

附表 2 日月潭國家風景區管理處 111 年度 7-12 月為民服務不定期考核結果統計表

| 編號 | 受考核機關<br>(構)或單位名稱 | 考 核 項 目 成 績    |                |                |                |                | 總分  | 考核年月    |
|----|-------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-----|---------|
|    |                   | 基礎流程<br>(200分) | 服務遞送<br>(300分) | 服務量能<br>(200分) | 服務評價<br>(200分) | 開放創新<br>(100分) |     |         |
| 1  | 向山遊客中心            | 188            | 293            | 185            | 182            | 93             | 941 | 111年12月 |
| 2  | 埔里遊客中心            | 186            | 291            | 184            | 181            | 91             | 933 | 111年12月 |
| 3  | 車埕遊客中心            | 187            | 292            | 185            | 182            | 92             | 938 | 111年12月 |
| 4  | 伊達邵遊客中心           | 185            | 291            | 182            | 181            | 93             | 932 | 111年12月 |
|    |                   |                |                |                |                |                |     |         |
|    |                   |                |                |                |                |                |     |         |
|    |                   |                |                |                |                |                |     |         |

考核結果處理情形：考核結果登載於本處行政資訊網。

附表 3 日月潭國家風景區管理處 111 年度 7-12 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)<br>或單位名稱 | 優點及建議改進事項摘要   |
|----|-------------------|---|
| 1  | 向山遊客中心            | (1) 現場及官網主動公開服務相關資訊。<br>(2) 遊客中心聖誕節慶氛圍布置豐富。<br>(3) 遊客進入遊客中心需按程序戴口罩及酒精洗手等防疫工作。<br>(4) 遊客中心展出當地的產業、工藝和旅遊資源，現場並展示業者所販售之特色商品，現場不提供販售僅推廣在地產業，如遊客欲購買該商品，可掃描商品旁的 QRcode 取得店家資訊自行前往，增加遊客旅遊豐富度。<br>(5) 於日昇月恆藝廊辦理「日月潭永續展-未來借物所」，持續宣傳永續旅遊精神，激發遊客永續減碳的信念、創造更美好的旅遊環境，保護日月潭美麗景色。                                |
| 2  | 埔里遊客中心            | (1) 遊客中心實施防疫措施妥適，落實防疫規定。<br>(2) 服務人員服儀整齊，親切回應旅客，全新大圖輸出地圖，獲遊客好評。<br>(3) 公廁智慧化管理，公廁環境清潔良好，公廁一日清消八次，運用綠美化形塑優質公廁。<br>(4) 遊客中心賣店設置青農小舖，提供在地青農的農特產品供遊客選購，鼓勵遊客「食在地」。<br>(5) 與鄉鎮農會合作，設置在地特色農特產伴手禮專賣店，推薦在地優質伴手禮。   |
| 3  | 車埕遊客中心            | (1) 遊客中心門口主動公開服務相關資訊並設置單一入口。<br>(2) 現場服務人員全程戴口罩，親切回應旅客詢問。<br>(3) 鐵道搭乘實境影片體驗區可看到集集支線沿線景點，宛如身歷其境，且相鄰座位配合防疫措施部分封閉，確保遊客保持室內社交距離。<br>(4) 穆斯林祈禱室乾淨明亮，整潔度佳，哺乳室空間舒適明亮獲南投縣政府認證優良場域。<br>(5) 車埕夜間聯合服務中心為優化遊客服務品質延長服務時間。<br>(6) 遊客中心環場小火車趣味性高吸引參觀；展示館提供遊客對於集集鐵路支線旅遊資訊豐富度。<br>(7) 遊客中心商場委外出租創造地方就業機會，增加遊客休憩空間。 |
| 4  | 伊達邵遊客中心           | (1) 電話禮儀測試中，服務人員的禮貌態度良好、問題回應正確性佳。<br>(2) 迎賓櫥窗展示授權商品，亦於遊客中心以授權商品布置裝飾，吸引遊客注意。<br>(3) 公共藝術品「築巢計畫 II 青背山雀」，吸引遊客拍照及打卡，發揮原住民體驗旅遊之社群媒體傳播效應。<br>(4) 遊客中心週末提供邵族傳統服飾講座及免費試穿體驗課程，戶外廣場區於上下午固定時段免費展演邵族傳統杵音歌舞，吸引遊客拍照及打卡，發揮原住民體驗旅遊之社群媒體傳播效應。   |

| 編號 | 受考核機關(構)<br>或單位名稱 | 優點及建議改進事項摘要  |
|----|-------------------|--|
|    |                   | <p>(5) 埔基醫院設置「日月潭觀光地區急診醫療站」，提供傷(病)患緊急治療及後送等緊急救護服務。</p> <p>(6) 中華郵政公司設置「智慧 i 郵箱」，提供遊客包裹寄送及領取等 24 小時便利性服務。</p> <p>(7) 遊客中心服務台旁提供「行動電源共享」服務，遊客能於甲地租、乙地還，亦可於全台 3,500 個據點進行租借及歸還，更支援跨國租還服務。</p> <p>(8) 遊客中心屋頂設置 5G 共構寬頻行動通訊基地台，提供伊達邵地區假日及大型活動期間行動通訊品質服務。</p> <p>(9) 魚池鄉農會於遊客中心 1 樓賣店區設置日月潭紅茶館，提供日月潭紅茶及特色農產品等販售服務。</p> |