

陽明山國家公園管理處 111年9月01日至 111年9月30日不滿意重新掛號案件明細表

編號	收件日期	案件編號	分辦文號	結案日期	使用天數	逾期天數	信件內容	回覆信件內容	分類	承辦課室	承辦人
1	9月28日	11109280001	11109280001	9月29日	2		<p>原案件編號:1110925001 文號:1110005468 承辦課室:解說教育課 承辦人:游淑鈞 回覆日期:2022-09-28</p> <p>請問您對本處答覆內容是否滿意? 不滿意 內容係例稿, 欠缺原因是: 誠意 請給我們實質的建言作為我們改進之參考 官僚系統的回覆, 無同理心來處理問題, 對服務人員的官官相護, 深感無奈</p> <p>原內容:處長鈞鑒: 我是一位高雄的導遊於9月23日09:10時, 帶團高雄遊客24人至陽明山國家公園旅遊, 因旅行社指示本團依觀光局規定有申請旅遊補助, 所以必須至陽明山遊客中心(附件四)表格蓋證明章及請蓋章的服務人員簽名。本來是一件很愉快輕鬆平常的事情, 但到貴遊客中心我發現貴遊客中心並不是遊客服務中心, 恕我說一句很不禮貌的話應該是(遊客刁難中心)。請聽我細說原委, 當日我帶一茶壺要裝熱水, 服務人員說不能裝, 好那我也不為難他們, 我說明來意要申請觀光局補助的(附件四)表格蓋證明章及簽名, 貴單位穿制服的一位高傲的小姐(身高大約155公分, 中等身材), 表明要看到遊客才會蓋章, 我表示遊客已經解散了現無法帶過來, 我這可提供名單、昨晚住房表、飯店發票、101登觀景台門票、昨天搭乘</p>	<p>陳盈璋先生您好: 您於111年9月28日寄給處長信箱的電子郵件, 反應「遊客中心服務人員態度不佳, 您對本處的回覆不滿意, 為官僚系統的回覆, 無同理心來處理問題, 對服務人員的官官相護」一案, 經交由本處解說教育課查處結果, 茲答復如下: 有關本處9月22日當日值班人員說話語氣不夠和緩, 造成您的觀感不佳, 本處主管已詢問過當事人當日情形, 已口頭告誡承辦人, 除依規定辦理外, 亦請留意服務態度。本處日後將加強員工及志工教育訓練, 避免類似情形再度發生。造成您的不便之處, 敬請見諒。 如仍有任何問題, 歡迎於上班時段期間來電詢問, 我們將竭誠為您服務。</p> <p>承辦人: 游淑鈞 聯絡電話: (02) 28613601分機802 敬祝 身體健康, 萬事如意 陽明山國家公園管理處 敬啟</p>	1 民眾抱怨	解說教育課	游淑鈞

台北雙層觀光巴士遊客
 照片等證明，貴單位這
 位服務小姐連看也不
 看，告訴我只看人不看
 這些(一副完全不信任
 人，認為我們導遊是來
 騙蓋章)，以一副很瞧不
 起人的冰冷眼神(哼)的一
 聲轉頭就走，我覺得導
 遊帶團已經很辛苦，還
 要被貴遊客中心的服務
 人員刁難，所以我才會
 很不敬的說貴遊客服務
 中心是遊客刁難中心(請
 恕我不理性的說詞)。1.
 5小時後我將遊客24人
 含遊覽車帶至遊客中心
 門口請該位小姐來驗證
 是否屬實，非是他眼
 中的遠重高雄來騙取蓋
 章的導遊，但該位小姐避
 不見面，經其他人員數
 次電話聯繫，約15分鐘
 後來一位無穿制服的男
 士幫我蓋章簽名，本想
 這件事情過了就算，但
 經過幾晚反覆想，一肚
 子怒氣難消，為何人性
 如此不信任呢？回想帶
 團到太魯閣遊客中心、
 東管處遊客中心的服務
 人員溫馨熱忱的服務態
 度備感尊重，跟貴中心
 真是天壤之別。此事件
 跟幾位導遊朋友相談，
 他們也是在陽明山遊客
 中心遇到相同的事情，
 心中也是一肚子怒氣，
 告知我此事不能縱容該
 位服務人員，可見此事
 並非單一事件，應讓他的
 上司知道督飭改進，
 畢竟服務是以人為本，
 態度決定一切，不可砸
 了遊客服務中心的美名
 及招牌，讓我想起報章
 雜誌看到公務人員是如
 何刁難民眾的畫面出現
 在我眼前，想想現今怎
 還有這樣的公務人員。
 有則改之，無則勉之，
 請 鈞長明察。
 原回覆內容:陳盈璋先生
 您好：
 您於111年9月25日
 寄給處長信箱的電子郵
 件，反應「申請旅遊補
 貼 遊客中心服務人員

態度不佳及飲水機取水「一案」，經交由本處解說教育課查處結果，茲答復如下：

有關您反應申請旅遊補助，遊客中心服務人員態度不佳及飲水機取水一案，飲水機提供飲水部分，因飲水機供水需過濾及加熱之程序及時間，因此多鼓勵遊客自行攜帶水上山，避免單次大量取水，以供更多遊客飲用。

關於您反應申請旅遊補助一事，經詢問當日值班人員，因當日您所帶領的團體旅客停車於第二停車場且已前往陽明公園旅遊，並未進入本處遊客中心及周邊，您單獨至本處遊客中心請當日值班人員協助旅遊補助認證，雖提供團體前一天住房表、飯店發票、101登觀景台門票及搭乘臺北雙層觀光巴士遊客照片證明，惟尚缺園區活動之佐證照片。因值班人員沒有看到其他團體成員，故請您提供團體成員至園區活動之佐證照片資料，俾便協助認證申請補助，後經您配合已完認證。另經洽觀光局表示，旅遊業者亦可直接提供地區停車證明、遊覽車的GPS內容送至交通部觀光局審查。

有關本處9月22日當日值班人員說話語氣不夠和緩，造成您的觀感不佳，本處將加強員工及志工教育訓練，提醒留意服務態度，避免類似情形再度發生。因當日值班人員上午10時至12時另有會議，會議期間請其他同仁協助支援遊客中心事務，故當時由另一位同仁協助認證，造成您的誤解與不便，尚請見諒。

如仍有任何問題，歡迎於上班時段期間來函詢問，我們將竭誠為您服務。

您服務。

承辦人：游淑鈞
聯絡電話：(02) 2861
3601分機802
敬祝
身體健康·萬事如意
陽明山國家公園管理處
敬啟