

玉山國家公園管理處
99 年度提升服務品質執行計畫



玉山國家公園管理處 99 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、內政部 99 年 3 月 31 日台內秘字 0990065242 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，已邁入第 25 個年頭，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 99 年 1 月起至民國 99 年 12 月止，計 1 年。

伍、計畫內容：

一、優質便民服務

(一) 服務流程

1. 服務流程便捷性

(1) 具體作法

- A、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。
- B、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。
- C、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。
 - (A)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。
 - (B)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。
 - (C)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。
 - (D)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。
- D、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）。
- E、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。
- F、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，簡化申請程序，提升申辦之便利性，以每年申請量約170,000人次計算，所節省人、時間相當可觀。
- G、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。
- H、提供民眾攀登玉山主群峰進行玉山E學苑線上登山安全講習措施，降低災害意外事故發生。
- I、學術研究相關之住宿申請均由專人負責。研究採集證申請補件可採用電子檔案傳遞方式，減省寄送時間加速流程。

- J、使用全國建築管理資訊系統，減少紙本文件。
- K、簡化申請臨時寮舍案件，收件與勘查作業同步進行。
- L、縮短現場申請土地使用分區證明書時程（30分鐘內）。
- M、簡化土地使用分區證明書申請作業，得免附土地登記及地籍謄本（由本處代為申請電子謄本）。
- N、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。

(2) 完成期限：99 年 12 月

(3) 主（協）辦機關（單位）：各單位

2. 服務流程透明度

(1) 具體作法

- A、研訂本處為民服務白皮書，公開為民服務相關事項。
- B、於本處網站及申請書上說明處理流程、辦理單位與連絡電話，以供查詢，並主動告知；並建置各單位電話及傳真一覽表，供民眾查閱。
- C、生態保護區入園申請業務：
 - (A) 建置玉山生態保護區入園申請系統，欲申請進入園區生態保護區之民眾，可透過本處網站之線上提出申請，並由系統自動受理，並於網站上顯示處理進度(如：排隊預約、中籤審核中、核准入園等)，並於各進度主動發送電子郵件（E-mail）通知申請隊伍。
 - (B) 民眾亦可以利用申請之領隊或隊伍成員來輸入身分證字號或申請號碼做申請線上進度查詢作業，達到雙重確認之功能。
 - (C) 提供「進入生態保護區之許可（含入山證、入園證之申請）」標準處理流程、線上『取消申請』功能，減少電話聯繫之處理時程，讓申請流程更便捷，並主動告知申請人處理程序。
- D、玉山全球資訊網線上預約解說服務，讓民眾以網路線上申請查詢，結合自然人憑證登入，申請預約紀錄開放於網站供查詢。
 - (A) 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。
 - (B) 服務台隨時駐有解說員提供遊客園區導覽解說服務。
 - (C) 每日於登山服務中心查核並引導登山遊客辦理入園標準流程及影片觀賞。
- E、使用全國建築管理資訊系統，提供進度查詢、收件確認等功能。
- F、建置本處首長信箱系統，提供進度查詢、收件確認、滿意度回填等功能。

