

檔 號：

保存年限：

交通部觀光局大鵬灣國家風景區管理處 函

機關地址：92851屏東縣東港鎮大鵬里大潭路169號

聯 絡 人：劉怡青

聯絡電話：(08)8338100#164

傳真電話：(08)8354753

電子信箱：triassic6.dbnsa@tbroc.gov.tw

受文者：遊憩課

發文日期：中華民國104年4月15日


發文字號：觀鵬遊字第1040400095號

速別：

密等及解密條件或保密期限：

附件：

主旨：檢送本處104年4月2日辦理104年度第一季遊客中心內部
督導考核檢討各評分構面優缺表1份，請查照。

說明：請確實依據旨揭表內缺點部分改善，該項目並列為下一
季考核重點。 

正本：本處遊憩課、琉球管理站

副本：

處長簡慶發

104 年度第一季遊客中心內部督導考核檢討各評分構面優缺表

包括大鵬灣遊客中心、琉球遊客中心等 2 個遊客中心。

站名：大鵬灣遊客中心

定期督導日期：104 年 4 月 2 日 內評 94 分

各評分構面優缺表				
督導方式	構面	優點	缺點	改善辦理情形
定期督考	硬體環境設施	<ul style="list-style-type: none"> ● CIS 標示清楚正確且完整清潔 ● 電腦與多功能事務機運作正常 ● 文宣摺頁架完整無破損 ● 各項設施維持正常運作 ● 老花眼鏡度數多且清潔可使用 ● 無線網路正常且連線品質佳 ● 智慧充電裝置正常且方便 ● 輪椅借用制度完善且清潔可用 ● 汽車電瓶制度完善且齊備可用 ● 個人衛生用品種類齊全可使用 ● 遊客活動區域整潔未堆放雜物 ● 工作櫃台區保持整潔且無雜物 ● 遊客垃圾丟棄分類方便 ● 其他設備正常運作無損壞 	<ul style="list-style-type: none"> ● 醫藥箱部分藥品過期、紗布泛黃。 	
	旅遊資訊提供	<ul style="list-style-type: none"> ● 對景區人文歷史生態解說詳盡 ● 對景點交通轉乘諮詢正確詳盡 ● 對台灣觀巴與台灣好行熟悉 ● 當地伴手禮美食諮詢正確熟悉 ● 對當地住宿諮詢內容正確詳盡 ● 明信片代寄制度完善 ● 傳真代收制度完善 ● 計程車代叫制度完善 ● 對觀光局免付費諮詢電話熟悉 ● 對現場摺頁內容熟悉 ● 交通部觀光局重要文宣之數量與種類充足 ● 文宣根據重要性與熱門性放置 ● 外語文宣標示有明顯區隔且遊客可立即分辨 	<ul style="list-style-type: none"> ● 需再熟悉東港碼頭至本處或前往墾丁可利用之大眾交通工具路線，例如電動巴士、9117、9127 等。 ● 台灣好行、台灣觀巴已改版，且產業專區亦設有地方業者摺頁，前述摺頁需再熟悉，並於回答遊客問題時多加利用摺頁做說明。 	

104 年度第一季遊客中心內部督導考核檢討各評分構面優缺表

包括大鵬灣遊客中心、琉球遊客中心等 2 個遊客中心。

站名：大鵬灣遊客中心

定期督導日期：104 年 4 月 2 日 內評 94 分

服務人員態度	<ul style="list-style-type: none"> ● 人員服裝儀容合乎整潔 ● 暫離牌內容完整清楚 ● 服務人員穿戴標準背心 ● 確實配戴名牌與放置桌牌 	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務人員未穿著背心，將背心放置於椅背上。 ● 服務人員不在值勤櫃檯時，請多加利用暫離牌。 	
內部管理制度	<ul style="list-style-type: none"> ● 客訴流程完整且確實執行 ● 電腦設備管制確實 ● 資料登記管理完整且交接確實 ● 設備財產卡建置完善且未過期 ● 遊客相關登記表確實完善 ● 文宣管理機制數量正確 ● 文宣安全庫存管理機制確實 ● 重要文宣聯繫窗口機制確實 		
參與交通部觀光局訓練情況	<ul style="list-style-type: none"> ● 積極參與交通部觀光局之訓練 ● 參與觀光局訓練人員普及平均 		
去年缺失改善及創新作為			
特殊事件加分			

