

## 交通部觀光局日月潭國家風景區管理處

### 103 年度 (1 月至 6 月) 為民服務不定期考核結果統計表

受考核單位名稱	考 核 項 目 成 績					總分	考核年月
	服務流程 (300 分)	機關形象及顧客 關係 (300 分)	資訊提供及檢 索服務 (100 分)	線上服務及電 子參與 (100 分)	創新服務情 形 (200 分)		
日月潭國家風景區 管理處	279.9	278.4	90.9	91.9	180	921.1	103.06

評核結果改善情形：考評核結果公佈於本處電子公文管理系統提供處內同仁參考，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 103 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"> <li>一、整合暨有 Wi-Fi 服務網，改善向山行政暨遊客中心 Wi-Fi 服務訊號涵蓋範圍。</li> <li>二、特色建築物申請補助案由單一窗口受理，並全程服務。</li> <li>三、為研議國家風景區總量管制議題，先與區內多家旅宿業者進行訪談，以瞭解民意及雙向溝通，並邀請參與專家學者座談會等進行產、官、學三方之意見交流，以納入政策推動之參考。</li> <li>四、為召開「水里大彎服務區開發計畫」進行第二階段環境影響評估前公開說明會，除事先於各相關地點公開展覽陳列環境影響說明書之外，並規劃舉辦公開說明會，以公告、上網、登報及函知各相關機關參與並協助公告等方式，邀請相關機關、關心民眾及有關團體參與表達意見，以達施政宣導與協調溝通之效。</li> <li>五、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，定案成果即時公告於網站，以供大眾參閱。</li> </ul> <p>缺點：GIS 系統之圖資應用因非即時資料，謹提供基礎查詢，需最新之正確資料時仍必須至鄰近之地政事務所申請辦理，浪費時間與人力。</p> <p>建議改善事項：向國土測繪中心申請「測繪圖資查詢系統」使用帳號，以協助處內各單位或民眾為公務需要查詢相關測繪圖資，減少機關往返或公文往返查詢造成時間與金錢的耗費。</p>
2	工務課	<p>優點：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一、日月潭觀光客乘船遊湖量暴增，現有碼頭設施已不敷使用，鑑於碼頭遊憩使用及船隻泊靠之便利性和安全性，全面檢討改善現有碼頭及相關水岸設施。</li> <li>二、建構環潭步道及自行車道，提供遊客安全、舒適之騎乘環境，並提升低碳旅遊及無障礙空間。</li> <li>三、配合本處擴大經營範圍，考量北入口埔里鎮為南投縣許多知名景點之中繼站，在此重要節點上為提供遊客更臻完善之諮詢系統，規劃增設埔里旅遊資訊站。</li> </ul> <p>缺點：部分地區導覽解說牌尚未因應擴大轄區範圍辦理更新或新建，應儘速改善。</p> <p>建議改善事項：為配合擴大範圍，將整合更新既有解說牌面，並結合二維條碼 QR code 功能，提供遊客能便利連結景點資訊網，建立完善的解說系統。</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><b>優點：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一、於向山遊客及行政中心無障礙廁所設置免治馬桶，遊客對該貼心創新服務均表示肯定。</li> <li>二、創新引進4軸空拍機作為現場管理、活動紀錄、景點紀錄、工程紀錄使用，媒體均特別喜愛採用本處所提供的空中視角照片，亦積極推動全處同仁參與學習空拍機操作技術，達到創新服務標竿學習效益。</li> <li>三、持續與南投地檢署、南投縣政府及台電合作辦理廢棄浮具清除作業，103年度迄今已成功清除46座，本處所屬報廢浮排亦主動清除40座，以維護日月潭水域景觀。</li> <li>四、辦理清淨家園運動，偕同社區與周邊商家共同參與向山地區環境清潔工作，維護良好遊憩環境。</li> <li>五、應用EVERNOTE軟體作為內部溝通與知識分享平台，縮短溝通時間，並能協同作業。</li> <li>六、應用GOOGLEDRIVE作為年度國家風景區安全及經營管理考核報告書線上同步編輯系統，提升編輯效率並達到省紙效益。</li> </ul> <p><b>缺點：</b>向山自行車道常有遊客騎車不慎受傷意外事件發生。</p> <p><b>建議改善事項：</b>應研提安全維護作業事項，如增設警告牌示、設置里程牌示等。</p>
4	遊憩課暨向山遊客中心	<p><b>優點：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一、對現有之享玩日月潭摺頁及好行摺頁分別進行韓譯及英、日語翻譯及印製作業，俾利國際遊客日月潭觀光旅遊。</li> <li>二、推行銀髮族旅遊，並規劃研擬日月潭銀髮族之好行套票，以提升銀髮族旅遊行程規劃上之便利性。</li> <li>三、於向山遊客中心新設拍貼機1台，提供遊客自行列印旅遊相片，增升旅遊樂趣。</li> </ul> <p><b>缺點：</b>遊客旅遊天數以半天或一天為主，應加強深度旅遊以延長旅遊停留時間。</p> <p><b>建議改善事項：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一、日月潭之遊憩服務，不在於遊客量之提昇，而在於遊客停留時間及深度體驗，應加強多元化遊憩活動及精緻的藝術文化。</li> <li>二、加強志工現場服務及解說導覽之品質，並於適當時機協助宣導管理處之良好作為。</li> <li>三、加強旅遊據點資訊導覽解說功能，使遊客能更便利取得景點之相關資訊。</li> <li>四、強化對外行銷推廣方式，以具國際性活動及背包客深度旅遊為主。</li> </ul>
