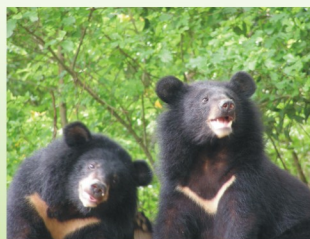
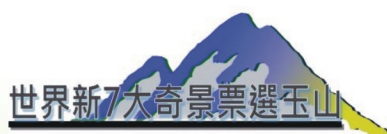


第2屆

政府服務品質獎 參獎申請書



參獎類別：第一線服務機關

玉山國家公園管理處Yushan National Park



目 錄

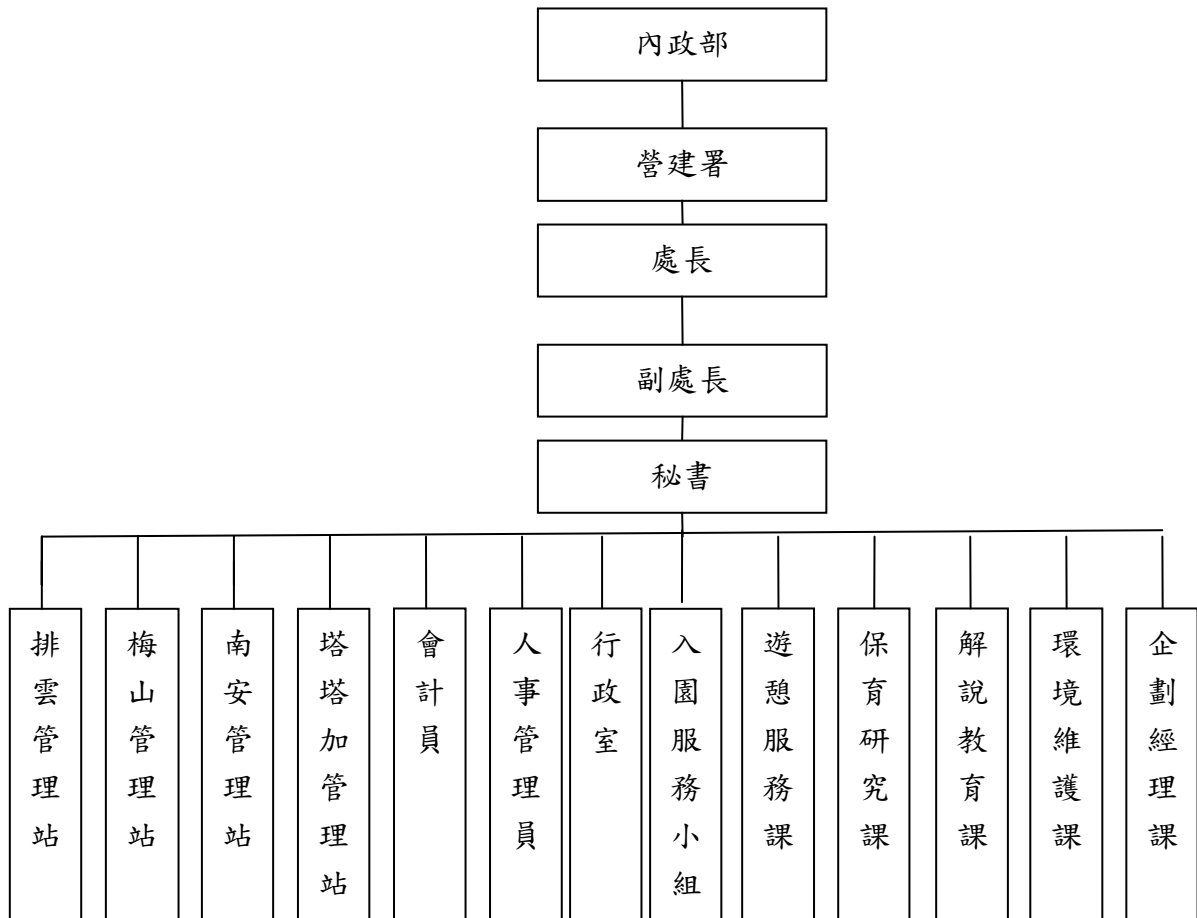
基本資料	1
壹、為民服務業務現況簡介	
一、機關概況	2
二、98 年為民服務重要推動工作	2
貳、提升為民服務品質績效	7
參、未來努力方向	51
肆、附件	
附件一、統計圖表	54
附件二、常見問答 15 題	69



基本資料

機關名稱	玉山國家公園管理處	首長	陳隆陞	職稱	處長
機關地址	55344 南投縣水里鄉中山路一段 515 號				
機關網址	http://www.ysnp.gov.tw/				
預算員額	編制人員：80 人；約聘僱人員：23 人；共計：103 人				
總預算	305,254 千元				
聯絡人	彭慧真	職稱	技士	電話	(049)2348218
E-mail 位址	melia@ysnp.gov.tw			傳真	(049)2348214

玉山國家公園組織圖



壹、為民服務業務現況簡介

一、機關概況

玉山國家公園為我國第2座國家公園，面積10萬5,490公頃，亦為台灣陸域面積最大之國家公園，屬一典型高山國家公園，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，玉山國家公園管理處（以下簡稱本處）積極規劃、改善為民服務之相關軟硬體設施，強化環境教育宣導功能及提昇遊憩品質，並訂定以下作為本處為民服務施政理念：

- (一)永續生態—除持續加強對人之服務外，並兼及自然環境，以永續經營理念，保護生態環境，讓生命萬物生生不息。
- (二)深化服務—加強全方位的服務，建立優質的生態及遊憩環境，提升人性化的登山服務、精緻化的遊客服務，及便捷化的民眾服務。
- (三)行銷理念—透過生態旅遊活動，行銷國家公園的生態理念，並提升遊客的環境教育觀念，讓民眾由體驗自然進而愛護自然、保護自然。

二、98年為民服務重要推動工作

(一)推動策略及目標

1. 導入優點及強化服務品質：

為有效善用資源、提升服務效率、追求卓越品質，依據行政院、內政部等機關之相關規定及目標，特辦理企業參訪標竿學習活動，吸取各機關優良服務作法，並邀請相關專家學者至本處講習及座談，加強員工之為民服務工作之品質與績效。

2. 成立「專責推動小組」：

採行PDCA循環管理模式，定期及不定期召開會議，研商推動本處服務品質計畫相關事宜、檢討現行各項服務品質作為、提出改善作法並追蹤列管。

3. 全方位服務：

以跨越各階層之民眾為服務對象，讓民眾在未入園前藉由「玉山e學苑」來了解「玉山學」，進而認識玉山、愛護玉山，並深化解說服務系統，提供舒適安全便利設施，以朝向國際名山之路。



本處網站建置玉山e學苑，提供豐富登山安全知識

(二)生態保育之推動與落實

1. 加強自然保育資源調查研究推展與應用

如台灣黑熊及中小型食肉目動物資源調查，提供保育成果新聞，辦理「闖關斯溪小熊的呼喚」記者會、98亞洲黑熊國際研討會等。



黑熊專案保育小組已成立 13 年，98 年更突破性拍到黑熊親子珍貴畫面，辦理記者會、研討會等，均獲國內外媒體及學者重視。

2. 讓生態保育與在地住民達雙贏局面

推動園區部落巡查培育計畫，及辦理「原住民生態嚮導員培訓」，成立園區部落巡山守護隊，整合在地保育人力資源，加強執行防制盜獵，落實生態旅遊在地化。



3. 愛護環境觀念從小培養

因應園區線上申請到校環境教育巡迴宣導服務活動，特辦理「種籽教室工作坊」解說員教育課程訓練，規劃多項課程以契合學校宣導主題及學生興趣，達到最佳之環境教育宣導成果，並建立制度化、標準化及高質化之環境教育宣導機制。



環教老師與尾旗國小學員互動熱烈，從小建立環境教育知識

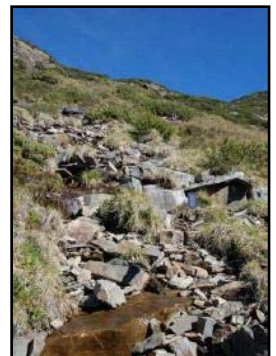
4. 規劃保存珍貴日治時期歷史遺跡

研提日治時期新高登山口史蹟保存計畫，蒐集相關文獻資料及規劃評估作業，詳述日治時期登山歷史及路線，分別提出歷史紀念物保存、史跡保存及文獻影像紀錄保存等計畫及土地價購或現地保存方案。



5. 辦理長期生態監測及重大保育成果

有系統進行生物資源普查及建置長期監測體系，辦理氣候暖化探討及監測山椒魚族群影響計畫，98 年重大成果為全國第 1 次發現阿里山山椒魚魚卵的紀錄，將持續進行長期觀測研究，以瞭解玉山園區整體生態環境變遷情形。



左：阿里山山椒魚、中：首度發現之魚卵、右：發現山椒魚之棲息環境

(三) 提升登山遊憩安全及強化防災救難機制

1. 全力投入莫拉克風災救援、救災及重建

(1) 園區零傷亡

迅速完成滯留山區登山客的救援工作，第一時間派員至園區內受災的兩個原住民部落協助相關救災、後續民生物資補給及聯繫協調工作，並儘速清除梅山民宅被土石淹沒及堆積土方達 18,000 立方，避免再次災害發生。

(2) 周邊重建工作之協調

完成協調認養團體興建南投地區之水里鄉新山村受災戶臨時住宅及信義鄉隆華國小簡易臨時教室興建工程，結合災民、政府、與認養團體三方充份合作，成為全台災後第一個進住之中繼屋，更讓學童最短時間內擁有一個機能健全的學習環境，讓民眾見證政府高效率行政團隊。

2. 實施健全之登山安全措施

實施登玉山主群峰之人員登山行前生態及安全講習措施，加強登山安全宣導。於網站建置「玉山 e 學苑」，提供園區生態、登山安全等相關影片觀賞，舉辦北、中、南地區登山安全及生態課程，另加強園區之無線電通訊系統，強化防災救難機制。

3. 入園身分認證與山區搜救訊息之相結合

規劃研究 RFID (無線辨識系統) 技術、山難搜救大型無線感測援助系統建置之現地試用計畫，提供入園許可身分識別及正確搜救訊息，加強登山安全。



左：加強登山安全宣導及規劃建置山難搜救無線感測援助系統

4. 提供健全高山醫療服務

(1) 設置高山救護站，提供假日每週醫師駐診服務，加強辦理巡山員 EMT1 初級救護員訓練。

(2) 建置遠距高山緊急醫療網，並結合空中與平面的緊急救援運作，提供快速有效急難救助。)



上：秀傳醫療體系醫師至全國最高山莊駐診服務



右上：梅山村空運民生物資、右中及右：行政院吳院長蒞臨視察新山悅城村



(四) 創造玉山新形象與價值，共同維護玉山生態理念

1. 首創「守護大使」

集合各界企業團體代表，共同守護的聖山，辦理「聖山守護—98年淨山靜山敬山近山之玉山祭」、「玉山學」、「與生態有約」等活動，以本土化、多樣化、國際化的信念來塑造玉山為台灣全民共同守護的聖山。



玉山守護大使參加
2009玉山祭及辦理豐富生態有約活動

2. 公開徵求紀錄代表作

辦理公開徵選「玉山之最」、「玉山之歌」、「98年發現玉山攝影比賽」活動，紀錄各項玉山的歷史締造者及資源之美。

3. 積極N7W票投玉山活動

參加瑞士新七大奇景基金會舉辦的「世界新七大自然奇景，N7W」網路票選，辦理票投玉山至全台各地宣傳活動，建立專屬網頁，凝聚國人共識，蔚為全民運動。

4. 建立優質多語環境

有鑑於進入園區之國際人士倍增，除提供雙語或多語之解說出版品外，網站建置中文、英文、日本語、西班牙語、韓語等5種語言，並新增「My Yushan Blog」，以滿足不同族群之需求。

(五) 加強國際行銷及簽署交流合作MOU

1. 與瑞士N7W基金會簽訂合作約定書

本處積極參與「新世界七大自然奇景」票選活動，並代表景點之官方組織與該基金會簽訂官方認同契約書，透過網路及各宣傳媒體將玉山推向國際。

2. 促進國際山岳及自然公園之保育交流

藉推動中日雙方民間山岳團體共同簽署「玉山與富士山國際交流合作備忘錄」，共同推動生態保育及文化交流工作。

最近推動與義大利Adamello Brenta自然公園交流合作事宜，已獲得義方之初步回應。

3. 結合生態旅遊出版互動之宣導品

製作多語化之解說出版品及推出多媒體影片數位化及拍攝生態影片代表作，出版《玉山音樂會-16種畫眉的錄音遊記》，為國內首度結合玉山主題旅遊



上：互動玉山音樂會
下：本處推動與富士山簽訂MOU



路線與鳥聲圖鑑之互動式光碟有聲書，是台灣第一套有系統製作的畫眉鳥鳴聲紀錄。

4. 建置英語版入園網路線上申辦系統，以提供外籍人士專屬網頁方便申請。
5. 完攀全球七大洲七頂峰，爭取國際曝光率：本處員工江秀真小姐為全球首位女性完成七頂峰暨珠峰南北側完攀之壯舉，成為台灣之光，將國旗帶上世界各大洲頂峰，爭取國際曝光率。



上：因應外籍人士來園區倍增，本處網站新增韓語版網頁
中：外語版之入園網路線上申請系統
右：本處員工完攀世界七大洲七頂峰之歷史時刻

貳、提升為民服務品質績效

構面 1. 優質便民服務 (600 分)

評核項目	評核指標	次評核指標	辦理情形及具體效益
服務流程	服務流程便捷性	1. 單一窗口服務全功能程度(60分)	<p>一、本處提供民眾之單一窗口全功能比例應為 100%：民眾臨櫃申請、諮詢皆由單一窗口收件，如有疑問或需協助填寫資料則由各業務單位派員答詢及給予協助。</p> <p>二、民眾來處申辦案件，為免除洽公民眾於各單位來回奔波，均由內部作業來取代，且由單一窗口全程受理案件，並提供舒適環境；另櫃檯放置各式申請書填寫範例、空白書表等，由業務專人協助民眾填寫資料。</p> <p>三、針對可即時辦理或線上受理之案件，本處則研採電話或網際網路之為民服務單一窗口網提供便利之服務。</p> <p>(一)受理民眾申辦解說預約服務：提供電話、網際網路（含自然人憑證申請）、現場隨到隨辦等多元化申請服務方式。</p> <p>1. 97 年電話預約解說服務計有 124 件，98 年電話預約申請服務計有 89 件。</p> <p>2. 自 97 年 10 月開辦網路預約申請至 98 年 12 月預約申請案件計有 41 件。</p> <p>(二)整合入山入園申請服務措施，便捷民眾申辦入園及入山許可證，由本處代為申請，免除民眾另須至警察機關辦理入山證之往返時間；另實施排雲山莊入園申請與住宿登記一元化作業程序。97 年度申請核准人次 57,562 人次【外籍人士計 2,510 人，佔總入園人數 4.36%】，98 年度申請核准人次 38,212 人次【外籍人士計 1,226 人，佔總入園人數 3.21%】。(詳見附件一：表 1-P.54)</p> <p>四、災害緊急期 24 小時全年無休：依據「本處災害緊急應變標準化作業程序」，於園區發生災害時設置「應變小組」，加強遊客登山安全監控。</p> <p>五、成立行動窗口：98 年 3-8 月份至北、中、南三區辦理「領航玉山」及登山安全及生態課程</p>

評核項目	評核指標	次評核指標	辦理情形及具體效益
			<p>共計 258 人次參加，同時審核「登山行前生態及安全講習課程」團體認證，共核准 3 隊 46 人之認證申請。</p>
		2. 申辦案件流程簡化程度 (60 分)	<p>一、本處係屬非臨櫃機關，縮短申辦案件處理時間比例 98 年較 97 年同期快了 31.01%。</p> <p>二、本處受理非臨櫃案件，97 年受理人民申請案件之月平均處理天數為 2.07 天，98 年受理人民申請案件之平均處理天數為 1.58 天，其中 98 年較 97 年縮短 31.01% 的大幅進步，且均於規定辦理期限內完成。本處為維護民眾權益，將持續加強人民申請案件處理之時效，如發現有逾期延遲處理之情形均由行政室進行稽催及檢討改善，以縮短民眾等候之天數。</p> <p>說明：本處人民申辦之案件均納入公文管理系統管理，按月統計分析，除進行稽催逾期處理之單位改善及加速辦理外，並於每月之處務會報提報處理天數，進行檢討改進。</p> <p>三、向上級主管機關提出簡化入園入山合併之建議，由於進入生態保護區及山地管制區需向管理及警政機關兩方申請許可後方得進入，故本處故建議由營建署召集警政署共同協商未來入山入園統一申請以簡化流程，俾利民眾節省表單之申請。</p> <p>(一)縮短申辦入園手續時間：由申請書填寫、資料審核、核准最後核發許可證，97 年作業時間約 20 分鐘，98 年度將民眾等候時間縮短為 15 分鐘以內完成，98 年受理現場申辦入園案件共計有 91 件次，節省民眾 455 分鐘時間【91 件*節省 5 分鐘/件】。</p> <p>(二)98 年度新增開放外籍人士可於國外直接以網路線上申辦入園，並於排雲山莊繳交住宿清潔費，簡化申辦手續，共便利 1226 人次之外國山友。</p> <p>四、縮短電話預約多媒體簡報服務申請時間：由原先需 3 天前申請之時間，98 年度縮短至僅需 1 天前提出申請即可，98 年度受理件數 89 件，</p>

