



玉山國家公園管理處 100 年度提升服務品質執行計畫



玉山國家公園管理處 100 年提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

- 一、行政院研究發展考核委員會 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒之「政府服務創新精進方案」。
- 二、行政院研究發展考核委員會 96 年 12 月 27 日會研字第 0962160343 號函頒之政府服務品質獎評獎實施計畫。
- 三、行政院研究發展考核委員會 98 年 9 月 16 日會研字第 0982161692 號函修正之政府服務品質獎評獎實施計畫。
- 四、行政院研究發展考核委員會 99 年 8 月 18 日會研字第 0992161632 號函修正之政府服務品質獎評獎實施計畫。
- 五、內政部 100 年 3 月 10 日台內秘字 1000045663 號函頒「內政部提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標：

一、機關概況

國家公園成立之目的係為保護國家珍貴獨特的自然與人文資源，並提供國人之育樂及研究，兼具有保育、研究、遊憩與環境教育等多方面之功能。

玉山國家公園為我國第 2 座國家公園，面積 10 萬 5,490 公頃，屬一典型高山國家公園，為兼顧國家公園保護國家特有之自然景觀、野生動植物、史蹟及提供國民生態保育研究及育樂之宗旨，玉山國家公園管理處（以下簡稱本處）積極規劃、改善為民服務之相關軟硬體設施，強化環境教育宣導功能及提昇遊憩品質，並訂定以下作為本處為民服務施政理念：

- (一)永續生態—除持續加強對人之服務外，並兼及自然環境，以永續經營理念，保護生態環境，讓生命萬物生生不息。
- (二)深化服務—加強全方位的服務，建立優質的生態及遊憩環境，提升人性化的登山服務、精緻化的遊客服務，及便捷化的民眾服務。
- (三)行銷理念—透過生態旅遊活動，行銷國家公園的生態理念，並提升遊客的環境教育觀念，讓民眾由體驗自然進而愛護自然、保護自然。

二、為民服務重要推動工作

玉山成立迄今已超過 25 年，更謹訂玉山之四大願景，做為玉山之為民服務之最高精神，結合本處提升服務品質執行計畫之各項具體推動做法，並以服務跨越各階層之民眾為服務對象，為來落實為民服務之業務。

(一) 生態玉山～讓玉山生態永續保存，讓玉山棲地永續完整。

(二) 服務玉山～建立高山醫療系統、高山通訊等，以提升玉山的遊憩品質及遊憩安全，朝向零山難之目標。

(三) 台灣聖山～型塑玉山為國人心中永遠的聖山，以最虔誠的心保育及親近玉山。

(四) 國際名山～玉山資訊國際化，行銷玉山與世界接軌，積極參與票選世界七大自然奇景，期讓玉山成為世界聞名的名山勝景。

參、執行對象：

玉山國家公園管理處（含各管理站）。

肆、執行期程：

自民國 100 年 1 月起至民國 100 年 12 月止，計 1 年。

伍、計畫內容：參考附表

附表

構面 1: 優質便民服務

評核項目	評核指標	次評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
服務流程	服務流程便捷性	1. 單一窗口服務全功能程度	1. 民眾來處申辦案件，為免除洽公民眾於各單位來回奔波，均由內部作業來取代，且由單一窗口全程受理案件，並提供舒適環境；另櫃檯放置各式申請書填寫範例、空白書表等，由業務專人協助民眾填寫資料。	100年 12月	各單位
			2. 針對可即時辦理或線上受理之案件，本處則研採電話或網際網路之為民服務單一窗口網提供便利之服務。		
			(1) 申辦戶外導覽解說及遊客中心多媒體簡報服務單一窗口：受理民眾預約解說服務窗口採隨到隨辦，並提供電話、網際網路、現場申請等多元化申請服務方式。另服務台隨時駐有解說員提供遊客園區導覽解說服務。	100年 12月	解說課
			(2) 整合入山入園申請單一窗口服務措施，便捷民眾申辦入園及入山許可證，減少民眾至警察機關辦理入山證之往返時間；另實施排雲山莊入園申請與住宿登記一元化作業程序(含雪季、水、風災期間之退費申請)。	100年 12月	入園服務小組
			3. 線上申辦學術研究標本採集證以網路平台上傳其所需之附件，研究採集證申請及補件可用電子檔案傳遞方式，減省寄送時間加速流程。	100年 12月	保育課
			4. 提供民眾單一登入窗口使用自然人憑證登入玉山全球資訊網、玉山E學苑，便利民眾多樣化使用。	100年 12月	行政室
			5. 颱風等緊急災害期間，本處排定輪班24小時值勤，因應重大及緊急事件之處理。	100年 12月	遊憩課

