

交通部觀光局日月潭國家風景區管理處 110 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	184.96	291.37	182.73	180.5	92	931.56	110年2月
2	埔里遊客中心	188.8	291.58	183.15	177.5	91	932.03	110年2月
3	車埕遊客中心	185.9	292.98	184.95	186	87	936.83	110年2月
4	伊達邵遊客中心	185.9	291.23	182.45	179	92	930.58	110年2月

考核結果處理情形：考核結果登載於本處行政資訊網。

交通部觀光局日月潭國家風景區管理處 110 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) 現場及官網主動公開服務相關資訊。 (2) 遊客中心新春佳節布置富節慶氛圍。 (3) 遊客進入遊客中心需按程序量額溫、戴口罩、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) 藝術家於日昇月恆藝廊辦理「日月麗景」寫生油畫展，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) 遊客中心實施流量控管，櫃台設置 1.5 公尺社交距離停等區，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) 與地區業者或民營單位合作，增加旅遊諮詢服務點位。
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) 夜間服務中心延長服務時間，車埕貯木池花燈展演活動增加遊客夜間停留時間。
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。 (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) 遊客中心與賣店結合，可提供遊客諮詢服務，亦有空間展售部落文創商品、特色伴手禮，滿足遊客購買需求。 (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 個據點進行租還，更支援跨國租還服務。