

玉山國家公園管理處
103 年度提升服務品質執行計畫



103 年 3 月

玉山國家公園管理處 103 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、行政院研究發展考核委員會 102 年 8 月 15 日會研字第 1022160894 號函修正之政府服務品質獎評獎實施計畫。
- 八、內政部 103 年 1 月 29 日台內秘字 1030085250 號修正「內政部提升服務品質實施計畫」。

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「保育與永續、體驗與環教、夥伴與共榮、創新與效能」為四大工作目標，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、保育與永續

- (一)鑒於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」，辦理塔塔加地區獼猴族群之疾病監測。
- (二)持續推動臺灣黑熊族群生態之跨域整合、臺灣水鹿啃食樹種及族群動態監測，並因應全球暖化，加強鳥類指標物種監測及脆弱度分析，達成科學化經營管理。
- (三)因應修正公告禁止事項，加強園區宿營與炊煮的行為之管理，降低對野生動物干擾。

二、體驗與環教

- (一)推動特色環境體驗活動，舉辦塔塔加健行步道工作假期、陪猴子漫遊塔塔加、Youth Camp 國家公園青年探索活動、跟著候鳥來作客等各項與國家公園有約系列活動。
- (二)整合智慧型手機行動解說、解說牌示、自導式步道，規劃「驚艷玉山」高畫質生態影片拍攝，廣宣生態保育之理念及成效。
- (三)持續推動環境教育設施場域與人員認證，開發多元環境教育課程方案及舉辦教案比賽。

三、夥伴與共榮

- (一)持續推動園區部落生態農業與產業轉型，打造生態農業村，協助行銷部落農特產及結合傳統文化傳承與交流。
- (二)加強部落環境改善工程，形塑部落景觀新風貌，持續推動園區步道與原住民協同維護計畫，喚起在地年輕人愛護家鄉的心。
- (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，發展適地性的生態旅遊活動。

四、創新與效能

- (一)推動排雲山莊餐飲及睡袋租賃外包、多元繳費強化登山保險與醫療救難機制等整體服務措施，開創高山登山服務新里程。
- (二)持續創新解說及導覽服務之入園申請 e 點通及玉山導覽 App，並規劃網站版面更新，RSS 聯播最新訊息，支援 IPv6 網路通訊協定，提供便捷安全資訊空間。
- (三)推動數位地理資訊系統及防災地圖，強化數位化經營管理，增加園區行動電話通訊覆蓋率、運用無線科技定位技術，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 103 年 1 月起至民國 103 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) 審慎研擬計畫：於研訂計畫前辦理研習及座談活動，汲取各方優點及瞭解民眾需求，於102年12月14至15日辦理本處解說及保育志工聯誼暨研習活動，邀請共同參與討論為民服務作法及方向。於103年1月16至18日辦理「園區3部落聯誼競賽及文化交流」活動，透過本處各單位主管及同仁積極參與部落住民意見交流，深入瞭解民眾意見並與周邊部落建立夥伴關係。另於3月7日邀請財團法人慈心有機農業發展基金會中區負責人楊麗蘭小姐及北區聯絡人張正貴先生等蒞處進行打造園區生態農業村及為民服務業務意見交流與座談，以期本處所研訂服務品質執行計畫更臻完備。

(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，自101年12月20日獲行政院環境保護署環境保護人員訓練所核定塔塔加遊憩區為環境教育設施場所認證，辦理臺灣獼猴教案徵選及設計聽鳥兒在唱歌教案等，並至園區周邊國小進行到校環境教育服務，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，於6月13日辦理服務品質教育訓練，特邀請18°C巧克力工房之茆晉日胖董事長講授「夢想實踐·巧克力冒險」研習訓練，分享創業理念及服務經驗分享，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30位共同參與，加強第一線服務人員之服務品質正確理念、應對禮儀及技巧，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及演練。

