

# 太魯閣國家公園管理處 105 年度提升服務品質執行計畫

## 壹、計畫依據：

內政部 105 年 1 月 11 日台內秘字第 1050400087 號函頒之內政部 105 年度服務品質獎評獎實施計畫及內政部 105 年度提升服務品質實施計畫。

## 貳、計畫目標：

太魯閣國家公園擁有世界級峽谷地形景觀，陡峻高山峽谷孕育獨特遊憩資源，包括雄偉壯闊自然景緻、交織蛛網般的古今道路系統、特有多樣動植物群聚，珍貴史前遺跡及太魯閣族文化等。爰此，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；以達成保育完整生態系統、維護國家珍貴資源、落實環境教育與生態美學體驗、促進住民參與穩健夥伴關係為策略方向，健全管理機制以全面提升組織效能。太魯閣國家公園今年邁入第 30 年，回顧過去經營管理成果，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：

- 建立智慧型保育區管理模式：智慧服務平台的規劃與運用研究、峽谷即時遊憩資訊與環境品質監測智慧服務運用、蝙蝠族群動態智慧監控、蓮花池耕地復育生態監測與智慧監控。
- 辦理生物監測計畫：特有植物和植群保育監測、保育類物種監測、鳥類族群健康風險監測。
- 推動與強化國家公園合作夥伴專家諮詢與經驗交流、推動國內

外人員參與國家公園志工假期，共同守護國家公園資產。

## 二、永續環境：

- 道路系統與景觀意象塑造：改善國家公園入口太魯閣台地景觀意象及設施、推動小中橫遊客分流計畫開放小錐麓步道、改善蘇花斷崖眺景與遊憩設施。
- 遊憩地區之規劃與闢建：改善太魯閣、布洛灣、天祥等遊憩區公共設施工程及推動環境友善設施。
- 重要地景保護：推動燕子口、九曲洞、長春祠等重要地景保護工程，提升遊憩安全。
- 持續地質風險監測及調查：配合工程災修復建進行詳細地質、水文調查，以因應致災因素防治；建立多功能資源管理地理資訊平台並持續擴充調查範圍及圖資。

## 三、永續育樂：

- 落實環境教育與生態美學體驗：辦理環境教育人員認證、解說研習培訓，研發多元化差異性解說服務與種類。
- 推動住民參與國家公園環境保育：輔導社區結合在地特色文創產業發展生態旅遊，推動社區組織認養國土共同推動永續環境與保育。
- 行銷太魯閣族文化與花蓮觀光產業：辦理峽谷音樂節、部落音樂會、農曆春節免費遊園專車及原住民文化市集。
- 推廣全民登山教育：以登山學校基地與周邊區域為辦理登山教育訓練課程，擴大原住民青年、中學生與大學生之培訓課程。

## 四、永續發展：

- 經營管理與執行：辦理遊憩區細部計畫變更檢討，輔導轄區住民產業轉型與培力，建構中橫沿線安全遊憩服務設施，發展探

索型戶外遊憩活動，辦理登山遊憩管理與遊憩景點分流。

- 擴大區域社群參與夥伴關係：定期召開資源共同管理委員會、聚落居民產業轉型座談會，太魯閣國家公園 30 年經營管理成果之回顧過去與發展未來。

### 參、執行對象：

本處各課、室、站。

### 肆、執行期程：

自民國 105 年 1 月 1 日起至民國 105 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 105 年度提升服務品質執行計畫具體作法

評核構面 1: 優質便民服務

評核 指標	評核 重點	具 體 作 法	完成 期限	承辦 單位
服 務 流 程	服務流程 便捷性	<p><b>一、單一窗口服務全功能程度</b></p> <p>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。</p> <p><b>二、申辦案件流程簡化程度</b></p> <p>1. 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。</p> <p>2. 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。</p>	全年度	各業務 課、室、 站
	服務流程 透明度	<p><b>一、案件處理流程查詢公開程度</b></p> <p>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。</p> <p><b>二、案件處理流程主動回應程度</b></p> <p>1. 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>	全年度	各業務 課、室、 站
機關形 象及顧	機關 形象	<p><b>一、服務設施合宜程度</b></p> <p>(一) 核心設施：</p>	全年度	各業務 課、室、

客關係	<p>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> <p>(二) 一般設施：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 使用說明、定期檢查維修清理各項硬體設施。</li> <li>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。</li> <li>3. 加強行動不便遊客群之服務設施： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 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、室內設有無障礙坡道及步道，並提供無障礙旅遊資訊供索取，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。</li> <li>(2) 婦幼遊客服務：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。</li> </ol> </li> <li>4 免費提供太魯閣遊客中心「特展</li> </ol>	站
-----	--	---

		室」，展出在地藝文創作，提供跨域分享與交流平台。		
		<p><b>二、服務行為友善性及專業度</b></p> <p>1. 服務台配置醫藥箱、自動體外電擊去顫器 (AED)、充電插座、飲水設備、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、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. 辦理春節假期與大型活動時以接駁專車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)於遊客中心設置大型電視放映國家公園宣傳影片與園區即時路況</p>	全年度	各業務課、室、站