			1.縮短電話預約各遊客中心多媒體簡報服務申請時間：由原先需3天前申請之時間，98年度開始縮短至僅需1天前提出申請即可。	100年 12月	解說課
			2.進入本處園區生態保護區之入園申請，除書面、網際網路等申請方式外，另已修改系統提供民眾以『自然人憑證』身分登入網路線上申請，以提升申辦之多元性。	100年 12月	入園服務小組
			3.簡化並縮短申辦入園手續時間：由申請書填寫、資料審核、核准最後核發許可證，正常作業時間約為20分鐘完成，為提高作業效率將民眾等候時間縮短為15分鐘以內完成。	100年 12月	入園服務小組
		2. 申辦案件流程簡化程度	(1)開放外籍人士網路線上申辦入園，並於排雲山莊繳交住宿清潔費，簡化申辦手續。 (2)簡化入園申請作業，庫哈諾辛山、關山及瓦拉米步道由管理站提供現場申請。 (3)提供入園申請案件於網路查詢進度及取消申請案件等服務，縮短人員異動申請及取消申請案之作業流程。		
			4.簡化申請臨時寮舍案件，收件與勘查作業同步進行。	100年 12月	環境課
			5.縮短現場申請土地使用分區證明書時程（30分鐘內）。	100年 12月	企劃課
		3. 申辦案件書表減量程度	1.本處已向內政部地政司申請「地政資訊網際網路服務系統」之公務帳號，自97年9月1日起，凡民眾申辦土地使用分區證明及農業用地證明等案件，均無需檢附土地登記及地籍謄本等資料，由承辦人自行上網查核，有效減少謄本及簡化檢附文件之種類，免除申辦人來回奔波之苦。	100年 12月	企劃課
			2.提供便利之入園線上申辦服務，不需再另提供書面相關申請文件，簡化申	100年 12月	入園小組

			<p>請程序，提升申辦之便利性。</p> <p>(1)另提供網路查詢入園申請進度及取消申請案件等服務，減少申辦人來回奔波。</p> <p>(2)以每年申請量約 170,000 人次計算，所節省人力、時間相當可觀，同時亦可達到節能減碳（紙）措施之效。</p> <p>3.學術研究相關之住宿申請均由專人負責。研究採集證申請之證明文件或補件可採用電子檔案傳遞方式，減省紙本寄送時間加速流程。</p> <p>4.使用全國建築管理資訊系統，減少紙本文件。</p>	100 年 12 月	保育課
				100 年 12 月	環境課
	服務流程 透明度	1. 案件處理流程查詢公開程度	<p>1.於本處網站「為民服務單一窗口」內公佈各項人民申請案件之承辦單位、聯絡電話、申請資格、申請方式、應附證件、作業時程、作業流程、空白書表及填寫範例下載、法令依據等。</p> <p>2.主動將本處各單位業務職掌、連絡電話及傳真號碼等相關資訊，公佈於本處網站供民眾查詢。</p> <p>3.各類申請案件時效及所需附資料均置於本處服務櫃台，更提供為民服務工作手冊於閱覽室供民眾參閱。</p> <p>4.相關申請表單如有增修則隨時進行修正及更新，並公告於服務場所及本處網站內。</p> <p>5.提供網路預約解說服務，開放以電話、網路、書面等多樣化申請查詢，更提供以自然人憑證身分登入，將團體戶外解說預約紀錄開放於網站供查詢。</p> <p>6.提供入園申請案件於網路查詢進度及取消申請案件等服務，縮短人員異動申請及取消申請案之作業流程。</p>	100 年 12 月	企劃課
				100 年 12 月	人事室
				100 年 12 月	行政室
				100 年 12 月	各單位
				100 年 12 月	解說課
				100 年 12 月	入園服務小組