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，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102年4月17日營玉企字第1021026282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查核小組，由本處副處長擔任召集人，秘書擔任副召集人，並由處長遴選本處同仁共 8 名（含召集人及副召集人）擔任查核小組組員，期增進同仁之參與度及以不同角度檢視各項相關督考作業，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 4 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。	經常辦理	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。	持續辦理	解說課
			(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。		
			(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，節省寄送時間加速流程。	持續辦理	保育課
			4. 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。	持續辦理	遊憩課
			5. 排雲管理站及排雲山莊皆設有便民之服務台及服務鈴，隨時駐有解說員	103 年 12 月	排雲站

服務 流程	服務流程 便捷性	2. 申辦案件流程 簡化程度	及山莊管理員提供遊客現地諮詢園區登山安全、步道狀況等引導解說服務。		
			6. 民眾申請檔案應用服務，線上下載申請書，親投或郵寄至本處總收文，經內部審核可，即可辦理檔案應用。	經常 辦理	行政室
			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 天提出申請即可。	持續 辦理	解說課
			2. 針對電話或網路、或臨櫃申請預約影片欣賞及導館，則隨時配合遊客需求。	103 年 12 月	塔塔加 站
			3. 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。	持續 辦理	入園服 務小組
4. 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。	持續 辦理	入園服 務小組			
5. 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	103 年 12 月	南安站			

服務 流程	服務流程 便捷性	3. 申辦案件書表 減量程度	<p>作業效率將民眾等候時間縮短為 15 分鐘以內完成。</p> <p>6. 簡化申請臨時寮舍案件，收件與勘查作業同步進行。</p> <p>7. 縮短現場申請土地使用分區證明書時程(30 分鐘內)</p> <p>1. 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>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. 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圖謄本等資料，由本處透過「地政資訊網際網路服務系統」之公務帳號代為上網查核，有效減少謄本及簡化檢附文件，免除申辦人來回奔波之苦。</p>	<p>持續 辦理</p> <p>持續 辦理</p> <p>持續 辦理</p> <p>持續 辦理</p> <p>持續 辦理</p> <p>持續 辦理</p> <p>持續 辦理</p>	<p>環維課</p> <p>企劃課</p> <p>保育課</p> <p>入園服務小組</p> <p>環維課</p> <p>企劃課</p>
	服務流程 透明度	1. 案件處理流程 查詢公開程度	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	經常 辦理	入園服務小組

服務 流程	服務流程 透明度	1. 案件處理流程 查詢公開程度	<p>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>	持續 辦理	企劃課
			<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>	持續 辦理	人事室
			<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>	持續 辦理	行政室
			<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	行政室
			<p>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。</p>	經常 辦理	解說課
			<p>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。</p>	持續 辦理	入園服務小組
			<p>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。</p>	持續 辦理	入園服務小組
			<p>9. 本處首長信箱 WEB 版系統提供民眾案件查詢之功能，可查詢承辦進度、承辦單位及應回復日期等。</p>	持續 辦理	企劃課
			<p>10. 本處地理資訊 3D 導覽系統內新增</p>	103 年	企劃課

服務 流程	服務流程 透明度	2. 案件處理流程 主動回應程度	提供民眾「園區範圍查詢」功能， 可查詢承辦進度。	1 月	
			11. 依檔案法及文書處理作業規定之 辦理時效內給予民眾准駁。	經常 辦理	行政室
			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、回復後， 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。	經常 辦理	企劃課
			2. 本處地理資訊 3D 導覽系統於民眾送 出範圍查詢申請後，系統會自動發出 1 封確認受理信給民眾，本處承辦人 依規於 3 日內處理完畢。	103 年 1 月	企劃課
			3. 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。中籤及核准入園 隊伍另以簡訊通知領隊。		入園服 務小組
4. 目前遊客透過網路申請帶隊部份，需 3 個星期前提出，本站在收到電子信 箱申請後，立即與申請隊伍接洽帶 隊解說細節，目前塔塔加地區帶隊申 請幾乎都由塔塔加解說人員協調擔 任，避開許多志工申請、不確定等 協調時間。	經常 辦理	塔塔加 站			
5. 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。	經常 辦理	各單位			

