

附表2 交通部觀光署東北角及宜蘭海岸國家風景區管理處115年度1月至6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	福隆遊客中心	194	291	194	196	97	972	115年6月
2	大里遊客中心	196	295	196	196	97	980	115年6月
3	壯圍沙丘生態園區	195	296	193	198	97	979	115年6月
4	南方澳遊客中心	194	293	190	195	95	967	115年6月

考核結果處理情形：函送交通部觀光署核定後，將考核結果登載於機關行政資訊網，並請受考核單位依據優缺點紀錄表進行改正。

附表3 交通部觀光署東北角及宜蘭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) 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
1	福隆遊客中心	<p>優點：</p> <p>一、公廁乾淨、通風明亮、綠美化及音樂，提升遊客地方旅遊觀感。</p> <p>二、漂書空間布置溫馨舒適，結合蓋印紀念章平台，提升遊客使用率。</p> <p>三、提供登山杖借用服務，與大里遊客中心間互為「甲租乙還」據點。</p> <p>四、牆面全轄區及自行車導覽地圖，增進遊客對景區瞭解及提供帶隊者解說便利。</p> <p>五、室內中庭置放大型觀光署新 LOGO「TAIWAN」字樣，展現國家風景區氣勢。</p> <p>六、建立轄區海氣象資訊平台提供即時海況資訊及水域遊憩活動建議。</p> <p>七、提供多項互動體驗設施:轄區自行車騎乘路線體驗、觀賞轄區景點 VR 體驗、保護海洋撿海廢 AR、繪動鯨豚牆面投影。</p> <p>八、立式3維導覽系統圖資平台，提供景點各項資訊查詢。</p> <p>九、全館擺設眾多的漂流木木雕展示，及沙雕製作地質介紹，提升遊憩藝術層次。</p> <p>十、結合台灣好行服務設站，增進便利性。</p> <p>十一、備有哺乳室和穆斯林祈禱室，內部空間乾淨明亮。</p> <p>十二、設有手機免費充電站，提供遊客臨時用電需求。</p> <p>十三、大、小視廳室依遊客人數播放轄區宣傳短片，增加遊客探索轄區景點之吸引力。</p> <p>建議改進措施：中央空調水冷式主機及通風設備已使用多年，常有故障、漏水及突發狀況需排除，建議可納入未來工程改善考量。</p>
2	大里遊客中心	<p>優點：</p> <p>一、觸控式數位導覽機： 能置入最新宣傳影片及EDM 及數位影音檔案，可置入跑馬燈文字訊息方便遊客自行查詢及瀏覽。</p> <p>二、轄區景點光雕桌： 大型式互動導覽地圖讓遊客了解轄區內的沿岸或景點，轄區狀況可一目了然，遊客可直接查詢位置及相關性及周邊旅遊景點方邊規劃旅遊行程。</p> <p>三、AR 互動光雕牆： 可同時進行多人互動體驗，導覽人員可以利用光雕牆進行草嶺古道導覽，遊客也可以自行操作進一步了解周邊景點。</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
		<p>四、AR 電動視窗： 保留歷史年代陶燒壁畫賦予科技化展覽型態，同時增加媒體互動裝置，可進行觸控螢幕查詢年代，呈現給遊客歷史人文資訊並強化教育意涵。五漁村藝術品適度設置將文漁村生活、文化底蘊透過藝術手法作呈現。</p> <p>五、登山杖借用服務： 與福隆遊客中心間互為「甲租乙還」據點，帶給遊客貼心的感受。</p> <p>六、備有哺乳室及穆斯林祈禱室： 哺乳室整潔明亮並可供2組人員使用，亦設有安靜舒適的穆斯林祈禱室空間。</p> <p>七、代寄明信片服務： 提供遊客貼心的服務並留下出遊回憶的感受。