

交通部觀光局日月潭國家風景區管理處 106 年度（7 月至 12 月）

為民服務不定期考核結果統計表

受考核機關(構) 或單位名稱	考 核 項 目 成 績					總分 (1000 分)	考核年月
	基礎服務 (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	192.1	281.3	191.2	191.9	94.1	950.6	106.12

考核結果處理情形：考核結果公佈於本處電子公文管理系統供處內同仁參考，並請受考單位就缺失事項研提具體改善方案或改進情形。

交通部觀光局日月潭國家風景區管理處 106 年度（7 月至 12 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，106 年度預算經費為 15 萬元，截至目前補助案件為 1 件，核定補助經費為 9 萬 195 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、改善水社涵碧步道通用旅遊環境，包含設置多處無障礙坡道及扶手，並增設夜間照明等。 二、改善頭社地區既有自行車道及公共廁所，提供遊客安全友善的休憩環境。 三、伊達邵街區更換 LED 照明燈具，提升區內遊客安全、低碳旅遊環境。 四、桃米地區建置登山步道，提供遊客賞螢新去處。 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，並增加碼頭區域候船及遊憩空間。 六、配合自行車路網建置計畫，新建水里水岸自行車道，將既有車埕自行車道系統銜接環台自行車路網及水里鄉堤防自行車道路網，提升無障礙及低碳旅遊環境。 <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外，將進行委託規劃埔里、魚池、信義、集集、水里等地區之自行車道系統，以提升區內遊客安全、低碳旅遊環境。</p>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
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、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>四、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>五、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>六、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>七、為因應四大碼頭遊客安全，自 106 年 1 月 1 日起至 106 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、輔導及優化日月潭周邊地區美食業者餐點，並與景點相結合，首創以「食」為主之 2 款「吃吃尋愛」及「饗戀山城」美食旅遊餐券。該產品並於知名電子商務平臺上架販售。</p> <p>二、配合政府新南向政策、提升國際級活動整體服務品質，國際活動行銷資訊除了提供中、英、日、韓語版之外，首次加入泰國語版，並於活動現場增加外語服務人員。</p> <p>三、為加強特殊需求遊客便利獲取日月潭無障礙旅遊資訊，印製中英文對照版之「日月潭無障礙好行摺頁」，提供日月潭無障礙觀光導覽地圖、無障礙公車、無障礙遊艇、無障礙纜車、無障礙手搖三輪車、無障礙住宿飯店、無障礙旅遊建議行程等資訊。</p> <p>四、為增進遊客搭乘台灣好行日月潭線旅遊感受，進行 2 台服務車輛外觀塗裝及內裝佈置(含階梯、天花板彩繪、枕巾等物品)，以新穎視覺設計傳遞活潑形象；另為提升台灣好行日月潭線服務品質，於 10 月 17 日、10 月 25 日、10 月 31 日辦理駕駛員及站務員教育訓練。</p>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>五、為拓展國際遊客至日月潭旅遊體驗,特別參加1場次國際旅展推廣日月潭周邊景點及大眾交通運輸旅遊服務等,並辦理2場次3天2夜之國外旅遊達人踩線行銷宣傳,另結合中部地區大專院校外籍學生參加體驗旅遊後撰文分享。</p> <p>六、結合低碳旅遊運具與智慧科技應用,106年度起將台灣好行日月潭線電子旅遊套票升級為QR Code版,遊客只要從「南投好好玩」官網購買所需商品,即可憑手機接收到的QR Code至套票簽約店家兌換套票商品,大幅提升遊客使用套票便利性。</p> <p>七、為鼓勵遊客搭乘大眾交通運輸至日月潭旅遊,整合台灣好行日月潭線與轄內12間特色店家(含景點、餐飲、旅館、農特產伴手禮等不同性質商家),推出「持旅遊套票享優惠」活動至2018年6月底止,遊客除可享原套票簽約店家提供優惠,還可至活動特約店家享額外購物優惠。</p> <p>八、借用民間公司資源打造「日月潭智慧商圈」,整合轄內68個景點與特色產業商家,裝設beacon(室內微定位技術)發訊器,另開發「日月潭大玩家」App,透過App接收beacon訊號,達到主動推播資訊目的,且提供遊客有關日月潭周邊交通接駁、特色景點、特色店家、活動集章贈獎、美食體驗遊程、遊程自由配等資訊,落實旅遊服務智慧化,並配合本處國際級活動舉辦期間強力推廣。</p> <p>九、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」共5處借問站,提供免費wifi、友善旅遊諮詢、摺頁等多元貼心服務。</p> <p>十、除建立多語言網頁外更建置各類專屬網頁,如原住民專屬網頁、穆斯林網頁等。</p> <p>十一、與旅行社合作推動部落觀光巴士「日月潭原鄉輕旅行」等1日、2日套裝遊程,首推2人成行,天天出團。