機關 形象 及顧 客關 係	洽公環境 及服務行 為	1.服務設施合宜 程度	1.提供一般性設施（停車場、公用電話、文具用品、飲水機、公廁等），便利民眾洽公及遊憩時之需求。	經常 辦理	行政室
			2.設置便利之無障礙設施:於管理處一樓入口，設有專用停車位、步道、導盲磚、愛心鈴；遊客中心內並有無障礙廁所、輪椅及視聽室內之專用座位等完善之無障礙設施。	經常 辦理	行政室
			3.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、廁所提供解說宣導牌示，並不定期更新標語。	持續 辦理	解說課
			4.設置玉山藝廊，定期辦理特展活動，供民眾參觀，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。	持續 辦理	解說課
			5.本年度將進行玉山國家公園南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。	持續 辦理	解說課
			6.推動園區維護設施安全：(1)經常性巡山護管檢查；(2)定期辦理「園區內設施安全維護與環境衛生督導檢查」工作；(3)各項公共設備定期維護檢查)，落實遊客安全維護工作。	持續 辦理	遊憩課
			7.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。	持續 辦理	入園服務小組
			8.配合檔案管理局每半年辦理機關檔案目錄彙送，提共民眾線上查詢。	經常 辦理	行政室

機關 形象 及顧 客關 係	洽公環境 及服務行 為	2.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。	持續 辦理	人事室 企劃課
			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。	103 年 12 月	企劃課
			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。	持續 辦理	各單位
			4.塔塔加地區環境教育方案及聽鳥兒在唱歌鳥音教案，與志工主動走入鄰近國小，傳達國家公園保育理念，建立學校師生對玉山國家公園的形象，拉近彼此之間的距離。	持續 辦理	解說課
			5.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）訓機會，增強志工團隊合作，以提升為民服務之滿意度。	持續 辦理	解說課
			6.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。	持續 辦理	解說課
			7.設置溫馨潔淨之哺乳空間，並提供嬰兒推車、嬰兒床、尿布等設備，便利攜帶嬰幼兒之女性民眾利用。	持續 辦理	行政室
			8.為增加民眾運動場所之選擇，於上班	持續	行政室

機關 形象 及顧 客關 係	洽公環境 及服務行 為	2.服務親和程度	<p>時間開放廳舍內之藍球場供申請使用，達到親民之作為。</p> <p>9.入園申請服務已完成中、英、日文網頁版，並於 102 年開發完成「玉山入園申請 e 點通」智慧型手機 App，讓本國民眾及外籍人士皆可透過本處網站或 App 系統提出申請，提升機關服務的友善形象。</p> <p>10.設置入園民眾信箱：由專人答覆有關入園申請之各項問題，提供快速便利的查詢與溝通管道。</p> <p>11.入園國籍化服務措施： (1)制訂「外籍人士入園申請執行要點」，以方便外籍人士儘早確認行程，開放於預定入園日期 4 個月前可提出申請，並協助於非假日（週日至週四）保留 24 個外籍人士名額。 (2)進用外事人員提供外籍人士多元服務管道：外籍人士除透過網頁可線上入園申請，亦可以電話、傳真、入園民眾信箱或網路電話與本處聯繫，由外事人員熱忱協助入園申請事宜及提供登山資訊等相關事宜。</p> <p>12.進入玉山國家公園生態保護區之路線之申請案件，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>13.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>辦理</p> <p>持續 辦理</p> <p>持續 辦理</p> <p>持續 辦理</p> <p>持續 辦理</p>	<p>入園服 務小組</p> <p>入園服 務小組</p> <p>入園服 務小組</p> <p>入園服 務小組</p> <p>遊憩課</p>
		3.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</p>	<p>持續 辦理</p>	<p>解說課 人事室</p>

