

# 太魯閣國家公園管理處 99 年提升服務品質執行計畫

## 壹、計畫依據：

- 一、行政院 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 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」。
- 三、內政部 99 年 3 月 31 日台內秘字第 0990065242 號函修正「內政部提升服務品質實施計畫」辦理。

## 貳、計畫目標：

- 一、優質便民服務：提供便民、高效的公共服務與形象，建立優質、悠閒、友善的保育、遊憩、解說服務環境，提升民眾整體滿意度。
- 二、資訊流通服務：透過完善資訊科技，促進施政資訊透明化，確保民眾「知」與「資訊使用」權利，提供友善、無障礙網路線上服務環境，促成民眾的互動及參與各項服務。
- 三、創新增值服務：整合運用資源，開發創新服務措施，並持續檢討改進以提升各項服務效能。
- 四、專業效能服務：藉由提升內部教育訓練、標竿學習及學習課程專業認證的制度化，提升專業、具效率的行政服務效能。

## 參、執行對象：

本處各課、室、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：(詳如附表)

## 陸、執行步驟：

- 一、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，副處長擔任副召集人、秘書擔任組長、各課室主管(課長、主任)為組員、各業務承辦人為幹事。
- 二、由「太魯閣國家公園提升服務品質工作推動小組」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、為落實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、考核獎懲

- 一、各實施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及服務場所，並配合上級機關各項為民服務考核相關工作規定，提報年度執行績效報告陳報上級機關，並依查核結果隨時改進。
- 三、依行政院研究發展考核委員會及本部函頒之「政府服務品質獎評獎作業計畫」及內政部函頒之「提升服務品質創新精進查核及輔導計畫」辦理獎懲。

附表：

太魯閣國家公園管理處 99 年提升服務品質執行計畫內容

評核構面	評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
優質便民服務	服務流程	服務流程便捷性：	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提升單一窗口服務全功能比例：提供「一處收件、全程處理」的單一窗口服務比目標值達 35% 以上。</li> <li>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，以提升行政效率，縮短申辦案件時間處理時程。</li> <li>3. 降低申辦案件檢附書證謄本量：檢討減少申辦人檢附書證謄本及使用跨機關電子閘門認證辦理案件可行性。</li> <li>4. 規劃入園入山單一窗口服務：為簡化登山客申請進入生態保護區流程，規劃實施入園入山單一窗口服務，簡化申請程序。</li> </ol>	99.12.31	企劃課
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 單一窗口服務全功能程度</li> <li>2. 申辦案件流程簡化程度</li> <li>3. 申辦案件書表減量程度</li> </ol>	99.12.31	企劃課 行政室	
		服務流程透明度：	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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。</li> <li>2. 提供案件查詢管道種類：提供現場、電話、網頁、無線網路服務等各種查詢方式。</li> <li>3. 提升案件主動通知及確認功能：</li> </ol>	全年度	各課室站
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 案件處理流程查詢公開程度</li> <li>2. 案件處理流程主動回應程度</li> </ol>		全年度	各課室站
				全年度	各課室站

評核構面	評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
			<p>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。</p> <p>透過不同管道申請預約各項解說服務及首長信箱、遊客意見單等，均儘速完成確認後，主動通知及回覆相關申請、陳情及諮詢等相關事宜。</p> <p><b>4. 企業簡訊入園即時資訊服務規劃：</b></p> <p>為能即時將園區遊憩服務設施及步道開放情形主動告知遊客，規劃簡訊提供入園即時資訊服務。</p>	全年度	各課室站
	機關形象	<p>服務場所便利性：</p> <p>1.洽公環境適切程度</p> <p>2.服務設施合宜程度</p>	<p><b>1. 提升機關洽公環境滿意度：</b></p> <p>以首次洽公之民眾觀點檢視各課室指示、大門口標示服務項目、動線指引牌示及辦公廳舍名牌標示等(雙語化)，並持續加強書寫桌週邊環境綠化與每日清潔，預定達成滿意度80%以上目標。</p> <p>1-1 行政中心單一窗口窗口服務：提供「一處收件、全程處理」的單一窗口服務。</p> <p>1-2 服務據點設置服務導引牌示：於太魯閣遊客中心、布洛灣、綠水、天祥及小風口等服務站設置雙語化的指示牌、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、空間配置圖及區域公共設施地圖及定時導覽解說服務、提醒設施使用說明公告。</p> <p>1-3 提供安全帽借用服務，提醒遊客進入園區注意落石等，均明</p>	<p>全年度</p> <p>全年度</p> <p>全年度</p> <p>全年度</p>	<p>解說課</p> <p>行政室</p> <p>解說課 各管理站</p> <p>解說課 各管理站</p>

