

# 內政部營建署陽明山國家公園管理處

## 95 年度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 92 年 9 月 8 日會研字第 0920022178 號函修訂之「全面提升服務品質方案」
- 二、內政部 95 年 3 月 13 日台內秘字第 09500046451 號函頒之「內政部 95 年度提昇服務品質實施計畫」。

### 貳、計畫目標：

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。

陽明山國家公園管理處於民國 74 年 9 月 16 日成立，面積 11,455 餘公頃，為台灣地區唯一具有火山景觀及最毗鄰都會區的國家公園，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，陽明山國家公園管理處（以下簡稱本處）積極規劃、改善為民服務之相關軟硬體設施，藉以強化環境教育宣導功能及提昇遊憩品質，期使為民服務工作能更臻完善。

為使本園區之經營管理能契合當前社會發展之實際需要，本處揭鑿「服務、效能、品質」的為民服務目標，做為本處努力之方向：

- 一、服務—樹立員工服務觀念與做法，改善為民服務措施。
- 二、效能—簡化工作程序，提高行政效率。
- 三、品質—落實行政革新方案，全面提升服務品質。

### 參、執行對象：

陽明山國家公園各課室組站

### 肆、執行期間：

自民國 95 年 1 月 1 日起至 95 年 12 月 31 日止。

### 伍、計畫內容：

實施要項	推動作法	完成期限	執行單位	執行情形
一、檢討服務領域，研採企業作法 (一) 針對民眾需求，規劃調整為民服務工作廣度、深度及範	1. 訂定「陽明山國家公園管理處 95 年度提升服務品質執行計畫」加	95 年 3 月	資訊室	已修訂完成。

實施要項	推動作法	完成期限	執行單位	執行情形
圍。	<p>強推動為民服務工作。</p> <p>2. 適時更新修訂本處「為民服務不定期考核工作計畫」、「首長電子信箱處理作業規定」等，提升服務品質。</p> <p>3. 參與地方舉行之活動與村里民大會，適時瞭解民眾之困難與需求，並予協助或改善。</p> <p>4. 每日指派專人負責剪報，並將媒體報導、報刊輿論蒐集分析，以為業務推展之參考。</p>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>人事室</p> <p>資訊室</p> <p>各課室</p> <p>企劃經理課</p> <p>處長室</p>	<p>4月20日召開研商修訂本處值班注意事項。</p> <p>預計於9月份辦理攝影資料管理及使用要點修訂。</p> <p>派員參加3場北投區里鄰工作會報、立法委員蕭美琴舉辦之遷建案協調會，並協助解決地方民眾之問題。</p> <p>截至6月底共計剪報150則，其中32則辦理相關處理或回應。</p>
(二) 針對與民眾關係密切事項及提升服務品質等有關專題，鼓勵研究創新。	<p>1. 辦理為民服務手冊更新之編(增)印工作。</p> <p>2. 辦理委託研究計畫，並鼓勵員工自行研究創新。</p>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>觀光遊憩課</p> <p>各單位 保育課</p>	<p>預計95年9月份重新修訂。內容除各種保育利用活動外，亦使用簡要淺顯的文字說明，告知民眾各項法令政策、申請手續、申請資料，以提供民眾辦理各項申請之參考。</p> <p>1. 辦理委託研究計畫案6項、委辦研究計畫案1項、委託學術機構辦理研究計畫案2項，均已完成簽約及期初簡報，期中簡報目前正陸續辦理中，預定7-8月全部完成期中簡報。</p> <p>2. 自行研究6項已辦理簽核，目前正進行研究調查中。</p>
(三) 選派人員參訪研習企業改造實務經驗，蒐集服務品質優質作法，供同仁觀	<p>1. 辦理員工在職訓練。</p>	<p>經常辦理</p>	<p>人事室</p>	<p>本處1至6月辦理已辦理員工電腦訓練3場及演講課程計14場，成效良好。</p> <p>1月12日法治訓練</p> <p>3月27日憲改演講</p>