機關 形象 及顧 客關 係	洽公環境 及服務行 為	3.服務可勝任程 度	<p>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.建立玉山國家公園為民服務工作各項作業的流程、時效、規定及作業標準，讓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.提供全年無休之洽公電話服務，於上班時間設總機人員專門接聽回答問題及轉接，下班時間則為值班人員繼續接手，若遇無法立即回應之問題，將於隔日主動告知相關承辦課室知悉並適時的作出回應，避免民眾疑慮。</p> <p>4.排雲站每年皆派員接受或 AED 心臟急救術或雪地訓練，另外排雲山莊管理人員並取得 EMT1 執照，可及時提供園區登山遊客高山症等，緊急救護服務。</p> <p>5.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>6.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>103 年 12 月</p> <p>持續 辦理</p> <p>持續 辦理</p> <p>持續 辦理</p> <p>持續 辦理</p>	<p>企劃課</p> <p>行政室</p> <p>排雲站</p> <p>解說課</p> <p>行政室 各站</p>
	服務行銷 有效性	施政宣導有效程 度	1.預計辦理各項環境宣導教育活動	如：到校環境教育宣導、處慶活動、塔塔加健行步道工作假期、原住民學	103 年 12 月

機關 形象 及顧 客關 係	服務行銷 有效性	施政宣導有效程 度	童環境教育、陪猴子漫遊塔塔加、Youth Camp 國家公園青年探索活動、跟著候鳥來作客、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。		
			2.辦理「與國家公園有約」系列活動，推廣國家公園環境教育。	103年 12月	解說課
			3.辦理出版年報、解說叢書、摺頁、生態影片等相關解說宣導品。	持續 辦理	解說課
			4.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。	持續 辦理	解說課
			5.辦理記者聯誼會，加強媒體互動，拓展業務宣傳管道。	103年 12月	解說課
			6.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
			7.補助園區周邊小學與、部落社區與組織團體辦理環境教育、保育解說及部落傳統文化等活動，擴大推動本處環境教育宣導理念與達維護保存傳統文化之成效。	經常 辦理	企劃課
			8.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」暨「103年度玉山國家公園園區周邊南安部落水稻生態有機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。	103年 12月	企劃課 解說課 遊憩課
			9.新春期間安排多次布農文化展演活動及生態講座等環教活動除與部落發展文化推廣與保存工作，也落實夥	103年 2月	塔塔加 站

機關 形象 及顧 客關 係	服務行銷 有效性	施政宣導有效程 度	伴關係，讓部落及民眾共同參與國家公園人文資產保存。而生態講座課程則是豐富化遊客旅行玉山的生態經驗！		
			10.為讓遊客掌握本處自然資源最新狀況，也更符合本區為環教場域，推出針對當季生態資源特色的環教活動—生態探索團，以網路公告，清楚標示活動時間地點及探索路線等，無需事先報名與收費，讓針對活動有興趣的民眾自由參與，共舉辦6梯次。	103年 10月	塔塔加 站
			11.於每日入園查核針對登山隊伍加強宣導解說，另排雲山莊管理員通常於晚餐後時間對住宿山莊遊客進行玉山主峰生態、地質地貌及登山安全、步道狀況等解說服務，有效降低遊客發生山難及並提高遊客對本處生態保育政策之認同。	103年 12月	排雲站
	顧客滿意 度	機關服務滿意度	12.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。(103年度預計辦理14個梯次，4月~11月份。)	103年 11月	南安站
			13.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。	103年 5月	保育課 解說課 塔塔加 站
			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。	經常 辦理	解說課
			2.本年度預計辦理約800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	103年 12月	解說課