評核構面	評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
			<p>確便捷地導引遊客。</p> <p>1-4 因應國際青年遊客,設立背包客諮詢服務窗口,提供更高品質的旅遊服務環境。</p> <p>1-5 於太魯閣遊客中心、布洛灣管理站提供老花眼鏡、輪椅、嬰兒車借用、提供簡易醫療耗材(如各服務據點)、設置愛心鈴(如合歡山站)及育嬰室等多項服務,以因應不同年齡層及特殊遊客的需求,並每日維持環境清潔,提升不同年齡層民眾洽公與遊客服務的滿意度。</p> <p><b>2. 提供妥適完備的服務設施:</b> 以初次造訪之遊客觀點全面檢視參觀動線、標示與各項設施;提供展示館、簡報室、盥洗室、無障礙設施等「核心設施」及服務台、相關旅遊導覽、諮詢等「一般設施」供民眾使用,妥善管理並標註使用說明;定期檢查以確保設施品質。</p> <p>2-1 持續檢視與更新設置太魯閣遊客中心與各站相關服務設施、標示、平面配置圖及指示牌等,期能提供更完善的參觀動線。設置大型液晶銀幕隨時提供園區步道及氣候、路況等動態資訊。改善各服務據點的無障礙設施及各項遊客解說服務設施,擴展遊客中心門廊休憩賞景設施空間,並提供簡易醫療耗材等服務,加以妥適管理、標註使用說明及定期檢修與補充,提供中、外人士更</p>	<p>全年度</p> <p>全年度</p> <p>全年度</p> <p>全年度</p>	<p>解說課</p> <p>解說課 行政室 各管理站</p> <p>行政室、 解說課、 各管理站</p> <p>解說課 各管理站</p>

評核構面	評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
			<p>加妥適完善的服務設施及舒適的空間。並引進 ICT 成熟科技建置互動式諮詢導覽服務系統。並於遊客中心及各管理站提供自行車打氣筒等簡易自行車維修設施。</p> <p>2-1 九曲洞步道設置公廁： 本處以體恤中年老遊客群眾的角度設想，於九曲洞步道設置簡易公廁，有效解決民眾隨處便溺問題，提升旅遊品質。</p> <p>2-2 整建設施，提升服務品質： 整修既有公廁，改善公廁水源及無障礙親子設施，99 年初完成靳珩賣店無障礙親子公廁。整修既有簡報設施，改善通用及無障礙設施，提升錄音錄影功能，使設施符合多方位之要求。98 年完成布洛灣簡報室更新。持續辦理各遊憩區景觀及設施改善工程，首重人車分道系統之規劃，提升行人空間之舒適性及安全性，並著重自行車服務設施，於適當處設置車架，98 年底完成天祥商業區景觀改善工程等。</p> <p>2-3 為更確保登山安全，於錐麓古道原每 200 公尺之里程標示，再加設新里程標示每 50 公尺 1 面，以減少迷路情況發生。</p> <p>3. 標準化設施管理與維護： 包括書圖及維護紀錄，以適度標準化及依原圖維修，定期維護，提高設施可靠度及遊憩品質。</p> <p>4. 辦理安全帽借用服務，提升遊</p>	<p>全年度</p> <p>全年度</p> <p>全年度</p> <p>全年度</p>	<p>布洛灣站</p> <p>環維課</p> <p>布洛灣站</p> <p>解說課 行政室</p>

