

澎湖國家風景區管理處114年度下半年（7月至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 (1,000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	南海遊客中心	170	265	185	170	85	875	114.09.12
2	西嶼西臺遊客中心	192	285	170	185	90	922	114.09.15
3	澎湖遊客中心	192	281	186	186	93	938	114.11.25

考核結果處理情形：錄案請各業管單位處理、改進，並將考核結果登載於本處行政資訊網。

（請敘明考核結果後續處理情形，如函送受考核機關（構）或單位提報改進情形、考核結果登載於機關網頁等方式。）

澎湖國家風景區管理處114年度下半年（7月至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	備註
1.	南海遊客中心	<p>一、優點</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 遊客中心場館服務人員態度客氣、熱誠，親切的接待旅客諮詢，協助解決難題。 2. 服務人員具 CPR+AED 專業證照、導覽解說人員證書，並持續參與相關訓練課程，精進自我專業技能。 3. 服務台提供豐富觀光景點摺頁、交通資訊(QRcode)檢索、紀念章服務，方便民眾資料查詢及索取閱覽使用，並運用影像設備清楚快速提供旅遊行程諮詢服務。 4. 服務台備有各類表單如遊客反應事項紀錄表、失物拾(領)登記表、服務人員暫時離開告示牌等資料齊備。 5. 服務台備有翻譯機，提供外籍旅客即時外語服務。 6. 哺集乳室設備完善，並提供齊全尺寸尿布，以因應民眾即時需求。 7. 公廁持續落實平時維護工作，獲澎湖縣環保局公廁評核特優級，營造友善旅遊環境。 8. 為實踐永續發展，於遊客中心宣導澎湖海洋生態保護宣言並推廣遊客簽署。 9. 服務台設置資訊設備完善提供遊客旅遊資訊與指引訊息;並提供遊客線上(QR Code)問卷調查進行遊客滿意度評核施測。 10. 備有腳踏車租用服務諮詢電話，供民眾來電或至現場諮詢時可即時告知聯絡方式。 11. 遊客中心 LED 電子看板定期更新政令宣導資訊(如打擊詐騙、性別平等宣導)或其他相關活動訊息。 12. 服務台下班後提供牌示由承租超商提供諮詢服務不間斷。 13. 114年8月28日場館服務人員參與澎湖縣政府消防局馬公分隊 AED 訓練，課程結合基礎心 	

編號	受考核機關 (構) 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要	備註
		<p>臟救命術(BLS CPR)與 AED 操作。</p> <p>14. 114年9月30日及10月2日場館服務人員參與「114年度 i-center 行動旅服推廣計畫教育訓練」(含觀光英語、觀光資源簡介、服務標準及接待技巧等)。</p> <p>二、缺失或建議改進事項</p> <p>1. 室內環境夏季人多時較為悶熱，希望空氣對流情況可以改善，本處已辦理空調設備裝設。</p> <p>2. 廁間免治便器、燈具故障，已由管理單位納案維修竣工；廁間循環扇及連續假期大量遊客垃圾未即時清理，已加強清潔人員之教育訓練落實清潔。</p> <p>3. 電梯鐵捲門未正常開放使用及電話禮貌測試尚需加強事項，已由管理單位加強管理及完成改善。</p>	
2	西嶼西臺遊客中心	<p>一、優點</p> <p>1. 遊客中心場館服務人員態度客氣、熱誠，主動、親切的接待旅客諮詢，有問必答，積極給予協助，引導服務設施之使用說明，獲得遊客滿意度評核問卷肯定。</p> <p>2. 服務台提供豐富觀光景點摺頁、交通資訊(QRcode)檢索、紀念章服務，並設置資訊設備方便民眾資料查詢及索取閱覽使用。</p> <p>3. 服務場域備有翻譯機，提供外籍旅客即時外語服務。</p> <p>4. 服務人員具 CPR+AED 專業證照，並持續參與相關訓練課程，精進自我專業技能。</p> <p>5. 櫃台備有各類表單如遊客反映事項紀錄表、巡查紀錄、設施損壞查報表、服務人員暫時離開告示牌、工作 line 群組紀錄、公廁清潔紀錄表等資料齊備。</p> <p>6. 為實踐永續發展，於遊客中心宣導澎湖海洋生態保護宣言並推廣遊客簽署，另提供遊客滿意度問卷線上(QR Code)填答方式進行施測。</p> <p>7. 公廁地板維持乾燥及乾淨，指示牌標誌皆為雙語標示，環境清潔管理整潔度佳，獲澎湖縣環</p>	