機關 形象 及顧 客關 係	顧客滿意 度	機關服務滿意度	<p>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> <p>4.辦理高山供餐試吃會問卷調查，經問卷調查結果，對於辦理高山統一供餐之創新服務，有 92% 表示非常贊成與贊成。顯示本處推動供餐服務之行政革新作為，獲得普遍支持，可做為排雲山莊整建開放營運後，辦理高山統一供餐制度的專業化依據。</p> <p>5.辦理「排雲山莊」供餐、「睡袋租賃」問卷調查，對於排雲山莊提供供餐服務有 98% 民眾表示滿意，顯示排雲山莊供餐之創新服務得到大部份登山遊客之認同，達成本處盡力維護既有良好之遊客滿意度，進而提昇機關服務品質。</p>	經常 辦理	企劃課
	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.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>4.將遊客或民眾經常詢問事項作成</p>	經常 辦理 持續 辦理 經常 辦理 持續	企劃課 解說課 企劃課 企劃課 企劃課

機關 形象 及顧 客關 係	民眾意見 處理有效 性	民眾意見回應與 改善程度	FAQ 並隨時更新，建置於網站「常見 問題」專區。 4.設置入園民眾信箱： (1)於入園申請網頁設置入園民眾信 箱，並由專人答覆有關入園申請之各 項問題，提供快速便利的查詢與溝通 管道。 (2)102 年度詢問入園相關問題共約 3,606 件，平均回覆時程約 0.54 天。	辦理 經常 辦理	入園服 務小組
---------------------------	-------------------	-----------------	---	--------------------	------------

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。 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。	經常 辦理 持續 辦理 持續 辦理 經常 辦理	各單位 企劃課 保育課 解說課

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>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.檔案應用申請規定、流程及申請文件公告於本處官網，並提共民眾下載。</p> <p>9.維護網站資訊正確有效性：指定專責人員檢視網站內容、資料、超連結皆正確有效，各項業務報表資料均為最新版本，無過期資料。</p> <p>10.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。並定期掃描網頁資訊安全漏洞，保障網頁服務安全。</p>	<p>持續 辦理</p> <p>經常 辦理</p> <p>經常 辦理</p> <p>經常 辦理</p> <p>103年 12月</p>	<p>保育課 各單位</p> <p>入園服 務小組</p> <p>行政室</p> <p>行政室 各單位</p>
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.本處全球資訊網提供網站檢索搜尋功能，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」功能，提供使用時瀏覽網站整體分層架構，引導使用者快速找尋所需資訊。</p>	<p>持續 辦理</p> <p>持續 辦理</p> <p>持續 辦理</p>	<p>行政室</p> <p>行政室</p> <p>行政室</p>

資訊提供及檢 索服務	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	4.本處網站符合無障礙標章規範A+，提供視障者良好上網操作選單介面，避免操作介面複雜。	103年 12月	行政室
			5.本處網站為簡化界面操作，提供分眾導覽功能，將內容導覽項目依據使用者選擇條件，顯示功能項目，提升資訊取得便利。	103年 12月	行政室
			6.為便利民眾取得國家公園旅遊、生態資訊，本處網站更新旅遊導引功能，包含：旅遊訊息、交通資訊、本處各管理站介紹，以地圖方式規畫製作。	103年 12月	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.維護改善玉山全球資訊網，提供最新訊息活動公告，包含八種語系版。另提供專屬兒童使用版、行動裝置版、電子報、RSS訂閱。	持續 辦理	行政室
			2.為服務廣大民眾需要，提供:玉山動態-國家公園最新消息與活動。旅遊導引-遊憩景點交通與登山路線、登山安全教育、高山安全急難救助。行政服務-國家公園各項業務提供、服務處所、法律規範、公文送達、線上申請、無障礙空間介紹、雙語詞彙、政府資訊公開。生態保育-有關資訊概況、生態資料、當地人文、天然災害資料、學術研究採集、成果報告與成果展示。	持續 辦理	行政室
			3.提供國際交流專區-與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。環境教育專區-提供生態教室、解說到校服務、Youth Camp、線上互動遊戲、生態放映室。	持續 辦理	行政室
			4.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	103年 12月	行政室 遊憩課

