

附表 2 日月潭國家風景區管理處 112 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 (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)		
1	向山遊客中心	187	293	186	183	92	941	112年12月
2	埔里遊客中心	185	292	183	182	91	933	112年12月
3	車埕遊客中心	186	292	186	181	91	936	112年12月
4	伊達邵遊客中心	186	290	184	182	92	934	112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 112 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) 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
1	向山遊客中心	<ul style="list-style-type: none"> (1) 遊客中心聖誕佳節期間布置豐富，結合聖誕裝飾意象的喔熊，藉以行銷大日月潭區特色，讓遊客感受滿滿溫馨的聖誕節慶氛圍。 (2) 遊客中心依規定完成哺(集)乳室、親子廁所及無障礙設施設置，並每日派員維護清潔。 (3) 遊客中心提供手搖車借用，給身障遊客便利服務。 (4) 遊客中心入口處主動公開服務相關資訊並設置單一入口，及與官方粉絲團合作和現場服務人員維持高頻率之友善服務。 (5) 現場服務人員親切回應旅客詢問，並不定時使用酒精進行環境清消。 (6) 遊客中心展出當地的產業、工藝和旅遊資源，現場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，可透過介紹字卡取得店家資訊自行前往，增加遊客旅遊豐富度。 (7) 於多媒體簡報室每日播放「日月潭 UHD 超高畫質環景影片」，280 度環景螢幕，搭配沉浸式拍攝技術，使觀賞者身歷其境般遨遊在畫面之中，影片內容為介紹大日月潭地區著名景點、產業文化，與多樣化的年度活動，帶領遊客徜徉日月潭的四季饗宴。
2	埔里遊客中心	<ul style="list-style-type: none"> (1) 遊客中心聖誕佳節期間布置豐富，行銷大日月潭區特色，讓遊客感受滿滿溫馨的聖誕節慶氛圍。 (2) 遊客中心有無障礙坡道以方便身障遊客進出。 (3) 遊客中心外觀與周邊建築風格契合，吸引遊客駐點拍照打卡。 (4) 服務人員服儀整齊，並親切回應旅客。 (5) 公廁智慧化管理，公廁環境清潔良好，洗手台維持正常水量，並提供洗手乳。 (6) 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」。 (7) 與在地業者及鄉鎮農會合作，設置在地特色農特產伴手禮點位，滿足遊客需求。
3	車埕遊客中心	<ul style="list-style-type: none"> (1) 遊客中心聖誕佳節期間布置豐富，行銷大日月潭區特色，讓遊客感受滿滿溫馨的聖誕節慶氛圍。 (2) 遊客中心有無障礙坡道以方便身障遊客進出。 (3) 遊客中心門口主動公開服務相關資訊並設置單一入口。 (4) 遊客中心依規定完成哺(集)乳室、親子廁所設置，並每日派員維護清潔。 (5) 遊客中心由前車程國小改建，故與鐵道觀光小學堂意象結合，充分展現車埕鐵道文化及建築歷史意涵。 (6) 現場服務人員服儀整齊，親切回應旅客詢問。

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>(7) 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。</p> <p>(8) 穆斯林祈禱室乾淨明亮，整潔度佳。</p> <p>(9) 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。</p> <p>(10) 設置集集鐵道展示館提供遊客更加了解集集線沿線各車站特色等資訊。</p>
4	伊達邵遊客中心	<p>(1) 遊客中心聖誕佳節期間布置豐富，行銷大日月潭區特色，讓遊客感受滿滿溫馨的聖誕節慶氛圍。</p> <p>(2) 伊達邵遊客中心1樓公廁整修，業於112年7月底竣工、8月啟用，公廁入口已設置智慧面板，顯示各廁間是否有人使用，並於廁所內部安裝人流監控模組及臭味感測器，如人流超過門檻或臭味超過門檻時，以line告警須打掃。</p> <p>(3) 公共藝術品「築巢計畫II青背山雀」，吸引遊客駐足拍照及打卡，發揮體驗旅遊之社群媒體傳播效應。</p> <p>(4) 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。</p> <p>(5) 「日月潭觀光地區急診醫療站」提供傷(病)患緊急治療及後送醫院等服務；「智慧i郵箱」服務。</p> <p>(6) 「行動電源共享服務」，於遊客中心及店家建置共享充電站，遊客能甲租乙還，亦可於全台3,500個據點進行租還，更支援跨國租還服務。</p>