編號	受考核機關 (構) 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要	備註
		<p>保局公廁評核特優級。</p> <p>8. 場域設置哺集乳室空間布置溫馨舒適、設備完善，榮獲澎湖縣政府衛生局優良哺集乳室評選佳作。</p> <p>9. 利用通訊軟體群組功能，及時通報設施損壞情況及照片，簡化例行場館巡查及報修作業程序。</p> <p>10. 114年1月7日場館服務人員參與「114年度服務人員職前教育訓練」。</p> <p>11. 114年8月27日場館服務人員參與「114年度公廁品質提升計畫-清潔工作教育訓練」(含服務業職場倫理道德、安全管理、清潔劑認識與應用、環保潔劑製作等)。</p> <p>12. 布告欄每日巡查更新，無過期資訊；LED看板資訊亦定期更新政令宣導。</p> <p>13. 因應當地居民運動需求，於夜間開放園區路燈照明，提供便民服務。</p> <p>二、缺失或建議改進事項</p> <p>無。</p>	
3	澎湖遊客中心	<p>一、優點</p> <p>1. 遊客中心場館服務人員態度熱誠，主動、親切的接待旅客諮詢，積極給予協助與引導服務設施之使用說明，獲得遊客滿意度評核問卷肯定。</p> <p>2. 場館設計佳，室內動線明確、設施新穎、展覽有特色，具有許多澎湖在地元素之介紹，適合作為澎湖旅程第一個起點，可獲得豐富觀光資訊。</p> <p>4. 因應無紙化，協助民眾以線上方式查詢公車/交通船班表，並提供線上(QR Code)問卷調查進行遊客滿意度評核施測。</p> <p>5. 男、女公廁落實平時維護工作，整潔度佳，114年獲澎湖縣環保局公廁評核特優級；為營造友善旅遊環境，設置無障礙廁所，提供衛生棉給有需要的女性旅客，以減少旅客臨時不便性。</p>	

編號	受考核機關 (構) 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要	備註
		<p>6. 落實營造友善旅遊環境，場館設置穆斯林祈禱室及淨下設施友善公廁。</p> <p>7. 哺集乳室設備完善、空間舒適，提供齊全尺寸尿布，因應民眾即時需求。</p> <p>8. 114年8月28日場館服務人員參與澎湖縣政府消防局馬公分隊 AED 訓練，課程結合基礎心臟救命術(BLS CPR)與 AED 操作。</p> <p>9. 114年9月30日及10月2日場館服務人員參與「114年度 i-center 行動旅服推廣計畫教育訓練」(含觀光英語、觀光資源簡介、服務標準及接待技巧等)。</p> <p>10. 為實踐永續發展，於遊客中心宣導澎湖海洋生態保護宣言並推廣遊客簽署。</p> <p>11. 為服務外國旅客，提供外語(英、日)導覽解說服務，服務台並備有語言翻譯機提供各籍遊客旅遊服務。</p> <p>12. 場館設置資訊設備供遊客現場進行資料檢索;工作團隊利用通訊軟體群組功能，及時通報設施損壞情況及照片，簡化例行場館巡查作業程序。</p> <p>13. 冬天提供薑茶及暖暖包、雨天提供輕便雨衣及愛心傘，提供旅客貼心服務。</p> <p>二、缺失或建議改進事項</p> <p>服務台常見問答資訊應以遊客立場撰擬。</p>	