

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

107 年度 1 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
		基礎流程 (200 分)	服務遞送 (300 分)	服務量能 (200 分)	服務評價 (200 分)	開放創新 (100 分)		
01	福隆遊客中心	188 分	279 分	196 分	191 分	96 分	950 分	107 年 5 月
02	大里遊客中心	192 分	278 分	195 分	194 分	92 分	951 分	107 年 5 月
03	南方澳遊客中心	193 分	280 分	191 分	197 分	88 分	949 分	107 年 5 月
04	壯圍遊客中心	190 分	278 分	191 分	198 分	90 分	947 分	107 年 6 月

考核結果處理情形：考核結果登載於機關網頁，並將考核意見優缺點送受考單位改進。

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

107 年 1 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	福隆遊客中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 基礎服務構面： <p>(1)36 名解說志工參加本處 107 年 4 月 18 日舉辦之「沙雕導覽解說研習」，以服務為期兩個月之福隆國際沙雕藝術季遊客，以提升服務品質。</p> <p>(2)56 名管理處同仁及志工參加本處 107 年 5 月 25 日舉辦之「CPR+AED 心肺復甦術及自動心臟電擊去顫研習」，以就近支援福隆遊客中心遊客需求。</p> 服務遞送構面：本年度新購置數位無線解說導覽機，該機器不只可以一對多使用，增加到可以二對多同時使用，讓今天需要兩人同時發話的場合也能使用無線導覽器來達成，造型輕巧好攜帶。 服務量能構面：辦理 I-center 行動旅服推廣計畫，我們讓服務人員透過電動機車或三輪自行車，走出遊客中心到據點主動服務遊客，由福隆遊客中心/舊草嶺隧道北口/遠望坑親水公園 開放創新構面：福隆是一個生態非常豐富的地方，經常會有螃蟹在道路上迷途，我們在福隆遊客中心設置「蟹蟹中途之家」，讓遊客可以將迷途螃蟹暫放於此，待傍晚天氣涼爽之際，我們的服務人員再將螃蟹帶到海邊放生，也避免被人群踩踏。 <p>建議改進措施：</p> <ol style="list-style-type: none"> 基礎服務構面： <p>(1)一樓女廁緊急服務鈴聲音過小，二樓男廁緊急服務鈴無聲音，經考核後已完成改善。</p> <p>(2)館內互動設施多對遊客而言為優點，但維護不易，易損壞，未來應考量耐用性。</p>

編號	受考核機關（構） 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
02	大里遊客中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 基礎服務構面： <p>(1)107年5月1日開館發現無障礙電梯故障，立即於電梯外放置三角錐並委商處理，於當日下午即完成維修，效率極佳。</p> <p>(2)服務人員態度主動、和藹，且答詢詳盡，表達能力佳，具熱誠、親和力、語言不通時，中心人員可立即自行處理、穿戴統一樣式之服務背心或制服、服務台標示服務人員名牌並配戴，且字體清晰、服裝儀容合宜。</p> 服務量能構面：辦理 I-center 行動旅服推廣計畫，我們讓服務人員透過電動機車或三輪自行車，走出遊客中心到據點主動服務遊客，服務路線為-大里遊客中心/隧道南口/石城漁港/四角窟。 開放創新構面：大里遊客中心緊鄰草嶺古道，原本展示均環繞草嶺古道等陸地型展示，為強化與海洋連結，本年度特別增設海洋生物標本展示區，進而希望培養台灣海洋國家的精神。 <p>建議改進措施：</p> <ol style="list-style-type: none"> 基礎服務構面： <p>(1)木雕為本展館內之重點之一，然多數木雕保養不足，十分可惜，另一樓展館內設施老舊，缺乏更多的人文內涵與深度，建議未來應寬列預算改善。</p> <p>(2)入口標示不足，若為第一次前往的遊人從車站過來可以有更多的標示，讓遊人得以補充水分與旅遊資訊。而停車場的入口標示亦稍嫌不足，在此道路壅塞的路段宜新增標示避免遊客向隅。</p>

編號	受考核機關（構） 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
----	-------------------	-------------

