

玉山國家公園管理處  
101 年度提升服務品質執行計畫



101 年 3 月

## 玉山國家公園管理處 101 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、行政院研究發展考核委員會 100 年 8 月 18 日會研字第 1002161217 號函修正之政府服務品質獎評獎實施計畫。
- 六、內政部 101 年 2 月 4 日台內秘字 1010089952 號修正「內政部提升服務品質實施計畫」及「內政部 101 年度服務品質獎評獎實施計畫」。

### 貳、計畫目標：

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等均有卓越的表現，以「生態永續、文化傳承、安全服務」為三大施政願景，並結合本處提升服務品質直行計畫之各項具體推動作法，有效提升本國家公園整體經營管理績效與落實為民服務品質，達成世世代代的永續經營。

#### 一、生態永續

- (一)因應全球暖化，建立園區重要物種監測機制，作為觀察全球氣候變遷重要基地。
- (二)實施 VERP 經營管理架構，建立園區生態遊憩監測指標系統，達成科學化經營管理。
- (三)因應野生動物衝擊問題，建立長期監測與因應處理機制，減少人獸衝突，達成園區生物多樣性目標。

## 二、文化傳承

- (一)整合智慧型手機行動解說、解說牌示、自導式步道，與全球資訊網，建立一體性解說服務體系。
- (二)因應環境教育法，整合環教場域、環教內容與學習認證機制，提供國人高山生態學習場域。
- (三)推動園區部落巡查、提升生態旅遊經營能力、打造有機生態社區、形塑部落景觀新風貌，深化與原住民間新夥伴關係。

## 三、安全服務

- (一)推動排雲山莊改建後統一供餐等整體服務措施，開創高山登山服務新里程。
- (二)整合無線科技運用於經營管理、登山安全與創意解說服務，建立智慧型國家公園。
- (三)增加園區行動電話通訊覆蓋率、運用無線科技定位技術、強化登山保險與醫療救難機制，建構健全登山安全體系。
- (四)因應莫拉克災後地形環境變遷，復原高山步道系統，建立園區地質及設施安全監測體系。

**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 101 年 1 月起至民國 101 年 12 月止，計 1 年。

**伍、計畫內容：**詳附表。

## 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，並邀請相關公部門或民間之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 100 年 9 月 8 日參訪「新竹科學園區管理局探索館」、「工業技術研究院」等機關訪問，參觀各項研發成品展示，另至各所研究室觀摩技術成果(如地理資訊與三維視覺模擬、環境變遷分析與資源資訊、RFID 產品／驗測技術、行動數位生活等)，了解科技研發成果運用在本處經營管理及提昇為民服務效能之可能。另派業務課相關承辦同仁參訪臺北國際花卉博覽會，觀摩該博展會結合園藝、科技與環保技術之美，如何落實在生活中實踐綠色生態理念，傳達愛護地球、保育人類美好家園的終

極目標，俾利未來本處計畫研擬參考。

(二) 10月4日與台中明道中學簽訂「環境教育合作備忘錄」。為增進與地方原住民部落之互動，於10月5-7日辦理東埔部落傳統民宿規劃與經營管理研習，由本處同仁及東埔部落居民參訪金門國家公園古厝民宿之經營管理方式，有助於凝聚部落整體發展的共識與方向，於10月13-14日辦理玉山國家公園原住民地區生態農法研習，邀請慈心有機農業發展基金會蘇慕容副執行長等傳遞相關有機農作及健康飲食之念，有效推動園區有機農業發展構想。另於100年11月10日於東埔辦理玉山國家公園生態農法技術交流與土壤資源健康檢測實務研習。透過觀摩友處經營管理優質做法，並促進部落發展及居民與本處建立友好關係，有助於未來經營管理意見之雙向溝通。

