

玉山國家公園管理處
102 年度提升服務品質執行計畫



102 年 3 月

玉山國家公園管理處 102 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、行政院研究發展考核委員會 101 年 8 月 17 日會研字第 1012161028 號函修正之政府服務品質獎評獎實施計畫。
- 七、內政部 102 年 2 月 7 日台內秘字 1020101561 號修正「內政部提升服務品質實施計畫」及「內政部 102 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 3,121.4 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執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) 舉辦塔塔加健行步道工作假期、陪猴子 Fun 暑假~一日志工、Youth Camp 青年探索、聆聽玉山春天-鳥音探索、攝影比賽、2013 年玉山盃高地路跑等活動，廣宣生態保育之理念及成效。

(二)推動南橫地區生態資源調查、園區高山生態系植物物候週期調查、共域性動物族群消長監測模式等生態資料資源之建立，持續推動台灣黑熊族群生態之跨域整合，達成科學化經營管理。

(三)因應野生動物餵食嚴重問題，執行「禁止餵食野生動物加強執法專案」，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)與中部地區環境教育機關或團體進行夥伴聯盟，以互為交流與學習，並激發環境教育推廣之多元創意發想與構思。

(三)協助東埔巡查團隊收集當地解說資材、提升生態旅遊經營能力、打造生態農業社區、形塑部落景觀新風貌，深化與原住民夥伴關係。

三、安全服務

(一)推動排雲山莊改建後統一供餐、睡袋租賃等整體服務措施，開創高山登山服務新里程。

(二)規劃本處網站版面更新，提供便捷操作功能，RSS 聯播最新訊息，支援 IPv6 網路通訊協定，改採用社群帳號登入，提供安全資訊空間。

(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。

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 102 年 1 月起至民國 102 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)於研訂計畫前辦理參訪研習活動，吸取各機關優良服務作法：為型塑優質組織文化暨增進建築環境藝術及景觀生態實務知能，於 101 年 10 月 16 及 23 日辦理兩梯

次「六堆文化園區暨佛陀紀念館」參訪活動，透過實地參訪了解如何行銷在地風貌與文化產業設置推廣，運用 4D 高科技解說展示技巧，及營造優質服務環境，期提升同仁在人文及專業素養。

- (二) 因應環境教育法公布實施，且玉山園區具有條件可提供環境教育專業服務之自然與人文生態特色設施場所，本處更不落人後，於 101 年 1 月向行政院環境保護署環境保護人員訓練所提出「玉山國家公園環境教育設施場所認證」申請。歷經專家、學者蒞塔塔加地區現勘及意見交流，並獲委員肯定，相關建議與補正意見補正後，於 101 年 12 月 20 日獲該所核定塔塔加遊憩區為環境教育設施場所認證，以有效發揮玉山園區環教設施、場所之功能，透引導民眾在真實環境中進行體驗與互動，提昇對環境的態度與責任，並期盼作為公部門之環境教育設施場所操作典範。
 - (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 10 月 15 日辦理服務品質教育訓練，特邀請前中華航空公司空服員蘇羽柔老師講授「用心的營造，感動的服務」研習訓練，由玉山警察隊及本處各主管及承辦為民服務之相關同仁計 50 位共同參與，加強第一線服務人員之服務品質正確理念、形象塑造、專業口語表達能力，並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年度至少 3 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，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	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。	102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。	經常辦理	解說課
			(2) 服務台隨時駐有解說員提供遊客園區導覽解說服務。	持續辦理	解說課
			(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）	持續辦理	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。	102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。	持續辦理	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。	102年12月	遊憩課
			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	持續辦理	企劃課

服務 流程	服務流程 便捷性	2. 申辦案件流程 簡化程度	捷度。	持續 辦理	入園服 務小組
			2. 因應資訊化時代潮流趨勢，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)至郵局購買匯票再郵寄。 (2)金融機構轉帳：臨櫃繳款、跨行匯款、自動櫃員機轉帳、網路自動櫃員機（即網路ATM及繳費網）轉帳、電話/行動銀行轉帳、網路銀行轉帳。 (3)現金（新臺幣）繳納。		
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。	適時 辦理	解說課
			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。		
服務 流程	服務流程 便捷性	2. 申辦案件流程 簡化程度	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。	101 年 7 月	入園服 務小組
			6. 簡化申請臨時寮舍案件，收件與勘查作業同步進行。		
服務 流程	服務流程 便捷性	2. 申辦案件流程 簡化程度	7. 縮短現場申請土地使用分區證明書時程(30 分鐘內)	持續 辦理	企劃課
			8. 排雲山莊服務台隨時駐有山莊管理員提供遊客園區登山安全及導覽解說服務。		
服務 流程	服務流程 便捷性	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	102 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>子檔案傳遞方式，減省紙本寄送時間加速流程。</p> <p>2. 提供便利之入園線上申辦服務(含中、英、日等3種語言版本)，申請案件不需再另提供書面相關申請文件(除隊員未滿20歲須提書面家長同意書)，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。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>	持續 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</p>	經常 辦理	入園服 務小組
				102年 12月 持續 辦理	環境課 企劃課
				經常 辦理	企劃課
				持續 辦理	人事室
				持續	行政室