評核項目	評核指標	次評核指標	辦理情形及具體效益
			<p>大大節省民眾 178 天等候時間。</p> <p>五、研究採集証申辦依據『內政部營建署所屬各國家公園管理處學術研究標本採集證核發要點』規定辦理。97 年核准通過 41 件，平均每案辦理時間 3.93 天；98 年度共計核准通過 43 件，平均每案辦理時間 3.43 天，每件處理時間少 0.5 天，98 年較 97 年共減少 21.5 天【0.5 天 * 43 件】。另所提供申請表內含勾選檢查表供檢核使用，減少申辦過程補件次數。</p>
		3. 申辦案件書表減量程度 (60 分)	<p>一、本處已向內政部地政司申請「地政資訊網際網路服務系統」之公務帳號，自 97 年 9 月 1 日起，凡民眾申辦土地使用分區證明及農業用地證明等案件，均無需檢附土地登記及地籍謄本等資料，由承辦人自行上網查核，有效減少謄本及簡化檢附文件之種類，免除申辦人來回奔波之苦。</p> <p>二、因本處所需跨機關取得之相關證明文件較少，所需資料以地政資料為主，目前配合推動免書證、謄本作業，本處經由「地政資訊網際網路服務系統」之跨機關電子閘門認證辦理案件數，98 年較 97 年度成長 62.5%。</p> <p>(一)97 年申請核發分區證明及農業用地證明之件數為 16 件；98 年申請核發分區證明及農業用地證明件數為 26 件。</p> <p>(二)使用電子閘門認證辦理案件成長率 $= \frac{\text{本(98)年度使用跨機關電子閘門認證辦理之案件數} - \text{上(97)年度使用跨機關電子閘門認證辦理之案件數}}{\text{上(97)年度使用跨機關電子閘門認證辦理之案件數}} \times 100\% = 62.5\%$</p> <p>三、申請戶外導覽解說服務自 97 年 10 月起原以公文來函申請，已修正新增可採網路(含自然憑證身分登入)申請，每件可節省約 6 天公文往返時間，至 98 年底採網路申請計 41 件，共節省民眾 246 天之申辦時間。</p> <p>四、研究採集証申辦依據『內政部營建署所屬各</p>

評核項目	評核指標	次評核指標	辦理情形及具體效益
			<p>家公園管理處學術研究標本採集證核發要點』規定辦理，均需檢附申請書、計畫書、身份証件及照片影本。</p> <p>(一) 採集許可證提供*.pdf、*.doc、.jpg 等電子檔 E-mail 服務，由申請人自行選擇方便送件之方式申請辦理，減少紙張書表遞送作業流程。</p> <p>(二) 本年度共計申請 43 件，以網路提供附件遞送每件約可節省民眾或研究者約 0.5 天時間及節省所需附件表格影印、照片費約 32 元。</p> <p>五、提供便利之入園線上申辦服務，不需再另提供書面相關申請文件，簡化申請程序，提升申辦之便利性，以每年申請量約 170,000 人次計算，所節省人、時間相當可觀。</p>
服務流程透明度	1. 案件處理流程查詢公開程度 (60 分)		<p>一、於本處網站「為民服務單一窗口」內公佈各項人民申請案件之承辦單位、聯絡電話、申請資格、申請方式、應附證件、作業時程、作業流程、空白書表及填寫範例下載、法令依據等。</p> <p>二、主動將本處各單位業務職掌、連絡電話及傳真號碼等相關資訊，公佈於本處網站供民眾查詢。</p> <p>三、各類申請案件時效及所需附資料均置於本處服務櫃台，更提供 98 年 12 月出版之為民服務工作手冊於閱覽室供民眾參閱。</p> <p>四、相關申請表單如有增修則隨時進行修正及更新，並公告於服務場所及本處網站內。</p> <p>五、申請戶外導覽解說服務案件於收件完畢後，採隨電隨辦方式進行，主動與申請團體聯絡確認；另公布戶外解說導覽系統之操作說明及預約結果，並主動與申請人聯絡確認相關資訊。</p> <p>六、申請進入生態保護區系統部分，提供網路、電話、傳真及現場查詢管道，並建立便利的入園申請網路作業系統。提供「進入生態保護區之許可(含入山證、入園證之申請)」標準處理流程、線上『取消申請』功能，減少電話聯繫之處理時程，並主動告知申請人處理程序。</p>

評核項目	評核指標	次評核指標	辦理情形及具體效益
			<p>七、本處首長信箱 WEB 版系統提供案件查詢之功能，可查詢承辦進度、承辦單位及應回覆日期等。</p> <p>八、本處中文網站首頁提供歷年保育成果報告共 264 筆成果查詢，如有相關疑問者仍可電洽詢問。97 年查詢及瀏覽總計達 1,164,710 人次，98 年度共計達 1,131,507 次。</p> <p>九、本處網站訊息已經提供 WAP 及 PDA 版本，可提供使用者透過 WAP 手機之無線上網功能連結至玉山國家公園全球資訊網，讀取玉山國家公園全各項服務資訊。</p>
	2. 案件處理流程主動回應程度(40分)		<p>一、為提升本處為民服務品質之精神，本處首長信箱 WEB 版系統已於 97 年 7 月 1 日起正式上線使用，民眾於發信後，系統會自動發出 1 封確認受理信給民眾，並於信件分辦、回覆後，系統均自動發送告知訊息，本處承辦人依規於 3 日內處理完畢。為提醒承辦人辦理期限，99 年系統將新增提示及逾期稽催等訊息，以確保民眾權益及公文時效。</p> <p>二、生態保護區入園申請業務：</p> <p>(一)建置玉山生態保護區入園申請系統，欲申請進入園區生態保護區之民眾，可透過本處網站之線上提出申請，並由系統自動受理，網站上顯示處理進度(如：排隊預約、中籤審核中、核准入園等)，於各進度主動發送電子郵件 (E-mail) 通知申請隊伍。</p> <p>(二)民眾亦可以利用申請之領隊或隊伍成員來輸</p>



評核項目	評核指標	次評核指標	辦理情形及具體效益
			<p>入身分證字號或申請號碼做申請線上進度查詢作業，達到雙重確認之功能。</p> <p>三、團體戶外解說導覽案件於本處承辦課收件完畢後，採隨電隨辦方式進行，採主動與申請團體聯絡確認導覽時間和地點，並調派解說員(志工)協助帶隊與解說。</p> <p>四、凡受理申請案件後主動與申請人連繫確認，並主動告知作業所需時間。涉案情複雜、未能於規定期限內辦結者，均由相關單位以電話主動告知民眾，說明目前辦理情形及延長理由。</p>
機關服務形象	服務場所便利性	1. 洽公環境適切程度 (25分)	<p>一、提供服務空間雙語化及良好動線指示牌</p> <p>(一)為塑造玉山園區優質雙語環境，提供外國遊客友善的遊憩環境，榮獲 94 年度行政院「營造雙語環境評核」最高榮譽之「特優獎」。98 年設置中英雙語牌示 85 面，所設置標示均正確、易於辨識，符合民眾使用習慣，不定期更新牌示內容。</p> <p>(二)於視聽室增設動線導引 LED 指示燈、階梯燈示導引、身障專屬座位及防滑帶等貼心完善之服務設施。</p> <p>(三)辦公區內設置中、英文引導標誌之告示牌，提供修正完備且正確之各樓層配置圖；遊客中心針對服務項目、服務人員、整體平面圖等提供雙語標示，讓民眾洽公或遊覽更便利。</p> <p>(四)提供英語、日語、西班牙語及手語之多語宣導品及結合中英日西韓法德等多國語版之網站資訊，讓玉山宣傳無國界。</p> <p>二、提供舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所</p> <p>(一)提供舒適美觀之休憩、咖啡座、閱覽區、中庭水景瀑布，定期插花美化環境，提供書寫桌椅、年長者使用之老花眼鏡、潔淨公廁、寬敞停車場、輪椅及嬰兒推車等，以營造清新綠意、舒適優雅的洽公環境。</p> <p>(二)設置玉山藝廊特展空間，定期辦理生態及登山作品展覽，97-98 年度亦配合營建署舉辦「臺灣國土之美—國家公園特展」，至高雄夢時代</p>

評核項目	評核指標	次評核指標	辦理情形及具體效益
			<p>8樓時代會館、墾丁福華飯店、太魯閣國家公園、台中自然科學博物館等地巡迴展出、陽明書屋、台灣歷史博物館，將生態保育及環境教育理念擴展至全台，並向國人宣導國家公園之美。</p> <p>三、關於遊客對全處遊客中心提供服務設施之滿意程度，採用李克特(Likert)五點尺度：非常滿意(5分)、滿意(4分)、普通(3分)、不滿意(2分)、非常不滿意(1分)針對來訪的遊客進行抽樣調查，分數越高表示遊客滿意程度越高，並將收集問卷資料以 SPSS 12.0 執行統計分析，經由描述性統計分析結果顯示：98 年度遊客對全處遊客中心提供之休憩景觀設施、設施安全維護與步道滿意度皆為 4.27 分、路標指示牌及警示牌滿意度為 4.24 分，得知遊客對全處提供服務設施滿意程度均達到滿意程度(如附件一：表 1-P54)。較往年比較結果顯示：98 年度在休閒景觀設施、設施安全維護、步道、路標、指示牌及警示牌各項之滿意度均較 97 年度為高(如附件一：圖 1-P66)。由歷年比較趨勢圖得知 98 年度遊客對全處遊客中心提供服務設施滿意度均較歷年(93 年-97 年)為高，且滿意度有越來越高的趨勢((如附件一：圖 2-P66)。</p> <p>(二)分析遊客對全處提供之服務設施意度較往年提高，原因為本處 98 年辦理水里遊客中心展示館暨零星設施更新工程，改善服務台及遊客中心相關服務設施並進行公廁及解說牌示等設施更新，且遇有毀損時巡護人員立即回報，並儘速修復相關設施。</p> <p>六、遊客對於洽公環境維護滿意度分析結果顯示：由(如附件一：表 2. - P55)。得知 98 年遊客對於洽公服務環境中「舒適整潔」之滿意度平均為 4.41 分、「雙語標示與正確指引」滿意度平均 4.30 分與「整體服務環境」滿意度平均為 4.34 分，且遊客對各項服務滿意度有 95%</p>


評核項目	評核指標	次評核指標	辦理情形及具體效益
			<p>以上均達滿意，表示遊客及洽公人員至本園區，對於全處服務環境感受均達到滿意的，且皆給予正面的評價。</p>
		<p>2. 服務設施合宜程度 (25 分)</p>	<p>以遊客觀點全面檢視參觀動線規劃、標示、各項服務設施等，並定期檢修與更換各項設施及簡易醫療耗材，以期提供更完善之服務設施。</p> <p>一、核心設施部分</p> <p>(一)本處辦公大樓及各遊客中心整合設有服務櫃台一處，派有專人提供服務，並設有座椅、盥洗室、哺乳室、無障礙設施（包含明確標示、開放式感應電動入口門、斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、專用盥洗室、輪椅、嬰兒推車等），並製作常用之申請書填寫範例來供民眾參閱。</p> <p>◎獲獎說明</p> <p>本處水里、南安遊客中心公廁於 98 年度獲花蓮縣政府、南投縣政府評定為「特優級」公廁。</p> <p>(二)97 年邀請「公共建築行動不便者使用設施改善諮詢及審查小組」來處會勘無障礙設施並提出改善建議。辦理無障礙改善工程，提供身障者更便捷之洽公環境。</p> <p>二、一般性設施部分</p> <p>(一)設有高度適中之書寫桌椅、文具用品、電腦（網際網路）、飲水機、環保紙杯、公用電話、停車位、諮詢(商)區、空白申請書表及範例，便利民眾使用。</p> <p>(二)另設有相關解說宣導設施（如遊客導覽電腦、開放式報架、解說叢書專區、遊客資訊服務桌、多元化紀念戳、多語化之摺頁。）</p> <p>(三)為宣傳玉山票選世界新七大奇景，於各友處、都會公園及本處各遊客中心均設置投票站，提供電腦、網路及印表機等供遊客上網投票及參與抽獎活動，並派有專人協助操作。</p> <p>三、環保友善行為部分</p> <p>(一)設置環保節能設施(省電照明燈具、夜間節能</p>

評核項目	評核指標	次評核指標	辦理情形及具體效益
			<p>照明設施、中庭遮陽簾、雨水中水處理系統)，落實環境保護。</p> <p>(二)除新建築儘量符合綠建築指標外，98 年進行本處既有建築物取得綠建築標章可行性評估，預計次年進行改善工程朝向綠建築，達到與環境共生、共榮之目標。</p> <p>(三)成立節約能源推動小組，每月召開會議討論工作計畫推行及執行績效以修正後續措施。本處榮獲經濟部 97 年辦理政府機關及學校全面節能減碳措施評鑑為「執行績優」。本處保育志工陳大森先生更榮獲「98 年行政院環保署有功義工人員類」特優獎。</p> <p>(四)成立玉山自行車驛站：為加強宣導節能減碳及環境保護之重要性，增設相關停車設施、簡易維修工具、盥洗室，並出版生態旅遊資訊，讓遊客體驗深度之生態旅遊。</p> <p>(五)全國首創高山生態環保廁所：於園區高山生態或水源保護區內共設置 4 座生態環保廁所，透過微生物分解作用，形成優良有機肥，本項歷經多年應用及監測，成效良好。</p> <p>右：全國首創之生態廁所位於玉山主峰線</p>  <p>四、設施管理與維護部分</p> <p>(一)定期辦理設施安全維護與環境衛生督導檢查及建築物公共(消防)安全檢查及申報，以期園區設施之安全及衛生環境呈良好狀態提供予遊客使用。</p> <p>(二)管理站人員隨時巡山護管，檢查園區設施安全並填寫巡查報告單，並進行簡易維護及搶修，如需整體維護則納入委託規劃後進行，落實遊客安全維護工作。</p>

評核項目	評核指標	次評核指標	辦理情形及具體效益
			<p>(三)莫拉克風災後，均立即派員勘查園區各地，如大水窟至東埔段，步道及設施損壞部份將由原住民協同計畫先行搶修；如情況嚴重者，由98年東埔-觀高-玉山主峰步道設施維護工程整體辦理。另玉山主峰線塔塔加登山口至排雲山莊登山步道損壞及碎石坡沖刷路段皆由原住民協同計畫先行搶修完畢。</p> <p>(四)玉山主峰線遭受88風災致棧橋土石、雨水沖刷造成棧橋基座掏空裸露及排雲山莊屋瓦鐵皮強風吹毀，已進行修復完成。</p> <p>五、民情反應處理部份</p> <p>(一)98年民眾反應將本處前門位於16號線道之玉管處指示牌已更新並挪置於明顯處，提供更善意的路線引導。</p> <p>(二)增設瓦拉米步道黑熊警示雙語牌示5面、老舊牌示更新5面。</p> <p>(三)本於便民精神，配合水里遊客中心整修，將受理人民申請案數量最多之入園服務小組辦公室由原先之5樓辦公室遷移至遊客中心1樓，提供洽公民眾更便利的服務。</p> <p>(四)為加強同仁緊急救助之技能，98年度辦理「高山救援技術訓練」、「偏遠山區 EMT1 (初級救護技術員)」訓練。</p> <p>六、提供各遊客中心全年無休(除夕休館)之現場解說服務、特展作品展示：98年提供之解說服務與97年相比較人數成長約47%；98年提供之特展服務與97年相比較服務人數成長約35.7%。(97年解說服務計有9,844人次、特展參觀，計有317,965人次；98年解說服務計有10,922人次、特展參觀計有363,338人次，詳見附件一：表4-P56)。</p>
服務行為友善性	1. 服務親和程度 (40分)	一、訂定本處服務準則、電話禮貌注意事項、本處提升服務品質計畫；於98年針對本處同仁(含服務台人員、替代役、臨時人員)共辦理3場次服務品質教育訓練，並透過實地演練來加強同	

評核項目	評核指標	次評核指標	辦理情形及具體效益
	專業性		<p>仁之服務禮儀。</p> <p>二、本處員工(含服務台人員)皆穿著整齊制服，一律佩戴中英文標示識別證，服務態度親切熱誠並主動招呼民眾，引導民眾至正確場所辦理，主動告知標準作業程序，答詢詳盡。</p> <p>三、依「本處解說志工服務要點」、「玉山國家公園高山保育志工協勤管理要點」及進行志工考核評鑑，於處慶時公開表揚服務績優之志工，另訂有榮譽獎章授予服務績優者，依規定推薦表揚。每年舉辦各項訓練活動，提供解說志工再訓練機會，以加強解說技巧及專業知識，及提升解說服務之滿意度。</p> <p>四、有關整體洽公服務禮儀的滿意度，根據分析結果顯示：98 年遊客對於全處服務人員或志工能主動招呼遊客或提供遊客相關訊息之滿意程度平均為 4.42 分、服務人員或志工均能協助或引導遊客至正確場所辦理事務之滿意程度平均為 4.39 分、整體洽公(諮詢)服務禮儀的滿意程度平均為 4.39 分，表示遊客及洽公人員對於本園區整體服務人員禮儀，感受程度是接近非常滿意詳附件一：表 5-P58)。</p> <p>五、依據「政府服務品質獎」電話禮貌測試量表及「玉山國家公園管理處電話禮貌抽測作業規定」辦理。另製作本處電話禮貌小提示，分送張貼至各同仁電話機前，時時提醒注意電話應有之應對及禮貌，提高電話禮貌之成績。</p> <p>六、成效：係依據研考會訂頒之「政府服務品質獎」電話禮貌測試量表進行測試；98 年度共辦理 6 次電話禮貌測試，測試成績皆為優等，總平均為 91.64 分。詳見附件一：表 7-P59)。</p>
		2. 服務可勝任程度 (50 分)	<p>本處屬為未設 call center 機關，98 年服務人員問題回應 (含尚可) 正確率為 95% 以上。</p> <p>一、關於遊客對於遊客中心服務人員回應問題之正確率，根據分析結果顯示：遊客對於提供所需資訊滿意度平均分數為 4.35、正確回應問題滿意度平均分數為 4.33，表示遊客及洽公人</p>

評核項目	評核指標	次評核指標	辦理情形及具體效益
			<p>員至本園區，對於遊客中心服務人員回應問題正確率是達到滿意的。</p> <p>二、關於遊客對全處提供之解說服務之滿意程度，分析結果顯示：98 年遊客對於解說人員服務態度滿意度平均為 4.36 分、解說人員專業與熱忱滿意度平均為 4.40 分、展示及媒體播放平均為 4.32 分、解說摺頁及出版品平均為 4.30 分、解說牌示平均為 4.26 分，表示遊客對於全處所提供的各項服務多給予正面之評價，感受均達到滿意的。圖 3 顯示 98 年度遊客對於全處提供解說服務滿意度均高於 97 年度。另由歷年(93 年-98 年)趨勢圖得知，遊客對於該項服務之滿意程度有較往年越來越高的趨勢(詳見附件一：圖 4.-P67)。</p> <p>三、推估 98 年度遊客對全處提供之解說服務度較往年提高，原因為本處解說服務人員及志工的進階訓練更為充實完善，使解說宣導施政有效程度提高。</p> <p>四、為提升回應品質「正確率」，加強本處同仁(含服務台人員)專業知識及假日各項資訊動態服務，定期或不定期辦理教育訓練，並定期辦理志工在訓，加強專業知識及技能，以提升服務品質。</p> <p>五、編訂及製作「玉山國家公園為民服務工作手冊」，以便捷同仁了解各項作業的流程、時效、規定及作業標準，建立本處服務民眾業務之標準作業程序(SOP)，以提升問題回應之正確性，更可達到一次告知之服務，避免民眾來回補件之情形。</p> <p>六、將本處最常被問及之相關問題製作成常見問答集 Q&A 共 15 題(詳見附件二：P69)，便利服務台人員即時回應民眾需求，未來將對 Q&A 資料持續與已更新；並提供全年無休 24hrs 電話服務，如於下班時間來電，均立即予以回應，若事涉專業問題，則主動留置聯絡電話，於上班日由相關單位主動回復。</p>