(三) 為讓同仁有正向的服務心態及理念，並加強情緒管理與溝通技巧，於9月29日(星期四)辦理服務品質教育訓練，特邀請中華航空公司柯祝秀座艙長擔任「客訴處理」講座，本處各主管及承辦為民服務之相關同仁約40位與會，針對第一線服務人員在接受民眾抱怨處理之服務態度及應對技巧等問題進行熱烈討論，並於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，定期於處務會報提報推動現況及不定期召開小組會議，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、於101年2月14日營玉企字第1011015848號簽奉修正本處「提升服務品質不定期考核工作計畫」及相關考核表，並成立本處提升服務品質不定期考核小組，由本處副處長擔任召集人，秘書擔任副召集人，並由企劃經理課課長、解說教育課課長、行政室主管及業務承辦人擔任查核小組組員，分別就主管業務項目辦理各項相關督考作業，並得視業務需要聘請相關專家學者共同參與實地查核，並提出寶貴意見。由召集人指定查核日期及受查核單位，率同查核小組成員赴各遊客中心查核實地了解平日為民服務工作情形，並就檢查項目內容調閱所需資料，實地查核得採不預告方式進行，上下半年度各1次。由查核小組成員不定期辦理電話禮貌測試，每年實施至少6次。

二、查核小組承辦人需彙整查核委員就各受查核單位(遊客中心)之查核缺失及建議事項簽陳處長奉核後，錄案列管並以E-mail送受查核及相關單位據以辦理改善，受查核單位需1個月內將改進情形送企劃經理課彙辦，並持續列管至全部改善完成，簽請處長核可後始可解除列管。另每次辦理電話禮貌測試後，將測試結果及缺失簽奉處長，除張貼本處電子佈告欄公布外，並於該月處務會議提出檢討及改善建議。

三、另依據本處「提升服務品質不定期考核工作計畫」將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，視成績需要提出獎懲建議，並送本處考績會辦理獎懲。

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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>(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。</p> <p>(2) 服務台隨時駐有解說員提供遊客園區導覽解說服務。</p> <p>(3) 整合入山及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）</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	101 年 12 月	各單位
			<p>1. 針對民眾繳納違反國家公園法罰鍰，研擬多元化收費方式，簡化既有繳費流程，增加便</p>	101 年 11 月	企劃課

			捷度。 2.因應資訊化時代潮流趨勢，研擬規劃「排雲山莊使用規費」多元化繳費方式，提供便捷及多樣的繳費服務措施。 (1)親自至本處繳費 (2)至郵局購買匯票再郵寄 (3)自動提款機 ATM 轉帳 (4)網路 ATM 轉帳 (5)銀行櫃檯繳費 (6)其他銀行匯款轉帳	101 年 12 月	入園服務小組
服務 流程	服務流程 便捷性	2.申辦案件流程 簡化程度	3.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。 4.簡化入園申請作業，瓦拉米步道由南安站提供現場申請。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。 5.提供便利之入園線上申辦服務（含中、英、日等 3 種語言版本），一般申請案件不需再另提供書面相關申請文件，簡化申請程序，提升申辦之便利性。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。 6.簡化申請臨時寮舍案件，收件與勘查作業同步進行。 7.縮短現場申請土地使用分區證明書時程(30 分鐘內)	適時 辦理	解說課
				101 年 12 月	南安站
				101 年 7 月	入園服務小組
				101 年 12 月	環境課
				101 年 12 月	企劃課
		3.申辦案件書表 減量程度	1.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。	101 年 12 月	保育課

服務 流程	服務流程 便捷性	3. 申辦案件書表 減量程度	<p>2. 玉山主(西)峰單日往返及有條件開放登山路線申請案件，原由書面申請，將增加線上申請功能，相關登山體能、經驗及裝備等附件，可選擇以書面或電子檔方式補件。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. 使用全國建築管理資訊系統，減少紙本文件。</p> <p>4. 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。</p>	經常 辦理	入園服 務小組
	服務流程 透明度	1. 案件處理流程 查詢公開程度	<p>1. 建置進入生態保護區入園申請系統，提供線上『申請』、『取消申請』、『進度查詢』等功能，於每個申請步驟主動以電子郵件或簡訊通知申請進度。申請進入生態保護區申請案件，提供網路、電話、電子郵件及現場查詢管道。</p> <p>2. 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>3. 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>4. 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>5. 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>	經常 辦理	入園服 務小組
				101 年 12 月	環境課
				101 年 12 月	企劃課
				101 年 12 月	企劃課
				101 年 12 月	人事室
				持續 辦理	行政室
				101 年 12 月	各單位

