

附表2 日月潭國家風景區管理處114年度7-12月為民服務不定期考核結果統計表

| 編號 | 受考核機關<br>(構)或單位名<br>稱 | 考 核 項 目 成 績    |                |                |                |                | 總分  | 考核年月    |
|----|-----------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-----|---------|
|    |                       | 基礎流程<br>(200分) | 服務遞送<br>(300分) | 服務量能<br>(200分) | 服務評價<br>(200分) | 開放創新<br>(100分) |     |         |
| 1  | 向山遊客中心                | 184            | 290            | 185            | 185            | 91             | 935 | 114年12月 |
| 2  | 埔里遊客中心                | 186            | 290            | 185            | 184            | 90             | 935 | 114年12月 |
| 3  | 車埕遊客中心                | 185            | 290            | 185            | 185            | 91             | 936 | 114年12月 |
| 4  | 伊達邵遊客中心               | 186            | 290            | 185            | 184            | 90             | 935 | 114年12月 |
|    |                       |                |                |                |                |                |     |         |
|    |                       |                |                |                |                |                |     |         |
|    |                       |                |                |                |                |                |     |         |

考核結果處理情形：考核結果登載於本處行政資訊網。

附表3 日月潭國家風景區管理處114年度7-12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  | 向山遊客中心        | <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 遊客中心整體明亮、整潔，動線規劃佳。</li> <li>(2) 向山藝廊有辦理藝術畫展及解說志工行銷日月潭，提升整體觀光服務遊憩品質。</li> <li>(3) 遊客中心依規定完成哺(集)乳室、親子廁所及無障礙設施設置，並每日派員維護清潔。</li> <li>(4) 遊客中心有提供手搖車借用，給身障遊客便利服務。</li> <li>(5) 遊客中心後方有賣店，提供遊客餐飲及伴手禮採購服務。</li> <li>(6) 遊客中心入口處主動公開服務相關資訊並設置單一入口，及與官方粉絲團合作和現場服務人員維持高頻率之友善服務。</li> <li>(7) 現場服務人員親切回應旅客詢問。</li> <li>(8) 遊客中心展出當地的產業、工藝和旅遊資源，現場展示業者所販售之特色商品，現場不提供販售僅推廣在地產業，如遊客欲購買該商品，可透過介紹字卡取得店家資訊自行前往，增加遊客旅遊豐富度。</li> <li>(9) 於向山遊客中心提供循環杯借用及歸還服務，並落實多種垃圾分類，提升環保永續及服務效能。</li> <li>(10) 於多媒體簡報室每日播放高畫質影片，使觀賞者身歷其境般遨遊在畫面之中，影片內容為介紹大日月潭地區著名景點、產業文化，與多樣化的年度活動。</li> <li>(11) 刻正建置沉靜式劇場體驗多媒體室。</li> </ul> |
| 2  | 埔里遊客中心        | <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 遊客中心整體明亮、整潔，建物外型獨特具魅力，常為遊客打卡地點。</li> <li>(2) 遊客中心依規定完成哺(集)乳室及無障礙設施設置。</li> <li>(3) 遊客中心資訊內容豐富，提供遊客旅遊詳細資訊。</li> <li>(4) 服務人員服儀整齊，並親切回應旅客。</li> <li>(5) 公廁環境清潔良好，並於廁所內部安裝人流監控模組及臭味感測器。</li> <li>(6) 遊客中心賣店設置特色食品賣店，提供在地青農農特產品供遊客選購。</li> <li>(7) 提供遊客電子產品充電、簡易自行車維修工具借用、提供生理用品及簡易醫療用品，給遊客臨時上的方便，提供更完善的旅遊體驗。</li> <li>(8) 停車場鄰近遊客中心，並提供多處充電樁。</li> <li>(9) 遊客中心每日營運期間，提供免費行李寄放，使遊客能更輕鬆的於周邊旅遊。</li> <li>(10) 提供循環杯服務，給消費者盛裝飲品外帶，使用完後在一定時間內歸還至特定回收點即可。</li> </ul>  |
| 3  | 車埕遊客中心        | <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 遊客中心整體明亮、整潔，並鄰近集集線車埕站，方便遊客進出。</li> </ul>  |

| 編號 | 受考核機關（構）<br>或單位名稱 | 優點及建議改進事項摘要  |
|----|-------------------|--|
|    |                   | <p>(2) 遊客中心有無障礙坡道以方便身障遊客進出。</p> <p>(3) 遊客中心門口主動公開服務相關資訊並設置單一入口。</p> <p>(4) 遊客中心依規定完成哺(集)乳室、親子廁所設置，並每日派員維護清潔。</p> <p>(5) 遊客中心由及鐵道觀光小學堂同由原車埕國小改建，相互搭配展現車埕鐵道文史意涵。</p> <p>(6) 遊客中心外整體服務設施完善，周邊並有多處賣店，遊客中心內定期有火車模型展演，增添樂趣。</p> <p>(7) 鐵道搭乘實境影片體驗區可看到集集支線沿線景點，宛如身歷其境。</p> <p>(8) 穆斯林祈禱室乾淨明亮。</p> <p>(9) 車埕夜間聯合服務中心為優化遊客服務品質延長服務時間。</p> <p>(10) 設置集集鐵道展示館提供遊客更加了解集集線沿線各車站特色等資訊。</p> <p>(11) 遊客中心緊鄰停車場，方便遊客停車及到達。</p>  |
| 4  | 伊達邵遊客中心           | <p>(1) 遊客中心位於二樓，遊客可觀看日月潭及伊達邵碼頭，觀光視野極佳，並提供許多資訊服務。</p> <p>(2) 遊客中心定期有邵族文化展演，增添整體旅遊品質。</p> <p>(3) 遊客中心緊鄰伊達邵碼頭，方便遊客搭船體驗。</p> <p>(4) 伊達邵遊客中心1樓公廁入口處已設置智慧面板，顯示各廁間是否有人使用，並於廁所內部安裝人流監控模組及臭味感測器，如人流超過門檻或臭味超過門檻時，以line即時告警須打掃。</p> <p>(5) 設置公共藝術品「築巢計畫II青背山雀」，吸引遊客駐足拍照及打卡，發揮體驗旅遊之社群媒體傳播效應。</p> <p>(6) 遊客中心、公廁及周邊整體乾淨整潔。</p> <p>(7) 遊客中心緊鄰停車場，提供遊客方便服務。</p> <p>(8) 在地觀光業者承租及經營遊客中心2樓露臺空間，提供遊客下午茶、特色餐飲、農特產品販售及手做DIY等加值服務，並吸引遊客拍照及打卡。</p> <p>(9) 「日月潭觀光地區急診醫療站」提供傷(病)患緊急治療及後送醫院等服務。</p> <p>(10) 「行動電源共享服務」，於遊客中心及店家建置共享充電站，遊客能甲地租乙地還，亦可於全台3,500個據點進行租還，更支援跨國租還服務。</p> |