

交通部觀光局 108 年度 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
1	澎湖國家風景區管理處	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、各遊客中心場館服務人員態度客氣、熱心，親切接待旅客諮詢，引導服務設施之使用說明，普遍獲得遊客問卷肯定。 2、遊客中心持續汰舊公廁設施，以符合無障礙空間最新規範；提升哺乳室設備功能，維持公廁清潔『優等』評等作為，獲得遊客使用評價極高。 3、廣續遊客中心第一線服務人員優化服務稽核作業，落實執行 6S 環境清潔管理及訂定緊急應變 SOP 作業流程，優化服務水平。 <p>改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、澎湖遊客中心場館適合拍照的陳展區，其室內燈光明亮度不足，影響遊客留影需求，本處管理單位積極進行陳展空間巡檢作業，找出適合拍照之場域，並標示拍照點，提供遊客選擇，及燈管維修，以滿足旅客留影需求及提升服務效能。 2、各遊客中心觀光旺季期間意見反映部分，如飲水機不足、室內通風不佳造成悶熱等，經管理處現地檢視，皆已改善完成。
2	花東縱谷國家風景區管理處-鯉魚潭管理站(含鯉魚潭遊客中心)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、本年度辦理鯉魚潭監視系統及安全管理設施改善工程，增設鯉魚潭數位式監視系統、廣播系統、緊急求救系統規劃完善，可有效遞補管理人力缺口，及提升園區即時管理與服務品質。 2、潭北無障礙獨木舟碼頭及配套之淋浴設備，對於身障愛好者體驗水域活動相當友

編號	受考核機關(構)或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>善。</p> <p>改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、遊客中心貼心提供台灣好行、花蓮客運時刻表，建議可以增設 QR-code 圖碼掃描，減少紙本提供。 2、鯉魚潭遊客中心為北區入口節點，可配合轄內九大自行車旅遊線推廣，於館內展區增加相關自行車旅遊訊息及圖片。 3、遊客使用設施(設備)登記表單，涉蒐集姓名、手機等個人資料，應於表單內標註個資聲明事項。