(2) 完成期限：99 年 12 月

(3) 主（協）辦機關（單位）：各單位

(二) 機關形象

1. 服務場所便利性

(1) 具體作法

- A、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）。
- B、提供多元解說服務及展示設施（世界 7 大奇景票投電腦 1 部、遊客導覽電腦 1 部、開放式報架、解說叢書書櫃各 1 座、遊客資訊服務桌、13~16 式組多元化紀念戳及世界 7 大奇景紀念戳）。
- C、設置玉山藝廊，定期辦理特展活動，供民眾參觀，99 年第一季展出郭正豐先生「晨光的榮耀」攝影展。
- D、本處各樓層出口提供雙語化牌示 85 面（各單位門口 55 面、樓層出入口 7 面、樓梯出口 7 面、電梯內外設置雙語化樓層及方向指引 9 面、電梯出口置緊急避難路線指示圖 7 面），並不定期更新標語。
- E、增設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。
- F、提供便利之無障礙設施：
 - (A)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。
 - (B)哺乳室提供嬰兒推車及附環扣嬰兒床等設備借用，給帶有嬰幼兒民眾多一份輔助，讓民眾能享受更多的友善服務。
- G、水里遊客中心公用廁所重新整修美(綠)化，並考量遊客及洽公民眾為使用主體，增設置物架(鈎)，並擺設綠色盆栽及空氣清新器，優化服務環境。
- H、水里遊客中心備有舒適美觀之中庭咖啡座（定期插花美化）、各類書報及相關宣導資料供民眾閱覽使用。
- I、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。
- J、提供洽公民眾及觀光遊客詳盡且清楚之各樓層配置圖，以及遊客中心整體平面圖，讓民眾洽公或遊覽更便利。
- K、提供民眾於玉山國家公園管理處及各管理站，免費連線使用無線網路，便利民眾無線上網。
- L、為確實了解並持續改善洽公環境，每月均辦理臨櫃滿意度調查，以隨時改進檢討。
- M、規劃入園服務小組辦公室在遊客中心 1 樓，提供洽公民眾更便利的服務。
- N、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。
- O、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、為宣導清淨家園理念，並提供民眾整潔洽公環境，本處每月均動員相關人員辦理辦公廳舍周邊環境清潔活動，預計全年舉行 12 次清淨家園活動。
- Q、訂定本處電子公文節能減紙推動方案，成立電子公文節能減紙推動小組，每 4 個月統計各單位用紙量，達成終期總減紙量 30%目標，並實施公文線上簽核作業，達成公文處理全程電子化，提升為民服務之行政效率。
- R、辦理遊客中心展示室展示更新工程，提供新穎多樣化展示手法。
- S、規劃設置自行車及重機之停車設施，便利民眾停放；如成立玉山自然騎士南安驛站休息室，除無償自行車借騎服務外，另不定期提供定點、定線導覽解說及相關生態活動服務。

(2) 完成期限：99 年 12 月

(3) 主（協）辦機關（單位）：各單位

2. 服務行為友善性與專業性

(1) 具體作法

- A、訂定本處服務準則、電話禮貌注意事項。
- B、辦理電話禮貌測試（6 次）。
- C、辦理為民服務自我評鑑（處本部及各站各 2 次）。
- D、遊客中心提供全年無休之現場解說服務及特展服務。
- E、遊客中心提供定時影片播放服務。
- F、於服務台雇用專業英語解說員提供外籍遊客諮詢服務。
- G、不定期辦理各種解說及禮儀訓練，加強服務台人員專業知識及假日各項資訊動態服務，以維面對第一線服務民眾之需求。
- H、要求服務台人員主動問候及詢問，並隨時保持以微笑面對遊客。
- I、南橫園區 24 小時路況資訊服務。
- J、訂有「員工值班注意事項」，本處及各遊客中心每月皆排定值班人員，因應各項重大及緊急事件之處理，加強為民服務工作。
- K、入園申請服務持續提供中、英文網頁版面，本國民眾及外籍人士皆可透過本處網站之線上提出申請，並由系統自動受理，提供網路查詢進度及取消申請案件等服務，並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。改善抽籤作業程序，縮短宿營地抽籤結果公告時間。
- L、玉山全球資訊網，申請行政院研考會無障礙標章 A+，幫助障礙人士使用玉山網站。
- M、結合現有無線網路架構，辦理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；另推行「山文誌登山資訊系統」計畫，國立台灣大學資訊工程學系暨研究所申請