			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。		
			5.為保護民眾個資安全，本處網站依照行政院頒佈個人資料保護法條款施行，進行個人資料安全必要機制。避免蒐集機敏個資，取消會員註冊機制，採用社群帳號提供登入。	經常 辦理	行政室
			6.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、資料詮釋與數位化、人物訪談及網站資料建置等工作，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。	持續 辦理	解說課
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	7.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。	103 年 12 月	行政室
			8.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。	103 年 12 月	行政室
			9.提供民眾透過網站使用坐覽玉山(WebCam)欣賞園區即時影像。	103 年 12 月	行政室
			10.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。	103 年 12 月	行政室
			11.本處地理資訊3D導覽系統內新增提供民眾「園區範圍查詢」申請功能，於民眾送出範圍查詢申請後，系統會自動發出 1 封確認受理信給民眾，本處承辦人依規於 3 日內處理完畢。	103 年 1 月	企劃課
			12.排雲簡易救護站並有裝置遠距醫療視訊設備。	103 年 12 月	排雲站

線上服務 量能擴展 性	線上服務提供及 使用情形	13.排雲山莊依規定每日以無線電或 手機，網路電話作通訊回報，遇遊 客高山症緊急狀況，更可以手機進 行遠距醫療救護工作。	103年 12月	排雲站	
線上服 務及電 子參與	電子參與 多樣性	電子參與多元程 度	<p>1.建置首長電子信箱，提供民眾意見 陳情及反映管道。</p> <p>2.建置玉山交誼廳，內含網友交流 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。</p> <p>3.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。</p> <p>4.建置玉山部落格(My Yushan Blog) 提供熱愛玉山山友，以圖文式分享 文章，提高與網友間互動交流。</p> <p>5.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>6.更新本處全球資訊網首頁，提供日 夜佈景主題，由後端管理變化時 間，美化網站整體風格，提高吸引 力；改善使用介面，提供便捷操作 功能。網站改版更新以符合新一代 IPv6 通訊協定。</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>8.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</p>	<p>持續 辦理</p> <p>持續 辦理</p> <p>持續 辦理</p> <p>持續 辦理</p> <p>持續 辦理</p> <p>持續 辦理</p> <p>持續 辦理</p> <p>持續 辦理</p> <p>持續 辦理</p>	<p>企劃課</p> <p>行政室</p> <p>解說課</p> <p>行政室</p> <p>行政室</p> <p>行政室</p> <p>行政室</p> <p>保育課</p>

線上服務及電子參與	電子參與多樣性	電子參與多元程度	式，減省紙本寄送時間加速流程。	持續辦理	解說課
			9.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。		
			10. 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 影音解說，於網路空間提供民眾更豐富、多元之解說服務內容。		
			11.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。		
			12.登山安全教育(包含裝備、登山技巧及野外動植物生態介紹)以魔幻劇場活潑的方式呈現，增加趣味性並能有效提高與遊客的互動。	103 年 12 月	排雲站

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	1.參與 2014 年台灣燈會馬躍南投，以玉山代表保育大使台灣黑熊為主角，以「熊愛玉山」為題，設計可愛黑熊保育形象花燈，走出國家公園，透過花燈設計概念，對參觀燈會廣大群眾，傳達保育黑熊理念。	103 年 2 月	解說課
		2.舉辦塔塔加健行步道工作假期、陪猴子漫遊塔塔加、Youth Camp 國家公園青年探索活動、跟著候鳥來作客，分齡分主題舉辦各類型活動，擴大國人參與及傳達玉山生物多樣性之美景，廣宣國家公園生態保育之	103 年 12 月	解說課

