

交通部觀光局日月潭國家風景區管理處

99 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
	機關形象 (170 分)	服務流程 (280 分)	顧客關係 (150 分)	資訊提供及 電子參與 (130 分)	線上服務及 電子參與 (120 分)	提供創新服務 情形 (150 分)	電話禮貌測 試 (100 分)		
日月潭國家風景區管理處	154.2	254.1	132.1	115.2	104.8	126.8	90.0	977.1	99.6.30

99 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.	工務課	<ul style="list-style-type: none"> • 工程施作需考慮長期性之規劃設計，與環境搭配融合，提昇風景區整體質感。 • 解說牌之高度設置，應考量孩童身高，是否會擋住眼前景色，且英文標示內容贅字太多，請研議改善。
2.	管理課	<ul style="list-style-type: none"> • 整體環境整理良好，工作人員六時起開始清掃，值得嘉許。惟有部分既存堆置之廢棄物未清除，建議加強人員訓練。 • 垃圾分類減量成效不佳，請引導商家配合減量。 • 結合民間辦理公益活動時，請強化意外之監督機制。 • 中興停車場攬客售票現象應研議改善，以免影響遊客觀感。
3.	遊憩課	<ul style="list-style-type: none"> • 熱門景點及大型活動，應分別訂定承載量並實施管制措施，標示遊客應注意事項。 • 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。 • 管理處設計的「日」、「月」LOGO，可與商家合作推廣，增加形象識別商品。
4.	秘書室	<ul style="list-style-type: none"> • 加強運用社區資源及人力，處理公共服務事物。