

阿里山新印象，感動再升級...

第六屆「政府服務品質獎」
參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關



交通部觀光局阿里山國家風景區管理處

中華民國 103 年 1 月

目 錄

| | |
|------------------------------------|-----------|
| 機關基本資料..... | 1 |
| 阿里山新印象，感動再升級..... | 2 |
| 壹、為民服務業務現況簡介..... | 3 |
| 一、序言～ 走出莫拉克，我們讓希望之火更亮 | 3 |
| 二、管理處概述..... | 5 |
| 三、為民服務願景與策略..... | 10 |
| 四、102 年度為民服務成果..... | 12 |
| 貳、提升為民服務品質績效..... | 26 |
| 一、「優質便民服務」構面..... | 26 |
| (一) 服務流程..... | 26 |
| 1. 服務流程便捷性..... | 26 |
| 2. 服務流程透明度..... | 31 |
| (二) 機關形象及顧客關係..... | 33 |
| 1. 洽公環境及服務行為..... | 33 |
| 2. 服務行銷有效性..... | 40 |
| 3. 顧客滿意度..... | 48 |
| 4. 民眾意見處理有效性..... | 54 |
| 二、「資訊流通服務」構面..... | 55 |
| (一) 資訊提供及檢索服務..... | 55 |
| 1. 資訊公開適切性與內容有效性..... | 55 |
| 2. 資訊檢索完整性與便捷性..... | 60 |
| (二) 線上服務及電子參與..... | 62 |
| 1. 線上服務量能擴展性..... | 62 |
| 2. 電子參與多樣性..... | 64 |
| 三、「創新增值服務」構面—創新服務情形..... | 66 |
| (一) 有價值的創新服務..... | 66 |

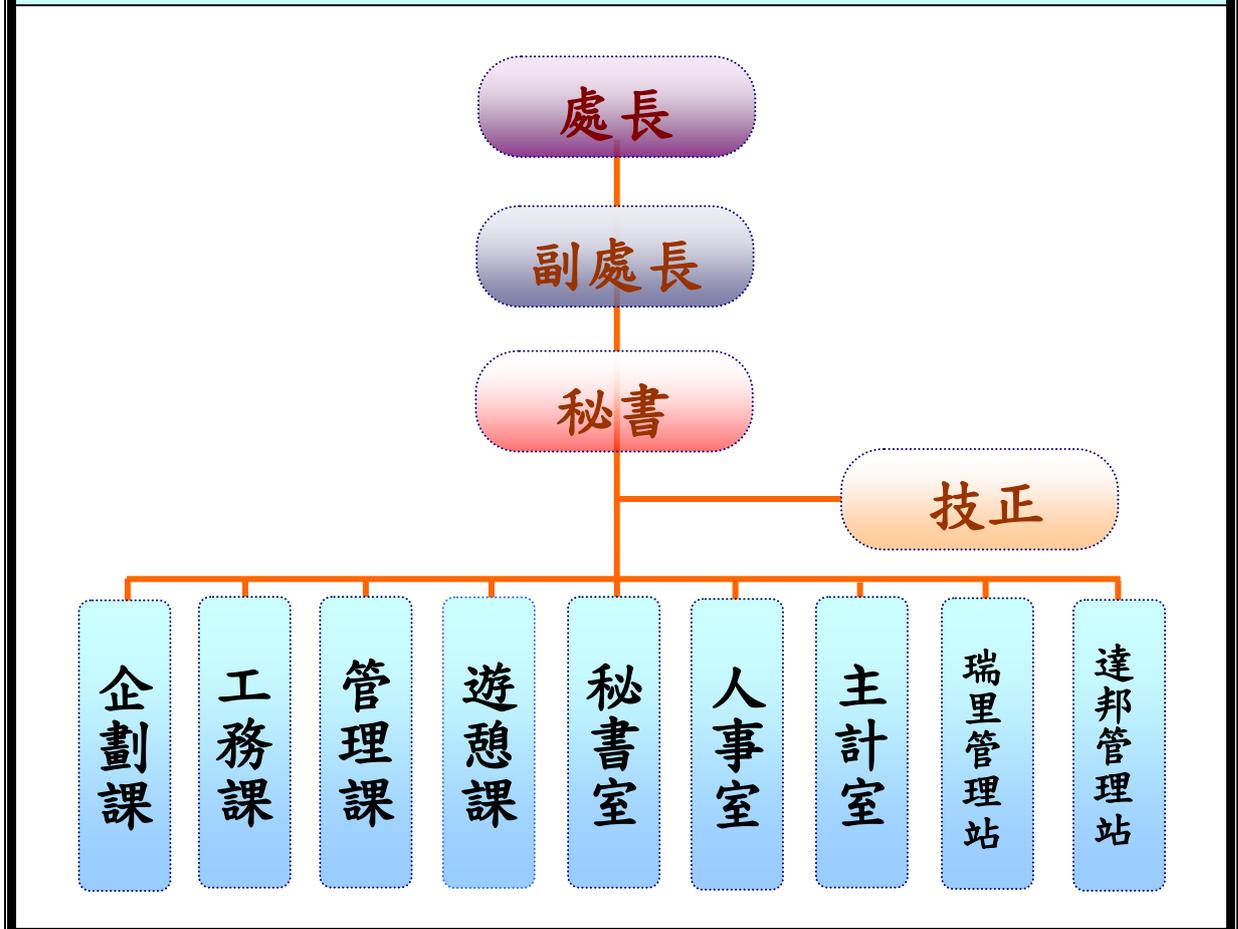
| | |
|--------------------------|-----------|
| (二) 創新服務標竿學習效益..... | 79 |
| (三) 組織內部創新機制及運作情形..... | 86 |
| 參、未來努力方向 | 88 |
| 肆、附件 | 92 |
| 1. 102 年度提升服務品質執行計畫..... | 92 |
| 2. 業務 Q&A | 98 |



基本資料

| | | | | | | |
|------|-----------------------|----|----|-----|-----------------|----|
| 機關名稱 | 交通部觀光局阿里山 國家風景區管理處 | | 首長 | 曾漢洲 | 職稱 | 處長 |
| 機關地址 | 嘉義縣番路鄉觸口村車埕 51 號 | | | | | |
| 預算員額 | 共計：38 人 | | | | | |
| 總預算 | 355,915 千元 | | | | | |
| 聯絡人 | 林炳坤 | 職稱 | 技正 | 電話 | (05)2593900-500 | |
| 電子郵件 | lin.ali@tbroc.gov.tw | | | 傳真 | (05)2594308 | |

機關組織圖



最好的旅行，不是趕路，而是停留。

阿里山新印象，感動再升級



蛻變 阿里山



壹、為民服務業務現況簡介

一、序言～走出莫拉克，我們讓希望之火更亮

阿里山是「**臺灣之窗 (Window of Taiwan)**」，來自全球的「**遊客**」就是我們為民服務的「**首要對象**」。民國 98 年莫拉克風災千年巨變，阿里山道路交通全部中斷，重創阿里山觀光！面對殘破的災後景象，**我們最重要的使命，就是找回遊客，讓未來看見希望。**

經過四年半的努力，我們從逆境中奮起，**完成「重建計畫」讓遊客回籠**，並以「**入口、延時、分流、融合**」的創新策略，讓**阿里山更勝以往、再創高峰**。100 年度以後，每年遊客數均高於風災前水準，102 年度旅遊人次達 354 萬、創造觀光產值約 75 億。

(一) 阿管處的誕生—讓世人都看見阿里山的絕代風華

「高山青、澗水藍，阿里山的姑娘美如水啊，阿里山的少年壯如山。啊…」**阿里山美景舉世聞名**，沒有一首歌頌風景區的歌，能像「**阿里山之歌**」這樣家喻戶曉。

日據時期阿里山五奇「日出、雲海、晚霞、森林、登山鐵道」即馳名國際，「**阿里山雲海**」為臺灣八景之一，**阿里山是臺灣首屈一指的旅遊勝地**。

為了讓阿里山觀光再昇級，揚名國際，民國 90 年 9 月 4 日「**阿里山國家風景區管理處**（簡稱「**阿管處**」）」正式掛牌營運，成為推動大阿里山地區觀光發展最重要的推手。

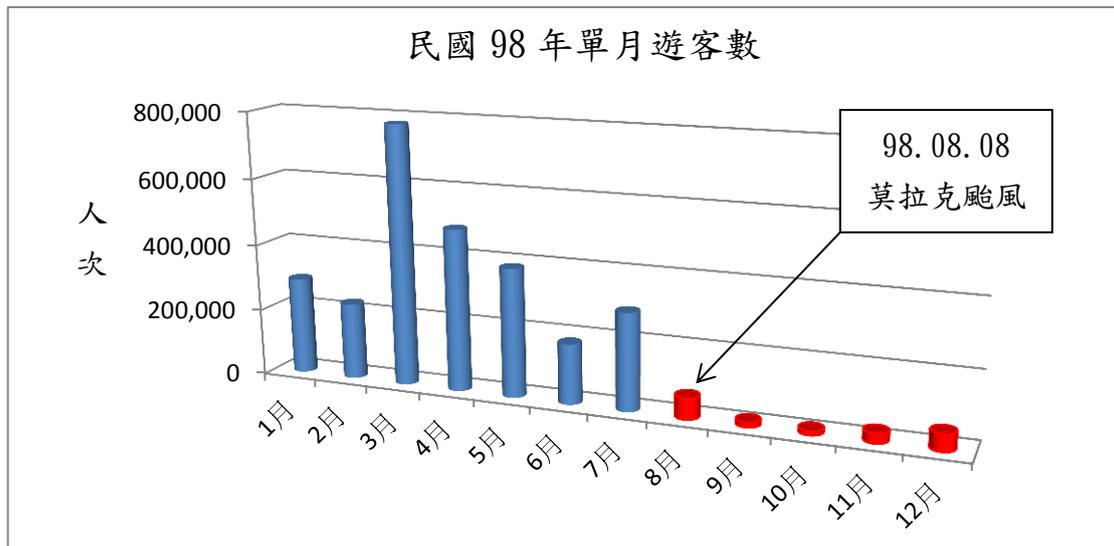


(二) 災後重建—讓阿里山浴火重生，達成為民服務首要任務

民國 98 年莫拉克颱風的千年巨變，多數景點遭到毀滅性的破壞，通往山區道路交通全部中斷，巨大的災害讓遊客卻步，觀光產業受到史前無例的嚴重打擊，幾近凋零。

例如著名的「**達娜伊谷**」（阿里山原住民「**鄒族**」語意思就是「**忘記憂愁的地方**」），是臺灣第一座民間自然生態公園，民國 91 年獲得總統文化獎，更是以**社區型態經營觀光事業的先驅**。然而，莫拉克風災的無情洪水，把神秘鄒族的美樂地完全沖毀，成為消逝的「**世外桃**」

源」，臺灣特有種「鮎魚」頓時也失去蹤影。民國 98 年 10 月，阿里山單月的遊客數跌落到 12,544 人，還不及災前的十分之一。



莫拉克颱風史無前例地重創阿里山觀光，使遊客數驟減

面對滿目瘡痍的災後景點，多年建設心血毀之殆半，但攸關居民生計的觀光事業不能悲情駐足。莫拉克風災後，重振阿里山觀光是我們最重要的使命，要在最短時間內，讓遊客迅速回流。

「重建計畫」秉持「**道路通到那裡，景點就恢復到那裡**」的原則，趕辦「**景點設施修復**」及「**災區產業重建**」，與時間賽跑，刻不容緩，重新出發延續阿里山觀光的生命。

從逆境中奮起，我們真的做到了！

我們和公路總局第五區養護工程處、林務局嘉義林區管理處、嘉義縣政府與各鄉鎮公所攜手合作，莫拉克風災過後不到兩年，即使森林鐵路主線尚未通車，民國 100 年遊客數亦已突破災前，創歷史新高，阿里山觀光產業迅速由谷底攀升，更勝以往。

(三)「A+」願景與策略—因為再出發，所以看得更遠

走過風災，我們更珍惜阿里山這塊寶地，災後脆弱的地質條件，旅遊活動必須更重視遊客安全，開發、保育必須並重，與大自然和平共處，觀光產業才能永續經營。

於是我們以更長遠的眼光，提出打造「**安全、生態、樂活、永續**」的**國際級高山度假區的目標願景**，要讓阿里山「由 A 變 A+」。「A+」是代表「**優秀、卓越**」的代號，「A+」就是「**Alishan+**」，要讓阿里山「**好還要更好**」。

為了實現願景，我們**獨具創見**規劃了「**入口、延時、分流、融合**」的**發展策略**，讓遊客腳步放緩，延長停留時間，把遊客帶向阿里山每

個角落，避免遊客過度集中，**提昇旅遊體驗深度**，與再遊比例，帶動觀光產業的良性循環。

100 年後阿里山每年的**遊客數及觀光產值均超越災前水準**，在 101 年度締造歷史性的最高遊客數後，為了長遠永續發展，102 年度配合「入口、延時、分流、融合」的發展策略，突破傳統由「量的成長」逐步轉型為「質的提昇」，採取「總量管制」精神**盤整旅遊活動，讓觀光邁入更成熟的階段。**



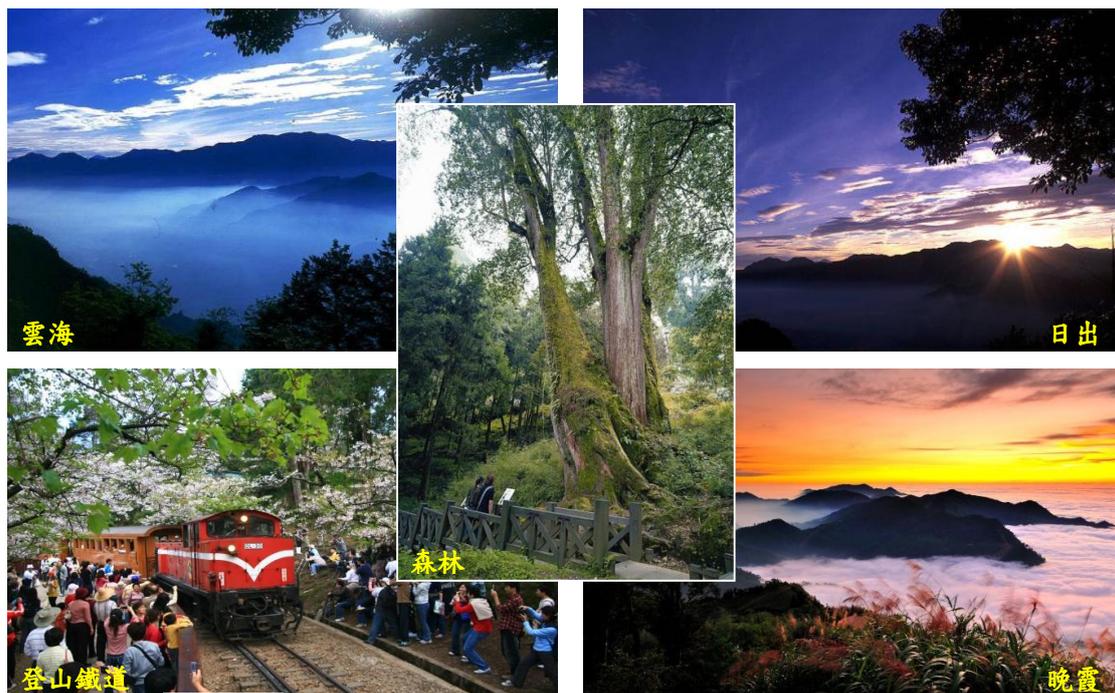
入口、延時、分流、融合發展策略示意

二、管理處概述

(一) 成立經過

「阿里山」一詞，原指位於現今嘉義縣阿里山鄉的鄒族原住民聚居地，而非意指一座山。日據時期由於蘊藏豐富森林資源，為採伐林木而有森林鐵路之開通。

從日據時期，阿里山的「日出、雲海、森林、鐵路、晚霞」就已馳名中外，當時的旅遊活動，以現今屬林務局嘉義林管處轄管的「阿里山森林遊樂區」為主。昔日的小火車及阿里山神木照片，是大家共同的記憶。



阿里山五奇—日出、雲海、晚霞、森林、登山鐵道

阿里山的天然資源景色在阿里山公路開通後，遊客量驟增，觀光資源及活動不斷被延伸與開發，由「阿里山森林遊樂區」牽引帶動鄰近地區如奮起湖、石棹、茶山、山美、達邦、瑞里、來吉、豐山等新興觀光旅遊據點的發展，進而逐漸形成**大阿里山**風景旅遊系統。

鑑於阿里山地區的豐富自然人文資源，以及阿里山在我國觀光產業具有品牌地位，交通部於民國 90 年 03 月完成「國家級風景區」之等級評鑑後，公告經營管理範圍。

民國 90 年 07 月 23 日，「阿里山國家風景區管理處」奉准成立正式誕生，並於民國 90 年 09 月 04 日揭牌運作，成為推動阿里山觀光產業發展的主力部門。

(二)轄管範圍

阿里山國家風景區位於嘉義縣中部丘陵及東部中高海拔山區，經營管理範圍 41,520 公頃，行政區域涵蓋嘉義縣梅山、竹崎、番路及阿里山等 4 鄉。

轄區主要觀光景點，除了阿里山森林遊樂區之外，尚包括觸口、龍美、隙頂、石棹、光華、奮起湖、十字路、瑞里、瑞峰、仁壽、文峰、太和、太平、龍眼、碧湖、豐山、來吉、樂野、達邦、特富野、里佳、山美、新美、茶山及半天岩等地區，內含 28 村 30 社區(包括 22 個非原住民社區及 8 個鄒族原住民社區)。



阿里山國家風景區轄管範圍及交通路線

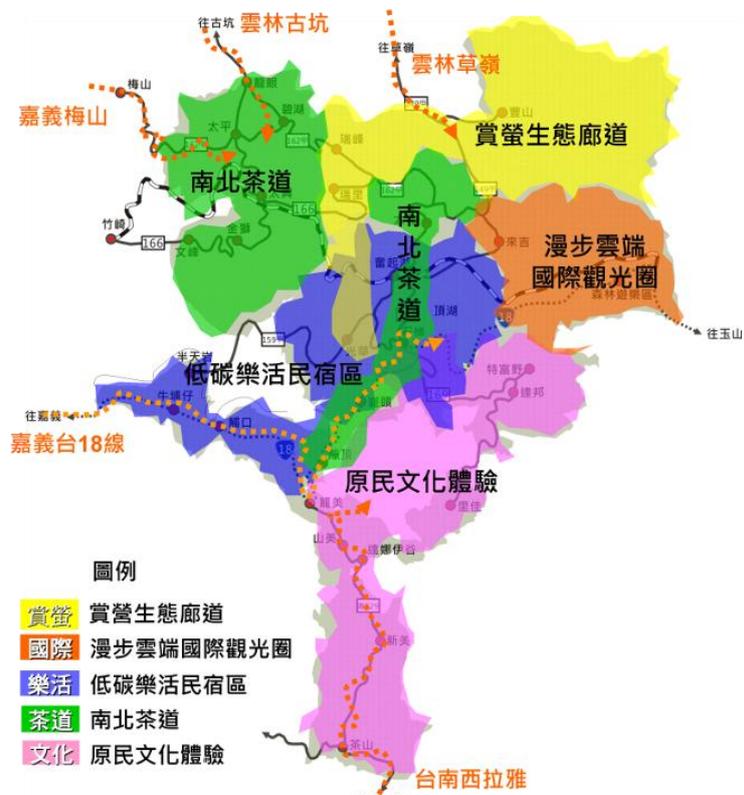
(三)主要遊憩系統

我們的轄區，依景點類型特色、交通及遊憩活動等，在「森林遊樂區」以外，再分為三大遊憩系統，包括台 18 線遊憩系統、西北廊道遊憩系統及鄒族文化遊憩系統。

阿里山地區遊憩資源異常豐富，觀光產業分布遍及各景點，旅遊活動已不只集中在「森林遊樂區」，而由阿里山公路（省道台 18 線）「旅遊帶」擴大延伸，形成阿里山國家風景區的「旅遊面」。



阿里山國家風景區三大遊憩系統



阿里山國家風景區主要遊憩活動

(四)各遊憩系統觀光發展概述

1. 縱覽阿里山五奇 - 台 18 線遊憩系統

以台 18 線(即阿里山公路)沿線景點為主，包括觸口、龍美、隙頂、龍頭、石棹、奮起湖、頂湖、光華、半天岩。觀光資源以隨海拔高度變化的林相景觀、自然生態、茶園、聚落山城與宗教民俗等特色為主，觀光發展朝向**入口迎賓、懷舊山城及高山觀光茶園體驗遊程**。



觸口牛埔仔遊憩園區



奮起湖車站



雲瀑的故鄉-隙頂

2. 靜謐尋幽的後花園 - 西北廊道遊憩系統

包括瑞里、瑞峰、太和、豐山、龍眼、碧湖、太平、太興、仁壽、金獅、文峰等西北廊道景點。觀光資源以山村聚落、茶道文化、竹林、飛瀑、峭壁、古道、自然生態為特色。觀光發展朝向**健全景點遊憩設施、串連步道旅遊網絡，並發展山村生活、茶之道、自然生態等結合產業與生態之深度旅遊**。



瑞里燕子崖



碧湖觀景臺



瑞峰龍宮瀑布

3. 地靈人傑的神秘原鄉 - 鄒族文化遊憩系統

包括阿里山鄉之達邦、特富野、里佳、樂野、來吉、山美、新美、茶山等鄒族部落。觀光資源以**鄒族傳統文化之祭典**、建築、狩獵、歌舞、風味餐飲，以及服飾、編織、木雕、皮雕、石雕等手工藝為特色。觀光發展朝向**營造特色原鄉風貌、原住民文化與生活體驗為主**。



里佳賞楓步道



樂野米洋吊橋



山美達娜伊谷展演場

三、為民服務願景與策略

(一)為民服務願景 - 阿里山 A+，安全、生態、樂活、永續

「A+」是「優秀、卓越」的代號，「A+」就是「Alishan+」，我們要讓阿里山「由A變A+」，在「量」與「質」都提昇，讓阿里山「**好還要更好**」，營造「安全、生態、樂活、永續」的國際級高山度假區。

在「量」方面，阿里山國家風景區擴大轄區範圍，豐富三大遊憩系統多元旅遊的內涵，提高遊客胃納；在「質」方面，深入各景點，建置尋幽訪勝的步道…等軟硬體設施，提昇遊憩體驗，營造阿里山為國際級旅遊亮帶。

1. **安全**：阿里山主要幹道由山區道路構成，兼顧遊憩品質及安全性，為我們努力的最基本要項。
2. **生態**：本區海拔縱高約 2,200 公尺，具生態多樣性，我們藉此項優勢營造觀光吸引力。
3. **樂活**：現代人生活步調快、壓力大，我們融入**浪漫**元素，營造慢活、樂活的國際度假勝地。
4. **永續**：好山好水需要世世代代繼續享用，永續發展是我們最上位的政策理念。



打造國際級高山度假區願景示意圖



(二)發展策略 - 入口、延時、分流、融合

災後發展及整體規劃，我們強調「區域資源整合」之概念，藉此提高阿里山之觀光休閒效益，讓觀光發展不再只是觀光資源開發的議題，而是結合觀光區域防災防護的資源整合概念，並在遵循國土永續保育的政策理念下，將阿里山國家風景區的觀光發展做最佳之規劃。

針對莫拉克風災對於阿里山路網系統之影響，面對未來逐年增加之造訪遊客量，也為讓阿里山的觀光能永續發展，我們重新定位未來整體發展方向，以**台 18 線生態路網**為主體、以**大阿里山地區**為區位範疇，分別研擬出「**入口、延時、分流、融合**」等階段發展策略，希冀將阿里山過去快速且特定的觀光消費行為(阿里山鐵路、奮起湖便當、祝山日出等)轉換為具有「**樂活與生態符號**」的阿里山意象，打造大阿里山成為**國際級風景區門面**及「**安全、樂活、生態、永續**」的**國際級高山度假區**。

我們重新盤整阿里山旅遊活動，朝「**最適化**」發展，讓遊客腳步放緩，延長停留時間，把遊客帶向大阿里山地區每個角落，**避免遊客過度集中**，**提昇旅遊體驗深度**，**提高再遊比例**，帶動觀光產業的良性循環。

1. 「入口」— **打造阿里山入口門戶及國際觀光路線**

型塑觸口、牛埔仔及太平雲梯為阿里山入口門戶，強化風景區入口之旅遊資訊與交通轉運服務功能，並提供自行車道、雲梯等多樣遊憩設施，規劃國際級觀光旅遊路線。

2. 「延時」— **營造旅遊路廊並延長駐留時間**

沿台 18 線阿里山公路，打造龍美、隙頂、石棹、光華、頂湖成為「**阿里山的前花園**」，推動紫色公路、杏花村、櫻花社區等特色景觀營造計畫，以延伸阿里山旅遊路廊，延長遊客駐留的時間。