行政院科學委員會專題研究計畫案：「玉山國家公園中應用機會感測網路之登山資訊系統研究」與本處合作。

(2) 完成期限：99 年 12 月

(3) 主（協）辦機關（單位）：各單位

3. 服務行銷有效性

(1) 具體作法

- A、召開原住民資源共同管理委員會（2 次）。
- B、辦理首長與民有約活動及與居民有約座談會（12 次）。
- C、預計辦理各項環境宣導教育活動如：聖山守護-2010 年玉山祭系列活動、玉山國家公園 25 周年處慶活動、暑期原住民學童環教活動、自行車暨環教推廣活動、玉山之歌徵選等活動。
- D、參與及補助園區周邊社區原住民部落文化、公益活動。
- E、辦理「與國家公園有約」系列活動，推廣國家公園環境教育。
- F、結合登山團體，辦理「台灣 99 國家公園登峰造極—登山活動」，推廣登山環境教育（47 梯隊）預計 1200 人次共同參與。
- G、協助周邊學校教職員生生態保育教學課程。
- H、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。
- I、出版年報、解說叢書、摺頁、生態影片等相關解說宣導品。
- J、辦理記者聯誼會，加強媒體互動，拓展業務宣傳管道。
- K、水里遊客中心第二展示室及玉山藝廊區，第一季舉辦陳樹勳先生「玉山石猴雕刻創作」及郭正豐先生「晨光的榮耀」攝影展。
- L、結合各旅遊相關政府民間團體交流各項旅遊及活動資訊。
- M、水里遊客中心第二展示室及玉山藝廊區，第一季舉辦陳樹勳先生「玉山石猴雕刻創作」及郭正豐先生「晨光的榮耀」攝影展。
- N、結合各旅遊相關政府民間團體交流各項旅遊及活動資訊。
- O、善用社會資源，協助推動國家公園業務：
 - (A)為善用社會公益資源，辦理園區步道認養制度，落實政府由民間參與國家建設管理之政策，亦能善用社會資源及民間力量達到國家公園共管共享之目標。
 - (B)由民間企業團體採經費、人力認養方式，協助園區步道環境清潔及登山服務管理工作。制度實施後，成效良好並獲得社會大眾的好評與肯定。
- P、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。
- Q、應遊客需求善用媒體撥放直接行銷或宣導遊客。
- R、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。

S、提供遊客查詢電腦一部，並於電腦桌面保持本處最新消息，瀏覽頁面設定為管理處首頁。並將服務內容及標語或本處相關活動張貼於明顯之處或公告欄。

T、適時發布新聞稿、快訊，向外界發布本處活動及業務動態(36件以上)。

U、推廣民眾票投玉山世界新七大奇景，建置七大奇景專屬網頁、玉山部落格，另建置FACEBOOK社群網頁推廣行銷玉山。

(2) 完成期限：99年12月

(3) 主(協)辦機關(單位)：各單位

(三) 顧客關係

1. 民眾滿意度

(1) 具體作法

A、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。

B、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。

C、持續收集各遊客中心遊客問卷調查。99年度之問卷預計委託「僑光科技大學環管系」王淑瑜老師進行遊客滿意度調查之分析。

D、針對遊客99年問卷上半年度與98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。

E、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)。

F、設置輿情因應小組(由解說課同仁輪值)，當日新聞於9時前閱閉，並於當日回應處理。

G、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。

H、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。

(2) 完成期限：99年12月

(3) 主(協)辦機關(單位)：各單位

2. 民眾意見處理有效性

(1) 具體作法

A、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。

B、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。

C、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。

- D、將遊客或民眾經常詢問事項作成 Q&A，並隨時更新。
- E、設置入園服務信箱：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。
- F、針對春節假期處理人民報怨陳情電話建立標準作業流程（SOP）及電話紀錄單，提供值勤人員處理抱怨電話之依據。
- G、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。

(2) 完成期限：99 年 12 月

(3) 主（協）辦機關（單位）：各單位

二、資訊流通服務

(一) 資訊提供及檢索服務

1. 資訊公開適切性

(1) 具體作法

- A、依「政府資訊公開法」公開相關資訊：
 - (A)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。
 - (B)於南安遊客中心備有『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。
- B、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。
- C、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。
- D、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。
- E、提供保育研究成果新聞 及辦理研討會。

(2) 完成期限：99 年 12 月

(3) 主（協）辦機關（單位）：各單位

2. 資訊內容有效性

(1) 具體作法

- A、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。
- B、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。
- C、行政資訊之更新：本處颱風停止入園公告、恢復入園公告、園區路況訊息等立即公布於網站。
- D、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。

(2) 完成期限：99 年 12 月

(3) 主（協）辦機關（單位）：各單位

3. 資訊檢索完整性與便捷性

(1) 具體作法

A、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。

B、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。

C、建置「網站導覽」，讓民眾更了解本處網站架構。

(2) 完成期限：99 年 12 月

(3) 主（協）辦機關（單位）：行政室(資訊)

