

太魯閣國家公園九十一年度提升服務品質實施計畫

壹、前言

太魯閣國家公園管理處於民國七十五年十一月二十八日成立，隸署內政部營建署。太魯閣國家公園計劃範圍內以立霧溪峽谷、中部橫貫公路沿線及外圍山區為主，包括合歡山群、奇萊連峰、南湖中央山連峰、清水斷崖、立霧溪流域及三棧溪流域等，全部面積約九萬二千公頃，橫跨花蓮、台中、南投三縣。依據國家公園法及經營管理之需要，園區之土地共劃設為「生態保護區」、「特別景觀區」、「史蹟保存區」、「遊憩區」及「一般管制區」等五種土地使用分區。

為保護台灣自然地形景觀、野生動植物與棲息地、人文歷史等資源，對於區內土地開發與利用嚴格把關之外，並保存豐富自然景觀與多樣性動植物資源，以提供國民研究、教育及遊憩最佳場所。有鑑於此，本處積極規劃、改善為民服務之軟硬體設施，以強化環境教育宣導及提升遊憩品質，進而提升太魯閣國家公園服務品質並建立服務形象。

貳、計畫目標

為保護國家特有之自然風景、野生物及史蹟，並提供國民育樂及研究等宗旨，訂定有三大總目標一、保育目標；二、育樂目標；三、研究目標，並擬訂分年目標。

為配合年度全面提升服務品質計畫之推動，並契合國家公園設立之原則下，除了接續以前各項為民服務工作之外，不斷的以革新的作法來提高內部的行政效率及改善外部環境設施，更應落實經營與管理的工作及

考量當前社會狀況並結合遊客需求，本年度預訂目標臚列如次：

一、經營管理計畫

- (一)、賡續價購竹村特別景觀區土地一〇・四八九五公頃，及辦理崇德段165筆土地之編定，以維護景觀。
- (二)、加強合歡山地區之經營管理暨管理站管理與服務功能。
- (三)、完成第二次通盤檢討、
- (四)、建立違反國家公園法處理管理系統，有效管理案件，節省人力及成本。
- (五)、辦理太魯閣口公共空間美化，改善園區東界入口週邊社區環境。
- (六)、配合台九線公路拓寬，辦理城鄉風貌，改善園區東界入口週邊社區環境。
- (七)、辦理太魯閣口形象商園輔導，促進商圈再造，活絡地方，增加就業。
- (八)、籌設登山學校。
- (九)、定期召開原住民諮詢委員會。

二、觀光遊憩計畫

- (一)、賡續辦理高山地區巡山護管計一六八次。
- (二)、賡續辦理高山義工第三梯次訓練計五十人次。
- (三)、增加年遊客量三百五十萬人次進入太魯閣國家公園進行生態旅遊、接受自然體驗、辦理環境教育及從事登山、健行等各項活動。
- (四)、賡續辦理九十一年春節中橫交通管制暨遊園巴士專案，疏運遊客一〇，二八三人，有效改善中橫交

通。

- (五)、完成園區山難搜救與急難救助案十六件，確保遊客安全，減少生命及財產之損失。
- (六)、賡續辦理合歡山雪季服務及高山緊急醫療救護訓練，有效提昇為民服務，建立國家公園良好形象。
- (七)、完成南湖圈谷山崖重建；奇萊、成功二、三號堡重建；南湖入口意象設施興建；興設奇萊入口意象設施及南湖傳統步道沿線路樁及指示牌改善。

三、保育研究計畫

- (一)、完成有關自然資源、動植物、地質地形及遊憩等委託研究計畫計二十項。
- (二)、持續進行保育巡查工作，全年拆除各式違設獵具二四二件；核發進入生態保護區申請案五十七件，六〇四三人次；核准動植物及地質標本採集証計四十七枚，一五七人次。
- (三)、舉辦國家公園與原住民共管機制研討會等多項研討會。
- (四)、持續進行台灣百合、台東火刺木及金花石蒜等原生物種復育工作計三萬株。
- (五)、完成竹村地區造林五〇〇〇株原生種植物。
- (六)、並持續進行雨量等資料蒐集。
- (七)、拍攝紅嘴黑鵝成長紀錄。