3. 「分流」— **串連旅遊路線及提供多元遊憩體驗**

串連三大遊憩系統景點，營造生態社區及特色原鄉，並建立石棹為遊客分流據點，提供「**北分流**」西北廊道景點之**生態旅遊與特色民宿體驗**，以及「**南分流**」**鄒族部落之原住民文化生活體驗**等多元遊程。

4. 「融合」— **整合鄰近周邊風景區並帶動觀光旅遊熱潮**

融合大阿里山的生態、文化、產業，發展多元體驗遊程，並結合鄰近周邊跨區域景點之交通接駁與食宿資源，串連阿里山、玉山、日月潭、嘉義縣市、雲嘉南濱海國家風景區、西拉雅國家風景區、雲林古坑等景點，**吸引更多國際觀光客**，帶動**整體旅遊再升級**。

四、102 年度為民服務成果

(一)交通疏運措施

我們轄區多為地處偏遠之山區，主要交通動線台 18 線阿里山公路，一遇連續假期與觀光旺季，即造成人車壅塞，影響旅遊品質。針對交通需要，我們辦理交通疏運措施，主要事項如下：

1. 設置牛埔仔交通轉運站

觸口為進入阿里山的主要入口門戶，在觸口行政暨遊客中心前方與台 18 線阿里山公路相隔之牛埔仔遊憩園區，有 20 公頃的大草原，區內步道、自行車道、涼亭、停車場及植栽等休憩設施完善，常吸引路過遊客目光，駐足停留。

為因應連續假期及旅遊旺季的龐大車流與人潮，特將牛埔仔遊憩園區規劃成為具交通轉運功能之接駁站，**提供遊客最舒適便利的轉運空間**，鼓勵民眾多加利用大眾運輸車輛，可免除塞車之苦，提升旅遊品質，並達節能減碳之功效。



具接駁轉運功能的牛埔仔遊憩園區



牛埔仔遊憩園區內綠草如茵設施完善

2. 辦理春節接駁專車

102 年**春節連續假期**，除訂定「102 年阿里山國家風景區疏運管制計畫」並印製摺頁 30,000 份宣導替代道路外，另於石棹增設小客車臨時停車場，辦理**石棹至奮起湖免費接駁專車**，有效疏解假期壅塞之車流及出遊人潮，接駁人數達 7,117 人。

3. 辦理阿里山櫻花季疏運計畫

102 年 3 月 15 日~4 月 15 日為期 1 個月的**阿里山櫻花季**期間，我們與林務局、公路總局、嘉義縣警察局及相關客運業者共同執行疏運計畫。我們負責辦理牛埔仔及石棹接駁點之相關疏運工作，計協助疏運遊客 5,369 人及提供小客車停放計 2,016 台。



(二) 無縫隙旅遊服務

1. 大眾交通輕鬆遊，好行遊客 GO 聰明

為服務國內外自由行旅客，我們與嘉義縣公共汽車管理處合作，於 102 年起推出**台灣好行-阿里山線(A、B 路線)**提供旅遊交通接駁服務，不論從**高鐵嘉義站**還是**臺鐵嘉義火車站**出發，均能達到無縫隙接軌服務，從交通樞紐至石棹、阿里山森林遊樂區每天來回 24 個班次(A 線：高鐵嘉義站-阿里山 4 班次/日、B 線：臺鐵嘉義站-阿里山 20 班次/日)，提供給每天不同時段抵達嘉義的遊客上阿里山最便捷的交通方式。

為因應大眾旅遊需求，好行 A 線由高鐵嘉義站-阿里山每日來回各有 1 班次採用復康巴士行駛，讓年長及行動不便者便於搭乘；針對國外自由行旅客，也設置完善的**雙語化站牌及旅遊資訊**，讓不同類型的遊客，都能輕鬆自由行遍阿里山。



幸福心旅行～台灣好行-阿里山線

2. 好行轉乘樂遊遊

除高鐵嘉義站或臺鐵嘉義站至阿里山森林遊樂區的好行 A、B 路線外，並提供**3 條轉乘服務路線**，延伸至台 18 線以外之轄區其他特色景點及**日月潭國家風景區**，以滿足遊客多樣化需求：

- A. 阿里山-鄒族文化饗宴：嘉義-石棹-樂野-達邦。
- B. 阿里山-菁華薈萃：嘉義-石棹-奮起湖-阿里山森林遊客區。
- C. 阿里山-日月潭：**阿里山森林遊樂區遊客中心-日月潭水社遊客中心**。

3. 優質旅遊，聰明購 GOGO ～**高鐵-阿里山聯票**

我們並與高鐵結合，高鐵嘉義站-阿里山的台灣好行阿里山 A 線於 102 年 2 月 21 日起推出「**高鐵-阿里山聯票**」，聯票內容包括**高鐵來回標準車廂 75 折、台灣好行阿里山線來回優待票**；並協調林務局嘉義林區管理處配合以「**阿里山國家森林遊樂區門票 150 元票價及搭乘阿里山森林鐵路阿里山站至沼平站單程 1 趟**」之附加優惠方式，提供民眾更便利、划算的交通需求。



為方便遊客，「高鐵-阿里山聯票」採可於全省 7-ELEVEN ibon 購買之售票方式；我們並協調沿線 12 家業者，阿里山好行嘉賓消費時憑高鐵-阿里山聯票購票證明，即可提供平日住宿 5-7 折、餐飲 8 折及農特產 9 折以下之獨家優惠，更向旅宿業者募集 23 張免費住宿券供月月抽獎，以提昇搭乘率。

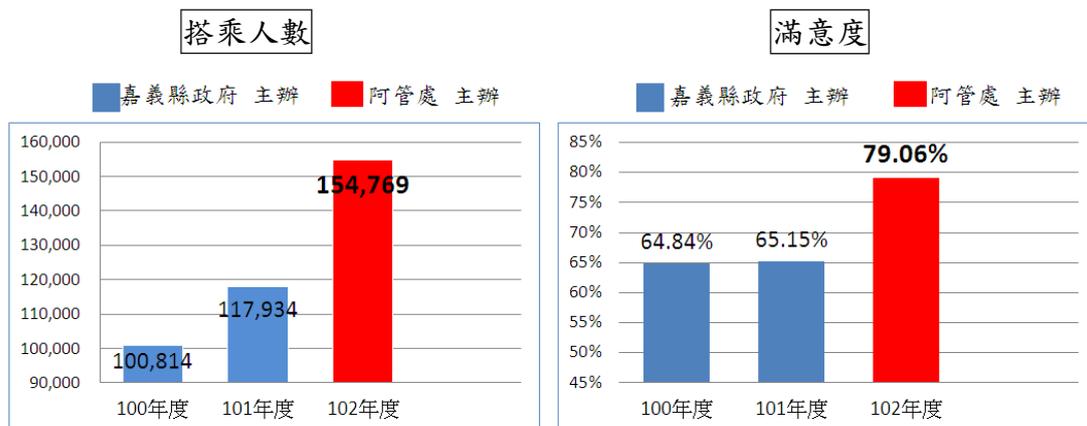
4. 掃瞄 QR-code，公車動態全掌握

除了好行官網 QR-code 外，好行摺頁上也提供可即時上線瞭解公車目前所在位置之 QR-code，讓自由行旅客利用智慧型手機即可輕鬆規劃行程。

5. 具體績效：滿意度提昇

台灣好行阿里山線不僅方便自由行背包客，更提供遊客節能減碳的旅遊優質選擇。102 年台灣好行-阿里山線搭乘人數已逾 15 萬名，搭乘人數比 101 年成長 1.31 倍。

經觀光局委託暨南大學針對搭乘台灣好行-阿里山線之遊客進行隨機問卷調查，102 年度遊客搭乘台灣好行-阿里山線的整體滿意度達 79.06%，滿意度比 101 年增加 14%。



台灣好行-阿里山線滿意度及搭乘人數均顯著提昇

(三) 災害預防與緊急應變

我們轄區內多為中高海拔山區，道路狹窄、坡陡崎嶇且多霧，每逢颱風及豪雨，常造成坍方與土石流，影響交通及旅遊安全甚鉅。因此，除了設施妥善管理維護，加強旅遊安全宣導，以提供遊客安全舒適的旅遊環境外，也同時提升緊急應變處理能力。

1. 為利意外事故、緊急救護之因應與處理，訂定「災害防救緊急應變通報作業要點」、「意外事故緊急救助操作手冊」及「緊急救護



暨傷病患後送規劃緊急救護計畫」。

2. 於區內 4 條主要道路(台 18 線、169 線、嘉 129 線、166 線)建置醫療據點，並分別由**嘉義聖馬爾定醫院**、**嘉義長庚醫院**、**嘉義基督教醫院**、**大林慈濟醫院**提供醫療服務。
3. 為加強第一線救護人員緊急救護知識與技能，102 年 5 月 8~16 日，配合嘉義縣衛生局辦理**緊急救護初級技術員訓練(EMT1)**講習，計 40 小時，有助於強化觀光及偏遠地區緊急救護工作。
4. 為提升意外事故發生時之緊急應變能力，於 102 年 4 月 20 日與 4 月 26 日分別配合竹崎鄉公所、公路總局第五區養護工程處辦理年度防救災演習。
5. 颱風警報發佈期間，我們即成立緊急應變小組，於旅遊資訊網刊登**即時旅遊交通訊息**，並隨時更新；另以簡訊即時通知旅宿業協助滯留山上遊客儘速下山。如接獲道路、橋樑封閉或中斷訊息，即刻將訊息轉發至**交通部觀光局**及轄內**旅館與民宿業者**，俾利各單位及業者做最快之應變與處理。
6. 設置災害防救緊急應變通報專線(0800-263567)，電話主機及網站主機均連結不斷電系統，俾供停電時能確保通信暢通及網站正常運作。
7. 轄區發生或接獲通報有意外事故，即依災害防救緊急應變通報作業要點成立**災害防救緊急應變小組**，依規定程序通報，請求相關救護、救援單位協助處理，展開救助行動，並儘力提供家屬必要之協助，對於事故發生之人、事、地、時、原因等加以調查及檢討後，彙整填具意外事故調查表備查。



旅遊資訊網「即時旅遊交通訊息」

(四)推廣特色活動，創造觀光魅力品牌

1.生態旅遊：賞螢

- (1)102 年 3 月 7 日至 3 月 21 日與頂笨仔文化協會共同舉辦「光華頂笨仔生態旅遊教育研習」，希望持續推動生物多樣性保育、永續自然生態旅遊、社區永續經營之理念，充實社區生態旅遊發展活動內涵。

- (2) 每年辦理與螢共舞活動，帶領遊客以正確的態度及方式觀賞螢火蟲，進一步深植永續保育的價值觀。每年4-6月與螢共舞活動，創造阿里山民宿生態旅遊及賞螢活動年營收約 9.3 億元。



黑翅螢發光之美-瑞里欣加坡生態村

- (3) 螢火蟲復育計畫，營造四季賞螢地

全臺灣 63 種螢火蟲，其中阿里山就可見到 42 種，除春夏(3~6 月)「阿里山與螢共舞」活動中常見的黑翅螢、大端黑螢、梭德氏脈翅螢外，更有秋冬(11~1 月)限定的山區種類，如山窗螢、鋸角雪螢與神木螢等。

民國 98 年的莫拉克風災肆虐臺灣南部，導致阿里山地區螢火蟲棲地嚴重破壞，對於梅山、竹崎、阿里山等 3 鄉 13 村的賞螢生態產業影響甚鉅。經陸續進行會勘與評估工作，我們 99 年起於光華、圓潭、來吉地區辦理黑翅螢棲地改善及復育計畫；101 年於光華辦理黃緣螢(水生型)棲地改善及復育計畫；102 年於光華、奮起湖、頂湖、頂石棹辦理秋冬螢棲地改善計畫。

近年來持續辦理的螢火蟲棲地改善及復育計畫的成果，已逐漸恢復阿里山地區賞螢之生態產業，未來將朝向規劃賞螢示範區、落實妥善經營管理、培訓賞螢志工的方向努力，結合民宿、導覽、產業，推動四季賞螢遊程。

- (4) 2013 阿里山新印象－與螢共舞暨步道遊蹤系列活動



生動活潑的「與螢共舞暨步道遊蹤系列活動」文宣

為行銷阿里山優質賞螢文化，推廣我們精心規劃建置的步道系統，讓遊客能更貼近阿里山山川美景與豐富自然生態，促進地方觀光發展，我們邀請旅遊達人林龍代言的「2013 阿里山與螢共舞暨步道遊蹤系列活動」於 4 月 7 日至 6 月 8 日正式展開。

活動期間規劃「賞螢體驗」，包括生態導覽解說、護螢宣言、

夜賞螢體驗，讓遊客感受流光螢河之美，並透過專業的賞螢解說，讓遊客了解賞螢、護螢的知識，並藉由親子共同參與，培養孩子正確的生態保育及環境保護觀念。

步道巡禮方面，精選4條步道：擁有多條瀑布及豐富動植物生態的「**圓潭古道**」；以挺拔的黃綠色孟宗竹為名，梅山太平的「**孝子路步道**」；走在步道中可感受先人篳路藍縷遺跡的「**塘湖古道**」；最特別的是102年初甫完工、位於石棹的「**霞之道**」，最為人讚賞的便是變幻多端的虛幻晚霞，有夢幻的「**夜琉璃**」之美稱，每場步道巡禮活動皆由專業導覽解說人員負責解說，讓阿里山山林步道帶領遊客飽覽得天獨厚的自然景觀，體驗森呼吸之旅。



活動代言-旅遊達人林龍



步道遊蹤-共遊阿里山步道

2. 樂活旅遊：臺灣夏至 235-身騎鐵馬遊北回

配合台18線自行車道及牛埔仔遊憩區設施改善完成，鼓勵民眾騎鐵馬到阿里山，102年6月30日舉辦「**臺灣夏至 235-身騎鐵馬遊北回**」活動。路線規劃以**嘉義縣水上鄉的北回歸線太陽館為起點**，經由嘉義市嘉油鐵馬道、蘭潭、仁義潭、台3線等，**最終至觸口牛埔仔遊憩區，全長共約23公里**，串連北迴歸線23.5度的美麗風情，創新遊程提供輕鬆、樂活的單車旅遊新體驗。



活動代言-單車界林志玲鐵人三項美女選手李佳燕

活動邀請出身在地有單車界林志玲稱號的鐵人三項美女選手李佳燕代言，計有1,005位車友體驗仲夏低碳單車新旅遊，並有**騎乘手搖單車的身障車友熱情響應**。除宣導**低碳旅遊**概念，並

結合嘉義縣市之特色美食伴手禮及農特產品，於會場設置 30 攤特色美食攤位，讓民眾一次「呷透透」北緯 23 度半美食。

3. 浪漫旅遊：2013 愛你一生-阿里山神木下婚禮山海戀

我們還要把阿里山的詩情畫意，搭配位於北緯 23 度半的獨特區位，定調「愛上浪漫阿里山」為旅遊活動主軸，串連「山海戀」的愛情絲路，搭配國際化的「神木下婚禮」、「夏至 235」…等活動，營造阿里山成為「全球北回歸線上最浪漫的旅遊亮帶」。

番路鄉觸口村是台 18 線進入阿里山山區的主要門戶，觸口的天長橋、地久橋、情人橋是許多情侶前往阿里山之前必訪拍照的景點，更成為許多新人選擇拍攝婚紗照的絕佳地點。

阿里山四季都有不同景致，巨木、鐵道、櫻花、瀑布、茶園、步道、雲海、晚霞……，到處都是拍攝婚紗的浪漫景點，散發與其他地方不同的特色魅力，而最具特色的場景便是阿里山神木，阿里山神木下的婚禮更是吸引眾人目光。

阿里山神木下婚禮山海戀活動，以千年香林神木作為見證，讓新人在神木前簽訂互許終身的萬年合約，藉以象徵兩人的愛情堅定不貳。

102 年活動邁入第 7 個年頭，歷年來這項活動深獲各界好評，已經有超過百對新人在神木下見證以及遊客們的祝福下，攜手邁向幸福的未來，留下令人感動而難忘的美麗回憶。除累積不少口碑及活動品牌知名度外，更入選為 2013 臺灣觀光年曆重要活動項目之一。

2013 阿里山神木下婚禮山海戀於 10 月 1、2 日舉辦，有遠從大陸及東南亞新人 6 對與台灣新人 10 對齊聚阿里山，在千年神木見證之下互許終身，完成終身大事。



阿里山神木下婚禮山海戀-
嘉義東石漁人碼頭-阿里山神木



2013 阿里山神木下婚禮山海戀
-會場雙心主意象



活動以浪漫元素為主軸，同時推出如櫻之道、隙頂之星步道、牛埔仔遊憩區等多處新的浪漫景點，推薦新的旅遊、婚紗拍攝、蜜月等套裝旅遊行程，構築出以「2013 愛您一生」的山海戀婚紗蜜月主題。



神木下婚禮活動浪漫婚紗照

我們結合嘉義縣市多家業者，擴大活動的廣度，期望藉由「阿里山神木下婚禮山海戀」的舉辦，帶進蜜月旅遊、婚紗攝影的服務需求，藉由婚禮的相關行銷與活動後續效益，間接帶動大阿里山地區與嘉義縣市的觀光與婚紗產業發展。具體可觀效益如下：

- 轄內 35 家業者共同參與，印行 3 千本旅遊優惠手冊，優惠期限延續至 103 年 9 月 30 日，遊客人次及營業額約成長 10%。
- 藉由媒體宣傳報導、推出系列活動發放旅遊優惠手冊，吸引 11,000 人次參與，創造觀光產值 16,038,000 元。
- 整體活動媒體露出經統計，有網路媒體 40 則、平面媒體 25 則、民視電視台、TVBS 台、華視、中天電視台等總計 69 則，引起民眾廣大注目，並具國際行銷效果。



阿里山神木下婚禮媒體大量露出

(五)景點建設，完善旅遊服務設施

1. 已完成災後復建工程:98年阿里山地區遭遇莫拉克風災的摧殘，多條道路坍方中斷，景點設施嚴重受損，災後我們積極進行設施修復及改善，已迅速恢復安全、舒適的旅遊環境。
2. 三大遊客中心，服務新氣象

102年我們規劃興建的「**觸口遊客暨行政中心**」、「**文峰遊客中心**」、「**鄒族自然與文化中心**」主體工程均已完成，以上3大遊客中心分別位於我們轄區3大遊憩系統內，12月3日觸口遊客中心率先開放啟用，其餘正積極辦理內部裝修施工中，近期將先後開放，提供遊客更優質的旅遊服務環境。

「觸口遊客暨行政中心」位於台18線阿里山公路32公里處，**基地位置為進入阿里山國家風景區重要門戶入口處**，佔地8公頃，包含停車場、遊客中心及行政中心等主要建物，為規劃建築面積3,838平方公尺的2層樓建築物。民國91年3月完成用地取得，歷經興辦、環評、水規、開發計畫等前置作業送審與變更，克服承包商履約、重新發包與工程施作等困難，102年7月1日我們並由租賃的臨時辦公室搬遷至新建完成之觸口行政中心。

102年12月3日觸口遊客中心正式開放啟用，使旅遊服務品質有效提升，遊客上山之前，都能在此取得轄區最新交通、旅遊、食宿等資訊，安排最佳行程，來一趟阿里山深度之旅。



全部同仁在觸口遊客中心前合影



觸口遊客暨行政中心建築外觀



鄒族自然與文化中心(透視圖)



文峰遊客服務中心(透視圖)

(六)推動社區綠美化

1. 我們轄區多屬山岳型，原生植物種類豐富且多樣，為營造轄區植栽特色，特委託辦理「**推動阿里山-高山特色花卉景觀計畫**」，結合社區民眾合力栽植特色花卉，培訓社區具有植栽綠化維護能力的人才資源，藉以建立阿里山四季的植栽風貌。
2. 推動高山特色花卉景觀計畫為阿里山景觀營造帶來全新面貌，藉由花卉景觀提供多元賞花遊程，帶動新的旅遊人潮。持續辦理種植地區及特色花卉種類如下：
 - (1) **石棹社區**：山櫻花嫁接昭和櫻、紫藤及玫瑰花，以營造**昭和櫻社區**為目標。
 - (2) **光華社區**：完成杏花種植 300 株，配合賞螢區螢火蟲復育工作種植紅彩木、唐竹、蔓花生等，以作為蜜源兼具觀賞之花卉，以營造杏花社區為目標。
 - (3) **隙頂社區**：於入口意象區沿公路左側砌石牆邊至二延平山步道及觀景平台景點、公廁及巔頂步道周邊陸續種植野牡丹計 565 株及紅彩木、山櫻花等。
 - (4) **觸口及牛埔仔遊憩區**：觸口地久橋旁護坡種植蔓花生，牛埔仔遊憩區種植炮仗花計 800 株。
 - (5) **樂野社區**：福山古道停車場及雅吾瑪斯步道入口周邊完成種植蔓花生 2,800 株、紅彩木 110 株、金桂花 10 株。
 - (6) **新美社區**：新美工藝館種植紅彩木 150 株、樟樹 20 株。



石棹社區昭和櫻



光華賞螢步道入口紅彩木



隙頂紫色公路(野牡丹)



牛埔仔遊憩區黃金牆炮仗花



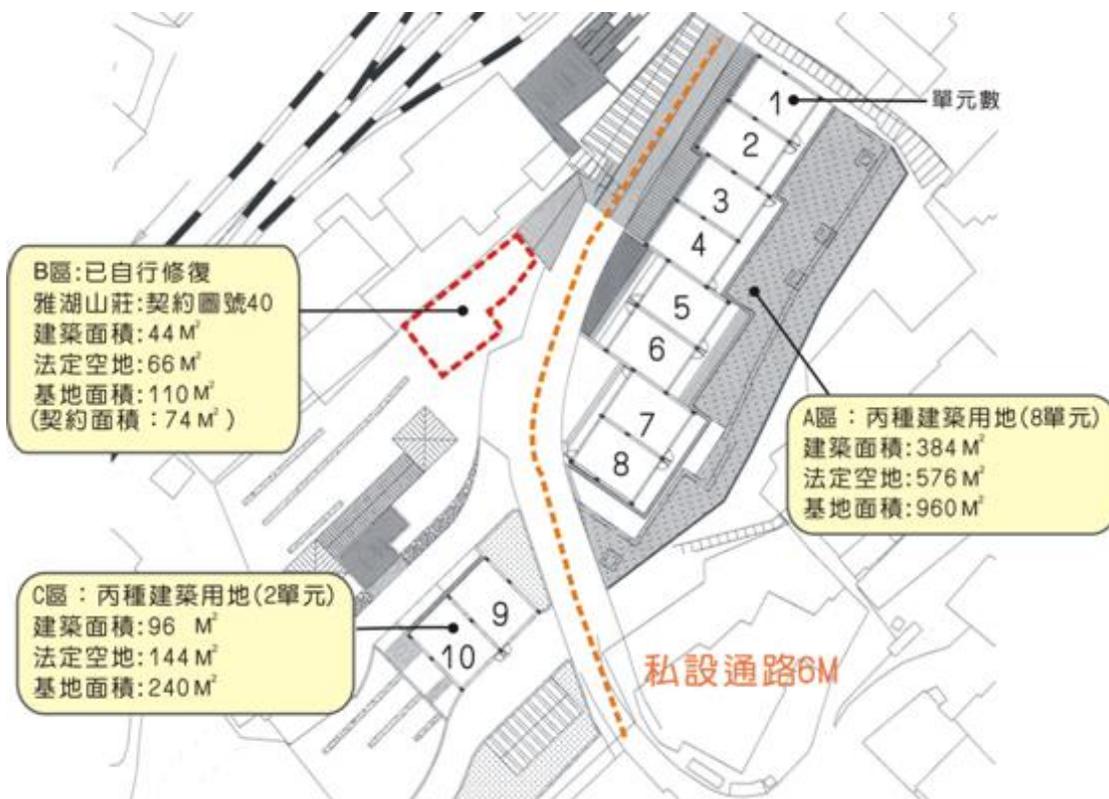
觸口地久橋旁護坡蔓花生

(七)奮起湖老街（火災區域）景觀改善規劃

1. 拖延近 7 年，被視為燙手山芋，我們主動協調，企求突破

奮起湖老街在民國 93 年發生火災後，因土地使用權責問題，以及受限林務局暫准貸地及更正編定後之丙種建築用地建蔽率、容積率等限制，以致受災戶遲遲未能完成重建，原本享有盛名的奮起湖老街景觀受到嚴重影響，原基地上居民的權益也無法受到保障。居民透過中央及地方民意代表等管道四處陳情，監察院也曾前來調查，但始終在原地踏步，一直沒有進展。