	伊達邵管理站暨伊達邵遊客中心	<p><b>優點：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一、設置遊客中心單一服務窗口，便利民眾洽公。</li> </ul>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>二、提供線上申請服務，縮短行政流程及節能減碳。</p> <p>三、與衛生署跨域結合，設置緊急救護站，提供遊客緊急醫療。</p> <p>缺點：停車空間不足，易造成違規停車，影響交通。</p> <p>建議改善事項:加速停車空間之開闢，以提升遊憩品質。</p>
	車埕管理站暨車埕遊客中心	<p>優點：</p> <p>一、配合103年國家清潔週，特與水里鄉公所共同辦理『103年清淨家園全民運動』，結合水里鄉農富村及車埕村當地社區居民及志工，舉辦水里至車埕自行車道清掃活動，使民眾能享受優質舒適之自行車休憩環境。</p> <p>二、每月皆不定期召開「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，並針對辦公室周遭環境水溝及社區、商圈等週邊環境進行清理工作，提升車埕遊憩區旅憩活動品質。</p> <p>三、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>四、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、在地產業展售櫃台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>五、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>六、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>缺點：遊客任意穿越鐵路旁邊坡，穿越鐵軌，形成公共安全顧慮。</p> <p>建議改善事項：因屬鐵路局路權，將再與鐵路局協商於邊坡下方設置格柵欄杆，禁止遊客穿越，以維護公共安全。</p>
	埔里管理站暨埔里資訊站	<p>優點：</p> <p>一、整體環境整理良好，值得嘉許。</p> <p>二、夜間燈光布置增添夜間景致，值得推廣。</p>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>三、強化水社碼頭意象及提供遊客周邊旅遊景點等相關資訊，於碼頭入口處增設意象牆及無障礙導覽地圖等遊憩資訊。</p> <p>四、整合桃米社區入口業者私設凌亂指標，與新故鄉文教基金會合作規劃設計符合地方特色及意象指示牌，內容包含特色分區、景點、公共設施及業者等資訊，並標示距離，提升遊客辨識度並融入地方生態意象。</p> <p>五、委由地方協會認養維護埔里桃米河濱蝴蝶步道環境及遊憩品質，並召開研商會議請地方單位、業者、地主及居民，集結力量共同維護，簽訂社區自治管理公約，於步道前後端豎立「社區自治管理公約牌」，提醒使用人並宣示該步道公私共同合作設置與管理的意旨。</p> <p>缺點：假日人潮湧入，公廁衛生紙及洗手乳用量補充不足，造成遊客使用不便。</p> <p>建議改善事項：假日尖峰時段加強督導公廁清潔與相關用品之補充。</p>
	秘書室	<p>優點：</p> <p>一、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>二、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>三、創新服務標竿學習效益：於每次(二週一次)處務會報請各單位主管及同仁進行業務創新專案報告，及至各機關觀摩學習交流後提出心得分享報告，提升處內同仁創新服務能力及達到標竿學習效益。</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標竿學習、創新作為能力、實務巡禮解析(加強生態景觀、環境認識及解說能力提升與據點設施探討)，並結合無車日(蔬食日)於每週三擇定二小時由處長、副處長或秘書擔任主持人，進行室內、外研討與交流，透過集思廣益及腦力激盪，凝聚同仁向心力與共識(意見交換)，提升組織創新動力。</p> <p>缺點：總機及櫃檯服務人員原以接待及回應洽公民眾業務服務需求為主，對於遊客諮詢則指引至遊客中心服務台，可能會造成遊客不便。</p> <p>建議改善事項：</p> <p>一、加強處內同仁對於一般遊客諮詢之回應能力與禮儀訓練，對於簡易遊客諮詢應直接答覆。</p> <p>二、加強行政服務窗口，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>