

# 內政部營建署陽明山國家公園管理處

## 95 年度提升服務品質執行計畫

### 壹、計畫依據：

- 一、行政院研究發展考核委員會 92 年 9 月 8 日會研字第 0920022178 號函修訂之「全面提升服務品質方案」
- 二、內政部 95 年 3 月 13 日台內秘字第 09500046451 號函頒之「內政部 95 年度提昇服務品質實施計畫」。

### 貳、計畫目標：

國家公園成立之目的係為保護國家珍貴獨特的自然與人文資源，並提供國人之育樂及研究，兼具有保育、研究、遊憩與環境教育等多方面之功能。

陽明山國家公園管理處於民國 74 年 9 月 16 日成立，面積 11,455 餘公頃，為台灣地區唯一具有火山景觀及最毗鄰都會區的國家公園，為兼顧國家公園保護國家特有之自然景觀、野生動植物、史蹟及提供國民生態保育研究及育樂之宗旨，陽明山國家公園管理處（以下簡稱本處）積極規劃、改善為民服務之相關軟硬體設施，藉以強化環境教育宣導功能及提昇遊憩品質，期使為民服務工作能更臻完善。

為使本園區之經營管理能契合當前社會發展之實際需要，本處揭櫫「服務、效能、品質」的為民服務目標，做為本處努力之方向：

- 一、服務—樹立員工服務觀念與做法，改善為民服務措施。
- 二、效能—簡化工作程序，提高行政效率。
- 三、品質—落實行政革新方案，全面提升服務品質。

### 參、執行對象：

陽明山國家公園各課室組站

### 肆、執行期間：

自民國 95 年 1 月 1 日起至 95 年 12 月 31 日止。

### 伍、計畫內容：

實施要項	推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
一、檢討服務領域，研採企業作法				

實施要項	推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
(一) 針對民眾需求，規劃調整為民服務工作廣度、深度及範圍。	<ol style="list-style-type: none"> <li>訂定「陽明山國家公園管理處 95 年度提升服務品質執行計畫」加強推動為民服務工作。</li> <li>適時更新修訂本處「為民服務不定期考核工作計畫」、「首長電子信箱處理作業規定」等，提升服務品質。</li> <li>參與地方舉行之活動與村里民大會，適時瞭解民眾之困難與需求，並予協助或改善。</li> <li>每日指派專人負責剪報，並將媒體報導、報刊輿論蒐集分析，以為業務推展之參考。</li> </ol>	<p>95 年 3 月</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>資訊室</p> <p>資訊室</p> <p>企劃經理課</p> <p>各單位</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>訂（修）定本處為民服務相關計畫，以為各單位業務執行之依據。</li> <li>廣收輿情及民眾與遊客意見，並立即回應及改善，提升服務品質與增進遊客滿意度。</li> <li>透過雙向之互動，增進彼此之瞭解，適時提供民眾生活與文化環境之改善，取得其對國家公園之認同，而獲共生共榮。</li> </ol>
(二) 針對與民眾關係密切事項及提升服務品質等有關專題，鼓勵研究創新。	<ol style="list-style-type: none"> <li>辦理為民服務手冊更新之編（增）印工作。</li> <li>辦理委託研究計畫，並鼓勵員工自行研究創新。</li> </ol>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>觀光遊憩課</p> <p>各單位</p>	<p>藉由各項相關研究之統計分析，提供未來經營管理參考。</p>
(三) 選派人員參訪研習企業改造實務經驗，蒐集服務品質優質作法，供同仁觀摩學習。	<ol style="list-style-type: none"> <li>辦理員工在職訓練。</li> <li>選派各單位人員參訪民間企業改造成功案例，學習實務經驗，以提升行政效率，加強為民服務工作推展（1-2 次）。</li> <li>辦理新進人員及義務解說員解說服務訓練。</li> <li>辦理本處員工救難專業訓練。</li> </ol>	<p>經常辦理</p> <p>95 年 12 月</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>人事室</p> <p>人事室</p> <p>解說教育課</p> <p>人事室</p> <p>觀光遊憩課</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>經由學者專家精闢之講授與指導，充實本處員工之專業知識，提昇急救知識與技能，面對民眾服務遊客時，更能符合實際之需求，解決民眾的問題。</li> <li>提昇本處救難人員急難救助之專業知識與技能，增加救</li> </ol>