該基地係向林務局租用，所有權前後歸屬於林務局及國產局，建管屬於嘉義縣政府權責，阿管處完全沒有任何法定權限。但是，基於奮起湖為阿里山重要旅遊據點，為振興地方觀光產業，我們在 99 年 9 月主動對於民眾受災區域重建之路展開積極協助，著手進行「奮起湖老街（火災區域）景觀改善規劃」，研議奮起湖火災區域重建各種模擬情境方案，並多次邀集嘉義林管處、嘉義縣政府、國有財產署嘉義辦事處等相關單位研商，一個月內即提出規劃報告，供相關單位參考，經嘉義縣政府採行符合建管法令最小基地面積規定之重建模擬方案，始得以進行重建。



縣府輔導奮起湖老街燒毀區重建規劃方案
但遲遲未能實施

2. 辛苦有成，終獲突破，於 102 年度改建，民眾感動

由於我們鍥而不捨的努力，完成各單位意見之整合，在兼顧民眾最大權益下，採行符合最小基地面積 120 m²，每單元建築面積 48 m² 規定之重建模擬方案，這是一個非常難得且珍貴的解決方案，使得拖延 7 年的奮起湖老街火災區域，**102 年終於獲致重大突破**，得以進行重建。如今現地重建工程已接近完成，觀光產業的復甦亦稍露曙光，攸關基地上居民權益的重大問題終於獲得合理解決。

當地居民表示，7 年多的努力，用盡各種管道陳情，雖然也獲得許多「關切」，但始終感覺解決之路遙遙無期，而阿管處以發展觀光的職掌而言，完全沒有實質的法定處理權限，也無須對老街重建相關問題負責，萬萬沒想到最後是阿管處**主動**出面主導協調，才獲得解決，**鍥而不捨以及不畏困難的認真態度，真是令人感動。**

我們未來將延續上述的重建方針，尋找觀光發展的新契機，目前正透過資源整合及跨單位合作，積極協調老街周邊閒置空間之權管單位，將其納入整體旅遊空間再利用，希望將現有火車站之旅遊空間一路延伸至新規畫完成之商店街區（詳空間改善平面圖），共同對奮起湖地區之觀光產業發展貢獻一份心力。



我們提出之奮起湖火車站周邊空間改善方案平面圖

(八)在地景觀美化—私有建築物獎勵措施

1. 為美化區內環境景觀及營造鄒族特色人文風情，我們鼓勵轄區居民發揮創意，將部落特色融入房舍與社區之中，訂定「**阿里山國家風景區內私有建築物獎勵措施作業要點**」，提供相關輔導獎勵方案，受理轄區民眾申請私有建築物之改善。
2. 102 年度配合達邦「鄒族自然與文化中心」新建工程周邊景觀改善，擇定以「**達邦部落**」作為集中獎勵之優先補助重點區域，如有經費餘額再依序開放轄區內第 4 層旅遊資訊站(我們輔導提供旅遊資訊服務之民宿或營業場所)及全轄區申請，當年度共獎勵 9 件，獎勵經費合計 489,520 元。



達邦部落私有建築物屋頂(改善前)



達邦部落私有建築物屋頂(改善後)

「阿里山」已不再只是「森林遊樂區」

一般為人熟知的阿里山，早期多半是指由林務局所管轄的「**阿里山森林遊樂區**」，**阿里山國家風景區管理處**成立以後，轄管範圍橫跨了嘉義縣梅山、竹崎、番



路及阿里山等四個鄉，面積達 41,520 公頃，除了涵蓋「**阿里山森林遊樂區**」外，更包括知名風景區**奮起湖**、**瑞里**等其他漢人聚落及鄒族八大部落，惟「**阿里山森林遊樂區**」之**經營管理則仍由林務局嘉義林區管理處統籌辦理**。創處至今，我們致力於自然景觀及生態維護、歷史文化保存、完善遊憩設施、盡心經營管理、以觀光活絡地方產業，全心展望未來，「**大阿里山**」多元的風貌將逐漸地擴散到每個人心中，讓「**阿里山國家風景區**」超越一般人記憶中「搭火車看日出」的阿里山。

阿里山茶之道

阿里山，除了風景聞名遐邇外，高品質的「**高山茶**」也一直享譽國際。山區終年雲霧繚繞，適合茶樹生長，風景區內中海拔(800~1600公尺)地區，茶是首選經濟作物，居民種茶、做茶、泡茶、品茶，以茶為生，也以茶為生活主軸，因而造就阿里山特有的茶文化風情。

本處與嘉義縣政府為鼓勵遊客「上山來找茶」，自94年起推動「**阿里山茶之道**」旅遊線。「**茶之道**」依地理位置大致分成南北兩線，『**北道**』：**梅山—太平—太興—龍眼—碧湖—瑞里—瑞峰—太和**；『**南道**』：**隙頂—巔頭—石棹—樂野**。遊客沿著茶之道一路尋訪，除了可以一探阿里山美麗茶鄉風光，與茶農品茶、泡茶外，還有茶香民宿、茶風味料理，滿足食宿所需。



貳、提升為民服務品質績效

一、「優質便民服務」構面

(一)服務流程

1. 服務流程便捷性

(1)單一窗口服務全功能程度

我們的業務性質重點為遊客服務，主要提供遊客各種旅遊諮詢與導覽解說等服務，與一般**臨櫃申辦案件**之服務性質略有不同。為推動轄區觀光發展業務各方面需求，我們分別於「遊客中心」及「行政中心」現場設有單一窗口，便於服務遊客與民眾洽辦公務。另為服務不同性質的民眾，我們的網站(包括**旅遊資訊網**、**行政資訊網**)也同步提供多項線上服務。

A. 遊客服務單一窗口：轄區 4 個遊客中心

為服務遊客，我們目前於轄區內設有**觸口、瑞太、圓潭、達邦**等四處遊客中心。102 年我們並興建完成**文峰遊客中心**、**鄒族自然與文化中心**，將陸續開放提供遊客更優質的旅遊服務。

a. 各遊客中心均設有服務櫃檯，由專人提供即時旅遊諮詢服務，現場係採面對面、隨到隨辦方式服務，單一窗口全功能服務比例為 100%。遊客旅遊諮詢、多媒體放映、現場導覽解說、意見反映及各項便民措施，皆由遊客中心服務櫃檯單一窗口立即服務。



觸口遊客中心於 102 年 12 月 3 日
正式落成啟用服務遊客

- b. 我們以單一窗口處理線上預約、現場導覽及影片播放，即時滿足遊客需求，每月定期更新播放影片，不拘人數多寡即可播放。另觸口遊客中心還提供阿里山 **3D 生態影片** 以及展示各種 **互動體驗設施**，並辦理展覽活動。
- c. 各遊客中心服務櫃檯服務項目如下表所列，並將服務項目標示於遊客中心入口：
- d. 遊客中心運用形象統一識別標誌，並建立服務人員專業、親切之優質形象，主動提供民眾服務及協助。

各遊客中心服務櫃檯服務項目表

| 遊客中心 | 服務項目 |
|-------------------------|------------------------------|
| 觸口、瑞太、圓潭、達邦等遊客中心，共計 4 個 | 遊客陳情及建議案（可網路反應） |
| | 預約導覽及簡報申請（可網路線上申請） |
| | 文宣品索取及放置申請（可網路下載表單申請） |
| | 旅遊、交通、膳宿、特產及活動諮詢（多語） |
| | 導覽解說、多媒體放映（多語） |
| | 摺頁、護照等文宣提供（多語） |
| | 汽機車服務（打氣、汽車電瓶救車線） |
| | 自行車服務（腳踏車打氣筒、補胎、簡易維護） |
| | 借用物品（老花眼鏡、輪椅、手機充電器、嬰兒車、雨傘等） |
| | 寄放物品、代寄明信片、傳真代收 |
| | 冷熱飲用水提供、wifi上網、醫護箱提供、血壓計、體重計 |
| | 其他（防蚊液、女性衛生用品提供） |
| 觸口遊客中心 特殊服務 | 活動兌換紀念品 |
| | 自動體外心臟去顫器(AED) |
| | 3D 影片播放 |
| | 育嬰室 |
| | 漂書站 |



遊客中心服務項目標示於遊客中心入口



觸口遊客中心提供現場互動導覽解說服務



- e. 為提升觀光服務國際化程度，我們加強服務人員外語能力訓練，並辦理外語志工招募，以提供國外遊客相關旅遊諮詢服務。目前計有**英語專長志工 5 人、日語 3 人、西班牙語 1 人**。
- f. 旅遊相關資訊(如活動訊息、公車時刻及行程建議等)，可以電話或 e-mail 方式詢問，簡化作業流程，提供遊客更即時便利之服務。
- g. 為營造優質的旅遊環境，遇春節等連續假期，除相關交通疏運措施外，並彙整轄區周邊交通狀況及民眾通報事項，聯繫相關單位，做最即時有效之處理。

B. 行政服務單一窗口：處本部(觸口行政中心)

- a. 民眾申辦案件(包括人民陳情建議、檔案應用申請、獎勵措施申請、購領招標文件、廠商來文、請款及其他各式申請等)，均由秘書室收發櫃檯為單一窗口收件掛號辦理，落實「一處收件、全程服務」之便民服務理念；為避免洽公民眾來回奔波，如有疑問或需協助填寫資料，則由各業務課室指派專人解答或協助。
- b. 針對緊急或無須親辦案件(如案件查詢、活動報名等)，我們也接受以電話、傳真、e-mail 及網際網路方式辦理，不僅免除民眾往返之辛勞，並可縮短處理所需時間，有效提昇效率。
- c. 對於民眾臨櫃案件，如屬簡單即時可處理者，由各業務單位指派專人當場處理並給予解答；如屬複雜案件，則另以專案處理，於期限內專函通知申請民眾。

(2) 申辦案件流程簡化程度

- A. 依案件性質訂定**分層負責明細表**，充分授權，以有效減少申辦案件處理時之核章數，並縮短處理所需時間。
- B. 申辦案件處理效率之提昇

民眾申請及陳情案件均以最速件方式分予相關課、室、站，指派專人辦理，並由秘書室專案列管，將處理情形儘速回覆民眾。民眾申辦案件並納入公文管理系統追蹤控管，由專人定期稽催且按月統計時效，另於處務會議中提報檢討處理績效，持續改進，以提昇效率，並兼顧處理品質。

民眾申請案於 101 年計有 19 件，102 年計有 36 件，其中以私有建築物獎勵申請案件佔大多數，均依相關規定及作業流程迅速辦理。

民眾陳情案於 101 年計有 11 件，102 年計有 7 件，目前均已辦畢結案，平均處理天數約為 2.07 天。

C. 資料檔案數位化，以提昇行政效率

歸檔公文在編目建檔完成後，**掃瞄成影像檔**，承辦人員可利用**線上調檔系統瀏覽檔案原件影像**，不需借調檔案原件，減少同仁調閱公文的時間，且同時減輕人力負擔，大幅提昇行政作業效率。當處理民眾閱覽、抄錄或複製檔案應用申請案件時，能以最短時間，於電腦上搜尋出民眾所需要之影像檔，提供民眾最有效率之服務。

D. 提供線上服務，簡化申辦流程

有關**圖片使用權**、**影片使用權**、**預約欣賞影音**、**導覽志工服務**等申請，可於本處的旅遊資訊網「**線上服務**」專區上提出申請。本處的旅遊資訊網及行政資訊網，均設有「**首長信箱**」，提供民眾最便利的反應及溝通管道。



旅遊資訊網「線上申辦」服務專區(旅遊資訊網首頁/線上服務/線上申辦)

E. 導覽志工服務申請流程簡化

團體遊客**預約導覽解說服務**，可採書面、傳真、電話或網路之方式提出申請。以往於接獲民眾申請後，即由承辦同仁以電話詢問我們的志工團，安排合適之導覽志工，常需**4-5天之時間**。後藉由「**志工服務網**」中「**導覽解說報名系統**」功能之建立與管理，**可快速徵求覓得合適之導覽志工**，除可免除相關繁瑣之聯繫作業流程外，亦可**將所需時間有效縮短至2-3天**。

經由「**旅遊資訊網**」及「**志工服務網**」雙網之結合，可有效提高處理效率，將**每件導覽志工服務申請案縮短約2天之作業時間**。



| 交通部觀光局阿里山國家風景區管理處 | | | |
|---------------------------------|--|--------------|---|
| 導覽解說服務申請 | | | |
| *本申請單尚需找尋導覽人員，找到適合導覽人員後請另以電話聯絡。 | | | |
| 申請單位 | 申請日期及時間 | | 團員人數 |
| 是否為陸客團 | <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 | 年 月 日 午 時 | <input type="checkbox"/> 1位 <input type="checkbox"/> 2位 <input type="checkbox"/> 其他...位 |
| 是否願意提供預定行程表 | <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 | 申請解說人員 | <input type="checkbox"/> 1位 <input type="checkbox"/> 其他...位 |
| 申請聯絡人 | 聯絡人電話 | 聯絡人手機 | |
| 聯絡人E-Mail | | | |
| 申請解說地點 | <input type="checkbox"/> 阿里山森林遊樂區(含觀日出、費用區南天) <input type="checkbox"/> 阿里山森林遊樂區(不含觀日出) <input type="checkbox"/> 奮起湖地區 <input type="checkbox"/> 其他:龜山古道、達邦、特富野等 | | |
| 申請解說時間及費用 | <input type="checkbox"/> 中文半天(4小時1200元/1位) <input type="checkbox"/> 中文整天(8小時2000元/1位) <input type="checkbox"/> 英/日文半天(4小時2000元/1位) <input type="checkbox"/> 英/日文整天(8小時3600元/1位) | | |
| 申請導覽解說內容 | | | |
| 是否願意提供導覽人員免費午餐 | <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 | 是否願意提供導覽人員住宿 | <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 |
| 備註 | 申請人填妥上面各項資料後，請逕回傳至 05-2594305 回傳後請來電確認 05-2593900 分機 405 葉小姐或 407 徐小姐 以下不用填寫，為本處建檔資料用 | | |
| 本案核定導覽人員 | 連絡電話 | | |

預約導覽解說服務-傳真申請

主題: 阿里山國家風景區-訂單使用「線上申請-導覽服務申請」通知信 (2013/10/2 上午 09:06:29)
 從: service@ali-nsa.gov.tw
 日期: 2013/10/2 週五 - 10:08 | 09:06
 寄: nine1005@ali-nsa.gov.tw, denia@ali-nsa.gov.tw, feu@ali-nsa.gov.tw, c0926271823.ali@trroc.gov.tw, bfy@ec-media.com.tw

訊息時間: 2013/10/2 上午 09:06:29
 團體名稱: 彰化縣東吳國民小學
 團體人數: 25 人
 申請解說人員: 1 人
 預約日期: 2013/11/08
 預約時間: 10:00
 除團費: 否
 行程表: 提供預定行程表
 您的姓名: 林永城
 聯絡電話: 04-8852034
 聯絡手機: 0937786325
 電子郵件: eeamera77@yahoo.com.tw
 預約地點: 其它: 龜山古道、達邦、特富野等
 申請解說時間及費用: 中文半天(4小時1200元/1位)
 導覽人員午餐: 願意提供導覽人員免費午餐
 導覽人員住宿: 無法提供導覽人員住宿
 申請導覽解說內容: 龜山、達邦半日導覽、解說。
 備註: 協助中午用餐餐費自理。
 阿里山國家風景區管理處 處本部地址: 00244嘉義縣番路鄉龍口村龍口3-16號
 傳真: 886-5-2594305 電話: 886-5-2593900

預約導覽解說服務-線上申請

(3) 申辦案件書表減量程度

A. 申辦轄區建築特色獎勵作業書表減量

為美化區內環境景觀及營造鄒族特色人文風情，鼓勵轄區居民發揮創意，將部落特色融入房舍與社區之中，特訂定「**阿里山國家風景區內私有建築物獎勵措施作業要點**」，該作業要點可至我們的行政資訊網(<http://www.ali-nsa.gov.tw>)中查閱(行政資訊網首頁/行政資訊公開/行政法規)，民眾提出申請時，可至本處索取或逕至行政資訊網下載申請表(行政資訊網首頁/為民服務/檔案下載)。

由於轄區內有諸多社區或聚落位處偏遠山區，交通甚為不便，本處於 101 年度起採集中區域獎勵方式辦理，並請當年度獎勵地區之社區發展協會理事長協助當地民眾提出申請。

今(102)年經檢視申請案所需檢附之資料發現，身份證影本已可佐證申請人居住設籍地點與申請獎勵建築物之關係，故主動修正申請作業要點，**取消申請竣工查驗應檢附戶籍謄本之規定**，免除民眾往返戶政事務所之費時與辛勞，尤以偏遠地區民眾感受最為深刻。

對於每件申請案件，均由專人負責，主動提供民眾申辦過程及專業上之協助，讓民眾了解獎勵措施之意義及重要性，並協助申請人備齊申辦所需資料，減少補件之次數，提高案件審核之通過率，達到塑造轄區建築特色，維持區內人為建築與自然景觀整體協調之最終目的。

區內私有建築物獎勵於 101 年度計有 9 件提出申請，經審查後計有 6 件通過，獎勵經費合計 690,830 元；102 年度於 4 月 18 日公告申請受理，計有 18 件提出申請，經審查後計有 9 件獲得獎勵，獎勵經費合計 489,520 元。**歷年來申請案有逐年增加之趨勢，已成功建立轄區居民重視環境景觀的概念。**

B. 活動線上報名、抽獎，有效書表減量

我們辦理之各項活動，除將相關訊息張貼於旅遊資訊網外，並推出專屬網站，民眾可於線上了解活動之詳細內容，並可於線上報名，不需另行填寫書面申請書表或郵寄。

如 102 年 7 月 23 日~9 月 10 日舉辦之「小火車載情意」活動，民眾可直接於線上參與留言，活動期間線上留言人數超過 2,500 人，後續的抽獎、得獎名單公布、e-mail 通知等，均於線上進行，完全不需填寫任何報名書表及使用任何紙張。



「小火車載情意」活動網頁及線上參與留言專區

C. 旅遊資料索取(如旅遊摺頁、活動訊息等)，可利用電話或 e-mail 等方式與本處接洽，**無需填寫書表。**

2. 服務流程透明度

(1) 案件處理流程查詢公開程度

A. 組織及業務資訊公開：在行政資訊網中(首頁/本處介紹/業務職掌)，公布本處的組織架構、各單位業務職掌、連絡電話、傳真號碼及首長信箱等相關資訊，提供多元管道便於民眾案件申辦及查詢使用；行政資訊網中並列有「**訊息公告**」(首頁/最新消息/訊息公告)、各月份「**大事紀要**」(首頁/本處介紹/大事紀要)專區，讓民眾瞭解業務推動及辦理情形。

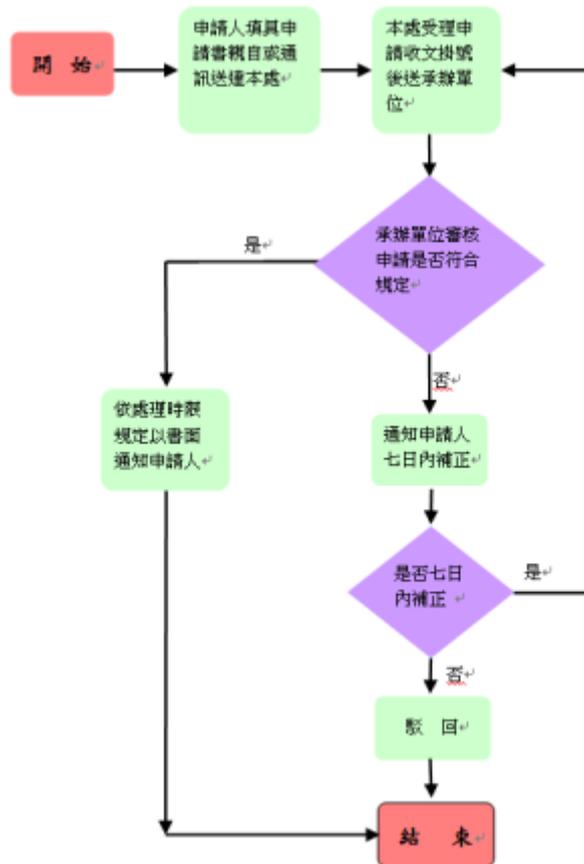
B. 業務諮詢管道公開：各類公文書函均載明機關住址、承辦人員姓名、聯絡電話、傳真號碼、電子信箱等資料，供業務查詢及聯絡使用。



C. 訂定申請案件處理時限表：依照「行政程序法」、「文書處理手冊」及「文書流程管理作業規範」等相關規定，訂定**人民申請案件處理時限表**，並公告於行政資訊網（首頁/行政資訊公開/民眾檔案應用申請）。以網路申請(或預約)圖片使用權、影片使用權、預約欣賞影音、導覽志工服務，其處理時限為3日；以申請書親送或郵寄方式提出檔案應用與私有建築物獎勵申請，其處理時限分別為14日、21日。

D. 公布申辦案件標準處理作業流程：於行政資訊網(首頁/行政資訊公開/民眾檔案應用申請)及收發處提供民眾申辦案件標準處理作業流程及相關書表，民眾辦理相關申請案件時，我們會主動告知處理程序，並主動派員協助。

E. 採書面申辦者，本處受理後即收文分辦，並由公文管理系統控管，民眾可以電話或現場查詢申辦案件作業處理情形及進度，處理完畢即以公函回覆；線上申辦事項，處理完成以e-mail回覆。



人民申請案件受理作業流程圖

(2) 案件處理流程主動回應程度

A. 所有申辦案件均可以**電話**查詢辦理情形，我們也會主動以電話與申請人聯繫或確認相關細節。民眾**線上申辦案件**於發送申請後，**系統即以 e-mail 傳送申請人收件確認訊息**；處理完成後，以 e-mail 回覆申請人。

B. 民眾於「首長信箱」之反應事項及處理回覆內容，申請人可於留言時勾選「同意公開留言」，**經由申請人同意**，公開於網站上。

C. 民眾以書面或線上申辦之案件，均納入公文管理系統中控管，

並由專責人員追蹤辦理進度。我們的「電子公文檔案系統」可將處理中尚未結案的案件，依處理進度以不同顏色燈號分類，如黃色燈號為即將逾期、紅色燈號為逾期公文，以提醒各承辦人員注意公文處理時效。

- D. 電子公文檔案系統可自動進行逾期未辦畢及未歸檔公文之稽催作業，並傳送稽催通知及以 mail 通知各承辦人趕辦。若因案件性質特殊或其他原因，無法於期限內辦理完成，應敘明理由，依規定申請展延，並主動聯繫告知申請人。檔案管理人員每月統計各類報表，如公文處理時效、逾期未歸檔及逾期展期等報表，並請各承辦人員說明延誤原因。
- E. 公文處理時效報表及相關資料，每月提報於處務會議中說明檢討，以提昇處理效率及品質。

(二)機關形象及顧客關係

1. 洽公環境及服務行為

(1)服務設施合宜程度

A. 一般設施及核心設施

我們服務對象以遊客為主，服務場所包括各遊客中心及遊憩據點之室內、外空間。各遊客中心均採觀光局遊客中心 CIS 識別系統[?]設計，相關服務設施均考量民眾與遊客之需求規劃設置，以便利民眾洽公及諮詢服務。

另考量本轄區設有多處步道遊憩設施，為方便遊客行走步道前後了解身體狀況，各遊客中心均設有**血壓計、體溫計、體重計**，供遊客使用。各遊客中心之核心及一般設施如下表所列。



