

太魯閣國家公園管理處 104 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

- 一、行政院 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及評獎作業手冊。
- 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及評獎作業手冊。
- 八、國家發展委員會 103 年 8 月 21 日發社字第 1031301420 號函頒之政府服務品質獎評獎實施計畫及評獎作業手冊。
- 九、104 年 2 月 10 日台內秘字第 1041000424 號函頒內政部 104 年度服務品質獎實施計畫。

貳、計畫目標：

太魯閣國家公園以「保育與永續」、「體驗與環教」、「夥伴與共榮」、「效能與創新」為機關核心目標，持續推動為民服務，並以「永續保育」、「永續環境」、「永續育樂」與「永續發展」為為民服務計畫目標，積極推動提

升服務品質工作。各項目標之具體策略為：

一、永續保育：

- 因應環境變遷之減災與防災迫切性，長期監測生態環境、落石災害等變化，建立資料庫。
- 守護國家珍貴資產，加強生態人文價值研究與論述，維護中橫公路人文資產、原生物種保護與研究。推動智慧型保育區管理模式，強化經營管理效能。

二、永續環境：

- 監測遊憩活動及開發行為對環境生態之衝擊與影響。
- 落實承載量管制，解決峽谷交通壅塞問題，兼顧各項設施維護提升優質遊憩品質。
- 採用通用設計、節能設施與建立友善環境。
- 保存原住民文化資產，促進住民參與，輔導中橫公路沿線聚落產業轉型與發展生態旅遊。
- 強化夥伴關係，建立行政協調合作機制，促進區域發展。

三、永續育樂：

- 辦理國家公園環境教育與生態體驗多元活動，推廣全民登山教育增進登山安全技能，強化服務設施維護並落實救援機制。
- 推動原住民參與國家公園解說與環境教育，輔導社區發展國家公園生態旅遊與太魯閣族特色文創產業。
- 辦理年度峽谷音樂會，部落音樂會、原住民文化市集、農曆春節免費遊園專等，行銷太魯閣族文化與花蓮觀光產業。

四、永續發展：

- 結合社會資源推動環境教育，辦理園區步道與國土復育認養，強化企業社會責任，提升園區服務設施品質與效能。

- 善用資訊網路科技，建立電子網路化國家公園，以智慧型物聯網模式服務遊客及民眾。
- 提升遊客安全與服務品質，推動「九曲洞景觀明隧道及步道安全防護工程」、「布洛灣至巴達岡景觀吊橋工程」。

參、執行對象：

本處各課、室、站。

肆、執行期程：

自民國 104 年 1 月 1 日起至民國 104 年 12 月 31 日止，計 1 年。

伍、計畫內容：詳如附表。

陸、執行步驟：

- 一、成立「太魯閣國家公園提升服務品質推動小組」，由處長擔任召集人，副處長擔任副召集人，秘書擔任組長，各課室站主管（課長、主任）為組員，各業務承辦人為幹事。
- 二、由提升服務品質推動小組成員依年度提升服務品質執行計畫，由上而下推動提升服務品質各實施要項工作。
- 三、配合辦理不定期查核測試機制，執行成果於年度中每 4 個月彙整於處務會報報告，並視需要不定期召開工作會議檢討成效。必要時得邀請專家學者出席會議。

柒、考核獎懲

- 一、各執行對象應加強辦理為民服務工作，加強平時設施檢測及服務禮貌查核，作為年度內服務績效之評核依據。
- 二、公布本執行計畫於本處網站，並配合上級機關各項為民服務考核相關工作規定，提報年度或不定期執行績效成果報告陳報上級機關，並依查核結果隨時改進。
- 三、依國家發展委員會「政府服務品質獎評獎實施計畫及評獎作業手