			7.本處首長信箱 WEB 版系統提供案件查詢之功能，可查詢承辦進度、承辦單位及應回復日期等。	100 年 12 月	企劃課
			1.本處首長信箱 WEB 版系統於民眾發信後，系統會自動發出 1 封確認受理信給民眾，並於信件分辦、回覆後，系統均自動發送告知訊息，本處承辦人依規於 3 日內處理完畢。	100 年 12 月	企劃課
		2. 案件處理流程主動回應程度	2.生態保護區入園申請業務： (1)案件處理流程中，於各進度主動發送電子郵件 (E-mail) 通知申請隊伍，處理流程公開。 (2)改善抽籤作業程序，縮短宿營地抽籤結果公告時間。	100 年 12 月	入園服務小組
			3.團體戶外解說導覽案件於本處承辦課收件完畢後，採隨電隨辦方式進行，採主動與申請團體聯絡確認導覽時間和地點，並調派解說員(志工)協助帶隊與解說。	100 年 12 月	解說課
			4.凡受理申請案件後主動與申請人連繫確認，並主動告知作業所需時間。涉案情複雜、未能於規定期限內辦結者，均由相關單位以電話主動告知民眾，說明目前辦理情形及延長理由。	100 年 12 月	各單位
機關 形象	服務場所 便利性	1.洽公環境適切程度	1.提供設備完善、設計貼心之視聽室（設置有：動線導引 LED 指示燈、階梯燈示導引、空氣濾淨系統等）。各樓層出口提供雙語化牌示 85 面，並不定期更新標語。 3.設置玉山藝廊，定期辦理特展活動，供民眾參觀，100 年第一季展出「發現玉山心世界木雕」特展，第二季將展出「畫我玉山-徐菊英膠彩展」。 4.設置多功能展示暨閱覽室(水里遊客中心第 2 展示室)，提供生態影片播放、解說叢書展示暨閱讀區、立體藝術品展示區等多元服務。100 年第一季展出「江山萬里行之悠然見玉	100 年 12 月 100 年 4 月 100 年 4 月	解說課 各站 解說課 解說課

			<p>山—葉永烜油畫創作展」，第二季將展出「畫我玉山-玉脈相傳油畫展」。</p> <p>5. 規劃入園服務小組在遊客中心 1 樓辦公服務，除受理民眾現場申辦入園案件及提供諮詢服務外，並可協助辦理入山證，簡化民眾申辦程序。提供洽公民眾更便利的服務設施。</p>	100 年 12 月	入園服務小組
		2. 服務設施合宜程度	<p>1. 提供一般性設施（飲水機、公用電話、文具用品、公廁、停車場等），便利民眾需求。</p> <p>2. 便利之無障礙設施:無圍牆開放式大門及感應電動入口門，並設有「殘障專用停車位」、「殘障專用步道」、「導盲磚」、「無障礙廁所」、「視聽室輪椅專用座位」、「愛心鈴」、「輪椅」、「老花眼鏡」等無障礙設施完善。</p> <p>3. 提供哺乳室提供嬰兒推車及嬰兒床、嬰兒尿布等設備借用，給帶有嬰幼兒民眾便利，讓民眾能享受更多的友善服務。</p> <p>4. 提供多元解說服務及展示設施(世界 7 大奇景票投電腦 2 部、遊客導覽電腦 2 部、開放式報架、解說叢書書櫃各 1 座、遊客資訊服務桌、13 式組多元化紀念戳及世界 7 大奇景紀念戳)。</p> <p>5. 遊客中心提供民眾免費連線使用無線網路，便利民眾無線上網。</p> <p>6. 遊客中心單一窗口 提供申請書表及範例、文具用品；並將申請書表(範例)公布於網站及放置於服務台供民眾參考。</p> <p>7. 為落實遊客安全，有下列維護設施安全措施： (1)經常性巡山護管檢查。 (2)不定期所轄區域內內設施安全維護與環境衛生督導檢查工作。 (3)各項公共設備依法規定期維護檢</p>	100 年 12 月 100 年 12 月 100 年 12 月 100 年 12 月 100 年 12 月 經常辦 理	解說課 各站 行政室 環境課 各站 行政室 各站 解說課 各站 遊憩課 各站