觸口遊客中心漂書站



觸口遊客中心自動體外心臟去顫器

各遊客中心核心及一般設施

| 設施別 | | 據點別 | 觸口 | 瑞太 | 圓潭 | 達邦 |
|---------|------------------------|------------|----|----|----|----|
| 核心設施 | 無障礙設施 | 斜坡道、扶手、愛心鈴 | ◎ | | ◎ | |
| | | 專用盥洗室 | ◎ | ◎ | ◎ | |
| | | 專用停車位 | ◎ | ◎ | ◎ | |
| | | 電梯 | ◎ | ◎ | | |
| | 服務櫃檯、休息區、休憩座椅 | | ◎ | ◎ | ◎ | ◎ |
| | 哺集乳室 | | ◎ | | | |
| | 盥洗室 | | ◎ | ◎ | ◎ | ◎ |
| | 播放室 | | ◎ | ◎ | ◎ | |
| | 申辦書表和填寫範例 | | ◎ | ◎ | ◎ | ◎ |
| 一般設施 | 停車位 | | ◎ | ◎ | ◎ | ◎ |
| | 飲水機、醫療用品 | | ◎ | ◎ | ◎ | ◎ |
| | 輪椅、自行車打氣筒、汽車充電 | | ◎ | ◎ | ◎ | ◎ |
| | 影印機、書寫臺 | | ◎ | ◎ | ◎ | ◎ |
| | 電腦網路、免費無線上網(free-WiFi) | | ◎ | ◎ | ◎ | ◎ |
| | 手機充電服務、傳真服務、老花眼鏡 | | ◎ | ◎ | ◎ | ◎ |
| | 體溫計、體重計、血壓計、愛心傘 | | ◎ | ◎ | ◎ | ◎ |
| | 宣導資料、旅遊摺頁、文宣摺頁回收箱 | | ◎ | ◎ | ◎ | ◎ |
| 其他設施及服務 | 自動體外心臟去顫器(AED) | | ◎ | | | |
| | 互動式旅遊資訊導覽觸控系統 | | ◎ | ◎ | ◎ | ◎ |
| | 3D 多媒體階梯簡報室、漂書站 | | ◎ | | | |

*達邦遊客中心係由舊日警官舍整建而成，為 1 樓之木造日式建築，占地不廣，目前暫無無障礙設施及播放室。

B. 設施管理及環境維護

就設施之管理維護及環境綠美化訂定設施維護管理巡查計畫及標準作業程序，由管理課及管理站負責，派專人進行設施巡查，遇有損壞即時修復。環境清潔工作除部份委由外包廠商負責外，並結合社區清潔人員共同參與，以維護全區各遊憩據點之整體環境清潔，提供遊客安全、舒適之旅遊環境。

C. 優質人性化公廁

依據「風景區人性化公廁設計規範」、「建築技術規則」及基地現況興建或改善既有公廁，並設置無障礙廁所及親子廁所，



完備包括嬰兒尿布臺、嬰兒座椅、緊急服務鈴、置物臺、衣物掛勾等設施。

轄管之公廁均有專人負責設施維護與清潔，隨時檢查補充衛生紙與洗手乳，並以盆栽或介紹當地風景之掛圖美化牆面，使公廁除了整潔、衛生外，並讓遊客有賞心悅目的視覺感受。

轄管公廁共 35 座，其中 14 座設有無障礙廁所及親子廁所，並有 **18 處獲評定為優質公廁**，包括特優級 11 座，優等級 7 座。由於轄區內部分公廁位處偏遠，為讓民眾安心使用公廁，並**定期測試安全警示系統與反偷拍檢查**。



觸口遊客中心無障礙廁所

★公廁創意★

～奮起湖「五星級廁所」的趣事～

遊客以為是「高級餐廳」，拿便當要來用餐…



奮起湖五星級公廁



廁所內貼心設計上下通風採光
以及精選亮面磁磚



大面鏡細心的邊框設計加上貼心設計
兒童專用洗手台

由於融合天然山林，塑造出如詩畫般的美景，就算是不想用洗手間的旅客也會被這別有風味的公廁吸引過去。這原來只是個廢棄的軍營，經過阿管處整建活化再利用，成功造就這間「準五星級」公廁，還經常有遊客誤以為是高級餐廳，興沖沖地拿著奮起湖懷舊便當就想要直接去這間公廁享用大餐呢！



廁所清潔與否是為民服務的重要指標，我們轄區許多廁所均設有上下通風，讓上山民眾如廁之際，除能確保空氣流通外，更能**同時享受清新自然的芬多精**，內部設備及外觀建築均具特色，希望給遊客耳目一新的感受。**歡迎參觀使用！**

D. 吊橋安全

位於觸口的地久吊橋因緊鄰台 18 線上的龍隱寺是遊客時常造訪的熱門景點，因地久吊橋的通行人數往往超過吊橋乘載上限，危及遊客安全。我們鑒於旅遊安全考量在地久吊橋設置吊橋乘載上限人數管制系統，若吊橋通行人數超過乘載人數上限，將鳴笛閃燈示警，並顯示目前吊橋上人數，提醒遊客注意通行安全。

E. 親近又有內涵的步道

在本處多年深耕經營下，已規劃興建完成 47 條步道，並逐年遞增，每條步道皆是綠意萬千，各具生態特色。

為讓遊客行走在步道上步伐節奏更為流暢，在興闢步道的過程中，都注入百分百的用心，**步道之坡度、臺階級高、級深與平臺設置，均考量一般遊客體力負荷及人體工學**；另為解決遊客反應易在步道內迷路的問題，除有融合在地特色的**中英雙語化導覽解說牌**外，於步道岔路口均設有**雙語指示牌**，讓我們的步道更易於親近，又有內涵。



區內林間步道



隙頂二延平步道及雙語指示牌



步道中英雙語化導覽解說牌

F. 環保節能措施

- a. 我們於各遊客中心或重要旅遊據點均設置有大型導覽圖，並於導覽圖中附有相關旅遊資訊之 QR code，方便遊客以手機擷取後隨身查詢，可取代由紙本摺頁取得旅遊資訊之方式，不僅便捷，更能達到節能減碳之目的。



大型導覽圖附設 QR code

- b. 新建之**觸口行政暨遊客服務中心**設計符合**綠化量、基地保水、日常節能、水資源及污水垃圾改善**等 5 項指標，獲內政部頒銅級候選綠建築證書；新建之**鄒族自然與文化中心**設計符合**綠化量、基地保水、日常節能、水資源**等 4 項指標，獲內政部頒合格級候選綠建築證書，日後營運除提供遊客更優質的服務外，亦能達節能減碳之功效。
- c. 我們依據行政院核定之「政府機關及學校全面節能減碳措施」訂定**全面節能減碳計畫及室內冷氣空調使用管理辦法**。我們於 102 年 7 月 1 日搬遷至新辦公室，102 年上半年在租賃臨時辦公室之電費為 174,701 元(用電 54,245 度)，101 年同期電費為 193,876 元(用電 58,853 度)，半年計節省電費 19,175 元，節省用電 4,608 度，約可**減少排碳量 2,880 公斤**。

(2) 服務親和程度

A. 服務禮儀：

處本部及各遊客中心臨櫃服務人員均秉持主動積極為民服務精神提供各項服務。臨櫃人員及志工服勤時，均規定需穿著**黃色背心或帶有鄒族色彩的服務人員背心**，並配戴**識別證**，以利遊客辨識，並塑造整體形象及屬於阿里山的特色。

B. 電話禮貌測試

為加強本處同仁、轄區內所有服務人員及替代役男電話禮貌，提升服務品質，依據行政院研考會 97 年 3 月 3 日會研字第 0972160181 號函訂定發布之電話禮貌測試量表，每月不定期辦理電話禮貌測試。**電話禮貌測試之結果，101 年為 92.7 分，102 年平均分數為 92.8 分。**



101 年及 102 年電話禮貌測試成績統計表

| 101 年度 | | | | 102 年度 | | | |
|-----------|------|------|------|-----------|------|------|------|
| 1 月 | 91.0 | 7 月 | 94.7 | 1 月 | 93.0 | 7 月 | 90.0 |
| 2 月 | 93.5 | 8 月 | 93.5 | 2 月 | 94.0 | 8 月 | 92.0 |
| 3 月 | 92.0 | 9 月 | 92.2 | 3 月 | 89.0 | 9 月 | 90.0 |
| 4 月 | 94.0 | 10 月 | 94.5 | 4 月 | 92.0 | 10 月 | 92.0 |
| 5 月 | 93.0 | 11 月 | 91.0 | 5 月 | 91.5 | 11 月 | 95.5 |
| 6 月 | 90.0 | 12 月 | 93.0 | 6 月 | 93.5 | 12 月 | 96.0 |
| 平均：92.7 分 | | | | 平均：92.8 分 | | | |

C. 服務人員服務態度滿意度

依據交通部觀光局「102 年上半年國家風景區遊客調查報告」，依隨機抽樣之調查結果，在「服務人員之服務態度」項目上服務滿意度為 **98.82%**，普遍獲得受測民眾的滿意支持。將滿意度提升至百分之百，是我們所有同仁日後努力的目標。

(3) 服務可勝任程度

A. 服務人員回答問題正確率

處本部及各遊客中心服務櫃檯服務人員，針對遊客之疑問與需求，均秉持迅速、完整、一次到位的精神予以具體答覆，且主動補充相關資訊，以免遊客往返詢問，並隨時更新補充現有資訊，以提供最精確服務。

為了提高服務人員回答問題之正確性，除要求服務人員對於轄區各方面均應有充分之了解外，並將包括交通、食宿、旅遊資源、辦理活動內容等遊客經常查詢之相關問題編製成冊置於服務櫃檯，且隨時更新，以確保服務人員能更迅速、正確回答問題。

為實際了解服務人員回應問題的正確性，102 年就「**行政業務 Q&A**」所列問題，以電話抽測方式，每次約隨機選取 3 題，請各遊客中心服務人員即時回答。102 年計抽測 30 人次，每人 3 題，共計 90 題，其中正確回答為 84 題，回答不完全者有 6 題，**正確率為 93.3%**。我們將持續要求服務人員，對於轄區各方面均有充分了解，俾在回答遊客詢問時，能迅速、完整提供遊客所需資訊。

B. 招募與培訓高素質志工

我們**第 1-4 期**志工計有**89 人**，成立志工隊，分為**行政組、活動組與資訊組**等以協助辦理各項工作，每年召開 2 次**志工連繫會議**，及不定期召開志工幹部會議，以強化管理處與志工間之連繫。

為鼓勵志工之服務熱忱與榮譽心，提升志工素質，我們「阿里山國家風景區導覽志工服務要點」，除要求志工應參與本處所提供之各種訓練及督導會議外，並於每年年底辦理**志工考評**。

志工值勤服務據點有觸口遊客中心、瑞太遊客中心、圓潭遊客中心等 3 處，擔任櫃檯旅遊諮詢服務工作，提供遊客有關天氣、交通路況及旅遊相關資訊之即時查詢服務。102 年值勤總時數計**4,200 小時**。102 年度辦理「與螢共舞暨步道遊蹤」、「夏至 235-身騎鐵馬遊北回」、「2013 愛你一生 阿里山神木下婚禮山海戀」等活動，出動 51 人次志工伙伴支援，服務遊客計**6,620 人次**。

另於貴賓、記者、民間團體參訪時，依參訪者之需要，遴選專業志工提供良好導覽解說服務，101 年度計有 53 團次，共服務 2,080 人次；**102 年度服務 46 團次，服務 1,349 人次**。

為因應開放陸客自由行及日漸增多之遊客導覽解說需求，102 年度並公開招募甄選**第 5 期**志工。志工培訓課程包括 72 小時室內研習、3 場戶外研習，導覽研習課程內容包含阿里山



生動活潑的導覽解說，讓大家
開心出遊，滿載而歸



志工支援 2013 與螢共舞賞螢活動



第五期導覽志工 102 年 9 月 25 日
正式成軍

國家風景區自然人文生態概論、導覽人員常識、解說理論與實務、活動安全須知、解說技巧等等，在專業教師的指導下，讓志工們深刻認識阿里山的文化奧秘與資源特色，更了解導覽志工在環境保護教育裡所扮演的角色，並確保日後志工導覽解說的服務品質。**第5期導覽志工**歷經三個月的訓練，計有**35位學員通過訓練**，於**102年9月25日正式成軍**，未來將以更熱忱的服務，帶領更多人體驗深度美好的阿里山。

C. 提供多國語言解說服務

為服務國際遊客，提供多國語言之導覽解說服務，現有9名外語導覽志工夥伴，分別負責**英、日、西班牙語**外語導覽工作，亦協助我們接待外國媒體記者進行轄區採訪工作。102年度計接待包括來自**韓國、德國、新加坡、波蘭、法國、紐澳、瑞典**共9團計27人次之外國媒體及來賓。

另為提升志工學習英語的興趣，加強英語基本能力，熟悉櫃檯及電話英語旅遊資訊內容，提供遊客英語諮詢的服務，我們於102年4月9、16、23、30日及5月7日共辦理5場次「**102 志工英語研習營**」，並將上課資料的錄音檔案放置志工園地提供線上隨時學習。



與紐澳媒體訪問團合影



接待 Le Point 日報法國記者

2. 服務行銷有效性－施政宣導有效程度

(1) 舉辦用地取得公聽會

為推動梅山鄉太平及其周邊地區的觀光發展，本處規劃研提「太平雲梯周邊遊憩服務區」及「太平雲梯入口景觀區」興辦事業計畫，積極打造阿里山西北廊道入口的新亮點。102年分別於4月10、30日、5月20日、6月10日舉辦4次用地取得公聽會，說明興辦事業計畫概



「太平雲梯周邊遊憩服務區」

興辦事業計畫公聽會

況、展示相關圖籍、用地取得等相關內容，以及說明事業計畫之公益性、必要性、適當性及合法性，並聽取土地所有權人及相關利害關係人之意見。

(2) 協同地方共同推動觀光產業發展

- A. 參與嘉義縣政府每季召開之「**嘉義縣觀光發展聯繫會報**」與每年召開之「**嘉義縣觀光發展重點計畫座談**」會議，由處長(或副處長)率領相關業務課室主管一同出席，與各單位進行業務聯繫及協調，順利推動轄區各項觀光軟硬體建設。
- B. 每月定期派員參加嘉義縣政府辦理之「**嘉義縣道路交通安全聯繫會報**」，以健全轄區旅遊之交通安全。
- C. 為透過活動逐步活絡在地產業，帶動地方觀光發展，與轄區公所及各社區發展協會共同舉辦推出「休閒觀光農園及套裝遊程計畫」、「hufu 涼亭節暨農特產展售活動」、「山美鮎魚節」、「茶油飄香-阿里山的香味」、「2013 臺灣太平感恩朝夕節」、「102 年度奮起福炮迎新春」等一系列行銷推廣活動。

(3) 建立溝通管道，凝聚社區、部落發展觀光共識

- A. 成立「**鄒族文化與觀光發展資源共同管理會**」，邀集鄒族部落代表(酋長、長老、社區理事長)、鄉公所、民意代表(鄉民代表會、縣議員)及專家學者等定期召開會議，於 102 年 4 月 12 日、11 月 27 日召開**第 25、26 次會議**，諮詢、討論阿里山國家風景區原住民地區之觀光建設計畫。



鄒族文化與觀光發展資源共同管理會



社區理事長會議

- B. 每年召開 2 次**社區理事長會議**，與社區組織、領袖建立良好互動與溝通機制，就社區發展相關議題作意見交流，並協助風景區經營管理事務之推展。102 年第 1 次社區理事長聯繫會議於 7 月 9 日召開，並邀請國立嘉義大學水生生物科學系吳淑美教授為我們講授「環境教育產業化的經營與發展」，希望將**環境教育**政策轉化為具體行動，以「地球唯一、環境正義、世代福祉、永續發展」為理念，提昇全民環境素養，實踐負責環境行

為，創造跨世代福祉及資源循環利用之永續臺灣社會。

- C. 配合「清淨家園全民運動計畫」每月實施大掃除，期間除動員本處全體員工辦理辦公廳舍周邊 50 公尺環境大掃除工作外，並每月擇一日至本處所轄社區邀集當地機關、團體、學校、民宿業者及社區發展協會發動全體居民共同辦理大掃除活動。
- D. 社區互動及回饋：本處成立後，致力於大阿里山地區之觀光建設與行銷推廣，有效帶動地方繁榮發展，並與社區維持良好互動關係。「觸口遊客暨行政中心」於 102 年 12 月 3 日舉行落成啟用典禮，轄內 6 個社區主動發起民間獅陣，提供花藝及致贈花籃佈置，並有社區居民約 700 人自動參與落成啟用典禮。



交通部葉匡時部長、嘉義縣張花冠縣長等貴賓蒞臨落成啟用典禮剪



社區與民間業者主動參與落成啟用典

(4)行銷在地農特產品及特色美食

A. 推廣在地生活的茶之道遊程

阿里山高山茶甘潤醇厚、遠近馳名，自 94 年起與嘉義縣政府合作推廣「**阿里山茶之道**」遊程，結合**茶園、茶廠、茶館**，並搭配**民宿、茶餐、茶點**，營造茶的旅遊氛圍，將茶的各項元素，融合於觀光旅遊之中，我們近年來興闢多條**茶園步道**，讓遊客能更進一步體驗不一樣的茶園風光。

為推廣阿里山高山茶，並行銷國際，我們製作了包括中文、日文、韓文等版本「**香約阿里山 走巡茶之道**」影片 DVD，並上傳 **YouTube** 社群網站，提供遊客線上觀賞。

來到阿里山，除了品味阿里山高山茶具有「山頭氣」的獨特韻味之外，透過多樣化的遊憩體驗，更可讓遊客深度認識高山茶，將地方產業成功融於觀光之中，創造阿里山茶的非凡魅力。



精心之作-融入茶元素的紀念杯組



香約阿里山 走巡茶之道-韓文版

B. 阿里山的**冠軍咖啡**

大家都知道阿里山高山茶有名，殊不知近年來阿里山還出了個臺灣冠軍咖啡。首先，**樂野**鄒築園於 2007 年打頭陣，榮獲**臺灣咖啡節特等獎最佳得主**，開啟阿里山咖啡知名度；接著**太平**也傳出佳績，勇奪 2008~2010 年**連續 3 年**臺灣精品咖啡豆評鑑特等獎，讓阿里山飄散一股不一樣的浪漫氛圍。嘉義因有北迴歸線加持，因此氣候較其他咖啡產地更具優勢；而約略 1,000 公尺高的海拔，氣溫低、日照短、成熟期長，咖啡果實在樹上停留的時間相對變長，因而紮實飽滿，也讓阿里山成為培植咖啡的寶地。

102 年我們與嘉義縣咖啡產業發展協會合作辦理「**相約 23.5° 戀上阿里山高山咖啡品牌行銷**」活動，希望阿里山咖啡能創造出自己的品牌，繼續為阿里山創造一股濃醇香的產業奇蹟。

C. 夏至美食—阿里山**愛玉** No. 1

臺灣野生愛玉子是多年生的藤本植物，生長於海拔 1,000~ 1,800 公尺間的原始森林裏，愛玉雖為高經濟作物，但栽種不易，且一年僅一收，阿里山一帶因地勢及氣候等天然條件極佳，因此所產的野生愛玉子最好。**阿里山一帶是全臺主要的愛玉生產區，產量亦居冠，有「愛玉王國」美譽。**



夏至美食—阿里山愛玉 No. 1

102 年交通部觀光局辦理之「**味蕾遊北回-夏至美食選拔**」活動，經過網路人氣 PK 票選及多位旅遊美食名家評選，共有

芒果冰、愛玉、仙草、仙人掌冰、西瓜、瑞穗鮮乳、薑汁蕃茄、涼麵、酸梅湯及楊桃汁等十大兼具代表性、普及性與推廣性的臺灣夏至美食脫穎而出。**最終結果以我們推薦的愛玉獲得壓倒性的勝利，最能代表臺灣夏天消暑聖品。**

D. 推廣在地餐飲精緻化

為推廣在地食材及在地餐飲精緻化，與大同技術學院餐飲管理系合作，於102年1月17-18日、22-24日共5日辦理「102年度大阿里山鄒族地區民宿及餐飲業者創意風味餐研發培訓」計畫，活動以「**低碳旅遊、綠色觀光、在地生產、在地消費**」為主題，加強外來遊客對鄒族飲食文化的認識，及提高農產品經濟價值，進而帶動部落觀光產業，使居民生活品質得以改善，提升大阿里山鄒族地區民宿及餐飲業者之服務品質與競爭力，並期能永續經營。



102年度大阿里山鄒族地區民宿及餐飲業者創意風味餐研發培訓

(5) 特色活動行銷阿里山觀光旅遊

為提高步道設施的使用率，也為讓遊客能更進一步了解我們在**推廣生態旅遊**方面的努力，對阿里山有更深一層的認識，陸續舉辦多項**步道與賞螢**活動，包括「塘湖步道登山行」、「里美避難步道通行典禮暨2013星星相螢步道行」、「2013阿里山新印象—與螢共舞暨步道遊蹤系列活動」。



2013 與螢共舞



臺灣夏至 235-身騎鐵馬遊北回-有身障者參與

今年我們與林務局嘉義林區管理處、嘉義縣市政府、公路總局第五區養護工程處、臺灣自來水公司第五區管理處等單位合作，推出「臺灣夏至 235-身騎鐵馬遊北回」，將活動範圍延伸至轄區外之嘉義縣市；「2013 愛你一生阿里山神木下婚禮山海戀」活動，也擴展至雲嘉南濱海國家風景區之嘉義縣東石鄉濱海地區，除有效行銷阿里山觀光旅遊，並結合鄰近地區共同推動觀光。

(6) 透過各類摺頁及文宣品行銷推廣

A. 觀光導覽摺頁

- a. 「阿里山國家風景區全區觀光導覽摺頁」：內容涵蓋轄區導覽地圖、交通資訊、旅遊諮詢服務據點、各遊憩系統及景點介紹、年度活動、美食伴手禮、住宿資訊等，以多樣化圖文編撰詮釋阿里山之美，以實景照片來介紹阿里山的風光，並製作中、日、英三種語言版本，供不同需求遊客索閱，是指引遊客探索阿里山國家風景區最實用的旅遊導覽指南。
- b. 地區型觀光導覽摺頁：針對各遊憩系統、地區或景點加以說明介紹，導引遊客做更深度之旅遊，如「台 18 線阿里山公路遊憩系統觀光導覽摺頁」、「圓潭自然生態園區觀光導覽摺頁」、「奮起湖及石棹觀光導覽摺頁」等。
- c. 生態摺頁：介紹轄區豐富的動、植物生態，並推廣生態旅遊，如「螢火點燈」、「蝶舞翩翩」、「蛙鼓風鳴」、「花草齊舞」、「光華頂笨仔生態旅遊」等摺頁。



生態摺頁

- B. 阿里山半年刊：自 99 年度起，定期於每年 6 月 25 日及 12 月 25 日發行「阿里山國家風景區電子半年刊」，介紹轄內遊憩活動訊息、重大觀光建設及自然、人文、產業等資訊，迄 102 年 12 月已發行至第 8 期，內容豐富具可看性，頗獲遊客好評。



旅遊資訊網「阿里山半年刊」
(首頁/數位典藏/阿里山半年刊)



「阿里山半年刊」第 8 期

C. 吉祥物或伴手禮設計開發與推廣：

- a. 配合活動開發特色紀念文宣品，以有效行銷宣傳：「2013 阿里山新印象—與螢共舞暨步道遊蹤系列活動」設計製作**旋轉造型隨身碟**贈送來賓與參與民眾；與螢共舞活動中『木藝童玩DIY 體驗』單元，開發可愛的**螢火蟲筆筒**，讓親子共同動手製作，增加活動的趣味性。



旋轉造型隨身碟



螢火蟲筆筒 DIY



「上山找茶趣」便利貼



臺灣夏至 235-手工香皂禮盒



阿里山特色書籤

- b. 辦理「臺灣夏至 235」系列活動，將轄區特產『茶葉』及夏至冠軍美食『愛玉』等元素融入製作**手工香皂**，以加強行銷轄區產業。
- c. 辦理「2013 年阿里山手札及萬用卡」製作，將轄區內人文、景觀、產業、規劃建設、生態資源、遊憩活動及旅遊資訊等融入手札內，作為我們施政露出之平台。

(7)舉辦「eye 瘋阿里山~寫真達人攝影比賽」

鼓勵民眾**透過鏡頭捕捉阿里山的美**，留下紀錄，充實影像資料庫，提供業務使用，**並藉以行銷宣傳轄區的特色與豐富的觀光資源**，以吸引更多國內外遊客到訪，促進觀光產業發展。

自然景觀生態組

人文風情活動組



「eye 瘋阿里山~寫真達人攝影比賽」得獎作品

(8)運用媒體傳播，宣導經營管理理念，行銷優質旅遊

為即時有效傳達我們的經營管理理念，宣傳活動辦理訊息，並介紹努力建設成果，主動發佈相關之新聞稿及數位檔案照片，**102年已主動發佈之新聞稿計36則、廣播14則、數位照片382張**。並經常主動邀請各媒體參訪與報導轄內旅遊據點及辦理活動，運用媒體傳播，讓遊客瞭解我們的施政理念、建設開發、經營管理及遊憩服務等資訊，行銷轄區優質旅遊。