四、解說教育計畫

- (一)、辦理學童環教宣導二五〇〇人、環教師資培訓一五三人、花東地區導遊人員解說訓練二〇人、社區老人關懷探訪一〇三人、解說帶隊四六八梯次一九〇七二人、遊客服務一一五四七四人次。
- (二)、完成遊客中心人與自然館、兒童環境教育館、旅遊資訊館解說展示更新製作並開放服務。

- (三)、完成合歡山管服中心高山生態解說環境教育館並開放提供服務。
- (四)、完成台灣國家公園史編撰、合歡山步道解說手冊、合歡山四季單機多媒體及合歡山生態旅遊導覽系統。
- (五)、舉辦生態旅遊講座、布洛灣百合花季與關懷弱勢團體、峽谷音樂會及國際馬拉松活動計一萬五千人次參加。

五、遊憩設施服務計畫

- (一)、完成合歡山小風口服務站、布洛灣文化園區第一、二期、布洛灣污給水、太魯閣污給水、太魯閣台步道系統等多項新建工程，提供適當之交通運輸設施以及各項旅遊服務設施，以利國民觀光遊憩。
- (二)、辦理改善神木服務站、白楊步道、秀富隧道堰塞湖清理及遊客中心展示館等多項工程。
- (三)、完成合歡山管服中心辦公廳舍及人員進駐。

六、行政管理計畫

- (一)、完成太魯閣家公園旅遊資訊中、英、日及兒童網頁擴充與更新。
- (二)、完成為民服務線上下載電子表單及單一服務窗口設置。
- (三)、完成歷年委託研究報告與資料電子化查詢系統。
- (四)、完成國際馬拉松競賽資訊網站。
- (五)、自行研發業務用軟體計十三套。

參、實施策略

在國家公園成立之初，首要之業務係在保護區內特有之自然景觀、野生動植物之下，加強整頓園區，以恢復早期因人文活動與開發而遭受破壞的自然景觀。

隨著自然環境逐漸恢復，遊客的成長，所造成之遊憩壓力與對生態環境衝突；近年政府財政緊縮，經費大幅減少暨國際新潮流；另對於國家公園與原住民建構嶄新關係上與維護生物多樣性國際新趨勢等，已成為本處經營管理上重要的工作。因此針對二〇〇一年政府政策及當前課題擬訂本年度各項為民服務工作計畫，並採業務分工合作的方式，全員共同參與為民服務的工作。

一、選定最優先發展課題計有八大項

- (一)、徵收園區內特別景觀區私有土地，以維護自然景觀暨提供野生動植物棲息之用。
- (二)、辦理太魯閣國家公園第二次通盤檢討。
- (三)、建立與周邊原住民社區和諧互動關係與共管機制。
- (四)、進行太魯閣國家公園生物多樣性及基礎研究資料建立。
- (五)、均衡太魯閣國家公園東西發展，加強合歡山地區區域經營管理與服務。
- (六)、發展全區步道系統，調整國家公園遊憩型態。
- (七)、加強互動式環境教育與多語解說。
- (八)、拓展義工招募，辦理原住民解說義工培訓。

二、依本處同仁專長，成立跨課室站業務創新工作小組

- (一)、遊客中心展示館更新小組（包括兒童環境教育館、人與自然館、生態旅遊館及特展室）。
- (二)、合歡山小風口解說服務設施小組。
- (三)、太魯閣家公園生物多樣性推動小組。
- (四)、太魯閣國家公園生態旅遊推動小組。
- (五)、太魯閣峽谷音樂會活動小組。
- (六)、太魯閣家公園網頁更新與擴充小組。
- (七)、太魯閣家公園國際化推動小組。
- (八)、太魯閣國家公園馬拉松國際競賽小組。