服務 流程	服務流程 透明度	1. 案件處理流程 查詢公開程度	6. 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。 7. 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。 8. 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。	101 年 12 月	解說課
		2. 案件處理流程 主動回應程度	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。 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。 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。 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。	101 年 12 月	入園服務小組 企劃課
機關 形象	服務場所 便利性	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，並不定期更新標語。 2. 提供一般性設施 (飲水機、公用電話、文具	經常 辦理 101 年	解說課 行政室

機關 形象	服務場所 便利性	洽公環境適切程度	<p>用品、公廁、停車場等), 便利民眾需求。</p> <p>3.便利之無障礙設施: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>4.提供哺集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>5.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>6.設置玉山藝廊, 定期辦理特展活動, 供民眾參觀, 101 年第一季展出「與自然的對話—葉旻碧藝術創作特展」特展, 第二季將展出「山光悅鳥心, 花語悟人情」詩畫雙人展。</p> <p>7.更新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、互動式多媒體、解說叢書展示暨閱讀區、立體藝術品展示區等多元服務。</p> <p>8.推動園區維護設施安全 (a.經常性巡山護管檢查;b.定期辦理「園區內設施安全維護與環境衛生督導檢查」工作;c.各項公共設備定期維護檢查), 落實遊客安全維護工作。</p> <p>9.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>	12 月 經常 辦理	各站 行政室 環境課 各站
	服務行為 友善性與 專業性	1.服務親和程度	<p>1.訂定本處服務準則、電話禮貌注意事項、本處提升服務品質執行計畫; 針對本處同仁(含服務台人員、替代役、臨時人員)辦理育訓, 加強同仁之服務禮儀及專業知能。</p> <p>2.依據「政府服務品質獎」電話禮貌測試量表及本處提升服務品質不定期考核工作計</p>	101 年 12 月 辦理	人事室 企劃課 企劃課

機關 形象	服務行為 友善性與 專業性	1.服務親和程度	<p>畫，本年度預計辦理 6 次電話禮貌測試。</p> <p>3.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。</p> <p>4.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。</p> <p>5.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。</p> <p>6.入園申請服務已完成中、英、日文網頁版，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。</p> <p>7.自本（101）年 1 月 16 日起，進入玉山國家公園生態保護區之各開放路線或有條件開放路線之申請案件，申請期限統一更改為預定入園日前 2 個月即開放受理申請(不含雪季期間)。提供充裕的申請期間，建立機關便民服務措施及友善形象。</p> <p>8.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）」，於本處網頁連結提供相關資料查詢。</p> <p>9.辦理解說牌旁註明告示手機通訊暢通據點，以利山友需緊急聯絡時至「手機可通訊位置點」進行聯繫，行動電話可以通訊地點共 37 點：南二段線 4 個點、馬博拉斯橫斷</p>	<p>持續 辦理</p> <p>101 年 12 月</p> <p>101 年 8 月</p>	<p>各單位</p> <p>解說課</p> <p>解說課 各站</p> <p>入園服 務小組</p> <p>入園服 務小組</p> <p>遊憩課</p> <p>遊憩課</p>
----------	---------------------	----------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------