			查。		
服務行為 友善性與 專業性	1. 服務親和程 度	1. 訂定本處服務準則、電話禮貌注意事項、本處提升服務品質計畫；針對本處同仁(含服務台人員、替代役、臨時人員)辦理育訓練，加強同仁之服務禮儀及專業知能。	100年 12月	企劃課 人事室	
		2. 本處員工(含服務台人員)皆穿著整齊制服，一律佩戴中英文標示識別證，服務態度親切熱誠並主動招呼民眾，引導民眾至正確場所辦理，主動告知標準作業程序，答詢詳盡。	100年 12月	各單位	
		3. 依「本處解說志工服務要點」、「玉山國家公園高山保育志工協勤管理要點」及進行志工考核評鑑，於處慶時公開表揚服務績優之志工，另訂有榮譽獎章授予服務績優者，依規定推薦表揚。每年舉辦各項訓練活動，提供解說志工再訓練機會，以加強解說技巧及專業知識，及提升解說服務之滿意度。	100年 12月	解說課	
		4. 遊客中心提供全年無休之現場解說服務及特展服務。並由本課人員輪流值解說班進行現場情況及遊客反映回應。	100年 12月	解說課 各站	
		5. 入園申請服務除已完成中、英文網頁版面外，100年度另規劃建置日文網頁，讓本國民眾及外籍人士皆可透過本處網站之線上提出申請，提升機關服務的友善形象。	100年 8月	入園服 務小組	
		6. 結合現有無線網路架構，規劃研究園區山難搜救大型無線感測援助系統建置之現地試用計畫，提供正確搜救訊息，加強登山安全；另延續「玉山網：玉山國家公園中應用機會感測網路之登山資訊系統研究計畫(3年)」。	100年 12月	遊憩課	
		7. 依據「政府服務品質獎」電話禮貌測試量表及「玉山國家公園管理處電話禮貌抽測作業規定」辦理。另製作本	100年 12月	企劃課	

			3.辦理「與國家公園有約」系列活動，推廣國家公園環境教育。	100年 12月	解說課
			4.出版年報、解說叢書、摺頁、生態影片等相關解說宣導品。	100年 12月	解說課
			5.運用解說及保育志工宣導國家公園環境教育理念，並協助辦理高山保育巡護工作。	經常性 辦理	解說課
			6.辦理記者聯誼會，加強媒體互動，拓展業務宣傳管道，如辦理「玉山之歌-國際廣播行銷」等業務。	100年 12月	解說課
			7.持續推動更新多媒體影片數位化；委託拍攝「玉山腳下-布農之歌」，推出園區原住民文化影片代表作品。	100年 1月	解說課
			8.結合各旅遊相關政府民間團體交流各項旅遊及活動資訊。	經常性 辦理	解說課
			9.水里遊客中心第二展示室，100年第一季展出「發現玉山心世界木雕」特展，第二季將展出「畫我玉山-徐菊英膠彩展」。	100年 4月	解說課
			10.推動玉山進入世界新七大自然奇景，在各交通節點、學校設立廣告看板、立旗進行宣傳。	100年 11月	解說課
			11.積極參與及補助園區周邊部落原住民傳統文化及祭儀活動、協助園區周邊學校辦理環境教育活動。	經常性 辦理	解說課
			13.積極推展生態旅遊及加強生態保育理念之宣導，辦理瓦拉米人文及自然生態之旅遊活動。(本年度預計辦理8個梯次)	100年 12月	南安站
			14.保育研究成果於網站首頁之「生態保育」選項之「成果報告」項下，提供相關查詢。	100年 12月	保育課
			15.因應園區登山步道實際現況，調整入園申請相關規定，申辦流程及相關申請書表，均即時公佈於入園網頁，提供民眾查詢、下載使用。如：「玉山主(西)峰單日往返申請書」、「雪季一般申請案書表」、「雪季雪地訓練	100年 12月	入園服務小組

			申請案書表」、「有條件開放登山路線申請書表」等。		
			16.周日例假日隨時提供遊客中心駐點解說，園區步道走動式服務,讓遊客時時可以發現本處服務的人員及解說活動深植化。	經常性 辦理	塔塔加 站
顧客 關係	民眾滿意 度	機關服務滿意 度	1.為深入了解遊客需求並作為本處未來施政之參考，本處自93年起於各遊客中心針對來園區參訪之進行遊客問卷調查，並定期做問卷分析及檢討。每年預計辦理2次服務滿意度趨勢分析，並提出改善服務措施，且有執行績效。	100年 12月	解說課
			2.持續收集各遊客中心遊客問卷調查。針對遊客100年問卷與99年比較分析，並且與歷年分析結果進行交叉分析，依據分析結果提出相關建議，以供本機關在制定提升服務品質政策與改進方案時參考用。	100年 12月	解說課
			3.規劃辦理外籍人士滿意度問卷調查，做為服務措施之改進參考。	100年 12月	入園服 務小組
			4.辦理首長信箱與陳情案件滿意度及處理完成度調查（各達70%以上）。	100年 12月	企劃課
			5.於玉山全球資訊網，玉山交誼廳設置：網路問卷，供民眾意見反應管道，持續紀錄收集網路問卷調查。	經常性 辦理	行政室
民眾意見 處理有效 性	民眾意見回應 與改善程	1.訂定「玉山國家公園管理處處人民陳情案件作業須知」及「玉山國家公園管理處首長電子信箱處理作業規定」，上網公告，制定人民陳情案件標準化處理流程。	100年 12月	企劃課	
		2.於處本部及各遊客中心設置首長信箱（遊客意見箱），於網站設置首長電子信箱，提供民眾便利意見反應管道，並依限處理。	100年 12月	解說課 企劃課	
		3.設置輿情因應小組(由本課同仁輪值)，當日新聞於9時前閱閉，並於當日回應處理。	100年 12月	解說課	
		4.於入園申請網頁設置服務信箱，並由	100年	入園服	