</p> <p>十二、推動日月潭部落體驗假期-結合日月潭轄區範圍內四處部落透過半工半遊方式與該部落特色資源結合,進行2天1夜的遊程設計,包含親子共遊、部落贈書、校園整理及地景藝術創作遊程,共完成3場次部落體驗假期,參與人數合計共90人。</p> <p>十三、日月潭部落地區音樂舞蹈展演-伊達邵部落:每日於伊達邵逐鹿市集歌舞表演,平日3場,假日4場(每週六、日第1場於伊達邵碼頭木棧廣場演出,增加邵族歌舞能見度),除每週三公休日及除夕外,全年均有演出,7至12月份共計表演526場次,觀賞人次89,760人;信義部落:每週六、日於達瑪</p>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>巒文化藝術團劇場，每週六上午 14 點 00 分、每週日下午 13 點 30 分，欣賞布農族傳統歌謠與舞蹈，7 至 12 月份共計表演 53 場次，觀賞人次 5,510 人，提供部落所規劃的部落套裝行程，深入體驗部落文化。</p> <p>十四、 推動部落觀光環境產業再造，進行整合部落及協會合作機制，由青年返鄉工藝家全得富，轉換布農族與月亮約定的傳說，利用漂流木、回收寶特瓶打造「看見月亮」地景藝術；另由新銳工藝家范承宗老師，向邵族耆老學習工藝智慧的竹編手法，學習邵族傳統魚筓(又名魚簍，捕魚蝦的陷阱工具)工藝智慧轉換放大應用於空間裝置藝術轉換成「筓屋」新景點。透過環境整理改善部落生態環境，輔導部落展現出共享生活的部落精神，提供遊客部落旅遊新體驗。</p> <p>建議改善事項：</p> <p>一、 本處目前配合環保署推動「衛生紙丟馬桶」政策，惟活動舉辦期間大量人潮擁入，公廁使用量劇增，雖已配合增設流動廁所，惟考量遊客使用習慣問題，仍應加強政府宣導及廁所清潔工作。</p> <p>二、 文宣外語翻譯多元，惟如何確認其正確性，應加強校對檢視工作。</p>
5	伊達邵管理站	<p>優點：</p> <p>一、 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>二、 街頭藝人表演等申請案件提供電子化辦理。</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、 運用社區資源，協調哲園飯店開放空地作為「臨時停車場」以紓解遊客停車問題。</p> <p>五、 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>六、 伊達邵親水步道完成改善為無障礙步道。</p> <p>七、 與原住民部落合作辦理各項行銷活動，例如風味餐培訓、螢火蟲親自然活動等，並協助部落發展歌舞表演，提昇旅遊之深度及廣度。</p>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>建議改善事項： 為解決長久之停車問題，應加速開發公、私停車空間，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、車埕地區因區內停車空間不足，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，各式班車時刻表及明信片輸出服務…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、設置「旅遊服務行動車」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、公車動態資訊系統建置、kiosk 機遊程自主查詢機等設備建置，有利於遊客行程規劃，具有特色性。</p>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>三、於日月潭臉書專頁定時提供「行動服務車週記」，提高使用者親身經歷的感受。</p> <p>四、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月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>五、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>六、105年度為擴大推廣日月潭及魚池地區觀光發展，與魚池鄉公所、國立暨南國際大學及南投縣大埔里地區觀光發展協會合作辦理旅遊資料調查及蒐集，並結合開發智慧化旅遊「日月潭魚池大玩家」APP程式，以提供遊客多方智慧旅遊資訊及行程。</p> <p>七、與國立暨南大學學生及埔里領航員等為志工招募對象，辦理第1期產學合作志工深耕及運用。</p> <p>八、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>九、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>建議改善事項：</p> <p>一、中興路與中山路仍有部分攬客售票現象，未來可與地方單位研議協調可行方案。</p> <p>二、環潭區修繕及清潔工作較為繁雜，且為轄區遊客遊覽重點區域，可與地方社區研議協調方案。</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、組織內部創新機制及運作情形：為加強本處同仁組織再造及創新作為能力與實務巡禮解析(加強生態</p>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>景觀、環境認識及解說能力提昇與據點設施探討)於每週三擇定二小時由各主管安排參加人員，並由處長、副處長或秘書擔任主持人，以凝聚同仁向心力與共識(意見交換)。</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>