

交通部觀光署北海岸及觀音山國家風景區管理處

114 年度 7 至 12 月為民服務不定期考核結果統計表

編號	受考核機關 (構) 或單位名稱	考 核 項 目 成 績					總分	考核年月
		基礎流程 (200 分)	服務遞送 (300 分)	服務量能 (200 分)	服務評價 (200 分)	開放創新 (100 分)		
1	野柳遊客中心	182	281	183	192	82	920	114.12
2	金山遊客中心	180	277	178	188	78	901	114.12
3	觀音山遊客中心	180	280	180	190	80	910	114.12

考核結果處理情形：將考核結果轉知受考核之遊客中心配合改進、另將考核結果登載於本處官網。

交通部觀光署北海岸及觀音山國家風景區管理處

114 年度 7 至 12 月為民服務不定期考核優缺點紀錄摘要表

編號	受考核機關（構） 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
1	野柳遊客中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 遊客中心服務台面對大門，容易觸及遊客，便於提供諮詢。 2. 舉辦國際級活動，野柳石光-夜訪女王，奠定核心野柳，惠及地方產業發展。 3. 園區沿路皆設置有座椅，貼心提供長者可稍作短暫喘息，避免有體力不支情形。 4. 提供多語服務，全園區朝向四語化邁進，服務台設有 AI 智能翻譯機。 <p>缺點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 除提升服務台人員熟悉 AI 智能翻譯機，也應加強臨時支援人員操作技能。
2	金山遊客中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 完善規劃金山獅頭山步道，並於場域設有停車場及公廁，貼心服務遊客。 2. 金山獅頭山公園入口處設有台灣好行-皇冠北海岸線停靠站，解決背包客最後一哩路。 3. 推廣自行車小旅行，與新北市政府合作，於鄰近中山公園設置共享運具租借站。 4. 金山獅頭山公園榮獲 114 年新北市公廁金質獎。 <p>缺點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 哺乳室部分用品過舊，建議定期汰舊換新，提升服務品質。
3	觀音山遊客中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 整體環境清潔有維持，提供民眾良好休憩空間，服務台志工親切詳細解說服務設施。 2. 完善利用空間辦理國有不動產活化，招攬優質廠商進駐，貼心為登山或健行遊客提供用餐場所。 3. 多媒體室重新整修，場域內寬敞、明亮並設有高畫質 4K 影片播放，提升遊憩品質。 4. 榮獲 114 年新北市公廁金質獎。 <p>缺點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 園區部分服務設施有較老舊或生鏽情形，建議尋找配套措施，提升服務品質。