評核項目	評核指標	次評核指標	辦理情形及具體效益
	服務行銷有效性	施政宣導有效程度 (30分)	<p>七、值勤人員每日均須上網瀏覽本處及周邊地區活動資訊，對於遊客詢問申辦流程及交通路況、天氣、活動資訊等均能精確回答。</p> <p>本處辦理至少 18 種以上措施促進民眾瞭解施政及服務內容績效。</p> <p>一、積極參與「世界新七大自然奇景(New 7 Wonders, N7W)」網路票選玉山活動，甄選「玉山宣傳大使」向年青世代宣導玉山國家公園經營理念，並於中正紀念堂廣場辦理「玉山最美、台灣尚讚」新台灣人投玉山一票展演活動暨部長記者會近 1000 人參加，凝聚國人愛台灣投玉山。</p>  <p>二、全力協助 南投地區莫拉克颱風災後園區設施現況評估分析、道路踏勘及災後安置重建，完成協調認養團體興建水里鄉新山村受災戶臨時住宅 24 戶，及隆華國小簡易臨時教室興建工程，結合災民、政府、與認養團體三方充份的合作，成為全台災後第一完工進駐之中繼屋，讓民眾見證高效率行政團隊，並建立與玉山之友好關係。</p> <p>三、各項攸關居民措施，皆辦理居民說明會、公聽會，如東埔一鄰部落環境地質調查說明會、樂樂溫泉水源水文開發利用可行性評估說明會及配合辦理國家公園修法公聽會等共有 156 人，有效傾聽人民聲音建立資源共同管理機制。</p>

評核項目	評核指標	次評核指標	辦理情形及具體效益
			<div data-bbox="708 244 1315 667" data-label="Image"> </div> <p data-bbox="619 734 1257 772">四、召開原住民族文化資源共同管理會</p> <p data-bbox="699 786 1430 1025">每年舉辦 2 次原住民族文化資源共同管理會，會中報告本處半年來之施政重點及服務內容，並廣泛採納當地居民意見，促進民眾了解本處與當地原住居民之夥伴關係，形塑共生共榮的機關形象。</p> <p data-bbox="635 1039 1430 1227">說明：98 年上半年共有 18 位相關地方居民代表、學者、委員等與會，並取得多項共識及決議，下半年因莫拉克風災影響致南橫地區交通中斷致暫緩辦理。</p> <p data-bbox="619 1240 1104 1279">五、結合及善用民間 NGO 團體</p> <p data-bbox="635 1292 1414 1630">(一)於10月6日邀請國內各地主要登山團體如中華民國山岳協會、健行登山會與台北市、台中縣市、彰化縣與嘉義縣市等計45位關心玉山的團體及人士，共同討論災後有關玉山登山步道開放期限及相關入園措施，期以藉由與登山界雙向溝通，共同營造更好的登山環境。</p> <p data-bbox="635 1644 1430 2033">(二)善用社會公益資源，積極推動辦理 9 家民間團體進行園區步道及設施認養制度，落實政府由民間參與國家建設管理之政策，亦能善用社會資源及民間力量達到國家公園共管共享之目標，98 年結合登山團體，辦理「與玉山生態有約活動」，推廣登山環境教育，98 年 4 至 7 月共計 168 人次參加(較去年同期增加國外 2 梯隊)。</p>

評核項目	評核指標	次評核指標	辦理情形及具體效益
			<p>六、辦理保育研究成果發表與交流</p> <p>(一)98年4月10日辦理保育研究成果發表座談會參加人員共計143位。本處與特有生物研究保育中心共同辦理之「98亞洲黑熊國際研討會」，於11月17-18日舉行，將近15個國家30多位專家學者及民眾計約200人與會，本處另因應該研討會與推動本處台灣黑熊研究調查工作，10月30日辦理「玉山國家公園台灣黑熊暨中大型哺乳動物長期監測調查」成果發表與座談會，計有78人，非常踴躍，顯示民眾對於園區台灣黑熊暨中大型哺乳動物的調查工作相當關心。</p> <p>(二)為增進同仁、志工伙伴了解台灣黑熊之習性及人熊相遇之應對，整合資源積極參與台灣黑熊監測與研究，舉辦台灣黑熊教育訓練。</p> <p>七、有關研究成果、生物性災難防治、防制盜獵巡查、保育法令宣導等，均不定期透過新聞發布暨本處網站訊息公告進行生態保育暨環境教育之工作，98年度共發布新聞稿2篇、網站快訊9則。</p> <p>八、針對本處辦理之活動或欲公告社會大眾周知之服務及管理措施等訊息，皆於本處網站內公告，或發布新聞稿請新聞媒體廣為登載報導，讓更多民眾了解本處之相關訊息共發佈194件。</p> <p>九、為推動生態旅遊、國家公園生態保育理念之宣揚及與周邊社區部落培養和好關係，辦理相關宣導活動，如瓦拉米玉溪人文生態旅遊—春之蕨主題活動、98年第一屆國家公園Youth Camp活動—原味蕨醒青年野外探索體驗營、與卓清社區發展協會合辦98年布農文化傳統祭儀活動、與花蓮縣卓溪鄉卓樂國小合辦「母親節暨民俗技藝活動」、原住民民俗技藝及傳統歲時祭儀活動」。</p> <p>十、藉由相關保育生態解說活動結合校園辦理環境教育宣揚國家公園保育工作，如『請勿餵食獼</p>

評核項目	評核指標	次評核指標	辦理情形及具體效益
			<p>猴』校園巡迴宣導、針對團體於塔塔加遊憩區環境解說。</p> <p>十一、參與園區周邊社區原住民部落文化、公益活動或辦理生態教育補助，藉由宣導本處施政服務內容及理念，讓環教的施政更多元化、更具成效性。98年相對於97年辦理補助活動案件成長約133%。(98年同意補助案共21件，97年同意補助案共9件)詳見附件一：表8-P60。</p> <p>十二、98年辦理「與國家公園有約」系列推廣國家公園環境教育活動，共辦理118梯次271,318人次參加。每年定期辦理各項環境教育活動，提供正確的保育觀念與解說教育宣導，98度辦理之環教活動計有：</p> <p>(一)辦理「聖山守護-98年玉山淨山、靜山、敬山與近山祭」系列活動、「全民守護聖山-塔塔加生態之旅活動」。</p> <p>(二)辦理「98年國家公園暨都會公園志工聯盟-玉山之戀」研習暨訓活動、「98年度環境教育推廣種子教師訓練研習活動」，豐富本處志工實務經驗與解說能力。</p> <p>(三)辦理環境教育到校服務，造訪49所學校59場次約6,100人進行之生態講座，推展台灣生態保育、環境教育及環境倫理等相關議題。詳見附件一：表9-P62。</p> <p>(四)舉辦自行車相關活動，宣導強調節能減碳、友善親近地球之理念，並探索國家公園自然生態之美。</p> <p>十三、將生態保育研究成果以影音多媒體簡介、解說叢書、摺頁、年報等方式，融入環境教育宣導及解說教育內容，提升國家公園整體解說服務成效：</p> <p>(一)為行銷玉山邁入國際，積極辦理玉山票選N7W相關宣傳之DVD生態短片計有：玉山之美(8國語言版)、永遠的聖山、以玉山為名、朝聖玉山的人等雙語化影片及「讓世界擁抱玉山」國際廣播行銷12集13種語言版本CD，讓全</p>

評核項目	評核指標	次評核指標	辦理情形及具體效益
			<p>世界的人都能看見玉山。</p> <p>(二)出版《雲遊玉山，雲、天空的魔法精靈》套書，拍攝了玉山北峰氣象萬千的珍貴天空及雲海照片，兼具攝影與氣象雙重專業水準，是國內罕見的高山氣象專書。</p> <p>(三)出版《玉山音樂會—16種畫眉的錄音遊記》，記錄玉山園區16種、80段畫眉鳥鳴聲，為國內首度嘗試結合玉山主題旅遊路線與鳥聲圖鑑之互動式光碟有聲書，是台灣第一套有系統製作的畫眉鳥鳴聲紀錄，為生態旅遊最佳教材。</p> <p>(四)98年新出版的年報及分析報告計有：玉山年報、「世界奇景油畫特展紀念」畫冊、「玉山石猴雕刻展」特刊、「97年度遊客問卷調查統計分析報告」、「98年遊客問卷調查統計分析報告」以及完成「楠梓仙溪探索」DVD光碟。</p> <p>(五)研發創新且小而精美的環教宣導品如：玉山祭活動紀念徽章、領航玉山黑熊徽章、世界新七大奇景宣傳用LED燈筆、玉山環保提袋、玉山萬用卡套、世界新七大奇景宣傳用名片夾、八色筆等。</p> <p>(六)製作完成中英日語版「讓我們看山去」DVD影片及「玉山動物」叢書改版，以期提供更正確且多語化之優質出版品。</p> <p>十四、運用解說及保育志工宣導國家公園環境教育理念。</p> <p>(一)解說志工協勤：97年度服勤人數為125人，服勤人次為846人次；98年度服勤人數為110人，服勤人次為825人次。</p> <p>(二)保育志工協勤：本處保育志工定期或不定期前往園區各生態旅遊路線與地區執行協勤工作。98年保育志工服勤人次相對於97年增加8%(97年度服勤人數為74人，服勤人次為334人次；98年度服勤人數為70人，服勤人次為361人次)。</p> <p>十五、辦理園區生態旅遊與遊憩安全相關出版品之</p>

評核項目	評核指標	次評核指標	辦理情形及具體效益
			<p>編(增)印,出版「2610 楓林·玉山」、宣導面紙、領航玉山 DVD(中英日韓手語版)、增印羽舞玉山解說叢書、玉山遊記解說叢書、玉山旅遊導覽摺頁英文版等。</p> <p>十六、自 98 年 3 月 1 日起調整排雲山莊每日住宿承載量、實施登山行前生態及安全講習等新措施,以加強山友登山安全。</p> <p>(一)98 年 2 月至 7 月本處網站進行玉山 e 學苑「領航玉山」線上學習人數共 12,803 人,及格計 12,793 人。</p> <p>(二)98 年 3-8 月份每月的第二星期六上午舉辦北、中、南地區「領航玉山」影片及相關登山安全及生態課程,98 年 3 至 7 月共 186 人次參加,惟 8 月份因莫拉克颱風來襲均取消。</p> <p>十七、辦理生態保護區入園查核暨登山安全宣導(98 年執行 6 次),並宣導入園行前講習、上山前之雪地裝備查驗及記錄登山隊員體能及行程狀況。</p> <p>十八、自 98 年 6 月 1 日起調整排雲山莊每日住宿承載量暨玉山主(西)峰單日往返專案入園申請,核准計 24 隊 156 人次。</p> <p>十九、推動園區原住民社區保育巡查計畫:為讓保育巡查事業在地化,及住民對區內生態環境與文化傳統有認同及一體感,並辦理相關生態講習及建立巡守隊資訊系統,成為生態守護者。</p> <p>二十、本處於 94 年開始編印為民服務白皮書,95 年編製為民服務工作手冊及英文版白皮書。使用之對象以園區住民及洽公民眾為主,以簡要淺顯的文字及圖表說明,告知各項法令政策、申辦案件、申請流程及書表等,以提供民眾及同仁辦理各項申辦案件之參考,98 年度亦配合流程簡化及政策修正已重新改版為民服務工作手冊。</p>
顧客關係	民眾滿意度	機關服務滿意度(80 分)	一、為深入了解遊客需求並作為本處未來施政之參考,本處自 93 年起於各遊客中心針對來園區參訪之進行遊客問卷調查,並定期做問卷分析

評核項目	評核指標	次評核指標	辦理情形及具體效益
			<p>及檢討，因 94 年時僅收集半年度的遊客問卷之資料，故與 95 年度遊客問卷合併辦理。</p> <p>二、每年預計辦理 2 次服務滿意度統計分析，並提出改善服務措施，且有效執行績效。</p> <p>三、根據「98 年度遊客問卷統計調查」分析報告顯示：</p> <p>(一)關於全處所提供的洽公(諮詢)服務環境，遊客對於本處所提供服務環境之舒適整潔(4.41)、雙語標示與正確指引(4.30)、以及整體服務環境(4.34)滿意度感受程度皆達到滿意(詳見附件一：表 3.-P55)。</p> <p>(二)有關整體洽公服務禮儀的滿意度，由分析結果得知遊客對於本機關之服務人員或志工能主動招呼遊客或提供遊客相關訊息(4.42)、服務人員或志工均能協助或引導遊客至正確場所辦理事務(4.39)與整體服務禮儀的滿意度(4.39)之感受程度，是接近非常滿意的(詳見附件一：表 5.-P58)。</p> <p>四、依 97 年遊客滿意度調查報告分析，98 年完成改進之機關環境措施如下：</p> <p>(一)參酌民眾反映意見及抱怨事項，進行水里、塔塔加、梅山遊客中心展示館老舊更新工程，並於莫拉克災後能儘速復工，均能於年度內完成改善，提供優質及新穎之展示服務。</p> <p>(二)進行南橫地區、南安地區、玉山主峰線暨八通關、新中橫公路及塔塔加地區之牌示改善共計更新 105 面、拆除錯誤及老舊牌示計 12 面，以提供更正確之遊客資訊服務及更美觀牌面。</p> <p>(三)特將入園服務小組移至 1 樓，並新增英語版之入園申請網站，以節省民眾奔波往返之勞頓。另新增閱覽室提供豐富解說宣導品供閱覽，設置舒適、明亮休憩座椅及綠美化環境。</p> <p>(四)進行玉山主峰線白木林、孟祿亭生態廁所發</p>

評核項目	評核指標	次評核指標	辦理情形及具體效益
			<p>酵槽改善工程，加強微生物發酵之功效，以降低不良氣味。</p> <p>(五)辦理日治越道玉里至南安間自行車道整建暨南安部落環境改善，成立水里自行車驛站等，提供更健全自行車旅遊環境。</p>
	<p>民眾意見處理有效性 (70分)</p>	<p>民眾意見回應與改善程度 (70分)</p>	<p>一、於各遊客中心設置首長信箱（遊客意見箱），並放置空白遊客意見表，提供民眾便利意見反應管道，每日派專人檢視，將意見表及擬辦呈核處長及知會相關單位知照，並針對遊客建議或抱怨陳情等，除將辦理改善情形以書面告知民眾外，如有聯絡電話皆由主管或承辦人員親自去電表達感謝提供建言及辦理結果，98年共處理10件遊客意見，並做妥適處理。</p> <p>二、本處為處理每日新聞輿情，成立「新聞輿情因應小組」，當日新聞輿情於9時前閱閉，並於當日回應處理、適時發布新聞稿、建立輿情Q&A以利回應。</p> <p>三、為加強直接與民眾之溝通機制多元化，依據「本處辦理首長與民有約執行計畫」及「本處首長電子信箱處理作業規定」，辦理之成效如下：</p> <p>(一)首長與民有約活動</p> <p>為建構直接與民眾面對面溝通機制，辦理本處首長與民有約活動，98年度辦理12次首長與民有約活動，以直接服務民眾及聽取民眾意見，並將後續辦理函知民眾。</p> <p>(二)首長電子信箱每月製作分析報告及清冊，並針對具建設性意見或需即時處理解決者，均納入列管事項，每月定期管考，且均追蹤至改善完成或提出具體改善方案；並於年度結束後，進行年度分析及改善報告，作為未來業務改進參考，充分落實重視民情與情之為民服務目標。</p> <p>(三)民眾意見處理滿意度成長率</p> <p>意見處理滿意度成長率計算式：(本年度意見及抱怨處理平均滿意度 91.7—上年度意見及</p>

評核項目	評核指標	次評核指標	辦理情形及具體效益
			<p>抱怨處理平均滿意度 90) / 上年度意見及抱怨處理平均滿意度 90*100%=1.85%</p> <p>98 年度回覆之滿意度調查表之平均滿意度(非常滿意+滿意) 若與 96 年度平均滿意度 87.3 %相較，則成長 4.8%，詳見附件一：表 10-P63。</p> <p>(四)本處首長信箱 WEB 版系統於 97 年 7 月上線使用，以提供民眾收件確認及案件查詢等更優質且迅速之服務；另於 7 月 11 日修訂本處首長電子信箱處理作業規定並更新於本處網站。</p> <p>四、訂定「玉山國家公園管理處處理人民陳情案件作業須知」，制定人民陳情案件標準化處理流程，追蹤管制人民陳情案件意見反應事項，至全部改善完成。</p> <p>五、本處更針對民眾建議事項進行系統性分析研議，並將常見問題建立於問答集(FAQ)公布於網頁及隨時更新，並開放免費線上客服(WEB CALL)電話及公佈各單位聯繫電話，方便民眾業務諮詢。</p>

構面 2. 資訊流通服務 (250 分)

評核項目	評核指標	次評核指標	辦理情形及具體效益
資訊提供及檢索服務 (130分)	資訊公開適切性 (40分)	公開法令、政策及服務資訊程度 (40分)	<p>計算式：(已主動公開資訊項目數10/應主動公開資訊項目總數10)*100%=100%</p> <p>一、依據「政府資訊公開法」第7條第1項所列應主動公開之政府資訊項目均建置於本處網站之「政府資訊公開」專區，並將公開資訊溯及自90年起，落實主動公開政府資訊。 http://www.ysnp.gov.tw/publicinformation.aspx</p> <p>二、本處政府資訊應主動公開比例達100%，辦理情形如下：</p> <p>(一)法律、法規：本項資料除採連結全國法規資料庫及行政公報供查詢，另公開15項本處相關法規及要點。</p> <p>(二)解釋性規定及裁量基準：本處因無解釋性及裁量性之行政規則，已在專區內明確說明。</p> <p>(三)本處組織職掌、電話地址、傳真：本項資料已於本處網站直接公開閱覽。 http://www.ysnp.gov.tw/footer.aspx?id=6 http://www.ysnp.gov.tw/aboutus.aspx?id=4</p> <p>(四)行政指導文書：本處業務無需訂定行政指導之有關文書而無本項應公開資料，並於專區內明確說明。</p> <p>(五)施政計畫、業務統計及研究報告</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 施政計畫：本項資料除連結至行政院政府施政計畫資訊網供查詢外；另公佈本處施政計畫、為民服務白皮書、提升服務品質計畫等。 2. 業務統計：本項資料除連結至營建署統計年報及研考會出國報告網站外；並公開本處自90年起之相關業務統計資料。 3. 研究報告：本項資料已連結至本處線上圖書館之研究報告，現提供自75年度起研究報告共264筆登載於網站。 <p>(六)預算及決算書：本項資料以直接公開於專區內。</p> <p>(七)請願之處理結果及訴願之決定：本處無相關業務而無本項應公開資料，並在專區內說明。</p>