實施要項	推動作法	完成期限	執行單位	執行情形
<p>摩學習。</p>	<p>2. 選派各單位人員參訪民間企業改造成功案例，學習實務經驗，以提升行政效率，加強為民服務工作推展（1-2次）。</p> <p>3. 辦理新進人員及義務解說員解說服務訓練。</p> <p>4. 辦理本處員工救難專業訓練。</p>	<p>95年12月</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>資訊室</p> <p>工務課各課室</p> <p>人事室</p> <p>解說教育課</p> <p>觀光遊憩課</p>	<p>4月19日法紀教育專題演講及政風座談會</p> <p>5月3日溫泉法暨相關法規與營建署合辦：</p> <p>6月20日有效管理與魅力領導及兩性共和國—談男女兩性相處的藝術</p> <p>6月22日在逆境中創造優勢及職場壓力管理</p> <p>6月26日消費法律小視窗及溝通的奧秘</p> <p>6月27日國防科技-電子戰與軍事網格</p> <p>6月29日提昇個人記憶及莫名腰酸背痛的預防與保健</p> <p>6月30日性騷擾-你我的解讀相同嗎？</p> <p>2月22日數位攝影入門</p> <p>4月26日POWERPOINT簡報軟體的應用</p> <p>6月28日如何避免電腦中毒及資料搶救</p> <p>1月20日工程督導小組至十三行博物館參訪學習解說展示。</p> <p>4月21日工程督導小組至法鼓山參觀學習生態工程。</p> <p>規劃於7月份辦理新進人員訓練。</p> <p>針對活動或依服務性質不同辦理解說志工訓練，使志工瞭解服務內容並加強專業訓練，增進解說技巧及提升服務品質。截至6月30日止共辦理9項14梯次志工教育訓練課程，共計397人次參加。</p> <p>將於7月24日於陽金公路馬槽橋辦理防災垂吊演練，由本處急難救災同仁及警察隊同</p>

實施要項	推動作法	完成期限	執行單位	執行情形
				仁參加，並請專業教練指導。
(四) 辦理品質管理等相關知識研習活動，建立改善服務品質之提案制度及訂定相關之獎勵制度。	1. 全年無休之諮詢服務。	經常辦理	解說教育課 各管理站	遊客中心及各遊客服務站於例假日照常開館，隔日再休館，春節假期僅休除夕一日，開放遊客中心及各遊客服務站，全年無休提供各項諮詢服務。
	2. 辦理服務品質滿意度調查。	95年12月	各管理站	陽明書屋第1季遊客調查滿意度91%第2季94%。
	3. 定期召開工程督導會報，以提升工程施工品質暨推動預算執行。	經常辦理	工務建設課	1. 定期舉行工程督導會報，截至6月底共舉行3次，確實掌握本處預算執行，成效良好。 2. 每月定期辦理工程督導小組工程現地勘查，有效提升工程施工品質及施工進度之掌控。
	4. 設置「生物性災害防治處理小組」。	95年12月	保育研究課	外來種生物如紅火蟻、口蹄疫等對「自然資源」危害者啟動本小組運作機制；平時加強宣導。
	5. 執行生態保護區入園查核暨登山安全宣導。	95年12月	保育研究課	持續辦理生態保護區巡查及取締非法盜獵及盜採。截至6月計已執行38次，目前持續辦理巡查及取締非法盜獵及盜採。
	6. 持續辦理「生物多樣性推動方案」工作計畫。	經常辦理	保育研究課	1. 辦理委託研究計畫案6項、委辦研究計畫案1項、委託學術機構辦理研究計畫案2項，均已完成簽約及期初簡報，期中簡報目前正陸續辦理中，預定7-8月全部完成期中簡報。 2. 自行研究6項已辦理簽核，目前正進行研究調查中。 3. 辦理保育研究成果應用於

