

交通部觀光局 111 年度 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
1	阿里山國家風景區管理處-文峰遊客中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、提供遊客諮詢服務外，提供地方及社區舉辦各項聚會、會議與活動之場所，有助凝聚地方情感及發展觀光之共識。 2、遊客中心於 111 年 3 月起進行整修，以提升遊客服務品質，與外機關配合之大客車通行證換發事宜仍有專人於現場持續辦理，有助於提升服務便捷度及效率並促進服務可近性。 3、積極跨機關協調處理景區管理相關事宜(如大客車停車證、熱門景區道路管制等)。 4、遊客中心整修相關資訊於官網公告並以媒體露出，另 Google 名稱亦配合註明辦理整修作業，以避免遊客參訪撲空情事，有助於提升遊客旅遊品質及資訊透明度。 5、於熱門新興景點，培訓專業在地導覽人員，提供遊客更為優質之旅遊體驗。 6、於遊客中心設置熱門景點 QRcode，提供遊客獲取旅遊建議。 7、詳實掌握區內設施整修及損壞情形，提供遊客行程規劃建議。 <p>改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、周邊無機車及自行車停車空間，偶有車輛隨意停放情形，建議後續有工程改善機會時一併納入規劃考量。 2、建議服務人員應掌握其餘各遊客中心範圍之相關旅遊資訊，以回覆民眾洽詢事項。

編號	受考核機關(構)或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
2	澎湖國家風景區管理處 -澎湖遊客中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、遊客中心場館服務人員態度客氣、熱誠，親切的接待旅客諮詢，協助解決難題，引導服務設施之使用說明，獲得遊客滿意度評核問卷肯定。 2、因應肺炎疫情執行量測體溫，酒精消毒並宣導維持社交距離及配戴口罩等防疫措施，加強環境清消工作，以維旅遊環境品質；服務人員服儀整齊，並全程配戴口罩親切回應旅客。 3、哺集乳室設備完善，並提供齊全尺寸尿布，以供緊急需求。 4、為減少疫情期間接觸，已提供線上(QR Code)問卷調查併紙本方式雙重進行施測。 5、澎湖遊客中心設置穆斯林祈禱室及友善公廁，環境清潔度佳。公廁持續落實平時維護工作，以達環保署綠網列管公廁考核，並達「特優級」。 6、新館設計非常好，館內動線明確、設施新穎、展覽有特色，增加許多澎湖在地元素介紹，很適合澎湖旅程第一個起點。 7、提供外語(英、日)導覽解說服務。 <p>改進或建議事項：無。</p>