</p> <p>八、室內陳設及氛圍質感： 營造溫馨的空間氛圍，遊客入內可愜意休息或沉澱心情。</p> <p>九、遊客中心文藝休憩專區： 遊客中心環境寬敞明亮，以漂流木製品佈置大廳，展現所在地時空特色，並於漂書區專屬座椅讓旅客可以悠閒地閱讀與休憩。</p> <p>十、設施友善及性別平等化： 提供無障礙友善空間，並備有女性遊客生理用品，增加通用化服務廣度與深度。</p> <p>十一、提供3C 免費充電及諮詢站： 建置充電站及公用電腦諮詢處，帶給遊客貼心服務，增加遊程中的便利性。</p> <p>十二、附屬商業空間在地、精緻化： 「遊客中心附屬賣店空間」與在地餐飲業者結合，促進在地就業並提供旅人更為優質的服務與休憩機能，並作為登山客下山後的「充電」據點。</p> <p>十三、特色節慶活動形象佈置： 配合年度活動，內部設有芒花打卡意象，提升節慶氛圍並提升遊客記憶點及紀念之場所意象。</p> <p>十四、遊客中心營運多元永續化： 遊客中心設有視聽室，平時可進行展演、播映等服務，節日時可配合活動內容轉型為DIY 體驗空間，另借用申請機制可加深與在地學校及機關團體之交流與協作，提升民眾參與度。</p> <p>十五、順應天氣及地理位置提供服務：</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
		<p>遊客中心提供海氣象資訊予濱海線遊客評估遊程安排，另因應濱海氣候濕冷與驟雨氣候，提供免費吹風機並於公廁配合熱水洗手台，帶給旅人溫暖的服務。</p> <p>十六、大里遊客中心公廁綠化植生牆： 遊客中心公廁前原視野閉塞處，設計盆景植生綠化牆，藉由植栽提升環境綠化度、淨化空氣並美化整體環境外觀。</p> <p>十七、印章完善年份： 館內歷年來累積的活動印章，藉由舊印章之汰舊換新，並按照年度陳列於室內展館提供給遊客們蓋印，呈現完整的草嶺古道芒花季印章歷史脈絡，並提升遊客對於全系列印章之蒐集熱度，進一步吸引遊客探訪周邊景點。</p> <p>十八、全轄區景點導覽地圖 館內壁面設有全轄區景點導覽地圖，遊客可藉此查找相關景點並確認相對位置，並增加遊客欲瞭解本處轄區景點時之直覺性。</p> <p>建議改進事項： 一、為加強對國外遊客之溝通，可持續提昇服務人員外語能力或加強輔具使用訓練。 二、為服務遊客需求，可新增專業研習課程以提昇服務品質。 三、遊客中心廁所長期存在地板潮濕、通風不良及設施老舊等問題，可評估進行整體意象或設施更新。</p>
3	壯圍沙丘生態園區	<p>優點： 一、地處台七丙與台二線交叉口，交通便捷，為宜蘭濱海地區重要旅遊景點，已建構大東北角觀光產業推廣基地，帶動地方觀光產業發展利基。 二、串聯宜蘭濱海自行車道及周邊大東北角觀光圈業者推動自行車遊程。 三、利用自然成形沙積地形、運用材料，透過藝術家構築地景藝術殿堂，成為打卡熱點。 四、結合台灣好行服務設站，增進行的便利性。 五、哺集乳室整潔可供使用。 六、提供無障礙友善空間。 七、114年度取得穆斯林友善環境驗證 八、114年獲宜蘭縣「觀光地區及風景區」公廁評鑑銅質獎。</p> <p>建議事項：為加強國外遊客服務，可持續提升服務人員外語能力或加強輔具使用教育訓練。</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
4	南方澳遊客中心	<p>優點：</p> <ul style="list-style-type: none"> 一、整體空間提供清淨，友善、明亮、舒適及休憩旅遊平台處所。 二、服務人員儀容整齊，笑容迎客，主動推薦地方旅遊景點，遊程安排，餐食特色，交通訊息等 三、哺集乳室整潔可供使用。 四、提供無障礙友善空間。 五、提供 3C 設備充電站。 <p>建議改進事項：為加強國外遊客服務，可持續提升服務人員外語能力或加強輔具使用教育訓練。</p>