實施要項	推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
				援成效。
(四) 辦理品質管理等相关知識研習活動，建立改善服務品質之提案制度及訂定相關之獎勵制度。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 全年無休之諮詢服務。</li> <li>2. 辦理服務品質滿意度調查。</li> <li>3. 定期召開工程督導會報，以提升工程施工品質暨推動預算執行。</li> <li>4. 設置「生物性災害防治處理小組」。</li> <li>5. 執行生態保護區入園查核暨登山安全宣導。</li> <li>6. 持續辦理「生物多樣性推動方案」工作計畫。</li> </ol>	經常辦理 95年12月 經常辦理 95年12月 95年12月 經常辦理	解說教育課 各管理站 各管理站 工務建設課 保育研究課 保育研究課 保育研究課	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 相關工程建設減少園區自然生態衝擊。</li> <li>2. 因應緊急災難之發生，召開小組研商會議或公告本處同仁週知以加強防範。</li> <li>3. 防止非法入園情形及宣導民眾進入生態保護區應申辦入園許可及正確登山觀念，減少意外事故發生。</li> <li>4. 維護生物多樣性與建構其基本資料庫，保存優質研究環境，維護自然生態平衡。</li> <li>5. 推動合乎生物多樣性保育原則之生態旅遊。</li> </ol>
(五) 透過辦公室自動化網路系統，建立e-learning的學習平台。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 機關所有人員電子學習護照學習總時數超過 20 小時。</li> </ol>	經常辦理	人事室 資訊室	本處除積極辦理員工教育訓練外，更鼓勵同仁參加各類學術研討會，提升本身技能。
(六) 修訂為民服務工作品質輔導計畫	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依據行政院函頒之「全面提升服務品質方案」，訂定本處 95 年度提升服務品質執行計畫。</li> </ol>	95年3月	資訊室	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂(修)定本處為民服務相關計畫，以為各單位業務執行之依據。</li> </ol>
二、便捷行政程序、縮短等候時間				

實施要項	推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
(一) 辦理簡化申辦或行政作業流程，建立標準作業規範。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 簡化進入生態保護區許可證之申請；辦理以傳真及E-mail 方式核發入園許可證。</li> <li>2. 多管道提供申請表格，減少民眾舟車行程。</li> <li>3. 提供民眾服務手冊供民眾申辦案件時參閱。</li> <li>4. 推動政府採購電子領標系統。</li> <li>5. 分層負責，簡化行政流程。</li> <li>6. 建立職務代理人制度，並將服務人員姓名標示於服務台。</li> </ol>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>保育研究課</p> <p>各單位</p> <p>各單位</p> <p>秘書室</p> <p>各單位</p> <p>人事室</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 推動各項申辦案件單一窗口化，達到本處為民服務、簡政便民之目標。</li> <li>2. 業務全面電腦化及網路化，使民眾能瞭解本處業務狀況，增進聯絡查詢便利性並及時取得資訊，節省公文往返及縮短辦理時程。</li> <li>3. 建立標準作業程序，簡化繁瑣程序，提升行政效率。</li> </ol>
(二) 提供遠距及資訊化服務措施；積極推動跨區域或跨機關整合服務。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設置國家公園入山、入園單一窗口服務暨線上申辦及查詢系統。</li> <li>2. 加強利用電子佈告欄傳閱公文及建議管道，強化內部橫向連繫。</li> <li>3. 全球資訊網網頁更新維護。</li> <li>4. 透過本處網站提供各項解說服務資訊，並設置專屬網頁受理民眾及一般團體申請網路預約解說。</li> <li>5. 將環境教育活動之成果報告及相關資訊公佈於本處網站，提供民眾參考。</li> <li>6. 將本處歷年研究報告公佈於本處網站，提供民眾查閱及下載。</li> <li>7. 櫃台提供交通狀況、氣候、區內遊憩資訊及各項旅遊資訊諮詢。</li> </ol>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>保育研究課</p> <p>各單位</p> <p>資訊室</p> <p>解說教育課</p> <p>解說教育課</p> <p>資訊管理室</p> <p>各遊客中心服務台</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 增進遊客登山安全。</li> <li>2. 加強為民服務，單一窗口作業，確實有效節省民眾申辦時間。</li> <li>3. 透過網路系統申辦解說、入園等各項服務，並提供研究報告下載，方便民眾查詢以獲得最新資訊，並提供各項及時資訊，提升為民服務品質。</li> <li>4. 政府相關法規、措施，以公文層轉至本處，以電子佈告欄傳予同仁，同仁並可利用做為各項建議之管道，增進橫向之溝通。</li> </ol>