阿里山地區擁有豐富的自然景觀、動植物生態，以及濃厚的鄒族人文色彩，不論是走訪步道、探訪茶鄉或生態之旅，都令人心動，吸引電子、平面、廣播及網路等各大知名媒體深入報導，包括TVBS 電視台-跟著主播旅遊去、Discovery-瘋臺灣、民視電視台-GoGoTaiwan、三立電視台-吳鳳·愛玩客、看雜誌、中國時報、聯合報、蘋果日報等國內媒體；並獲**德國電台自由記者、波蘭「Voyage」月刊記者、新加坡旅遊節目、法國 Le Point 日報、美國**



鳳凰衛視節目採訪



新加坡 Heels2wheels 節目採訪



德國自由記者採訪

CBS 哥倫比亞電視台、紐澳媒體、韓國旅遊記者等國際媒體青睞。

102 年辦理「2013 阿里山新印象-神木下婚禮 山海戀」、「2013 阿里山新印象-與螢共舞暨步道遊蹤系列活動」、「臺灣夏至 235-身騎鐵馬遊北回」等系列專題活動，結合轄區業者配合實施優惠專案，並配合網路、平面、廣播、電子媒體報導，做最有效、成功行銷推廣。經統計，「2013 阿里山新印象-神木下婚禮 山海戀」整體活動媒體露出，有網路媒體 40 則、平面媒體 25 則、民視電視台、TVBS 台、華視、中天電視台等總計 69 則。



「2013 阿里山新印象-神木下婚禮「山海戀」記者會及活動媒

3. 顧客滿意度－機關服務滿意度

(1) 辦理遊客滿意度調查

A. 服務滿意度設計與執行：

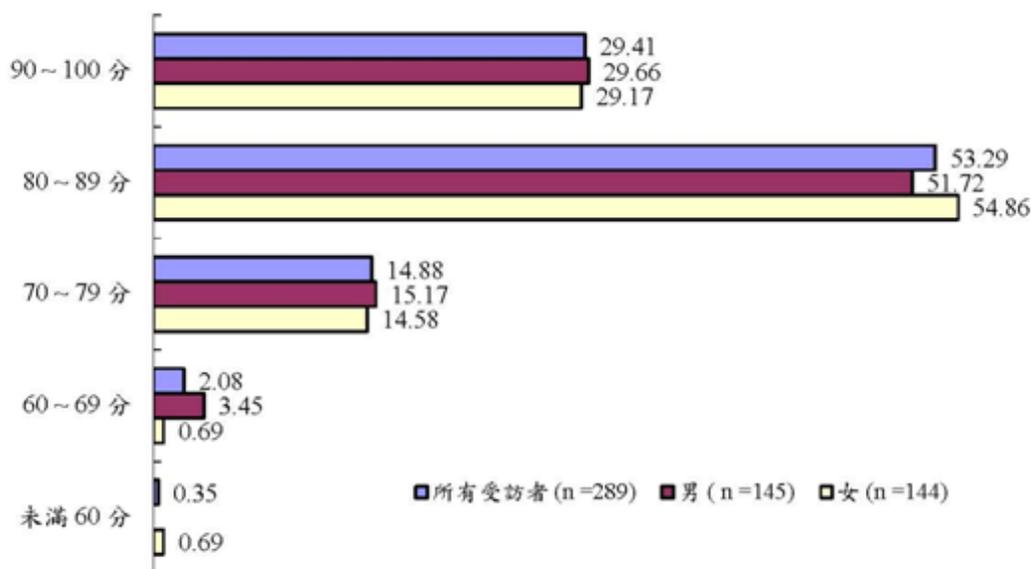
- a. **調查目的：**交通部觀光局為瞭解國家風景區遊客旅遊行為，供相關機關規劃、改善、提昇服務品質及訂定觀光發展策略參考，每年定期辦理「國家風景區遊客調查」。
- b. **調查項目：**分為旅遊決策、遊憩行為、旅遊偏好活動與滿意度、消費行為及遊客基本資料等。
- c. **訪問時間及對象：**調查期間為 102 年全年度，依據各遊憩景點的淡、旺季月份，分別執行不同天數之調查執行；淡季月份執行 2 個調查日，旺季月份執行 4 個調查日；選定轄區 4 個遊憩據點，進行 12 歲以上遊客面訪調查，惟因委託調查單位下半年統計數據尚未完成，僅能提供 102 年上半年數據供參。
- d. **調查方法與成功訪問樣本數：**由蓋洛普徵信股份有限公司派遣專業面訪人員，前往各抽樣選定之調查地點，直接對遊客進行隨機抽樣面訪。每隔 2~5 位遊客，隨機抽選 1 位年滿 12 歲以上之遊客訪問；如受訪者拒訪，則依序抽取下一位合格受訪者；同一旅遊團體遊客，僅能訪問其中 1~3 人。



在阿里山國家風景區，遊客調查包括「阿里山國家森林遊樂區」、「奮起湖」、「瑞太遊客中心」、「圓潭自然生態園區」等四個景點。由於「阿里山國家森林遊樂區」係由林務局嘉義林區管理處經營管理，進行調查結果分析時將予以扣除。102年上半年成功訪問有效樣本數，「奮起湖」為136份、「瑞太遊客中心」為76份、「圓潭自然生態園區」為77份，共計289份。

B. 遊客滿意度調查結果：

- a. 整體服務的滿意度評價：**102年度上半年阿里山國家風景區整體服務滿意度之評價，總平均分數為83.03分**(男性總平均：82.95分；女性總平均：83.11分)。其中評價為90~100分的有29.41%，評價為80~89分的有53.29%、評價為70~79分的有14.88%。



102年上半年阿里山國家風景區整體服務滿意度之評價

b. 各項服務的滿意比例：

阿里山國家風景區受訪遊客的滿意比例(非常滿意及還算滿意)，最高的是「**景點內辦理的活動(100.00%)**」；其次為「**服務人員之服務態度(98.82%)**」、「**環境美化綠化(98.62%)**」、「**提供之旅遊資訊服務(97.67%)**」、「**環境整潔(96.89%)**」、「**景點內服務設施(95.13%)**」、「**景點內空間設計(90.66%)**」、「**廁所清潔程度(90.34%)**」；而「**引導指標或動線安排(85.52%)**」及「**停車位數量(77.49%)**」滿意比例不及九成，相對較低。

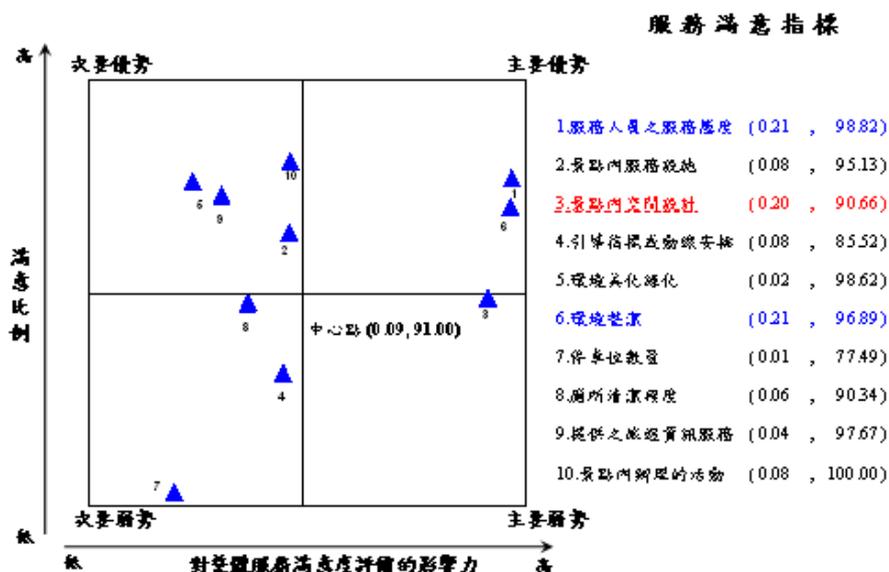


102 年上半年阿里山國家風景區各項服務滿意比例

| 項目 | % | | | | | | 回答人數 | 滿意比例 | | |
|--------------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|------|--------------|--------------|--------|
| | 非常滿意 | 還算滿意 | 滿意小計 | 不太滿意 | 非常不滿意 | 不滿意小計 | | 102 年上半年 (%) | 101 年上半年 (%) | 差異 |
| 1. 服務人員之服務態度 | 38.82 | 60.00 | 98.82 | 1.18 | 0.00 | 1.18 | 255 | 98.82 | 100.00 | -1.18 |
| 2. 景點內服務設施 | 27.53 | 67.60 | 95.13 | 4.53 | 0.34 | 4.87 | 287 | 95.13 | 95.72 | -0.59 |
| 3. 景點內空間設計 | 32.87 | 57.79 | 90.66 | 8.65 | 0.69 | 9.34 | 289 | 90.66 | 95.85 | -5.19* |
| 4. 引導指標或動線安排 | 31.10 | 54.42 | 85.52 | 13.43 | 1.05 | 14.48 | 283 | 85.52 | 82.14 | 3.38 |
| 5. 環境美化綠化 | 53.64 | 44.98 | 98.62 | 1.38 | 0.00 | 1.38 | 289 | 98.62 | 97.99 | 0.63 |
| 6. 環境整潔 | 46.02 | 50.87 | 96.89 | 1.73 | 1.38 | 3.11 | 289 | 96.89 | 93.97 | 2.92 |
| 7. 停車位數量 | 33.95 | 43.54 | 77.49 | 19.93 | 2.58 | 22.51 | 271 | 77.49 | 74.44 | 3.05 |
| 8. 廁所清潔程度 | 37.82 | 52.52 | 90.34 | 7.98 | 1.68 | 9.66 | 238 | 90.34 | 93.17 | -2.83 |
| 9. 提供之旅遊資訊服務 | 49.03 | 48.64 | 97.67 | 2.33 | 0.00 | 2.33 | 257 | 97.67 | 96.13 | 1.54 |
| 10. 景點內辦理的活動 | 70.00 | 30.00 | 100.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 10 | 100.00 | 100.00 | 0.00 |
| 11. 整體上 | 24.57 | 73.36 | 97.93 | 2.07 | 0.00 | 2.07 | 289 | 97.93 | 97.00 | 0.93 |

C. 優弱勢分析

- 優弱勢分析方式：以「受訪遊客對國家風景區遊憩景點整體滿意」為應變項，「10 項服務指標滿意比例」為自變項，透過複迴歸分析(Multiple regression analysis)，了解影響受訪遊客對國家風景區遊憩景點整體滿意之優弱勢指標。
- 分析結果：從優弱勢分析圖顯示，10 個服務項目中屬於主要優勢指標的有「服務人員之服務態度」及「環境整潔」2 項；屬於主要弱勢指標的有「景點內空間設計」1 項。



各項服務滿意比例之優弱勢分析

註：1. 各指標右方括號內第一個數值表示該指標對整體服務滿意度評價的影響力；括號內第二個數值表示該指標的滿意比例。



2. 實線底線表示主要優勢指標；虛線底線表示主要弱勢指標。
3. 第一象限代表主要優勢指標，應持續保持優勢性。第二象限代表次要優勢指標，須長期保持高度關注。第三象限代表次要弱勢指標，應保持長期的高度警覺心。第四象限代表主要弱勢指標，需立即改善。

D. 檢討改進及解決方案：

在 1~10 項服務項目中，滿意比例不及九成，計有「**引導指標或動線安排**」（85.52%）、「**停車位數量**」（77.49%）等 2 項，相較 101 年上半年滿意比例下滑計有「服務人員之服務態度」（-1.18%）、「景點內服務設施」（-0.59%）、「景點內空間設計」（-5.19%）、「廁所清潔程度」（-2.83）等 4 項，改進事項及解決方案如下：

a. 改善「引導指標或動線安排」：

□ 協調公路單位協助**改善公路往景點之引導指標**，如台 18 線及 159 甲縣道往奮起湖、166 縣道往瑞太遊客中心及圓潭自然生態園區等。

□ 檢討改善奮起湖等路線導覽圖、景點、步道與設施之指標。

b. 提升「停車位數量」滿意度：

□ 因受限於林班地無法立即釋出土地，奮起湖假日停車位不足，除宣導遊客多搭乘公共運具外，持續於春節連續假期，辦理交通疏運及「石棹-奮起湖」接駁專車服務；未來，將依「奮起湖地區整體振興計畫之規劃案」行政院核定內容，規劃增設停車場。

□ 規劃增設景點之停車位：102 年度辦理之觸口遊客中心、文峰遊客中心、達邦鄒族自然與文化中心、龍美服務區等遊憩設施工程，可**增加停車位大車 28 位、小車 155 位、機車 18 位**。

□ 加強宣導遊客多搭乘「台灣好行」阿里山線，以減輕台 18 線沿線景點停車位需求壓力。

c. 提升「服務人員之服務態度」滿意度：加強服務人員之訓練，並要求服務人員對於轄區各方面均有充分了解，俾在回答遊客詢問時，能迅速、完整提供遊客所需資訊。

d. 加強「景點內服務設施」：辦理景點規劃設計時，考量遊客旅遊之實際需求，增設或改善相關公共服務設施。

e. 加強「廁所清潔程度」：尖峰時段加強廁所清潔人力及清潔頻率，並加強清潔巡查監督工作。

f. 提升「景點內空間設計」滿意度：要求規劃設計單位充分了解現況，並加強圖說審查，使景點空間能做較合理之規劃配置。



E. 提升遊客滿意度方案：

- a. **加強網路行銷推廣**-受訪遊客有 94.12%自行規劃行程，57.09%透過電腦網路取得旅遊資訊，9.34%有透過網路訂購相關旅遊產品，其中以透過網路訂購旅館（含民宿）之比例（92.59%）最高，後續將針對遊客旅遊決策特性，加強規劃多元主題遊程、轄區旅宿介紹與連結、加強社群網絡經營等網路行銷推廣方案。
- b. **提升「民宿」服務品質**-受訪遊客有 58.47%在阿里山國家風景區過夜，住宿方式以民宿（75.15%）比例最高，其次為旅館（18.93%）。針對旅宿環境與服務品質提升，將研議辦理民宿經營管理、導覽解說、特色餐飲、工藝伴手禮、環境美化佈置等輔導培訓。

(2) 搭乘台灣好行-阿里山線遊客滿意度調查

自 102 年 3 月份起，以秘密客形式對台灣好行-阿里山線（A、B 線）進行隨車及準點性稽查，至 12 月止共稽查 28 次，並於 5 月 14 日、9 月 12 日召開 2 次檢討會議，會中就稽查所列缺失進行檢討改善。稽查主要缺失包括：服務人員未主動告知旅遊資訊、車內旅遊資訊缺乏等，將持續加強對駕駛之教育訓練，於車內放置旅遊摺頁及活動訊息等資料改善，期能帶給遊客更滿意的服務品質。

經觀光局委託暨南大學針對搭乘台灣好行-阿里山線（A、B 線）遊客進行隨機問卷調查，**102 年度遊客搭乘台灣好行-阿里山線之問卷滿意度為 79.06 分。**

(3) 員工滿意度調查

A. 員工滿意度調查之設計與執行

我們於 102 年 9 月辦理員工滿意度調查，當時有職員 31 人、職工 3 人及服務派遣人員 18 人，共計 52 人，該次員工滿意度調查係針對以上人員進行問卷調查。問項共計 10 題，採五分量表衡量滿意度級距，以無記名方式發放及填寫問卷，以期得到較為客觀之回答。計發放問卷 52 份，回收有效問卷 38 份，回收率達 73.1%。

B. 員工滿意度調查結果

員工滿意度調查結果統計、其他建議及改善意見如後附表列。整體而言，同仁對於各事項的滿意度，多集中在「滿意」及「尚可」區段間。整體滿意度以感到滿意者為最多占 55.3%，尚可次之占 25%。



交通部觀光局阿里山國家風景區管理處員工滿意度調查結果統計

| 問項 | 選項 | | 非常 | 滿意 | 尚可 | 不滿意 | 非常 | 合計 |
|-------|--------------------------|----|------|------|------|------|-----|-----|
| | | | 滿意 | | | | 不滿意 | |
| 1 | 我能自工作上獲得「成就感」感到滿意 | 人數 | 5 | 22 | 11 | 0 | 0 | 38 |
| | | % | 13.2 | 57.9 | 28.9 | 0.0 | 0.0 | 100 |
| 2 | 我對於目前「工作職務安排」感到滿意 | 人數 | 5 | 23 | 8 | 1 | 1 | 38 |
| | | % | 13.2 | 60.5 | 21.1 | 2.6 | 2.6 | 100 |
| 3 | 我對於「各單位間人力的配置」感到滿意 | 人數 | 3 | 16 | 15 | 3 | 1 | 38 |
| | | % | 7.9 | 42.1 | 39.5 | 7.9 | 2.6 | 100 |
| 4 | 我對於「工作的協調與合作關係」感到滿意 | 人數 | 4 | 20 | 11 | 2 | 1 | 38 |
| | | % | 10.5 | 52.6 | 28.9 | 5.3 | 2.6 | 100 |
| 5 | 我對於同事間能「彼此分享知識與工作心得」感到滿意 | 人數 | 6 | 20 | 10 | 2 | 0 | 38 |
| | | % | 15.8 | 52.6 | 26.3 | 5.3 | 0.0 | 100 |
| 6 | 我對於「主管領導方式」感到滿意 | 人數 | 6 | 22 | 7 | 3 | 0 | 38 |
| | | % | 15.8 | 57.9 | 18.4 | 7.9 | 0.0 | 100 |
| 7 | 我對於管理處業務上的「創新服務作為」感到滿意 | 人數 | 3 | 17 | 13 | 5 | 0 | 38 |
| | | % | 7.9 | 44.7 | 34.2 | 13.2 | 0.0 | 100 |
| 8 | 我對於管理處能「有效激勵高昂的工作士氣」感到滿意 | 人數 | 4 | 13 | 16 | 5 | 0 | 38 |
| | | % | 10.5 | 34.2 | 42.1 | 13.2 | 0.0 | 100 |
| 9 | 我對於「工作場所環境」感到滿意 | 人數 | 11 | 27 | 0 | 0 | 0 | 38 |
| | | % | 28.9 | 71.1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100 |
| 10 | 我對於管理處提供之「教育訓練與進修」感到滿意 | 人數 | 4 | 30 | 4 | 0 | 0 | 38 |
| | | % | 10.5 | 78.9 | 10.5 | 0.0 | 0.0 | 100 |
| 整體滿意度 | | 人數 | 51 | 210 | 95 | 21 | 3 | 380 |
| | | % | 13.4 | 55.3 | 25.0 | 5.5 | 0.8 | 100 |

問卷調查之其他建議及改善意見：

1. 管理處目前的感覺，同仁之間疏離感較重，團結和諧力稍嫌不足，有待加強。
2. 建議不定期辦理，由首長邀約進行座談的聚餐，藉此互相溝通並達到經驗分享與傳承。
3. 本處是世界級風景區，國際一流水準要贏在創意有感的部分，建議實施群策群力的提案制度，並多多鼓勵願意創新的員工。
4. 處裡面開會或討論，如進行「腦力激盪」，建議注意以下的原則：「可以由一個人或一組人進行。參與者圍在一起，隨意將腦中和研討主題有關的見解提出來，然後再將大家的見解重新分類整理。在整個過程中，無論提出的意見和見解多麼可笑、荒謬，其他人都『不可打斷和批評』，從而產生很多新觀點及問題解決方法。」太愛批評容易打擊士氣，即使少數人也會澆熄工作熱誠並讓員工趨向保守，無從營造快樂的工作環境，難以期待高度的創意有感，並不符合「腦力激盪」的原則。



就各事項滿意度來看，對於「**工作場所環境**」感到滿意者(包括滿意及非常滿意)最多，佔 100%，對於管理處提供「**教育訓練與進修**」感到滿意者次之，佔 89.4%，且兩項均無表示不滿意者(包括不滿意及非常不滿意)；而在能自工作上獲得成就感一項，亦無表示感到不滿意者。

不滿意度最高(包括不滿意及非常不滿意)的則是針對業務上的「**創新服務作為**」及「**有效激勵高昂的工作士氣**」等 2 項，在問卷中，有同仁就鼓勵創新(創意有感、進行腦力激盪)提出建議及改善意見。

其他在「**工作職務安排**」、「**各單位間人力的配置**」、「**工作的協調與合作關係**」、「**同事間能彼此分享知識與工作心得**」、「**主管領導方式**」，僅有部分同仁(2~4 人)表示感到不滿意。

C. 檢討改善方案

我們的業務性質是發展觀光，如何行銷，尤其是有創意的行銷，是未來工作發展一大挑戰。

各單位主管能再更深入了解每位同仁的工作狀況，**研擬各單位間之輪調制度**，除可加強同仁多方面工作知能及各單位間**經驗的交流分享**外，亦能讓新接觸不同業務的同仁，以不同角度激發出創新作為的可行性。

針對創新作為部分，應讓同仁有自由表達意見、想法的途徑，如設置創新意見信箱，定期召開腦力激盪會議討論，或設定議題分組進行討論，增加同仁的參與感，並藉以激勵高昂的工作士氣。

4. 民眾意見處理有效性—民眾意見回應與改善程度

(1) 民眾意見多元受理

處本部及各遊客中心設置有服務櫃檯，由專人提供服務外，處本部設有 0800-263567 免付費服務電話及各遊客中心設置專線電話，提供遊客諮詢及申訴服務。民眾於現場若有意見反應，可以書面投入設置之「**首長信箱**」中；另行政資訊網及旅遊服務網亦均設有網路首長信箱，提供建言、反映意見。

(2) 民眾意見處理流程

辦理陳情案件皆依據「**行政程序法**」第七章和「**行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點**」規定辦理，民眾以書面或線上申辦之案件，由專責人員負責收文分辦，並納入公文管理系統控管，若有逾期未辦情形，系統會自動進行稽催作業。並由檔案管理人員追蹤辦理進度。



(3) 民眾意見處理改善情形

- A. 102 年行政資訊網首長信箱共計有 45 件，包括：旅遊問題詢問及建議 14 件，設施反應 6 件，其他 25 件，均妥善處理及回覆。其中對於答覆內容及處理速度是否滿意填寫問卷有 1 人，表示非常滿意。另首長信箱 45 件留言中，詢及阿里山森林遊樂區相關問題有 15 件，占總數量 33.3%，由於阿里山森林遊樂區係由林務局嘉義林區管理處經管，除作相關說明外，我們也適時將問題轉請嘉義林區管理處卓處。
 - B. 102 年旅遊資訊網首長信箱共計有 74 件，包括：旅遊問題詢問及建議 54 件，設施反應 5 件，其他 15 件，均妥善處理及回覆。其中對於答覆內容及處理速度是否滿意填寫問卷有 2 件，對我們的處理與回覆表示滿意。
 - C. 102 年計有 7 件民眾陳情案，陳情內容主要為設施改善問題，目前均已依限辦畢結案，屆期應辦案件依限辦結率達 100%。
- (4) 每日由專人蒐集報紙、平面及電子媒體與業務相關新聞資訊，剪貼成冊，102 年計 1,380 篇，以了解民意及遊客所需，作為施政參考資料。

二、「資訊流通服務」構面

(一) 資訊提供及檢索服務

1. 資訊公開適切性與內容有效性

(1) 公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確程度

- A. 依據「政府資訊公開法」及「交通部觀光局推動行政資訊公開作業要點訂定」制定推動行政資訊公開作業要點，並將相關資訊公開於行政資訊網。【行政資訊網網址 <http://www.ali-nsa.gov.tw/>】
- B. 在行政資訊網『行政資訊公開』專區公開內容包括：「行政法規」、「施政計畫」、「預算及決算」、「觀光業務統計」、「研究報告」、「支付或接受之補助」、「書面之公共工程及採購契約」等項；在『本處介紹』專區中包括有管理處介紹、組織與業務職掌、各課室站之服務電話及傳真、「施政計畫」、「施政目標」、「大事紀要」、「首長信箱」等項；首頁並列有『最新消息』、『為民服務』等專區，供民眾查詢使用。
- C. 依「政府資訊公開法」第 7 條規定，除限制公開及不予提供者外，應主動公開之資訊包含法規命令、組織職掌、施政計畫、業務統計、研究報告、預算及決算等共有 12 項，均已主動公開達 100%。



