

交通部觀光局日月潭國家風景區管理處

101 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	260.5	162	132.4	91.2	92.2	182.3	920.6	101.6.29

交通部觀光局日月潭國家風景區管理處

101 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、本處轄區已擴大至埔里、集集及信義等地區，應以更具民眾有感的政策方向作整體營造規劃，以服務更多當地居民及遊客。</p> <p>二、相關政策規劃除了滿足遊客需求外，另需考量不影響當地居民的權益。</p>
2.	工務課	<p>一、本處自行車道已獲國內外肯定，後續更應加強行車安全工程及指標等設計，以提醒或維護遊客騎乘安全。</p> <p>二、向山遊客中心成功成為日月潭新地標，未來工程之規劃設計應以此為標竿，考量環境與建物之協調性，提高本處相關工程之民眾滿意度。</p> <p>三、公共設施之建設除滿足遊客需求外，對於業者的需求亦應一併考量，以求達到最大建設效益。</p>
3.	管理課	<p>一、未來應更加強公有設施出租案之廠商服務管理，以求達到遊客滿意。</p> <p>二、因應大量遊客人數，本處轄區各景點之清潔維護工作應做好合理之工作分配與管理，以求工作成果之彰顯。</p> <p>三、水社遊客中心應朝多用途使用方向規劃，以提供遊客更多元之服務。</p> <p>四、本處污水處理廠為日月潭潭水清淨之重要設施，應加強其管理與運作效率，以期保護日月潭潔淨水資源。</p>

4.	遊憩課	<ul style="list-style-type: none"> 一、 遊湖公車為遊客重要遊湖運具，應加強其服務品質與特色性。 二、 套票與好行廣受遊客讚賞，應思考更進一步之服務，以提高遊客滿意度。 三、 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，建議增加多元化遊憩活動及精緻的藝術文化。 四、 強化導覽資訊解說功能，使遊客在定點可用手機取得該據點相關解說資訊。 五、 未來行銷推廣，宜以國際活動及背包客深度旅遊為主。
5.	秘書室	<ul style="list-style-type: none"> 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。 二、 加強運用社區資源及人力，處理公共服務事物。