服務 流程	服務流程 透明度	1. 案件處理流程 查詢公開程度	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。	辦理	各單位 解說課
			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。	適時 辦理	
			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。	經常 辦理	
			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。	持續 辦理	入園服 務小組
			8. 秉於公正、公平、公開之原則辦理宿營地抽籤作業程序，每個工作天皆有本處政風人員或單位主管監看抽籤過程，亦歡迎關心民眾蒞臨現場督看過程。	持續 辦理	
			9. 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。	持續 辦理	企劃課
		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。	102 年 12 月	企劃課
			2. 進入生態保護區入園申請案件處理流程公開： (1) 於申請後主動寄送電子郵件 (E-mail) 及簡訊通知。 (2) 於宿營地抽籤結果、初核、複核、核准入園等各進度主動發送電子郵件通知申請隊伍。	102 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。	經常 辦理	解說課
			4. 凡受理申請案件後主動與申請人連繫確	102 年	各單位

			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。	12月	
機關 形象		洽公環境適切程度	<p>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。</p> <p>2.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>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，102年第1季展出玉山飛羽陶畫展，第2-3季預計展出「玉山攬勝—王輝煌水彩展」(4/10-8/12)、黎蘭油畫展(8/10-12/12)、邵潤洲動物油畫展(12/12-103/4/7)，提供進入玉山園區之遊客先瞭解各項旅遊資訊及生態保育觀念外，停留時兼可欣賞各種藝術創作作品，有助於滌淨大眾的心靈與美感的提升。</p> <p>7.繼西北園區後，本年度將進行玉山國家公園東部園區登山步道解說牌示整合及改善計畫，預計更新30面，提供民眾更親和及便利之自導式環教空間。</p> <p>8.辦理排雲登山服務中心展示空間改善計畫</p>	經常 辦理 持續 辦理 經常 辦理 持續 辦理 持續 辦理 102年 12月 102年 12月 102年 12月	解說課 行政室 各站 行政室 環境課 各站 行政室 各站 行政室 各站 解說課 解說課
	服務場所 便利性				

機關 形象	服務場所 便利性	洽公環境適切程度	<p>畫，豐富山林教育展示內容，提供民眾更適切且優良之登山服務品質。</p> <p>9.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>10.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> <p>11.塔塔加遊客中心設醫護室除具有一般外傷清創服務與協助、本站同仁有 70%具有 CPR 專業能力，並備有體外電擊器。</p> <p>12.玉山主群峰線步道設置反光指引牌及手舉牌，並改善舊有誤植及毀損之指示牌，提高轄區登山遊憩之安全。</p> <p>13.於新中橫 122k 處觀峰停車場興建公廁，提供遊客如廁場所。</p>	<p>12 月</p> <p>持續 辦理</p> <p>持續 辦理</p> <p>持續 辦理</p> <p>102 年 12 月</p> <p>102 年 7 月</p>	<p>遊憩課</p> <p>入園服務小組</p> <p>塔塔加站</p> <p>排雲站</p> <p>環境課</p>
	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)辦理育訓練，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「玉山國家公園解說志工服勤管理要點」、「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、交流研習活動，提供志工再(常)</p>	<p>102 年 12 月</p> <p>102 年 12 月</p> <p>持續 辦理</p> <p>經常 辦理</p>	<p>人事室 企劃課</p> <p>企劃課</p> <p>各單位</p> <p>解說課</p>

機關 形象	服務行為 友善性與 專業性	1.服務親和程度	<p>訓機會，增強志工團隊合作，以提升為民服務之滿意度。</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 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」，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。</p>	<p>101 年 12 月</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>101 年 12 月</p> <p>持續辦理</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>
		2.服務可勝任程度	<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.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</p>	<p>102 年 12 月</p> <p>102 年 12 月</p>	<p>解說課 人事室</p> <p>企劃課</p>

