

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

102.08 版

受考核單位：龍洞管理站

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 (600分)	服務流程 (300分)	服務流程便捷性(200分)	1.單一窗口服務全功能程度(70分) 2.申辦案件流程簡化程度(70分) 3.申辦案件書表減量程度(60分)	178	
		服務流程透明度(100分)	1.案件處理流程查詢公開程度(60分) 2.案件處理流程主動回應程度(40分)	89	
	機關形象及 顧客關係 (300分)	洽公環境及服務行為(100分)	1.服務設施合宜程度(50分) 2.服務親和程度(20分) 3.服務可勝任程度(30分)	85	
		服務行銷有效性(40分)	施政宣導有效程度(40分)	35	
		顧客滿意度(80分)	機關服務滿意度(80分)	71	
		民眾意見處理有效性(80分)	民眾意見回應與改善程度(80分)	73	
資訊流通服務 (200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)	公開法令、政策、服務資訊程度、內容正確程度 及網站符合無障礙規範(60分)	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(40分)	33	
	線上服務及 電子參與 (100分)	線上服務量能擴展性(50分)	線上服務提供及使用情形(50分)	41	
		電子參與多樣性(50分)	電子參與多元程度(50分)	40	
創新增值服務 (200分)	創新服務情 形(200分)	有價值的創新服務(150分)		128	
		創新服務標竿學習效益(30分)		22	
		組織內部創新機制及運作情形(20分)		14	

評分說明：

- 1.各檢核項目之評分方式及級距，請參照行政院研究發展考核委員會 102 年 8 月 15 日編印之「第六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

102.08 版

受考核單位：龍洞四季灣

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 (600分)	服務流程 (300分)	服務流程便捷性(200分)	1.單一窗口服務全功能程度(70分) 2.申辦案件流程簡化程度(70分) 3.申辦案件書表減量程度(60分)	174	
		服務流程透明度(100分)	1.案件處理流程查詢公開程度(60分) 2.案件處理流程主動回應程度(40分)	85	
	機關形象及 顧客關係 (300分)	洽公環境及服務行為(100分)	1.服務設施合宜程度(50分) 2.服務親和程度(20分) 3.服務可勝任程度(30分)	86	
		服務行銷有效性(40分)	施政宣導有效程度(40分)	33	
		顧客滿意度(80分)	機關服務滿意度(80分)	72	
		民眾意見處理有效性(80分)	民眾意見回應與改善程度(80分)	72	
資訊流通服務 (200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)	公開法令、政策、服務資訊程度、內容正確程度 及網站符合無障礙規範(60分)	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(40分)	32	
	線上服務及 電子參與 (100分)	線上服務量能擴展性(50分)	線上服務提供及使用情形(50分)	42	
		電子參與多樣性(50分)	電子參與多元程度(50分)	44	
創新增值服務 (200分)	創新服務情 形(200分)	有價值的創新服務(150分)		120	
		創新服務標竿學習效益(30分)		21	
		組織內部創新機制及運作情形(20分)		14	

評分說明：

- 1.各檢核項目之評分方式及級距，請參照行政院研究發展考核委員會 102 年 8 月 15 日編印之「第六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 1 月至 6 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 (300分)	機關形象及顧客關係 (300分)	資訊提供及檢索服務 (100分)	線上服務及電子參與 (100分)	創新服務情形 (200分)		
01	龍洞管理站	267	264	86	81	162	861	103/06
02	龍洞四季灣	259	263	85	87	156	849	103/06

辦理情形：(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 1 月至 6 月為民服務不定期考核優缺點紀錄摘要表

編號	受考核機關（構）或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
01	龍洞管理站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 旅遊諮詢服務人員態度親切、解說設施及宣導品清楚明瞭。 2. 鐵馬驛站服務貼心，提供自行車各項服務，民眾滿意度高。 3. 海岸水域觀測系統設置完善。 4. 轄區內步道指標指引明確、解說牌示詳盡清楚。 <p>建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 汛期將近，應注意轄內植栽疏枝及排水溝清理。 2. 南子吝步道部分路段雜草太長，請督促植栽養護廠商除草；入口處護欄有部分損壞，請管理站注意設施維護管理。 3. 龍洞轄區部分石階步道有青苔，請管理站派員清除。
02	龍洞四季灣	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 區內植栽養護及環境清潔維護工作佳。 2. 寵物戲水池保養良好、清潔。 3. 廁所清潔度佳。 <p>建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 因非旺季，園區內遊客較少，請業者能提出更加行銷方案，以促進本區活化。 2. 遊艇港山側堆放海漂木，並有部分海漂垃圾，請派員清除。 3. 因臨近海邊，部分設備銹蝕，請加強除銹，另部分牌示損壞，請檢視更新，加強設施維護。 4. 雖屬淡季亦應維持基本服務人力，園區服務人員略嫌不足。 5. 水域開放期間，請務必安排足夠且素質良好之救生人員，以維護遊客戲水安全。 6. 應妥善規劃無障礙路線，讓身障者享受園區旅遊環境設施。

