

附表 2 日月潭國家風景區管理處 110 年度 7-12 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	188.8	292.88	184.23	181	92	938.91	110年11月
2	埔里遊客中心	185.44	291.53	183.44	184	91	935.41	110年11月
3	車埕遊客中心	187.23	292.59	184.55	183	92	939.37	110年11月
4	伊達邵遊客中心	181.75	290.17	181.77	177	90	920.69	110年11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 110 年度 7-12 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	向山遊客中心	(1) 現場及官網主動公開服務相關資訊。 (2) 遊客中心聖誕節慶氛圍布置富。 (3) 遊客進入遊客中心需按程序戴口罩、量額溫、實聯治及酒精洗手等防疫工作。 (4) 遊客中心展出當地的產業、工藝和旅遊資源，現場並展示業者所販售之特色商品，現場不提供販售僅推廣在地產業，如遊客欲購買該商品，可掃描商品旁的 QRcode 取得店家資訊自行前往，增加遊客旅遊豐富度。 (5) 於日昇月恆藝廊辦理「2021 日月潭花火音樂嘉年華攝影展」，帶大家看見日月潭之美，激發遊客再度光臨曾經遺漏的日月美景。
2	埔里遊客中心	(1) 遊客中心實施人流量控管，電梯按鍵旁設置消毒用酒精。 (2) 服務人員服儀整齊，並全程戴口罩親切回應旅客。 (3) 公廁智慧化管理，公廁環境清潔良好，洗手台維持正常水量，並提供洗手乳。 (4) 遊客中心賣店設置青農小舖，提供在地青農的農特產品供遊客選購，鼓勵遊客「食在地」。 (5) 與在地業者及鄉鎮農會合作，設置在地特色農特產伴手禮點位，滿足遊客需求。
3	車埕遊客中心	(1) 遊客中心門口主動公開服務相關資訊並設置單一入口。 (2) 現場服務人員全程戴口罩，親切回應旅客詢問。 (3) 鐵道搭乘實境影片體驗區可看到集集支線沿線景點，宛如身歷其境，且相鄰座位配合防疫措施部分封閉，確保遊客保持室內社交距離。 (4) 穆斯林祈禱室乾淨明亮，整潔度佳。 (5) 車埕夜間聯合服務中心為優化遊客服務品質延長服務時間。
4	伊達邵遊客中心	(1) 公共藝術品「築巢計畫 II 青背山雀」，吸引遊客駐足拍照及打卡，發揮體驗旅遊之社群媒體傳播效應。 (2) 迎賓櫥窗展示授權商品，亦於遊客中心以授權商品布置裝飾，吸引遊客注意。 (3) 電話禮儀測試中，服務人員的禮貌態度良好、問題回應正確性佳。 (4) 遊客中心週末提供邵族傳統服飾講座及免費試穿體驗，戶外廣場區上下午固定時段免費展演邵族歌舞，吸引遊客駐足拍照及打卡，發揮體驗旅遊之社群媒體傳播效應。 (5) 「日月潭觀光地區急診醫療站」提供傷(病)患緊急治療及後送醫院等服務；「智慧 i 郵箱」服務。 (6) 行動電源共享」服務，於遊客中心及店家建置共享充電站，遊客能甲租乙還，亦可於全台 3,500

編號	受考核機關（構） 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		個據點進行租還，更支援跨國租還服務。