機關 形象	服務行為 友善性與 專業性	2.服務可勝任程度	<p>線 8 個、八通關日據越道線 4 個、玉山群峰線 18 個及南橫三山 3 個。</p> <p>1.為提升回應品質「正確率」，加強本處同仁(含服務台人員)專業知識及假日各項資訊動態服務，定期或不定期辦理教育訓練，並定期辦理志工在訓，加強專業知識及技能，以提升服務品質。</p> <p>2.編訂及製作「玉山國家公園為民服務工作手冊」，以便捷同仁了解各項作業的流程、時效、規定及作業標準，建立本處服務民眾業務之標準作業程序(SOP)，以提升問題回應之正確性，更可達到一次告知之服務，避免民眾來回補件之情形。</p> <p>3.提供全年無休 24hrs 電話服務，如於下班時間來電，均立即予以回應，若事涉專業問題，則主動留置聯絡電話，於上班日由相關單位主動回復。</p> <p>4.值勤人員每日均須上網瀏覽本處及周邊地區活動資訊，對於遊客詢問申辦流程及交通路況、天氣、活動資訊等均能精確回答。</p> <p>5.遊客中心每月皆排定值班人員並依「員工值班注意事項」內容辦理，因應各項重大及緊急事件之處理，加強為民服務工作。</p>	101 年 12 月	解說課 人事室
	服務行銷 有效性	施政宣導有效程度	<p>1.預計辦理各項環境宣導教育活動如：學子玉山體驗營活動、玉山國家公園 27 周年處慶活動、2012 第四屆暑期 Youth Camp-塔塔加野孩子~亞成鳥計畫、玉山天下美攝影比賽、天地探索—玉山漫遊、玉山天韻暨研習營等活動。</p> <p>2.為推動東埔一鄰產業轉型及發展，研訂「推動東埔地區有機生態文化產業再發展」計畫，規劃一系列活動及培訓課程，於活動前張貼海報加強宣導並視需要至部落辦理說明會，期能凝聚部落共識並帶給部落不同的</p>	101 年 12 月	解說課 企劃課 遊憩課 塔塔加 站

機關 形象	服務行銷 有效性	施政宣導有效程 度	<p>風貌。</p> <p>3.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。(101年度預計辦理8個梯次：4/15~16、5/19~21、6/9~10、7/14~16、7/28~30、8/25~26、9/29~10/1、10/27~28)</p> <p>4.參與及補助園區周邊社區原住民部落文化、公益活動；推動或協助周邊學校生態保育及環境教育教學課程。</p> <p>5.辦理「與國家公園有約」系列活動，推廣國家公園環境教育。</p> <p>6.出版年報、解說叢書、摺頁、生態影片等相關解說宣導品。</p> <p>7.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。</p> <p>8.辦理記者聯誼會，加強媒體互動，拓展業務宣傳管道。</p> <p>9.結合各旅遊相關政府民間團體交流各項旅遊及活動資訊。</p> <p>8.水里遊客中心第二展示室，101年第一季展出「與自然的對話—葉旻碧藝術創作特展」特展，第二季將展出「山光悅鳥心，花語悟人情」詩畫雙人展。</p> <p>10.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，均即時公布於入園網頁，提供民眾查詢、下載使用。</p>	101年 10月  經常 辦理  經常 辦理  經常 辦理  經常 辦理  經常 辦理  經常 辦理  經常 辦理	南安站   企劃課 解說課  解說課  解說課  解說課  解說課  入園服 務小組
顧客 關係	民眾滿意 度	機關服務滿意度	<p>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。每年辦理服務滿意度趨勢分析，並提出改善服務措施，且有執行績效。</p> <p>2.本年度預計辦理約900份問卷調查，持續收集各遊客中心遊客對於機關滿意度意見調</p>	101年 12月  101年 12月	解說課  解說課

顧客關係	民眾意見處理有效性	民眾意見回應與改善程度	<p>查。針對遊客 101 年問卷與 100 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。</p> <p>3.辦理首長信箱與陳情案件滿意度調查，民眾填答滿意及非常滿意者達預計達 70%以上。</p>	101 年 12 月	企劃課
			<p>1.訂定「玉山國家公園管理處處理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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>4.於入園申請網頁設置服務信箱，並由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。</p> <p>5.追蹤列管首長信箱與人民陳情案件反應事項，並盡速改善處理完成，於年度結束後依據民眾陳情案件及改善情形等進行整年度分析檢討報告，並建置於本處網站提供民眾參閱。</p> <p>6.將遊客或民眾經常詢問事項作成 FAQ 並隨時更新，建置於網站「常見問題」專區。</p>	101 年 12 月	企劃課  經常 辦理 企劃課  經常 辦理 解說課 企劃課  經常 辦理 入園服務小組  經常 辦理 企劃課  經常 辦理 企劃課

構面 2:

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	<p>1.依「政府資訊公開法」公開相關資訊：</p> <p>(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。</p>	101 年 12 月	各單位