行政資訊網「行政資訊公開」專區及業務職掌內容

D. 我們開放檔案應用服務，如閱覽、抄錄及複製等，民眾可填具申請書，以親送或通訊方式申辦。為推廣行銷此項服務措施，已配合本處各項活動行程進行宣傳。

(2) 服務措施及出版品資訊周知度

- A. 旅遊資訊網有「**正體中文版**」、「**英文版**」、「**日文版**」、「**韓文版**」、「**手機版**」、「**兒童版**」及「**志工園地**」，以滿足各種使用者之需求。**【旅遊資訊網網址 <http://www.ali-nsa.net/>】**
- B. 旅遊資訊網首頁設有：「關於阿里山」、「賞遊阿里山」、「節慶活動」、「建議行程」、「主題遊程」、「數位典藏」等專區，及有關餐飲、住宿、交通等方面資訊之查詢功能外，並提供連結至**交通部中央氣象局**與阿里山公路之道路主管機關**公路總局第五區養護工程處**，以方便讓民眾取得天氣與路況之即時訊息。
- C. 旅遊資訊網各專區資訊：
- 關於阿里山：讓遊客對於阿里山豐富的動植物生態、地形氣候及鄒族文化等轄區內觀光資源有一基本的認識。
 - 賞遊阿里山：介紹區內三大遊憩系統，**包括：鄒族文化部落、西北廊道遊憩系統、台 18 線遊憩系統**，並提供系統內各景點之介紹、地圖、交通、美食等資訊。
 - 主題遊程：依區內觀光資源特色分為**8 大主題遊程**進行介紹，包括：觀日雲海、鐵道懷舊、步道漫遊、原鄉部落、螢光閃爍、山林賞鳥、蝶影尋蹤、蛙鼓風鳴。
 - 節慶活動：介紹本處轄區一年四季各月份重要節慶活動行程，包括自元旦開始之**日出印象音樂會**、2 月的鄒族戰祭、3~4 月



的**花季**、4~6月的**與螢共舞暨步道遊蹤**、7~8月的鄒族小米收穫祭、9~11月的鼓動楓林、10月的鄒族生命豆祭及山美鯛魚節，到11月的茶山涼亭節、12月新美苦茶油節。

- 建議行程：提供一日遊、二日遊、三日遊、公共運輸便利遊程、阿里山無障礙旅遊行程等建議行程。
- 數位典藏：包括有**攝影集錦、生態有聲書、電子書、桌布下載、電子賀卡、虛擬實景、影片DVD、摺頁、阿里山半年刊**等9種出版品及文宣品數位資料。其中**阿里山半年刊**之內容主要為宣傳本處建設成果、行政資訊揭露以及年度活動介紹，以半年刊方式行銷大阿里山地區，吸引更多遊客前來旅遊，出刊日期訂於每年6月25日及12月25日，期能達到更大之宣傳效益。自99年度起，迄102年12月已發行第8期，相關內容之編排與資訊之提供，頗獲遊客喜愛。



阿里山國家風景區半年刊第7期(102年6月25日出刊)

- 交通資訊：提供自行開車、替代道路、加油站、客運、臺灣好行、台鐵、高鐵、森林小火車等大眾運輸訊息。
- 美食饗宴：提供風味餐廳、特色美食共**22筆**資料供網友查詢。
- 住宿指南：提供飯店旅館、特色民宿共**97筆**資料供網友查詢。
- 旅遊叮嚀：提供多項**貼心旅遊服務**，包括：遊客中心資訊、無障礙設施介紹、旅遊提醒、公共服務、急難救助、門票資訊、常見問答、雙語詞彙對照表、兩岸常用詞彙繁簡體對照表等資訊。
- 訂閱電子報功能：提供網友訂閱電子報之平台，並且每月精選旅遊資訊或活動資訊發送給訂閱者。



- 旅遊地圖：提供找景點、找住宿、找美食等功能，並可交叉查詢周邊景點、周邊住宿、周邊餐飲等多面相查詢功能。
- D. 在旅遊資訊網「旅遊叮嚀」專區中建置 15 則常見問題集，行政資訊網「為民服務」專區中 8 則（共 23 則），列出一些民眾經常詢問之問題及解答，讓遊客能在最短時間內對轄區有進一步瞭解。
- E. 進入旅遊資訊網首頁後，針對近期辦理的活動及詢問度較高之事項設置文字與大型 BANNER 圖片提供連結，讓遊客能在最短時間內取得活動之最新訊息。102 年舉辦之活動如「小火車載情意」、「2013 與螢共舞暨步道遊蹤」、「臺灣 235-身騎鐵馬遊北回」、「2013 阿里山神木下婚禮」等，均能自網站首頁之「熱門焦點」專區連結至各活動之專屬網頁。



「2013 與螢共舞暨步道遊蹤」活動網站首頁
(<http://www.2013ali-firefly.com.tw/>)

- F. 本處與轄區旅遊之最新消息，均刊登於「訊息專區」，讓民眾能掌握最新的活動消息及旅遊資訊。（首頁/訊息專區/最新消息）
- G. 為加強宣導交通資訊，於旅遊資訊網首頁加入「即時旅遊交通資訊」之彈跳式視窗，以增強宣導及服務效能。



「即時旅遊交通資訊」之彈跳式視窗



- H. 為免衍生著作權相關爭議，於網頁數位資料顯示處加註提醒：本網站內容所有權歸阿里山國家風景區管理處所有，未經同意不得轉載於任何形式媒體；並於旅遊資訊網中「關於本站」專區或首頁最下方列有『網站著作權聲明』。

(3) 資訊內容正確程度

- A. 本處網站均指派專人負責管理維護，定期檢視網頁連結功能，確保資訊連結正確性。
- B. 定期使用 LinkChecker 軟體檢測網頁所有連結是否正常運作，發現有誤立即更正。
- C. 網站資料依業務性質，由各權責課室指定專人負責網站資料之提供及維護，皆即時更新資料。
- D. 為有效管理網站資料，本處旅遊資訊網「最新消息」、「旅遊活動」及行政資訊網「最新消息」等頁面，系統設有自動下架及預約上稿功能，並由管理人員隨時檢視網頁及各項內容，維持資訊內容之正確性，以提昇網站服務品質；另為掌握網站訊息之時效性，網站「最新消息」與「旅遊活動」後方皆設有資訊最後更新日期，提供使用者參考。

(4) 網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章情形

- A. 依據行政院研考會訂定之無障礙網頁開發規範，提供各式 Link。
- B. 為符合行政院研考會無障礙網頁建置之相關規定，均在各外部連結以另開新視窗之方式呈現。
- C. 本網站依無障礙網頁設計原則，於網站中使用**快速鍵**加強瀏覽之便利性。
- D. 旅遊資訊網及行政資訊網皆取得「**無障礙網頁 A+標章**」認證。

(5) 完整建置觀光資訊標準化 V1.0 計劃

- A. 配合政府國土資訊系統(NGIS)，建立完整欄位，實現未來雲端共享計劃。配合觀光資訊標準化 V1.0 計劃，擴增景點資訊 27 個欄位、餐飲資訊 17 個欄位、活動資訊 25 個欄位(中文、英文版本)，且完整填寫欄位。
- B. 設定每日凌晨 00:00 自動產出 xml 格式之檔案上傳至觀光局標準化資料庫。



網站擴增觀光資訊標準化欄位

2. 資訊檢索完整性與便捷性

(1) 資訊檢索服務妥適性

- A. 網站內之各項資訊內容，皆可利用站內「全文檢索」方式查詢相關關鍵字，提昇搜尋便利性。
- B. 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」等相關規定提供分類檢索服務及**訊息訂閱服務(RSS)**。
- C. 檢索資訊超過 10 項時，自動以分頁方式呈現；檢索結果依相似程度、時間、主題等方式排列。
- D. 網站設有網站導覽，依網站架構提供文字化的展示方式，可輕易掌握網站資訊所在位置；並依無障礙網頁設計原則，於網站中使用**快速鍵**加強聯覽之便利性。

(2) 資訊檢索服務友善程度

- A. 網站分為「旅遊資訊網」(包括**正體中文版、英文版、日文版、韓文版**)、「兒童版旅遊服務網」、「手機版旅遊服務網」、「行政資訊網」、「志工園地」，依據民眾不同需求，配置各首頁版面，以方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。
- B. 將遊客最常檢索之資訊，包括「最新消息」、「旅遊活動」、「熱門焦點」、「主題行程」、「阿里山旅遊地圖」等資料置於**網站首頁**，以利遊客能在最短時間內取得所需旅遊資訊。
- C. 套裝行程：主要有「節慶活動」、「建議行程」、「主題之旅」三大類，每種套裝行程亦都提供美食、交通、食宿等相關連結，便於民眾作行程的細部規劃；網頁並設計有旅行備忘錄，提供各行程所需注意的貼心小叮嚀(首頁/旅遊叮嚀)。



各網站版面特色

| 網站種類 | 主要服務對象 | 版面特色 |
|-------|---------|---|
| 旅遊資訊網 | 一般遊客 | 強調互動性及資訊完整性，首頁主要為轄區旅遊資源及特色介紹、活動訊息、節慶活動、主題遊程、食宿及交通資訊等。 |
| 行政資訊網 | 業者及洽公民眾 | 簡捷具實用性，首頁即列出「最新消息」、「行政資訊公開」、「為民服務」等網站提供服務內容。 |
| 志工園地網 | 志工 | 志工交流園地，首頁提供志工訊息、活動花絮、志工名錄、志工登錄等功能。 |
| 兒童網 | 學童 | 強調活潑性，以簡單、生動有趣之版面吸引學童注意，融入旅遊環境生態教育。 |
| 手機服務網 | 一般遊客 | 注重查詢便利性，首頁提供最新訊息、活動、行程、餐飲、住宿、交通等服務專區。 |

D. 常態性、共通性旅遊諮詢問題，亦由本處彙編整理，置於本網站**旅遊叮嚀**項下**常見問答**中，提供遊客迅速之服務，並視遊客推薦情形，每季定期更新問答內容，以提昇網站實用性；相關問題亦列印成冊，收錄於本處旅遊服務手冊中，便於各遊客中心櫃檯服務人員答覆遊客諮詢。

E. 貼心小服務：

- 字級大小設定：文字大小提供 A⁺、A⁻ 兩種選擇，以符合不同的使用需求，讓每個使用者都能舒適的瀏覽網頁。
- 友善列印：提供使用者列印各種活動、路線、食宿資料，方便作書面的行程規劃。
- 雙語詞彙對照表**：在「**旅遊叮嚀**」專區提供包括觀光旅遊一般用語、轄區各景點地名、各課室名稱與人員職稱、觀光旅遊相關之組織團體與法規之**中英文對照**，以便利國際旅客查詢使用。
- 兩岸常用詞彙繁簡體對照表**：為因應阿里山大陸旅客量的快速成長，在旅遊資訊網「**旅遊叮嚀**」專區中設有包括：交通、住宿、急難救助、餐飲、購物、休閒玩樂、生活等方面兩岸常用詞彙繁簡體對照表，提供大陸遊客及國人了解在繁、簡體字與日常用語使用上之差異，讓雙方溝通更順暢。例如「**辦公大樓**」簡體字為「**办公大楼**」，大陸用語為「**寫字樓**」；「**水準**」簡體



字為「水准」，大陸用語為「水平」；「公德心」大陸用語為「精神文明」等。

- e. 氣候及交通資訊連結：於首頁設有「一周天氣」及「即時路況」連結，分別與**中央氣象局全球資訊網**及**交通部公路總局第五區養護工程處**連接，有效提供最即時的天候及路況訊息。
- f. 公共服務與急難救助：於「旅遊叮嚀」項目下設有公共服務及急難救助項目，以提供遊客緊急時所需資訊。

(二) 線上服務及電子參與

1. 線上服務量能擴展性

(1) 線上服務量能

- A. 目前提供之線上服務共有 14 項，包括線上申辦及預約服務 5 項、表單下載 5 項、主題線上服務 4 項，相較於 101 年之 13 項，**線上服務項目數成長率為 8 %**。
 - a. 線上申辦及預約服務：圖片使用權、影片使用權、預約欣賞影音、導覽志工服務等申請(旅遊資訊網/線上服務/線上申辦)及訂閱電子報(旅遊資訊網/線上服務/訂閱電子報)。
 - b. 線上表單下載：檔案應用申請表書、私有建築物獎勵申請書、災害通報單、公共設施認養契約書、檔案應用申請委任書(行政資訊網/為民服務/檔案下載、行政資訊網/緊急通報/受理災害通報表單、行政資訊網/行政資訊公開/民眾檔案應用申請)。
 - c. 主題線上服務：因應活動及專案性需求，設置專屬網頁，以供遊客查詢活動資訊，並利行銷推廣，102 年度共有 4 項，較 101 年度 3 項，成長率為 33%。
(<http://www.alishanwedding.com.tw/>
<http://www.2013ali-firefly.com.tw/>
<http://www.ali-bike235.com.tw/index.html>
<http://www.ali-nsa.net/alimessage/Intro.html>)
- B. 圖片使用權、影片使用權、預約欣賞影音、導覽志工服務等 4 項申請服務，101 年申請案件共 47 件，其中採線上申辦者有 1 件；102 年申請案件共 28 件，其中採線上申辦者計 9 件，較 101 年 1 件多出 8 件。
- C. 我們的申辦表單也登錄至「**我的 E 政府**」政府入口網，提供民眾下載使用(我的 E 政府/線上服務/申辦表單)；亦可由「我的 E 政府」網站連接至「**創新 e 化觀光網**」使用本處線上申辦服務(創新 e 化觀光網首頁/預約專區/導覽預約/阿里山國家風景

區)。



政府入口網本處表單下載區

D. 網站裝設有防火牆，防止非法入侵、破壞或竊取資料，避免用戶資料遭到非法存取使用。

(2) 線上服務推廣績效

A. 主動於旅遊資訊網發布旅遊有關之最新訊息(旅遊資訊網/訊息專區/最新消息)，101年計發布72則，102年計主動發布最新訊息82則。

B. 網站首頁設置文字與大型 Banner 圖片，並將各線上服務項目置於顯眼處，吸引民眾注意。

C. 提供 RSS 動態新聞訂閱連結(旅遊資訊網/訊息專區/RSS)，民眾點選後可隨時接收最新動態新聞資訊。

D. 為行銷阿里山地區得天獨厚的自然美景以及濃厚的鄒族人文色彩，並**鼓勵民眾踴躍使用本處旅遊服務網站及線上服務**，於102年7月23日~9月10日共50天於網站舉辦「小火車載情意」活動，讓民眾**以簡短的留言，說出對阿里山美景的感動**。整個活動參與過程，包括報名、留言、抽獎、觀賞留言、加入粉絲團、中獎通知等，都在線上進行與互動。整個活動參加留言人數已達2,583人。

【活動網址 <http://www.ali-nsa.net/alimessage/Intro.html>】

E. 旅遊資訊網自101年3月更新改版啟用以來深獲好評，至101年底之到訪人數為333,330人次，至102年之到訪人數已累計達1,007,674人次，瀏覽量更高達6,295,477頁次，其它國家來源前五名：香港、新加坡、中國、馬來西亞、日本；截至102年電子報訂閱人數達1,240人。

(3) 電子表單簡化績效

A. 利用公文系統內建之「電子公布欄」功能公布各項重要訊息，

可有效減少紙本數量，簡化流程，縮短通知時間。101 年利用電子公布欄公布之訊息共計 685 則，102 年共計 652 則。

- B. 有關圖片使用權、影片使用權、預約欣賞影音、導覽志工服務等線上申辦事項(旅遊資訊網/線上服務/線上申辦)，民眾僅需填寫姓名、電話、電子郵件及申辦事項內容，以有效縮短申請時間，避免造成民眾困擾。

2. 電子參與多樣性

- (1) 行政資訊網及旅遊資訊網皆設有「**首長信箱**」，可提供民眾建言、反映意見的管道，除可查詢留言建議紀錄，並可觀看其他公開留言及我們的處理回覆情形，達到雙向溝通之目的；於旅遊資訊網並有「**旅遊分享**」功能，供網友交流意見之用(旅遊資訊網/線上服務/旅遊分享)。
- (2) 在 **facebook** 上設有粉絲團，舉凡在大阿里山舉辦的任何活動盛事皆 po 文在粉絲團頁面上，除網友可按讚、發表意見外，亦提供友站連結(如台灣好行、台灣觀光粉絲團)的功能，擴大遊憩資訊獲取層面。粉絲團自 101 年 3 月網頁啟用後，同年 8 月僅有 247 名說讚的粉絲，**現今已有超過 6,000 名粉絲人數**，成長 24 倍，而且人數仍持續增加中。



阿里山粉絲團「阿里山 新印象」

- (3) 在 **YouTube** 也提供多部影片，並可由旅遊資訊網連結進入，提供遊客線上觀賞。



上傳 YouTube 影片-「真情鄒族」、「奮起湖再發現」

- (4)兒童網以鄒族原住民為網頁意象主軸，吸引小朋友的注意，並設計有多種親子同遊的頁面，如「童話世界」頁面設有 3 組節目表，適合由大人陪同小朋友一起觀賞，了解鄒族美麗的傳說；「趣味遊戲」頁面則提供 6 款小品遊戲，可讓家長與小孩一同試著動動手、動動腦；「酷玩下載」頁面則提供 Q 版造型的鄒族人物桌布及著色紙下載，讓親子一起為可愛的人物上色，繪畫出專屬的漂亮鄒族人物。



兒童網-主題歡樂遊

兒童網-童話世界

- (5)旅遊資訊網另提供 10 餘種電子賀卡樣板，讓想把美麗的阿里山風情畫分享給親朋好友的民眾，亦能輕鬆點個幾下滑鼠、填上幾句祝福，便是一份完美心意的展現。(旅遊資訊網首頁/數位典藏/電子賀卡)
- (6)配合阿里山知名的森林鐵道小火車復駛(嘉義至奮起湖)，趁勢推出「小火車傳情意」活動網頁，邀請民眾一同來對阿里山的美景留下感言，並將感言以火車廂接力的方式呈現在活動首頁上，活動為期 50 天，超過 2,500 則留言。

三、「創新加值服務」構面

(一)有價值的創新服務

1. 「入口、延時、分流、融合」創新策略

～戰勝莫拉克千年巨變～

「由 A 到 A+」追求永續，讓阿里山好還要更好！

民國 98 年莫拉克颱風襲臺，光是 8 月 8 日至 10 日這三天，**阿里山降雨量就累計高達 3,000 毫米**，打破 200 年來的紀錄，重創阿里山觀光產業。面對滿目瘡痍，我們全力打拼觀光重建。經奉行政院核准辦理「**阿里山國家風景區莫拉克風災復建計畫**」，以「**景點設施修復**」及「**災區產業重建**」**二大主軸**，軟硬體都到位，同步進行災後重建工作。

由於災後轄區內道路多處中斷，必須跋山涉水方能瞭解各遊憩據點及各項設施之損壞情形，並思索如何進行重建。「**道路通到那裡，景點就恢復到那裡**」是我們執行「**景點設施修復**」的原則，我們在 98 年底火速完成 14 個地區計 27 處景點設施復舊工作，重新開放遊客使用，後續並投入 2 億元重建經費，推動 13 項重大景點設施復建工程，如期於 100 年全數竣工。



設施修復期間，我們更致力於「**災區產業重建**」，陸續完成**產業環境重建**(3 處景觀美化、13 場次植栽講習及 3 處螢火蟲棲地復育)、**產業輔導培訓**(6 場次產業重建信心座談會、4 梯次提升餐飲及服務品質培訓、2 梯次特色手工藝培訓)、**行銷推廣活動**(23 項產業行銷、觀光推廣及媒體宣傳、阿里山工作休假團 working-holiday)、**便利**

交通旅遊優惠措施（阿里山免費旅遊接駁活動、台灣好行-阿里山好行聯票、1人1300-愛上阿里山旅遊優惠專案）等多項觀光產業重建工作。



阿里山工作休假團



觀光產業重建信心座談會



重建阿里山農特產品展售

由於「重建計畫」奏效，除了100年度遊客數首度突破300萬人次，超越災前之外，101年度更創下近400萬旅遊人次至高點，觀光產值約87億元。而為了災後重新出發，**在短期的「重建計畫」之外，我們更推出「入口、延時、分流、融合」的長期發展策略。**

這樣的長期策略，是為讓阿里山觀光永續發展，我們重新定位未來整體發展方向，讓遊客腳步放緩，延長停留時間，把遊客帶向大阿里山地區每個角落，避免遊客過度集中，提昇旅遊體驗深度，提高再遊比例，帶動觀光產業的良性循環。

(1) 落實「延時」策略 - 打造阿里山前花園隙頂茶鄉

開創公私協力新典範，讓小聚落國際化
隙頂茶鄉觀光產業落地生根，又開花結果

隙頂是阿里山公路沿線的重要景點，茶業文化早已聞名。為執行「**延時**」策略，隙頂位置適中，是很重要的「延時」據點。

我們與社區合作，投入特色花卉計畫、街景改善、興建特色步道，使隙頂「**茶香茶鄉**」成為阿里山公路上，茶產業的重點聚落。

沿台18線經過觸口、龍美進入阿里山山區，不久便來到隙頂。隙頂是上山第一道地形屏障，由於地理環境特殊，在此不但可以瀏覽日出、雲海等高山風光，更有獨特的雲瀑景觀，而有**雲瀑故鄉**的美名，但**以往遊客為了趕赴阿里山森林遊樂區，往往過而不入**。近年來，在當地居民與我們共同的努力下，這個小小的山城才逐漸引起遊客的注意。

除了辦理**街景改善、設置入口意象**外，在特色花卉方面，我們於公路兩旁種植**野牡丹**，以營造**紫色公路**的優美意象，讓遊客一進入阿里山便有耳目一新的感覺。另外也配合曲折蜿蜒之天然山勢，施設觀景臺、休憩涼亭、**二延平步道與隙頂之星步道**。



隙頂街景改善

二延平步道的雲海美景

隙頂紫色公路

由於步道與觀景臺的視野展望絕佳，雲海的氣勢與阿里山森林遊樂區不相上下，更是吸引眾多攝影同好不遠千里而來取景。如今隙頂已成為阿里山公路上重要的中途休憩景點，遊客不再來去匆匆，而停下腳步，體會這個小鎮山居的風味。



二延平步道美景處處

隙頂，有秀不完的美麗照片。近年來更利用其氣候特性，推廣栽種農特產，除了阿里山茶，我們也輔導引進蘭花栽培，目前生產的蘭花產品，**已行銷全球，尤其受到大陸人士喜愛。**

除了在產業上的輔導協助外，我們並與社區維持良好互動關係，共同為地方的觀光發展努力。在12月3日觸口遊客中心啟用典禮，隙頂蘭花業者**特別在我們行政中心室內廣場佈置花藝**，共襄盛舉。



大陸浙江省夏寶龍書記來訪
特指名參觀隙頂蘭花園



大陸煙台市長於本處合影
背景即為隙頂業者回饋之蘭花花藝



隙頂二延平步道雲瀑晚霞及特色民宿
眾多相機獵取鏡頭，蔚為奇觀，有如攝影天堂

(2) 打造「延時、分流」核心地！頂石棹

嘉義第一民宿聚落，用「意境」為步道重新命名，更添詩情畫意
♣雲霧鎖茶♣晚霞夜琉璃♣花動石棹頂♣

石棹是阿里山公路交通要衝，「延時、分流」核心地。
我們發揮巧思，將「雲霧茶霞櫻」等景物資源特色，以步道串接，並將當地5條各具特色的步道命名為雲之道、霧之道、茶之道、霞之道及櫻之道，美好氛圍立刻展現，使嘉義地區民宿最大集中地「頂石棹」更添詩情畫意，觀光產業更上一層樓。

石棹(也稱之為石桌、石卓)位於海拔1,200~1,500公尺，是好幾條公路的交會點，也是阿里山公路重要的中繼站。

石棹是著名茶鄉，「阿里山高山茶」南茶道即發源於此，香氣濃郁，滋味甘醇，受到許多喝茶人士的喜愛，加上當地終年雲霧繚繞的

天然美景與舒適氣候，成為發展地方觀光及優質民宿的有利條件。

石棹以**茶產業**和**茶園觀景**為號召的民宿蓬勃發展，而將石棹發展為「**民宿區**」，則源自阿管處成立初期向茶農所提出的概念。

過年期間來到石棹民宿區，會發現粉紅色的昭和櫻開滿山頭的壯麗景色，非常引人注意。

石棹民宿區興起這股種櫻花的風潮，是源自於當地一間民宿的老闆，當初他覺得粉紅色的昭和櫻很漂亮，所以種幾株在自家茶園，結果櫻花綻放後深獲居民及遊客喜愛，也讓我們萌生以櫻花營造石棹社區的念頭。我們購置了700株山櫻花，讓當地居民認養栽植，並負責後續嫁接昭和櫻及栽培管理等工作。