機關 形象			<p>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.由專人每日瀏覽各大報及相關網頁，有效掌控最新動態活動或路況，並於服務台設置服務人員值班簿，登錄各項最新活動、天候及路況等動態資訊，人員交接時須一併辦理交接，以求即時提供民眾最新正確訊息。</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>	<p>持續 辦理</p> <p>持續 辦理</p> <p>101 年 12 月</p>	<p>行政室 各站</p> <p>解說課 各站</p> <p>行政室 各站</p>
	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：處慶活動、塔塔加健行步道工作假期、原住民學童環境教育、陪猴子 Fun 暑假~一日志工、Youth Camp 國家公園青年探索活動、聆聽玉山春天-鳥音探索課程、102 年精采玉山攝影比賽、玉山藝廊特展等各項「與國家公園有約」系列活動，以利推廣國家公園環境教育工作。</p> <p>2. 為推動園區週邊部落產業轉型及發展，研訂「玉山國家公園園區周邊部落生態農業輔導暨培訓計畫」，規劃文創品製作、生態旅遊、部落巡查、有機農業等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風貌。</p> <p>3. 規劃辦理「2013 年玉山盃高地路跑—跑給黑熊追」活動，以零污染體能訓練及休閒的路跑賽方式，來提倡全民健康休閒暨響應節能減碳愛地球活動，及引領參加民眾走進臺灣國家公園、了解國家公園豐美之動植物及人文資源，並宣導國家公園保育理念。</p>	<p>102 年 10 月</p> <p>102 年 12 月</p> <p>102 年 11 月</p>	<p>解說課</p> <p>企劃課 解說課 遊憩課 塔塔加 站</p> <p>遊憩課</p>

服務行銷 有效性	施政宣導有效程 度	4. 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。(102 年度預計辦 14 個梯次，4 月~11 月份。)	102 年 11 月	南安站
		5. 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。	經常 辦理	企劃課 解說課
		6. 辦理「與國家公園有約」系列活動，推廣 國家公園環境教育。	經常 辦理	解說課
		7. 出版年報、解說叢書、摺頁、生態影片等 相關解說宣導品。	經常 辦理	解說課
		8. 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 辦理	解說課
		9. 辦理記者聯誼會，加強媒體互動，拓展業 務宣傳管道。	經常 辦理	解說課
		10. 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 辦理	解說課
		11. 於網站成立「國際交流專區」、「環境教育 專區」、「鳥類兒童網」等，提供本處重要政 策及環境教育理念之傳遞管道。	經常 辦理	解說課
		12. 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。	102 年 12 月	入園服 務小組
		13. 安排多次布農文化展演活動除與部落發 展文化推廣與保存工作，也落實夥伴關係， 讓部落及民眾共同參與國家公園人文資產 保存。	102 年 12 月	塔塔加 站
		14. 塔塔加站展示館每年規畫特展至少 2-3 個 主題，除豐富遊客中心生態展示主題，也提 升本站服務品質。	持續 辦理	塔塔加 站
		15. 於塔塔加—阿里山地區櫻花、杜鵑花季 期間執行「禁止餵食野生動物加強執法專 案」，以有效遏阻遊客餵食案件發生。	102 年 12 月	
		1. 為深入了解遊客需求並作為本處未來施政	101 年	解說課

顧客關係	民眾滿意度	機關服務滿意度	<p>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查，並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，以供本處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>	12 月			經常辦理	解說課
							經常辦理	企劃課
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>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>				經常辦理	企劃課
			<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>				經常辦理	解說課 企劃課
			<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>				經常辦理	解說課
			<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>				經常辦理	入園服務小組
			<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>				經常辦理	企劃課
			<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>				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： (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>	101年12月	各單位
	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>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。 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。 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。 5.提供保育研究成果新聞及辦理研討會。 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。 9.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>	101年12月 101年12月 101年12月 101年12月 101年12月 101年12月 經常辦理 經常辦理 102年6月	企劃課 保育課 保育課 保育課 各單位 保育課 入園服務小組 遊憩課 行政室 行政室

