

交通部觀光署阿里山國家風景區管理處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	(1)處本部(相關科室) (2)觸口遊客中心(遊憩科) (3)台18線遊憩系統(石棹管理站) A、觸口行政暨遊客中心 B、鄒族逐鹿文創園區 C、牛埔仔愛情大草原	優點： 1、整體環境 (1)遊客中心整體環境整潔明亮、公共空間維護良好、動線清楚、整體布置整潔明亮。 (2)整體環境整齊，清潔頻率及清潔度尚可。 (3)鄒族逐鹿文創園區環境乾淨。 (4)牛埔仔愛情大草原園區花卉生長良好。 (5)觸口行政暨遊客中心環境整潔明亮。 2、硬體設備： (1)希諾奇-露易莎咖啡廳已導入線上點餐系統。 (2)觸口遊客中心品質優化，質感提升。 (3)觸口遊客中心一樓公廁建置智慧系統，便民提升清潔效率。 (4)觸口遊客中心公廁「智慧公廁」設施便捷。 3、服務人員： (1)希諾奇及逐鹿賣店現場皆有明確標價，現場專人介紹產品及服務。 (2)鄒族逐鹿文創園區服務人員態度親切。 4、旅遊資訊： (1)鄒族逐鹿文創園區入口售票處，營業時間及客服諮詢電話標示清楚。 (2)牛埔仔愛情大草原賣店有設置「遊客滿意度建議調查問卷」供遊客填寫。 建議改進事項： 1、觸口公務停車場及牛埔仔園區停車場，請檢視法規相關規定納入無障礙及親子停

編號	受考核機關（構） 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		車格之劃設。 2、觸口遊客停車場簡易廁所屋頂落水口長草，建議清除。 3、鹿園區設施蜘蛛網未清，部分設施褪色、水龍頭無節水設施。 4、逐鹿文創園區大型藝術裝置—山豬及黑熊大雕像，建議重新油漆。 5、逐鹿文創園區內洗手台積水，導致水流無法排放。 6、牛埔仔哺乳室外 QR-Code 海報需更換。 7、建議出租賣店、服務中心(站)等有服務人員之場域，應建立民眾滿意度調查/評價及回應處理機制。 8、牛埔仔愛情大草原的遊客滿意度裡題目有提到，您來自哪個國家，填問卷有可能是外國人，應該要有英文文字呈現。 9、牛埔仔愛情大草原廁所滿意度 QR-Code 掃描海報已褪色，所張貼之海報、地圖資料未更新，哺乳室外 QR-Code 海報亦需更換。 10、牛埔仔愛情大草原賣店建議入口處設置明確的營業時間及諮詢服務電話。
2	(1)西北廊道遊憩系統 (文峰管理站) A、圓潭及雲潭園區 B、觀音瀑布園區	優點： 1、整體環境 (1)圓潭園區公廁整體清潔維護管理佳，保持不濕不臭。 (2)圓潭園區及觀音瀑布園區待修繕設施，已張貼「已錄案處理，請遊客注意安全」之貼紙。 (3)圓潭園區極致親民的無障礙步道，設施完善的遊客中心。 (4)觀音瀑布園區步道沿途設有文創市集，提供接駁車服務。 (5)圓潭園區賣店1樓環境整潔，停車場環境良好。 (6)觀音瀑布園區整體環境規劃良好，服務人員接待佳。 2、硬體設備： (1)重要出入口處皆有設置 AED 設備。

編號	受考核機關（構） 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		(2)圓潭園區智慧公廁大幅降低巡查人力。 (3)圓潭園區公廁智慧設施完善，環境整潔。 (4)園區內設施損壞巡查確實、維修點標示清楚。 (5)雲潭園區設有公廁1座，提供停車格供遊客使用，服務機能佳。 3、服務人員： (1)人員友善性高。 4、旅遊資訊： (1)針對設施損壞皆有放置牌示提醒遊客。 建議改進事項： 1、圓潭園區公廁入口處隔牆植栽凌亂，部分枯死，建議移除重植。 2、圓潭園區無障礙坡道易積水。 3、雲潭步道公廁清潔度建議加強。 4、圓潭園區智慧公廁面板異常顯示。(男用由上往下數第二個綠燈不亮、女用蹲式左邊使用中燈號依舊為綠燈) 5、圓潭園區部分導覽牌示褪色、長青苔，建議更換及請定期擦拭及清理。 6、觀音瀑布園區最上層「飄谷雨」導覽牌板面髒污影響閱讀，建議定期巡檢擦拭或更換牌面。 7、文峰遊客中心及雲潭公廁清潔 QR-code，經掃描測試，顯示檔案不存在，建議修正。 8、圓潭園區建議於停車場適當位置及賣店附近提供園區平面配置圖（導覽牌），方便遊客知道園區動線及設施。