三、學者專家參與國家公園經營管理與研究

以研究為基礎，設計高品質生態旅遊活動；透過研究成果，轉化成淺顯易懂解說與環境教育素材，讓遊客了解生物與環境關係，完成遊客中心展示館、合歡山生態展示館。

四、廣納民意與強化民間參與

發展人文的國家公園、在地的國家公園及生態永續的國家公園，透過原住民諮詢委員小組及太魯閣國家公園第二次通盤檢討小組，廣納各界意見及參與，使國家公園事業永續經營。

肆、實施要項與期程

國家公園業務有別於其他行政機構，以保護自然景觀與地質地形、動物、植物及人文歷史為主，在不破

壞自然資源與環境之下，提供相關服務措施，因此依業務職掌擬定實施要項與期程，以落實國家公園設置之目標暨為民服務之工作。

一、經營與管理計畫

實 施 要 項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 課 室
1.建立土地管理制度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 徵收特別景觀區私有土地。 2. 土地分區使用申請案件。 3. 濫墾、濫伐地處理。 4. 地籍資料數位化。 5. 土地測量、訂樁與鑑界。 	九十一年度	企劃課
2.規劃遊憩區及據點	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理布洛灣原住民泰雅文化園區民間促參計畫。 2. 辦理太魯閣閣口城鄉風貌、形象商圈改造計畫。 3. 辦理太魯閣國家公園計畫第二次通盤檢討。 4. 辦理合歡山登山學校設置及經營管理之規劃。 5. 辦理巴達岡史蹟保存區規劃。 6. 辦理中橫公路生態景觀復舊美化規劃。 7. 蘇花管理站及周邊意象公共設施規劃。 8. 太魯閣台環教生態園區規劃。 	九十一年度	企劃課

實 施 要 項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 課 室
3.制定與檢討為民服務相關法令、要點	<ol style="list-style-type: none"> 1. 相關法規蒐集、研究、整理。 2. 檢討環境清潔維護費。 3. 訂定幻登片借用要點。 4. 檢討違反國家公園法規罰鍰處理。 5. 修定或廢止不合時宜法令。 	九十一年度	企劃課、解說課、觀光課
4.建立與原住民共管機制	<ol style="list-style-type: none"> 1. 成立原住民諮詢委員會。 2. 當地住民參與遊客中心展示館資料蒐集。 3. 當地住民參與閣口城鄉風貌改造。 4. 當地住民參與國家公園通盤檢討。 5. 當地住民提供原生植栽。 6. 舉辦關懷社區活動。 7. 參與砂卡礑步道泰雅語解說步道規畫。 8. 任用原住民職員，以提高原住民參與國家公園經營管理。 9. 持續補助鄰近鄉鎮公共服務設施及環境美化工程。 	九十一年度	企劃課、解說課、觀光課、工務課、人事室
5.蒐集民意	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定人民陳情案件處理原則與要點。 2. 於遊客中心、各管理站、服務站各據點設立意見箱。 3. 隨時剪報蒐集民意反應。 4. 重要政策與活動召開記者會或說明會。 	經常性	各課室站

實 施 要 項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 課 室
6.建立與其他機關和作之機制	5. 與林務局、公路局成立防止山坡地濫墾小組。 6. 與花蓮縣、中華汽車合辦國際馬拉松與峽谷音樂會。 7. 與花蓮縣交通隊、新城派出所成立春節與雪季交整小組。 8. 與中華山岳協會、慈濟醫院等花蓮地區醫院、空警隊、縣警局、中華民國大型活動及緊急救護協會成立緊急救護小組。	經常性業務	觀光課、企劃課、合歡山管理站