(二) 線上服務及電子參與

1. 線上服務量能擴展性

(1) 具體作法

A、提供便利之入園申請線上服務，改進英語版之入園申請系統及新增線上服務功能。

B、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。

C、建置玉山全球資訊網(八國語言版)，提供民眾深入認識玉山。

D、建置世界新七大奇景專屬網(八國語言版)，推廣行銷玉山。

E、建置台灣九九登峰造極活動專屬網。

F、提供網路、電話及電子郵件預約申請導覽展示館解說服務的多元化管道。

G、民眾透過本處網站可查詢園區生態保育成果報告書。

H、建置保育巡查報告管理系統,提供同仁線上登錄巡查資料。

(2) 完成期限：99 年 12 月

(3) 主（協）辦機關（單位）：各單位

2. 電子參與多樣性

(1) 具體作法

A、建置「網友交流區及首長信箱」提供民眾意見反映區。

B、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「志工發燒網」，搭起本處與解說志工溝通管道。

C、建置「My Yushan Blog」提供網友及山友心得分享交流之園地，加強本處與網友或網友間之互動交流。

D、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。

E、網際網路線上受理申辦（服務）事項，採取民眾電子資料隱私保護措

施，本處採用行政院研究發展考委員會核發 SSL128 位元伺服器應用軟體憑證，加強網站加密安全。

F、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。

(2) 完成期限：99 年 12 月

(3) 主（協）辦機關（單位）：各單位

三、創新加值服務

(一) 創新（意）服務情形

1. 有價值的創意服務

(1) 具體作法

A、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，99 年度預計辦理多梯次宣傳活動。

B、首創「守護大使」共同守護著聖山，形塑玉山為全體國民所擁有，創造玉山新形象與價值，宣導共同維護玉山生態理念。

C、公開徵選「玉山之歌」，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。

D、出版多語版解說宣導品、多媒體影片及拍攝生態影片代表作，如出版「玉山音樂會-16 種畫眉的錄音遊記」，為國內首度結合玉山主題旅遊路線與鳥聲圖鑑之互動式光碟有聲書，是台灣第一套有系統製作的畫眉鳥鳴聲紀錄；另持續攝製「島嶼中的高山」生態影片，預計將水鹿、山羌大型哺乳類族群生態、高山花卉以及高海拔四季景觀等儘入眼底，紀錄玉山具多樣且傳奇色彩的高山生態，並表達台灣島在地球生態系中呈現的獨特意義，作為生態保育成果與環境解說教育宣導及生態旅遊之重要依據。為求更具解說教育成效，未來再增加玉山環境受到氣候變遷（暖化）影響，以及顯現園區之台灣高山生態畫面，並考量增加外語版本、精華教育版，將玉山生態之美公諸於世。

E、建置「My Yushan Blog」提供網友及山友心得分享交流之園地，加強本處與網友或網友間之互動交流。

F、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。

G、建置視訊留言板系統（於本處擇一遊客中心或排雲山莊），提供遊客於旅遊或登山時，錄製視訊留言後，放置於網站上輪序撥放，以加強與遊客及山友之互動。

H、網頁線上客服電話服務(WEB CALL)：提供遊客直接經由網頁上的網頁電話按鈕(button)，連接上玉管處自動總電話總機系統，完成網路語音即時服務。

- I、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，加強登山遊客入山人數統計及安全性。
- J、提供高山醫療服務（a. 設置高山救護站，並提供假日每週醫師駐診服務。b. 建置遠距高山緊急醫療網，並結合空中與平面的緊急救援運作，提供快速有效急難救助。）
- K、提供園區山屋救援設備（繩索、扁帶、背板等），提高意外事故自救及救援效率。
- L、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。
- M、提供自行車騎士簡易維修工具、充氣服務及沐浴設施。
- N、規劃設置自行車之停車設施，便利民眾停放，並響應政府節能減碳，為愛護地球盡一分心力。
- O、規劃遊客中心提供代遊客購買郵票及代寄明信片等郵件服務。