提供創新服務情形	有價值的創新服務	理念及成效。		
		3.出版多媒體影片，如出版「驚艷玉山生態影片拍攝案」，依照目前流行行銷趨勢，規劃各小主題數段短篇影片(微電影)，未來可製成完整影片或分段分集上傳 youtube 網站，以提升影片傳播力。	103 年 12 月	解說課
		4.辦理「2014 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。	103 年 2 月	解說課
		5.跟著候鳥來作客(名稱暫定)主題活動，係延伸既有鳥類研究案，將研究成果轉換為實際活動，帶領民眾重新認識塔塔加的候鳥資源及塔塔加地區環境獨特性。	103 年 10 月	解說課
		6.委託辦理「103 年度東埔社區生態旅遊發展暨培力計畫」，藉由培力的方式，引領東埔社區居民學習如何結合觀光遊憩和生態保育，以利永續經營。一方面引導居民發展不同的觀光事業，另一方面也讓遊客有更多選擇，深入體驗國家公園的生態之旅。並讓當地居民對其居住環境有更多瞭解，並使更多社區能一同加入保育行列，共同達成生態保育及社區永續計畫的目的。	103 年 12 月	遊憩課
		7.委託辦理「玉山園區步道系統災害分析及防災地圖建置規劃：103 年西北園區」，瞭解玉山國家公園境內登山步道系統中潛在災害，以能就其災害狀況評估與規劃較安全的步道系統及製作防災地圖，驥使步道災害發生時，登山遊客能快速遠離危險區域抵達安全之避難場所。	103 年 12 月	遊憩課
		8.本處有台灣缺蠓(小黑蚊)出沒之遊憩區(遊客中心)提供防蚊液供民眾使用。	103 年 12 月	保育課 行政室
		9.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	103 年 12 月	

提供創新服務情形	有價值的創新服務	<p>務。</p> <p>10.增設玉山後四峰步道反光指引牌，並在步道行進間加裝反光布條，提升園區步道安全性。</p> <p>11.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」暨「103年度玉山國家公園園區周邊南安部落水稻生態有機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>103年 11月</p> <p>103年 12月</p>	<p>排雲站</p> <p>企劃課 解說課 遊憩課</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.為擴大登山遊客服務，委外辦理排雲山莊供餐及睡袋租賃服務，透過不同的經營管理方式，及人性的登山服務，以提供登山營養均衡、健康衛生的高山餐飲服務，及提供輕便、便利與舒適的登山睡袋，藉由新的經營風貌呈現給國人，共同維護高山生態環境。</p> <p>4.在玉山後四峰步道增設步道反光指引牌及加裝反光布條，可有效改善並降低遊客夜間行走迷途引發山難事件，以提升園區遊憩安全。</p> <p>5.WiFi 無線網路-建置無線上網(WiFi)熱點，包括：水里、塔塔加、排雲、梅山、南安遊客中心共 5 處，提供民眾免費無線上網服務。</p> <p>6.行動裝置充電座-本處與各外站服務櫃台提</p>	<p>103年 12月</p> <p>103年 12月</p> <p>103年 12月</p> <p>103年 12月</p> <p>103年 12月</p> <p>103年 12月</p>	<p>解說課</p> <p>解說課</p> <p>遊憩課</p> <p>排雲站</p> <p>行政室</p> <p>行政室</p>

提供創新服務情形	創新服務標竿學習效益	<p>供民眾行動裝置緊急充電座，便利來往遊客緊急使用。</p> <p>7.去年首推塔塔加地區生態探索團環教活動，以玉山塔塔加生態資源探索與觀察為號召，共辦5梯次每梯次約20名，開放民眾自由參加，落實塔塔加環境教育場域活化功能。</p> <p>8.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>	12月	
			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，舉辦業務簡報比賽，激勵同仁腦力激盪，並邀請簡報專家講授「多媒體簡報製作概念」課程，增進同仁組織及創新能力，於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.本站因位處高山地區，人力較不足，故增加委外解說人力協助，以提升玉山主峰線為民服務效能。</p> <p>4.玉山主峰線步道及圓峰山屋定期請保育志工進行步道及生態廁所環境清潔維護及生態監測，以獲取園區設施及生態即時資訊，作為維護園區步道及環境品質之重要參考依據。</p>	103年11月	人事室
			持續辦理	各單位
			103年12月	排雲站
			103年12月	排雲站