	<p>資訊檢索服務妥適性及友善程度</p> <p>資訊檢索完整性與便捷性</p> <p>資訊檢索完整性與便捷性</p>	<p>資訊檢索服務妥適性及友善程度</p> <p>資訊檢索服務妥適性及友善程度</p>	<p>1.本處全球資訊網提供資訊檢索搜尋功能，依據研考會 MyEGov OPEN 分類代碼規範，分為：主題、施政、服務三種主要分類檢索。</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。包含網站內容等全文檢索功能。</p> <p>3.本處網站建置「網站導覽」，提供民眾深入了解玉山全球資訊網網站分層與架構。</p> <p>4.本處網站為簡化瀏覽過程，提供分眾導覽功能，將內容導覽項目依據使用者選擇條件，顯示該身份功能項目，提高資訊取得便利。</p> <p>5.本處網站 RSS 聯播功能更新，提供訊息訂閱服務(RSS)聯播全國各國家公園之新聞訊息。</p> <p>6.更新本處全球資訊網版面，美化網站整體風格，提高吸引力；並改善使用介面，提供便捷操作功能。</p> <p>7.更新設計遊憩資訊單元與遊憩路線地圖，提供民眾便捷查詢遊憩資訊資訊。</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>102年12月</p> <p>102年12月</p> <p>102年9月</p> <p>102年9月</p> <p>102年9月</p>	<p>行政室</p> <p>行政室</p> <p>行政室</p> <p>行政室</p> <p>行政室</p> <p>行政室</p> <p>行政室</p>
<p>線上服務及電子參與</p>	<p>線上服務量能擴展性</p>	<p>線上服務提供及使用情形</p>	<p>1.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。</p> <p>2.因應符合個資法規定，取消會員註冊機制，減少不必要機敏資料蒐集、創新以時下熱門社群帳號登入玉山全球資訊網站。</p> <p>3.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。</p> <p>4.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</p>	<p>經常辦理</p> <p>102年9月</p> <p>經常辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>企劃課</p> <p>行政室</p> <p>行政室</p> <p>解說課</p> <p>入園服務小組</p>

			象。 5.建置全球資訊網-國際交流專區，提供與國外各締結國家公園介紹、生態保育、交流現況、締結姊妹國家公園協約。 6.建置玉山 E 學苑-中英日韓版線上學習系統，提供民眾豐富、實用互動式數位學習環境，協助民眾學習生態知識與登山安全資訊，提昇民眾學習成效及網站服務品質。 7.持續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、資料詮釋與數位化、專家訪談及網站建置等工作，將歷年文物及出版品建置於國家公園百年風華網站，供民眾查詢及瀏覽。	102 年 9 月 102 年 9 月 102 年 12 月	行政室 行政室 解說課
線上服務及電子參與	電子參與多樣性	電子參與多元程度	1.指定專責人員檢視維護玉山全球資訊網粉絲專頁 (FaceBook)，並持續更新發佈最新消息，供各界網友分享交流，行銷推廣玉山。 2.建置玉山交誼廳，提供網友交流區、玉山部落格、網路問卷、常見問答集，提供民眾多元分享平台，拉近與民眾互動關係。 3.指定專人檢視維護玉山全球資訊(官網)玉山部落格與網友交流區，提供網友分享文章照片心得。 4.提供各語系版本最新快訊活動消息，定時發佈外語翻譯新聞快訊：英、日、西、韓、德、法等六國外語快訊。 5.提供民眾透過網站使用坐覽玉山(WebCam)欣賞園區即時影像。 6.持續運用 ICT 技術建立「玉山導覽系統」APP 解說資訊電子化平台，推動數位行動裝置即時導覽服務，提供各登山路線定位及資源介紹功能，改善解說設施、提升解說資訊流通性，使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。 7.於園區牌示及遊客中心展示室展出作品加入 QR-cord 標籤功能連結 Youtube 影音解	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 經常辦理	行政室 行政室 行政室 行政室 行政室 解說課 解說課

			說，於網路空間提供民眾更豐富、多元之解說服務內容。		
電子參與 多樣性	電子參與多元程 度	8.	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。	101 年 12 月	解說課
		9.	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。	101 年	解說課
		10.	建置玉山 E 學苑-中英日韓版線上學習系統，提供民眾豐富、實用互動式數位學習環境，協助民眾學習生態知識與登山安全資訊，提昇民眾學習成效及網站服務品質。	102 年 9 月	遊憩課
		11.	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。	持續 辦理	保育課
		12.	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。	102 年 12 月	行政室
		13.	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，並更新以符合新一代 IPv6 通訊協定。	102 年 9 月	行政室
		14.	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。	102 年 7 月	行政室

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
		1.舉辦塔塔加健行步道工作假期、陪猴子 Fun 暑假~一日志工、Youth Camp 國家公園青年探索活動、聆聽玉山春天-鳥音探索課程、102 年精采玉山攝影比賽等活動，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	102 年 10 月	解說課