03	南方澳遊客中心	<p>優點：</p> <p>1. 基礎服務構面：</p> <p>(1)南方澳遊客中心服務人員主動參加 107 年 3 月 14、15 日，宜蘭縣政府消防局為配合「旅遊安全宣導週」辦理之 CPR、AED、水上救生、緊急應變、消防安全之訓練，以營造遊客安心旅遊之環境。</p> <p>(2)為因應臺灣高齡化社會及身心障礙者之需求，南方澳遊客服務中心榮獲內政部「友善遊憩場所」認證，及取得衛生福利部「安心場所」認證，本場所員工均具備救護技術員訓練合格證照。</p> <p>(3)南方澳遊客中心為地上 2 層樓的建築物，採綠建築概念建構，部分採用風力發電，有日光照明和雨水回收再利用系統，符合節能減碳的綠建築環保設計</p> <p>(4)經 107 年 3 月 27 日實際測試遊客中心 5 款摺頁、1 款海報 QRcode 圖碼連線正常、1 部影片已更新。</p> <p>(5)南方澳遊客中心服務人員主動參加 107 年 4 月 27 日交通部觀光局辦理之「EMT 緊急救護技術員複訓」，以提升南方澳遊客中心為友善安心的服務場所。</p> <p>(6)107 年 5 月 4 日開館後發現播放室投影機故障，當日緊急請廠商修理，並於當日下午 4 點維修妥當，恢復正常使用，效率極佳。</p> <p>2. 服務量能構面：遊客中心若有外語需求，除觀光局旅遊諮詢服務熱線外，亦建立本處 5 位外語志工緊急聯絡窗口，除英日語外，亦可透過電話視訊完成手語溝通(有手語翻譯能力證明)。</p> <p>3. 服務評價構面：107 年 5 月 7 日中東巴林王國遊客使用南方澳遊客中心穆斯林祈禱室，遊客相當稱讚本項友善貼心服務。</p> <p>建議改進措施：</p> <p>1. 基礎服務構面：</p> <p>(1)山海交響曲之影片年度較久，已重新拍攝中。</p> <p>(2)南方澳遊客服務中心內多媒體互動設施使用已逾 7 年，互動設施老舊經常故障維修，需全面更新。</p>
----	---------	--

編號	受考核機關(構)或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
04	壯圍遊客中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 基礎服務構面：園區由名建築師黃聲遠，以「空出谷地，看見沙丘」為核心概念規劃設計，融合宜蘭地方自然元素呈現沙丘地景風貌及沙穴建築空間營造，園區歷經十年規劃、購地、設計、施工、招商，於107年4月28日落成啟用，規劃有遊客中心、沙丘展覽館(由蔡明亮導演策劃)及森林島嶼(由薰衣草森林進駐經營)等空間，設施相當新穎。 服務遞送構面：壯圍沙丘旅遊服務園區開幕以來，遊客絡繹不絕，我們特別規劃全新「台灣好行-壯圍沙丘線」於6月1日正式上路，以10輛低地板公車讓遊客以最划算的價格體驗宜蘭海岸新亮點，6月7日開賣「台灣好行-壯圍沙丘線」5款全新套票，結合沿線商家優惠，包含龜山島海景下午茶、壯圍穀倉伴手禮、宜蘭濱海自行車輕旅行等套裝遊程，只要小資價149元起，讓你輕鬆玩遍宜蘭海岸線。 服務評價構面：6月5日首度邀請香港中文大學經濟系崔宇恆是重度視障者，創辦香港知名視障權益團體HK CareER，他來到宜蘭最新熱門景點壯圍沙丘旅遊園區，他跟同行的5位視障青年把腳插進沙堆裡、聽解說員講解建築環境設計，更「聽著」沙丘電影院播放蔡明亮導演的電影。崔說，讓視障朋友和眼睛不方便的老人家享受多重感官體驗，真是太有趣了，期待未來還有更多特色友善小旅行，讓他們繼續呼朋引伴來台灣玩，這樣特殊的主题亦獲得國內三大媒體報導。 開放創新構面：導演蔡明亮依照建築空間策劃「行者·蔡明亮」展，他把過去拍的「行者」系列放進這個不規則的建築內展示，也為壯圍拍了一支70分鐘的「沙」，也是行者系列最長的一支影片，主角依舊是演員李康生，利用大同電鍋煮飯跳起為20分鐘，為「風」的展廳拍攝金剛經，強調希望讓遊客在這邊放慢腳步並且忘記俗世憂愁，這個想法也深獲交通部賀陳部長的肯定。 <p>建議改進措施：</p> <ol style="list-style-type: none"> 基礎服務構面：本中心尚未申請CPR+AED安心場所認證，建議未來應積極爭取。 開放創新構面：本中心應有更多開放創新亮點已吸引遊客來訪。