

澎湖國家風景區管理處115年度上半年（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 (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	小門地質探索館	200	300	195	185	85	965	115.3.9
2	南海遊客中心	185	270	175	175	90	895	115.3.18
3	七美遊客中心	187	280	184	184	85	920	115.5.18
4	望安綠蠵龜觀光保 育中心	187	281	181	173	94	916	115.5.25

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115年度上半年（1月至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	備註
1.	小門地質探索館	<p>一、優點</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 小門地質探索館建置 VR 虛擬實境觀光導覽，可於線上為大眾提供侏儸紀世界的生動介紹，同時可探索澎湖地質演變。 2. 為因應政府政策有效落實場館管理維護工作、推展人文教育，以及基於使用者付費原則訂定入館收費標準，自112年1月1日起開始收費，採多元收費方式便民服務，並提供在地居民免費參觀之貼心服務。 3. 配合澎湖縣政府辦理「2025冬遊澎湖消費券」各展館優惠措施，自114年11月1日至115年1月31日止，小門地質探索館免收門票。 4. 場館安全消防設備定期更新，維護公共安全。 5. 建置多語言解說導覽系統：館內人文及地景資源，提供遊客解說服務及結合智慧觀光發展，提升旅遊服務品質。 6. 接受校園團體導覽解說預約服務，增進學童戶外教育知識領域之擴充。 7. 服務臺提供中、英、日三種澎湖全區及分區(本島、北海、南海系統)旅遊導覽摺頁(含 QR Code)資訊，並備有臺灣觀光、台灣好行等電子摺頁 QR Code 提供豐富旅遊資訊指南檢索服務，滿足遊客觀光需求。 8. 場館服務人員態度熱誠、友善，親切的接待旅客諮詢，引導服務設施之使用說明，提供熱飲貼心服務，主動針對遊客需求提供相關旅遊服務，獲得遊客滿意度評核問卷肯定。 9. 哺集乳室設備完善，並提供齊全尺寸尿布、飲水機，以供緊急需求。 10. 為營造友善旅遊環境，設置無障礙廁所並提供女性貼心服務，男、女公廁落實平時維護工作，115年持續獲澎湖縣環保局公廁評核特優級。 	

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>11. 為實踐永續發展，於場館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>二、缺失或建議改進事項</p> <p>無</p>	
2	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. 服務台提供豐富觀光景點摺頁、交通資訊(QR Code)檢索、紀念章服務，方便民眾資料查詢及索取閱覽使用，並運用影像資訊設備清楚快速提供旅遊行程與指引訊息諮詢服務。 3. 服務台備有各類表單如安全管理巡邏表、遊客反映事項紀錄表、失物拾(領)登記表等資料齊備，並成立工作 line 群組即時處理各項事宜。 4. 服務台備有翻譯機，提供外籍旅客即時外語服務；提供遊客線上(QR Code)問卷調查進行遊客滿意度評核施測。 5. 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。 6. 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。 7. 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。 8. 配合本處推動自行車領騎活動，備有自行車租用服務諮詢電話，提供民眾來電或現場諮詢時聯絡。 9. 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。 10. 服務台下班後提供牌示由承租超商提供諮詢服務不間斷。 <p>二、缺失或建議改進事項</p> <p>AED 證照過期，管理單位責成近期內改善。</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
3.	七美遊客中心	<p>一、優點</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供中、英、日三種澎湖全區旅遊地圖及分區(本島、北海、南海系統)旅遊摺頁與電子摺頁 QR Code 資訊，並備有臺灣觀光、台灣好行等電子摺頁 QR Code，快速滿足遊客觀光需求。 2. 遊客中心場館服務人員態度熱誠親切，有問必答，積極給予協助，獲電話禮貌測試肯定。 3. 遊客中心 LED 電子看板及公佈欄定期更新政令宣導資訊如防詐、性別平等宣導訊息。 4. 場館位置鄰近港口，室內動線明確、設施新穎、用餐休息區乾淨、垃圾分類標示清晰。 5. 櫃台提供手機充電、輪椅借用、毛巾等友善服務。 6. 各類表單如遊客反映事項紀錄表、工作日誌、服務人員暫時離開告示牌、失物拾(領)登記表、七美合法民宿一覽表等資料齊備。 7. 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。 8. 落實營造友善旅遊環境，場館設置無障礙廁所；提供衛生棉給有需要的女性旅客，以減少旅客臨時不便性；男、女公廁獲澎湖縣環保局公廁評核特優級。 9. 哺集乳室設備完善，並提供齊全尺寸尿布，以供遊客緊急需求。 <p>二、缺失或建議改進事項</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 櫃台缺少服務人員立牌、空港快線摺頁中文版、公廁清潔紀錄表，管理單位已責成立即改善補充。 2. 服務人員對於本島台灣好行路線資訊及活動熟悉度須加強，可參加下半年 CPR+AED 課程，icenter 課程熟悉一線人員操作。 	

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
4.	望安綠蠵龜觀光 保育中心	<p>一、優點</p> <ol style="list-style-type: none"> 藉由蚵殼去化循環運用，分別於入口處設置蚵殼海龜，以及館內展示佈置綠蠵龜簡介、龜與人生態展示區等，豐富保育中心展示內容的同時亦展現循環經濟之價值。 場館設置影像資訊提供數位導覽、每月大小事、海龜日誌、海龜巡守者、海龜守護者等線上解說與趣味問答體驗資訊，提供遊客旅遊及學習需求。 場館規劃影片放映室、紀念套印章等豐富的旅遊資訊與地理知識，提供遊客多元解說服務及智慧觀光，提升旅遊服務品質。 保育中心場館服務人員態度熱誠，親切的接待旅客諮詢，電話禮貌測試深受肯定。 提供中、英、日三種澎湖全區旅遊地圖及分區(本島、北海、南海系統) 旅遊摺頁與電子摺頁 QR Code 資訊，並備有臺灣觀光、台灣好行等電子摺頁 QR Code，快速滿足遊客觀光需求。 全國第一座「綠蠵龜觀光保育中心」，在館內辦理海洋生態保育意識推廣及望安人文特色解說。 為實踐永續發展，於場館宣導澎湖海洋生態保護宣言並推廣遊客簽署；定期更新公佈欄資訊宣導政令與活動訊息。 設置哺集乳室並提供齊全尺寸尿布，以供遊客需求。 男、女公廁落實維護與清潔工作，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。 115年5月~9月配合辦理「2026跟著海龜漫旅-望安主題特色遊程」以望安鄉綠蠵龜為主題，整合綠色旅遊、生態旅遊、運動休閒等資源，透過在地遊程感受望安島據點及綠蠵龜觀光保育中心的特色及觀光景致。 中心設置2部電輔車提供國外旅客遊島體驗望安的島嶼景致。 <p>二、缺失或建議改進事項</p> <ol style="list-style-type: none"> 建議各服務項目之申請資訊應公布。 	

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>2. 服務台未見本處諮詢電話、無便民措施、建議提供遊客意見回饋管道、可規劃提供線上申請服務，管理單位將參照本處各遊客中心於櫃檯揭露各服務項目之申請資訊、諮詢電話及意見回饋管道，並補充台灣好行路線、時間及交通船班相關資訊，提供遊客諮詢，縮短遊客等待時間之便民服務措施。</p>	