評核構面	評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
			<b>客旅遊安全品質：</b>		
			4-1 因應注意落石安全考量，於98年度6月份起於遊客中心服務台、各管理站及各據點步道提供免費安全帽借用服務，提升遊憩安全品質，預防意外傷害之發生。	全年度	解說課 各管理站
			4-2 製作並發送遊客安全須知墊板廣為宣導，同時並印製「太魯閣國家公園峽谷段遊憩安全資訊手冊」及拍攝「安全宣導短片」落實進入本園區之安全注意事項。除主動發送至交通部觀光局、花蓮縣政府觀光旅遊處及台灣省各旅行同業公會外，並於服務櫃檯主動發送給導遊人員於遊覽車上播放，提醒旅客進入峽谷段須提醒遊客並宣導注意安全、防範落石。	全年度	解說課
			4-3 訂定『太魯閣國家公園管理處安全帽免費借用管理須知』：於各服務據點借用安全帽均可甲地乙還，讓遊客行程不受影響。	全年度	遊憩課
			4-4 投保園區公共意外險：為在步道休憩之遊客提供保障，並附加天災（颱風、地震、洪水、落石）事故及野生動植物昆蟲侵襲條款，提供全方位戶外遊憩安全保障。	全年度	遊憩課
			4-5 於布洛灣溪畔服務站新設安全帽借還服務站並規劃停車場設施，提供大型遊覽車及開車民眾更便捷之安全借還服務，疏解燕子口地區交通擁塞停車不便等問題。	99年3月  全年度	布洛灣站  環維課

評核構面	評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
			<p><b>5. 災害災修設施效能之提升:</b>辦理易落石地區清除浮石及刷坡開口合約,及災修設計監造開口合約,提升遊憩安全與設施維護效能。</p> <p><b>6. 積極著手規劃改善長春祠、砂卡礑步道及蘇花沿線據點遊憩設施:</b> 為期有效提昇遊憩環境的品質,今年著手規劃與施作改善轄內的長春祠步道、砂卡礑步道及蘇花沿線(含富世12鄰)據點遊憩設施。</p> <p><b>7. 砂卡礑步道增設農特產品臨時展售區:</b> 為服務遊客與建立良好夥伴關係,特於砂卡礑步道五間屋區段規劃設置農特產品臨時展售區。</p> <p><b>8. 高山步道山屋與設施整修工程:</b>為提供登山客完善舒適之步道設施,規劃辦理山屋及設施整修工程。</p>	<p>全年度</p> <p>全年度</p> <p>全年度</p>	<p>蘇花站 環維課</p> <p>蘇花站 企劃課 環維課</p> <p>環維課</p>
		<p>服務行為友善性與專業性:</p> <p>1.服務親和程度</p> <p>2.服務可勝任程度</p>	<p><b>1. 提升洽公服務禮儀滿意度:</b> 單一窗口服務人員(含各課室站與民眾第一線服務人員及義工)持續加強禮貌(起立迎接,面帶微笑),主動引導民眾參觀、解說服務或洽公。</p> <p>1-1 為持續加強對遊客之解說服務,辦理第16期解說志工徵選,招訓具外語專長解說志工;並於年度內辦理各項解說人員(含志工)禮儀訓練,依「太魯閣國家公園管理處解說志工志願服務要點」作為志工考核評鑑之依據,每年持續</p>	<p>全年度</p> <p>全年度</p>	<p>行政室 各課室站</p> <p>解說課</p>