		<p>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。</p> <p>(5)建立本處出版之相關刊物、影音之雲端流通平台，提供遊客免費下載服務。</p> <p>(6)遊客中心服務櫃台提供園區各主要景點摺頁 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>		
		<p><b>三、服務行銷有效程度</b></p> <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>全年度</p>	<p>企劃經理課 解說教育課、 各業務課、室、 站</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</p>		
--	--	---	--	--

		<p>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，委託專業老師設計4-6小時教案並於105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	<p><b>一、機關服務滿意情形</b></p> <p>1. 辦理服務滿意度調查提升民眾滿意度，針對遊憩設施及服務滿意度分</p>	全年度	解說教育課、遊憩服

	<p>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>		務課、
	<p><b>二、民眾意見回應與改善情形</b></p> <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理念、政策宣導及舉辦活動。定期辦理原住民族地區資源共同管理會、轄區聚落居民座談會，即時回應民意需求與改善施政措施。</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動相</p>	全年度	各業務課、室、站

		<p>關訊息、本處重大訊息，並不定期辦理志工座談會，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>		
--	--	--	--	--

## 評核構面 2：資訊網路服務

評核 指標	評 核 重 點	具 體 作 法	完 成 期 限	承 辦 單 位
資訊提 供及檢 索服務	資訊（料） 公開適切 性與內容 有效性	<p><b>一、資訊公開程度及內容正確度</b></p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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完成之保育研究成果報告、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遊憩資訊摺頁；大幅提升各項解說服務</p>	全年度	各業務 課室站

		周知度。 5. 本處網站通過行政院國家發展委員會無障礙網頁認證。		
	資訊檢索完整性與便捷性	<b>一、資訊檢索服務妥適性及友善程度</b> 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。 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。 3. 依據民眾使用需求辦理網頁架構改善工作。	全年度	企劃經理課
線上服務及網路參與	線上服務量能擴展性	<b>一、線上服務提供及使用情形</b> 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。 2. 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。 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。 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。 5. 線上報名系統，提供民眾直覺式又便捷的活動報名操作。	全年度	企劃經理課、解說教育課

	<p>網路參與 應用情形</p>	<p>一、網路參與多元程度及互動回應情形</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ICT 產業應用於解說教育工作：建立本處出版之相關刊物、影音雲端流通平台，景點摺頁 QR CODE 掃描服務，提供遊客免費下載服務。</li> <li>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。</li> <li>3. 提供多樣的網路參與途徑：提供留言板、網路問卷、社群網站粉絲專頁、活動線上報名等各項服務，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。</li> </ol>	<p>全年度</p>	<p>解說教育課</p>
--	----------------------	---	------------	--------------

### 評核構面 3：創新加值服務

評核指標	評核重點	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>一、提升峽谷遊客安全保護服務計畫：九曲洞步道安全加強設施工程，提供遊客安全、分流、深度體驗。</p> <p>二、建立多功能資源管理地理資訊平台：完成「太魯閣閣口至天祥路段(小中橫、布洛灣、燕子口、九曲洞)安全風險調查」，持續更新與擴充轄區圖資，發揮因應防災與資源管理效能。</p> <p>三、熱門景點交通疏導計畫：提升遊憩服務品質，規劃峽谷橋臨時停車場與管控車行動線，疏導解決太魯閣台地-砂卡礑步道-長春祠-太魯閣牌坊區域遊憩景點交通擁塞問題，提供優質遊憩體驗。</p> <p>四、保育種子培根計畫：推廣國家公園保育理念至校園，辦理青年學子參與國家公園研究操作體驗營隊，由各公私立高中教師引領學生，共同參與落實保育成果。</p>	全年度	環境維護課、遊憩服務課、保育研究課
創新服務標竿學習效益		<p>運用標竿學習機會，吸收成功案例，交流服務心得。</p> <p>一、「森林博物館」布農族部落觀摩：西寶、洛韶聚落與同禮部落辦理標竿學習活動。</p> <p>二、解說、保育志工年會、聯誼會、解</p>	全年度	企劃經理課、解說教育課、保育研究課

		<p>說帶隊、環境教育等專業訓練 15 場。</p> <p>三、民間非營利組織參與國家公園保育工作，執行外來入侵植物清除、淨山、步道認養、保育宣導等，結合在地社區力量推動國土保育。</p>		
	<p>組織內部創新機制及運作情形</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建立內部控制風險管理及標準作業程序、作業流程圖及作業層級自行檢查表，檢視本處各單位具重要性或風險性高業務項目，確保各項業務活動有效運作，提昇機關行政作業效能與為民服務具體績效。</li> <li>2. 每月定期辦理內部三合一會議（處務、工程、經建會報），各單位報告重要工作進度、列管案辦理情形外，並針對重要專案及突發案件請承辦單位提出專題報告。</li> <li>3. 因應各項業務需求動員組織內部跨課室執行任務，成立公共服務設施安全督導、工程品質暨勞工安全衛生督導、災害緊急應變、登山入園查核、服務據點評鑑、遊憩據點暨建築物活化利用推動、環境教育推動、太魯閣 30 專書編審等小組。</li> <li>4. 利用即時通訊軟體，建置各主管 Line 群組，有效達成行動管理目標。</li> </ol>	<p>全年度</p>	<p>各課室 站</p>