實施要項	推動作法	完成期限	執行單位	執行情形
				<p>資源經營管理計畫，包括「天溪園生態自然中心」、「日式溫泉建築資訊解說站」及「自然資源資料庫查詢管理系統更新維護計畫」，目前正依據計畫持續辦理中。</p> <p>4. 辦理委託研究計畫成果發表研討會，於6月初辦理完畢，包括營建署、友處、本處同仁及17個外單位共計103人參與。</p> <p>5. 由解說教育課辦理環境教育教材，包括森林搖籃曲-捲葉象鼻蟲生態影片 DVD 英文版、生態旅遊電子書等2項，目前正依據計畫持續辦理中。</p>
(五) 透過辦公室自動化網路系統，建立e-learning的學習平台。	1. 機關所有人員電子學習護照學習總時數超過20小時。	經常辦理	人事室  資訊室	目前本處終身學習時數為20.22小時，績效卓著。
(六) 修訂為民服務工作品質輔導計畫	1. 依據行政院函頒之「全面提升服務品質方案」，訂定本處95年度提升服務品質執行計畫。	95年3月	資訊室	已完成執行計畫之訂定。
<p>二、便捷行政程序、縮短等候時間</p> <p>(一) 辦理簡化申辦或行政作業流程，建立標準作業規範。</p>	1. 簡化進入生態保護區許可證之申請；辦理以傳真及E-mail方式核發入園許可證。	經常辦理	保育研究課	<p>1. 設置進入生態保護區之入園網路申請窗口，凡符合申請期限(1個月內至7天前)之規定者，全天24小時皆開放供民眾上網申請，亦於網路線上准駁。</p> <p>2. 民眾亦可利用傳真或郵寄方式辦理入園申請。</p> <p>3. 1至6月書面申請64隊964人次，網路申請有153隊1,757人次，共計217隊2,721人次，網路申辦佔</p>

實施要項	推動作法	完成期限	執行單位	執行情形
	2. 多管道提供申請表格，減少民眾舟車行程。	經常辦理	各單位	70%。 於管理處櫃台及網站提供申請案件表格，清楚雙語標示作業時程、無須費用、所需書表及附繳書證等。
	3. 提供民眾服務手冊供民眾申辦案件時參閱。	經常辦理	觀光課	預計 95 年 9 月份重新修訂。內容除各種保育利用活動外，亦使用簡要淺顯的文字說明，告知民眾各項法令政策、申請手續、申請資料，以提供民眾辦理各項申請之參考。
	4. 推動政府採購電子領標系統。	經常辦理	秘書室	共有電子領標案件 45 件，領標次有 195 次，達成率為 100%。
	5. 分層負責，簡化行政流程。	經常辦理	人事室	預計於 8 月份召開分層負責會議，簡化行政流程。
	6. 建立職務代理人制度，並將服務人員姓名標示於服務台。	經常辦理	人事室	本處員工差假均建立有職務代理人制度，另服務人員姓名並標示於服務台。
(二) 提供遠距及資訊化服務措施；積極推動跨區域或跨機關整合服務。	1. 設置國家公園入山、入園單一窗口服務暨線上申辦及查詢系統。	經常辦理	保育研究課	針對進入生態保護區、學術研究標本採集申請等申辦作業，皆清楚登載於本處網頁。截至 6 月各申辦案件統計如下： (1)申請進入生態保護區共計有 217 隊 2,721 人次。 (2)學術研究標本採集申請，包括動、植物、昆蟲、地質岩石計有 19 件。
	2. 加強利用電子佈告欄傳閱公文及建議管道，強化內部橫向連繫。	經常辦理	秘書室	利用公文管理系統登載本處及上級機關公文，並 E-mail 通知本處同仁登入閱覽。1 至 6 月共計接收營建署 322 件電子公布欄公文，登錄本處電子公布欄公文共計 954 件。
	3. 全球資訊網網頁更新維護。	經常辦理	資訊室	1. 6 月 22 日辦理兒童網站更新委外案，預計 9 月完成結

