

交通部觀光局日月潭國家風景區管理處

108 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)		
	日月潭國家風景區 管理處	193	285	192	194	96	960	108.06

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)

交通部觀光局日月潭國家風景區管理處 108 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	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
1	企劃課	<p>優點：</p> <ul style="list-style-type: none"> 一、 建置之「地理資訊查詢系統-網頁版」已完成介接行政院農業委員會農林航測所之圖資。 二、 斜屋頂申請補助案統一由單一窗口受理，108 年度預算經費為 15 萬元，截至目前補助案件為 3 件，核定補助經費為 15 萬元。 三、 各項規劃案件除於規劃期間廣邀各機關、協會參與提供意見之外，工作成果即時公告於本處網站，以供大眾參閱。 四、 已申請「地政資訊網際網路服務」，資料內容與地政事務所之資料相同，協助處內各單位或民眾公務需要時之查詢。 五、 積極辦理土地撥用及租用等事項，以改善停車問題及周邊環境景觀，俾利提供優質旅遊環境。
2	工務課	<p>優點：</p> <ul style="list-style-type: none"> 一、 改善水社遊客中心服務據點設施(包含外牆及內部整修)，以提升該處服務品質。 二、 於金龍山第二停車場增設公共廁所，提高遊客使用之便利性及塑造優質友善的休憩環境。 三、 完成向山遊客中心及竹石園污水處理設備改善工程，確保該兩處遊憩據點污水排放水質無虞和減少異味，以維護日月潭水質及達到永續發展效益。 四、 結合桃米地區農村和生態主題遊程，建置休憩座椅、公廁及多語指標等硬體設施，打造生態旅遊亮點。 五、 日月潭觀光乘船遊湖人潮多，現有碼頭設施及空間已不敷使用，考量碼頭遊憩使用及船隻泊靠之便利性及安全性，全面檢討改善現有碼頭及相關水岸設施。因水社碼頭空間狹長且空間不足，為加強水社碼頭遊客安全，刻正辦理水社碼頭平台拓寬工程，以增加碼頭區域候船及遊憩空間，並提升旅遊品質。 六、 辦理年梯至松柏崙自行車道串連工程，以串聯日月潭北側自行車道系統並達到人車分道目標，提供更安全之自行車騎乘旅遊環境。 七、 搭配 2019 小鎮漫遊年辦理水里及集集火車站倉庫改善工程，透過活化既有車站倉庫設施並結合鐵道觀光，以提高周邊遊憩服務品質並帶來遊客人潮及效益。 八、 將車埕國小進行活化及設施改善，結合車埕火車站以打造觀光鐵道小學堂，藉此吸引觀光人潮並塑造車埕地區新據點。 九、 配合 2020 脊梁山脈旅遊年辦理水沙漣古道設施改善工程，針對既有步道翻修並增設指示和解說牌示，以提供遊客安全舒適之步道行走環境。 <p>建議改善事項：</p> <p>因應擴大轄區範圍，除持續建構環潭自行車道及改善潭區景點設施外，將進行委託規劃埔里、魚池、</p>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		信義、集集、水里等地區之自行車道系統和相關遊憩據點，以提升區內遊客安全及打造低碳旅遊之優質環境。