評核構面	評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
			<p>辦理獎勵服務績優之解說志工，有效激勵解說服務的熱忱，提升解說服務的滿意度。</p> <p><b>2. 提升電話禮貌服務品質：</b> 每月持續以遊客、民眾身份洽詢方式辦理、加強電話禮貌測試於主管會報中提列成果，並辦理禮貌服務訓練課程；並改善電話分機系統增加服務效能。</p> <p><b>3. 提升服務人員問題回應正確率：</b></p> <p>3-1 不定期辦理各項專業訓練課程，加強同仁、解說志工回應品質(鼓勵參與業務、法規及標竿學習、讀書會等各項訓練與參訪)；並提供多項 Q&amp;A 問題供網頁及總機服務人員服務參考。</p> <p>3-2 為提升解說人員及解說志工服務品質及問題回應的正確率，每月辦理解說訓練課程，內容包括步道、環境教育理念、解說技巧、動植物生態、地質、人文歷史、星象等室內或戶外課程；另鼓勵參與各項相關業務、法規訓練或簡報會議充實國家公園之經營管理理念；並編印解說服務的 Q&amp;A 及製作景點解說手冊、住宿及交通等相關情報資料，提供本處網頁及現場電話、服務台解說答詢服務。</p> <p><b>4. 辦理合歡山雪季勤務：</b> 聯合警政、醫療、交通、林務等單位共同服務遊客，提升公務機關服務品質。</p>	<p>全年度</p> <p>全年度</p> <p>全年度</p> <p>99.2.28</p>	<p>行政室 各課室站</p> <p>解說課 行政室 各課室站</p> <p>解說課</p> <p>合歡山站</p>

評核構面	評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
			<p><b>5. 緊急救難服務：</b> 為提昇園區山難事件緊急處理效率，遇有山難時，立即通報消防局、警政系統，積極配合搜救工作；平時強化巡山員教育訓練，充實現場搶救技能及充實添購救難裝備，另平時加強橫向溝通聯繫工作，使其在災難搜救通報執行上及時發揮作用。</p>	全年度	遊憩課
		服務行銷有效性： 施政宣導有效程度	<p><b>1. 持續加強施政宣導：</b> 以網路問卷及環境教育有獎徵答等方式調查宣導成果，提升民眾對業務施政或社區活動服務之認知與回應；各項活動以新聞稿、活動快訊等方式加強宣導；將各項獲獎獎牌公布於公布欄提升民眾正面認知。</p> <p><b>2. 辦理各項與國家公園有約活動：</b></p> <p><b>2-1 廣泛運用各種媒體如網路、報紙、廣播、電視、雜誌、跑馬燈等，以主動發布相關新聞稿、活動快訊等方式加強宣導；並持續於各項環境教育活動、簡報報幕服務時段，適時舉辦有獎徵答，藉此瞭解國家公園宣導經營成效。</b></p> <p><b>2-2 辦理部落音樂會及原住民創意市集、工坊培力等活動：</b> 持續辦理各項原住民傳統歌舞及工坊技藝培訓課程，透過展演及研習活動，除讓原住民傳統文化產業能得以發揚保存外，亦可達到國家公園經營理念及目標之宣導。</p>	全年度	解說課
				全年度	解說課
				全年度	解說課

