

附表 2 日月潭國家風景區管理處 115 年度 1-6 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	向山遊客中心	185	291	186	186	92	940	115 年 6 月
2	埔里遊客中心	185	291	185	186	91	938	115 年 6 月
3	車埕遊客中心	184	292	185	184	90	935	115 年 6 月
4	伊達邵遊客中心	185	291	185	183	90	934	115 年 6 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 115 年度 1-6 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	(1) 申辦業務標準作業流程訂定情形:遊客中心均有每日遊客建議事項紀錄，並有轉請承辦業務單位辦理遊客反應事項處理。另現場服務人員針對提問問題均能清楚正確的回覆，並完整提供旅遊服務資訊。 (2) 服務即時性:訪談服務台人員期間，服務人員服儀整齊，能親切及順著問題回答，並於短時間內完成遊客遊客提出的疑問。 (3) 遊客中心整體動線流暢、位置明顯，有利遊客旅遊資訊取得。 (4) 向山藝廊設有藝術畫展及解說志工辦理推廣行銷，有助提升整體觀光服務品質及資訊交流。 (5) 遊客中心依規定完成哺(集)乳室、親子廁所、手搖車借用及無障礙設施設置，並每日派員維護清潔。 (6) 遊客中心後方有在地特色產品及飲品賣店，提供遊客餐飲使用及伴手禮採購服務。 (7) 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。 (8) 遊客中心展出具有當地旅遊特色的之特色商品，現場不提供販售僅推廣使用，供欲購買的遊客，可透過介紹字卡取得店家資訊深度了解。 (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。 (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。且動態體驗沉靜式劇場設備目前正在建置期間，提供遊客更多優質旅遊體驗。
2	埔里遊客中心	(1) 申辦業務標準作業流程訂定情形:遊客中心均有每日遊客建議事項紀錄，並有轉請承辦業務單位辦理遊客反應事項處理。另現場服務人員針對提問問題均能清楚正確的回覆，並完整提供旅遊服務資訊。 (2) 服務即時性:訪談服務台人員期間，服務人員服儀整齊，能友善及順著問題回答，並於短時間內完成遊客遊客提出的疑問。遇有訪客服務，皆有按流程規定辦理通報事宜。 (3) 遊客中心鄰近國道 6 號愛蘭交流道，位置整體顯著、整潔，建物外型獨特具魅力，常為遊客打卡地點，亦可提供遊客公廁及相關服務設施使用。 (4) 遊客中心依規定完成哺(集)乳室及無障礙設施設置，室內提供的資訊內容豐富。 (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。

編號	受考核機關（構） 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		(6) 遊客中心旁邊設有賣店，販售特色食品，提供在地青農農特產品供遊客選購。 (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。 (8) 停車場鄰近遊客中心，遊客停車方便，行走至遊客中心近，並提供多處充電樁。 (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。 (10) 訪視期間遇有遊覽車旅客，提供遊客進入本處轄區前之旅遊資訊取得便利。
3	車埕遊客中心	【空間活化與在地文化展現】 • 校園空間活化：遊客中心巧妙活化前車埕國小舊空間，成功保留原有校區之靜謐與純樸氛圍，賦予閒置空間新生命。 • 鐵道文化意象：園區內建置之「鐵道觀光小學堂」意象與整體空間規劃緊密契合，充分展現車埕鐵道文化及木業建築歷史意涵。 • 多媒體互動體驗：設有鐵道搭乘實境影片體驗區，讓遊客能以身歷其境的視覺感受，深入了解集集支線沿線之明媚風光。 • 在地鐵道導覽：設置鐵道相關展示館，提供豐富資訊協助遊客了解集集線沿線各車站之歷史與特色。 【多元與友善便民設施】 • 多元文化友善：規劃符合穆斯林規範之祈禱室，整體空間乾淨明亮、整潔度佳，體現國際友善旅遊環境。 • 無障礙通行：設置無障礙坡道等友善設施，動線流暢，有效保障身障及高齡遊客之出入安全與便利性。 • 友善育兒環境：妥善設置哺（集）乳室與親子廁所，並落實每日派員維護清潔，對親子家庭具高度友善性。 【環境維護與人員服務】 • 節慶氛圍營造：於重要節慶（如聖誕節、春節）期間適度布置節慶元素，有效營造溫馨、友善之佳節旅遊氛圍。 • 現場服務品質：臨櫃服務人員服儀整齊、儀態端莊，能以親切、熱誠之態度回應旅客詢問。 • 公廁衛生管理：公廁整體環境清潔良好，洗手台維持正常供水量並貼心提供洗手乳，維護狀況穩定。

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	伊達邵遊客中心	【環境與空間設施】 • 空間布置：遊客中心於重要節慶(如聖誕節、春節)期間布置節慶元素，有效營造友善且溫馨的佳節氛圍。 • 導覽資訊：於遊客中心1樓及2樓更新旅遊導覽地圖，提供遊客最新且正確的旅遊資訊。 • 2樓整體環境：伊達邵遊客中心2樓整體空間明亮舒適，除提供基本旅遊諮詢外，亦建置共享充電站，滿足現代遊客的數位需求。 • 遊客中心設置電梯，提供有需求之民眾搭乘。 【智慧化服務創新】 • 智慧公廁管理：1樓公廁整體環境清潔良好。全面導入智慧化管理，設置智慧面板顯示各廁間使用狀況，並安裝人流監控模組及臭味感測器。當人流或臭味超過設定門檻時，能即時透過LINE通知清潔人員前往打掃，維護品質效率高。 【在地融合與異業合作】 • 農特產推廣：與魚池鄉農會合作設置「日月潭紅茶故事館」，建立在地特色農特產伴手禮點位，有效滿足遊客購物需求並推廣在地產業。 • 跨界餐飲服務：與力麗溫德姆溫泉酒店異業合作，於2樓設置「地利咖啡館」，提供遊客更多元的休憩與餐飲選擇。 【人員服務品質】 • 臨櫃服務：樓現場服務人員服儀整齊、態度親切，能準確回應旅客詢問，且能不定時使用酒精進行環境清消，兼顧防疫與衛生。 • 電話禮儀：經電話禮儀測試，服務人員禮貌態度良好，對相關問題的回應正確性佳。 【公共利益與醫療配套】 • 緊急醫療救援：「日月潭觀光地區急診醫療站」運作良好，提供傷(病)患緊急治療及後送醫院服務，並提供在地居民就醫免費停車等便民措施。