

交通部觀光局日月潭國家風景區管理處

97 年度（7 月至 12 月）為民服務不定期考核結果統計表

編號	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)		
1.	日月潭國家風景區管理處	156.9	279	133.3	122	110.8	137	91.6	1031	97.12.30

交通部觀光局日月潭國家風景區管理處

97 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	<ul style="list-style-type: none">• 日月潭至九族文化村纜車系統施工工程，建請督導施工廠商注意基地周邊環境與施工車輛通行路線之清潔、運輸時間及交通安全工作，以維護各該區域旅遊環境品質。• 水社自行車服務中心已成立，為因應自行車旅遊環境應備的相關配合措施，宜儘早檢討建構。• 國道 6 號通車後對日月潭國家風景區及觀光業者之衝擊，如交通時間縮短可能導致遊客選擇住宿外地，建議管理處宜審慎研擬因應對策。
2.	工務課	<ul style="list-style-type: none">• 環潭部份砌石塊之步道，因雨或溫度高而長青苔，路滑可能影響遊客安全，應設法改善。• 名勝街上有許多臨時性之售票、售貨亭，宜協調規劃整理，以維持景觀品質。
3.	管理課	<ul style="list-style-type: none">• 步道邊坡仍留有部份樹幹及倒臥之電線杆，請速清除，以免滑落影響遊客安全。• 日月潭環潭公路邊坡及湖濱步道兩側之綠美化，請視現場環境需要加強植栽維護管理工作。• 水社地區是觀光客集中的焦點，住宿、餐飲、商家林立，騎樓下是旅客徒步空間，但有商家停車、物品堆置，不能暢行又礙觀瞻，建議協調溝通改善。

4.	遊憩課	<ul style="list-style-type: none"> 輔導、協助在地觀光業者自行開發具日月潭品牌之特色商品、伴手禮（如原住民公仔或邵族娃娃），並設法為在地農特產品開創多元化行銷通路（如邀請國際知名人士擔任代言人，或國際名星擔綱拍攝偶像劇等）。 教育遊客深度體驗日月潭之魅力，用各類的傳媒如：戲劇、攝影、繪畫、音樂、詩歌、小說的徵選發表，展演介紹出日月潭耐人尋味的魅力點及體驗方式。
5.	秘書室	<ul style="list-style-type: none"> 肯定管理處與公部門的溝通協調、與社區互動的誠意及努力投入。 就各項正（反）面量化數據之個別成長或衰退情形，如遊客量、遊客滿意度、垃圾處理量、停車位及公廁數量、經費執行率、…等，進行背景因素及效益分析，藉以突顯現有遭遇問題或執行成果。
6.	車埕管理站	社區之環境整理及特色尚有提昇空間，除個案外，需有策略與機制達成永續目標
7.	伊達邵管理站	社區之環境整理及特色尚有提昇空間，除個案外，需有策略與機制達成永續目標