3	管理課	<p>優點：</p> <p>一、於向山、伊達邵、水社、車埕、埔里等 5 處遊客中心設置 AED 及定期辦理職員工急救教育訓練，並獲南投縣政府衛生局頒贈 AED 安心場所認證證書，遊客對該貼心創新服務均表示肯定。</p> <p>二、於向山遊客暨行政中心公廁，改善無障礙廁所設置免治馬桶，並且設置示範性別友善廁所。</p> <p>三、為強化旅遊安全認知，於 108 年 3 月第 3 周邀請在地旅遊從業人員、協會、公會及各目的事業主管機關共同辦理旅遊安全宣導講習及聯合稽查作業，共同推動日月潭旅遊安全。</p> <p>四、結合轄內設施委外經營業者強化公廁環境清潔，符合特優級公廁等級，並取得行政院環保署頒發公廁特優場所認證。</p> <p>五、於向山行政中心設置穆斯林祈禱區，為穆斯林遊客提供更貼心的旅遊服務。</p> <p>六、針對各連續假期及嘉年華系列活動期間規劃交通疏運計畫，與公路總局及警政單位共同實施交通疏運管制相關配套措施，並安排免費接駁車服務，深獲遊客及居民好評。</p> <p>七、本處結合各轄區當地社區協會進行清淨家園活動，針對遊憩景點及住家與商家週邊環境進行清潔活動，以共同維護環境清潔。</p> <p>八、每年依規投保本風景區年度公共意外責任保險，保險內容為每一個人身體傷亡 500 萬元，每一事故傷死亡 1 億元，每一事故財物損失 500 萬元，保險期間最高賠償 4 億元，並將慰問金費用、野生動物侵襲(如狂犬病、虎頭蜂及毒蛇等)等附加條款均納入該保險契約。</p> <p>九、為因應四大碼頭遊客安全，自 108 年 1 月 1 日起至 108 年 12 月 31 日止，各公有碼頭均配置有 1 名駐點保全人員，以維護碼頭秩序及遊客安全。</p>
4	遊憩課	<p>優點：</p> <p>一、與中華運動生活會共同規劃舉辦「日月潭環湖馬拉松賽」，今年除了爭取成為國際馬拉松暨長跑協會(AIMS)國際賽事之外，同時並取得亞培萬達分齡世界冠軍賽指定國際資格賽事(AbbottWMM Wanda Age Group Qualifier)，更是台灣首場馬拉松成為世界馬拉松大滿貫之分齡世界冠軍資格賽的指定賽事，並預計於 2019 日月潭花火音樂嘉年華系列活動期間舉行。</p> <p>二、繼 107 年首度由民眾於網路參與票選日月潭新 8 景出爐，108 年特別製作日月潭新八景系列章戳，辦理全年度新八景集章贈獎活動，並搭配日月潭好行系列套票彙整集章攻略、同時結合四季主題活動及伊達邵遊客中心新八景主題特色展覽共同行銷，藉此創造旅遊話題，並增加遊客停留時間、重遊率以及提升周邊產業經濟效益。</p> <p>三、為提升台灣好行日月潭線電子旅遊套 QR Code 版之使用率及持電子票證搭乘率，加強與客運業者、在地產業商家合作，推出平日搭乘相關專案優惠。另導入行動支付工具，於台灣好行日月潭線路線上 4 大交通場站建置多元行動支付系統，並專案進行服務人員教育訓練課程。</p> <p>四、台灣好行日月潭線景點接駁旅遊服務 108 年起例假日將固定有 4 車次行經轄區周邊熱門景點埔里</p>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>鎮中台禪寺、中台世界博物館，並將其串連至日月潭，完成日月潭周邊特色宗教景點之串連及整體行銷。