冊」、及內政部函頒之「內政部提升服務品質實施計畫」及「內政部服務品質獎評獎實施計畫」辦理獎懲。

附表： 太魯閣國家公園管理處 104 年度提升服務品質執行計畫具體作法

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 2. 申辦案件流程簡化程度	1. 強化行政中心單一窗口收發件服務及線上服務單一窗口全程服務。 ※提升重點：一處收件，全程服務，以內部作業取代民眾奔波。 2. 縮短申辦案件等候或處理時間比例：加強檔案管考，檢視、簡化各項業務流程，提升行政效率，縮短申辦案件時間處理時程。 3. 減少各申辦案件流程及檢附證書謄本量：檢討各作業流程再簡化及使用電子化作業、跨機關電子閘門認證辦理案件之可行性。	全年度	各業務課、室、站
	服務流程透明度	1. 案件處理流程查詢公開程度 2. 案件處理流程主動回應程度	1. 服務場所及網站提供各項業務申辦須知、各種查詢方式包括承辦單位、電話、標準處理流程及辦理時限等訊息。 2. 受理案件後提供申請人收件確認訊息，且如超過標準作業時間將主動告知申請人。	全年度	各業務課、室、站

			<p>※提升重點：民眾申請各項服務業務，相關承辦訊息、處理進度、公開程度、查詢管道、回應情形等以便民、主動回應為最佳服務宗旨。</p>		
機關形象及顧客關係	機關形象	1. 服務設施合宜程度	<p>一、核心設施： 遊客中心及各管理站提供遊憩資訊、簡報室、盥洗室、飲水設備、停車場及無障礙設施等，並設有雙語服務台提供相關旅遊導覽、諮詢等服務措施。</p>	全年度	各業務課、室、站
			<p>二、一般設施： 1. 使用說明、定期檢查維修清理各項硬體設施。 2. 檢視與改善各類指標：設置雙語化指示牌、標示服務項目、動線指引牌示及辦公廳舍、各項公共服務空間與設施之牌示標明，提醒設施使用說明。 3. 加強行動不便遊客群之服務設施： (1)增加無障礙設備及設施：於服務台提供輪椅借用，簡報室設置無障礙空間提供坐輪椅者使用，設置無障礙公廁，並於公廁內普設緊急求救鈴，以及戶外、室內設有</p>	全年度	各業務課、室、站

			<p>無障礙坡道及步道，期營造遊客中心及太魯閣台地成為優質的無障礙空間，服務行動不便族群的遊客。</p> <p>(2)加強婦幼遊客的服務：於服務台提供嬰兒車借用，並設有優質的哺集乳室，於室內提供愛心鈴、熱水、擦手衛生紙、舒適座椅與空間。</p> <p>4 免費提供太魯閣遊客中心「特展室」，展出在地藝文創作，提供跨域分享與交流平台。</p>		
		2. 服務行為友善性及專業度	<p>1. 服務台配置醫藥箱、自動體外電擊去顫器 (AED)、充電器 (USB)、冷熱飲水機、打氣筒等設備及行李寄放服務，提供遊客多元的需要。</p> <p>2. 高海拔地區合歡山管理站針對高山症遊客提供吸氧、測量心跳血氧、熱飲等服務。</p> <p>3. 設置「摺頁再利用」回收箱，鼓勵遊客將已使用過之摺頁回收再利用，特於遊客中心服務台旁設有「摺頁回收箱」，便利提供重複使用，達成節能減碳的目標。</p> <p>4. 辦理大型活動時以接駁專車</p>	全年度	各業務課、室、站

			<p>及協調鐵路局配合增加活動期間之班次及列車，期能充分運用公共運輸系統疏運遊客及疏導交通，達成交通順暢及節能減碳的多元效能，並鼓勵民眾投入節能減碳的實踐者行列。</p> <p>5. 運用資訊科技提供多元化的解說服務：因應現今遊客利用資訊科技取得資訊的習慣，以期提供中、外人士更加舒適友善的服務設施。</p> <p>(1) 於遊客中心設置液漿電視放映國家公園宣傳影片與園區即時路況資訊。</p> <p>(2) 設置觸控式液晶螢幕提供來訪遊客遊憩資訊導覽。</p> <p>(3) 於服務台設置個人電腦，方便協助民眾即時上網查詢。</p> <p>(4) 園區遊客服務各據點安裝 i-Taiwan Wifi 無線上網，提供中外遊客使用，並設有使用說明海報，提供遊客參用。</p> <p>(5) 建立本處出版之相關刊物、影音之雲端流通平台，提供遊客免費或付費下載服務。</p> <p>(6) 遊客中心服務櫃台提供園區</p>		
--	--	--	--	--	--