評核項目	評核指標	次評核指標	辦理情形及具體效益
			<p>(八)書面之公共工程及採購契約 本項資料除連結至公共工程委員會政府採購網，並公佈本處自 90 年起之採購契約目錄，同時說明相關政府採購契約等文件，存置本處，廠商得依政府資訊公開法規定，申請閱覽，抄錄、影印、錄音、錄影或攝影。</p> <p>(九)支付或接受之補助：本項資料均直接公開於網站及溯及自 90 年起。</p> <p>(十)合議制機關之會議紀錄：本處為非和議制機關而無本項應公開資料，並在專區內明確說明。</p> <p>三、本處網站建置「玉山動態」專區，提供新聞快訊、活動列車、災情專區及徵才通報等，另 97 年度本處網站共發佈 161 筆新聞（活動）快訊，98 年共發佈 217 筆新聞（活動）快訊。 http://www.ysnp.gov.tw/news.aspx</p> <p>四、本處網站建置「旅遊導引」專區，提供遊憩區域、登山路線、旅程須知、登山資訊總覽、登山安全、高山急難救護、典藏精選、紀念品區等功能選項，並詳列園區各項旅遊資訊，方便民眾快速瀏覽並獲得訊息。 http://www.ysnp.gov.tw/tour.aspx</p> <p>五、本處網站建置「行政服務」專區，提供園區介紹、服務處所、法律規範、政府資訊公開、為民服務單一窗口、單一登入多元服務線上申請等功能服務，並公布為民服務準則 2 項、提升服務品質計畫、人民申辦項目 30 項及陳情案件之處理項等相關資訊。 http://www.ysnp.gov.tw/servicestandards.aspx</p> <p>六、本處網站建置「生態保育」專區，提供園區資源概況、生態資料、玉山原住民、天然災害紀錄、學術研究暨標本採集名錄、成果報告、解說出版品、專題成果展示及雙語詞彙等功能服務，並隨時更新相關資訊。 http://www.ysnp.gov.tw/educational.aspx</p>

評核項目	評核指標	次評核指標	辦理情形及具體效益
			<p>七、網站建置「玉山交誼廳」專區，提供網友交流區、網路問卷、常見問答(FAQ)、首長信箱等服務。其中提供91條FAQ資料，並於98年度辦理2次修訂。 http://www.ysnp.gov.tw/friendship.aspx</p> <p>八、本處網站自10月1日起特開設「玉山部落格 My Yushan Blog」專區，提供網友心得分享、相簿及登頂榮譽榜等，吸引年輕族群藉由共享而認識玉山。 http://www.ysnp.gov.tw/faq.aspx</p> <p>九、網站建置「災情專區」，98年8月於台灣中南部及東南部嚴重水災，為自1959年87水災以來台灣最嚴重的水患。本園轄區涵蓋中部南部東部等地區，為南投、嘉義、高雄、花蓮，尤以南部境內之高雄梅山地區全村聚落村民撤村，以直升機將村民送至高雄地區安置，東埔地區村民交通中斷，影響民眾生計，儘速辦理物資運補工作，用空中救援補給提供民生物資，共建置9筆本處勘查、運補物資、重建資料。 http://www.ysnp.gov.tw/tenders.aspx?classID=189</p> <p>十、網站目前所有資料皆由本處自行編撰、維護及管理，相關公開出版品皆依著作權法規定辦理，網站內所引用之照片均注意標示來源處或版權。</p>
	<p>資訊內容有效性 (50分)</p> <p>資訊服務正確程度 (50分)</p>	<p>一、制訂本處「網站維護管理規範」及網站資訊安全政策，並積極維護網站(頁)資訊，以確保公佈資訊的正確性。 http://www.ysnp.gov.tw/footer.aspx?id=2</p> <p>二、維護網站資訊之正確有效性：指定專人隨時檢查網站內容、超連結均正確有效，各項表報資料均為最新版本，無過期資料。至99年1月止共完成10項網站連結移除及修復之作業。</p> <p>三、「政府資訊公開」、「新聞快訊」、「災情專區」等系統設有自動上稿、下線之機制，並由資訊小組隨時檢測，針對過期之資訊立即予以下線。</p> <p>四、適時發布快訊及新聞稿：本處各項行政措施、活動及公告事項，均同步發布新聞稿，及登錄於網站快訊。為讓民眾得知網站訊息之時效性，快訊上方均</p>	

評核項目	評核指標	次評核指標	辦理情形及具體效益
			<p>有該網頁資訊內容最後更新日期。 http://www.ysnp.gov.tw/news.aspx</p> <p>五、資訊標題應與內容一致；所有資料的網站（頁）超連結皆有效且正確；網站圖文引用以本處提供為主或經授權之資料。</p> <p>六、已完成本處網站連結測試：本處網站於 98 年 10 月進行改版，於 2 月 1 日完成全球資訊網之全網站網頁「無障礙網頁 A⁺等級」機器測試，以提升本處網站之品質及安全。</p> <p>七、本處網站榮獲 98 年內政部及所屬機關網站考評國家公園組優良獎。</p> <p>八、為了本處網站安全的目的和確保能夠持續服務所有的網路使用者，提供防火牆之安全管理、資料備份作業原則、資料回復作業原則等三大安全防護措施。</p>
	<p>資訊檢索服務妥適性及友善程度（40 分）</p> <p>性與便捷性（40 分）</p>		<p>一、本處網站內之公告、法令、電子表單、施政計畫、機關活動、新聞等機關資訊內容，皆可利用網站內檢索方式查詢相關關鍵字。</p> <p>二、本處網站比照 MyEGov 建置主題、施政及服務 3 種分類檢索方式。</p> <p>三、並依據行政院函頒「行政機關電子資料流通實施要點」，及研考會函頒「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」等相關規定持續進行修正中，並於 97 年 8 月完成本處類檢索服務，並符合詮釋資料及分類檢索規範。</p> <p>四、提供檢索功能之說明、檢索功能使用範例及找不到資訊時的建議，並提供 2 種以上進階檢索功能。</p> <p>五、建立「分眾導覽」專區，以一般遊客、業務洽公、登山山友、玉山志工及莘莘學子等區分 5 種身分，方便瀏覽及查詢及使用網站各項服務。 http://www.ysnp.gov.tw/index.aspx</p> <p>六、除提供全文檢索外，更提供輸入關鍵字之進階查詢及簡易查詢功能服務，包含可選擇索引庫清單、輸出選項、其他查詢選項等，查詢結果另提供相關詞、以日期、檔案型態、作者及政府資訊分類等 4 大群組分類，並依相似程度、時間、主題等方式排</p>

評核項目	評核指標	次評核指標	辦理情形及具體效益
			<p>列，便利民眾可快速查詢所需資訊。 http://www.ysnp.gov.tw/cgi-bin/search/qpage.cgi?act=adv&uilang=</p>
<p>線上服務及電子參與 (120分)</p>	<p>線上服務及電子參與 (80分)</p>	<p>線上服務提供及使用情形 (80分)</p>	<p>本處提供線上服務申辦項目至 97 年已完成 7 項服務項目，98 年完成 5 種線上服務項目 (包含英語入園系統、玉山 e 學苑、網路票投宣傳大使、8 國語版網頁、Yushan Blog 等線上服務系統)，及新增 5 項功能服務。 *線上服務成長率計算式：(本年度提供線上服務項目數 12-上年度提供線上服務項目數 7)/ 上年度提供線上服務項目數 7*100%=71.43%。</p> <p>一、提供便利之入園申請線上服務，新增英語版之入園申請系統及 4 項新增線上服務功能。</p> <p>(一)98 年進行線上入園申請窗口網站更新外，由原 5 項功能服務，另提供入園入山申請之查詢各宿營地排隊狀況、線上取消申請、宿營地承載量人次查詢等 3 項新增功能服務。</p> <p>(二) 為讓民眾有多元化之申請方式選擇，98 年度特全面增加「自然人憑證」身分單一登入並立即享有本處所有線上表列申辦服務。</p> <p>(三)開放外籍人士網路線上申辦入園，並於排雲山莊繳交住宿清潔費，簡化申辦手續。(入園申請系統英文版於 98 年 8 月 1 日正式上線)。 http://mountain.ysnp.gov.tw/english/index.aspx</p> <div data-bbox="639 1482 1265 1915" data-label="Image"> </div> <p>二、網站新建置「玉山 e 學苑」線上課程服務，點選領航玉山(包含登山安全)線上學習課程，完成測驗後取得線上學習證明書等線上教學服務，民眾於登山</p>

評核項目	評核指標	次評核指標	辦理情形及具體效益
			<p>前進行線上影片教學及學習評量等線上服務，未來更增加「登山醫學」、其他相關生態影片，能有效提升民眾建立正確之登山安全知識，減少意外事故發生。</p> <p>http://www.ysnp.gov.tw/ysnp_etest/</p> <p>三、開啟政府機構以「網路投票方式」雇用工讀人員，舉辦網路投票甄選「玉山宣傳大使」，於本處網站建置「玉山宣傳大使」之投票網頁，供網友進行網路投票，短短9天計有3萬人次參與投票，點閱率更高達10萬餘人次。並完成「玉山宣傳大使」部落格架設。</p> <p>http://www.wretch.cc/blog/loveysnp</p> <p>四、本處網站於98年10月1日起進行全面改版並擴充為8國語言網頁，包括繁體中文、簡體中文、英語、日本語、韓語、西班牙語、法語、德語與兒童版，讓玉山e化的資訊更廣為國際周知，並配合遊客中心加強宣導本處網站線上服務功能，以提高國內外人士使用率。</p> <p>網址：http://www.ysnp.gov.tw</p>  <p>五、網站建置「分眾導覽」專區，依瀏覽對象區分為一般遊客、業務洽公、莘莘學子、玉山志工等，並配以相關之資料及照片，以方便使用者閱覽。</p>  <p>六、本處網站將新增 My Yushan Blog 玉山部落格，更透過發送玉山活動特刊加強玉山活動網上宣導。</p>

評核項目	評核指標	次評核指標	辦理情形及具體效益
			<p>http://www.ysnp.gov.tw/honorroll/</p> <p>http://wireless.ysnp.gov.tw/10hero/hero.asp</p> <p>七、設置入園單一窗口與網路線上申辦入園服務： 97年線上申請隊伍為18,845隊；98年線上申請隊伍為20,709隊。線上申請成長率=$(20,709-23,190)/23,190*100\%=-10\%$。</p> <p>說明：98年8月因莫拉克颱風來襲，園區登山步道封閉，98年10月10日起恢復本園區瓦拉米步道（佳心至瓦拉米段）生態保護區之入園活動，玉山主（群）峰線自98年11月13日起至99年1月9日有限度開放申請入園，致影響線上服務成長率之降低。）</p> <p>八、建置Web版首長信箱系統供民眾提供寶貴意見，97年接收首長信箱電子郵件共249件；98年電子郵件共672件，案件成長率為169.88%。 *線上申請成長率 $= (672-249)/249*100\%=169.88\%$。</p> <p>九、97年本處網站各功能項目點閱次數共計2,429,376次。98年網站各功能項目點閱次數約2,982,265次 *線上申請成長率 $= (2982265-2429376)/2429376*100\%=22.76\%$。</p> <p>十、預約解說導覽服務提供電話、網路、現場申請等多元化申請服務方式。 (一)97年度電話預約申請遊客中心多媒體簡報服務計有124件，98年度電話預約申請遊客中心多媒體簡報服務計有89件。 (二)97年10月開辦戶外導覽解說網路預約申請，至98年12月預約申請案件計有41件。</p> <p>十一、透過地政資訊系統查詢地籍資料，申辦案件免附土地登記及地籍謄本，可由本處代為申請土地電子謄本，縮短申請人檢附書證的準備時間，有效簡化申請作業流程。</p> <p>十二、利用E-mail申請採集及查詢保育資料庫證件數持續增加，本年度通過核可採集証42件，其中透過mail送件者共計32件。</p>

評核項目	評核指標	次評核指標	辦理情形及具體效益
			<p>十三、98年為簡化流程及紙本列印之浪費，建置「保育巡查報告管理系統」，提供區內保育巡查同仁線上登錄巡查資料及業務經營管理參考，除簡化流程、紙張使用外，更達機關電子表單之簡化。 http://ysnpreport:88/Login.aspx</p> <p>十四、簡化及提供解說志工使用服勤快訊之功能，由紙張作業提升為電子化作業，除減少紙張用量，傳遞速率的增進，提升案件處理速率。</p> <p>十五、提供民眾申請書表下載：於本處為民服務單一窗口之人民申辦案件，除載明相關規定、填具表單、承辦單位、連絡電話及申辦流程所需時間等，更提供空白書表、填寫範例之.doc及.pdf電子檔供民眾下載或列印參閱，96年提供29項申辦，97年新增1項「營利事業設立申請審查」案件共計30項(詳附件一：表11-P63.)</p> <p>十六、本處網站電子表單已依行政院研考會訂定之電子表單管理原則，電子統一表單格式，包括標題、主題、機關全稱、OID、編號、服務分類、關鍵字等，以達電子表單整併，讓民眾更方便尋找及使用，網站電子表單加註詮釋資料。</p>
	<p>電子參與多元程度(40分)</p> <p>電子參與多樣性(40分)</p>	<p>電子參與多元程度(40分)</p>	<p>一、設置首長Web版電子信箱系統，依據「本處首長電子信箱處理作業規定」，提供民眾諮詢及陳情、建言與意見反應管道，並於網站內提供系統使用說明，並由專人負責處理首長信箱郵件業務，各單位指派聯絡窗口以利橫向聯繫，並做立即之回應及處理。 http://reflect.ysnp.gov.tw/reflect/web/chief3.aspx</p> <p>二、設置玉山交誼廳專區，提供「網友交流區」、「首長信箱」、「網路問卷」、「常見問題集」4種電子參與服務。 http://www.ysnp.gov.tw/friendship.aspx</p> <p>三、本處網站自10月起將新增My Yushan Blog玉山部落格，提供給山友一個交流空間，促進民眾與本處間之互動，更提供網友及山友心得分享交流之園地。</p>

評核項目	評核指標	次評核指標	辦理情形及具體效益
			<p>四、建置「志工發燒網」，搭起本處與志工溝通管道，提供志工協勤訊息、留言版、公佈欄、玉山家音、相關規定等，透過志工發燒網使本處與志工接獲得雙向熱烈回應。 http://websrv.ysnp.gov.tw/21volunteer/01-home.asp</p> <p>五、結合現有無線網路架構，規劃研究園區山難搜救大型無線感測援助系統建置之現地試用計畫，提供正確搜救訊息，加強登山安全；另推行「山文誌登山資訊系統」計畫，共安排4次入山實驗，2次模擬測試，由於88水災道路中斷，模擬測試暫停辦理。</p> <p>六、建置「玉山e學苑」，點選領航玉山(包含登山安全)線上學習課程，完成測驗後取得線上學習證明書，委託拍攝高山病症相關「預防及治療」，已製作完成DVD母片，並將加入領航玉山DVD片，提供園區生態、登山醫學等相關影片供登山遊客參考觀賞。</p> <p>七、提供玉山主峰頂的360度影像環場之美、玉山主峰線飛行模擬、園區各步道360度VR等，讓民眾透過本處網站即可坐覽玉山園區之美。</p> <p>八、自97年11月起於網站內提供之地理資訊(GIS)WEB版查詢系統，民眾可透過線上服務系統之使用，做簡單之地理圖資套疊、位置查詢及列印等功能，另98年建置完整KML下載包、簡易google earth 3D位置查詢功能，以達到便民之服務措施。</p> <p>九、97年10月起更提供Good! Go! 玉山趴趴走!以AJAX GoogleMAP將服務地址、線上交通導覽整合於本網所提供之旅遊服務與建議行程等相關訊息，讓遊程規劃資訊更為豐富且多樣化。</p> <p>(一)強化玉山國家公園各遊客中心之道路交通指引，利用現有的flash動畫地圖依指定點位座標值設定後產生的Google map進行細部地圖之連結。</p> <p>(二)藉由網頁圖層概念以美工設計方式新增細部之道路指引圖層使之結合Google map，讓Google map的索引結果更為增值。</p> <p>十、因應e化時代來臨，網站服務的8國語版介面，網</p>

評核項目	評核指標	次評核指標	辦理情形及具體效益
			站內容豐富，對國家公園內旅遊資訊介紹相當完整，介面設計便利及具親和力另外，兒童版互動效果優良，動畫活潑，英文網圖文並茂，網站整體的設計清晰，優質的資訊傳達效果，且均符合無障礙網頁標準，自 98 年 10 月起更提供「韓語版」之網頁，以滿足日增之外國山友。

構面 3. 創新加值服務 (150 分)

評核項目	評核指標	辦理情形及具體效益
提供創新(意)服務情形 (150分)	有價值的創意服務(100分)	<p>一、「台灣-玉山」之國際行銷創意</p> <p>(一)創意緣起</p> <p>本項活動係由瑞裔加籍攝影家、作家及冒險家 Bernard Weber 為保護世界上珍貴的自然及人文資產，促使世人珍惜地球上有限的資源，於 2001 年成立新世界七大奇景基金會 (New 7 Wonders, N7W)，並自 2007 年起廣召全球網友透過網際網路的方式提名「新世界七大自然奇景」，『玉山』目前為台灣唯一入選之景點，故興起藉由票選玉山進而將台灣向國際行銷之作法。</p> <p>(二)創新作法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為加強推動玉山票選世界新七大奇景國際行銷案，已成立推動小組，並以「玉山加油！台灣加油！」、「Vote Now. 投玉山一票」為宣傳口號，計畫透過網際網路、各大電子平面傳播媒體及印製傳單及海報方式密集宣傳，此外並將廣設臨時投票站、籌組自行車隊巡迴全島拉票，以號召國人共同參與。 2. 在第 1 階段票選活動中，藉由內政部、營建署全力支持、本處全力動員，發揮創意投入票選活動，提出徵求玉山宣傳大使、單車環島宣傳、「玉山尚美、台灣尚讚」新台灣人投玉山一票展演活動等極具創意之宣傳活動，受到媒體矚目，並引起國人熱烈迴響，蔚為全民運動，踴躍參與投玉山一票，故