資訊提供及檢索服務	資訊公開度 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	<p>(2)遊客中心備有『民眾服務手冊』公開提供之服務項目，及本處組織職掌、電話地址、傳真等資訊供民眾參閱。</p> <p>2.設置為民服務單一窗口：公布本處為民服務白皮書、提升服務品質執行計畫、陳情案件之處理、人民申請案件等相關資訊。</p> <p>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。</p> <p>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，並適時更新及上傳資料。</p> <p>5.提供保育研究成果新聞及辦理研討會。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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，各項表報資料均為為最新版本，無過期資料，並通過無障礙 A<sup>+</sup>等級檢測。</p>	101年12月 101年12月 101年12月 101年12月 101年12月 經常 經常	企劃課 保育課 保育課 保育課 各單位 入園服務小組 遊憩課 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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>3.建置「網站導覽」，讓民眾更了解本處網站架構。</p> <p>4.本處網站為符合無障礙標章規範，提供視障者良好上網操作選單介面，避免操作介面複雜。</p> <p>5.本處網站為簡化流覽階層，將內容導覽選項</p>	101年12月 101年12月 101年12月 101年12月 101年12月	行政室 行政室 行政室 行政室 行政室

			改為頁簽方式點選，提供民眾無需從頭讀取資料。	12月	
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	<ol style="list-style-type: none"> <li>有關人民申辦業務項目除建置於本處資訊網之「為民服務單一窗口」專區外，另於「我的E政府」網站內公布 24 項民眾申辦業務，提供申辦流程、填寫範例、表格下載及連絡窗口電話等詳細資訊。</li> <li>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。</li> <li>提供網路預約申請解說服務的多元化管道。</li> <li>入園申請服務已完成中、英、日文網頁版，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。</li> <li>於 FaceBook(臉書)建置玉山國家公園粉絲專頁，提供各界網友於網站交流分享，推廣行銷玉山。</li> <li>於(奇摩)無名小站與玉山全球資訊網建置玉山國家公園部落格與(官網)玉山部落格網友交流區，供網友分享文章照片心得。</li> </ol>	經常辦理 101年12月 經常辦理	企劃課 行政室 解說課 入園服務小組
	電子參與多樣性	電子參與多元程度	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>運用「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。</li> <li>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。</li> <li>應用 RFID (無線射頻辨識系統) 登山隊伍入園管理及遊客行為資料搜集。</li> </ol> <p>(1)玉山主峰線已於排雲管理站、塔塔加登山口、白木林觀景台及排雲山莊等 4 地點，</p>	101年12月 101年12月 101年12月 101年12月	解說課 解說課 遊憩課 入園服務小組

<p>線上服務及電子參與</p>	<p>電子參與多樣性</p>	<p>電子參與多元程度</p>	<p>設置主動式 RFID Reader (無線射頻辨識系統讀卡機), 自動記錄已配發 TAG (感應標籤) 之登山隊伍感應資訊, 並透過網路或 3G 回傳資訊。</p> <p>(2)八通關線已於樂樂山屋、抱崖山屋、瓦拉米山屋及佳心宿營地等 4 地點, 設置主動式 RFID Reader 及 Recorder (記錄器), 自動記錄已配發 TAG (感應標籤) 之登山隊伍感應資訊, 並定期請保育志工協助搜集資訊。</p> <p>6.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。</p> <p>7.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。</p> <p>8.建置玉山部落格(My Yushan Blog)提供網友及山友分享文章之園地,提高本處與網友間之互動交流。</p> <p>9.為符合個資法案,避免民眾個資外洩。計畫改善全球資訊網會員制度,維護民眾個資安全。</p> <p>10.為強化資訊網站安全,改善網站後端管理介面存取方式,限制存取的單位 IP 與存取權限,保障內部網路資訊安全。</p> <p>11.加強內部控管機制,提供服務之平台加強安全設備以及安全加密技術,避免個人資料外洩。</p>	<p>101 年 12 月</p>	<p>保育課</p> <p>保育課</p> <p>行政室</p> <p>行政室</p> <p>行政室</p>
------------------	----------------	-----------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------