		<p>各主要景點摺頁 QR CODE 掃描服務。</p> <p>6. 訂定「太魯閣國家公園遊憩服務據點管理與評鑑作業要點」每年 1 次定期評鑑，每季 1 次不定期檢查。</p> <p>7. 依據「太魯閣國家公園公共設施管理與安全維護檢查督導」每年辦理 2 次公共設施安全檢查。</p>		遊憩服務課
	3. 服務行銷有效程度	<p>1. 運用多元化的媒體加強宣導：</p> <p>(1) 於重大活動或新服務措施執行時，主動召開記者會，期廣為週知社會大眾。</p> <p>(2) 不定時結合報紙、雜誌、廣播電台、電視、網路等媒體，主動發佈新聞稿宣傳新的措施及活動。</p> <p>(3) 持續於各項環境教育活動、與國家公園有約活動，適時舉辦有獎徵答。</p> <p>(4) 將本處近年各項獲獎獎牌、訊息公布於遊客中心、洽公區等廣為宣傳週知國家公園經營管理成效。</p> <p>(5) 辦理部落音樂會及原住民文化市集活動：每月定期辦理原</p>	全年度	企劃課 解說課 各業務課、 室、站

			<p>住民傳統樂舞展演及傳統文化體驗活動，並配合春節假期、峽谷音樂節辦理文化市集，暑假期間更與秀林鄉公所合作辦理樂舞展演及市集活動，宣揚原住民傳統樂舞、工藝文化與農特產等相關產業，達成增進國家公園夥伴關係的實質建構。</p> <p>2. 推展全民環境教育活動：</p> <p>(1) 學童環境教育：發展定點學童環境教育活動，以太魯閣台地為場域，由解說員與解說志工研發設計分齡教案模組，結合國小戶外教學活動，推動學童環境教育活動，以協助落實環境教育法的實施，落實環教精神，建立學童正確保育觀念。</p> <p>(2) 高中生環境教育：以高中生為對象，辦理青年學子參與國家公園研究操作體驗營隊，加入學習服務的層面，鼓勵學生將課堂知識轉化為實際行動。</p> <p>(3) 成人及親子環境教育：以砂卡礑步道為規劃場域，委託</p>		
--	--	--	--	--	--

			<p>專業老師設計 4-6 小時教案並於 104 年度著手進行試操作。</p> <p>3. 持續提供中英日語帶隊、導館及定時定點解說服務：太魯閣為國際知名勝景，自成立來即致力發展中、英、日語帶隊解說、定時定點解說與導館服務，推展社會大眾環境教育及國民外交，深植保育理念，廣受國內外遊客好評與肯定。</p> <p>4. 設置在地原住民優秀學生獎助學金：為協助設籍園區社區居民其子女就讀各級學校努力向學，能整體提昇競爭力，並為儲備國家公園保育人才與強化夥伴關係，期未來共同推動國家公園生態保育工作。</p> <p>5. 即時雪季資訊（賞雪注意事項、雪鏈安裝法、雪鏈參考售價等）做成網頁提供遊客免費上網瀏覽查詢。合歡山管理站內亦提供合歡山服務與遊憩資訊、雪季服務等摺頁，提供遊客免費索取。</p>		
	顧客滿意情形	1. 機關服務滿意情形	1. 辦理服務滿意度調查提升民眾滿意度：本處委託專業團體	全年度	解說課 遊憩課