二、解說與教育計畫

實 施 要 項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 課 室
1.舉辦與國家公園有約活動	1. 辦理百合花季活動。 1. 辦理峽谷音樂會活動。 2. 辦理遊客中心展示館開館服務。 3. 辦理合歡山展示館開館服務。 4. 辦理太魯閣國際馬拉松競賽活動。 5. 辦理環境教育活動。 6. 舉辦「步道生態之旅」，步道自然體驗。 7. 製播「繽紛的大地—國家公園」空中節目	經常性業務	解說課、觀光課、布洛灣管理站、合歡山管理站

實 施 要 項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 課 室
	<p>頻道。</p> <p>8. 舉辦太魯閣高山四季自然生態攝影比賽活動。</p> <p>9. 舉辦「蘇花古道縱橫行」。</p> <p>10. 舉辦「合歡山仲夏饗宴」。</p>		
2.室內與戶外解說展示設施	<p>1. 製作太魯閣兒童環境教育館解說展示設施。</p> <p>2. 製作太魯閣生態旅遊資訊館解說展示設施。</p> <p>3. 製作太魯閣人與自然館解說展示設施。</p> <p>4. 製作合歡山四季解說展示設施。</p> <p>5. 製作合歡山、南湖山入口導覽牌。</p> <p>6. 更新白楊步道解說牌。</p> <p>7. 製作中英日解說、指示牌。</p>	九十一年度	解說課、合歡山管理站、觀光課
3.提供東西口入園遊客解說諮詢服務	<p>1. 於太魯閣遊客中心設置服務台。</p> <p>2. 於布洛灣管理站設置服務台。</p> <p>3. 於綠水管理站設置服務台。</p> <p>4. 於合歡山管理站設置服務台。</p>	經常性	解說課
4.導覽解說服務	<p>1. 訂定帶隊解說預約申請制度。</p> <p>2. 提供多媒體影片節目播放。</p> <p>3. 提供中、英、日、台、泰雅語等多語言解</p>	經常性	解說課

實 施 要 項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 課 室
	說。		
5.編製解說出版品	4. 製作合歡山資訊導覽系統。 5. 製作合歡山四季單機多媒體。 6. 編印合歡山解說摺頁。 7. 編印合歡山步道解說手冊。 8. 編印台灣國家公園史。	經常性	解說課、合歡山管理站
6.輿情與民情蒐集	1. 遊客意見單處理。 2. 辦理各活動時，請參與活動學員填寫活動滿意問卷調查表。 3. 暑期實習生協助遊客意見問卷調查，以了解遊客需求。	經常性	解說課
7.解說義工之訓練與應用	1. 為有效運用社會人力資源，並提供民眾參與保育工作行列，定期徵訓特約解說員(義工)，協助國家公園帶隊、值班、遊園巴士解說。 2. 為增進特約解說員解說技巧及相關專業知識，每年七、八月定期舉辦兩梯次，為期三天的基礎訓練。並每月定期辦理認識園區及專題演講等活動。	經常性業務	解說課

三、保育與研究計畫

實 施 要 項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 課 室
1.建立基礎資料	1. 辦理思源啞口生態廊道規劃設置之研究—以生態系暨植群分布與分析。 2. 辦理思源啞口生態廊道規劃設置之研究—以動物族群動態分與分析。 3. 辦理思源啞口生態廊道規劃設置之研究—以當地社經環境暨相關法令、制度分析。 4. 辦理蘇花沿線動植物及地質地形調查。 5. 辦理合歡山地區生物多樣性調查與研究。 6. 推動「砂卡礑溪部落地圖調查計畫」。 7. 持續辦理雨量監測計畫。 8. 持續辦理本園區與英國劍橋大學、美國賓州州立大學之地質合作研究計畫工作。 9. 賡續辦理本處推動長期生態研究及生物多樣性研究等相關工作。 10. 原住民口述歷史紀錄。	九十一年度	保育研究、解說課、合歡山管理站、蘇花管理站