評核構面	評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
			<p><b>2-3 辦理環境教育活動：</b>  本處自民國 81 年起開始辦理兒童環境教育活動，以期持續落實環教精神，向下紮根，從小建立正確保育觀念。自民國 95 年起與轄區內西寶國小合作，於西寶國小校址設立太魯閣國家公園環境教育中心，持續辦理環境教育兒童成長相關活動，延伸國家公園環境教育深耕紮根之環教據點。  另外於本年度辦理東部弱勢族群青少年自然探索課程，發展國家公園深度環境教育計畫。</p>	全年度	解說課
			<p><b>2-4 辦理合歡山區淨山活動：</b>  藉由各機關、社團與民眾的參與，有效行銷國家公園經營理念與目標，並持續推廣自然保育與環境保育之觀念。</p>	全年度	合歡山站
			<p><b>3. 結合平面及電子媒體管道擴大活動宣傳：</b>  為達成宣傳效益，本處針對大型活動皆擴大範圍辦理，主動辦理全國性及花蓮在地記者會、發布相關新聞稿、印製發送海報及 DM、製作活動站旗及大型看板、協請鐵路局於北迴線各級對號列車跑馬燈公佈活動訊息等策略。</p>	全年度	解說課
			<p><b>4. 辦理防溺宣導，加強步道安全設施：</b>  暑假期間於砂卡礑步道辦理防溺宣導，提醒遊客注意安全，以期避免溺斃事件發生。</p>	暑假期間	蘇花站
			<p><b>5. 辦理原住民大專青年人才培訓活動：</b></p>	99.07	蘇花站

評核構面	評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
			為加強原住民認識國家公園理念，以及培育國家公園新一代的原住民人才，特地開辦本活動，提供友善的國家公園與原住民對話的平台。		
	顧客關係	民眾滿意度：機關服務滿意度	<p><b>1. 辦理服務滿意度調查，提升民眾滿意度：</b> 分析並藉以檢討改善措施及執行績效。</p> <p><b>1-1 自行辦理滿意度調查與分析：</b> 為提升服務品質，本處多年來皆自行辦理滿意度調查及分析，99 年亦持續辦理本項業務。</p> <p><b>1-2 本年度服務滿意度與上年度滿意度成長率預定目標值 3%。</b></p> <p><b>1-3 依據滿意度調查成果，作為提升服務品質之依據：</b> 本處自 94 年開始自行著手滿意度調查與分析，逐年擴大至中大型活動、解說服務據點等多項滿意度調查與分析，滿意度的成長率皆逐年增加。今年持續進行中。</p> <p><b>2. 為響應力行節能減碳行為、達到「節能減碳新生活親善環境美花蓮」之遠景：</b> 隨時維護與清潔環境，並用心維護各遊憩據點的環境整理。</p>	<p>全年度</p> <p>全年度</p>	<p>解說課</p> <p>遊憩課</p>
		民眾意見處理有效性：民眾意見回應與改善程度	<p><b>1. 檢視民眾意見處理機制：</b> 檢視新聞輿情及書面、網路等民眾意見處理機制，並予以統計、陳報首長，藉以改進。</p> <p><b>2. 提升民眾意見處理滿意度：</b> 活動、網路申辦等意見處理滿意度。</p>	全年度 (每月呈報統計資料)	企劃課 解說課 各管理站

評核構面	評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
			2-1 為瞭解民眾參與各類活動之意願，於部落音樂會、峽谷音樂節等中大型活動辦理問卷調查，藉以作為本處舉辦類似活動之參考。另請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。本處遊客中心服務台備有遊客意見單供民眾索取，務使能即時反映遊客之意見與建議，促進本處相關設施及服務品質的提升與改善。	全年度	企劃課 解說課 各管理站
資訊流通服務	資訊提供及檢索服務	資訊公開適切性： 公開法令、政策及服務資訊程度	<b>1. 提升資訊公開比例：</b> 依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站專區。 <b>2. 提升服務措施及出版品資訊周知度：</b> 2-1 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣、出版品其他重要資訊。 2-2 解說出版品訊息則透過網站介紹本處各類已出版之解說叢書及摺頁、DVD 等；另於遊客中心、各據點服務站主動提供簡易單色遊憩摺頁；此外，更於花蓮機場、高雄小港機場、花蓮縣政府旅遊服務中心(花蓮火車站前)，置放各種語版的多樣化遊憩摺頁，免費提供中外籍遊客免費索取，大幅提升各項解說服務之周知度。	全年度  全年度	企劃課  企劃課 解說課
		資訊內容有效性： 資訊服務正確程度	<b>1. 提升資訊內容正確度：</b> 訂定「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。 <b>2. 資訊連結正確度：</b> 隨時檢視電	全年度  全年度	企劃課  企劃課