沿線並建置完整中、英、日、韓、泰等四五種語言版本之 e 化導覽語音解說服務(掃描 QR Code 連結至本處官網資料庫)</p> <p>五、另為提醒國內外自由行旅客注意乘車安全，持續協請台灣好行日月潭線營運業者(南投客運)於車上撥放乘車安全宣導短片 1 式(動畫版，字幕：中英對照版)，以富趣味性的宣導方式，解說日月潭的在地特色，更引導乘客主動繫綁安全帶，並瞭解滅火器、車窗擊破器、逃生門等安全設施位置及使用方式。</p> <p>六、「2019 金龍山登山健行活力迎曙光活動」由本處輔導協助大日月潭觀光產業發展協會共同規劃主辦，並邀集在地產業包括雲品溫泉酒店、馥麗溫泉大飯店、經典大飯店、東峰紅茶等共同參與，也安排「捐發票，抽好禮」摸彩活動，讓健行活動結合公益，所募集發票全數捐贈予創世基金會，關懷植物人，讓健行活動更具意義。活動估計約有 3,000 位遊客共同參與，並邀請在地農特產品業者於現場提供熱食、餐飲及在地農產品展售等等項行銷宣傳服務，估計創造觀光產值約新臺幣 6 佰萬元整。</p> <p>七、辦理第 7 屆「2019 日月潭櫻舞飛揚環湖路跑賽活動」，賽事分為 42 公里全馬組、29 公里環潭組、12 公里挑戰組及 12 公里健走組等 4 項賽程，透過路跑運動賽事結合休閒觀光，更結合了轄區「賞櫻」、「遊湖」、「生態」及「路跑」等四重奏深度旅遊體驗，參賽者有來自日本、美國及澳門等 26 餘國 139 位選手參加，參加人數約計 4,500 人。</p> <p>八、為營造日月潭春賞櫻、夏賞螢、秋賞樂、冬賞梅等四季印象主題活動，於 4 月至 5 月活動期間，舉辦「2019 日月潭星光螢火季」經輔導並整合南投縣桃米休閒農業區推展協會、蓮華池護溪保育協會、日月潭觀光導覽暨交流協會、日月潭頭社文史采風發展協會、日月潭特色遊學中心(歐都納戶外山野勇氣館)、丹大布農生態旅遊協會等在地協會，並結合日月潭在地飯店及民宿業者、特色產業商家等，提供遊客多元賞櫻螢體驗旅遊及優惠方案，活動期間累計吸引 1 萬 5,064 以上遊客人次參與。</p> <p>九、3 月 10 日由全日空旅遊公司、東南旅行社及本處共同合作於日月潭辦理「2019 台灣·日月潭健行活動」，邀請 48 位日籍旅客一同體驗日月潭 8 公里的健行活動，其中 60 歲以上的銀髮族佔 38 人，最高年齡達 89 歲，本處亦藉活動宣傳推廣日月潭紅茶、集集山蕉、香菇茶葉蛋等農特產品，另國立臺中科技大學有 58 位應用日語系師生參與，透過與日本人交流的機會，同時增進學生日語能力以及觀光導覽技巧，不僅提供多元發展，亦強化台日交流活動，並有助於開發日本銀髮族市場。另 3 月 14 日與泰國向日葵國際語文學校合作辦理「指尖上的藝術-泰國舞蹈」活動，以富有泰國民族特色之舞蹈展演，增加台泰校際之間文化交流與機關、學界之互動，更藉由相互瞭解與認識，吸引泰國旅客進入中臺灣旅遊，帶動觀光市場發展。</p> <p>十、另為持續推廣「食遊日月」輔導及優化日月潭周邊地區美食業者餐點，結合景點包裝日月潭美食遊程成果，搭合 2019 小鎮漫遊年主題，於 108 年 4 月 4 日至 108 年 6 月 30 日期間於日月潭向山</p>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>遊客中心日昇月恆藝廊辦理「日月潭小鎮食旅」展覽活動，以美食為主題，帶領遊客走訪日月潭各特色小鎮，估計約 57,534 人次參觀。