

交通部觀光局日月潭國家風景區管理處

102 年度（7 月至 12 月）為民服務不定期考核結果統計表

受考單位名稱	考核項目成績						總分	考核年月
	服務流程 (280 分)	機關形象 (170 分)	顧客關係 (150 分)	資訊提供及 檢索服務 (100 分)	線上服務及 電子參與 (100 分)	提供創新(意) 服務情形(200 分)		
日月潭國家風景區管理處	260.4	162.5	132.6	91.3	92.4	182.3	921.5	102.12.23

## 交通部觀光局日月潭國家風景區管理處

### 102 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	受考單位名稱	優點及建議改進事項
1.	企劃課	<p>一、 配合經建會推動「跨域增值公共建設財務規劃方案」，提昇計畫財務自償性，本處 102 年度已新增伊達邵紅茶館、竹石園、車埕茶屋及水社遊客中心等委外出租案，中興停車場並規劃於 103 年起開始進行收費，長期將賡續朝向碼頭清潔維護費、車埕一向山纜車 BOT、向山旅館 BOT、旅館開發許可權及開發變更回饋金等方向努力，以期建立合理收費及環境控管機制，達永續經營之目標。</p> <p>二、 配合前項合理收費政策之推動，為避免引發民眾反彈，應妥適規劃收費方式及宣導工作等相關配套措施。</p>
2.	工務課	<p>一、 竹石園生態研習中心之已完成新建與委外經營，提供遊客至日月潭生態旅遊新選擇，未來各項公共設施之建設，除滿足遊客需求外，亦應一併考量後續經營管理者之需求，以達建設之最大效益。</p> <p>二、 因應擴大經營管理範圍，102 年度已完成集集鎮遊憩服務設施改善及埔里魚池地區景點暨周邊景觀改善，達提升擴大範圍地區之服務設施品質及旅遊吸引力之效果。</p> <p>三、 本處所建置之環潭自行車道已獲國內外肯定，102 年度賡續完成伊達邵纜車站步道延伸工程，後續將持續建置松柏崙至大竹湖、大竹湖至水蛙頭步道之串聯等工程，以建置完整日月潭人車分道系統，提升旅遊環境安全性。</p>

3.	管理課	<p>一、目前日月潭已有 6 艘電動載客船舶下水啟用，今年並於伊達邵碼頭完成電動船快速充電站，解決業者充電耗時之疑慮，未來將持續加強政策宣導，凡各單位公務參訪或代訂船舶需求，均以電動船優先，並提供碼頭船席位優先承租與租金減半等優惠，以提升業者加速汰換為電動船意願，提供遊客更寧靜舒適的旅遊體驗，並維護日月潭永續發展。</p> <p>二、為提升服務品質，營造穆斯林友善環境，102 年度於向山、伊達邵、車埕遊客中心無障礙公廁增設沖洗器。另更於向山行政中心棟設置穆斯林祈禱區。</p> <p>三、基於建物遭鑑定為危險建物與國有財產出租規定，文武廟攤販區業於 102 年 10 月 31 日終止所有租約，並續由法院依原租賃契約強制執行騰空返還要求。攤位騰空返還後，將續拆除危險建物，以維護風景區安全與景觀，並改善文武廟地區交通問題。</p> <p>四、配合南投縣政府中彰投產業運籌中心政策，將水社遊客中心租賃予南投縣政府委外經營，除保留並提升遊客中心功能外，更引進地方特色產業與國際知名廠商進駐，創造地方新亮點。</p> <p>五、與南投縣政府合作推動中興停車場收費政策，委託專業廠商-台灣聯通公司執行收費作業以及改善停車場燈光、保全與整體形象，另由委外廠商協助中興中山路口交通改善人力物力，節省政府經費與人力。</p>
4.	遊憩課	<p>一、日月潭旅遊套票與好行長期以來廣受遊客讚賞，為提供遊客更優質的服務，再創新思考，配合自行車活動盛行及電動車旅遊服務，擴增綠色低碳運具使用選擇，並結合竹石園生態研習中心及擴大轄區範圍之紙教堂等生態旅遊景點，提供遊客更豐富的綠色旅遊行程。</p> <p>二、為發展日月潭健康慢遊觀光，將推動電動遊湖巴士，以有效結合日月潭電動船、電動車、人車分道系統等低碳運具，以建構潭區完整之綠色交通網絡。</p> <p>三、日月潭春天環湖路跑賞櫻、夏天單車遊潭、秋天音樂嘉年華、冬天跨年祈福迎晨曦，每年度舉辦多項盛大活動，成功吸引眾多國內外遊客參與，惟未來應再加強思索如何誘發</p>

		民間資源之回饋，以強化活動之效益與公益。
5.	管理課 秘書室 各管理站	<p>一、妥善運用民間資源及人力，處理公共服務事物，例如清潔維護或建立社區自治管理，以建立友善觀光旅遊環境。</p> <p>二、為落實各單位認養工作及備查相關資訊，應訂定各認養單位巡查工作事項，並將巡查結果填報本處備查或辦理後續修繕等事宜。</p>
	總結	<p>綜合以上各單位年度重點工作，本處重要工作成果展現如下：</p> <p>一、本處近年來積極朝向低碳旅遊方向努力，已陸續推展多項低碳交通旅遊服務，包括日月潭人車分道系統（步道及自行車道）、電動船、電動車、纜車、台灣好行巴士、遊湖巴士及其他區內接駁巴士等，為有效串連並行銷推廣這些低碳運具，本處已創先整合各業者發行水陸空旅遊套票，102年更創新結合周邊生態旅遊景點，發行共8款日月潭旅遊套票，提供給遊客更便利、經濟、有趣且多元的輕鬆遊玩日月潭方式。另外，每年透過舉辦慢跑、騎單車、游泳、登山健行、賞螢、迎晨曦等活動，已營造出日月潭健康及生態旅遊印象，未來可再結合電動巴士、向山一車埕纜車等，為日月潭低碳旅遊進階發展。</p> <p>二、配合本國家風景區擴大經營管理範圍，本處以強化核心機能、提昇周邊區域服務能量為原則，進行各區域之景點建設與維護等工作，有效提升擴大範圍地區之服務設施品質。另就各地區特色景點、原住民部落社區、特色觀光產業，以及各地區住宿、餐飲、伴手禮等業者資訊，全面進行整合與遊程規劃，發行印製「HI翻日月潭」旅遊護照，提供給遊客更完整、明確且易於閱讀的旅遊資訊。</p> <p>展望未來，為更精進本處為民服務品質，各單位可更積極透過觀摩學習、適時檢討，或加強創新思維，以提供遊客及民眾更便利而優質的服務。</p>