評核構面	評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
			話語音、網頁等資訊內容連結正確度，並即時予以更新。		
		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	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>	<p>全年度</p> <p>全年度</p>	<p>企劃課</p> <p>企劃課</p>
	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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 擴增線上服務項目：提供民眾申請書表下載、服務申辦及取件通知及解說預約、簡報室多媒體觀賞等服務。</li> <li>2. 增進線上服務推廣績效：增進民眾了解進而接受並樂於使用及口碑行銷。</li> <li>3. 增加民眾使用線上服務案件數：提供明確及友善的使用界面，提升民眾使用線上服務率。</li> <li>4. 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。</li> <li>5. 增加宣導入園網路申請服務案件數：提供快捷即迅速的網路線上申請審核流程。</li> </ol>	<p>全年度</p> <p>全年度</p> <p>全年度</p> <p>全年度</p> <p>全年度</p>	<p>企劃課 各課室站</p> <p>企劃課 各課室站</p> <p>企劃課 各課室站</p> <p>各課室站</p> <p>遊憩課</p>
		電子參與多樣性： 電子參與多元程度	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供多樣的電子參與途徑：提供留言版、網路問卷等各項服務，提升電子參與及回應機制，達到e化民主的目標。</li> <li>2. 於登山學校網頁建構登山維基百科：開放由山友編修登山百科知識，提供快速的登山知識交流平台。</li> </ol>	<p>全年度</p> <p>全年度</p>	<p>企劃課</p> <p>遊憩課</p>

評核構面	評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
創新增值服務	提供創新(意)服務情形	有價值的創意服務	<b>1. 整合馬拉松活動、峽谷音樂節、文化市集、部落音樂會及春節遊園專車等中大型活動：</b> 1-1 帶動地方觀光、文化產業發展： 本處持續規劃辦理如國際馬拉松、峽谷音樂節及部落音樂會等中大型活動，引領遊客走進太魯閣，親近自然，進而激發守護這塊土地的思維與實際的保護生態行動；此類活動吸引觀光人潮，有效地帶動花蓮在地及週邊社區觀光及文化產業發展。	全年度	解說課 遊憩課
			1-2 辦理接駁專車及協調台鐵增加列車班次或加掛車廂： 因應本處歷年來辦理峽谷音樂節活動，為有效疏解大量遊客的承載及交通壓力，除主動與台鐵商洽加開火車班次與加掛車廂輸運外地旅客外，並加強宣傳鼓勵遊客搭乘轉運巴士，以期達到遊客遊憩之便利與舒適性，更能達到節能減碳之目的。	全年度	解說課
			<b>2. 配合春節遊園專車轉運計畫：</b> 有鑒於春節連續假期遊客量及車流量激增，為降低環境衝擊及提供遊客舒適的旅遊品質，本處遂於民國 85 年起著手辦理春節遊園專車轉運計畫。99 年度經專家協助規劃，改為全區 1 線加區間車 3 線，有效快速疏運旅客，解決以往排隊候車過久問題，同時依中外旅客行程安排習慣，採不同天配不同車輛數方式採	春節期間 99.2.14~9 9.2.19	遊憩課 企劃課