			<p>辦理遊憩設施及服務滿意度分析調查，藉以檢討改善措施及執行績效。</p> <p>2. 大型活動自辦問卷調查，以作為參考改進意見。</p> <p>3. 重視媒體意見溝通處理，推動太魯閣行銷，提升整體形象。</p>		保育課
		2. 民眾意見回應與改善情形	<p>1. 檢視民眾意見處理機制：本處主動於媒體發佈相關施政理念及措施，保育宣導活動等訊息，或主動召開記者會，透過媒體宣傳國家公園相關經營管理之理念、政策宣導及舉辦之活動。</p> <p>2. 提升民眾意見處理滿意度：</p> <p>(1) 設有網路首長信箱及留言版收集民眾意見，即時改善與回覆。</p> <p>(2) 每天專人即時收集輿情資料、剪報建檔，藉此瞭解輿情反應，針對負面新聞事件，採即時改善，適時回應說明。</p> <p>(3) 解說員及解說志工於帶隊解說後填列帶隊回報單俾供相關服務設施之參酌改進。</p> <p>(4) 運用志工留言板公佈志工活</p>	全年度	企劃課 解說課 各課、室、站

			<p>動相關訊息、本處重大訊息，並即時獲得志工服勤心得及因應狀況。</p> <p>(5)運用 facebook 等社群網站與民眾建立正向互動，並積極主動協助處理民眾意見。</p>		
--	--	--	---	--	--

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	資訊公開程度及內容正確度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提升資訊公開比例：除依據「政府資訊公開法」第 7 條公開相關資訊於網站專區外，並不定期將與國家公園相關之各項資訊張貼於主網站。 2. 提供案件承辦資訊種類：主動於本處入口網站、文宣摺頁、電子公佈欄及現場解說等多元管道，提供案件承辦單位、人員、聯絡電話、電子郵件信箱及網址，便利民眾查詢各項遊憩諮詢、步道資訊及各項解說服務預約申請案件之處理流程，並主動告知申請人處理程序。 3. 提升資訊內容正確度：依據本處「網站管理標準作業流程」，並與資通安全緊密結合，隨時檢視網頁內容，即時予以更新。 4. 提升服務措施及出版品資訊周知度：透過網站介紹本處各類已出版之解說叢書及摺 	全年度	企劃課 各業務 課室站

			<p>頁、DVD 等；另於遊客中心、各據點服務站主動提供遊憩資訊摺頁；此外，於花蓮機場、花蓮縣旅遊服務中心，置放各種語版的遊憩摺頁，免費提供中外籍遊客索取，大幅提升各項解說服務之周知度。</p> <p>5. 本處網站通過行政院研考會無障礙網頁 AA 標章認證。</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. 提升資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索比例：包括電子表單、施政計畫、機關活動、新聞等，以主題、施政及服務 3 種面向提供檢索服務。</p> <p>2. 增加檢索服務便捷度：提供檢索功能使用說明、範例及各項關鍵字檢索，使民眾使用更加便捷。</p> <p>3. 依據民眾使用需求辦理網頁架構改善工作。</p>	全年度	企劃課
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	<p>1. 持續擴增線上服務項目：持續檢視業務項目，評估擴增線上服務項目之可能性。</p> <p>2. 增加民眾使用線上服務案件數：提供明確及友善的使用</p>	全年度	企劃課 遊憩課 解說課 保育課 環維課

