

附表1 (交通部觀光署東部海岸國家風景區管理處)(114年度)(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	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	花蓮遊客中心 (整修中,不考 核)(花蓮站)	/	/	/	/	/	/	/
2	秀姑巒溪遊客中心 (拆除重建中,不考 核)(花蓮站)	/	/	/	/	/	/	/
3	奚卜蘭遊客中心 (花蓮站)	178	267	179	177	91.5	892.5	114/9
4	小野柳遊客中心 (臺東站)	180	272	180	179.5	93.5	905	114/11、12
5	三仙台遊客中心 (臺東站)	180	269.5	180	177.5	90	896.5	114/11、12
6	八仙洞遊客中心 (臺東站)	177.5	264.5	177.5	179	87.5	886	114/11、12

考核結果處理情形：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。

附表2 （交通部觀光署東部海岸國家風景區管理處）（114年度）（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）	優點及建議改進事項摘要	備註
	或單位名稱		
1	花蓮遊客中心 (整修中，不考核)(花蓮站)		(整修中，不考核)
2	秀姑巒溪遊客中心 (拆除重建中，不考核)(花蓮站)		(拆除重建中，不考核)
3	奚卜蘭遊客中心 (花蓮站)	<p><b>優點：</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 於遊客中心入口明確告示服務內容。</li><li>2. 設置服務台單一窗口，提供遊客服務，且服務人員態度親切友善。</li><li>3. 環境營造舒適，音樂柔和適合放鬆休憩，商品亦具地方特色。</li><li>4. 以QRCORD方式提供電子摺頁，墊子摺頁製作精美。</li><li>5. 善用空間，與觀光產業業者合作不定期推出特展(如本期為茶之展覽)，展示地方資訊及產品介紹，豐富服務內容並提高吸引力。</li><li>6. 導覽機首頁設定為本處近期活動資訊。</li><li>7. 於適當位置張貼本處或周邊活動海報。後方展區改為倉庫提升整體質感。</li><li>8. 建立工作群組，簡化行政作業程序，提高業務聯繫及處理效率。</li><li>9. 線上填報工作日誌，無紙化及簡化行政作業程序。</li><li>10. 以QRCORD方式辦理遊客問卷調查。</li></ol> <p><b>待改進建議：</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 未備有整合之相關作業規定。</li><li>2. 未提供服務台人員名牌。</li><li>3. 新進服務台人員不熟悉相關業務作業規定。</li><li>4. 建議彙整各項申辦業務統計資料報表，並請納入本處網頁維運案內辦理。</li><li>5. 建議辦理遊客問卷調查之統計及分析報表，並請納入本處網頁維運案內辦理。</li><li>6. 入口玻璃門服務項目貼紙有部分脫落建議補貼，淋浴服務無提供建議清除。</li><li>7. 導覽機交通部分僅有台灣好行、船班、航空資訊，建議增加公車資訊。</li><li>8. 廁所加設洗手液、烘手器部分烘手器、建議修繕馬桶。</li></ol>	