評核構面	評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
			<p>購，更有效降低輸運成本。本年度六月起將配合縣府啟動無縫隙接軌峽谷轉運計畫。</p> <p><b>3. 結合活動推廣原住民文化及產業：</b> 配合部落音樂會、國際馬拉松、峽谷音樂節及農曆春節遊園專車等重要活動，辦理太魯閣族傳統歌舞展演活動；另為促進週邊社區部落之經濟產能，同時辦理文化產業展售市集，提供社區工坊作品培力成果及彰顯原住民傳統技藝傳承文化，有效地結合及推廣週邊社區原住民傳統文化產業。</p>	全年度	解說課
			<p><b>4. 彈性調整服務時間提供最佳服務：</b> 配合馬拉松活動、峽谷音樂節及春節遊園專車等中大型活動，彈性調整提前及延長太魯閣遊客中心服務時間，以期加強提供更貼心的服務。</p>	全年度	解說課
			<p><b>5. 主動辦理滿意度調查與分析：</b> 為遊客提供更完善的節目演出，歷年來特於活動當天作問卷調查與結果分析，並於活動後召開檢討會議，進而瞭解遊客的需求、期待及建議改進之處。另年度委託專業團隊辦理遊憩服務滿意度調查，成果提供本處經營管理改進作為參考。</p>	全年度	解說課
			<p><b>6. 整體規劃遊憩安全措施，提升遊客安全：</b> 6-1 因注意落石安全考量，於 98 年度 6 月份起於遊客中心服務台、各管理站、各據點步道</p>	全年度	遊憩課

評核構面	評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
			<p>及溪畔服務站提供免費安全帽借用服務，提升遊憩安全品質，預防意外傷害之發生。並訂定『太魯閣國家公園管理處安全帽免費借用管理須知』，於各服務據點借用安全帽均可甲地乙還，讓遊客行程不受影響。</p>		
			<p>6-2 投保園區公共意外險：為在步道休憩之遊客提供保險保障，並附加天災（颱風、地震、洪水、落石）事故及野生動植物昆蟲侵襲條款，提供全方位戶外遊憩安全保障。</p>	全年度	遊憩課
			<p>6-3 訂定『太魯閣國家公園管理處遊憩設施及環境封閉管制標準作業要點』。</p>	全年度	遊憩課
			<p>6-4 訂定『太魯閣國公園管理處轄區意外災害通報暨傷害慰問作業程序表』並依「傷害慰問認定與金額發放標準」對傷者派員慰問與發放慰問金。</p>	全年度	遊憩課
			<p>6-5 防災與災修設施效能之提升：辦理易落石地區清除浮石及刷坡開口合約，及災修設計監造開口合約，提升遊憩安全與環境維護效能。</p>	全年度	環維課
			<p><b>7. 成立登山學校，推廣登山教育：</b> 整合國內各登山團體，借重國人海外攀登聖母峯等高山登山人才之經驗，透過學校平台予以傳承、培育及發展。為打造符合國家公園理念又具台灣特色的登山學校，本處依登山、探索及步道三大方向，規劃 27 項課程，設立國家公園</p>	全年度	遊憩課 解說課 保育課

評核構面	評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
			<p>登山學校，邀請各界優秀講師授課，積極推廣登山教育。</p> <p><b>8. 因應全球暖化趨勢，建置長期環境監測氣象站四座以收集環境因子：</b></p> <p>因應全球氣候變遷趨勢，主動收集監測環境氣候因子，於高海拔、霧林帶、峽谷、海岸等四個代表性生態系建置自動氣象站，監測資料透過無線網路傳輸回管理處以節省人力，並透過網頁資料庫儲存及分享，以收集各相關研究重要環境因子資訊，供相關環境研究參考使用。</p>	全年度	保育課
			<p><b>9. 結合國家公園事業--委外賣店資源，增加駐點帶隊解說及環境清潔維護服務，提供在地原住民就業機會：</b></p> <p>於長春祠賣店試行辦理，結合國家公園事業夥伴的資源，於每星期五-日三天旅遊高峰期增加駐點帶隊解說服務，認養長春祠週邊環境清潔與維護工作，並提供在地原住民就業機會，落實善用社會資源與多元化夥伴關係的建立。</p>	全年度	蘇花站
			<p><b>10. 結合在地原住民青年從事蘇花古道整修：</b></p> <p>本處 98 年培訓在地原住民青年步道修護專業技能及根植友善環境(LNT、生態工法等)的觀念後，進而規劃參訓的原住民學員協助整修蘇花古道，期待不久的將來淹沒於荒煙慢草間的百年古道，能在地原住民的參與修護之下重</p>	全年度	蘇花站