</p> <p>十一、 搭配 4-6 月春遊補助專案，本處特別結合「2019 小鎮漫遊年」主題共同行銷，於轄內各特色小鎮包括集集、車埕及日月潭等地區，與國立臺灣交響樂團合作，導入「『2019 社區藝文深耕計畫』室內經典音樂會」活動，加碼辦理 3 場次室內經典音樂會演出，加強連結各項觀光政策關係，創造加乘效果。</p> <p>十二、 為旅遊服務完善，各遊客中心結合本處轄內「禪與松休閒養生會館」、「紙教堂 PaperDome 新故鄉見學園區」、「OTOP 台灣地方特色產品館日月潭館」、「水里火車站鐵馬驛站」及「經典大飯店范特奇堡」、「散步的雲-日月潭生態民宿」共 6 處借問站，提供免費 wifi、友善旅遊諮詢、摺頁等多元貼心服務。另預計於今(108)年再新增輔導「埔里造紙龍手創館」及「水社綜合商場」等 2 家借問站點。</p>
5	伊達邵管理站	<p>優點：</p> <p>一、伊達邵遊客中心全面改造：</p> <p>A. 1 樓遊客中心引進衡山基金會經營部落文創商品，創造在地特色。</p> <p>B. 1 樓遊客中心裝設智慧翻譯機器人服務、聯網智慧電視、高速無線充電服務，營造便利智慧遊客中心主題。</p> <p>C. 2 樓閒置空間引進冒煙的喬特色餐廳，塑造悠閒湖畔氛圍。</p> <p>D. 碼頭廣場引進藝術裝置，形塑碼頭悠閒空間。</p> <p>E. 哺乳室全面更新內裝。</p> <p>二、提供單一窗口線上服務：如場地借用申請、街頭藝人展演場地申請等目前皆有提供民眾上網申請服務，並隨時將審查進度開放於線上網路，提供民眾查詢服務。</p> <p>三、跨域結合辦理緊急救護站：為改善日月潭當地遊客與居民的急診醫療水準，本處自 101 年結合埔里基督教醫院在伊達邵地區成立「日月潭觀光地區急診醫療站」，共同提供緊急傷病的治療。</p> <p>四、為配合無障礙及銀髮族旅遊之推動，全面檢視並改善公廁設置無障礙廁所，為遊客提供更貼心的服務。</p> <p>五、以【部落尋味】為部落觀光主題，帶領遊客尋找部落地風味、香味與品味，建構香氛產業鏈、部落廚房等部落體驗活動。</p> <p>六、地利遊客中心交由丹大布農生態旅遊協會經營，作為信義地區部落觀光入口，並改善周邊環境。</p> <p>七、為改善慈恩塔無法提供飲水機服務，結合玄奘大師苦行誦經故事主題，推出【玄奘取水，慈恩傳愛】活動，鼓勵遊客至玄奘寺參拜取水，再將祈福慈悲水攜帶至慈恩塔與其他遊客分享。</p> <p>八、重新辦理伊達邵遊客中心停車場招租，引進智慧車牌辨識與收費系統，提升服務品質。</p> <p>九、重新設置街道地圖，引導遊客適當動線，並增進地方商家曝光。</p> <p>十、街頭藝人表演場域設置分貝機，提醒表演者注意音量，提升場所舒適度。</p>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>十一、改善垃圾分類站環境，定時沖洗消毒，改善遊憩品質。</p> <p>十二、每兩周結合社區辦理清淨家園活動，由管理站同仁主動協助社區街道清掃，提升社區關係。</p> <p>建議改善事項： 為解決改善停車問題，應引入智慧停車系統，以提昇旅遊品質。</p>
