

壹、計畫依據：

- 一、行政院研究發展考核委員會九十二年九月八日會研字第0九二00二二一七八號函調整之「全面提升服務品質方案」。
- 二、內政部九十三年二月十八日內秘字第0九三00六五九六一號函頒之「內政部九十三年度提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標：

以「觀光遊憩」、「永續經營」和「景觀維護」為太魯閣國家公園未來工作指標，落實提升「加強生態旅遊及環境溝通」、「加強夥伴關係的建立」、「加強遊客安全維護」、「其他地方特色與創意工作」等服務品質工作。以達國家公園設立之目標：

- 一、「保育」目標：保護計畫區內自然生態體系及人文史蹟，並予合理之經營，使此一區域能永續利用長久保存。
- 二、「育樂」目標：在保育目標之下，提供適當之戶外遊憩活動及機會，以陶冶國民情性。
- 三、「研究」目標：提供科學研究及環境教育之場所與機會。

參、執行對象：

太魯閣國家公園管理處

肆、執行期程：

自民國九十三年一月起至民國九十三年十二月止，計一年。

伍、計畫內容：(詳如附表)

包括「檢討服務領域，研採企業作法」、「便捷行政程序，縮短等候時間」、

「塑造親切環境，樹立服務形象」、「重視民情輿情，主動溝通協調」及「結合民間資源，協助公共服務」等五項實施要項，並就各實施要項規劃其推動作法、完成期限、執行單位及預期效益等面向。

陸、執行步驟：

- 一、依據國家公園設立目標—「保育」、「育樂」及「研究」，研擬未來工作指標—「觀光遊憩」、「永續經營」和「景觀維護」等三項；為落實提升「加強生態旅遊及環境溝通」、「加強夥伴關係的建立」、「加強遊客安全維護」、「其他地方特色與創意工作」等服務品質工作；由各承辦單位依工作指標，按實施要項研提提升服務品質工作之具體作法。
- 二、太魯閣國家公園管理處為全面執行提升服務品質工作，成立「太魯閣國家公園提升服務品質工作推動小組」，由處長擔任召集人，秘書擔任組長，各承辦單位主管（課長、主任）為組員，各業務承辦人為幹事。
- 三、為落實推動提升服務品質工作成效，本計畫內容將納入本處管考作業，追蹤執行情形。

柒、績效檢討

- 一、由「太魯閣國家公園提升服務品質工作推動小組」之召集人，組長及各組員等人定期或不定期查核各項工作之執行情形。
- 二、依據查核結果，檢討執行成效，績效卓著繼續保持，進度落後者，督導改進。

附表：

實施要項	具體作法	完成期限	承辦單位	預期效益
<p>一、檢討服務領域，研採企業作法。</p>	1. 實施績效獎金評核作業	93. 12. 31	全管理處	強化績效管理制度，提升整體施政效能，達成提升服務品質。
	2. 辦理解說相關訓練課程及活動	93. 12. 31	解說教育課	經由相關訓練課程及活動，提升解說服務品質。
	3. 選派人員參訪、觀摩、研習	93. 12. 31	解說教育課	經由參訪、觀摩、研習，吸取經驗，提升現有工作品質。
	4. 辦理緊急救難專屬網站架設作業	93. 12. 31	觀光遊憩課	有效增進救難業務之執行，提升民眾登山安全。
	5. 辦理年度緊急救難課程	93. 12. 31	觀光遊憩課	有效增進救難業務之執行，提升民眾登山安全。
	6. 辦理災害防救演習事宜	93. 12. 31	觀光遊憩課	有效增進救難業務之執行，提升民眾登山安全。
<p>二、便捷行政程序，縮短等候時間。</p>	1. 提供單一窗口電子化表單	93. 12. 31	企劃經理課	民眾可以由網路下載各項申請表單，縮短申辦時間。

實施要項	具體作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	2. 提供遠距及資訊化申請各項解說服務措施	93. 12. 31	解說教育課	民眾可以電話、傳真及上網等便捷方法申請預約展示館導覽、簡報放映及戶外解說帶隊服務等各項解說服務，解化申請程序。
	3. 提供網路申請生態保護區入園措施，建置生態保護區入園申請作業系統	93. 12. 31	保育研究課	經由網路受理生態保護區入園申請，主動聯繫補件，簡化手續流程，節省辦理時間。
	4. 簡化民眾救助申請程序	93. 12. 31	觀光遊憩課	有效縮短處理時程，掌握時效，提昇為民服務品質。
三、塑造親切環境，樹立服務形象	1. 遊客中心廣播服務國際化—提供遊客中心櫃檯中、英、日文廣播	93. 12. 31	解說教育課	提供國際遊客廣播服務，擴大服務對象，促進國際交流
	2. 遊客中心諮詢服務多元—提供中、英、日文櫃檯諮詢服務，並採走動式服務，巡視展示館提供	93. 12. 31	解說教育課	提供國際遊客諮詢、解說服務，擴大服務對象，促進國際交流