4	小野柳遊客中心 (臺東站)	<p><b>優點：</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 遊客中心結合地質構造及地景解說，能充分導覽說明周圍環境;另配合在地生物種類推動環境教育場域均屬特色項目。</li><li>2. 哺集乳室等設施，各類文宣摺頁展示等均能提供齊全、舒適的空間並能提供各項客詢服務。服務臺就詢問遊程、交通(如台灣好行)及附近景點等資訊均能瞭解說明。</li><li>3. 落葉集中於部分大樹樹幹基部，為一種有機自然腐爛方式，但要注意圈圍與定期翻整。</li><li>4. 遊客中心展示結合社區、地質、寄居蟹、生態、內容豐富，空間寬敞明亮，設施完善，且結合小野柳自然教室等環教課程、夜訪小野柳等遊程，服務多元。</li><li>5. 外側公廁通風良好、乾淨無異味。</li><li>6. 服務人員親切且服務態度良好。</li></ol> <p><b>建議改進事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 遊客中心內圓框圈之地球值宜整修或標示「待整修」、至於露勞區內打掃用具宜妥放於不顯眼處或覓點設有遮護柵專區。</li><li>2. 遊客中心大門前「讀書的小孩」周邊草皮與土石有流失、遊客往服務中心入口截水溝起點有四損及龜裂、南邊停車場植栽槽部分未整理及環教戶外教室屋練損壞等,建議列入處理項目。待處理工程(如海濱子母亭之維修)宜有更完善方式。</li><li>3. 本遊憩區主要以民營賣店區為界，以南區域為具一定管理維護水準之區域;惟以北地區則稍有未逮，如業者之風雨走廊損壞之通知業者重調整或拆除，以及本處工程施作後，亟待處理之設施、設備與回收物區之環境，乃至垃圾車輛無雨披或遮風等均待本處辦理優化。另北停車之排水及附近之集水，以2個水泥大排水管往區外排，以致最北之園區道路遭沖蝕。另停車場婦孺停車區及牌示、簡易公廁之鏡面,及往海側之將枯椰樹、公廁電力盤、戶外錄影機及公廁咾咕石牆崩落等，建議可分期及漸次來辦修。</li></ol>	
5	三仙台遊客中心 (臺東站)	<p><b>優點：</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 服務人員親切且服務態度良好。</li><li>2. 遊客中心空間小但可以提供電腦、飲水機、集哺乳室、多功能公廁等，及遊客諮詢、夜探三仙台遊程等，服務多元。能提供,屬小而齊全、舒適的服務空間。</li><li>3. 遊客中心空間雖小,但有座椅、電腦、飲水機、哺集乳室等設施,各類文宣摺。</li><li>4. 整體環境(含公廁)清潔及美觀,並能確實提供各項客詢服務</li><li>5. 服務臺就詢問遊程、交通(如台灣好行)及附近景點等資訊均能瞭解說明。</li></ol> <p><b>建議改進事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 戶外海報版區應儘可能以最新的活動海報或不貼，或貼不具時間性的風景海報或生物圖版。</li><li>2. 洗腳池水龍頭及門口外玻璃斜撐損壞宜更新、遊客公廁洗手皂固定於一定點或隨意放置及司機休息室之使用可再討論:至於該公廁後方環境宜定期整理,電路牆板區宜有阻隔體,後面廢棄已久之廢汙水處理槽區、建議可訂定清除期間改造。</li><li>3. 上方或咖啡附近之清掃用具宜整理:另其旁邊廢料推置區應整理或集中後,以廢木頭在外圍築成可協調周邊景觀之圍阻體。</li><li>4. 哺乳室建議可佈置。</li><li>5. 遊客中心與辦公室空在同一空間，雜物可清理。</li></ol>	

6	八仙洞遊客中心 (臺東站)	<p><b>優點:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 服務人員親切且服務態度良好。</li><li>2. 遊客中心空間小但可以提供電腦、飲水機、集哺乳室、多功能公廁等，及遊客諮詢、夜探三仙台遊程等，服務多元。能提供, 屬小而齊全、舒適的服務空間。</li><li>3. 遊客中心空間雖小，但有座椅、電腦、飲水機、哺集乳室等設施, 各類文宣摺。</li><li>4. 整體環境(含公廁)清潔及美觀，並能確實提供各項客詢服務。</li><li>5. 服務臺就詢問遊程、交通(如台灣好行)及附近景點等資訊均能瞭解說明。</li><li>6. 服務人員親切且服務態度良好。</li></ol> <p><b>建議改進事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 戶外海報版區應儘可能以最新的活動海報或不貼，或貼不具時間性的風景海報或生物圖版。</li><li>2. 洗腳池水龍頭及門口外玻璃斜撐損壞宜更新、遊客公廁洗手皂固定於一定點或隨意放置及司機休息室之使用可再討論：至於該公廁後方環境宜定期整理，電路牆板區宜有阻隔體，後面廢棄已久之廢汙水處理槽區、建議可訂定清除期間改造。</li><li>3. 上方或咖啡附近之清掃用具宜整理：另其旁邊廢料推置區應整理或集中後，以廢木頭在外圍築成可協調周邊景觀之圍阻體。</li><li>4. 哺乳室建議可佈置。</li><li>5. 遊客中心與辦公室空在同一空間，雜物可清理。</li><li>6. 遊客中心、展示室、賣店皆老舊，宜全面規劃更新</li></ol>	
---	------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--