實施要項	推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
	8. 建置遠距視訊會議系統，提升行政效率。	經常辦理	資訊室	
(三) 編印為民服務工作手冊，提供員工據以作業；編訂為民服務白皮書，向社會大眾公佈。	1. 依據業務調整，更新修訂「為民服務手冊」並上網公佈，提供民眾更方便的服務。 2. 各遊客服務站提供各項解說設施之使用申請辦法或程序，提供更便捷服務。	95年12月 經常辦理	觀光遊憩課 各管理站	1. 建立各項承辦作業標準規範，讓承辦人員有一定規格依循，民眾更方便索取，並適時進行增修、更新，以符合法令規定及民眾需求。
三、塑造親切環境，樹立服務形象 (一) 充實、更新各項服務設施，提供特殊服務機制，並綠美化服務環境。	1. 遊客服務站等各項服務設施改善。 2. 辦理步道及據點設施維護。 3. 各管理站轄區內廁所、觀景亭、瞭望平台、休憩設施綠建築及景觀復舊美化。 4. 陽明書屋生態旅遊中心整建。 5. 各外站備有醫療箱供遊客使用，服務登山遊客。 6. 辦理園區環境清潔維護工作。 7. 辦理「園區公共意外責任險」。 8. 加強辦公廳舍綠美化工作。	95年12月 95年12月 95年12月 95年12月 95年12月 經常辦理 經常辦理 經常辦理 經常辦理	工務建設課 工務建設課 工務建設課 工務建設課 工務建設課 觀光遊憩課 各管理站 秘書室、各管理站 秘書室 秘書室	1. 增進遊客休閒遊憩空間之新意。 2. 提供更安全及充實內涵之無障礙服務空間。 3. 提供遊客安全保障。
(二) 選派適當人員擔任第一線服	1. 本處處本部及各管理站，每日皆排定值班人員值勤，全年無休 24 小時服	經常辦理	人事室	1. 選派專人並予專業服務訓練，增進接待技能，充分做到

實施要項	推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
務工作； 主管積極 參與提升 為民服務 工作；提 供多語服 務、延時 服務、機 動服務、 客製化服 務；確實 辦理獎勵 禮貌服務 績優員工	務。 2. 假日及緊急災害期間，本處主管皆排定輪班順序 24 小時值勤。 3. 遊客中心及各遊客服務站由解說人員擔任第一線引導解說工作，並加強訓練服務台人員禮貌與服務態度。 4. 設置專人接待及協助民眾申辦案件，並做適當之引導服務。	經常辦理  經常辦理  經常辦理	觀光遊憩課 人事室  解說教育課 各管理站  各單位	以客為尊。 2. 主動奉茶，協助各項申辦說明，縮短作業時間，提高服務效能。 3. 全年無休 24 小時服務，因應遊客資訊查詢、各項重大及緊急事件之處理，加強保護民眾之生命及安全
(三) 開放並宣導至少一個機關公用設施供民眾使用。	1. 本處各項遊憩服務設施例如遊客中心、遊客服務站、廁所等均免費開放民間使用；遊客中心之展示室、視聽室、廣場等亦開放民眾使用。 2. 提供管理處無線上網服務。	經常辦理  經常辦理	解說教育課 各管理站  資訊室	1. 申請使用與借用園區各項設施程序簡便，使能發揮最大服務效能，更能增進與民眾之互動，達成資源共榮共享目標。 2. 提供民眾休閒與洽公時優美及無障礙的空間，充分提供資訊服務。
四、重視民情與情，主動協調溝通 (一) 邀請民間團體、學者、專家及相關人士，參與規劃政策措施及服	1. 委託學者專家進行園區資源調查及各項研究案。 2. 邀請學者專家，成立「陽明山國家公園國際與國內景觀工程顧問團」，審查本處 95 年度各項工程委託設計規劃案。	經常辦理  經常辦理	保育研究課  工務建設課	1. 藉助專業人士學養，對於資源調查、工程規劃、景觀審議及環境影響等各方面，提供寶貴建言，以能維持園區聚落、建築人