經由我們的推動與居民的共同努力，昭和櫻已成為石棹極具特色的植栽，成功打造石棹成為**昭和櫻社區**，吸引許多賞櫻的旅遊人潮。



與民宿、步道
相互輝映的昭和櫻



石棹夜琉璃



頂石棹服務區

透過改善舊有道路交通樞紐之瓶頸問題，配合人車分道、道路景觀及商業空間重新塑造，並輔以特色花卉營造與茶之道遊程的推廣，已使石棹展現旅遊新氣象。

為服務遊客，我們在石棹設置頂石棹服務區，除串接周邊舊有步道，並結合當地資源特色，將步道分別以**茶之道**、**雲之道**、**霧之道**、**霞之道**、**櫻之道**命名，建構完整步道系統，提供遊客欣賞石棹美景及體驗茶園風情的最佳途徑。

沿茶園高度不斷攀升的步道，農舍點綴其間，視野絕佳，無論是晴天或陰雨，各有不同美景，尤其石棹雲海夜景更是攝影者取景的最愛。

民國92年時，石棹地區僅有2家民宿，經由多年的努力，**目前已發展到29家的規模**，有效帶動社區觀光發展，並帶來無限旅遊商機。



石棹民宿蓬勃發展，我們協助
設置整合性指標牌



以航空攝影為底圖的頂石棹步道系統導覽圖

(3)落實「分流」策略～輔導原民產業，鄒族文化觀光分流示範點

在雲海之下、在森林之中，有一群人手牽手築巢圓夢！

「YUYUPAS 鄒族文化部落」感動世人·成功分流

讓離鄉背井的鄒族青年，再度回到故鄉。這是由鄒族文化引領，我們參與輔導原住民產業重建的成功案例。

為了傳承「沒有文字」的神秘鄒族文化，我們在 102 年度委託旅遊記者王以瑾小姐，蒐集資料編撰「鄒族部落文化神話故事」，讓遊客可以前來阿里山尋找「鄒族的神話傳說」。

102 年度，這裡締造了超過 15 萬人次的入園人數。



原住民文化，具有特殊神秘的意象，是具有吸引力的觀光元素。將原住民文化傳承與觀光產業作最好的結合，「YUYUPAS 鄒族文化部落」(以下簡稱「YUYUPAS」)，是我們輔導原住民產業的成功案例。

98 年 8 月 8 日莫拉克重創阿里山，目前人數僅剩 3,000 多人的鄒族，許多部落居民生計面臨危機，鄒族文化也遭遇無情衝擊。98 年 9 月 21 日，風災過後才一個半月，YUYUPAS 董事長鄭虞坪以熱情逆向操作，就在這土地創辦 YUYUPAS，讓在外的年輕鄒族族人返鄉築巢圓夢，文化傳承、留住人才、創造就業。

為了共同圓一個分享阿里山的夢、圓一個旅行者的夢、圓一個鄒

族家園的夢，我們除了協助改善鄒族地區旅遊服務設施外，並全力行銷推廣鄒族文化與當地農特產品。99年11月委由YUYUPAS承辦「台灣挑TEA茶路新體驗」活動，奠定園區晚會節目的基本架構；YUYUPAS並於102年研發創意新劇目，以震撼的實境秀，述說阿里山最美的神話，吸引更多遊客前來體驗。

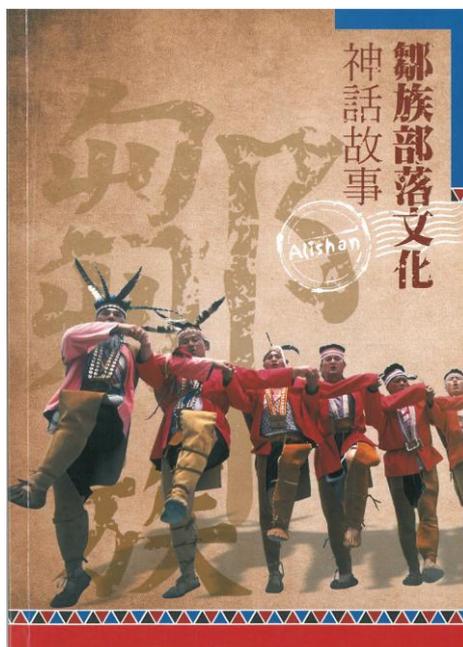
98年起，築巢圓夢計畫自莫拉克風災後，逐步進行至今，一路走來，遊客不斷成長，102年度締造了超過**15萬人次**的入園人數，歷年來並獲得多項殊榮，並以**鄒族文化與國際交流**。

微弱的亮點也會大放光明，這是一個真實的原住民感人故事，在莫拉克風災幾近毀滅性的災變後，YUYUPAS以超乎想像的速度重新站起來，已受到國際矚目，並發揮母雞帶小雞的精神，引領所有鄒族部落一起**築巢圓夢**。**我們與YUYUPAS攜手重建的努力成果**，也正為遊客「分流」到鄒族原住民文化旅遊策略的成功，作最好的示範。

鄒族除了是阿里山在地原住民，也是一個**沒有文字**的特殊原住民族，因而更增添了神秘色彩，也使得文化傳承，只能靠口述歷史，在平地文化衝擊以及莫拉克風災摧毀下，文化的保存益顯彌足珍貴。

所以，我們在102年度委託旅遊記者王以瑾小姐，蒐集資料，並與鄒族專家學者與地方耆老共同研究，編撰「**鄒族部落文化神話故事**」，讓鄒族的神秘文化，可以傳承下去。

全書包括「神話篇」、「傳說篇」及「民間故事篇」，就像是認識鄒族的一篇窗口，讓遊客可以前來阿里山尋找「**鄒族的神話傳說**」，一窺旖旎片段。



我們在102年出版的
鄒族部落文化神話故事

(4) 「融合」的應用 ~ 世界級品牌優勢，提昇農特產附加價值

阿里山茶早已全球驚艷，我們還有愛玉票選第一、235冠軍咖啡，都要「**融合**」阿里山品牌，走向國際

阿里山茶是**國際知名**的臺灣高山茶，年產值超過 20 億元。

茶園海拔在 800 公尺到 1400 公尺之間，茶區分佈在龍美、隙頂、巔頭、光華、石桌、達邦、特富野、里佳、瑞里、瑞峰、太和、太興、太平、龍眼、碧湖、豐山等山地部落。

由於阿里山的美景，與甘醇的高山茶相得益彰，更提昇阿里山茶的價值。我們也進一步輔導業者，以**阿里山的品牌行銷推廣**。

「融合」的概念，不只可以應用在地理區位上，與鄰近的日月潭、雲嘉南、西拉雅等國家風景區，及玉山國家公園、嘉義縣市各景點作觀光整合，也可以應用「阿里山」美好意象，行銷推廣所有的觀光元素，尤其是農特產品，**阿里山茶**就是一個相當成功的實例。

我們除了辦理「夏至 235 身騎鐵馬遊北回」、「神木下婚禮」等跨部門的旅遊推廣活動外，並將「融合」概念的應用層次，擴及於搭配「阿里山美好意象」作產品行銷，。

102 年度我們重點輔導的特色農產品，除了已極具知名度的「阿里山茶」（包括積極參與阿里山高山茶比賽及推廣活動）之外，還針對 102 年度觀光局臺灣美食網路票選活動中，協助行銷「阿里山愛玉」，獲得地方美食票選冠軍；並補助「嘉義縣咖啡產業發展協會」辦理咖啡推廣活動，以及輔導業者申請註冊「N235 阿里山高山咖啡」。

主打阿里山品牌，融合阿里山美麗意象，向全球行銷推廣，是絕對可以提高產品附加價值的創意作法。



參與 102 年春、冬茶比賽頒獎



輔導業者註冊 N235 阿里山高山咖啡

2. 全臺首創秋冬賞螢·生態旅遊再創新猷

賞螢活動**新紀元**！阿里山全年可賞螢火蟲

夏螢「一閃一閃亮晶晶」、冬螢「就像**飛舞的流星**」、佳評如潮

螢火蟲是生態指標，**賞螢**是阿里山最具指標性的生態旅遊活動，10年來我們持續行銷推廣，賞螢活動已在全國蔚為風潮。

莫拉克風災重創大阿里山賞螢活動！為了創新這項指標性遊憩活動，我們更積極投入棲地調查、保育、螢火蟲及環境復育。

102年度我們**率全國之先**，打破傳統賞螢夏季侷限，正式推出「**秋冬賞螢**」，阿里山賞螢活串連四季，踩線媒體迴響熱烈，預估賞螢遊客數**突破31萬人次**，觀光**產值高達9.3億元**！

阿里山自然資源涵蓋丘陵、高山及溪流等各式獨特地景與水色風光，孕育豐富的螢火蟲資源。全臺灣紀錄超過63種螢火蟲，其中阿里山就可見到42種，除3~6月常見的黑翅螢、大端黑螢、梭德氏脈翅螢及端黑螢外，更有秋冬季節限定的山區種類如山窗螢、鋸角雪螢與神木螢等，四季皆能體驗獨特的視覺饗宴。

阿里山地區四季賞螢的景觀有很大的不同，春夏季賞螢，螢火蟲數量多及閃爍發光特性，易形成目炫的視覺效果。秋冬季賞螢，賞螢活動數量相對較少，發光特性為持續光，待入夜時分，冬螢緩緩自草叢飛出，猶如流星般拖曳的光軌，隨著時間推移堆疊加強視覺印象，周圍靜謐、無聲、低溫的包圍下，彷彿時空靜止般令人屏息與震撼。



秋冬螢的持續光（奮起湖賞螢步道）



秋冬季的山窗螢

在莫拉克風災過後，為了讓賞螢活動更上一層，我們更積極投入棲地復育，102年度**率全國之先**，打破傳統賞螢夏季侷限，正式推出「**秋冬賞螢**」。102年12月17、18日，辦理「冬螢踩線活動計畫」，邀集媒體及對生態愛好者約40人，實地踏勘踩線，獲得熱烈迴響，媒體報導23則、部落客報導3則。阿里山賞螢活正式串連四季，預估年賞螢遊客數可**突破31萬人次**，觀光**產值高達9.3億元**！

★秋冬賞螢·亮點特別介紹★**光華五星，感動人心**★

生態旅遊全部體驗，一次滿足！

由賞螢活動發跡，成為全臺惟一「**五星級**」生態旅遊亮點

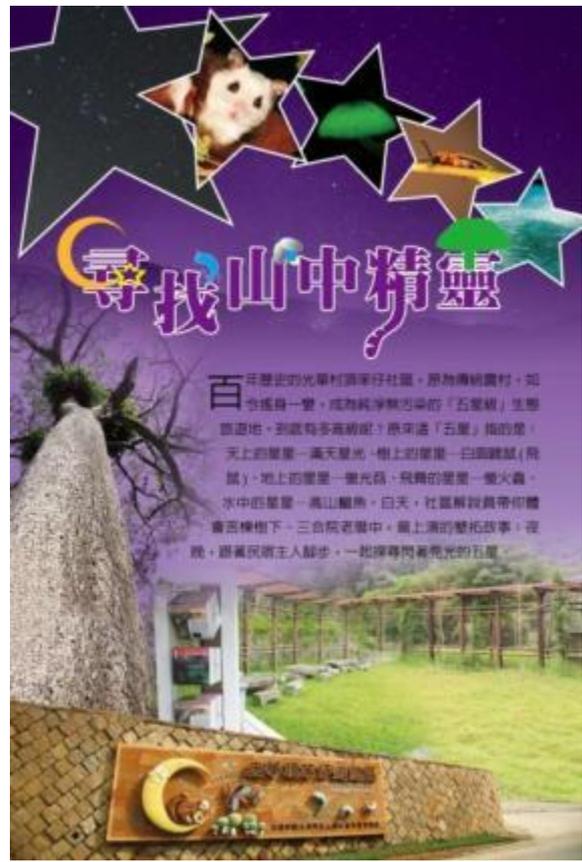
「安全、生態、樂活、永續」的國際級高山度假區是我們的願景，而這願景的雛形，已經在「光華五星社區」實現，幽靜的山中小村正逐漸讓國際客驚艷。

生態旅遊的全部**體驗**，在這裡可以**一次滿足**！未來我們還要推動環境教育場域認證，讓觀光更生態、更知性。

螢火蟲季期間，光華地區**民宿**假日全滿、平日約八成，觀光產業欣欣向榮。

阿里山的生態保育，最早是從**山美達娜伊谷**開始，其後達邦的伊斯基安娜也發動護溪運動，成為生態旅遊的雛形。而近年來發展生態旅遊最成功的**光華頂笨仔社區**，就從「頂笨仔文化協會」與阿管處的結合開始。

光華社區從**93年**納入**阿里山國家風景區**範圍，而社區內生態物種多樣性的維護也是我們努力、輔導的方向之一，其中光華社區最顯著的物種為螢火蟲及臺灣特有種-白面鼯鼠，其**93年**前後最大的改變如下：



| 種類 | 白面鼯鼠 | 螢火蟲 |
|-------|---|---|
| 93年以前 | <ol style="list-style-type: none"> 對居民而言，白面鼯鼠只是一道餐桌上的佳餚。 居民為獵人的身分不斷獵殺。 | 居民僅重視農作物的生長情形，大肆灑用農藥導致螢火蟲不易生長。 |
| 93年以後 | <ol style="list-style-type: none"> 居民開始重視白面鼯鼠對於台灣生態的重要性。 居民為保育人員的身分。 | <ol style="list-style-type: none"> 開始了解、重視螢火蟲為一種觀光資源。 農作物保育耕法觀念興起。 |

□與生態共生共榮的社區~五星級的光華頂笨仔社區

頂笨仔位於嘉義縣**竹崎鄉光華村**，屬八掌溪源頭流域，緊鄰**奮起湖**與**石棹**兩地，海拔約1000~1300公尺，地處暖溫帶、闊葉林與針葉林交界，氣候宜人。





由於地形類似畚箕，而頂笨仔位於畚箕的最頂端，故又稱「頂盆」，惟早期外省戶政人員不懂台語，則誤植「頂笨」，因此居民常開玩笑說他們是最笨的人，只會傻傻的生活。這裡沒有醒目的亮點，只有與自然共處的純樸。



有點笨重的頂笨仔社區入口意象



純樸迷人的光華頂笨仔聚落

台 18 線阿里山公路開通後，帶動沿線發展，光華村則因不在台 18 線交通動線上，相對較為封閉。然而也因半封閉，聚落仍維持傳統農村的生活型態，加上外來人口稀少，因此人情味濃厚、治安良好，農村文物、人文建築也得以完整保存，自然環境則因低度開發，動植物資源相當豐富。

光華頂笨仔社區號稱擁有**五星級的生態資源**，居民常跟到訪的遊客介紹，他們的生態旅遊是『五星級』，也就是『有省錢(台語)』的等級，而這五顆閃亮的星星分別是：

- ★地上的星星—**螢光菇**
- ★天上的星星—**滿天星光**
- ★飛舞的星星—**螢火蟲**
- ★樹上的星星—**白面鼯鼠**
- ★水中的星星—**鯛魚**

這裡有**全臺灣最高大的苦楝**

樹、以傳統建築技術接合**不用任何鐵釘的木造三合院**、**以手工劈開的石板製作而成的庭院**、**百年歷史的砌石梯田**，都相當具有特色，絕對值得親身體驗、細細品味。而在這裡，也正興起另一種與生態共生共榮，兼具知性與感性的深度生態旅遊。



白面鼯鼠是光華村夜晚最期待見面的嬌客



光華的螢光菇群聚最集中，在雨季潮溼的 4-10 月都能看

□公私協力，打造生態旅遊地

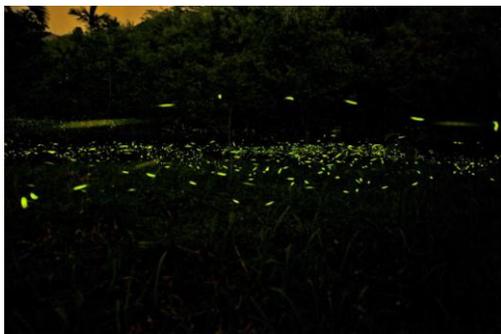
為協助光華社區發展生態旅遊，我們延請嘉義大學休閒所及野FUN生態公司等專業團隊進行協助輔導。在輔導團隊的規劃下，確立光華生態旅遊運作的模式，包括**資源調查監測、環境評估、資源保育、成立巡守隊**等，並協助辦理解說導覽員的訓練及認證。民國97年底，本處為光華提報生態旅遊地認證，於民國98年決選時，**光華社區便以第一名的黑馬之姿，成為內政部營建署生態旅遊地的推薦地。**

為維護光華地區螢火蟲生態，我們於99年及101年辦理**黑翅螢**與水生型**黃綠螢**之棲地改善及復育計畫；102年並著手辦理**秋冬螢**棲地改善計畫，未來希望結合民宿、導覽及產業，推動**四季賞螢**遊程。

102年度我們在光華社區，完成杏花種植300株，配合賞螢區螢火蟲復育工作種植紅彩木、唐竹、蔓花生等，以作為蜜源兼具觀賞之花卉，以營造杏花社區為目標。

在硬體建設方面，我們採取**生態工法**，例如設置生態池，營造水生型螢火蟲的棲地環境；擋土設施以塊石人字砌法，塊石細縫間即提供螢火蟲幼蟲安全有利的生長環境；區內步道也採人性化設計，注重行走平順度，儘量減少高低差與階梯，讓夜間賞螢行走更安全舒適。

102年3月7日至3月21日我們與頂笨仔文化協會共同舉辦「光華頂笨仔**生態旅遊教育研習**」，希望持續推動生物多樣性保育、永續自然生態旅遊、社區永續經營之理念，充實社區生態旅遊活動內涵。



成群的螢火蟲景象



光華頂笨仔螢火蟲野放復育區



光華頂笨仔舒適的賞螢空間-賞螢區紫藤花架、賞螢步道、賞螢廣場

□落實生態旅遊，力求永續發展

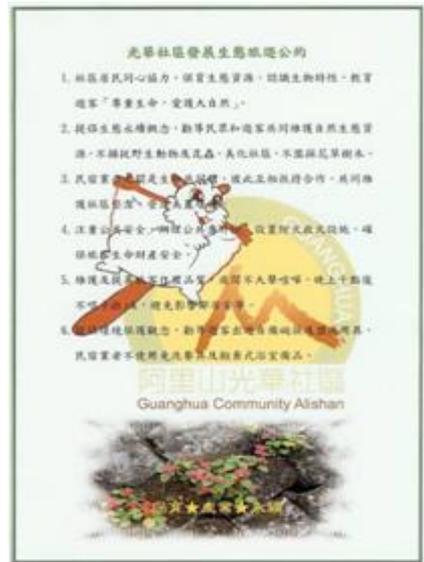
生態旅遊是一種友善旅遊，包括對人、對環境及社區友善。頂笨仔居民深切了解要真正達到生態旅遊，不能光喊口號要落實在細節。

為了維護螢火蟲生態，光華頂笨仔居民有錢出錢、有力出力，提供私有土地作為螢火蟲復育棲地；另為避免噴灑農藥影響螢火蟲生長及破壞整個生態環境，**民宿及餐飲業者募款給土地所有權人，以鋤草方式清除雜草、整理環境，不噴灑農藥，以利永續發展。**

我們並與社區民眾共同制定一套「**光華社區發展生態旅遊公約**」，並訂定「**夜間生態觀察守則**」、「**觀賞飛鼠守則**」、「**食宿守則**」。

在食宿方面，勸導遊客出遊自備碗筷及盥洗用具，**民宿業者不使用免洗餐具及拋棄式浴室備品**；在夜間生態觀察方面，進入森林後，遊客結伴且緊隨解說員，勿單獨行動，不使用麥克風，保持輕聲細語；在觀賞飛鼠方面，不以不當行為迫使飛鼠現身；每隻飛鼠觀賞時間不超過15分鐘，如遇親鼠與幼鼠在一起，應立即移開燈光，並離開該處，避免影響幼鼠進食或學習等等，落實生態旅遊精神。

帶領遊客夜間觀賞動植物，**每批最多五十人，每晚總量管制一百人**。業者也約定，夜間導覽收入的兩成做為協會基金，用於維護環境，讓當地的生態旅遊得以永續發展。



光華社區發展生態旅遊公約



牛山觀賞飛鼠活動

全臺灣最笨的土地公廟就在頂笨仔

頂笨仔人愛稱自己笨，連土地公廟也很笨，頂笨仔土地公廟-福德宮並沒有神像，所供奉的是刻了「**福德正神**」四個字的石碑，相當奇特，又因地名的關係，外人戲稱為「**最笨的土地公廟**」。

雖然頂笨仔居民常自嘲這裡住著一群最笨的人，然而，他們選擇走向生態旅遊，達成生態保育與產業雙贏，不但不笨，反而做出最聰明的決定。



(二)創新服務標竿學習效益

1. 「入口、延時、分流、融合」創新策略

莫拉克風災後我們除了以「景點設施修復」及「災區產業重建」二大工作同步進行，用最快速度恢復阿里山的觀光旅遊事業外，我們也以「結合在地居民意見」、「生態永續、低度開發」之觀念，重新審視大阿里山的未來發展。

我們完成台 18 線自行車道、光華頂笨仔賞螢設施、達娜伊谷遊憩設施等工程，辦理產業輔導培訓、與螢共舞、神木下婚禮等行銷活動，並結合社會資源及凝聚社區共識，推動高山**特色花卉景觀**、**四季賞螢地**等營造計畫，豐富旅遊內涵及提升遊憩品質。

我們執行「**阿里山國家風景區建設計畫**」推動成效良好，不僅完成多項景點建設及觀光行銷工作，吸引國內外旅遊人潮達**393 萬人次**創歷史新高，且為地方帶來**88 億元**之觀光產值，獲得社區與遊客高度滿意肯定及**行政院 101 年度院列管施政計畫「優等獎」**之殊榮。



我們執行「**阿里山國家風景區建設計畫**」獲**行政院 101 年度院列管施政計畫「優等獎」**

102 年度我們持續努力，推動**觸口遊客中心**、**文峰遊客中心**、**鄒族自然與文化中心**開放啟用，以及**太平雲梯**、**牛埔仔遊憩園區**等景點建設，並經由特色活動、套裝遊程行銷推廣吸引遊客，以達成觀光質量並進、帶動地方發展、營造國際高山度假區之觀光發展目標，並創造大阿里山風華再現。

(1) 「入口」策略 - **型塑嶄新入口意象**

近年來，我們陸續完成許多社區與步道的入口意象，普遍得到居民與遊客的肯定，除成為遊客拍照留念的熱門新景點外，並獲建築師雜誌刊登報導。



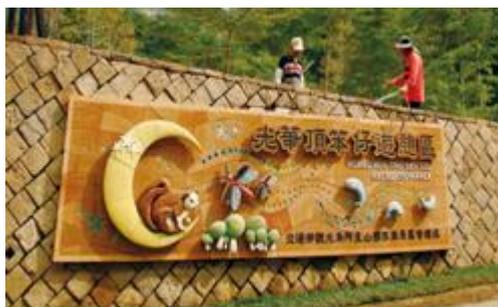
建築師雜誌有關轄區設置入口意象的報導

在102年4月12日召開的「鄒族文化與觀光發展資源共同管理會」第25次會議，討論與提案事項中，請我們協助設置入口意象的就有4案之多，足見我們的努力已獲得肯定與認同。每個意象的建立，都代表我們的用心，都是我們服務品質的保證，也是最好的行銷。

以光華頂笨仔遊憩區為例，我們便將當地「光華五星」-白面鼯鼠、螢火蟲、螢光菇、鮎魚與星星等五種生態資源靈活融入社區入口意象中；就連當地每到夏季雨後的夜晚，就會冒出綠色螢光亮點的螢光菇，都有屬於它的專屬意象。還有茶鄉一隙頂，飄散著濃濃茶香的入口意象；以鄒族文化圖騰及木雕展現的樂野雅吾瑪斯步道入口意象，都讓遊客的到訪有印象深刻、耳目一新的感覺。



來吉山豬意象



光華頂笨仔遊憩區入口意象



光華頂笨仔社區螢光菇意象



隙頂社區入口意象 樂野雅吾瑪斯步道入口意象 頂湖步道入口意象

(2)「延時」策略：打造阿里山的前花園—隙頂

沿台 18 線經過觸口、龍美進入阿里山，不久便來到隙頂。隙頂是上山第一道地形屏障，由於地理環境特殊，在此不但可以瀏覽日出、雲海等高山風光，更有獨特的雲瀑景觀，而有**雲瀑故鄉**的美名，但**以往遊客為了趕赴阿里山，往往過而不入**。近年來，在當地居民與我們共同的努力下，這個小小的山城才逐漸引起遊客的注意。



隙頂街景改善



隙頂二延平步道

除了辦理**街景改善、設置入口意象**外，在特色花卉方面，我們於公路兩旁種植**野牡丹**，以營造**紫色公路**的優美意象，讓遊客一進入阿里山便有耳目一新的感覺。另外也配合曲折蜿蜒之天然山勢，施設觀景臺、休憩涼亭、**二延平步道與隙頂之星步道**。由於步道與觀景臺的視野展望絕佳，雲海的氣勢與阿里山不相上下，更是吸引眾多攝影同好不遠千里而來取景。如今隙頂已成為阿里山公路上重要的中途休憩景點，遊客不再來去匆匆，而停下腳步，體會這個小鎮山居的風味。