			專人答覆有關入園申請之各項問題，提供便利的查詢與溝通管道。	12月	務小組
			5.追蹤管制首長信箱與人民陳情案件意見反應事項，至全部改善完成。	100年	企劃課
			6.將遊客或民眾經常詢問事項作成Q&A，並隨時更新。	12月	企劃課
			7.提供民眾以電話、E-mail，協助排除登入玉山全球資訊網、玉山E學苑帳號問題。	經常性 辦理 經常性 辦理	行政室

構面 2：資訊流通服務

評核項目	評核指標	次評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
資訊提供及檢索服務	資訊公開適切性與內容有效性	公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確程度	1.依「政府資訊公開法」公開相關資訊： (1)於本處網站公開相關法令、施政計畫、業務統計、預(決)算、研究報告、書面之公共工程及採購契約、支付或接受之補助，及本處組織職掌、電話地址、傳真等資訊。 (2)遊客中心備有『民眾服務手冊』公開提共之服務項目，及本處組織職掌、電話地址、傳真等資訊共民眾參閱。	100年 12月	各單位
			2.設置為民服務單一窗口：公布本處為民服務白皮書、提升服務品質計畫、陳情案件之處理、人民申請案件等相關資訊。	100年 12月	企劃課
			3.公開各項服務措施及流程：於本處網站上公佈採集證申辦案件之流程、表單及申請須知等各項資訊。	100年 12月	保育課
			4.設置「線上圖書館」：提供簡訊、解說叢書、年報、旅遊摺頁及歷年研究報告。	100年 12月	保育課 解說課
			5.提供保育研究成果新聞及辦理研討	100年	保育課

			會。 6. 適時發布快訊及新聞稿：本處各項行政措施、活動及公告事項，均同步發布新聞稿，及登錄於網站快訊。 7. 行政資訊之更新：本處雪季靜山、雪季管制措施、颱風停止入園公告、恢復入園公告、園區路況訊息等，均立即公佈於網站。 8. 維護網站資訊之正確有效性：指定專責人員隨時檢查各網站內容、資料、超連結均正確有效，各項表報資料均為最新版本，無過期資料。	12 月 經常性 辦理 經常性 辦理 經常性 辦理	各單位 入園服務小組 行政室
	資訊檢索完整性與便捷性	資訊檢索服務妥適性及友善程度	1. 本處網站資訊提供標示，配合 MyEGov 主題、施政與服務 3 種分類檢索。 2. 本處網站提供檢索功能說明、檢索資訊過多時分頁檢索，及檢索結果依相似程度、時間、主題等方式排列。包含網站內容、線上圖書館等全文檢索功能。 3. 建置「網站導覽」，讓民眾更了解本處網站架構。	100 年 12 月 100 年 12 月 100 年 12 月	行政室 行政室 行政室
線上服務及電子參與	線上服務量能擴展性	線上服務提供及使用情形	1. 建置玉山全球資訊網(八國語言版)，提供民眾深入認識玉山。 2. 建置玉山 e 學苑，幫助民眾線上行前安全講習測驗，並持續更新學習課程。 3. 建置世界新七大奇景專屬網，推廣行銷玉山。 4. 解說資訊之更新：本處辦理之各項活動、解說出版品、研究報告等均立即於網站公布。 5. 提供網路預約申請解說服務的多元化管道。 7. 民眾透過本處網站可查詢園區生態保育成果報告書。 8. 提供便利之入園申請線上服務，除	100 年 12 月 100 年 12 月 100 年 12 月 經常性 辦理 100 年 12 月 100 年 12 月 100 年	行政室 行政室 遊憩課 行政室 解說課 解說課 保育課 入園服