實 施 要 項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 課 室
2.生態環境與遊憩研究	1. 辦理太魯閣攀岩場之規劃與設計。 2. 辦理世界各高山型國家公園遊憩型態之發展。 3. 辦理合歡山生態旅遊資源、活動模式及區域之系統規劃。 4. 高山公廁生態工法與水源維護方式之研究。 5. 生態保育哲學之研究。	九十一年度	觀光課、合歡山管理站
3.保育宣導	1. 辦理國家公園與原住民共管機制研討會。 2. 辦理「2002 太魯閣生態旅遊研習班」。舉辦花蓮地區國小教師太魯閣國家公園環境教育解說師資研習十梯次。辦理「國家公園與生態旅遊」講座員工訓練。辦理太魯閣人與自然講座。 6. 拍攝紅嘴黑鶉成長紀錄	九十一年度	保育課、解說課、人事室
4.保育巡查	賡續加強執行全園區禁獵計畫，加強保育巡查工作。	經常性	保育課、觀光課

四、觀光與遊憩計畫

實 施 要 項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 課 室
---------	---------	---------	---------

實 施 要 項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 課 室
1.建立高山義工制度	賡續推動高山義工制度，運用民間登山團體之龐大人力來維護高山地區設施與資源。	經常性	觀光課
2.違建案件拆除與處理	為有效管理園區內之建築物，成立違建查報小組及責任查報分區通報制度，每二個月定期召開一次環境整建會報，並列管追蹤執行情形。	經常性	企劃課、觀光課、工務課
3.園區環境清潔認養	為營造社區共同體之理念，本年度賡續推辦賣店認養公共設施活動，實施的地區為天祥，藉由店家參與各公共設施之清潔維護工作，來營造社區居民互為生活共同體之觀念。	經常性	觀光課
4.資源回收	推動國家公園資源回收活動；園區原有之垃圾除紙類有做回收外，其餘均送入焚化爐燃燒，而大量不易燃燒之廚餘，造成焚化爐用油之增加及焚燒後灰燼量的增多，不符經濟效益及造成可回收資源浪費。	經常性	觀光課
5.環境清潔	1. 賡續推動環境清潔外包。 2. 本處各課站派有專人督管清潔外包業務，並依合約內容進行管考。	經常性	觀光課、秘書室、布洛灣管理站、綠水管理站、合歡山管理站、蘇花管理站
6.高山服務設施	1. 南湖圈谷山崖重建。 2. 奇萊、成功二、三號堡重建。	經常性	觀光課

實 施 要 項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 課 室
	3. 南湖入口意象設施興建。 4. 興設奇萊入口意象設施。 5. 湖傳統步道沿線路樁及指示牌改善。 6. 奇萊傳統步道沿線路樁及指示牌改善。		
7. 緊急救難	1. 成立緊急救難小組，以強化救難功能與速度。 2. 針對園區急難救助需要，人員編組、訓練及設備等研擬年度執行進度，並加入東部地區緊急醫療網，與緊急醫療網、空中警察隊、國軍搜救協調中心及空軍海鷗救護隊隨時保持聯繫，以因應各項急難救助事宜。 3. 完成全園區停機坪勘降，建立完整座標資料，以應緊急救難之需。 4. 救難人員已依其專長編組，並依其需要辦理潛水、攀岩、地圖判讀等訓練，年度並辦理高山醫學、地圖判圖、人工呼吸、外傷包紮等課程。 5. 為有效掌握緊急救難時間，全面改善無線電通訊網路，並於羊頭山設置太陽能無線電中繼站，以免除停電通訊不佳之困擾。	遇案辦理、無特 定完成期限	觀光課、合歡山管理站