			<p>界面，提升民眾使用線上服務率。</p> <p>3. 檢視電子表單並簡化格式：加註服務分類，使民眾方便尋找及使用。</p> <p>4. 本處解說志工每月預約服勤全面使用網站預約排班系統登記。</p>		
電子參與多樣性	電子參與多元程度及互動回應情形	<p>1. ICT 產業應用於解說教育工作：建立本處出版之相關刊物、影音之雲端流通平台，提供遊客免費或付費下載服務。</p> <p>2. 解說志工留言板：本處解說志工留言板功能為公佈解說志工活動相關訊息、志工換班、本處重大訊息及解說志工對於權利、義務的疑問等，承辦人會即時回覆。</p> <p>3. 提供多樣的電子參與途徑：提供留言板、網路問卷、社群網站粉絲專頁等各項服務，重視民眾意見，提升電子參與及回應機制，達到 e 化民主的目標。</p>	全年度	<p>解說課</p> <p>企劃課</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
創新服務情形	有價值的創新服務	<p>1. 開創多元、全民參與環境教育活動，發展差異性解說服務：</p> <p>配合園區資源特色與遊客特性，針對入園不同的客層、遊客視聽行為的改變、環境教育法通過與開創生態美學體驗等經營管理所需，推動創新解說服務，包括：</p> <p>(1) 太魯閣遊客中心展示館更新服務。</p> <p>(2) 學童及成人環境教育：推動國小低、中、高年級環境教育及針對成人開發適切之教案。</p> <p>(3) 國家公園有約：中橫健行、合歡賞花、中橫賞楓體驗、youth camp，天祥系列講座等。</p> <p>(4) 太魯閣小旅行：發展轄區聚落生態旅遊。</p> <p>(5) 推動青少年參與研究體驗營。</p> <p>(6) 開放申請借用太魯閣遊客中心特展室、街頭藝人於本處戶外展演文藝活動。</p> <p>(7) 太魯閣峽谷音樂節、部落音樂會與文化體驗、春節文化市集暨部落音樂會。</p>	全年度	解說課 保育課 遊憩課 環維課 各管理站

		<p>(8) 推動太魯閣文創藤編文化、中橫故事館。</p> <p>(9) 中橫變遷解說叢書、兒童繪本、環境教育手冊。</p> <p>(10) 太魯閣 30 解說叢書、特展、「太魯閣未來經營管理研討會」。</p> <p>(11) 辦理花蓮地區導遊解說服務培訓課程，推廣國家公園環境教育觀念。</p> <p>2. 導入志工團體等非營利組織參與國家公園保育工作： 為擴增國家公園夥伴關係，結合保育、解說志工及社會公益志工參與國家公園生態保育業務，減輕國家公園人力物力負擔，辦理工作包括：</p> <p>(1) 外來種植物清除。</p> <p>(2) 合歡山、奇萊山淨山。</p> <p>(3) 協助步道設施維護與緊急救難。</p> <p>(4) 結合在地社區力量推動國土保育，協調在地組織、國小、NGO 團體等認養西寶地區國有土地保育與維護。</p> <p>3. 推動太魯閣峽谷遊客安全服務計劃： 因地制宜規劃地景保護及落石防護設施，並進行地質監測及詳細地質調查，融合景觀保護地景之措施穩固山壁邊坡，降低崩坍機率，於安全區域</p>		<p>企劃課 保育課 解說課 遊憩課 各管理 站</p> <p>環維課</p>
--	--	---	--	---

		<p>施設人車分道系統，工程應符合無障礙、綠建築、生態工法等，達成永續節能減碳目標，包括：</p> <p>(1) 小中橫地區遊客分流。</p> <p>(2) 山月吊橋及布洛灣太魯閣文化亮點園區。</p> <p>(3) 燕子口、九曲洞步道地景保護及落石防護設施維護。</p>		
	創新服務標竿學習效益	<p>1. 因應政府財政困難，本處積極整合引進各界資源推動為民服務業務，足為各界學習之標竿。</p> <p>2. 為發展差異性解說服務，分區建構解說服務系統，結合民間團體、在地原住民、人文藝術與不同的媒介推展不同類型的解說服務，提供國內外遊客多元的遊憩體驗與多樣選擇性。</p> <p>3. 善用民間團體與在地夥伴關係，認養國有土地復育，輔導社區產業轉型參與保育工作假期與生態旅遊，積極落實國家公園環境教育深耕活動。</p>	全年度	各課室站
	組織內部創新機制及運作情形	<p>1. 透過內部控制與風險管理作業，匯集組織內部意見，激盪出最佳方案。</p> <p>2. 重視服務回饋意見，不斷創新。</p> <p>3. 運用標竿學習機會，吸收成功案例，交流服務心得。</p>	全年度	各課室站