評核項目	評核指標	辦理情形及具體效益
		<p>能自 98 年 3 月至 7 月份間始終維持以山岳類第 1 名佳績晉級專家評選階段。</p> <p>3. 第 2 階段票選至 98 年 7 月 7 日截止，玉山入圍前 77 名，進入專家評選第三階段，在該階段不計票選結果的情形下，玉山仍然靠著本身豐富的自然及人文資源，經國際專家評選為具有世界代表性的自然奇景邁入最後決選 28 強之 1，現已進入最後全球票選之第 4 階段，預計於 2011 年公佈世界新 7 大自然奇景。</p> <p>二、推動「票選新世界七大奇景」創新宣傳</p> <p>(一)企劃及甄選「玉山宣傳大使」，向年輕世代宣導玉山國家公園經營理念：</p> <p>1. 理念創新：</p> <p>(1)運用網路爭取年青族群對玉山國家公園經營理念認同，並宣傳玉山參加 N7W，並配合政府擴大短期就業政策。</p> <p>(2)舉辦網路投票甄選「玉山宣傳大使」7 位至管理處工作 3 個月，以宣傳玉山自然生態為主軸，透過園區參訪及玉山主峰攀登，親自體驗玉山之美，並將所見所聞登載在「玉山宣傳大使集合」Blog 與網友互動，引發年輕世代對玉山國家公園之美及經營管理有基本的認識。</p> <p>(3)進行 2 週單車環島宣傳活動，讓國人見證玉山之美讓玉山國家公園自然保育的核心價值能深植國人心中，透過玉山大使部落格，讓海內外關心玉山票選的人們更了解玉山之美，並藉由支持玉山參與網路票選世界七大奇景活動。</p> <p>2. 甄選創意：</p> <p>(1)98 年 3 月 18~31 日網路甄選報名：</p> <p>報名者需提供「15 秒自我介紹影片」、「宣傳玉山企劃案」、「宣傳玉山部落格架構」等影音電子檔，有近百位報名，經本處嚴格審查資格符合資料齊全者共 41 位。</p> <p>http://www.ysnp.gov.tw/02news/01-yushan</p>

評核項目	評核指標	辦理情形及具體效益
		<p>-view.asp?bull_id=29655</p> <p>(2)98年3月31日評選14位進入決賽： 特組成玉山宣傳大使評選委員會，經委員熱烈討論及初評產生14位候選人。</p> <p>(3)98年4月1~9日本處網站進行投票： 初評之14位候選人，於本處網站「玉山宣傳大使」之投票網頁，提供網友們進行網路投票選出7位，競爭激烈，短短9天計有3萬人次參與投票，本處網站點閱率更高達10萬餘人次，媒體爭相報導並創造話題，使宣傳工作能充份聚焦。9日宣佈當選名單並簽署「工作約章」。</p> <p>(4)98年4月10日授證： 配合24週年處慶活動，於典禮中頒發當選「玉山宣傳大使」證書、配帶榮譽肩帶、宣誓就職，自98年4月10日至7月10日展開為期3個月宣傳活動。</p> <p>3. 宣傳創新：</p> <p>(1)訓練及準備期： 4月13日至16日進行國家公園概念、園區介紹、實地走訪並討論部落格架設及規劃。</p> <p>(2)親赴全台進行定點宣傳： 至全省各地進行票投玉山宣傳活動，如台中科博館、高雄都會公園週年慶活動、特生中心、台中都會公園週年慶活動、台北世貿素食博覽會、迎接完攀七頂峰江秀真小姐、新台灣人投玉山乙票演活動。 網址：http://www.wretch.cc/blog/loveysnp</p> <p>(3)部落格架設，吸引年輕族群票源： 架設「玉山宣傳大使，集合cometogether！」部落格，進行網路宣傳活動，文章內容分六類，分別為：台灣黑熊專區、探訪玉山為何獨特的人物專訪、關於玉山宣傳大使、旅行台灣、氣象報導、藝術玉山。</p> <p>(4)園區及週邊相關單位實地體驗： 至塔塔加遊憩區，體驗園區高山生態之美及豐富地質景觀、集集特生中心、梅山遊憩區、塔塔加遊憩區、玉山單日往返、玉山主峰攀登、參加布農族射</p>

評核項目	評核指標	辦理情形及具體效益
		<p>耳祭典活動。</p> <p>(5)單車環島宣傳，以活力感動全世界： 98年6月23日至7月7日為讓國人了解玉山管處全心投入玉山參與世界新七大奇景票選(N7W)活動決心與努力，期望更多民眾投票支持玉山，讓玉山在7月7日前最後衝刺階段能繼續保持領先，代表台灣躍上世界的舞台；特別規劃15天騎自行車環島行程，串連國人對玉山的支持與愛護。行程間除拜會企業、宗教、文藝、政治各界知名人士來進行玉山支持的票選活動外，也探訪部份鄉鎮社區、大專院校等，與國人分享交流玉山園區內特有景觀、生態環境、人文資產等珍貴的資源；同時玉山管處藉由此次自行車環島的目標；向國人宣傳節能減碳、環保愛地球的觀念，替地球永續發展盡一份力！</p> <p>1. 有價值的創新服務：</p> <p>(1)開啟政府機構以「網路投票」雇用工讀人員：引發年輕世代的關注，對於本處創新作法都表新鮮與認同，更為政府公務單位及國家公園首創以網路投票產生工讀人員，更獲上級單位肯定。</p> <p>(2)讓年青人體驗工作的神聖性：透過激烈的評選與票選過程，簡單隆重的頒證與宣誓儀式，讓年青學子重視為玉山宣傳工作的神聖性，三個月工讀期間能克服困難，扮演稱職的宣傳大使，對國家公園注入活力與熱情，也拉近民眾與國家公園的距離。</p> <p>二、讓全國民眾認識玉山之美之創意服務</p> <p>(一)於中正紀念堂民主大道舉辦「玉山最美、台灣尚讚」新台灣人投玉山一票展演活動暨部長記者會。</p> <p>1. 活動緣起： 由於婚姻關係產生的新移民及因戰亂後代來台的泰緬華裔，一起在台灣這塊土地生活。我們的聖山—玉山世世代代守護這塊土地的子民，適逢玉山代表台灣參加「世界新七大自然奇景」選拔，特由前內政部廖部長親自帶領新移民各族群舉行投票與</p>

評核項目	評核指標	辦理情形及具體效益
		<p>宣傳，並呼籲國人支持玉山、支持台灣！讓玉山有機會進入下一個階段的票選活動，向世界名山的路邁進。</p> <p>2. 企劃創新：</p> <p>(1) 以「展覽」方式介紹玉山：</p> <p>以玉山歷年出版品及影片現場播放為展覽主軸。使與會民眾能瞭解玉山之美，並設有民眾現場即時投票電腦，票投玉山，表演節目後並有現場摸彩及有獎徵答。</p> <p>(2) 用「演出」呈現多元文化價值：</p> <p>邀請十鼓擊樂團(入圍第 52 屆葛萊美獎)表演，呈現各族群文化特色，以打擊樂團樂曲展現玉山磅礴氣勢與雄偉壯碩之大擊樂曲登場；透過來自東南亞新移民傳統音樂與舞蹈，融合不同國家多元文化的特色，進而展現新移民在台灣對於原生母國的懷念故鄉情懷，以及對台灣新故鄉"日久他鄉是故鄉"的期待。而來自玉山山麓的信義鄉布農文化協會，展露高山最原始聲音的一八部合音，最後是集集絲竹箏樂團，特別創作了『玉山頌』在中正紀念堂前第一次發表。</p> <p>3. 有價值的創新服務</p> <p>(1) 「玉山最美、台灣尚讚」新台灣人投玉山一票展演活動，吸引外籍配偶及大台北地區民眾近 1000 人參加，號召現場民眾投下寶貴近 500 票，並對玉山國家公園推展自然保育印象提昇具直接而明顯的功效。『瞭解才會懂得珍惜』，藉票選世界新七大自然奇景活動，把玉山的珍貴介紹給大家，激發民眾共同守護玉山，為大地母親—玉山加油！台灣加油！</p> <p>(2) 活動當日計有 15 家電視、平面、廣播媒體到場採訪並對全台放送，對於活動效果及宣傳投玉山乙票具非常廣大之效果。</p>

評核項目	評核指標	辦理情形及具體效益
		<p>(3)到場之長官、來賓、民眾熱情踴躍且全程參與表演節目，前廖部長引領外籍配偶(新台灣人)及泰緬華裔代表共 7 人，投玉山一票，振臂高呼『世界新七奇、全民投玉山，第一名！第一名！！』全場民眾隨之呼應，將活動帶到最高潮，並嘉許活動圓滿成功。</p>  <p>(二)、舉辦「星星恆久遠 玉山永流傳」玉山小行星命名發表記者會</p> <p>1. 活動緣起</p> <p>(1)玉山國家公園為台灣天文研究發展的搖籃，其海拔高、緯度低、接近赤道，空氣清新無污染，非常適合天文觀測。民國 78 年國立中央大學於本園鹿林前山設置天文觀測點迄今，已發現近千顆小行星，並有多顆獲得國際天文學界認可擁有命名權。</p> <p>2. 創新作法</p> <p>為彰顯台灣卓越之國際天文研究能力，以及玉山地區獨特的天文景象，本次中央大學應玉管處所請，將 2007 年 12 月 28 日於鹿林天文台所發現的 185546 號小行星，以台灣地標與精神象徵意義的「玉山」命名，更於 98 年 6 月 7 日經國際天文學聯合會(International Astronomical Union, IAU)小天體命名委員會(Committee for Small Body Nomenclature, CSBN)通過，正式命名為「玉山 Yushan」--- 首顆以台灣高山命名的小行星。</p> <p>3. 活動成果</p> <p>(1)本處與國立中央大學於 98 年 7 月 14 日假台北市長官邸藝文沙龍表演廳合辦「玉山小行星」命名發</p>

評核項目	評核指標	辦理情形及具體效益
		<p>表記者會，並邀請內政部長及署長蒞臨致詞，以「星星恆久遠 玉山永流傳」為宣傳主軸，並邀請部長及署長蒞臨致詞，及代表接受國立中央大學蔣偉寧校長贈與「玉山小行星銘版及模型」，獲得媒體之關注與報導，除宣傳我國的天文成就外，更代表台灣的玉山參選世界新七大奇景，躍向國際，在宇宙間永垂不朽。</p> <p>四、向下扎根推廣環境教育之服務價值：辦理「種子教室工作坊」解說員教育訓練，落實並建立高優質之環境教育宣導機制</p> <p>(一)創意緣起</p> <p>近年來本處均辦理園區周邊鄉鎮環境教育到校巡迴宣導服務活動，並透過網路申請機制，讓各校得以簡便線上申請方式提出申請，頗受好評；此外，更設計出各種不同主題之環境宣導教育議題，讓校方得以選擇其最需要或學生最感興趣之題材進行環教活動，以達最大之宣導效果。</p> <p>(二)創新手法</p> <p>為建立環境教育標準品質與題材，培訓服務講師，提升解說人力素質，並提出本處對外環境教育標準教材，乃規劃辦理「種子教室工作坊」課程訓練，透過專家、學者的協助，將玉山國家公園區內之環教議題，製作簡報素材 3 至 4 套如：重建人猴新關係（餵食獼猴活動衍生的環境議題、如何與野生動物相處）、台灣黑熊的保育工作（台灣黑熊的生態、面臨的困境、黑熊問題 Q&A）、台灣水鹿和牠的朋友（台灣鹿科動物的介紹、其他野生動物選介、水鹿 Q&A）、尊重野生動物（獵捕、被車撞傷、中毒）等與玉山息息相關、完善的環教簡報課程，邀請相關講師提供本處 1 套演講簡報版本（含圖片版權、著作權文字稿等），並親自為有參與課程種子講師（本處志工及同仁）上課。</p> <p>(三)有價值創新服務</p>

評核項目	評核指標	辦理情形及具體效益
		<p>1. 98 年 10-12 月預計造訪至全台 49 所學校（由大到小學），進行 59 場生態講座，推展台灣生態保育與環境教育、倫理等相關議題，內容活潑、生動、有趣。</p> <p>2. 透過本項培訓機制，除可培訓相關環境教育人力資源外，預期將可為本處建立制度化、標準化及高品質化之環境教育宣導機制。</p>
	<p>服務措施延續性及標準學習效益 (30 分)</p>	<p>一、舉辦第一屆玉山之歌創作比賽，徵選傳唱久遠的玉山代表之歌</p> <p>(一) 創意服務緣起</p> <p>有鑑於玉山為東北亞第一高峰，擁有台灣地標及台灣精神地表性地位，然而卻沒有一首代表玉山的歌曲，供國人吟唱，一如代表阿里山的「高山青」能琅琅上口、傳唱久遠。為鼓勵所有音樂愛好者，以玉山的生態或人文為主題，運用大自然的元素及現代的旋律進行詞曲創作，希冀透過與現代音樂之融合，引領國人進入大自然殿堂，一同欣賞、感受與了解玉山國家公園之美，故舉辦第一屆玉山之歌~歌曲創作比賽活動。</p> <p>(二) 創意服務徵選過程</p> <p>本項活動簡章公告在本處網路上，並至 98 年 12 月 31 日止截止收件，共計 60 件。初賽審查自 99 年 1 月 1 日至 1 月 14 日止，99 年 1 月 15 日至 3 月 15 日止為網路票選時間，預計最後將由專家評選冠軍、亞軍、季軍及佳作歌曲各 1 名，以及民眾網路票選 1 名網路票選最佳人氣歌曲，比賽總獎金高達新台幣 25 萬元。優勝歌曲將公布於本處網站，供民眾免費下載、推廣，以期能有一首代表台灣的玉山之歌傳唱至台灣的每一個角落。</p> <p>二、宣導強調節能減碳、友善親近玉山之理念，舉辦自行車相關活動及建置相關服務設施，探索國家公園自然生態之美，提昇環境教育之推廣和行銷。</p> <p>(一) 創新緣起</p>



評核項目	評核指標	辦理情形及具體效益
		<p>有鑑於本處南安遊客中心推展自行車生態旅遊活動成功之經驗，本處將逐漸推廣至全園區，並於上年度由同仁自行提出「玉山國家公園機踏車停車設施規劃報告」，計畫將園區各遊憩據點均設立自行車及機踏車停車設施，亦成立「玉山自行車驛站」，另 98 年度起水里地區亦已增設「玉山自行車驛站」，提供民眾及遊客借用自行車遨遊水里地區相關景點。</p> <p>(二)創新服務</p> <ol style="list-style-type: none">1. 98 年 4 月 8 日至 10 日與中華民國自行車騎士協會合辦「環玉山麓-自然騎士南安水里行」，此活動以自行車環園區方式，探訪生態之美亦加強宣導生態環境保護之重要性，並藉此運動、休閒及健康之自行車活動結合國家公園之美，宣導生態保育之理念，作為本處辦理環境教育的新思維。2. 原訂 98 年 10 月份與中華民國自行車騎士協會、旺旺中時集團舉辦『台灣登山王—勇躍世界名山』玉山塔塔加自行車大賽除了能讓玉山有更高的國際名聲外，也希望鼓勵民眾以更節能減碳的方式來親近玉山的自然環境，惟因莫拉克風災災後園區聯外道路騎乘安全考量，暫緩辦理。 <p>三、善用社會人力資源、積極培訓在地志工、凝聚社會生態保育共識，並適切的規劃與運用人力資源，以提升整體國家公園經營效益。</p> <p>(一)本處為補人力之不足，依據志願服務法，推動高山保育志工制度，妥善有效運用社會人力資源，協助本處推動國家公園資源保育及登山遊憩服務管理等相關業務，落實國家公園經營管理目標，充分達到善用社會資源之目的，以達國家公園由全民共管之目標。</p> <p>(二)本處高山保育志工團隊參與 97 年度全國績優志工團隊選拔，經由署、部、院層層晉級獲選為 97 年度全國績優志工團隊，獲頒獎牌 1 面及獎金 8 萬 5 千元，於 97 年 12 月 6 日參加於桃園巨蛋運動場舉</p>

評核項目	評核指標	辦理情形及具體效益
		<p>辦之全國志工晚會，並由內政部林中森次長頒發全國績優志工獎牌。</p> <p>(三)又 98 年度本處保育志工陳大森先生榮獲「98 年行政院環保署有功義工人員類」特優獎殊榮。此獎項全國僅有 5 位志工得獎，本處志工能受此肯定實屬不易，並為玉山國家公園志工團隊爭取到莫大之光榮。</p> <p>(四)在宣導與推廣環境教育層面有：向登山遊客宣導相關環境保護知識。出勤期間均能透過與山友良性互動，傳達登山安全、垃圾帶下山，維護山徑、山屋與水源的環境清潔；無痕山林、生態登山七原則與做法是我們推廣的重點，部分登山遊客已能充分瞭解，並樂意配合。</p> <p>(五)環境整理維護層面有：清理山徑步道，如火堆灰燼排除、倒木移開、小型坍塌整修與塑膠袋、煙蒂、糖果紙、衛生紙與瓶罐撿拾。垃圾分類集中收拾妥當，回程時揸下山；山屋內如有登山遊客遺留下來的廚餘或大小包垃圾。</p> <p>(六)環保貢獻層面有：協助辦理本處中央金礦山屋簡易乾溼分離生態廁所的實驗。原先中央金礦山屋廁所有污染水源之虞，須進行規劃遷移；陳大森先生與本處另外二位志工參與施工，並在原住民協助下順利完工。目前已正常運作快 3 年。公共電視台於 96 年底在此拍片，片名「淨土之恩」，收集在「感恩故事集」中。片中內容讓登山遊客知道：1. 志工如何無私的付出 2. 山友如何處理排遺、生態廁所排遺處理採有機堆肥方法，讓人類排遺經充分發酵後，再回歸大自然。</p> <p>三、促進國際山岳保育交流、推動玉山與富士山交流合作</p> <p>(一) 創意緣起</p> <p>日前日本富士櫻山岳會於 98 年 5 月 1 日至 5 日應佛光山本晒寺及中華民國山岳協會邀請前來我國交流訪問，並攀登玉山，於交流過程中雙方咸認</p>

