

附表 1

交通部觀光局東北角暨宜蘭海岸國家風景區管理處為民服務不定期考核項目及評分表

104.04 版

受考核單位：大里管理站(外澳服務區、大里遊客中心)

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	評分	備註
優質便民服務 (400分)	服務流程 (200分)	服務流程便捷性(120分)	1.單一窗口服務全功能程度 2.申辦案件流程簡化程度	103	
		服務流程透明度(80分)	1.案件處理流程查詢公開程度 2.案件處理流程主動回應程度	71	
	機關形象及 顧客關係 (200分)	機關形象(100分)	1.服務設施合宜程度 2.服務行為友善性及專業度 3.服務行銷有效程度	87	
		顧客滿意情形(100分)	1.機關服務滿意情形 2.民眾意見回應與改善情形	89	
資訊網路服務 (300分)	資訊提供及 檢索服務 (100分)	資訊公開適切性與內容 有效性(60分)	資訊公開程度及內容正確度	53	
		資訊檢索完整性與便捷 性(40分)	資訊檢索服務妥適性及友善程度	35	
	線上服務及 電子參與 (200分)	線上服務量能擴展性 (100分)	線上服務提供及使用情形	84	
電子參與多樣性(100分)		電子參與多元程度及互動回應情形	86		
創新加值服務 (300分)	創新服務情 形(300分)	有價值的創新服務 (200分)	所採行的創新策略	176	

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	評分	備註
		創新服務標竿學習效益 (60分)	提出具有標竿學習效益之創新服務	51	
		組織內部創新機制及運 作情形(40分)	內部應建立創新機制，並定期運作	35	

評分說明：

- 1.各檢核項目之評分方式及級距，請參照行政院國家發展委員會104年4月編印之「第八屆政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 2.倘有因業務性質不適用之檢核項目，經「為民服務不定期考核小組」認定後，得不予評分，並將權數均攤於同一「評核項目」之其他檢核項目內。

附表 1

交通部觀光局東北角暨宜蘭海岸國家風景區管理處為民服務不定期考核項目及評分表

104.04 版

受考核單位：宜蘭管理站(南方澳觀景台、南方澳遊客中心)

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	評分	備註
優質便民服務 (400分)	服務流程 (200分)	服務流程便捷性(120分)	1.單一窗口服務全功能程度 2.申辦案件流程簡化程度	106	
		服務流程透明度(80分)	1.案件處理流程查詢公開程度 2.案件處理流程主動回應程度	74	
	機關形象及 顧客關係 (200分)	機關形象(100分)	1.服務設施合宜程度 2.服務行為友善性及專業度 3.服務行銷有效程度	89	
		顧客滿意情形(100分)	1.機關服務滿意情形 2.民眾意見回應與改善情形	90	
資訊網路服務 (300分)	資訊提供及 檢索服務 (100分)	資訊公開適切性與內容 有效性(60分)	資訊公開程度及內容正確度	55	
		資訊檢索完整性與便捷 性(40分)	資訊檢索服務妥適性及友善程度	36	
	線上服務及 電子參與 (200分)	線上服務量能擴展性 (100分)	線上服務提供及使用情形	90	
		電子參與多樣性(100分)	電子參與多元程度及互動回應情形	90	
創新增值服務 (300分)	創新服務情 形(300分)	有價值的創新服務 (200分)	所採行的創新策略	179	

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	評分	備註
		創新服務標竿學習效益 (60分)	提出具有標竿學習效益之創新服務	52	
		組織內部創新機制及運 作情形(40分)	內部應建立創新機制，並定期運作	54	

評分說明：

- 1.各檢核項目之評分方式及級距，請參照行政院國家發展委員會 104 年 4 月編印之「第八屆政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 2.倘有因業務性質不適用之檢核項目，經「為民服務不定期考核小組」認定後，得不予評分，並將權數均攤於同一「評核項目」之其他檢核項目內。

附表 2 交通部觀光局東北角暨宜蘭海岸國家風景區管理處
104 年 7 月至 12 月為民服務不定期考核結果統計表

編號	受考核機關(構) 或單位名稱	考 核 項 目 成 績					總分	考核年月
		服務流程 (200 分)	機關形象及顧 客關係 (200 分)	資訊提供及檢 索服務 (100 分)	線上服務及電 子參與 (200 分)	創新服務情形 (300 分)		
01	大里管理站 (外澳服務區、 大里遊客中心)	174	176	88	170	262	870	10412
02	宜蘭管理站 (南方澳觀景台、 南方澳遊客中心)	180	179	91	179	265	894	10412

