

交通部觀光署參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	松柏嶺遊客中心	192	288	192	193	95	960	1150604

考核結果處理情形：（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）

交通部觀光署參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 ）		
2	生態遊客中心	192	288	191	192	95	958.3	1150604

考核結果處理情形：（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）

交通部觀光署為民服務不定期考核				
	生態遊客中心平時督檢			
	缺點及建議改進事項摘要	已改善	改善中	改善狀況(圖片)
缺失或建議改善	1. AR體驗具吸引力, 建議儘可能維持運作服務。	配合辦理。		
	2. 枯枝堆請提早清理, 以免影響衛生及景觀不佳。	已完成改善		
	3. 草皮區水龍頭柱, 請修復或移除, 以免踩踏危險。	預計6月30日前完成改善。	已安排施工	
	4. 設備故障需更新, 如遊客互動電視牆、視聽室天花板嵌燈。	預計6月30日前完成改善。	已安排施工	
	5. 影片內容建議更新。	已完成改善, 更新影音檔案, 賡續配合本處新版相關影片配合播放。		
	優點或特色			
優點或特色	1. 提供AR/VR及智慧導覽牆服務, 增加體驗吸引力。 2. 服務人員主動親切接待。 3. 各項設施及整體環境整潔(含公廁)。 4. 結合地方特色與生態教育, 提升展場亮點。			

交通部觀光署為民服務不定期考核

松柏嶺遊客中心平時督檢		管理站回應情形		改善前狀況(圖片)	改善後狀況(圖片)
缺點及建議改進事項摘要		已改善	改善中		
缺失或建議改善	1. 與地方協會合作提供遊客diy體驗，如屬常態性且向遊客收費，則宜留意考量是否酌收場地清潔費。	配合研議中			
	2. 戶外植栽乾枯樹頭，請移除。	已完成改善			
	3. 無障礙坡道入口植栽遮蔽指標及意象。	已完成改善			
	4. 戶外電箱鑰匙未上鎖。	已完成改善			
	5. 二樓展場建議增加展場內容。	已完成改善，二樓藝廊佈展會依藝術家需求佈置及運用，右側圖片為前兩次展出內容。			
	優點或特色				
優點或特色	1. 配合遊客體驗需求，與地方協會合作提供珍珠奶茶diy體驗，值得推展。				
	2. 服務臺人員親切，主動接待與提供需求。				
	3. 整體環境乾淨/優良。				
	4. 結合當地茶文化，使展場獨具特色。				
	5. 環境清潔良好，動線清楚。				
	6. 服務人員態度親切				