評核項目	評核指標	辦理情形及具體效益
		<p>為我國的玉山與日本的富士山均位處東北亞，同為國際名山，如能促進雙方友好交流，共同推動自然生態保育與文化交流，對於促進中日雙方國際保育交流，深具意義。</p> <p>(二) 活動成果</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本處於8月24至27日應日方邀請由林文和秘書帶隊與中華民國山岳協會成員共同攀登富士山，並參訪富士箱根伊豆國立公園，及參加富士山鎮火祭(封山)儀式。 2. 另本次參訪最主要之目的為於8月26日參加中華民國山岳協會謝長顯理事長與日本國富士櫻山岳會 荒井修 會長共同簽署之「玉山與富士山國際交流合作備忘錄 MOU」，並在佛光山本栖寺主持見證下展示完成締盟證書儀式；本處林文和秘書並在會中代表致詞及致贈玉山文宣資料予日本富士吉田市市長，象徵中日雙方民間與官方共同促進玉山與富士山友好往來，共同推動生態保育及文化交流工作。
	<p>服務措施執行方法效能性(20分)</p>	<p>持續參與新世界七大奇景活動、全民挺玉山，推廣台灣山岳之美、守護聖山，號召全民上網投票</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、成立 N7W 專案推動小組，定期召開管考會議：玉山參與世界新七大奇景網路票選，本處納編各課、室相關承辦人員，依規劃期程每月召開工作管制會議，考核推動進度與執行成效，並針對票選活動的變化擬定相關策略，使國際性長時間的票選活動能持續順利推動。 二、徵選及善用「『玉山宣傳大使』比創意，重執行力，開放非全職人員應徵」，以最少投資獲得最佳效益：本處花費約新台幣 60~70 萬元僱用 7 位宣傳大使 3 個月，使年青世代能因為宣傳大使的清新形象，在「玉山宣傳大使 集合」網路部落格引發近 3 萬人次的點閱裡，也讓民眾透過宣傳大使的足跡，一起體驗玉山經營管理成果與自然保育成就，促成更多人「了解玉山」、「珍惜玉山」、「票投玉山」，讓玉

評核項目	評核指標	辦理情形及具體效益
		<p>山正面的形象與知名度提昇，更有助後續的經營管理。</p> <p>三、舉辦『世界看見玉山之美』新七大奇景玉山決選記者會暨抽獎活動</p> <p>(一)為感謝國人對於玉山票選世界新七大奇景活動之支持，並為玉山晉級最後一階段全球票選階段做最後之衝刺，本處於 98 年 7 月 31 日舉行『世界看見玉山之美』新七大奇景玉山決選記者會暨抽獎活動。於會中公開說明未來本處對於進入「世界新七大自然奇景」最後 28 名決選階段的宣傳規劃方向，以及瑞士世界新七大奇景基金會最新公佈的最後階段票選辦法，並且宣佈玉山之歌創作比賽的徵選活動相關訊息。</p> <p>(二)依照本處公告之活動抽獎辦法，當天從所有參加票選七大奇景選票有效信件中，抽出筆電、排雲 101 住宿券、自行車車衣以及玉山新款綠色短 T 恤等，共計 320 個獎項，在律師及媒體公開見證之下，於當日上午的記者會中抽出所有的幸運兒，次日公布得獎名單於本處網站。 http://wireless.ysnp.gov.tw/files/web/nw7/index.htm</p> <p>(三)本次記者會及抽獎活動，本處邀請紀政女士、中華民國健行登山會翁注賢理事長及已經功成身退的玉山宣傳大使蒞臨參與，各大平面及電子均派員採訪，會中並由本處處長宣示參與最後一階段票選活動之決心與策略，現階段以比世界 7 大奇景票選活動第 8 名多 1 票的目標而努力，希望能讓世界看見玉山之美。</p> <p>四、加強園區無線電通訊系統改善，提升登山安全聯繫：為改善本處登山客在園區遇到緊急事故發生時或颱風警報發佈時之通訊情形，於玉山北峰氣象站建構設置業餘無線電中繼台設備，玉山北峰氣象站業餘無線電中繼台設置完成後，登山客將能夠利用隨身攜帶 NCC 核准之業餘型無線電對講機（可調頻</p>



評核項目	評核指標	辦理情形及具體效益
		<p>率範圍 144~146 兆赫)，旋轉頻率至業餘緊急救難頻率 145.00 兆赫通話，將語音訊息透過玉山北峰氣象站無線電中繼台傳遞至管理處指揮中心及各管理站，以利救難人員支援救災；於中央氣象局發佈颱風警報時，亦可透過此系統廣播呼叫登山客儘速下山或避難，可隨時掌握登山隊伍動態。</p> <p>五、推動國際山岳交流，邁向全世界：除了豐富的創意構思外，玉管處更有邁向國際的企圖心，積極推動國際保育交流工作，於 98 年 8 月 24 至 27 日玉管處參訪日本富士山，以民間交流方式，由民間山岳團體與日本富士山簽署「玉山與富士山國際交流合作備忘錄」，讓東北亞兩大名山得以相互交流合作。最近並推動與義大利 Adamello Brenta 自然公園交流合作事宜，並已獲得義方之初步回應。未來玉管處將全力朝向國際交流合作方向邁進，目前已完成出版 8 國語言之「玉山票選世界七大奇景」宣傳影片，向世界行銷玉山，並透過中央廣播電台以 28 國語言向世界廣播，希望能讓世界看得見玉山、讓世界擁抱玉山。</p> <p>六、玉山保育成果，全民看得見：生態保育為國家公園最重要的核心工作，玉管處每年均投入相當多的經費及人力從事生態保育及環境監測調查工作，並獲致相當多成果，繼 96 年在中央山脈南二段拍攝到台灣水鹿泥浴的珍貴畫面後，97 年間在東部園區拍攝到黑熊母子渡溪的珍貴畫面，並於 98 年 1 月 22 日召開「闊闊斯溪小熊的呼喚」記者會，事隔 4 個月後，玉管處委託的研究團隊在步道行進間又遇見黑熊，近距離拍攝到長約 1 分 30 秒的影片，同時出現人熊在同一畫面的珍貴鏡頭，引起各大媒體之關注；同 (98) 年 11 月 17 日及 18 日玉管處與行政院農業委員會特有生物研究保育中心等相關單位共同辦理「98 亞洲黑熊保育國際研討會」，邀請國際熊類專家學者共同參與，正式向全世界發表台灣黑熊的保育研究成果。在因應全球暖化議題對</p>

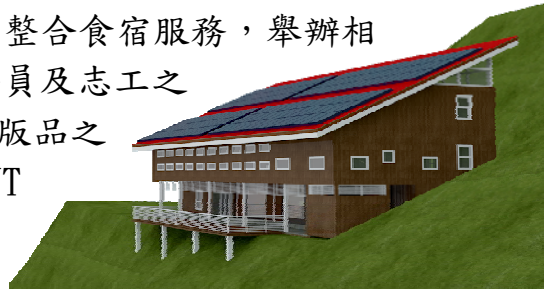
評核項目	評核指標	辦理情形及具體效益
		<p>玉山生態環境影響方面，經評估結果山椒魚是最適合進行監測的物種，玉管處於 98 年度開始進行玉山園區阿里山山椒魚長期監測研究之計畫，在圓峰樣區發現阿里山山椒魚的卵，是國內第 1 次的發現紀錄，相當珍貴，玉管處將持續進行長期觀測研究，以瞭解玉山園區整體生態環境變遷情形。</p>

參、未來努力方向

本處自民國 74 年成立至今已經有 20 餘年，在全體的努力下，無論在生態復育、景觀維護與環境教育等各方面均有卓越的表現，展望未來，在以「台灣自然與人文襲產保育永續經營的領導者」的願景下，以「保育、體驗、夥伴、效能」為目標，整合各單位業務發揮整體效益，有效提升本國家公園整體經營管理績效與為民服務品質，達成世世代代的永續經營，本處特訂定下列未來目標並努力向前邁進中。

一、推動排雲山莊整體改建計畫，向國際化之高山示範山莊邁進

- (一) 本計畫已納入「97 年至 100 年國家公園計畫」焦點計畫，並經行政院經建會審查建議優先推動辦理。
- (二) 建築設計以輕量化、再生能源、環保建材、資源回收再利用、符合綠建築指標等為通則，以符合綠建築標章及生態工程理念為原則，完全使用再生能源及「零碳」為目標。
- (三) 未來推動排雲山莊統一供餐為原則，整合食宿服務，舉辦相關高山生態旅遊活動，藉由生態嚮導員及志工之引導、生態旅遊手冊及摺頁等相關出版品之宣導，讓山友親身體驗及認知 LNT (Leave No Trace, 無痕山林) 的重要及如何施行。




排雲山莊改建示意

二、推動玉山入園管理電子晶片識別系統 (RFID)

- (一) 在高度電子化的時代，本處經營管理也必須站在時代的尖端，利用最新尖端科技，為高山地區管理與服務帶來革命性的進展。
- (二) 本處近年來積極推動入園管理電子無線射頻晶片識別系統 (RFID)，在園區步道沿線佈設感應系統，未來將推動實施電子晶片入園管理，利用 RFID 無線通訊技術、環境感測器，可以精確掌握即時環境資訊及登山者行蹤；也可運用於登山管理，讓管理者可以掌握遊客動態，提升管理應變效能
- (三) 更重要的是可運用於遊客服務方面，結合網站應用設計，提供高山動態電子公佈欄，讓遊客得以事前規劃、事後回憶，掌握高價值資訊，享受一趟愉悅的台灣山林之旅。

三、推動園區部落巡查培育計畫，整合在地保育人力資源

- (一) 為加強與原住民間之夥伴關係，並推動原住民參與國家公園事業，近年來已積極推動辦理成立原住民文化資源共管會、園區步道與原住民協同



維護計畫、園區內之勞務外包委由原住民辦理等多項措施，讓原住民充份融入國家公園整體經營管理工作。

- (二) 為推動園區保育巡查事業在地化，讓原住民對周遭生態環境與文化傳統有認同感與一體感，本處自本年度開始推動「園區原住民社區部落巡查計畫」，將分為短、中、長期 3 個階段推動辦理，現已委託台灣生態學會鍾丁茂教授等人規劃園區部落巡查培育計畫，於 98 年 6 月 26 日完成議價簽約，8 月 3 日辦理期中簡報，目前正進行相關培訓計劃中。
- (三) 本項計畫 98 年度以遴選培育人員、完成相關人員教育訓練、部落巡查地圖製作及部落傳統文化山林智慧記錄等為工作內容，挑選或推舉出部落菁英，施以生態倫理與生態資源調查專業技能之教育訓練，以深化保育巡查工作，讓傳統的保育巡查轉型為專業的生態守護者。

四、積極參與玉山票選世界新七大奇景，爭取玉山列入世界山岳類自然奇景

本處特成立「發現玉山、看見世界之美」小組，研擬各項具體作法，積極辦理國內及國際人士之感召來進行票投活動，讓玉山在 2011 年決選階段擠進山岳類第一名，相關策略如下：

- (一) 辦理中文繁體、簡體版、英語催票說帖，及琅琅上口之精神標語等撰擬，以文字來感動並號召國人，並爭取院部支持動員相關部會共同推動，藉以挺台灣、投玉山。
- (二) 辦理「玉山之歌」徵選、尋求布農形象藝人代言等活動，透過不同角度發現玉山，創作如「高山青」淵远流長之玉山代表歌曲，讓國人藉由鏡頭及藝術認識玉山。
- (三) 積極爭取國際票源，研擬招募國際志工、「讓世界擁抱玉山」與廣播公司合作進行 13 國語言，更成立「玉山網路奇兵」之國際行銷宣傳活動，透過無遠弗屆網際網路行銷認識玉山之美。
- (四) 賡續出版國語、英語、日本語、西班牙語、韓語版之多國語版之宣傳品，及辦理本處各遊客中心及周邊設施之改善，加強服務人員素質等，以提升本處形象。

五、完成「島嶼中的高山」，正式推出玉山園區生態影片代表作品。

自 95 年度開始委託拍攝「島嶼中的高山」生態影片，因預算不足及風災、雪季等因素影響，將延至第 4 年始能完成，為求更具解說教育成效，未來再增加玉山環境受到氣候變遷（暖化）影響，以及顯現園區之台灣高山生態畫面，並考量增加外語版本、精華教育版，將玉山生態之美公諸於世。

六、依據「玉山國家公園整體經營管理調查研究」，推動本處遊憩經營與資源保護(VERP)經營管理系統。

本計畫持續委託東華大學研究團隊以優勝美地國家公園建立的遊憩體驗與資源保護(VERP)架構為藍本，建立本處的 VERP 架構，及品質指標之制定；一方面指認園區遊憩資源，包括自然環境、人文環境及管理環境，回顧與分析園區遊客使用監測研究現況；最終期能建立遊憩衝擊和監測系統，以保障遊客遊憩品質及資源保護。

七、辦理原住民生態嚮導員培訓，推動深度生態旅遊活動

- (一) 本處近年來積極推動園區整體生態旅遊之規劃研究，規劃多條不同路線及天數之生態旅遊行程；又為因應國際化之生態旅遊風潮，選定玉山主峰線及東埔八通關線為國際化之生態旅遊路線。
- (二) 為落實生態旅遊在地化之精神，培養優秀之原住民生態嚮導員投入生態旅遊工作，本處於近期招訓 30 名原住民生態嚮導員，利用假日辦理為期 11 天的專業課程訓練，進行國家公園理念、國家公園法規、園區景觀及動植物資源、台灣原住民歷史變遷、登山安全與急救訓練等課程，內容相當豐富，並邀請劉益昌、楊國禎等多位知名教授蒞臨授課，期盼能為生態旅遊工作進展到實質推動的階段。

八、積極籌辦「台灣 99~登峰造極」活動

- (一) 為慶祝中華民國建國百年，本處籌辦「台灣 99~登峰造極」慶祝活動，係為鼓勵國人用雙腳攀登山峰，體驗山岳之美，用心愛護台灣這片土地，就各國家公園群峰選出 9 座具不同樣貌及代表性的高山，邀請國內外人士親身攀登國家公園的高山，探訪國家公園生態之美。
- (二) 本活動辦理日期自民國 99 年 3 月 6 日起至 100 年 10 月 10 日止，活動期間內須完成攀登國家公園 7 頂峰，本處並將發行登山護照供山友使用，凡於 100 年 9 月 9 日前完成攀登國家公園內 7 頂峰，並於 100 年 9 月 10 日前將完成之護照就近送至各國家公園管理處或協辦單位蓋完攀認證戳章，並將摸彩聯剪下投入摸彩箱，或郵寄至玉山國家公園管理處遊憩服務課蓋完攀認證戳章，即可獲頒證書及完攀紀念品，並可參加 100 年 10 月 10 日於塔塔加地區舉辦之大會師活動及摸彩活動。
- (三) 本項活動係近年來國內難得之大型登山活動，相當具有創意及特色，預期將可號召國內外登山界人士共襄盛舉，投入山林，引起國內一波全新的登山風潮。



附件目錄

附件一、統計圖表

表 1. 97 年度及 98 年度進入生態保護區之申請核准人次統計……	54
表 2. 97 年與 98 年全處洽公環境滿意度比較……	55
表 3. 97 年與 98 年全處洽公環境維護滿意度比較……	55
表 4. 96-98 年本處各遊客中心遊客人數暨簡報及解說服務統計……	56
表 5. 97 年與 98 年全處之服務禮儀滿意度比較……	58
表 6. 97 年與 98 年全處服務人員回應問題正確率滿意度比較……	58
表 7. 98 年度玉管處自行實施電話禮貌測試成績彙整表……	59
表 8. 98 年度環教補助款……	60
表 9. 98 年玉山國家公園環境教育到校宣導申請總表……	62
表 10、96 至 98 年度首長電子信箱民眾意見處理滿意度統計表……	64
表 11、玉山國家公園管理處為民服務申辦案件調查表……	64
圖 1. 97-98 年全處服務設施滿意度比較……	66
圖 2. 93-98 年全處服務設施滿意度比較……	66
圖 3. 97-98 年全處解說服務滿意度比較……	67
圖 4. 93-98 年全處解說服務滿意度比較……	67
圖 5. 97-98 年全處環境維護滿意度比較……	68
圖 6. 93-98 年全處環境維護滿意度比較……	68

附件二、玉管處常見問答集 15 題……	69
---------------------	----

附件一、統計圖表

表 1. 97 年度及 98 年度進入生態保護區之申請核准人次統計

97 年度進入生態保護區之申請核准人次共：57,562 人次(外籍人士 2,510 人，約佔總人數 4.36%)

路線 月份	玉山線	南二段	新康線	秀姑巒	馬博橫斷	八通關線	八通關日治越道	瓦拉米	南橫三山	合計	外國籍	本國籍
1 月	962	146	18	64	23	64	36	-	831	2144	286	1858
2 月	170	124	41	92	25	141	70	-	608	1271	3	1268
3 月	1711	61	23	69	40	126	79	-	573	2682	169	2515
4 月	4245	283	47	113	99	158	31	162	792	5930	324	5610
5 月	4687	88	20	271	136	79	41	179	602	6103	391	5743
6 月	4786	122	40	230	34	644	43	78	404	6381	209	6168
7 月	3965	188	73	131	90	447	94	192	520	5700	73	5627
8 月	4201	20	50	53	0	79	18	218	446	5085	217	4868
9 月	3749	84	55	85	20	44	2	189	357	4585	99	4486
10 月	5339	0	9	54	8	43	21	181	634	6289	326	5963
11 月	5062	150	55	53	52	119	26	269	775	6561	276	6285
12 月	3442	34	81	103	54	90	24	178	825	4831	137	4694
合計	42319	1300	512	1318	581	2034	485	1646	7367	57562	2510	55085

98 年度進入生態保護區之申請核准人次共：38,212 人次(外籍人士計 1,226 人，約佔總人數 3.21%)

路線 月份	玉山線	南二段	新康線	秀姑巒	馬博橫斷	八通關線	八通關日治越道	瓦拉米	南橫三山	合計	外國籍	本國籍
1 月	1432	210	120	201	31	108	151	351	1167	3771	80	3691
2 月	0	68	49	76	16	45	51	168	594	1067	0	1067
3 月	3042	64	51	51	38	80	28	173	1068	4595	113	4482
4 月	3727	101	27	191	33	183	51	92	596	5001	205	4796
5 月	5013	104	39	206	161	371	30	282	1165	7371	385	6986
6 月	3698	102	30	155	27	442	18	153	482	5107	184	4923
7 月	4019	153	50	115	68	288	54	144	659	5550	126	5424
8 月	667	39	1	12	14	28	51	0	66	878	27	851
9 月	0	0	0	0	0	0	0	22	0	22	0	22
10 月	0	0	0	0	0	0	0	218	0	218	0	218
11 月	1354	0	0	0	0	0	0	273	0	1627	20	1607
12 月	2730	0	0	0	0	0	0	275	0	3005	86	2919
合計	25682	841	367	1007	388	1545	434	2151	5797	38212	1226	36986