6	車埕管理站	<p>優點：</p> <p>一、每季召開「地方產業發展座談會」，據以辦理各項宣導活動、假日交通疏導、清淨家園等活動，藉此社區總動員參與，達到政策宣導及凝聚社區向心力的目的，提升車埕遊憩區旅憩活動品質。</p> <p>二、因應車埕地區內停車空間不足，特協調台電明潭發電場及振昌興業股份有限公司開放停車場及舊廠房空地作為「假日臨時停車場」以紓解假日遊客停車問題，運用社區資源成效良好。</p> <p>三、車埕遊客中心提供各式摺頁索取、旅遊資訊諮詢，各式班車時刻表服務…等多項服務，並建置旅遊資訊系統，供遊客方便查詢旅遊路線。另增設夜間服務中心及大日月潭第四層旅遊資訊站，藉由本服務措施的推動，可提供遊客服務的時間延長、服務地點更多，藉以提高業者與遊客互動與商機。</p> <p>四、配合無障礙及銀髮族旅遊推動辦理，全面更新解說牌及標示，並改善斜坡道及鋪面，並增設廁所扶手及沖洗器，以提供更優質設施。</p> <p>五、因應車埕例假日遊客數多，清潔人員不定時巡檢及加強公廁清潔及垃圾撿拾，以提供更優質遊憩空間；</p> <p>六、建立「旅遊服務行動」於轄區內落實走動式服務，除設施巡查外，另提供遊客旅遊資訊及諮詢及服務遊客。</p> <p>七、管理站同仁利用時間學習加強英日語的能力，以利服務外籍遊客；另為提昇遊客安全緊急救護服務，遊客中心不定期邀請在地消防隊講師，教導同仁及志工 AED、CPR 及傷患包紮等訓練。</p> <p>八、車埕地區因區內停車空間不足，已向國有財產署移撥土地，刻正辦理水土保持計畫中，俟水土保持計畫完成後辦理工程發包，完成後得以紓解車埕假日遊客停車問題。</p>
7	埔里管理站	<p>優點：</p> <p>一、遊客中心夜間燈光設置增添夜間景致並搭配建築特色意象彩繪，有利於吸引遊客目光，值得推廣。</p> <p>二、擴大辦理「日月潭旅遊行動服務車」新變裝+擴大服務：2.0 版上路活動，提供遊客即時旅遊服務項目及資訊，並與本處行動服務車人員互動；另於 106 年 11 起配合轄區國立暨南國際大學辦理「日月潭 PM2.5 微型感測器行動即時報」之作業並上傳，提供遊客出外旅遊之安全選擇。</p> <p>三、重新改版日月潭埔里摺頁地圖，並輔導在地業者電動三輪車旅遊運具推廣，於摺頁內增加樂齡低輕旅行內容，同時亦提供遊客大埔里旅遊景點及運具之多樣選擇。</p> <p>四、透過跨領域、跨部會德結合推動「大埔里蝴蝶森林公園」，結合社區營造與社區產業，透過蝴蝶資源保育及利用，蝴蝶生活文化創意產業的開創，蝴蝶生態博物館網絡等策略性行動，創發埔里</p>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>地區蝴蝶森林公園的經營管理及利用範，促進埔里地方創生與可持續之發展。</p> <p>五、以「創意+創新+創業」理念，輔導地方產業透過設計翻轉，提供行銷平台，向國內外觀光客展現南投及台灣在地產業生命力及創造性，打造在地青農特色之市集，期許地方協會可自行營運地方產業行銷平台-「蛙寶市集」，持續輔導青農並與青農合作，創造新的通路。</p> <p>六、為推廣新南向政策，於106年度與暨南大學合辦「新南向在地扎根計畫-東南亞觀光導覽解說人才培訓」系列課程；另暫定於107年與在地相關協會共同辦理新南向進階訓練，提供遊客更多元之旅遊服務。</p> <p>七、偕同行政院農委會水土保持南投分局合作農村生態-生產地景文化季-「綠意之春-跟著蝴蝶去旅行系列活動」，結合生態實踐農村、友善人文農村、深度體驗農村等主軸來行銷，使農村社區成為重要的生態、休閒旅遊目的地。邀集到中彰投地區等在地優良農產業者，推廣中部地區生態休閒旅遊及特色農村產品行銷。活動主題以農村深旅行、優體驗、愛生態及新脈動等為活動主軸，內容有一日農夫工作假期、農村體驗、生態體驗及推廣友善農業，並舉辦創新論壇強化行銷在地優良農產，系列活動並結合本處刻正舉辦之轄區各據點生態賞螢活動，以達到公私部門協力合作、資源整合擴大利基的行銷效果。