評核構面	評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
			<p>現於世。以期有效地建構在地居民參與式的經營管理模式，以及落實結合社會資源的保育模式，開展生態保育工作的多元面向，建構實質良好的夥伴關係。</p> <p><b>11. 遊憩課體適能檢測服務，提升登山遊憩安全：</b></p> <p><b>12. 規劃園區偏遠聚落發展應用太陽能光電評估案：</b>提供在地居民生計輔導與生態旅遊發展契機。</p>	<p>全年度</p> <p>全年度</p>	<p>解說課</p> <p>企劃課</p>
		服務措施延續性及標竿學習效益	<p><b>1. 持續各項服務措施延續與檢討：</b></p> <p>本年度針對「提升保育巡查成效」、「改善工程招標行政作業」、「改善土地管理作業」、「增進地理資訊系統流通服務」及「提升遊客中心服務系統便捷」5大服務總體檢，持續檢討各項服務、設施、流程之延續性。</p> <p><b>2. 「提升遊客中心服務系統便捷」：</b>持續檢討與改善各項諮詢服務、解說設施、預約流程：</p> <p>持續辦理各類解說訓練課程，藉以檢討及充實解說人員帶隊解說技巧及諮詢服務品質。定期汰換維護並更新各項簡報器材及展示設施，如簡報室多媒體操作及維修程序、展示設施維修及更新、遊客中心公共空間清潔與維護、提升並改善服務台使用機能、加強服務台值勤人員服務品質及談吐應對注意事項等，隨時發現</p>	<p>全年度</p> <p>全年度</p>	<p>各課室站</p> <p>解說課</p>

評核構面	評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
			<p>問題，立即改進，以期達成更便捷完善的服務效能。</p> <p><b>3. 定期進行公共設施與服務品質考核督導作業：</b>本處組成跨課室督導小組，每季對各賣店、委外經營據點進行服務品質督導，嚴格要求為民服務品質。</p>	全年度	遊憩課
		服務措施執行方法效能性	<p><b>1. 成立品管圈：</b> 以品管圈方式，檢視服務項目；並開發義工團體、高山志工等「策略聯盟」方式檢視、開發各項服務(開會後陳報，副本會知企劃課)。</p> <p><b>1-1 『牌示維護管理小組』：</b> 98年成立牌示維護小組，建置全區各類牌示管理維護系統，除整合全園區解說牌示外，更透過各課室小組成員集思廣義及專才，針對各類牌示之內容、材質及樣式等，訂立適合園區牌示之範樣規格，作為未來園區設立牌示之統一標準作業，並制定「牌示管理維護辦法」實施之。</p> <p><b>1-2 持續推動解說志工聯誼會：</b> 自93年起著手推動解說志工聯誼會的設置，持續至97年為加強志工的聯繫，由解說志工聯誼會自發性發起聯誼性的研習課程與定期聚會活動，本處從旁協助，以增進解說志工專業能力及向心力，有利於解說服務品質的整體提升。</p> <p><b>2. 每月主管會報、各規劃研究簡</b></p>	<p>全年度</p> <p>全年度</p> <p>全年度</p>	<p>各品管圈</p> <p>解說課</p> <p>各課室站</p>

評核構面	評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
			<p>報之討論、會議均考慮各項因素(經費、執行方式、可行性)等效能、受益民眾多寡或公義價值等多元評估。</p> <p>3. 辦理國家公園從業人員系統訓練課程：</p> <p>本處於4月12、13日奉 鈞署指示辦理國家公園菁英願景座談會，提昇組織一級主管目標規劃與行政效能，並由各管理處陸續開辦各業務類項訓練課程，全面性提昇國家公園從業人員服務效能。</p>	全年度	蘇花站 解說課