實施要項	推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
務事項。	3. 成立生態核心顧問群，邀集相關學者專家共同研討處理生態保育事件。 4. 聘請專家學者成立「公共建築物行動不便者使用設施改善諮詢及審查小組」，提供本園區內無障礙設施推動之諮詢。	經常辦理  經常辦理	保育研究課  建管小組	文景觀與自然景觀整體之協調、發揮資源之保護及永續利用，並做為改善服務品質之參考。
(二) 善用各項管道及公開場合，宣導施政措施及執行成效。	1. 指派內部 7 位主管擔任園區各區公所、鄉鎮公所之聯絡人，增加與民眾溝通機會，重視並協助處理地方民眾之問題。 2. 透過各種宣導品及相關資訊，如網頁年報、簡訊電子報之刊登，將本處的施政措施及執行成效，加以宣導。 3. 舉辦處慶及配合相關慶典活動宣導施政措施及執行成效。 4. 參與地方舉行之活動與村里民大會。	經常辦理  經常辦理  95 年 9 月  經常辦理	各單位  解說教育課  解說教育課  各單位	1. 各主管分別負責責任區業務之聯繫協調，並參加地方性會議，增加與民眾溝通之機會
(三) 辦理民意調查瞭解民眾需求，給予適當協助。	1. 辦理遊客意見調查與滿意度調查。 2. 於各遊客中心設置遊客意見箱，並提供首長電子信箱服務，提供民眾表達意見管道 3. 辦理陳情案與首長信箱調查。	經常辦理  經常辦理  經常辦理	各單位  觀光遊憩課 資訊室  秘書室 資訊室	1. 透過雙向之互動，增進彼此之瞭解，適時提供民眾生活與文化環境之改善，取得其對國家公園之認同，而獲共生共榮。 2. 依據民眾意見或輿情反應適時修正不合時宜之法規及為民服務作法，俾便切合民眾需要，保障民眾權益。
(四) 建立民眾	1. 於各遊客中心設置遊客意	經常辦理	觀光遊憩課	1. 透過雙向之互動，

實施要項	推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
<p>建言管道，公佈民眾意見反映及陳情案件作業規定與處理程序，民眾意見與陳情案件並加以追蹤管制。</p>	<p>見箱，並提供首長電子信箱服務，提供民眾表達意見管道</p> <p>2. 於網站設置「線上互動」專區，並辦理網路問卷調查，與民溝通無界線。</p> <p>3. 辦理「首長與民有約」、與居民有約座談會等各種活動，充分提供與民眾意見交流管道</p> <p>4. 對於民眾各類抱怨、陳情案件，均予登記、區分、統計及列入管制，定期彙整分析報告，提出改進建議，供機關首長及有關單位參採，提升為民服務品質。</p>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>資訊室</p> <p>資訊室</p> <p>企劃經理課</p> <p>秘書室</p>	<p>廣泛蒐集民情輿情充分了解民眾需求。</p> <p>2. 參與周邊住民各項文化活動，廣泛瞭解民情輿情，經由意見之溝通與互動，建立共識，拉近政府與民眾距離。</p>
<p>五、結合民間資源，協助公共服務</p> <p>(一) 運用社會資源及人力，輔導辦理公共服務。</p>	<p>1. 加強本處解說志工各項解說教育、實務等專業訓練，並調派解說志工前往各遊客中心或服勤據點服勤及支援各項解說宣導與環教活動，以達善用社會人力資源之效。</p> <p>2. 逢假日遊客服務中心派駐義務解說員協助導覽、導館解說服務及相關諮詢服務。</p> <p>3. 建立保育志工協勤制度，協助園區資源勘查並提供登山生態解說等各項服務。95年度預計服勤可達2,000人次，並辦理年終考評1次。</p>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>解說教育課各管理站</p> <p>解說教育課各管理站</p> <p>觀光遊憩課</p>	<p>1. 加強解說志工專業知識及解說技巧，提升解說品質。</p> <p>2. 善用社會資源，協助推動國家公園資源保育及登山遊憩安全等相關業務，落實國家公園經營管理目標。</p>