提供創新服務情形	有價值的創新服務	及成效。		
		2.出版多語版解說宣導品、多媒體影片，如出版「玉山國家公園攝影影像書」，以影像方式有效表現玉山園區的自然及文化資源特色。「玉山國家公園簡介」影片也將改版更新為「玉山行腳」，以影像方式呈現玉山動物生態多樣風貌，帶領民眾遨遊玉山，另玉山國家公園四季植物景觀多變，本年度也將出版「玉山植物」，提供民眾園區賞花參考資料，帶領民眾進行一場花樣玉山之旅。	102年12月	解說課
		3.辦理塔塔加地區環境教育方案徵稿活動，讓民眾在探索、體驗玉山之際，共同參與環境教育推廣工作，也提供本處環境教育業務之參考。	102年6月	解說課
		4.辦理「2013 玉山天韻音樂會」，使自然保育推廣與音樂藝術相結合，提供民眾更多元化之服務方式，以此種創新的方式宣揚文化藝術與自然保育結合的新思維。	102年4月	解說課
		5.排雲山莊啟用後，山莊提供統一供餐及床位配置引導服務，並且協助登山遊客劃定床位。	102年10月	排雲站
		6.排雲山莊營運後，提供完善的入園服務及專業解說諮詢如： (1)入園查核同時進行登山安全宣導。 (2)遇天候不佳太陽能電力不足時，提供發電機發電。 (3)管理人員每日預備5公升熱水提供緊急使用。 (4)提供專人環境教育解說，及登山安全諮詢，另宣導山友將垃圾帶下山之獎勵措施。	102年10月	排雲站
		7.辦理「2013年玉山盃高地路跑給黑熊追活動」，推廣國家公園環境教育。	102年11月	遊憩課
		8.委託專業的有機農業輔導團隊，協助園區週邊部落進行生態農業的觀念講授、技術實做及通路行銷，目標成功輔導農戶通過有機驗證，以友善人體及友善環境的耕作方式推動農業轉型。	102年12月	企劃課
		9.提供玉山主峰線登山路線環境背景等相關資訊，建置於入園申請網站，並製作小手冊，供民眾規劃登山計劃之參考。	102年12月	入園服務小組

提供創新服務情形	有價值的創新服務	<p>10.到鄰近地區辦理環教解說教育活動(預計於周休假日地點阿里山青年活動中心安排 15-16 場)</p> <p>11. 至東埔部落協助巡查團隊收集當地解說資材並分享相關解說資訊與技巧，期望部落能發展長期生態旅遊的願景。</p> <p>12. 規劃本處全球資訊網版面更新，改善使用介面，提供便捷操作功能；RSS 聯播各國家公園最新訊息；更新網站支援新一代網路通訊協定 IPv6；採用社群帳號登入玉山全球資訊網服務。</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>102 年 9 月</p>	<p>塔塔加站</p> <p>塔塔加站</p> <p>塔塔加站</p> <p>行政室</p>
	創新服務標竿學習效益	<p>1.與中部地區環境教育機關或團體進行夥伴聯盟，以互為交流與學習，並激發環境教育推廣之多元創意發想與構思。</p> <p>2. 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>3.管理站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>4.排雲山莊啟用後，提供完善的緊急救護服務： (1)提供安全頭盔的借用。 (2)處理住宿人員高山症，為登山遊客提供緊急救難服務。 (3)於排雲醫療站設置高壓艙、製氧機、 AED 傻瓜電擊器、血壓及血氧機等，且醫藥包藥品隨時補充更換。</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.仿效美國國家公園推動主動式服務，不定期於石山及解說亭進行駐點解說，並於步道區採行走動式之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>7.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</p>	<p>102 年 6 月</p> <p>101 年 12 月</p> <p>持續辦理</p> <p>102 年 10 月</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>解說課</p> <p>解說課</p> <p>解說課</p> <p>排雲站</p> <p>塔塔加站</p> <p>排雲站</p> <p>入園服務小組</p> <p>塔塔加站</p> <p>各站</p>

提供創新服務情形		施。 8. 周邊地區環教活動除延伸國家公園環教的深度，也擴展環教地區的廣度，101 年共服務約 500 人次。	持續辦理	塔塔加站
	組織內部創新機制及運作情形	<p>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。</p> <p>2. 本處每月定期舉辦處務會議，由處長主持，副處長、秘書及各單位主管參與，除例行業務報告外，並每次遴選 2-3 個單位提出業務創新提案或進度說明，共同討論、集思廣益。</p> <p>3. 成立推動東埔部落計畫跨課室工作小組，將各課室與原住民夥伴關係、環境教育的業務做整合，在小組會議的腦力激盪中，結合彼此的業務關聯性，提出具創意的做法，研擬整體性的年度推動方案。</p>	<p>102 年 12 月</p> <p>持續辦理</p> <p>102 年 12 月</p>	<p>人事室</p> <p>塔塔加站</p> <p>企劃課</p>