實施要項	具體作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	解說服務			
	<p>3. 開放公共設施供民眾使用—提供遊客中心簡報室供機關、團體預約辦理活動；視廳室提供泰雅紡織研習班學員實習。並開放特展室供藝文人士預約創作展覽</p> <p>4. 主動於入山入園申請網頁提供山區及時資訊，於山友辦理申請作業，時主動聯繫補件，親切回覆山友各項問題，縮短作業時間等，積極為民服務</p> <p>5. 針對園區各項公共設施定期派員巡查維護即辦理設施汰換更新，以提供安全舒適之遊憩環境</p> <p>6. 充實及更新網站資料，提供民眾正確又即時之資訊，以豎立親切服務形象</p>	<p>93. 12. 31</p> <p>93. 12. 31</p> <p>93. 12. 31</p> <p>93. 12. 31</p>	<p>解說教育課</p> <p>保育教育課</p> <p>觀光遊憩課</p> <p>觀光遊憩課</p>	<p>提供親切環境，達到敦親睦鄰成效，強化民眾認同。</p> <p>積極服務山友，維護山友安全，樹立服務形象。</p> <p>可確保園區內公共設施環境安全，以提昇遊客遊憩品質。</p> <p>可確保園區內公共設施環境安全，以提昇遊客遊憩品質。</p>

實施要項	具體作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	7. 辦理合歡越嶺古道探勘事宜，提供民眾生態旅遊多樣性選擇	93. 12. 31	觀光遊憩課	可確保園區內公共設施環境安全，以提昇遊客遊憩品質。
	8. 辦理高山避難小屋興設事宜，提供山友更安全的休憩環境	93. 12. 31	觀光遊憩課	可確保園區內公共設施環境安全，以提昇遊客遊憩品質。
	9. 保持環境清潔、美觀，公廁提供衛生紙及擦手紙巾	93. 12. 31	秘書室	提供遊客舒適環境，陶冶身心。
	10. 充實、更新各項服務設施，辦理園區更新或綠美化工作	93. 12. 31	工務建設課	提供民眾良好舒適優質的洽公旅遊環境。
四、重視民情輿情，主動溝通協調	1. 於各活動辦理前發新聞稿，並透過廣播節目以及網站宣導相關訊息	93. 12. 31	解說教育課	主動提供民眾相關施政訊息，宣導國家公園施政成效。
	2. 建立遊客意見箱及解說帶隊回報單，了解民眾對設施及服務之建議	93. 12. 31	解說教育課	主動溝通管道，即時瞭解民眾對設施及服務之建議，做為提升施政、服務之參考。
	3. 專人處理遊客意	93. 12. 31	全管理處	主動溝通說明

實施要項	具體作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	<p>見</p> <p>4. 於辦理各項措施前，主動邀集相關單位或個人召開會議，並主動發佈新聞稿</p>	93. 12. 31	觀光遊憩課	<p>，宣導國家公園理念，化解民眾疑慮。</p> <p>透過召開會議及新聞稿發佈，以增進溝通機制及達宣導措施之目的。</p>
<p>五、結合民間資源，協助公共服務。</p>	<p>1. 建立志工制度，培訓義務解說員，協助本處各大、小型活動、櫃檯諮詢及解說帶隊等公共服務業務</p> <p>2. 與廣播電台合作，透過廣播宣導施政理念。</p> <p>3. 組織入園申請審查小組協助入園申請案件審查</p> <p>4. 持續推動高山義工制度</p>	<p>93. 12. 31</p> <p>93. 12. 31</p> <p>93. 12. 31</p> <p>93. 12. 31</p>	<p>解說遊憩課</p> <p>解說教育課</p> <p>保育研究課</p> <p>保育研究課 觀光遊憩課</p>	<p>經由培訓，提升國人之保育觀念，提升服務品質及效率。</p> <p>透過廣播宣導施政理念，可擴大服務對象。</p> <p>結合民間專業登山人士專才，協助本處入園申請工作之審查。</p> <p>結合高山義工登山專長，協助解決本處人力不足之問題，有效維護高山地區公共安</p>

實施要項	具體作法	完成期限	承辦單位	預期效益
				全。
	5. 積極辦理步道認 養制度	93. 12. 31	觀光遊憩課	結合民間資源，有效維護公共設施之安全度並增進共同參與。
	6. 協助社區推動生態環境護溪工作 事宜	93. 12. 31	觀光遊憩課	結合民間資源，維護生態環境。