實施要項	推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
	4. 辦理「與國家公園有約活動」,年度預計辦理4梯次以上。	經常辦理	解說教育課	
(二) 與其他機關、民間企業或團體合作,協助提供服務措施,延伸服務。	1. 與台北市天文館合辦「賞蝶看星去」。 2. 與台北市立動物園、中華民國自然生態保育協會合辦「陽明山蝴蝶季—蝴蝶博覽會暨蝴蝶生態展」。 3. 與天文科學教育館合辦「天地之旅」活動,開放擎天崗戶外解說教室及廣場,作為天文講座、夜間觀星及活動解說之地點。 4. 與中華民國路跑協會合辦「第15屆陽明山國家公園盃路跑賽」活動。 5. 廢水、污水之委託民間處理。 6. 遊憩區賣店委外經營管理。 7. 辦公廳舍及園區環境清潔委外處理。 8. 保育研究計劃委託專家學者執行。	95年5月 95年6月 95年12月 95年7月 經常辦理 經常辦理 經常辦理 經常辦理	解說教育課 解說教育課 解說教育課 解說教育課 工務課 觀光課 秘書室 保育研究課	1. 擴大民間參與公共服務事業,解決管理處經費及人力之不足,提供更親切及專業的服務。 2. 藉助民間企業、團體或學術單位之專業,研究、建立園區生態資源資料庫。 3. 強化民眾認識高山生態資源與提供休閒機會。 4. 加強園區週邊學童對大自然之尊重與關懷,並灌輸正確生態資源保育之觀念。
(三) 結合民間、機關或團體,處理突發意外事件,建立應變機制。	1. 依據本處「災害緊急應變標準化作業程序」、「防救中心作業流程表」,執行本處災害緊急應變措施。 2. 與台北市榮民總醫院合作醫療系統,健全緊急醫療救護體系。 3. 參加民間搜救團體,促進交流互助合作。	經常辦理 經常辦理	觀光遊憩課 觀光遊憩課	1. 建立災害及意外事故處理制度,確實執行通報及救援工作。 2. 運用現有資源結合民間力量,以提高緊急應變之能力及效果。 3. 配合民間及機關救難單位,成立完善之救難系統,處理突發事件,爭取時

實施要項	推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
				效使園區意外災害降至最低。

#### 伍、實施步驟：

- 一、由主辦單位資訊室彙整各單位有關全面提升服務品質之業務，研提計劃。
- 二、由各單位依據年度之實施要項訂定執行計畫，編列預算執行之。
- 三、由資訊室於每年度結束後，彙整各主辦單位之執行成果，提報年度執行績效檢討報告。
- 四、配合本處為民服務不定期考核制度進行稽核及追蹤控管缺失改善，並定期簽報有關各項執行情形。
- 五、年度結束後提報提升服務品質績效報告參加內政部全面提昇服務品質獎。

#### 陸、績效檢討：

本列管計畫係以「陽明山國家公園建設計畫」為藍本，以分期分區計畫之工作內容為原則，除延續前年度計畫執行結果，並考慮區域發展特性、保育研究、解說需求而訂定，並嚴格執行進度考評、列管查證，加強為民服務。

- 一、本執行計畫之考核結果將簽陳處長並公佈處內之電子公告系統，供全處同仁參考。。
- 二、每月定期由處長主持召開主管（處務）會報，對於重大案件或關係民眾權利義務之陳情案列管，皆列入下次處務會報中說明執行情形。
- 三、定期舉行工程督導會報，確實掌握本處工程進度，並確保工程品質。
- 四、進行國家公園區內設施之安全維護與環境衛生督導檢查。
- 五、成立「為民服務不定期考核小組」，實施不定期之查核。
- 六、成立「為民服務工作品質推動小組」，不定期舉行會議，檢討為民服務成效。