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
提供創新服務情形	有價值的創新服務	1.舉辦「玉山之美攝影比賽」、「學子玉山體驗營活動」、「天地探索—玉山漫遊活動」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。	101年 12月	解說課
		2.出版多語版解說宣導品、多媒體影片，如出版「玉山史話」，闡述玉山園區的登山文化、歷史及各時期景觀特色，並行銷文化與保育結合的新觀念。「玉山音樂會」也將改版更新，透過電子化的閱覽方式呈現玉山動物生態多樣風貌。	101年 12月	解說課
		3.發展「與貓頭鷹做朋友」、「原來是這樣」、「登山教育」、「塔塔加遊憩區環境教育活動」、「遇見台灣黑熊」等多個環境教案，培訓專業人力於各遊客中心對民眾進行教學。	101年 12月	解說課
		4.辦理「2012年玉山盃高地路跑給黑熊追活動」，推廣國家公園環境教育。	101年 10月	遊憩課
		5.針對民眾繳納違反國家公園法罰鍰，研擬多元化收費方式，簡化既有繳費流程，增加便捷度。	101年 10月	企劃課
		6.因應資訊化時代潮流趨勢，研擬規劃「排雲山莊使用規費」多元化繳費方式，提供便捷及多樣的繳費服務措施。	101年 12月	入園服務 小組
		(1)親自至本處繳費 (2)至郵局購買匯票再郵寄 (3)自動提款機 ATM 轉帳 (4)網路 ATM 轉帳 (5)銀行櫃檯繳費 (6)其他銀行匯款轉帳		
	7.登山步道山友互動介面：提供步道、登山口、山屋、水源、路況及雪況等各項資訊，登山隊伍下山後,可以把山上即時路況回覆到入園網站上。	101年 12月	入園服務 小組	
		1.賡續出版國語、英語、日本語、西班牙語等多國語版之宣傳品，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	101年 12月	解說課

<p>服務措施延續性及標竿學習推動效益</p>	<p>象。101 年度預計完成新版「玉山國家公園解說摺頁」及「玉山國家公園英文簡報冊」。</p> <p>2.強化玉山園區（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。</p> <p>3.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 ~亞成鳥計畫活動，落實解說教育與推廣生態保育觀念。</p> <p>4.登山路線分為「開放」、「封閉」及「有條件申請」，以因應不同登山隊伍之登山能力及登山需求，審查隊員體能及裝備，以提升登山安全服務。</p> <p>5.為因應《個人資料保護法》之施行，入園申請案件於線上申請，調整為個人申請團體抽籤方式辦理。</p> <p>6.積極提供遊客血壓及含氧量檢測，協助遊客到高山地區自主健康管理。</p> <p>7.仿效美國國家公園推動主動式服務，進行不定點解說及獼猴宣導活動，除主動提供國人旅遊資訊，更落實國家公園環境教育工作。</p>	<p>101 年 12 月</p> <p>101 年 12 月</p> <p>經常辦理</p> <p>101 年 7 月</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>解說課</p> <p>解說課</p> <p>入園服務小組</p> <p>入園服務小組</p> <p>塔塔加站 排雲站 塔塔加站</p>
<p>提供創新服務情形</p>	<p>服務措施執行方法效能性</p>	<p>1.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>2.新中橫及塔塔加地區旅遊路線漸受國人重視，本處計畫擇新中橫水里玉山線上之觀峰(台 21 線約 122K 處)停車場辦理新建公廁 1 座，以提供觀光遊客之適當服務及良好之旅遊環境品質。</p> <p>3.遊客中心為加強宣導節能減碳及環境保護之重要性，增設相關停車設施，南安地區更賡續免費提供自行車騎士簡易維修工具、充氣服務及沐浴設施。</p>	<p>經常辦理</p> <p>101 年 12 月</p> <p>101 年 12 月</p> <p>解說課</p> <p>環境課</p> <p>南安站</p>

提供創新服務情形	組織內部創新機制	1.本處各單位均成立行動團隊，建置同仁專屬知識管理網站，鼓勵同仁進行業務創新改進提案、英語研習及讀書心得分享，激勵同仁腦力激盪，相關內容均張貼於該系統，同仁可自行點閱學習，每年年底進行檢核並就績優單位給予獎勵，可提升同仁共同參與業務創新提案。	101年 12月	人事室
		2.連續3年舉辦戶外風險管理課程，有目標漸進深化同仁專業術養及透過課程間學員與講師相互交流，提出創新提案。	101年 12月	塔塔加站