實 施 要 項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 課 室
	<p>6. 每次意外事件處理情形均撰寫報告並將本次處置缺失加以檢討，做為改善依據。</p> <p>7. 於合歡山雪季時成立緊急救難醫療服務，並結合警政及醫療單位合作成立緊急救護網。</p>		
<p>8.推動太陽能設施維護巡查</p>	<p>定期派員巡查維護園區各項太陽能設施，諸如太陽能避難小屋、語音機、無線電中繼站....等，遇有損壞則立即招商修復。</p>	<p>經常性</p>	<p>觀光課</p>
<p>9.園區公共設施維護管理－牌示</p>	<p>1. 依實際需求及規劃，已妥設指示標誌，可細分為警告牌 面；指示牌 面；告示牌 面。內容多數以圖文並茂方式表現，並且用詞均採簡淺明確，能適切反應解說、警告及指示功能。另為求統一，規格、文字均有一定規格，以易於維修及可節省成本支出。</p> <p>2. 公路部份除與公路單位保持聯繫並且每日由執勤巡山員、清潔員回報路況。</p> <p>3. 步道部份可分為開放性及非開放性步道兩種，每月排定路線巡邏，以隨時掌握步道狀況。</p> <p>4. 小型簡易維修由本處維修組購料後自行處</p>	<p>經常性</p>	<p>觀光課、布洛灣管理站、綠水管理站、合歡山管理站、蘇花管理站</p>

實 施 要 項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 課 室
	<p>理，大型損壞則招商處理。</p> <p>5. 由維修小組專責園區各公共設施之維護工作，涼亭桌椅均定時檢修維護，以保持良好狀況。</p> <p>6. 園區公廁共有二七座（除合歡山地區），數量已足敷需要。公廁均派有專人清掃管理，且有督導人員不定時抽查，並由維修組檢視各設施良好與否，本處多處公廁獲環保署列為優良公廁。</p> <p>7. 定期派員做步道砍草工作沿線設施檢視維護。</p>		

五、遊憩服務設施計畫

實 施 要 項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 課 室
1.遊憩服務設施	<p>1. 合歡管理站、布洛灣文化園區興建工程。</p> <p>2. 中橫沿線公共設施環境美化整建工程。</p> <p>3. 蘇花公路沿線公共設施環境美化整建工程。</p> <p>4. 園區內步道、吊橋、觀景平台山屋整建工程。</p>	九十一年度	工務課

實 施 要 項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 課 室
	5. 園區內水土保持邊坡保護設施工程。 6. 園區內景觀道路、聯外道路設施重建工程。 7. 推動園區內社區部落美化重建工程。 8. 園區內生態保育設施工程。		
2. 園區天然災害緊急搶修	本園區位屬高山地區，每逢颱風、豪雨、地震，屢造成崩塌，為因應全年度轄區內天然災害緊急搶修工程，加速災後重建及危險地區之保護措施。	經常性	工務課、布洛灣管理站、綠水管理站、合歡山管理站、蘇花管理站
3. 配合國家公園週邊鄉鎮地方建設補助款	1. 配合政府城鄉景觀風貌改造運動。 2. 辦理管理處鄰近地區城鄉風貌之街道、廣告牌示、人行道開闢及綠化工作。	九十一年度	工務課

六、行政與管理計畫

實 施 要 項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 課 室
1. 建立稽核制度	1. 成立環境清潔督導小組。 2. 定期召開主管會報。 3. 定期召開工程會報。	經常性	觀光課、研考室
2. 主管參與提升服務品質	1. 設置首長信箱。 2. 成立任務小組。	經常性	各課室站