實施要項	推動作法	完成期限	執行單位	執行情形
	<p>4. 透過本處網站提供各項解說服務資訊，並設置專屬網頁受理民眾及一般團體申請網路預約解說。</p> <p>5. 將環境教育活動之成果報告及相關資訊公佈於本處網站，提供民眾參考。</p> <p>6. 將本處歷年研究報告公佈於本處網站，提供民眾查閱及下載。</p> <p>7. 櫃台提供交通狀況、氣候、區內遊憩資訊及各項旅遊資訊諮詢。</p> <p>8. 建置遠距視訊會議系統，提升行政效率。</p>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>解說教育課 陽明書屋</p> <p>解說教育課</p> <p>資訊管理室</p> <p>解說教育課 各管理站</p> <p>資訊室</p>	<p>案。</p> <p>2. 辦理英文網站更新委外案，預計 12 月底前完成結案。</p> <p>3. 辦理員工網站系統更新；預定於 12 月底前完成新增系統並上線服務。</p> <p>1. 解說服務預約方式，除提供公文及電話預約方式外，亦提供網路預約服務，截至 6 月 30 日止已受理線上預約 15 件。</p> <p>2. 陽明書屋預約解說網路預約計 14 件 424 人次；電話預約 292 件，10,418 人次。</p> <p>1. 於辦理各項環境教育活動時，透過網站發佈活動相關訊息，截至 6 月 30 日止已公佈 14 則活動訊息，提供民眾參考。</p> <p>已完成 94 年度研究報告上網。</p> <p>遊客中心及各遊客服務站站均有中、英、日文的交通狀況、區內遊憩資訊資料供民眾取閱，並由現場服務人員回答各項諮詢。</p> <p>已配合營建署建置遠距視訊會議系統，目前皆以測試完成。</p>
<p>(三) 編印為民服務工作手冊，提供員工據以作業；編訂為民服務白皮書，向社會大眾公佈。</p>	<p>1. 依據業務調整，更新修訂「為民服務手冊」並上網公佈，提供民眾更方便的服務。</p>	<p>95 年 12 月</p>	<p>觀光遊憩課</p>	<p>預計 95 年 9 月份重新修訂。內容除各種保育利用活動外，亦使用簡要淺顯的文字說明，告知民眾各項法令政策、申請手續、申請資料，以提供民眾辦理各項申請之參考，並將公佈於本處網站上供民眾</p>

實施要項	推動作法	完成期限	執行單位	執行情形
	2. 各遊客服務站提供各項解說設施之使用申請辦法或程序，提供更便捷服務。	經常辦理	各管理站	下載使用。 陽明書屋門口公布有「參觀陽明書屋須知」及提供參觀預約解說服務。
三、塑造親切環境，樹立服務形象 (一) 充實、更新各項服務設施，提供特殊服務機制，並綠美化服務環境。	1. 遊客服務站等各項服務設施改善。 2. 辦理步道及據點設施維護。 3. 各管理站轄區內廁所、觀景亭、瞭望平台、休憩設施綠建築及景觀復舊美化。 4. 陽明書屋生態旅遊中心整建。 5. 各外站備有醫療箱供遊客使用，服務登山遊客。 6. 辦理園區環境清潔維護工作。 7. 辦理「園區公共意外責任險」。	95年12月 95年12月 95年12月 95年12月 95年12月 經常辦理 經常辦理	工務建設課 工務建設課 工務建設課 工務建設課 觀光遊憩課 各管理站 觀光課 秘書室	辦理本園區辦公廳無障礙設施暨警察隊屋頂改善工程於95年6月28日發包，預定12月10日完工。 辦理中正山與紗帽山地區步道與公共設施整建工程於95年7月12日完成招標作業，預計12月10日完工。 已於95年7月11日完成發包，預計12月15日前完成。 近日內辦理發包，預計12月15日前完成。 本處遊客中心設有緊急醫療空間，備有簡易醫療器材。各服務站皆備有醫療箱供遊客使用，並隨時檢查藥品及器材是否過期或不敷使用以便隨時補充。 本處每年委外辦理園區管理站及遊憩區環境管理維護工作，每日進行清潔維護並由管理站人員負責進行查驗。 本處遊客中心及各遊客服務站，每年均向保險公司投保2400萬元公共意外責任保險



