

交通部觀光局日月潭國家風景區管理處

102 年度 (1 月至 6 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	162.3	132.5	91.3	92.3	182.1	920.9	102.6.28

交通部觀光局日月潭國家風景區管理處

102 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	受考單位名稱	優點及建議改進事項
1.	企劃課	<p>一、 日月潭遊客人次履創新高，101 年度已突破 800 萬遊客人次，但相對的環境負荷及遊憩品質皆面臨嚴峻考驗，加以政府財政日漸惡化，應建立合理收費及環境控管等相關機制，以落實使用者付費、維持遊憩品質、降低政府財源依賴，達到永續經營目標。</p> <p>二、 配合本處轄區擴大調整，納入埔里、集集及信義部分地區，應調整觀光遊憩服務設施之配置，並進行全區交通環境改善等規劃，以利未來觀光旅遊事業發展。</p>
2.	工務課	<p>一、 工程設計與施工應將環境保育、通用設計等概念同時納入，以達服務整體一般性民眾為本質，同時維護風景區整體景觀風貌。</p> <p>二、 為因應擴大經營管理範圍，未來應持續以強化核心機能、提昇周邊區域能量為目標，逐步提升擴大範圍地區之服務設施品質及旅遊吸引力，建立國家風景區整體意象，並發揮蛋黃蛋白效應。</p> <p>三、 本處自行車道已獲國內外肯定，後續應加強行車安全工程及指標等設計，並持續建置完整日月潭人車分道系統，提升旅遊環境安全性及完整性。</p>
3.	管理課	<p>一、 本處所推動之日月潭載客船舶電動化政策，已成功輔導民間業者相繼投資打造 3 艘電動船下水啟用，深具領導示範之意義，象徵日月潭邁向低碳綠能湖泊已跨出重要的一大步，未來將持續加強政策性宣導，以建立優質觀光服務形象，並維護日月潭永續發展。</p> <p>二、 為落實使用者付費、挹注觀光建設財源，並提升公共設施遊憩服務品質，建議規劃碼頭</p>

		<p>清潔維護收費制度，補貼碼頭及邊坡維護成本，並可針對陸客收取較多費用，減少對一般民眾衝擊，惟需在取得共識、重視觀感、實質改善、地方共享等四大前提下實施。</p> <p>三、未來應更加強公有設施出租案之廠商服務管理，以提升觀光遊憩服務品質及遊客滿意度。</p> <p>四、與南投縣政府、水利署、台電公司及南投地檢署組成水域聯合稽查暨處理小組，持續清理水域雜亂無主浮具，第一階段針對北旦水域標示 56 座，至六月底清理完成 48 座，其餘由所有人自行清除完竣，改善日月潭整體景觀。</p>
4.	遊憩課	<p>一、為疏緩潭區交通及環境負荷，應加強推動智慧綠能公共運輸服務，包括智慧電動公車、電動車輛共乘 EV-Car Sharing 及建置台灣好行日月潭線直達班車等，提供遊客更智慧便捷、平價經濟、低碳環保的無縫隙旅遊交通服務網。</p> <p>二、因應國家風景區擴大範圍，應加強串聯區內各分散珍珠景點，從食、衣、住、行、育、樂及原住民部落社區等特色觀光產業，整合現有資源，發掘日月潭特色瑰寶，並配合特色交通工具串聯各特色景點，為國內、外旅客規劃一日或多日設計深度探訪遊程。</p> <p>三、日月潭施政績效之彰顯，已不在於遊客量之提昇，建議未來應就民眾對國家風景區滿意度調查加強改善，提高遊客滿意程度及停留時間。</p> <p>四、未來將持續強化導覽資訊解說功能，提供智慧化資訊與服務，使遊客在定點可用手機取得該據點相關解說資訊，同時可提升旅遊與生活樂趣。</p> <p>五、未來應可更靈活運用 ICT 服務，藉由官網或社群網站等服務，增加日月潭行銷宣傳、政令宣導或與民眾交流之界面，進而提高民眾對日月潭的認識與喜愛。</p> <p>六、向山遊客中心及婚紗廣場為著名之婚紗拍攝聖地，為體貼來日月潭婚紗外拍的新人，規劃於適當地點提供全年無休之免費婚紗攝影梳妝及休憩等優質服務。</p>
5.	秘書室及各管	<p>一、向山行政中心辦公廳舍之綠美化能提供洽公民眾之滿意度，應持續辦理。</p> <p>二、加強運用社區資源及人力，處理公共服務事務。</p>

	理站	三、 因應大量遊客人數及管理範圍擴大，轄區內各景點之清潔維護工作應合理分配與管理，以求工作成果之彰顯。另應加強與地方行政機關、社團（區）協會或產業代表等就各項有關觀光建設議題廣泛討論，以達成社區未來觀光發展策略共識，作為社區未來建設及營運行銷推廣參考。
--	-----------	--