			中、英文版之入園申請系統外，100年度將規劃建置日文版之線上服務功能。	12月	務小組
			9. 建置保育巡查報告管理系統,提供同仁線上登錄巡查資料	100年 12月	保育課
			10. 為規劃研究暨採集申請流程為方便學術研究機構在本園區內進行學術研究事宜，建置學術研究暨標本採集計畫管理系統。	100年 1月	保育課
	電子參與多元程度	電子參與多元程度	1. 建立解說資訊電子化平台：運用「ICT技術」改善解說設施、提升解說資訊流通性。	100年 12月	解說課
			2. 解說出版品之e化：推動數位典藏、數位影音資料線上瀏覽之服務。	100年 12月	解說課
			3. 建置「網友交流區、遊人心誌及登頂榮譽榜」提供民眾討論及經驗分享。建置「志工服務聯合網」，便利志工服勤查詢、時數統計，搭起本處與解說志工溝通管道。	100年 12月	行政室 解說課
			4. 建置本處保育巡查報告管理系統,提供同仁線上登錄巡查資料。	100年 12月	保育課
			5. 為規劃研究暨採集申請流程為方便學術研究機構在本園區內進行學術研究事宜，建置學術研究暨標本採集計畫管理系統，俾加快申請的時效。	100年 1月	保育課
			6. 建置「玉山e學苑」，點選領航玉山線上學習課程，完成測驗後取得線上學習證明書，並規劃提供園區生態、登山醫學等相關影片觀賞。	100年 12月	遊憩課 行政室
			7. 辦理玉山主峰線無線感應通訊系統建置：擴充入園申請管理系統，應用無線網路及RFID（無線射頻識別系統）技術，加強登山遊客入園人數統計及安全性。	100年 12月	入園服務小組

構面 3：創新加值服務

評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
提供創新(意)服務情形	有價值的創意服務	1.積極參加瑞士新七大奇景基金會舉辦的「世界新七大自然奇景，N7W」網路票選，全台各地辦理宣傳活動，建立專屬網頁，凝聚國人共識蔚為全民運動，並提升台灣玉山在國際上之能見度。本年度於 100 年 11 月 11 日投票截止前，預計將參與多次大型活動，印製書簽、海報等宣傳品進行投票說明，並在交通節點上設立廣告看板，於廣播節目中發送投票訊息，鼓勵國人積極參與投票。	100 年 12 月	解說課
		2.舉辦「發現玉山攝影比賽」、「尋覓玉山十大名樹」、「藝術家畫玉山」等活動，擴大國人參與及表達玉山生物多樣性之美景，廣宣國家公園生態保育之理念及成效。	100 年 12 月	解說課
		3.出版多語版解說宣導品、多媒體影片及拍攝自然生態、原住民文化紀錄影片，如出版「玉山腳下一布農之歌」，以南投縣信義鄉東埔村布農族傳統建築工法與布農歌謠為敘事主軸，進而呈現當地原住民族一布農族的歷史、文化與生活演進，藉由巧妙的說故事方式，將玉山的特色景觀，及布農族的八部合音融入影片之中，闡述布農族的文化、歷史以及傳統建築特色，並行銷文化與保育結合的新觀念。	100 年 12 月	解說課
		4.以巡迴影展方式進行環境教育及人文教育推廣，4-6 月間將舉辦 8 場次「雲海上的島嶼」巡迴影展；後續另規劃 12 場次的自然人文影片欣賞會。	100 年 12 月	解說課
		5.辦理玉山主峰線無線感應通訊系統建置：擴充入園申請管理系統，應用無線網路及 RFID（無線射頻識別系統）技術，加強登山遊客入園人數統計及安全性。	100 年 12 月	入園服務小組
		6.辦理「台灣 99 國家公園登峰造極—登山活動」，台灣 99 登峰造極大會師，推廣國家公園環境教育。	100 年 11 月	遊憩課
		7.辦理「登峰造極·百年風華—2011 全國登山研討會」 (1)持續推動登山環境教育。 (2)傳承正確登山觀念及登山技能。 (3)加強國內登山管理及整合實施登山安全工作。 (4)邀集國外內登山專家登山專題及論文發表。 (5)提升台灣登山安全與環境管理。	100 年 11 月	遊憩課