實施要項	推動作法	完成期限	執行單位	執行情形
	8. 加強辦公廳舍綠美化工作。	經常辦理	觀光課  秘書室	(每年 5 月 21 日至翌年 5 月 21 日止)  每季委外辦理園區管理站、遊憩區、步道及道路等植栽補植、綠化工作，共計完成 2 次作業。 本處辦公廳舍室內外環境均整潔，並定期植栽維護，以期提供洽公民眾清新、舒適、自然的環境，共計完成 3 次作業。
(二) 選派適當人員擔任第一線服務工作；主管積極參與提升為民服務工作；提供多語服務、延時服務、機動服務、客製化服務；確實辦理獎勵禮貌服務績優員工	1. 處本部及各管理站，每日皆排定值班人員值勤，全年無休 24 小時服務。  2. 假日及緊急災害期間，本處主管皆排定輪班順序 24 小時值勤。  3. 遊客中心及各遊客服務站由解說人員擔任第一線引導解說工作，並加強訓練服務台人員禮貌與服務態度。	經常辦理  經常辦理  經常辦理	人事室  人事室  觀光遊憩課  解說教育課    各管理站	處本部及各管理站，每日皆排定有值班人員值勤，全年無休 24 小時服務，主管人員並擔任總值勤職務。  假日及緊急災害期間，本處主管皆排定輪班順序 24 小時值勤，以處理緊急事故。 本處平時及假日皆排有 24 小時值勤人員，遭遇緊急災害事件時即馬上啟動急難救災系統。1-6 月份因颱風及緊急災害，共成立 3 次緊急應變中心，共計處理 2 件救人。  遊客中心每月皆規劃並選派適當人員擔任第一線服務，排定輪值表，除休館日外，每日由 1 位解說課人員及 2 至 3 位解說志工負責遊客中心遊客諮詢服務、視聽室多媒體影片之播放、生態解說導覽等事宜，主動提供遊客各項諮詢及解說服務，至 6 月 30 日止，解說課人員服勤人次為 155 人次，服勤時數為 1,191 小時，解說志工服勤人次為 3,490 人次，服勤時數為 28,373 小時。 各遊客服務站除休館日外，每日由 1 位服務站人員及 1 至 2 位解說志工負責遊客中心遊

實施要項	推動作法	完成期限	執行單位	執行情形
	4. 設置專人接待及協助民眾申辦案件，並做適當之引導服務。	經常辦理	各單位	客諮詢服務、視聽室多媒體影片之播放、生態解說導覽等事宜，主動提供遊客各項諮詢及解說服務。 服務台備有各項申請案件範例，服務人員主動協助洽公民眾處理相關申辦事宜。
(三) 開放並宣導至少一個機關公用設施供民眾使用。	1. 本處各項遊憩服務設施例如遊客中心、遊客服務站、廁所等均免費開放民間使用；遊客中心之展示室、視聽室、廣場等亦開放民眾使用。	經常辦理	解說教育課各管理站	截至 6 月參觀遊客中心及各管理站約有 551,324 人次、影片欣賞約有 37,946 人次、導館解說約有 48,059 人次、戶外解說約有 25,223 人次。
	2. 提供管理處無線上網服務。	經常辦理	資訊室	目前管理處本部已建置 7 部無線網路發射器，可供洽公民眾及媒體使用。
四、重視民情輿情，主動協調溝通 (一) 邀請民間團體、學者、專家及相關人士，參與規劃政策措施及服務事項。	1. 委託學者專家進行園區資調查及各項研究案。	經常辦理	保育研究課	辦理委託研究計畫案 6 項、委辦研究計畫案 1 項、委託學術機構辦理研究計畫案 2 項，均已完成簽約及期初簡報，期中簡報目前正陸續辦理中，預定 7-8 月全部完成期中簡報。
	2. 邀請學者專家，成立「陽明山國家公園國際與國內景觀工程顧問團」，審查本處 95 年度各項工程委託設計規劃案。	經常辦理	工務建設課	1. 中正山與紗帽山地區步道與公共設施整建工程 2. 陽明書屋中興賓館等消防設施整建工程 3. 本園區辦公廳無障礙設施暨警察隊屋頂改善工程 4. 大屯山地區公共設施改善工程 5. 各遊憩區轄內公共設施整修工程等案於辦理期初、期中及期末簡報時均邀請景觀顧問團指導並提供意見。
	3. 成立生態核心顧	經常辦理	保育研究課	自 91 年成立以來，就各項委