內部定期督導考核服務人員回答問題正確率【大鵬灣遊客中心】日期：109.9.2

題項	評分說明	評分	備註
1. 對區內景點之熟悉度 (10%)	隨意抽問轄內任意景點，並請服務人員解說該景點特色，並且具備介紹人文歷史與生態環境等內容	10	
2. 對當地節慶活動訊息熟悉度 (10%)	詢問現場人員當地特色節慶活動或是展演活動（非限定當時活動），請現場人員說明並介紹。	10	
3. 對各景點交通轉乘資訊熟悉度 (10%)	隨意測試自火車站或航空站該如何搭乘大眾運輸工具前往某某景點。	9	
4. 對台灣觀巴行程接駁行程熟悉度 (10%)	詢問服務人員是否瞭解何謂台灣觀巴？區內有幾種旅遊行程產品？	9	
5. 對台灣好行接駁行程熟悉度 (10%)	詢問服務人員是否瞭解何謂台灣好行？區內有幾種路線？	10	
6. 對交通部觀光局台灣觀光資訊網及地方政府官方觀光旅遊網站熟悉度 (10%)	現場測試服務人員對觀光旅遊網站熟悉度，以考察中心人員平時能正確操作系統。	7	
7. 對免付費旅遊諮詢服務熱線之熟悉度 (10%)	請詢問語言不同的應變措施。	10	
8. 對各種摺頁內容熟悉度 (10%)	請針對現場懸掛海報或是現場抽取DM，作為詢問內容依據，考評人員是否了解中心內所提供的資料內容，內容標準為豐富性和正確性。	9	
9. 對區內住宿資源內容熟悉度 (10%)	請現場人員出示區內住宿資源。	10	
10. 旅客抱怨之處理SOP熟悉度 (10%)	請現場人員出示遊客抱怨處理流程示範說明。並且提供該中心處理的客訴文件與後續處理方式。	10	
總分		94	

104 年度第一季遊客中心內部督導考核檢討各評分構面優缺表

包括大鵬灣遊客中心、琉球遊客中心等 2 個遊客中心。

站名：小琉球遊客中心

定期督導日期：104 年 4 月 2 日 內評 95 分

各評分構面優缺表				
督導方式	構面	優點	缺點	改善辦理情形
定期督考	硬體環境設施	<ul style="list-style-type: none"> ● CIS 標示清楚正確且完整清潔 ● 電腦與多功能事務機運作正常 ● 文宣摺頁架完整無破損 ● 各項設施維持正常運作 ● 老花眼鏡度數多且清潔可使用 ● 無線網路正常且連線品質佳 ● 輪椅借用制度完善且清潔可用 ● 汽車電瓶制度完善且齊備可用 ● 個人衛生用品種類齊全可使用 ● 遊客活動區域整潔未堆放雜物 ● 工作櫃台區保持整潔且無雜物 ● 其他設備正常運作無損壞 ● 設置哺乳室 		
	旅遊資訊提供	<ul style="list-style-type: none"> ● 對景區人文歷史生態解說詳盡 ● 對當地節慶活動諮詢正確詳盡 ● 對台灣觀巴與台灣好行熟悉 ● 當地伴手禮美食諮詢正確熟悉 ● 明信片代寄制度完善 ● 計程車代叫制度完善 ● 對觀光局免付費諮詢電話熟悉 ● 對現場摺頁內容熟悉 ● 交通部觀光局重要文宣之數量與種類充足 ● 文宣根據重要性與熱門性放置 ● 外語文宣標示有明顯區隔且遊客可立即分辨 ● 建置有東港至小琉球交通船票價資訊 ● 屏東地區星級旅館和好客民宿 		

