

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

103.08 版

受考核單位：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	110	
		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	78	
	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	94	
		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	93	
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	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	91	
		電子參與多樣性(100分)	電子參與多元程度及互動回應情形	92	
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	174	

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	49	
		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 103 年 8 月 21 日編印之「第七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

103.08 版

受考核單位：外澳服務區

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	99	
		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	79	
		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	83	
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	48	
		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	32	
	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	78	
		電子參與多樣性(100分)	電子參與多元程度及互動回應情形	79	
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	159	

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	39	
		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	26	

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 103 年 8 月 21 日編印之「第七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  
103 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	南方澳遊客中心	188	187	90	183	257	905	
02	外澳服務區	170	162	80	157	225	794	

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

#### 103 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	南方澳遊客中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 旅遊諮詢服務人員態度親切、解說設施清楚明瞭、宣導資料排列整齊。</li> <li>2. 遊客中心環境整潔，光線明亮。</li> <li>3. 服務櫃檯桌面降低，貼近服務，民眾觀感佳。</li> </ol> <p>建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 部分植栽、樹木有枯（枝）葉，請督促植栽養護廠商清除；遊客中心旁水池，建議補植水生植物。</li> <li>2. 請於不影響遊客參觀動線及整體景觀之原則下，設置分類垃圾桶，以符遊客需要。</li> <li>3. 漂書區可再加強募集書籍及布置，營造讀書氛圍及舒適感。</li> <li>4. 滅火器到期，乾粉換填期間，應有備品，以備不時之需。</li> <li>5. 二樓觸控式電腦螢幕故障待修，部分吊扇生鏽，需上漆保養，另玻璃護欄建議定期巡檢，避免破碎轉角傷及遊客。</li> </ol>
02	外澳服務區	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 區內遊客多，拍照取景熱絡且至賣店消費踴躍，據點行銷成功。</li> <li>2. 服務區內，人員服務親切，播放輕柔音樂，令遊客心情放鬆，頗獲好評。</li> <li>3. 廁所清潔度佳。</li> </ol> <p>建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 旅遊資訊服務站需再加強，室內須增加明亮度、摺頁種類應增加、注意汰換過時資訊且應隨時補充維持安全數量，以利遊客取閱。</li> <li>2. 與遊客互動式機器螢幕應開啟，視聽設備應維持正常使用。</li> <li>3. 區內部分欄杆鋼索鬆脫，走廊洩水孔積水未清，請改善。</li> <li>4. 台灣海棗樹下有電源插座，電線外露，應確實整理固定，以維護遊客安全及觀瞻。</li> <li>5. 賣店服務人員應更機動維護環境清潔，處理遊客留下之垃圾。</li> </ol>