實施要項	推動作法	完成期限	執行單位	執行情形
	問群，邀集相關學者專家共同研討處理生態保育事件。 4. 聘請專家學者成立「公共建築物行動不便者使用設施改善諮詢及審查小組」，提供本園區內無障礙設施推動之諮詢。	經常辦理	建管小組	託研究計畫參與評審考核。  園區內列管公共建築物共計45件，目前進行9件改善工程，將於年底前完工。本作業並預計於3年內全數改善完竣，以落實園區內無障礙設施設置與管理之業務。
(二) 善用各項管道及公開場合，宣導施政措施及執行成效。	1. 指派內部7位主管擔任園區各區公所、鄉鎮公所之聯絡人，增加與民眾溝通機會，重視並協助處理地方民眾之問題。 2. 透過各種宣導品及相關資訊，如網頁年報、簡訊電子報之刊登，將本處的施政措施及執行成效，加以宣導。 3. 舉辦處慶及配合相關慶典活動宣導施政措施及執行成效。 4. 參與地方舉行之活動與村里民大會。	經常辦理  經常辦理  95年9月  經常辦理	各單位  解說教育課  人事室  各單位	對於地方召開之會議及需聯繫事項，均指派負責之單位主管參加及協助辦理。  透過各種宣導品及相關資訊宣導本處施政措施及執行成效，已完成94年網頁年報刊登，並辦理「陽明山國家公園生態旅遊互動多媒體光碟」案。  本處21週年處慶，目前已著手規劃相關慶祝活動。  指派責任區之主管及相關承辦人員參加地方活動與村里民大會。
(三) 辦理民意調查瞭解民眾需求，給予適當協助。	1. 辦理遊客意見調查與滿意度調查。 2. 辦理陳情案與首長信箱調查。	經常辦理  經常辦理	各單位(遊客中心.龍鳳谷.小油坑.擎天崗無) 秘書室	陽明書屋第1季遊客調查滿意度91%第2季94%。  訂定陽明山國家公園管理處人民陳情案件處理流程圖，於