	(6)推廣登山教育、研究、輯編撰登山書籍工作。		
服務措施 延續性及 標竿學習 推動效益	1.建置學術研究暨標本採集網路E化系統 (1)本處為提升服務效能、品質及方便學術研究計畫執行，已完成「學術研究暨標本採集網路E化系統」，即日起採集證申請除了可按傳統方式之書面處理外，還開放利用網路線上方式，俾加快申請時效。 (2)本系統網址為 http://delve.ysnp.gov.tw/ ，或於本處首頁左下方之本管理處網站選項中學術研究暨標本採集計畫管理系統點選，其建置系統網頁包含說明申請學術研究採集證流程及步驟，可避免附件常有缺漏或錯誤，以利研究單位上傳附件平台。申請者須將其申請書、研究計畫書、申請人員名冊、研究計畫書、申請人員名冊及身分證影本暨照片資料上傳至網頁。	100 年 12 月	解說課
	2. 結合現有無線網路架構，規劃研究園區山難搜救大型無線感測援助系統建置之現地試用計畫，提供正確搜救訊息，加強登山安全；另延續「玉山網：玉山國家公園中應用機會感測網路之登山資訊系統研究計畫(3年)」，第1年研究計畫業經行政院國科會審查通過，於100年1月27日國立台灣大學電信工程研究所、國立成功大學及中央研究院等研究計畫團隊至本處進行年度成果報告以及下年度進度溝通討論，營建署及雪霸處均有派員參加，包括本處同仁共計有30人參加。	100 年 12 月	遊憩課 解說課
	3.廣續出版國語、英語、日本語、西班牙語、韓語版之多國語版之宣傳品，及辦理本處各遊客中心及周邊設施之改善，加強服務人員素質等，以提升本處形象。100年度預計完成「玉山國家公園解說摺頁」，包含中、英、西班牙文版本。拍攝完成紀錄布農族傳統建築及布農歌謠的紀實影片「玉山腳下一布農之歌」。	100 年 12 月	解說課
	4.建置玉山園區(塔塔加地區)登山步道暨解說e化導覽系統，推動數位行動裝置及時導覽服務，使登山遊客能夠以更簡單便利的數位影音方式增加對玉山園區環境的認識。	100 年 12 月	解說課
	5.辦理園區周邊鄉鎮辦理環境教育，帶領園區周邊原住民部落學童至園外進行環境教育；辦理 Youth Camp-塔塔加野孩子~亞成鳥計畫活動，落實解說教	100 年 12 月	解說課

	<p>育與推廣生態保育觀念。</p> <p>6. 賡續辦理南安遊客中心玉山自然騎士南安驛站，除無償自行車借騎服務外，另不定期提供定點、定線導覽解說服務，預計全年服務 2,300 人次。</p> <p>7. 賡續提供自行車騎士簡易維修工具、充氣服務及沐浴設施。</p>	<p>100 年 12 月</p> <p>100 年 12 月</p>	<p>南安站</p> <p>南安站</p>
服務措施 執行方法 效能性	<p>1.辦理排雲山莊整建工程，提供革命性登山服務</p> <p>(1)排雲山莊為玉山主峰登山步道上唯一之住宿地點，係於 91 年行政院觀光發展推動委員會第 2 次委員會議中決議移交玉管處接管。該山莊在林務局管理期間亦曾數次改建，本處接管後雖曾辦理局部性之修繕工程，惟受限於既有之格局，提供服務之能量有限，登山服務品質無法大幅提升，實有加以改建之必要。</p> <p>(2)有關於排雲山莊改建案，營建署於 99 年 5 月 5 日召開「排雲山莊整體改建工程委託規劃設計」第 2 次審查會議，作成結論：原則同意。本處於 7 月 23 日召開「99 年第 2 次預先評估環境影響審查小組會議」，原則通過。另建築執照業依相關規定審查核准，並於 10 月 22 日辦理第 2 次工程招標，由三聯發工程有限公司得標，於 11 月 6 日開工，現已完成拆除室內隔間、床鋪及天花板等工程，現將整建所需材料進行直昇機吊掛作業，基礎開挖準備及鋼骨結構假組立準備，預定於 100 年 7 月 16 日完工，讓玉山登山服務品質獲得革命性之提升。</p> <p>2.辦理國家公園文物數位典藏建置計畫，進行現有文物資料清查、著作權釐清作業、文史資料詮釋、數位化、專家訪談及網站建置等工作，將玉山國家公園的文物及出版品建置完整的數位化資料庫。</p> <p>3.玉管處網站首頁動畫「玉山下雪了！」，提醒您玉山主峰積雪：近年來因全球氣候變遷，玉山地區每年下雪時間一，如何在第一時間讓民眾得到最佳的即時資訊，則是機關為民服務的一項重要工作。本處為提供更快速便捷的網路服務效能，特別規劃在全球資訊網（玉管處網址：www.ysnp.gov.tw）首頁顯示『玉山下雪了』畫面，只要玉山地區下雪，玉管處全球資訊網首頁立即提供即時訊息畫面，遊客不需再特別撥打電話至玉管處或排雲管理站，在家</p>	<p>100 年 12 月</p> <p>100 年 12 月</p>	<p>環境課</p> <p>解說課</p> <p>遊憩課</p>