104 年度第一季遊客中心內部督導考核檢討各評分構面優缺點表

包括大鵬灣遊客中心、琉球遊客中心等 2 個遊客中心。

站名：小琉球遊客中心

定期督導日期：104 年 4 月 2 日 內評 95 分

各評分構面優缺點表				
督導方式	構面	優點	缺點	改善辦理情形
		之資料 ● 建置有服務人員熟悉現場文宣放置位置		
	服務人員態度	● 服務人員態度親切熱誠 ● 服務人員具備專業外語能力 ● 人員確實配戴名牌與放置桌牌 ● 人員服裝儀容合乎整潔 ● 服務人員穿戴標準背心		
	內部管理制度	● 客訴流程完整且確實執行 ● 標準作業手冊完整 ● 辦理內部督導成效確實完善 ● 辦理內部訓練成效確實完善 ● 電腦設備管制確實 ● 資料登記管理完整且交接確實 ● 設備財產卡建置完善且未過期 ● 遊客相關登記表確實完善 ● 文宣管理機制種類及數量正確 ● 重要文宣聯繫窗口機制確實 ● 確實協助文宣回收工作 ● 落實工作日誌自我稽核作業		
	參與交通部觀光局訓練情況	● 積極參與交通部觀光局之訓練	建議相關訓練資料可集結成冊，供服務人員參閱。	
	去年缺失改善及創新作為	● 夜間觀察棋盤腳動線階梯增設反光貼紙，提高遊客安全 ● 壁面彩繪黑熊及花瓶岩	建議利用空間將小琉球相關慶典活動，作展示說明。	
	特殊事			

104 年度第一季遊客中心內部督導考核檢討各評分構面優缺表

包括大鵬灣遊客中心、琉球遊客中心等 2 個遊客中心。

站名：小琉球遊客中心

定期督導日期：104 年 4 月 2 日 內評 95 分

各評分構面優缺表				
督導 方式	構面	優點	缺點	改善辦理情形
	件加分			

內部定期督導考核服務人員回答問題正確率【琉球遊客中心】日期：104.4.2

題項	評分說明	評分	備註
1. 對區內景點之熟悉度 (10%)	隨意抽問轄內任意景點，並請服務人員解說該景點特色，並且具備介紹人文歷史與生態環境等內容	10	
2. 對當地節慶活動訊息熟悉度 (10%)	詢問現場人員當地特色節慶活動或是展演活動（非限定當時活動），請現場人員說明並介紹。	10	
3. 對各景點交通轉乘資訊熟悉度 (10%)	隨意測試自火車站或航空站該如何搭乘大眾運輸工具前往某某景點。	10	
4. 對台灣觀巴行程接駁行程熟悉度 (10%)	詢問服務人員是否瞭解何謂台灣觀巴？區內有幾種旅遊行程產品？	9	
5. 對台灣好行接駁行程熟悉度 (10%)	詢問服務人員是否瞭解何謂台灣好行？區內有幾種路線？	10	
6. 對交通部觀光局台灣觀光資訊網及地方政府官方觀光旅遊網站熟悉度 (10%)	現場測試服務人員對觀光旅遊網站熟悉度，以考察中心人員平時能正確操作系統。	9	
7. 對免付費旅遊諮詢服務熱線之熟悉度 (10%)	請詢問語言不同的應變措施。	10	
8. 對各種摺頁內容熟悉度 (10%)	請針對現場懸掛海報或是現場抽取DM，作為詢問內容依據，考評人員是否了解中心內所提供的資料內容，內容標準為豐富性和正確性。	10	
9. 對區內住宿資源內容熟悉度 (10%)	請現場人員出示區內住宿資源。	10	
10. 旅客抱怨之處理SOP熟悉度 (10%)	請現場人員出示遊客抱怨處理流程示範說明。並且提供該中心處理的客訴文件與後續處理方式。	10	
總分		98	