表 2. 97 年與 98 年全處洽公環境滿意度比較

問項		97 年		98 年	
		百分比	平均數	百分比	平均數
休閒景觀設施	非常滿意	27.3	3.92	33.0	4.27
	滿意	38.8		59.7	
	普通	27.8		5.8	
	不滿意	1.3		0.2	
	非常不滿意	0.1		0.2	
設施安全維護	非常滿意	24.3	3.83	33.6	4.27
	滿意	37.1		58.4	
	普通	31.7		5.6	
	不滿意	1.7		0.3	
	非常不滿意	0.0		0.1	
步道	非常滿意	24.9	3.85	32.3	4.27
	滿意	38.0		59.5	
	普通	29.0		5.0	
	不滿意	1.7		0.4	
	非常不滿意	0.0		0.1	
路標指示牌及警示牌	非常滿意	24.0	3.77	28.8	4.24
	滿意	35.4		62.5	
	普通	32.9		4.8	
	不滿意	2.7		0.3	
	非常不滿意	0.4		0.1	

表 3. 97 年與 98 年全處洽公環境維護滿意度比較

問項		97 年		98 年	
		百分比	平均數	百分比	平均數
舒適整潔	非常滿意	27.5	3.88	43.0	4.41
	滿意	36.9		53.2	
	普通	28.4		2.3	
	不滿意	3.0		0.1	
	非常不滿意	0.3		0.1	
雙	非常滿意	27.4	3.85	34.9	4.30

語 標 示 / 指 引	滿意	37.6		58.4	
	普通	24.3		4.1	
	不滿意	1.4		0.4	
	非常不滿意	0.3		0.1	
整 體 服 務 環 境	非常滿意	27.3	3.99	36.2	4.34
	滿意	40.5		57.8	
	普通	25.3		3.2	
	不滿意	1.4		0.1	
	非常不滿意	0.1		0.1	

表 4. 玉山國家公園各遊客中心遊客人數暨簡報及解說服務統計(96 年-98 年)

96 年度

項 目 月 份	合計		參觀遊客中心		影片欣賞		導館解說		戶外解說	
	團次	人次	團次	人次	團次	人次	團次	人次	團次	人次
1月	913	25115	441	14755	441	8870	8	308	23	1182
2月	1528	117302	760	103942	755	12655	3	135	10	570
3月	702	26001	307	19342	381	5982	2	40	12	637
4月	790	25767	382	17734	382	6227	10	904	16	902
5月	677	21136	328	15271	325	4916	9	344	15	605
6月	789	14480	395	9787	386	4448	2	65	6	180
7月	1333	35706	658	26125	652	8767	1	60	22	754
8月	676	21211	329	13303	329	7338	4	150	14	420
9月	750	18572	399	13581	341	4672	3	83	7	236
10月	804	19939	428	14659	354	4589	8	293	14	398
11月	1057	26591	546	16832	476	8264	6	168	29	1327
12月	1043	30132	637	22861	387	6426	3	90	16	755
合計	11,062	381,952	5,610	288,192	5,209	83,154	59	2,640	184	7,966

97 年度

項 目 月份	合計		參觀遊客中心		影片欣賞		導館解說		戶外解說	
	團次	人次	團次	人次	團次	人次	團次	人次	團次	人次
1 月	1143	29498	554	19313	569	9401	2	34	18	750
2 月	1733	42169	1,081	32501	628	9077	8	210	16	381
3 月	1505	34004	782	24885	708	8753	0	0	15	366
4 月	1678	47017	1,227	34431	425	11272	3	104	23	1210
5 月	1240	31660	688	23801	534	6990	3	57	15	812
6 月	1061	29789	556	23290	484	5688	4	121	17	690
7 月	1846	51538	950	39194	862	10702	7	298	27	1344
8 月	1838	59850	1,024	47633	794	11631	5	105	15	481
9 月	526	22047	325	17133	192	4656	2	40	7	218
10 月	795	27768	472	20774	300	5620	5	70	18	1304
11 月	511	21902	325	18085	158	2979	1	50	27	788
12 月	464	21495	285	16925	168	4159	1	40	10	371
合計	14,340	418,737	8,269	317,965	5,822	90,928	41	1,129	208	8,715

98 年度

項 目 月份	合計		參觀遊客中心		影片欣賞		導館解說		戶外解說	
	團次	人次	團次	人次	團次	人次	團次	人次	團次	人次
1 月	957	51573	520	42641	431	8705	0	0	6	227
2 月	965	28246	526	22510	427	5019	2	160	10	557
3 月	1601	52683	864	40138	700	10928	6	274	31	1343
4 月	1329	46419	758	35412	537	9865	9	341	25	801
5 月	1542	64169	873	49941	638	11307	6	265	25	2656
6 月	1477	33888	781	25829	661	7335	1	45	34	679
7 月	1973	65971	1,107	51341	820	12601	8	474	38	1555
8 月	705	31693	404	26208	290	5132	0	0	11	353
9 月	459	17550	230	15264	228	2256	0	0	1	30
10 月	597	22063	322	16188	269	5752	4	50	2	73
11 月	567	19524	314	16220	247	3140	2	4	4	160
12 月	1012	26307	618	21646	378	3786	8	56	8	819
合計	13,184	460,086	7,317	363,338	5,626	85,826	46	1,669	195	9,253

表 5. 97 年與 98 年全處之服務禮儀滿意度比較

問項		97 年		98 年	
		百分比	平均數	百分比	平均數
主動提供資訊	非常滿意	64.1	4.60	45.7	4.42
	滿意	32.2		49.6	
	普通	3.4		3.3	
	不滿意	0.0		0.2	
	非常不滿意	0.1		0.1	
正確協助引導	非常滿意	58.0	4.54	42.5	4.39
	滿意	37.3		52.0	
	普通	4.0		3.4	
	不滿意	0.0		0.2	
	非常不滿意	0.1		0.1	
整體服務禮儀	非常滿意	61.4	4.58	41.6	4.39
	滿意	34.9		52.9	
	普通	3.1		2.8	
	不滿意	0.2		0.1	
	非常不滿意	0.1		0.1	

表 6. 97 年與 98 年全處服務人員回應問題正確率滿意度比較

問項		97 年		98 年	
		百分比	平均數	百分比	平均數
提供所需資訊	非常滿意	51.9	4.48	38.0	4.35
	滿意	43.8		57.5	
	普通	3.5		2.8	
	不滿意	0.0		0.3	
	非常不滿意	0.2		0.1	
正確回應問題	非常滿意	53.8	4.49	35.5	4.33
	滿意	41.4		59.3	
	普通	3.6		2.7	
	不滿意	0.2		0.2	
	非常不滿意	0.2		0.1	



表 7.98 年度玉管處自行實施電話禮貌測試成績彙整表

受測單位	測驗日期						平均
	04/22	06/03	08/06	10/02	11/25	12/30	
總機	-	-	-	-	-	96	96
企劃經理課	-	-	-	95	-	100	97.5
環境維護課	75	-	84	-	-	90	83
保育研究課	-	85	-	-	81	-	83
解說教育課	77	-	100	-	-	-	88.5
遊憩服務課	-	91	-	81	-	-	86
塔塔加管理站	-	99	-	-	87	-	93
排雲管理站	98	-	-	-	97	-	97.5
南安管理站	-	91	-	100	-	-	95.5
梅山管理站	76	-	98	-	-	-	87
人事室	88	-	-	-	98	-	93
會計室	-	-	98	-	-	85	91.5
行政室	100	-	-	100	-	-	100
入園服務小組	-	84	99	-	-	-	91.5
平均	85.67	90	95.8	94	90.75	92.75	91.64

表 8. 98 年度環教補助款

98 年度環教補助款					
發文日期	回文日期	活動名稱	申請單位	金額	備註
97/12/9	98/1/5	『98 年度拉芙蘭森林布農文化祭-春節系列活動』	梅蘭社區發展協會	8,000 元	
97/12/15	97/12/30	『信義鄉新鄉村 98 年度傳統文化技藝競賽』	新鄉社區發展協會	20,000 元	
97/12/30	98/1/10	98 年度『魔法 Mr. EQ』趣味魔術兒童情緒管理暨我們的家園宣導公益系列活動	台灣原住民族文化推廣協會	5,000 元	
98/1/8	98/1/22	98 原住民大專生文學營『賽德克巴萊』活動	彰化縣原住民關懷協會	10,000 元	
98/1/9	98/1/19	『認識台灣黑熊』暨『爸媽請跟我快樂活下去』	台灣關懷社會公益服務協會	5,000 元	
98/1/16	98/2/3	『靜山、淨山、近山』暨『有禮走遍天下』禮儀教育趣味短劇宣導公益系列活動	台灣關懷社會公益服務協會	5,000 元	
98/1/17	98/2/3	揮別憂鬱-舞動奇蹟!暨親近山林守護聖山互動舞蹈戲劇自殺防治偏遠小學宣傳公益系列活動	台灣原住民族文化推廣協會	5,000 元	
98/2/11	98/2/26	九十七學年度全國音樂比賽女聲合唱組決賽	南投縣立信義國民中學	10,000 元	
98/3/6	98/3/18	『梅橋通車典禮活動』	梅山社區發展協會	20,000 元	
98/3/12	98/3/25	賞鳥生態旅遊國際研討會	社團法人中華民國野鳥學會	20,000 元	
98/3/16	98/3/26	女生男生都是好 BABY 暨與玉山有約原住民兒童性別平等教育英文學習活動計畫	台灣原住民族文化推廣協會	5,000 元	
98/3/30	98/4/2	98 年拉荷阿雷逝世 66 週年紀念暨布農文化節活動	高雄縣桃源鄉布農拉荷阿雷文化發展協會	10,000 元	
	98/4/21	活力 98.E 起舞動全國原住民青少年及兒童母語歌舞劇競	中華民國原住民知識經	10,000 元	

		賽活動	濟發展協會		
	98/4/21	做伙來去瓦拉米步道和還給地球一個微笑	台灣關懷社會公益服務協會	5,000 元	
	98/4/24	繁星點點塔塔加環教推廣與愛要珍惜拒絕暴力	台灣關懷社會公益服務協會	5,000 元	
98/4/24	98/4/28	親職環教活動與母親節感恩晚會	南投縣郡坑國小	5,000 元	
4/30	98/5/12	我愛台灣黑熊暨 98 年牽手護地球！節能低碳好生活！趣味性布偶短劇宣導公益系列活動	台灣原住民族文化推展協會	5,000 元	
5/27	98/6/4	花蓮縣瓦拉米布農兒童合唱團應邀出席 98 年日本全國兒童合唱大會展演交流活動	花蓮縣卓溪鄉卓樂國小	10,000 元	
6/29	98/07/09	第三屆水里清溪盃街頭 3 對 3 籃球錦標賽活動	南投縣水里國際青年商會	6000 元	
8/28	98/8/27	補助『921 震災十周年攝影展』『98 年本會與黃山市藝術攝影學會海峽兩岸攝影聯合展覽』	南投縣攝影學會	10000 元	
98/10/20	98/10/23	同富國中舉辦教育活動課程關懷社區、尊重自然熱愛健康大健走活動	玉管處 同富國中	15000 元	

表 9. 98 年玉山國家公園環境教育到校宣導申請總表

課程時間	學校名稱	所處縣市	課程內容	出席學生/老師
98/09/29(六)	普台國中、小	南投縣埔里鎮	當我們遇見野生動物/溼地生態	早 450/晚 720 人
98/10/15(四)	北山國中	南投縣國姓鄉	登山教育	130/16 人
98/10/15(四)	水里國小	南投縣水里鄉	生物多樣性、生命教育	90 人
98/10/19(一)	蚵寮國中	高雄縣梓官鄉	獼猴課程	104/6 人
98/10/22(四)	愛蘭國小	南投縣埔里鎮	生物多樣性、生命教育	150~180 人
98/10/23(五)	虎山國小	南投縣草屯鎮	生物多樣性、生命教育	111 人
98/10/23(五)	水里國小	南投縣水里鄉	黑熊課題	25/1 人
98/10/27(二)	富山國小	南投縣集集鎮	獼猴課程	34/12 人
98/10/27(二)	秀林國小	南投縣竹山鎮	黑熊課題	67/13 人
98/10/28(三)	隘寮國小	南投縣集集鎮	獼猴課程	105/9 人
98/10/28(三)	僑建國小	南投縣南投市	黑熊課題	20 人(教師)
98/10/29(四)	愛蘭國小	南投縣埔里鎮	生物多樣性、生命教育	150~180 人
98/10/29(四)	木柵國小	高雄縣內門鄉	黑熊課題	98/15 人
98/11/03(二)	民生國小	高雄縣旗山鎮	黑熊課題/獼猴課程	126 人
98/11/03(二)	萬豐國小	南投縣仁愛鄉	黑熊課題	58/12 人
98/11/03(二)	埔里國小	南投縣埔里鎮	黑熊課題	100/3 人
98/11/03(二)	埔里國小	南投縣埔里鎮	黑熊課題	100/3 人
98/11/04(三)	長福國小	南投縣國姓鄉	黑熊課題	26/2 人
98/11/05(四)	卓樂國小	花蓮縣卓溪鄉	水鹿和他的朋友	53 人
98/11/05(四)	崙山國小	花蓮縣卓溪鄉	水鹿和他的朋友	29/10 人
98/11/06(五)	立山國小	花蓮縣卓溪鄉	黑熊課題	75/12 人
98/11/06(五)	福龜國小	南投縣國姓鄉	登山教育	79/10 人
98/11/06(五)	卓清小學	花蓮縣卓溪鄉	黑熊課題	36/17 人
98/11/11(三)	郡坑國小	南投縣水里鄉	獼猴課程	96/15 人
98/11/12(四)	親愛國小	南投縣仁愛鄉	黑熊課題	82/15 人

98/11/12(四)	仁愛國小	南投縣仁愛鄉	黑熊課題	71/16 人
98/11/17(二)	木柵國小	臺北市文山區	台灣野生動物介紹/生物多樣性	230/7 人
98/11/17(二)	旗尾國小	高雄縣旗山鎮	獼猴課程	58/3 人
98/11/18(三)	瑞峰國中	南投縣鹿谷鄉	黑熊課題	56/12 人
98/11/26(四)	新鄉國小	南投縣信義鄉	黑熊課題	56/14 人
98/11/26(四)	苓洲國小	高雄市苓雅區	黑熊課題	100/3 人
98/11/26(四)	龍華國小	高雄市鼓山區	黑熊課題	103/3 人
98/11/27(五)	瑞竹國中	南投縣竹山鎮	生物多樣性、生命教育	45/12 人
98/11/27(五)	志學國小	花蓮縣壽豐鄉	黑熊課題	150/12 人
98/11/27(五)	德武國小	花蓮縣玉里鎮	黑熊課題	77/15 人
98/12/02(三)	南港國小	南投縣國姓鄉	生物多樣性、生命教育	36/10 人
98/12/03(四)	文山高中	高雄縣鳥松鄉	登山教育	60~80 人(教師)
98/12/03(四)	育英國小	苗栗縣三義鄉	黑熊課題	68/10 人
98/12/04(五)	鳳山國小	高雄縣鳳山市	生物多樣性、生命教育	160/10 人
98/12/08(二)	文山國小	南投縣南投市	黑熊課題	180/10 人
98/12/08(二)	泰源國中	台東縣泰源鄉	登山教育	135 人
98/12/08(二)	國立成功商業水產職業學校	台東縣成功鄉	登山教育	全校/400 人
98/12/08(二)	鳳凰國小	南投縣鹿谷鄉	生物多樣性、生命教育	87/6 人
98/12/10(四)	成城國小	南投縣水里鄉	水鹿和他的朋友/獼猴課題	160 人
98/12/10(四)	內湖國小	南投縣鹿谷鄉	獼猴課程	42/12 人
98/12/11(二)	嘉和國小	南投縣南投市	生物多樣性、生命教育	79/5 人
98/12/15(二)	烏林國小	高雄縣仁武鄉	黑熊課題、獼猴課題	110/10 人
98/12/24(四)	沙坑國小	嘉義縣竹崎鄉	水鹿和他的朋友	59/9 人
98/12/30(二)	大埔國小	嘉義縣大埔鄉	登山教育	約 175 人
98/01/08(五)	僑光科技大學	台中縣台中市	登山教育	40 人

表 10、96 年至 98 年度首長電子信箱之民眾意見處理滿意度統計表

	總件數	滿意度(件/百分比)				
		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
96	55	32(58.2%)	16(29.1%)	4(7.3%)	2(3.6%)	1(1.8%)
97	40	23(57.5%)	13(32.5%)	1(2.5%)	2(5%)	1(2.5%)
98	109	79(72.4%)	21(19.3%)	5(4.6%)	0	4(3.7%)

表 11、玉山國家公園管理處為民服務申辦案件調查表

服務項目	為民服務		
	線上申請、審核	線上下載表格、 書面申請及審核	一般書面申請
1. 建築執照申請或會審	×	✓	✓
2. 申請建築執照遺失補發	×	✓	✓
3. (建築) 使用執照申請	×	✓	✓
4. 建築線指示(定)	×	✓	✓
5. 變更使用申請	×	✓	✓
6. 拆除執照申請	×	✓	✓
7. 建築物公共安全檢查申請	×	✓	✓
8. 申請建築物室內裝修審查	×	✓	✓
9. 申請建築物室內裝修竣工 查驗	×	✓	✓
10. 申請建築物開工	×	✓	✓
11. 申請建築物施工中勘驗	×	✓	✓
12. 申請變更建造執照起造人	×	✓	✓