實施要項	推動作法	完成期限	執行單位	執行情形
			資訊室	陽明山郵局租用 42 號之處長信箱，由專人回覆民眾意見。1 至 6 月份並未有民眾陳情信函及滿意度調查回函。1 至 6 月份處長信箱滿意度調查 6 件，非常滿意計 3 件，滿意計 1 件，不滿意計 0 件。「不滿意或很不滿意之案件，本系統將自動重新掛號列入稽催，重新分辨請各單位於 3 日內將處理情形交本室辦理回覆。」
(四) 建立民眾建言管道，公佈民眾意見反映及陳情案件作業規定與處理程序，民眾意見與陳情案件並加以追蹤管制。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於各遊客中心設置遊客意見箱，並提供首長電子信箱服務，提供民眾表達意見管道。</li> <li>2. 於網站設置「線上互動」專區，並辦理網路問卷調查，與民溝通無界線。</li> <li>3. 辦理「首長與民有約」、與居民有約座談會等各種活動，充分提供與民眾意見交流管道。</li> <li>4. 對於民眾各類抱怨、陳情案件，均予登記、區分、統計及列入管制，定期彙整分析報告，提出改進建議，供機關首長及有關單</li> </ol>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>觀光遊憩課</p> <p>資訊室</p> <p>企劃經理課</p> <p>秘書室</p>	<p>1 至 6 月份共計回收遊客意見單計 29 件，並針對遊客意見單統計分析結果：公共設施類 9 件，環境清潔類 12 件，交通設施 2 件，經營管理類 1 件，解說服務類 3 件，其它類 2 件。計採納 3 件、未採納 3 件、列參考 8 件、改善 15 件。</p> <p>於 94 年 12 月 27 日~95 年 2 月 28 日辦理本處網站滿意度調查。參加人數 1,298 人，有效份數 1,222 份，超過百分之 80% 的网友給予高分肯定，並將調查結果公佈於本處網站。</p> <p>3 月 2 日與立法委員高建智、士林、北投各里長進行意見交流座談會，瞭解地方需求。</p> <p>共計處理人民陳情案件 17 件，接獲民眾回覆調查表 3 件，滿意 1 件，尚可 1 件，非常不滿意 1 件(取締違規案)，不滿意之情形則將作為本處往後訂定相關規定之參考。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	執行單位	執行情形
	位參採，提升為民服務品質。			
五、結合民間資源，協助公共服務 (一) 運用社會資源及人力，輔導辦理公共服務。	<p>1. 加強本處解說志工各項解說教育、實務等專業訓練，並調派解說志工前往各遊客中心或服勤據點服勤及支援各項解說宣導與環教活動，以達善用社會人力資源之效。</p> <p>2. 逢假日遊客服務中心派駐義務解說員協助導覽、導館解說服務及相關諮詢服務。</p> <p>3. 建立保育志工協勤制度，協助園區資源勘查並提供登山生態解說等各項服務。95年度預計服勤可達2,000人次，並辦理年終考評1次。</p> <p>4. 辦理「與國家公園有約活動」，年度預計辦理4梯次以上。</p>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>解說教育課</p> <p>各管理站 解說教育課</p> <p>各管理站 保育課</p> <p>解說教育課</p>	<p>針對活動或依服務性質不同辦理解說志工訓練，使志工瞭解服務內容並加強專業訓練，增進解說技巧及提升服務品質。每月排定輪值表，調派解說志工至遊客中心及各遊客服務站支援各項解說宣導及環教活動。至6月30日止共辦理9項14梯次志工教育訓練課程，共計397人次，解說志工服勤人次為3,490人次，服勤時數為28,373小時。</p> <p>除休館日外，平常日及假日均派駐解說志工協助導覽、導館解說及相關諮詢服務。自95年1月1日起至6月30日止，參觀遊客中心約有93,625人次、影片欣賞約有11,053人次、導館解說約有3,984人次、戶外解說約有8,617人次。</p> <p>1. 辦理天溪園保育暨解說志工訓練，計4梯次(5-6月)，共計約200人次參與，預計於開園後加入服勤解說。</p> <p>2. 在6/26於天溪園辦理保育志工協助外來種植物清除工作，共計45人參與。</p> <p>截至6月30日止，共辦理20項活動，計435梯次，參加人次約41,830人次。</p>
(二) 與其他機關、民間企業或團體合作，協助提供服務措施，	1. 與台北市天文館合辦「賞蝶看星去」。	95年5月	解說教育課	1. 於5月6日及5月20日辦理2梯次活動，邀請蝴蝶專家學者以蝴蝶生態資源與保育主題「樂透賞蝶趣」、

實施要項	推動作法	完成期限	執行單位	執行情形
延伸服務。				「蝴蝶的滿漢全席—漫談蝴蝶的食物」二主題進行專題演講，全程參與演講的民眾可於會後免費參加天文科學教育館之導覽解說，計有 285 人次參加。
	2. 與台北市立動物園、中華民國自然生態保育協會合辦「陽明山蝴蝶季—蝴蝶博覽會暨蝴蝶生態展」。	95 年 6 月	解說教育課	6 月 10 日及 11 日於陽明山中山樓及竹子山戰備道辦理，以陽明山國家公園自然景觀及蝴蝶生態為主題，宣導蝴蝶生態及棲地保育之重要性，計有 7,000 人次參加。
	3. 與天文科學教育館合辦「天地之旅」活動，開放擎天崗戶外解說教室及廣場，作為天文講座、夜間觀星及活動解說之地點。	95 年 12 月	解說教育課	95 年 7 月 1 日至 8 月 20 日與天文科學教育館合作辦理 9 梯次活動，將陽明山豐富的生態、地質與夜間燦爛奪目的星空介紹給廣大的民眾，於 95 年 6 月 3 日完成報名及繳費，計有 722 人次參加。
	4. 與中華民國路跑協會合辦「第 15 屆陽明山國家公園盃路跑賽」活動。	95 年 7 月	解說教育課	95 年 7 月 9 日於小油坑辦理路跑賽活動，以年齡分為 24 組，由小油坑停車場往返竹子山道路，計有 2,224 人次參加。
	5. 廢水、污水之委託民間處理。	經常辦理	工務課	園區污水處理設施共有六處，每年公開委外承包商妥善處理，並有專人負責操作維護機械設備保養，本處每月檢查機械設備及水質檢測，以維排放水符合政府規定範圍。
	6. 遊憩區賣店委外經營管理。	經常辦理	觀光課	1.本處菁山露營場業於 6 月 6 日辦理督導考核結果為優良。 2.冷水坑遊憩區暨擎天崗地區各項公共服務設施案辦理委外營運。
	7. 辦公廳舍及園區環境清潔委外處	經常辦理	觀光課	本處每年委外辦理園區管理站及遊憩區環境管理維護工