藉由整合在地小旅行業者、社區及協會等觀光業者與組織，共同創造更好的觀光旅遊環境及在地體驗遊憩服務。</p> <p>八、為能提供遊客更優質之旅遊環境品質，管理站持續與在地商家及出租業者積極配合辦理周邊環境清潔及植栽認養機制。</p> <p>九、整合埔里鎮公所、埔里18度C基金會及中油加油站偕同gogoro官方授權租賃廠商GOCHA與本處合作，大埔里地區增設gogoro電動機車電池交換站，持續推動小鎮低碳漫遊輕旅行。</p> <p>十、自103年7月起迄今，為提供遊客創新及即時的服務，創辦「日月潭旅遊行動服務車」，與暨南大學觀光餐飲系合作招募學生於假日提供行動旅服，至暑假及旅遊旺季期間每日排定特定班表，由本處同仁騎乘「日月潭旅遊行動服務車」巡查轄區重要步道及設施，並隨時提供遊客免費旅遊諮詢及簡易救護、遊客意見反映、設施損壞通報等3項友善加值服務。經統計107年出勤服務人數達到1476人次，截至108年5月出勤服務人數達337人次。</p> <p>十一、因應轄區擴大，提升新增轄區內如埔里鎮桃米里、溪南及珠格里等，新增21面四語化牌面，以提高對國際觀光客之友善服務。</p> <p>十二、為配合整頓北旦水域景觀，能讓騎乘在自行車道上的遊客，體驗在森林中騎乘自行車還能享受視覺穿透的美感，欣賞靜謐的水域景色，洽請景觀設計公司設計沿線景觀，依據設計圖伐除北旦水域邊坡混生雜草不良景觀，提升當地旅遊環境品質。</p> <p>十三、為配合今年觀光振興政策主推小鎮漫遊年，埔里站偕同水保局南投分局、魚池鄉公所、埔里鎮公、暨南大學及南投縣觀光協會與大埔里觀光發展協會等合作推出水沙連地區具豐富生態、食農、具文化價值傳承產業、DIY體驗及主題產業館見學旅行，吸引校外教學旅行及深度旅遊族群至水沙連地區旅遊。邀請國內旅遊業下鄉與在地觀光旅遊產業進行B2B媒合會，專注於媒合旅行</p>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>業對在地見學旅行產業之認識與合作。</p> <p>十四、 為輔導青農小舖展售南投埔里在地青農的農特產品，扮演在地青農的產品櫥窗及旅遊產品服務平台角色，輔導青農優化農作及體驗旅遊，協調竹石園生態研習中心及埔里管理站暨遊客中心賣店設置青農小舖完成招商及上架。</p> <p>建議改善事項： 中興路與中山路仍有部分攬客售票現象，期與地方政府及警方研議協調改進方案。</p>
8	秘書室	<p>優點：</p> <p>一、開放民眾檔案應用申請，且規劃有舒適之公文調閱環境，供民眾使用。</p> <p>二、薪資表電子化：將員工薪資結合人事差勤系統，減少印製薪資表之紙張，並節省發送薪資單之人力。</p> <p>三、結合科技應用於處內財產管理系統：將 GIS 系統結合本處不動產資料，將地籍等資訊建置更加完整，並利用最新之空拍技術掌握不動產是否有被占用情事。</p> <p>四、針對常用轉出帳入申設企業網路銀行功能，除提升付款時效外，亦提升行政效率並節省同仁往來銀行之交通時間。</p> <p>五、組織內部創新機制及運作情形：為凝聚同仁向心力，由首長親自為當月壽星送上貼心祝福及生日小蛋糕。</p> <p>建議改善事項： 再加強行政服務窗口，以進化為感動服務：總機及櫃檯服務人員應對民眾時，應再更主動及親切，耐心回應及傾聽遊客需求，服務到遊客滿意後或主辦業務同仁接手處理後才算完成服務。</p>