(2) 完成期限：99 年 12 月

(3) 主（協）辦機關（單位）：各單位

2. 服務措施延續性及標竿學習效益

(1) 具體作法

- A、賡續出版國語、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。
 - (A)99 年度預計完成「西北園區解說資源」資料庫。
 - (B) 委託辦理「玉山地景空拍攝案」。
 - (C) 拍攝完成「島嶼中的高山」，推出園區生態影片代表作品。
- B、賡續辦理「園區周邊鄉鎮環境教育到校巡迴宣導服務活動」，並透過網路申請機制，讓各校以簡便線上申請方式提出申請，頗受好評。此外，設計出各種不同主題之環境宣導教育議題，讓校方可選擇最需要或學生最感興趣之題材進行環教活動，以達最大之宣導效果，99 年度預計辦理 30 場次。
- C、推廣民眾票投玉山世界新七大奇景，建置七大奇景專屬網頁、玉山部落格，另建置 FACEBOOK 社群網頁推廣行銷玉山。
- D、電話或網路提供南橫園區當季開花植物及文化祭典活動資訊。
- E、為響應節能減碳，結合本處為民服務之理念，本處成立「玉山自然騎士—水里驛站」，提供遊客無償借用自行車服務，並備有摺頁、打氣筒、簡易修理工具及停車設施，讓遊客休閒更多元便利，預計全年服務 500 人次。

(2) 完成期限：99 年 12 月

(3) 主（協）辦機關（單位）：各單位

3. 服務措施執行方法效能性

(1) 具體作法

- A、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。
- B、民眾建議旅遊資訊、圖片、內容無法詳盡瀏覽，建議修正更新。資訊小組取得相關旅遊資訊圖片協助更新修正。
- C、提供民眾電話、郵件協助處理排除登入玉山全球資訊網頁、玉山 E 學苑登入學習問題。
- D、加強園區無線電通訊系統改善，提升登山安全聯繫：為改善本處登山客在園區遇到緊急事故發生時或颱風警報發佈時之通訊情形，於玉山北峰氣象站建構設置業餘無線電中繼台設備，玉山北峰氣象站業餘無線電中繼台設置完成後，登山客將能夠利用隨身攜帶 NCC 核准之業餘型無線電對講機（可調頻率範圍 144~146 兆赫），旋轉頻率至業餘緊急救難頻率 145.00 兆赫通話，將語音訊息透過玉山北峰氣象站無線電中繼台傳遞至管理處指揮中心及各管理站，以利救難人員支援救災；於中央氣象局發佈颱風警報時，亦可透過此系統廣播呼叫登山客儘速下山或避難，可隨時掌握登山隊伍動態。
- E、協助民眾辦理申辦案件表格填寫。
- F、為民眾說明國家公園相關法規，協助村民瞭解法令避免觸法。

(2) 完成期限：99 年 12 月

(3) 主（協）辦機關（單位）：各單位

陸、執行步驟：

- 一、審慎研擬計畫：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（本處於於 98 年 12 月 11 至 12 日參訪雪霸國家公園管理處及司馬庫斯地區，觀摩友處遊客中心經營管理情形及部落共同經營生態旅遊活動之獨特手法），並邀請相關專家學者至本處講習及座談（12 月 7 日邀請國立臺灣師範大學體育學系林政君副教授辦理「臺灣登山百年的歷史圖說」，講習培養同仁的登山歷史文化素養，增加對玉山登山歷史的瞭解。於 98 年 11 月 12 日辦理「高山型生態旅遊觀摩工作坊」，邀請中華民國永續發展學會郭育任老師等人，就玉山主峰-八通關古道西段高山生態旅遊及社區參與工作作成果發表，並邀請雪霸及太魯閣國家公園管理處作生態旅遊成果分享及座談。另於 11 月 20 日召開「高山型國家公園生態旅遊推動執行計畫」第 5 次核心小組會議，就「高山型國家公園生態旅遊推動執行計畫」相關工作時程、觀摩工作坊辦理成果、玉山主峰線高山生態旅遊推動執行成果、玉山國家公園高山生態旅遊後續推動執行方向探討、生態導覽員制度初擬等議題作充份之溝通討論，以期能為儘速運用於本處高山生態旅遊活動，提供遊客不同以往的高山生態體驗。另於 99 年 4 月 19 日召開研商 99 年提升服務品質執行計畫討論會，

會中邀請逢甲大學建築學系李英弘副教授、本處各主管及承辦人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、成立專責單位：由本處各單位主管組成「為民服務工作推動小組」，並由企劃經理課擔任幕僚工作，年度內至少召開 2 次會議，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。
- 三、參與評獎：年度結束前依據行政院研究發展考核委員會及內政部函頒之「政府服務品質獎評獎作業計畫」提出績效報告，參與評獎，本處更積極爭取政府服務品質獎。

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 6 次電話禮貌測試；另基於自主管理及自我要求，於年度內進行上下半年度共 2 次各管理站及處本部之為民服務自我評量及檢測，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。