考核結果處理情形：(請敘明考核結果後續處理情形，如函送受考核機關(構)或單位提報改進情形、考核結果登載於機關網頁等方式)

附表 3 交通部觀光局東北角暨宜蘭海岸國家風景區管理處

104 年 7 月至 12 月為民服務不定期考核優缺點紀錄摘要表

編號	受考核機關（構）或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
01	大里管理站 (外澳服務區、 大里遊客中心)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 大里遊客中心及外澳服務區服務人員態度親切熱忱，且有走動式服務。 2. 大里遊客中心環境整潔、設施簡明、光線充足，設有文宣回收箱並提供座椅讓遊客舒適使用詢問及資訊檢索。 3. 大里遊客中心芒花生態館取材在地化，植物材料及標本親和力夠，具說服性。 4. 外澳服務區設置借問站，提供遊客旅遊資訊，相當便利。 5. 外澳服務區友善餐廳設置面海桌椅及輪椅用餐區，貼心服務遊客，頗獲好評。 <p>建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 大里遊客中心愛心登山杖需加強整理擺放；紀念章放置高度需考量調整，讓民眾容易取得。 2. 大里遊客中心提供遊客使用之電腦速度過慢，且未設置手機版官網 QRCode，影響資訊網絡服務。 3. 大里遊客中心 Wifi 訊號可以補強，有少部分死角無法上網，設施可以配合定時導覽公告，利用芒花季及假日委由志工或替代役，協助解說寓教於樂。 4. 大里遊客中心芒花生態館未設有多語解說展示牌，建議參考國外博物館，以全區翻譯式解說手拿牌供遊客參考，另部分解說牌字體過小，建議放大。 5. 芒花生態館手工藝品，作者名牌建議使用壓克力或其他材料製作。 6. 芒花生態館遊客參觀動線不流暢，建議再調整，牆面電視未播放相關資訊。 7. 外澳服務區摺頁文宣品建議多樣化，樣式數量略顯不足。

編號	受考核機關(構)或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
01	大里管理站 (外澳服務區、大里遊客中心)	<p>8. 外澳服務區風災損壞部分(欄杆繩索斷裂、木棧道破損鐵釘外露、部分植草磚損壞、園區左側橋上燈具掉落及部分漂流木未清除等)須加強清理修復。</p> <p>9. 外澳服務區階梯有砂需加強清掃；入口意象「澳」字有缺損，應儘速修復；牆面有貼痕應清除乾淨，另親水魚體驗池發現有一些死魚，請注意清理及檢視水質。</p> <p>10. 外澳服務區沖腳設備開關箱應隨時注意關閉；折頁箱不應置於垃圾箱上。</p> <p>11. 外澳服務區停車場入口牌示傾斜須注意扶正；園區內雜草割除應以裝袋方式處理，不應倒入野溪中。</p> <p>12. 外澳服務區電視外接 USB 接頭顯露，容易讓遊客輸入不當資訊，建議設置於遊客無法使用之位置。</p>
02	宜蘭管理站 (南方澳觀景台、南方澳遊客中心)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 南方澳遊客中心服務人員態度親切、有朝氣、解說詳細、熱忱。 2. 南方澳遊客中心環境整潔、資訊檢索資料配置良好、明顯，讓遊客一目了然且容易取得。 3. 南方澳遊客中心設有寵物公廁，提供寵物方便場所，解決攜帶寵物遊客之需求。 4. 南方澳觀景台設置動線、觀景位置良好，為休憩觀景好據點。 5. 南方澳觀景台設置無障礙坡道，服務更多樣遊客。 <p>建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 南方澳觀景台坡道板面、扶手等木質部分須注意腐朽處更換。 2. 南方澳觀景台解說牌高度須注意避免兒童碰撞；部分植栽注意扶正。 3. 南方澳觀景台扶手鐵欄杆轉角，請注意收邊(加P字型長彎管)，建議改善。 4. 南方澳觀景台步道及踏面建議每年定期保養。 5. 南方澳遊客中心門前右側水管應注意收納；打掃用具應收拾整齊不宜放置明顯處。 6. 南方澳遊客中心門窗框木質部分應上漆保護，牆面脫漆亦同。 7. 南方澳遊客中心鋼架固定螺栓帽生鏽應加強更換防鏽處理；屋後損壞設備物品，建請清除。 8. 南方澳遊客中心2樓光線略顯不足，建議可採用感應式燈光，或利用天窗加強照明。 9. 南方澳遊客中心外面水池建議綠化，選種水生植物。 10. 南方澳遊客中心電腦留言板損壞請維修。 11. 南方澳遊客中心視聽室音響設備播放聲音過大，影響大廳旅客觀賞。