實施要項	推動作法	完成期限	執行單位	執行情形
	<p>理。</p> <p>8. 保育研究計劃委託專家學者執行。</p>	經常辦理	<p>秘書室</p> <p>保育研究課</p>	<p>作,每日進行清潔維護並就近由管理站人員負責進行查驗。本處及各外站辦公廳舍、公廁均委託民間清潔公司清潔維護,提供本地住民18個工作機會,降低民間失業率並可節省經費約107萬元。</p> <p>辦理委託研究計畫案6項、委辦研究計畫案1項、委託學術機構辦理研究計畫案2項,均已完成簽約及期初簡報,期中簡報目前正陸續辦理中,預定7-8月全部完成期中簡報。</p>
<p>(三) 結合民間、機關或團體,處理突發意外事件,建立應變機制。</p>	<p>1. 依據本處「災害緊急應變標準化作業程序」、「防救中心作業流程表」,執行本處災害緊急應變措施。</p> <p>2. 與台北市榮民總醫院合作醫療系統,健全緊急醫療救護體系。</p> <p>3. 參加民間搜救團體,促進交流互助合作。</p>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>觀光遊憩課</p> <p>觀光遊憩課</p> <p>觀光遊憩課</p>	<p>依據「內政部營建署陽明山國家公園管理處災害緊急應變小組作業規定」,訂有急難救災作業流程表,遇有緊急災害發生時,即依照危機等級緊急聯繫災害處理權責單位即時處理,必要時動員本處急難救災小組配合救災,並依規定填寫「災害緊急通報表」通報上級機關內政部營建署。1-6月份因颱風及緊急災害,共成立3次緊急應變中心,共計處理2件救人。</p> <p>本處於92年度起與台北市榮民總醫院締結為特約醫院,健全本處之醫療體系。</p> <p>本處參與中華民國大型活動緊急救護協會並派員參加初級救護員技術員訓練,培訓具有救護及搜救經驗人員,進行園區山難或迷途事件之救護及搜救案件,目前共有24位領有初級救護員技術員(EMT1)執照。</p>

## 伍、實施步驟：

- 一、由主辦單位資訊室彙整各單位有關全面提升服務品質之業務，研提計劃。
- 二、由各單位依據年度之實施要項訂定執行計畫，編列預算執行之。
- 三、由資訊室於每年度結束後，彙整各主辦單位之執行成果，提報年度執行績效檢討報告。
- 四、配合本處為民服務不定期考核制度進行稽核及追蹤控管缺失改善，並定期簽報有關各項執行情形。
- 五、年度結束後提報提升服務品質績效報告參加內政部全面提昇服務品質獎。

## 陸、績效檢討：

本列管計畫係以「陽明山國家公園建設計畫」為藍本，以分期分區計畫之工作內容為原則，除延續前年度計畫執行結果，並考慮區域發展特性、保育研究、解說需求而訂定，並嚴格執行進度考評、列管查證，加強為民服務。

- 一、本執行計畫之考核結果將簽陳處長並公佈處內之電子公告系統，供全處同仁參考。。
- 二、每月定期由處長主持召開主管（處務）會報，對於重大案件或關係民眾權利義務之陳情案列管，皆列入下次處務會報中說明執行情形。
- 三、定期舉行工程督導會報，確實掌握本處工程進度，並確保工程品質。
- 四、進行國家公園區內設施之安全維護與環境衛生督導檢查。
- 五、成立「為民服務不定期考核小組」，實施不定期之查核。
- 六、成立「為民服務工作品質推動小組」，不定期舉行會議，檢討為民服務成效。