	<p>上網即可得知玉山是否下雪(當然雪季期間或管理處雪地管制期間亦會顯示玉山下雪的畫面)的訊息。</p> <p>4.有關玉山e學苑線上學習擴充事宜，本案已於3月9日將整體性試題整合，以領航玉山及登山裝備糧食二影片為必看課程教材，另認識高山症影片為選看教材，並適時加入本處最新入園政策與登山觀念(如注意黑熊或禁餵動物等)。題目至少有20題以上題庫(可有難易程度之分)，由系統隨機選出10題作為測驗題目，以答對8題者為通過測驗，答錯者應主動告知答案，且題庫應定期更換，另規劃將試題增加英、日、韓版，供外籍遊客點選。</p>	100年 12月	遊憩課
--	---	-------------	-----

陸、執行步驟：

一、導入優點及強化服務品質，審慎研擬計畫：

為有效善用資源、提升服務效率、追求卓越品質，依據行政院、內政部等機關之相關規定及目標，特辦理企業參訪標竿學習活動，吸取各機關優良服務作法，並邀請相關專家學者至本處講習及座談，加強員工之為民服務工作之品質與績效。

- (一) 於研訂計畫前辦理機關及企業參訪標竿學習活動，吸取各機關優良服務作法：本處於99年8月18日及24日分兩梯次，參訪「愛之味公司」、「十鼓文化村」及「國立台灣文學館」等企業及機關訪問，了解「綠色經營」的生化產品、經營理念及創新服務的作法。另派業務課相關承辦同仁參訪日月潭風景區管理處及向山遊客中心，觀摩該處設立規劃理念及遊客中心經營管理及解說媒體運用作法，俾利未來本處計畫研擬參考。
- (二) 8月18-20日於舉辦「99年國家公園人才培訓計畫—企劃經理教育訓練」邀請內政部營建署署長及組長、師範大學王穎教授、臺北大學法律系黃銘輝助理教授、逢甲大學建築系李英弘副教授、臺灣大學地理系蔡博文教授等提升同仁法規認知、加強土地規劃及管理能力、增進夥伴關係技能，以及促進各國家公園經營管理的分享與交流。與雲林科技大學簽訂「服務學習方案合約」，建立本處與大專院校交流合作機制。於100年1月7日至本處進行「東埔地區布農族文化及生態創意設計案」文創設計發表，與本處人員及進行圓桌會議交流。為增進與地方原住民部落之互動及落實公眾參與政策擬定，並因應本處第3次通盤檢討，99年11月東埔、梅山、南安地區共舉辦5場次「第3次通盤檢討公開說明會」，會中地方居民及代表亦就本處未來經營管理提供寶貴的意見及雙向溝通。
- (三) 另於100年3月25日召開研商100年本處經營管理計畫省思論壇會，會中邀請台灣青年公民論壇協會吳彥然秘書長、本處各主管及同仁共54位與會，共同針對本處初擬計畫進行研討並提出寶貴意見，以期本處所研訂服務品質

執行計畫更臻完備。

- 二、成立「專責推動小組」：採行PDCA循環管理模式，定期及不定期召開會議，研商推動本處服務品質計畫相關事宜、檢討現行各項服務品質作為、提出改善作法並追蹤列管。

柒、考核獎懲

- 一、由本處各相關單位主管及業務承辦人組成「為民服務不定期考核小組」，以不定期方式（上班及非上班時段）進行電話禮貌測試；另基於自主管理及自我要求，於年度內進行至少6次不定期各管理站及處本部之為民服務現場考評，經彙整及簽核評鑑報告，於「為民服務工作推動小組」會議中檢討，並逐案追蹤列管至全部改善完成。
- 二、本處為民服務不定期考核結果及改善情形公佈於本處網站。
- 三、依據本處年度為民服務不定期考核情形、上級機關至本處不定期考核結果及參加政府服務品質獎評獎成績，於「為民服務工作推動小組」提出獎懲建議，並送本處考績會辦理獎懲。