

附表2

## 交通部觀光局東部海岸國家風景區管理處

## 105年度7至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
		服務流程 (200分)	機關形象及顧 客關係 (200分)	資訊提供及檢 索服務 (100分)	線上服務及網 路參與 (200分)	創新服務情形 (300分)		
01	都歷遊客中心	187.50	177.00	86.67	170.84	255.00	877.00	7-9
02	八仙洞遊客中 心	180.00	165.00	90.00	170.00	260.00	865.00	10-12
03	三仙台遊客中 心	180.00	165.00	90.00	170.00	260.00	865.00	10-12
04	小野柳遊客中 心	180.00	160.00	90.00	160.00	260.00	850.00	10-12

考核結果處理情形：考核結果登載於機關網頁等方式並將考核意見優缺點送受考單位考進。

附表3-1

**交通部觀光局東部海岸國家風景區管理處  
105年度7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
01	都歷遊客中心	<p><b>優點：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務人員態度親切、說明清楚，且服裝具有辨識性。</li> <li>2. 遊客中心內環境乾淨、物品擺放整齊；提供之服務項目多元齊全，並均做申請登錄。</li> <li>3. 服務人員對周邊食、宿、行、購、景點等均相當熟悉及瞭解，能即時提供遊客所需資訊；能說明現在活動及促銷優惠(台東好玩卡、台東淡季促銷活動)。</li> <li>4. 若遇語言不通時，知道撥打外語專線協助。</li> <li>5. 旅遊資訊擺放依其重要性及熱門性放置整齊，數量充足；服務人員並熟悉各類摺頁內容及擺放位置。</li> <li>6. 確實填寫每日工作日誌與定期辦理遊客滿意度問卷調查。</li> <li>7. 服務人員對行政中心業務能初步說明，引導遊客。</li> <li>8. 提供 i 幫手遊程規劃、假日行動單車服務等。</li> <li>9. 提供電腦上網及館內電子導覽系統。</li> </ol> <p><b>建議改進事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 供遊客上網之電腦尚未開機，建議應建立每日開館 SOP 作業流程，即人員就定位及各項設施亦啟動就緒。</li> <li>2. 多項設施損壞超過1個月，如1樓泛舟體驗區之投影機、2樓海洋區牆面插座及健康管理智慧機均故障，應儘速修復。</li> <li>3. 紀念品櫥櫃之櫃面標籤撕除以保持整潔。</li> <li>4. 新進服務台人員名牌應事先做好配戴，俾遊客辨識。</li> <li>5. 公共意外險保單過期未更新張貼。</li> <li>6. 外部通道施工，引導標誌不清楚。</li> <li>7. 資訊服務台之最新消息沒有更新，還停留在2013年，交通資訊好行時刻表未更新。</li> </ol>

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	八仙洞遊客中心	<p><b>優點：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 順應聖誕節慶，在不造成凌亂下，能自行裝置室內空間。</li> <li>2. 服務人員熟悉工作內容，積極主動洽詢遊客需求且態度親切，並能確實提供各項服務、對遊客之答詢亦詳盡。</li> <li>3. 各類文宣摺頁展示、紀念品展售等，能提供小而齊全、舒適的服務空間。</li> </ol> <p><b>建議改進事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 文宣架上有部分文宣有缺。</li> <li>2. 遊客中心動線雖從收費亭即有導引指標，惟仍有遊客會從員工停車場方向過來，另外因為本遊客展示館與遊客中心分開，當服務人員在另一側導覽時可能無法照應到遊客中心諮詢的遊客。</li> <li>3. 停車場往遊客中心方向，有施工遺留之廢棄建材堆放未清理。</li> </ol>
02	三仙台遊客中心	<p><b>優點：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 順應聖誕節慶，在不造成凌亂下，能自行裝置室內空間。</li> <li>2. 服務人員熟悉工作內容，積極主動洽詢遊客需求且態度親切，並能確實提供各項服務、對遊客之答詢亦詳盡。</li> <li>3. 各類文宣摺頁展示、紀念品展售等，能提供小而齊全、舒適的服務空間。</li> </ol> <p><b>建議改進事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 哺乳室天花板牆面潮濕掉漆。</li> <li>2. 遊客中心無提供三仙台迎曙光活動文宣。</li> <li>3. 供旅客使用之電腦故障尚未修。</li> </ol>

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	小野柳遊客中心	<p><b>優點：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 順應聖誕節慶，在不造成凌亂下，能自行裝置室內空間。</li> <li>2. 當天為代班人員當班，代班人員主動詢問服務需求，且全程面帶微笑，接待過程可感受熱誠，值得肯定。</li> <li>3. 各類文宣摺頁展示、紀念品展售等，能提供小而齊全、舒適的服務空間。</li> </ol> <p><b>建議改進事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 小野柳風大，遊客中心大門即便閉合，仍會被強風吹搖晃致發出聲響。</li> <li>2. 遊客中心倉儲空間不多，摺頁及文宣的箱子就置於地面上或座椅上。</li> </ol>