實 施 要 項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 課 室
3.減化作業流程	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置服務台。 2. 設置單一服務窗口。 3. 設置服務項目標示牌。 4. 編印解說服務手冊。 	九十一年度	解說課、保育課
4.善用社會資源	<ol style="list-style-type: none"> 1. 與警察單位合辦緊急救難業務。 2. 與警察單位合辦雪季與春節交通疏導。 3. 與民間企業共同合辦國暨馬拉松賽與生態旅遊活動。 4. 與當地住民、商家共同推動環境認養與資源回收。 	經常性	觀光課、解說課
5.以客為尊	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供殘障設施。 2. 提供多語元解說。 3. 舉辦關懷弱勢團體活動。 	經常性	工務課、解說課
6.電子化單一窗口	<ol style="list-style-type: none"> 1. 擴充及更新網頁。 2. 設置電子化服務窗口。 3. 歷年委託研究案與資料查詢系統。 4. 國際馬拉松競賽資訊系統。 5. 合歡山生態旅遊資訊網站。 6. 入山入園兩證合一申請書製作印表程式。 7. 各課室站公文追蹤管理系統（視窗版）。 8. 收發公文追蹤管理系統（視窗版）。 	九十一年度	資訊研考室、保育課、解說課、觀光課、合歡山管理站

實 施 要 項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 課 室
	9. 公文追蹤檔案管理系統（視窗版）。 10. 公文追蹤管理系統公文處理簿印表程式。 11. 國家檔案局與歸檔系統資料轉換系統（視窗版）。 12. 公文追蹤管理系統資料備份程式。 13. 工程管理系統。 14. 工程經費管控系統。 15. 工程管理與工程經費連線系統。 16. 工程管理與工程經費報表計算彙整系統。 17. 工管費統計管理系統。		
7.便捷服務	1. 各服務據點以單一窗口方式受理申辦。 2. 受理電話、通訊、傳真申辦。	經常性	解說課、保育課
8.重視民情輿情	1. 訂定人民陳請案件處理原則與要點。 2. 於遊客中心、各管理站、服務站各據點設立意見箱，隨時剪報蒐集民意反應。 3. 重要政策與活動召開記者會或說明會。 4. 遊客意見單處理。 5. 辦理各活動時，請參與活動學員填寫活動滿意問卷調查表。 6. 暑期實習生協助遊客意見問卷調查，以了解遊客需求。	經常性	研考室、解說課、觀光課

實 施 要 項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 課 室
9.電化禮貌測試	1. 辦理內部電話禮貌測試。 2. 加強員工電話禮貌訓練。	經常性	人事室
10.服務場所維護	1. 服務場所內外環境維持整潔。 2. 公廁做到不髒、不濕、不臭，並提供衛生紙。 3. 服務場所設置明確服務項目與指標。	經常性	觀光課、秘書室、布洛灣管理站、綠水管理站、合歡山管理站、蘇花管理站

伍、計畫管制作為

本年度開始即要求各業務單位就年度預算分配妥予訂定工作內容，並於執行期間加強研考與查證，以落實各項為民服務工作。

- 一、擬訂太魯閣國家公園全面提升服務品質計畫。
- 二、每月召開乙次主管會報，就各項業務予以追蹤列管。
- 三、每月召開處務會報且不定期召開小組會議，就各項業務進行檢討。
- 四、訂定為民服務工作手冊。
- 五、員工服務態度列入年終考績。

陸、計畫效益

本年度各項實施要項工作目標達成後所發生之預期效果說明如下：

- 一、保護園區內之主要生態資源及人文史蹟，供為後世子孫永續使用。
- 二、增進國土保安與水源涵養，保障人民生命安全。
- 三、提升遊憩環境及解說服務設施，供國民休閒育樂。
- 四、提升鄉土環境教育研究之素質，並增進國民對生態資源之認識。
- 五、提升公共服務設施服務水準，滿足遊客需求。
- 六、提升遊客行車、旅遊安全。
- 七、提升解說服務人員素養，建立專業性、親和性形象。
- 八、提供民眾快速便捷及多元化服務。
- 九、增加年遊客量三百五十萬人次進入太魯閣國家公園進行生態旅遊、接受自然體驗、辦理環境教育及從事登山、健行等各項活動。
- 十、遊客服務滿意度達百分之七十以上。