

太魯閣國家公園 100 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 100 年 3 月 10 日台內秘字第 1000045663 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 100 年 1 月起至民國 100 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內政部函頒之「政府服務品質獎評獎作業計畫」、「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 100 年提升服務品質執行計畫內容

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 3. 申辦案件書表減量程度	1. 提升單一窗口服務全功能比例：提供行政中心單一窗口收件受理及線上服務單一窗口全程服務。 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。 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。	全年度	各業務課
	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. 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。 2. 提升案件主動通知及確認功能：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。 3. 透過不同管道申請預約各項解說服務等，均儘速完成確認後，主動通知及回覆相關事宜，並運用企業簡訊提供入園即時資訊服務。	全年度	各業務課
機關形象	服務場所便利性	1. 洽公環境適切程度 2. 服務設施合宜程度	1. 提供妥適完備的服務設施：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	全年度	各課室站

			<ol style="list-style-type: none"> 2. 服務據點設置服務導引牌示並全面雙語化。 3. 依遊憩需求，提供安全帽借用服務，同時因應國際青年遊客，設立背包客諮詢服務窗口，提供更高品質的旅遊服務環境。 4. 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，期能提供更完善的參觀動線。 5. 積極改善步道及公路沿線據點遊憩設施。 6. 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。 7. 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。 		
服務行為友善性與專業性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務親和程度 2. 服務可勝任程度 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提升洽公服務禮儀滿意度：持續加強單一窗口服務人員(含各課室站與民眾第一線服務人員及義工)訓練，主動引導民眾參觀、解說服務或洽公。 2. 提升電話禮貌服務品質：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。 3. 提升服務人員問題回應正確率：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 	全年度	各課室站	

			4. 進行無障礙友善設施環境改善工程設計規劃，提昇遊憩服務全民化品質。		
	服務行銷有效性	施政宣導有效程度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續加強施政宣導：廣泛運用各種媒體如網路、報紙、廣播、電視、雜誌、跑馬燈等，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。 2. 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。 3. 辦理各項與國家公園有約活動，引導民眾透過多元活動形式，體現國家公園之美以及自然保育的重要性。同時各項活動均自辦問卷調查，以作為改進參考意見。 4. 辦理環境教育相關活動，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。 	全年度	各課室站
顧客關係	民眾滿意度	機關服務滿意度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理服務滿意度調查，提升民眾滿意度：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，分析並藉以檢討改善措施及執行績效。 2. 辦理各項與國家公園有約活動，均自辦問卷調查，以作為參考改進意見。 	全年度	解說課

			3. 重視媒體意見溝通處理，推動太魯閣行銷，提升整體形象。		
	民眾意見處理有效性	民眾意見回應與改善程度	<p>1. 檢視民眾意見處理機制：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>2. 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。</p>	全年度	各課室站

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	公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確程度	<p>1. 提升資訊公開比例：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外。</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：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</p>	全年度	企劃課

	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"> 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。 	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	<ol style="list-style-type: none"> 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. 增加宣導入園網路申請及熱門景點預約分流服務案件數：提供快捷即迅速的網路線上申請審核流程。 	全年度	各業務 課
	電子參 與多元 程度	電子參與多元程度	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 3. 建置中橫 50 系列活動等主題網站，促進民眾認識活動的內含與相關內容。 	全年度	各業務 課

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
提供創新(意)服務情形	有價值的創意服務	<p>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：</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	100.10	解說課 遊憩課
		<p>2. 配合春節遊園專車轉運計畫：</p> <p>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>	100.02	遊憩課
		<p>3. 結合活動推廣原住民文化及產業：</p> <p>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；另為促進周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，有效地結合及推廣周邊社區原住民傳統文化產業。</p>	全年度	解說課
		<p>4. 整體規劃遊憩安全措施，提升遊客安全：</p> <p>4-1 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>4-2 投保園區公共意外險：為在步道休憩之遊客提供保險保障，</p>	全年度	遊憩課

	<p>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> <p>4-3 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> <p>4-4 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> <p>4-5 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> <p>5. 成立登山學校，推廣登山教育： 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，設立國家公園登山學校，邀請各界優秀講師授課，積極推廣登山教育。</p> <p>6. 因應全球暖化趨勢，建置長期環境監測氣象站四座，收集環境因子： 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> <p>7. 配合國家公園單車行活動，整合在地社區協會、工坊，推動生態旅遊活動。</p> <p>8. 配合國際淨灘日結合民間團體辦理蘇花海岸淨灘活動，與國際保育行動接軌：【預訂辦理】</p> <p>9. 結合在地原住民青年從事蘇花古道整修： 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，99 年起進用參訓的原住民學員以純手工方式修護蘇花古道，歷時 1 年多，百年古道風貌逐漸重現於世，截至目前已完成修護約 850 公尺。有效地摺節經費及建構在地居民參與式的經營管理模式，藉此落實結合在地社區的保育模式，開展生態保育工作的多元化，建構實質良好的夥伴關係，並可望未來提供一條兼具人文、自然生態的國際級景觀步道，推動承載量管制的理念，讓中外遊客得以從容欣賞太魯閣獨特的山海之美。</p> <p>10. 結合在地大專院校成立專案影像志工小組拍攝蘇花古道修</p>	<p>全年度</p> <p>全年度</p> <p>100.04</p> <p>100.09</p> <p>全年度</p> <p>全年度</p>	<p>遊憩課</p> <p>保育課</p> <p>企劃課 蘇花站</p> <p>蘇花站</p> <p>蘇花站</p> <p>蘇花站</p>
--	--	---	---

	<p>護紀錄影片：</p> <p>基於配合推動國家公園在地化、善用社會資源、建立多元化的夥伴關係等原則，擬以蘇花古道手工修護紀錄影片拍攝計畫，與國立東華大學民族語言與傳播學系跨域合作，成立專案影像志工小組，藉此達成培植在地青年影像紀錄人才，推廣友善環境的步道修護工法，根植國家公園保育理念，完成蘇花古道修護紀錄影片之拍攝案等多元目標，可望透過影像將古道修護成果分享社會大眾。</p> <p>11. 結合政府資源，運用多元就業人力從事小錐麓步道局部路段清理修護及轄內外來種植物清除：</p> <p>整合跨部會行政資源，透過勞委會多元就業人力專案補助經費，培植在地原住民具備外來種植物清除、環境清理與環境倫理的觀念，除加強培力專業技能，並導引透過親手整理步道與親手移除外來種植物等方式，增進在地原住民對生態環境與保育觀念深刻體認，進而期能投入保育行動的行列，建立具有國家公園理念的實質夥伴關係，並提供優質的遊憩環境。</p> <p>12. 推動砂卡礑步道行動解說。</p>	100.08	蘇花站
服務措施延續性及標準學習推動效益	<p>1. 持續各項服務措施延續與檢討：</p> <p>本年度持續針對各項服務總體檢，持續檢討各項服務、設施、流程之延續性。</p> <p>2. 鼓勵同仁至相關機關參觀學習，分享成果並落實於業務。</p>	全年度	各課室站
服務措施執行方法效能性	<p>1. 成立各項措施推動小組，不定期檢討執行策略及效能。</p> <p>2. 每月主管會報、各規劃研究簡報之討論、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. 辦理從業人員系統訓練課程，持續開辦各業務類項訓練課程，全面性提昇從業人員服務效能。</p>	全年度	各課室站