

交通部觀光局日月潭國家風景區管理處

98 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 | 151.5 | 251.0 | 133.6 | 115.2 | 106.2 | 124.7 | 90.9 | 973.1 | 98.6.30 |

交通部觀光局日月潭國家風景區管理處

98 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">• 針對各類施工中工程之工地防護措施、環境清潔及相關警示標誌等多項勞安衛生工作執行情形，事先函請各承包廠商確依法令及契約規定辦理，以確保工程順利進行及公共安全• 有關國家風景區內公路推動自行車活動與工程建設，其中觀光與公路（路權）相關法令競合問題，建議專案報請共同上級機關朝修法方向研議辦理，並就技術面及分工方式進行研商、協調。• 水社及伊達邵污水處理廠等 2 項新建工程，對於改善日月潭水域水質改善及環境資源保育等方面均有正面效益，值得肯定。 |
| 2. | 管理課 | <ul style="list-style-type: none">• 環潭公路及步道環境清潔情形較去（97）年已大幅改善，現值夏季且為旅遊旺季，應視遊憩據點環境特性及現場需要，酌量調整環境清潔及消毒工作頻率。• 針對極少數環境清潔外包勞務人員（如涵碧步道育樂亭段）存有工作區域及項目等慣性心態及執行盲點，應要求承包廠商加強所屬員工教育訓練，並落實現場不定期考核或抽查工作 |
| 3. | 遊憩課 | <ul style="list-style-type: none">• 環潭公路車埕地區本身遊憩資源豐富，建議管理處研究、規劃 1 日遊行程，並加強觀光行銷工作。• 建議管理處就在地手工藝品、紀念（精）品小店及藝術家駐村等藝術文化層面，規劃、推動 |

| | | |
|----|-------|--|
| | | 符合國內外背包客或自助旅行者需求之長天數假期行程等多元化觀光遊憩活動。 |
| 4. | 秘書室 | <ul style="list-style-type: none">• 針對各類民眾不滿意或遊客投訴案件，建議持續追蹤其再發生率，並分析其原因及執行盲點，以利徹底解決問題。 |
| 5. | 車埕管理站 | <ul style="list-style-type: none">• 車埕地區本身遊憩資源豐富，建議研究、規劃1日遊行程。 |