13. 申請變更建造執照監造人	×	✓	✓
14. 申請變更建造執照承造人	×	✓	✓
15. 申請工程展期	×	✓	✓
16. 雜項執照申請（含農業生產附屬設施申請）	×	✓	✓
17. 臨時性草工寮搭建（使用）申請	×	✓	✓
18. 建築物美化措施補助申請	×	✓	✓
19. 土地使用分區證明申請	×	✓	✓
20. 農業用地證明申請	×	✓	✓
21. 土地開墾或變更使用許可	×	✓	✓
22. 進入生態保護區之許可（含入山證、入園證之申請）	✓	✓	✓
23. 學術研究暨標本採集申請	×	✓	✓
	提供 e-mail 申請		
24. 團體申請戶外隨隊解說	✓	×	×
25. 團體申請展示室導覽解說	✓	×	×
		提供電話預約	
26. 團體申請多媒體簡報播放	✓	×	×
		提供電話預約	
27. 緊急救難事項	×	×	×
	報案後立即辦理	報案後立即辦理	
28. 申請專用道路通行證	×	✓	✓
29. 申請核發玉山登頂及登高證明書	×	✓	✓
	提供 e-mail 申請		
29. 營利事業設立申請審查	×	×	✓
		該案件係由縣府核轉本處會審	



97年-98年全處解說服務滿意度比較

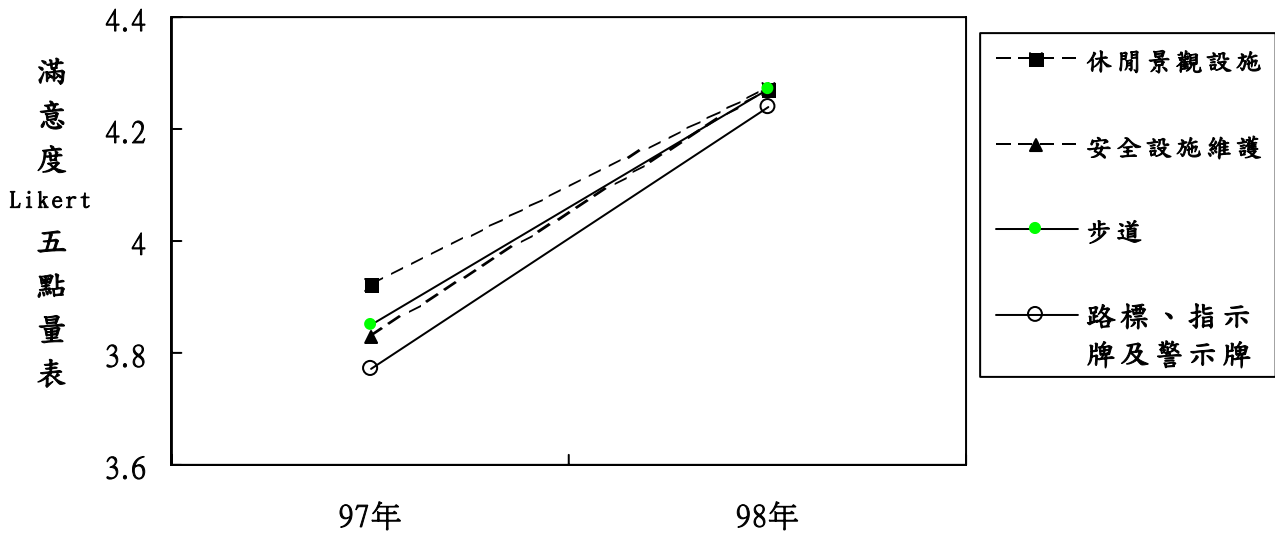


圖 1. 97-98 年全處服務設施滿意度比較

93年-98年全處服務設施滿意度比較

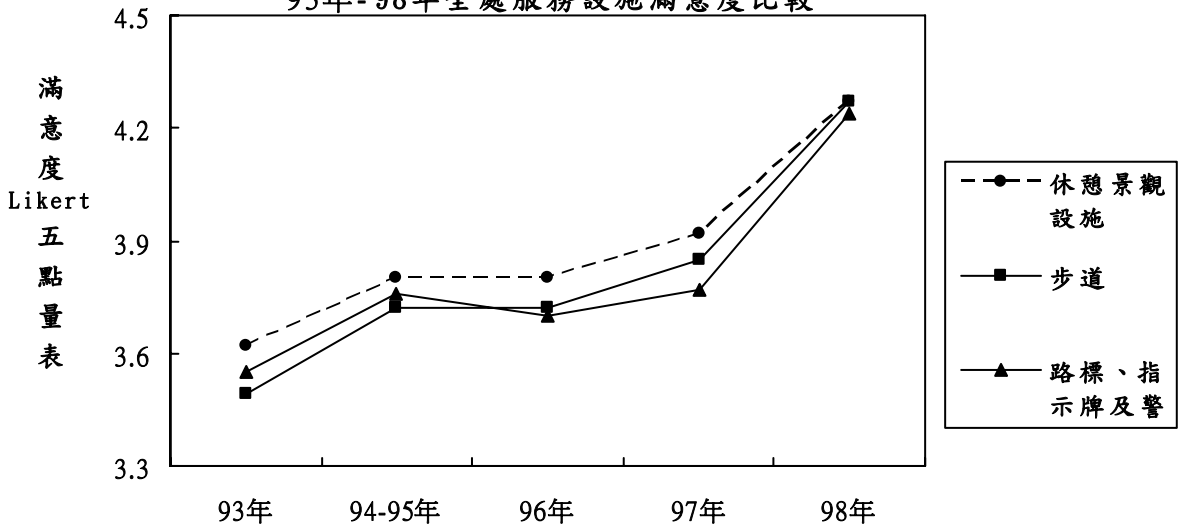


圖 2. 93-98 年全處服務設施滿意度比較

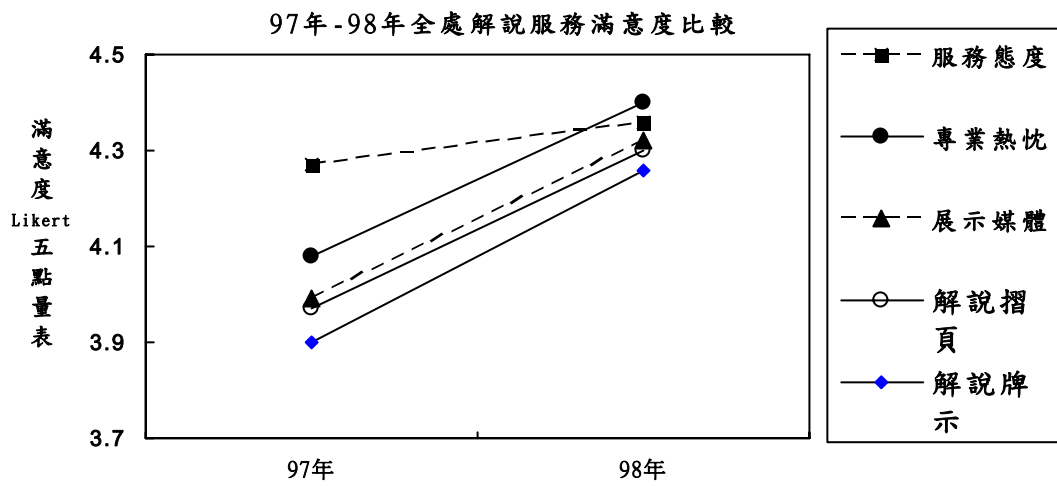


圖 3. 97-98 年全處解說服務滿意度比較

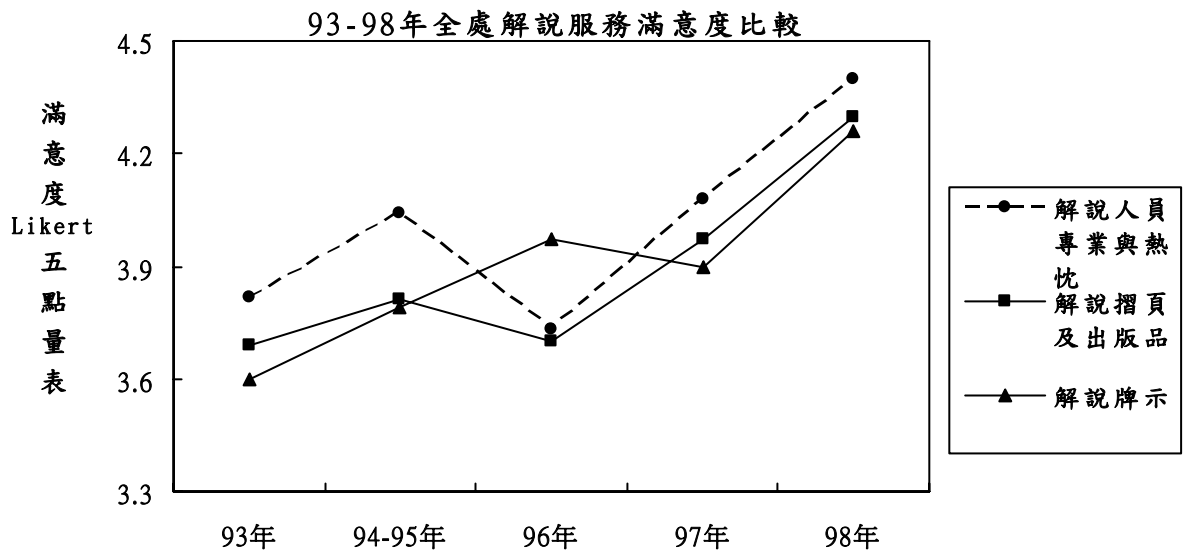


圖 4. 93-98 年全處解說服務滿意度比較

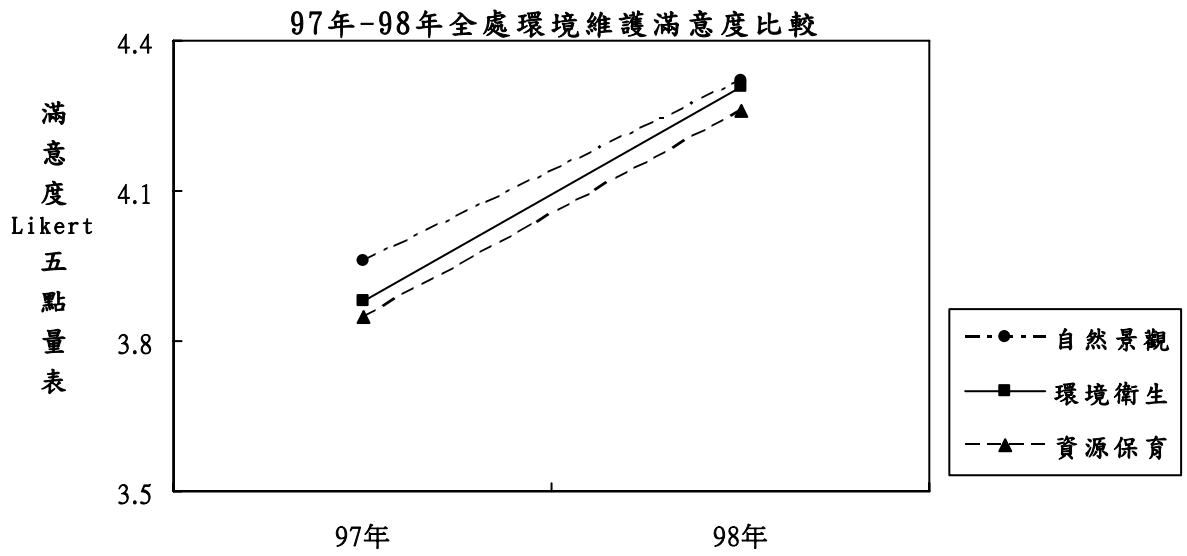


圖 5. 97-98 年全處環境維護滿意度比較

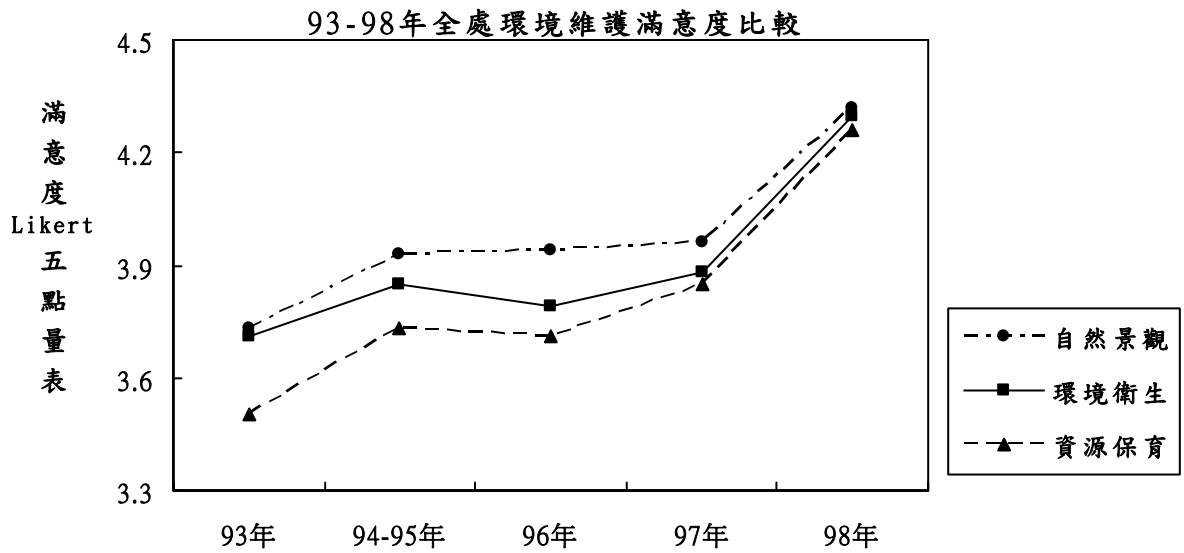



圖 6. 93-98 年全處環境維護滿意度比較



附件二、玉管處常見問答集 15 題

1. 玉山國家公園的 LOGO 代表什麼意義？

答：右邊的漢文化(圖騰)與左邊的原住民文化(圖騰)和諧共融，同時有靠人類的雙手及智慧共同維護這片好山好水下的動物植物等生物資源，讓大地生生不息。

2. 玉山的高度為何？

答：內政部土地測量局（現改名為國土測繪中心）測出東北亞最高峰玉山主峰高度為 3951.798±0.072 公尺。

3. 玉山國家公園是不是台灣最大的國家公園？

答：玉山國家公園總面積計有 105,490 公頃，為台灣陸地面積最大的國家公園。

4. 水里遊客中心參觀資訊？

答：開放時間：每日/09：00~16：30※農曆除夕及政府臨時公佈停止辦公日休館。

項目：1. 視聽室影片簡報 2. 遊客休息區生態影片欣賞(中庭) 3. 展示室 4. 玉山藝廊 5. 遊客導覽電腦 6. 紀念戳 7. 紀念品、飲料服務。

5. 入園網路申請如何辦理及排雲山莊住宿清潔費繳交方式？

答：入園申請於本處網站（網址：www.y SNP.gov.tw）『入山入園申請 \ 網路線上申請』中完成登錄作業（每隊最多 12 人），完成後每隊均會取得一組電腦序號，本處視申請隊伍多寡，倘超出承載量管制人數，以抽籤決定入園人數，中籤隊伍本處會以 e-mail 通知，排雲山莊住宿須繳交住宿清潔費，每人每晚新台幣 220 元，本國人士請以匯票郵寄本處入園服務小組，俟繳款後核發入園許可證。。


6. 何時提出網路入園申請？

答：入園網站系統接受入園前 7-33 天之申請案，長程路線以離山時間為基準往前推算，於入園前 30 天下午截止收件，不因申請時間先後順序而影響申請人之權益，抽籤後於入園網站公佈各宿營地點申請及許可人數，倘申請人數未超出承載量，可於入園 7 天前再提出申請。

7. 外籍人士如何申請？

答：本處入園申請系統已開放英文版之網頁供外籍人士申請。

8. 採集証要如何申請(申請者條件)及需準備之相關文件：



答：(1)有關國家公園園區內採集証申辦，依「國家公園法」暨「內政部營建署所屬各國家公園管理處學術研究標本採集證核發要點」規定，接受學術研究機構申辦研究、採集証。

(2)採集証申辦需備齊研究採集申請書、研究計畫書、國民身份証影本、照片各 1 份，並由學術研究機構發文(證明文件)代為函轉相關附件送本處辦理。

9. 請問如何加入貴處志工行列？何時辦理招訓？

答：本處依據「志願服務法」及本處「解說志工服勤需知及服務要點」、「保育志工協勤管理要點」等之規定推動辦理志工制度。每年檢討並視業務狀況及實際需求不定期辦理志工甄訓事宜，相關訊息屆時將會於本處網站公佈。

10. 玉山國家公園旅遊可以申請專人帶隊解說服務嗎？有無條件限制？

答：有，需符合下列規定：

(1)須為 20 人以上團體，方可預約。

(2)需於 15 個工作天前以網路提出預約申請，以方便本處調派解說員。

11 如何預約多媒體簡報及展示室導覽解說服務？

答：(1)多媒體簡報：團體預約／10 人以上之團體，可在 1 工作天前以電話、網路或書面預約申請固定放映時間以外的場次即可。

(2)展示室導覽解說：7 個工作天前以網路、電話或書面均可提出申請，以方便本處調派解說員。

12. 玉管處有幾個遊客中心？如何抵達水里遊客中心

答：(1)目前共有四個遊客中心，分別為水里遊客中心、塔塔加遊客中心、梅山遊客中心、南安遊客中心，另有排雲登山服務中心可供參觀。


(2)由國道 3 號（二高）至名間交流道接省道台 3 線，再轉台 16 線即可至水里。

13. 何時辦理本處首長與民有約活動？

答：

(1)時間：辦理時間原則上為每月第一個星期一上午 10 時至 12 時為首長與民有約活動。

(2)公告：在本處服務台免費提供首長與民有約活動預約申請表，並於活動一星期前於佈告欄、本處網站公告首長與民有約相關事項，及提供申請表下載。



(3)受理：民眾於填妥活動預約申請表後得以郵遞、投遞遊客意見箱、傳真、電話、電子郵件等方式預約申請，採固定名額預約登記（每次十名，以預約登記時間為準）。

14. 如何寫信給處長？

答：您可以至本處網站(www.ysnp.gov.tw)-點選首長信箱-連結至處長信箱園地，即可寫信給處長，另可藉由輸入案件編號或姓名與電子郵件信箱來查詢案件處理進度。

15. 如何至玉山國家公園服務？

答：國家公園管理處係國家一般行政機關，進用之正式職員皆需具有公務人員任用資格。而適用本處保育、觀光、解說及企劃等業務單位之職務，大抵上以技術類之農業技術、林業技術、自然保育及地質等職系為多。至本處職員出缺時，均依規先行簽報首長核定進用方式，如以外補方式進用，分為申請分發考試及格人員或上網公開甄選後商調現職公務人員。



參獎類別：第一線服務機關