(3)「延時、分流」策略：南北分流的起點—石棹

石棹(也稱之為石桌、石卓)位於海拔 1,200~1,500 公尺，是好幾條公路的交會點，也是阿里山公路重要的中繼站。石棹是個著名茶鄉，「**阿里山高山茶**」即發源於此，香氣濃郁，滋味甘醇，受到許多喝茶人士的喜愛，加上當地終年雲霧繚繞的天然美景與舒適氣候，成為發展地方觀光及優質民宿的有利條件。石棹以**茶產業**和**茶園觀景**為號召

的民宿蓬勃發展，而將石棹發展為「**民宿區**」，則源自我們成立初期向茶農所提出的概念。



石棹櫻之道步道



石棹茶之道步道

過年期間來到石棹民宿區，會發現粉紅色的昭和櫻開滿山頭的壯麗景色，非常引人注意。石棹民宿區興起這股種櫻花的風潮，是源自於當地一間民宿的老闆，當初他覺得粉紅色的昭和櫻很漂亮，所以種幾株在自家茶園，結果櫻花綻放後深獲居民及遊客喜愛，也讓我們萌生以櫻花營造石棹社區的念頭。我們購置了700株山櫻花，讓當地居民認養栽植，並負責後續嫁接昭和櫻及栽培管理等工作。經由我們的推動，與居民的共同努力，已成功打造石棹成為**昭和櫻社區**，吸引許多賞櫻的旅遊人潮。

透過改善舊有道路交通樞紐之瓶頸問題，配合人車分道、道路景觀及商業空間重新塑造，並輔以特色花卉營造與茶之道遊程的推廣，已使石棹展現旅遊新氣象。另為服務遊客，我們在石棹設置頂石棹服務區，並興建包括**茶之道、雲之道、霧之道、霞之道、櫻之道**之完整步道系統，提供遊客欣賞石棹美景及體驗茶園風情的最佳途徑。沿茶園高度不斷攀升的步道，農舍點綴其間，視野絕佳，無論是晴天或陰雨，各有不同美景，尤其石棹雲海夜景更是攝影者取景的最愛。

民國92年時，石棹地區僅有2家民宿，經由多年的努力，**目前已發展到29家的規模**，有效帶動社區觀光發展，並帶來無限旅遊商機。

(4)「延時、分流」策略搭配 - 推動社區『**特色花卉景觀計畫**』

一般公部門辦理植栽工程多採發包種植、養護的傳統模式，我們的轄區多位處偏遠山區，且水源取得不易，若植栽採發包施工，承包商基於成本考量，植栽種植後往往疏於養護照顧，而影響植栽之存活率，不僅達不到預期效益，也容易衍生契約執行爭議。

我們在各社區推動的特色花卉景觀計畫，則是希望**跳脫傳統模式，主動結合在地資源，帶動社區民眾共同參與**，除了可藉由居民共同的投入凝聚社區向心力外，經由教育訓練學習，增加居民植栽專業知識，並培養出的植栽在地專業人力，都有助於日後社區綠美化品質的有效提升。



與居民合力營造頂石棹玫瑰園

基於居民對於家鄉的熱愛與情感，投入後的成果總讓人感動與驚艷，遠遠超乎我們委託的經濟效益。



大家一起認識植栽

推動特色花卉景觀計畫，結合社區居民做植栽認養活動，其中最成功的範例當屬**石棹社區**。



社區共同參與特色花卉計畫

石棹除了過年期間有粉紅的昭和櫻，三、四月有浪漫的紫藤，五六月還有盛情的玫瑰，每種季節都有不同的風貌，可藉此提升遊客的遊憩體驗，後續也希望能更進一步營造出繽紛多彩的四季花卉景觀。

經由石棹社區成功的經驗，帶動其他社區跟進，如今在光華社區、隙頂社區、觸口牛埔仔園區、樂野社區、新美社區等，都已經有相當可觀的成果，**讓每個社區都能散發出獨特的觀光魅力**，為阿里山景觀營造帶來全新的面貌，也藉由花卉景觀提供多元賞花遊程，帶動新的旅遊人潮。



石棹社區 1-2 月的昭和櫻、3-4 月的紫藤、5-6 月的玫瑰

2. 全臺首創秋冬賞螢·生態旅遊再創新猷

阿里山的賞螢產業歷史悠久，自 1989 年首推螢火蟲生態導覽活動後，引起各方注意，已具備臺灣最具代表性及指標性的賞螢地點之一，對於當地的民宿活動估計有超過 9 億的年營收。



目前阿里山地區賞螢季為 4~6 月份，若能串連四季賞螢的熱潮，推廣秋冬季節賞螢的生態旅遊，透過當地民眾生態教育的培訓及社區經營的推動，輔導當地產業之轉型與多樣化，並搭配賞螢周邊文創品之宣傳，除可維護保育的基本價值外，亦可增加當地民眾的就業機會，將提升的效益回饋在地產業及居民。

根據何健鎔等調查嘉義山區螢火蟲資源，記錄 2 科 11 屬 42 種（全臺灣 63 種），約佔臺灣所有種類之 63%，種類多且分布涵蓋低至高海拔，幾乎全年可見螢火蟲的蹤跡。阿里山四季皆有不同特色的螢火蟲種類，春夏螢以黑翅螢為優勢物種，幾乎全臺灣低、中海拔山區皆可見到；秋冬螢則多屬臺灣山區特有之中、高海拔種類，需在一定的物候條件下，才有機會觀賞。

目前阿里山是唯一有針對秋冬螢進行有系統調查的地區，已記錄秋天出現的山窗螢及橙螢，以及冬天的鋸角雪螢、神木螢及灰翅雪螢等 5 種，其持續發光的特性呈現迥異於春夏螢的特殊視覺印象，對於當地而言，亦具有特殊的生物教育意涵，因此極具保育及推廣之潛力，借由邀集媒體及對生態愛好者實地踏勘瞭解，以利宣導。

經由賞螢，帶動社區觀光發展，最成功的經驗在光華，由於賞螢是相當吸引人、老少咸宜、具有知識與知性的最佳生態旅遊活動，推動賞螢絕對可以讓所有的生態旅遊一併帶動，讓社區營造出觀光魅力，符合現代講究環保的旅遊趨勢，因而也帶動新的旅遊人潮及其他社區學習，如今賞螢活動已遍布在阿里山山區所有社區聚落等，除了創造觀光產值之外，在社區營造、環境保育都已經有相當可觀的成果。

阿里山螢火蟲四季分布表

| 物種 | 發生季 | 分布 |
|--------|-----------|------------------------------------|
| 黑翅螢 | 3~6 月 | 瑞里、瑞峰、太和、光華、番路、水社寮、奮起湖、來吉、達邦、里佳、豐山 |
| 大端黑螢 | 3~6 月 | 瑞里、瑞峰、太和、光華、番路、水社寮、奮起湖、來吉、達邦、里佳、豐山 |
| 梭德氏脈翅螢 | 4~10 月 | 瑞里、瑞峰、太和、番路、水社寮、奮起湖、來吉、豐山 |
| 端黑螢 | 6~8 月 | 瑞里、太和、光華、番路、水社寮、來吉、達邦、里佳、豐山 |
| 山窗螢 | 10~12 月 | 瑞里、瑞峰、太和、光華、番路、水社寮、奮起湖、來吉、達邦、里佳、豐山 |
| 鋸角雪螢 | 11~翌年 1 月 | 太和、光華、水社寮、奮起湖、豐山、頂湖、頂石棹 |
| 神木螢 | 12~翌年 3 月 | 太和、水社寮、奮起湖、頂石棹 |

～賞螢示範點：光華五星級生態旅遊地～

光華村是在民國 93 年擴大經營管理範圍時才納入阿里山國家風景區，在推展生態旅遊能如此快速、成功，迎頭趕上，並非我們在此投入大量的硬體建設及經費，而是在我們與輔導團隊、社區居民共同努力下，才讓一直嘗試**農村轉型**的頂笨仔走出自己的特色。居民在體驗到**生態保育**可以成為一種「**產業**」後，快速凝聚社區永續發展共識，部分以打獵為生的村民，甚至**由獵人轉型為經營者，成為生態專家、飛鼠專家**。而飛鼠(又稱「鼯鼠」)也在當地民眾保育巡守、禁止獵殺等相關措施的努力宣導下，**光華頂笨仔成為全臺灣最容易看到飛鼠的地方**。

現在的光華頂笨仔社區已晉升為五星級社區，天上星星、螢火蟲的亮光、白面鼯鼠明亮的眼睛、螢光菇的綠色螢光及水裡覓食的魚群翻動鱗片時閃閃的銀色光，這五星足以顯示出光華社區對於生態保育的用心盡心。

在我們與頂笨仔居民的共同努力下，光華頂笨仔生態旅遊已逐漸打開知名度，不僅國內報章、雜誌與媒體爭相報導，舉凡在「國家環境研討會」、國家生態電影節「**飛鼠樂園—頂笨仔聚落飛鼠保育全紀錄**」紀錄片，甚至在中國大陸的「生態圈研討會」上皆嶄露頭角，光華頂笨仔社區的生態旅遊經驗，不僅在臺灣佔有一席之地，也代表臺灣在國際上顯露光芒。



天下雜誌-頂笨仔永續五星級生態旅遊報導



新聞局光華生態旅遊法文介紹

3. 高解析 3D 空間資訊創新應用

隨著高解析空間資訊科技的發展，3D 高解析測量成果的應用只會逐漸擴大，如果能夠搭配網路科技妥善應用，不但可以為我們觀光加分，也可以為每個人加分。

阿里山國家風景區範圍遼闊，我們构建全臺風景區**首創**的「**行動**

巡查系統」，以提昇旅遊安全，這樣的作法具有「品質保證」的概念在裡面。將「品保」概念引進旅遊安全，是很重要的一個突破。

結合網路資源，將 3D 空間資訊成為阿里山**向國際行銷的利器**，善用科技更貼近遊客的心，對離不開網路的現代人，更能提供及時、充分的遠距服務，讓全球遊客因為「**熟悉而感動**」，到阿里山一遊。

我們樂於分享全臺風景區首創的「**行動巡查系統**」、QR-code 地圖帶著走、遊憩導覽標竿系統等科技應用成果，除了展示並提供給遊客使用，我們也很樂於分享空間資訊科技推廣應用經驗。未來如果進一步以高解析空間資訊科技為骨幹，辦理完成「**國際背包客手冊**」(含「紙本」及「網路版」)，則在觀光這樣的運用上具有成為**世界先驅的可能**，更可以提昇阿里山的美好意象以及國家整體形象，具有很高的附加價值。



觸口遊客中心啟用典禮**空中 720 度環景攝影**-已掛於 Youtube
<http://youtu.be/diCuWIrSfW4>



高解析空間資訊應用於
阿里山纜車規劃動態模擬

最近**齊柏林**拍攝的「**看見臺灣**」引發熱烈關注，締造很高的票房，這部紀錄片也是以空中攝影為主，而這正是**3D 空間資訊**的應用項目之一，證明科技不只是給人冰冷的感覺，也可以引燃人們熱情。透過**高解析 3D 空間資訊創新應用**，我們就是要讓世人「**看見阿里山**」，相信這就是非常好的標竿學習效益。

(三)組織內部創新機制及運作情形

觀光業務推動涉及的人、事、物多而龐雜，如何讓我們的行政團隊在繁忙的工作中，仍保有為民服務的活力以及持續創新的動力，是我們首先要面對的重要課題。我們的同仁來自不同的專業背景，在有限的人力資源下，我們透過以下機制來讓同仁充電，並經由分享、集



思廣益，來激盪出服務新創意，展現每個同仁及整個團隊的活力，持續帶給遊客感動貼心的旅遊服務。

1. 學習與訓練，充實新知不間斷

為增進同仁的專業知識與服務技能，不定期舉辦教育訓練、講習及觀摩活動，並鼓勵同仁於公務人員終身學習網站上進行線上學習，增加學習及汲取新知的機會。

2. 討論與分享，擴大學習效益

鼓勵同仁參加業務相關的研討會議與參訪，於事後進行簡報，以分享學習心得，並就業務相關議題進行討論，讓同仁充分表達個人意見，再予聚焦、修正，發展為日後執行與改進的具體作為。

3. 處務會議及年度工作計畫報告

每個月召開處務會議1次，檢討各課室站每月業務執行狀況，並追蹤管考辦理情形，除讓各課室站了解處務整體推動情形，並利於彼此間之配合；也藉由會中的討論，心得與經驗分享，激發改善及創新作為，列入紀錄，持續辦理。

每年1月處務會議之召開，並擴大參與層面，由全體同仁出席，各課室站就未來一年的工作計畫研提書面計畫，並逐一於會中報告，全體同仁再就執行計畫及相關內容進行討論，使日後工作的安排更加順暢，創新服務作為的推動更具成效。

4. 建立與社區、部落之溝通互動平台

為利社區、部落觀光業務之順利推動，成立「**鄒族文化與觀光發展資源共同管理會**」，並於每年召開2次**社區理事長會議**，作為與社區、部落聯繫溝通之管道。藉由會議之召開，共同分享社區於綠美化、生態旅遊等方面成功的經驗，並聽取社區與部落之意見與想法，研擬後續推動可行之具體創新作為。

5. 完備設計審查，研擬創新貼心服務設施

為提供更優質的旅遊服務環境，相關工程建設除委託建築師與專業技術服務團隊妥為規劃設計外，各設計階段成果均召開審查會議，請各課室站協助檢視並提供意見，以使設計能最符合現況、最貼近遊客需求。涉及社區或部落之案件，則邀請地方有關人士參加，聽取意見，納入參考修正。

6. 活動之籌備與成果檢討

活動辦理前即召開籌備會議，聽取各方意見，針對各項規劃方案、協調事項與行銷推廣進行討論，使活動之舉辦更為完美。活動結束後即召開檢討會議，檢視活動缺失與改進作為，以為日後再度辦理之參考，求新求變，隨時保持創新的思考與動能。

參、未來努力方向

~Alishan+，讓世人更驚艷~

一、延續「入口、延時、分流、融合」發展策略

阿里山國家風景區管理處成立 10 餘年來，不斷結合公部門及民間資源、力量，戮力與社區居民通力合作，陸續完成臺 18 線公路沿線、奮起湖、鄒族部落、西北廊道等地區之遊憩設施建設及環境景觀整頓，辦理景點經營管理、遊客安全維護與觀光遊憩行銷推廣，為開放陸客來台觀光政策作好準備，國際級景點旅遊人潮不斷增加。

莫拉克風災雖然重創阿里山，但也讓我們痛定思痛、深刻省思。辦理災後重建工作並重新出發的同時，我們更明確以安全、生態、樂活、永續的「國際級高山度假區」作為願景，並提出「入口、延時、分流、融合」的發展策略，要讓阿里山「好還要更好」，「由 A 變 A+」。



2013. 12. 20 協辦
穆斯林市場研討會



2013. 01. 22 接待大陸
前旅遊局長及前觀光局長



2013. 04. 26 接受
美國 CBS 電視臺專訪

展望未來，我們除致力年度施政計畫外，並持續秉持以「顧客導向」為思維、「套裝旅遊」為架構、「目標管理」為手段，持續推動「入口、延時、分流、融合」策略為未來規劃發展主軸，提出各重點區域配置計畫及遊憩系統分年分期執行計畫。

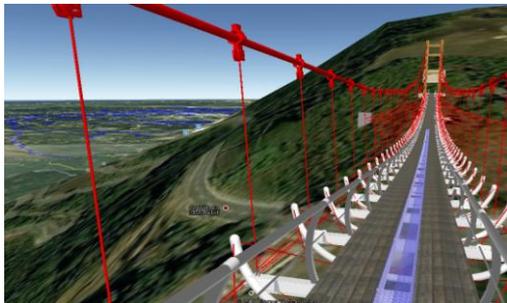
我們並針對陸客衝擊…等主要課題規劃因應策略，將產業發展、硬體建設、自然與人文遊憩資源特色等作最有效整合，勾勒出差異化、在地化及最佳化的旅遊活動，作為觀光行銷推廣之堅實基礎，朝向「安全、生態、樂活、永續」的國際級高山度假區邁進，提供遊客與民眾最滿意的服務。

二、完備為民服務硬體設施

在「**硬體建設**」方面，102 年度「觸口遊客暨行政中心」啟用，成為「入口」策略的首要據點，肩負起「阿里山與世界接軌窗口」的角色。近幾年內更將陸續完成多項重要建設，以提昇為民服務品質，包括：



- (一) **太平雲梯**：基地位於梅山鄉太平村，設計橋長單跨 281 公尺，為全國第一長吊橋，視野良好，可眺望中南部七縣市，預計於 105 年完工啟用。配合「入口、延時」策略，將成為由梅山進入西北廊道之主要入口，並兼負延時效益，年遊客量預估超過 40 萬人次，帶動觀光年產值逾 10 億元，將成為國內及國際旅遊新亮點。



太平雲梯模擬圖

- (二) **文峰遊客中心**：配合「入口、延時」策略，提供遊客自竹崎進入西北廊道之迎賓服務，相關硬體建設已完成，預計 103 年 4 月開放啟用。
- (三) **鄒族自然與文化中心**：配合「分流」策略，引領鄒族文化觀光作為與世界對話的窗口，主體建築已完成，預計 104 年啟用，期能進一步提振原住民觀光產業。
- (四) **里佳資訊站**：配合「分流」策略，建設位處最偏遠的「藍色部落」-里佳成為鄒族另一觀光產業發展基地，預計 103 年 12 月啟用。



里佳資訊站（模擬圖）



鄒族自然與文化中心



文峰遊客中心

三、「愛上浪漫阿里山」為行銷活動主軸，搭配創新科技應用

在「軟體活動」方面，我們除了持續與嘉義縣政府、嘉義林管處…等合作辦理日出印象音樂會、夏至 235 活動之外，並延續辦理與螢共

舞、步道遊蹤、神木下婚禮等阿里山既有的品牌活動，以「**愛上浪漫阿里山**」為「樂活」、「融合」的靈魂元素。

由東石漁人碼頭的海邊，串連阿里山成為「愛情絲路」，「融合」美景與浪漫，「北緯二十三度半，阿里山最浪漫」，營造阿里山為**全球北回歸線上「最浪漫」的旅遊亮帶**，讓世人更驚艷。



浪漫阿里山-牛埔仔園區愛情絲路構想圖

在向國際友人推薦阿里山浪漫遊程的同時，我們更充分運用最新科技，辦理高解析 3D 空間資訊創新應用，以提昇旅遊安全並行銷國際。

如同陸客自由行比率越來越高，「國際自由行遊客」逐日遞增將是趨勢，而這些背包客更是我們「延時、分流」最能發揮效用的對象。多數背包客都是上網尋找資訊，要讓全球自由行的背包客都「愛上阿里山」，就要更貼近遊客的心，網路就是最佳媒介，而高解析空間資訊的應用則是最佳利器。

在推出 QR-code 地圖帶著走、遊憩導覽標竿系統…之後，我們還要善用科技更貼近遊客的心，正針對自由行遊客的一切需求，規劃「**國際背包客手冊**」（含「紙本」及「網路版」）以招徠遊客。我們計畫循序漸進，先由數量最多的陸客著手，若時機成熟，將協調大陸海協會網路放行，並漸次推廣到世界各國。

背包客是網路滲透率最高的族群，透過其建立口碑，是國際行銷最佳投資選項之一，所以這樣的創新價值將無遠弗屆。更何況臺灣是資訊科技大國，網路應用不斷提昇，搭配高解析空間資訊，在觀光運用上也有機會成為**世界先驅**。

四、結語 - 臺灣觀光的領導品牌

阿里山蘊涵無比豐富的觀光資源，「融合」景觀、生態、歷史、文化、原住民、農特產…等美好事物，具備得天獨厚的條件。

阿里山原本就是「A級水準」，我們當然要努力，再提昇為「A+」，打造阿里山成為臺灣觀光的領導品牌，引領臺灣觀光深入國際。



國際遊客喜愛阿里山自然生態-光華頂笨仔賞鳥

～阿里山雖然經歷莫拉克颱風的摧殘

但在我們鍥而不捨的努力下不斷蛻變

—變得更美、更好、更浪漫、更動人—

～阿里山有好山好水，

請你穿好水水，來這遊山玩水～

Alishan

THE LEADER OF TAIWAN

交通部觀光局阿里山國家風景區管理處

102 年度提升服務品質執行計畫

壹、依據：交通部觀光局 101 年 12 月 18 日觀企字第 1012001325 號函頒之「交通部觀光局 102 年度提升服務品質實施計畫」辦理。

貳、目標：

- 一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的觀光服務形象與聲譽。
- 二、促使觀光資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、整合相關單位服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

參、推動期程：102 年 1 月至 12 月。

肆、實施對象：

- 一、阿里山國家風景區管理處。
- 二、阿里山國家風景區管理處瑞里管理站。
- 三、阿里山國家風景區管理處達邦管理站。

伍、策略與方法：

| 實施要項 | 推動作法 | 完成期限 | 預期效益 | 主辦課室 |
|---|---|------------|---------------------|------|
| 一、提升服務品質，深化服務績效 | | | | |
| (一) 考量民眾洽公之便利性、實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。 | 協調地方政府及相關單位建置統一識別標誌「i」之服務中心，提供民眾便利及易識別之服務場所 | 102 年 12 月 | 統一形象識別系統，以提升服務品質與效率 | 遊憩課 |
| (二) 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務與旅遊諮詢。 | 服務人員及志工教育訓練，加強服務人員服務項目熟悉度，提供民眾專業旅遊諮詢服務 | 102 年 12 月 | 提供多元服務品質及形象 | 遊憩課 |

| 實施要項 | 推動作法 | 完成期限 | 預期效益 | 主辦課室 |
|---|--|---------|--|---|
| (三)善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。 | 1. 提供各項施政措施及活動，於媒體發布新聞稿。 2. 規劃說明會，並積極參加區內村里民大會，藉機宣導各項施政措施。 | 102年12月 | 1. 眾了解並支持觀光施政措施，即時提供旅遊資訊。 2. 溝通並促進雙向交流。 | 遊憩課 企劃課 管理課 |
| (四)聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，傳遞政府服務訊息及功能。 | 經常與企業界、團體聯合舉辦各類觀光、休閒活動。 | 102年12月 | 建立與民間團體互動機制，提供國人從事正當休閒娛樂活動。 | 遊憩課 |
| (五)積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。 | 參加各項展覽推廣觀光建設，並積極參加各類競賽爭取肯定 | 102年12月 | 推廣各項觀光作為，爭取民眾認同。 | 遊憩課 |
| 二、便捷服務程序，確保流程透明 | | | | |
| (一)設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，促進機關內部橫向連繫，加強櫃檯人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間。 | 1. 服務人員業務知能講習，提供民眾洽公便利性。 2. 及旅遊服務中心採面對面，隨到隨辦式服務。 3. 需資料簡化以電話或 E-mail 方式申辦。 | 102年12月 | 提升服務品質與效率。 | 人事室 遊憩課 管理課 管理站 各課室 |
| (二)澈底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。 | 檢討簡化各項內部行政作業及申辦案件功能。 | 102年12月 | 提升行政效率與便民服務。 | 各課室 |
| (三)公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，各機關應建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。 | 與民眾相關業務，建置 SOP 行政作業流程，提供民眾參考。 | 102年12月 | 提升行政效率，縮短民眾申辦時間 | 各課室 |

| 實施要項 | 推動作法 | 完成期限 | 預期效益 | 主辦課室 |
|---|--|---------|------------------------------|------------------------------|
| 三、探查民意趨勢，建立顧客關係 | | | | |
| (一) 建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。 | 1. 「處長信箱」及滿意度調查機制，接獲民眾抱怨即時處理並檢討改進。 2. 民眾申訴專線，即時協助民眾解決問題。 | 經常辦理 | 建立便捷之民意溝通平台，有效處理民眾抱怨及解決問題。 | 秘書室 遊憩課 秘書室 遊憩課 |
| (二) 廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。 | 1. 頁設置「首長信箱」及滿意度調查機制，提供民眾直接溝通管道。 2. 陳情及建議案件，均納入施政興革項目，確實檢討辦理。 | 經常辦理 | 建置多元的民眾建言管道，方便民眾提供建言，改進施政缺失。 | 秘書室 遊憩課 各課室 |
| (三) 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。 | 依據交通部重大輿情回應處理機制提出說明；如報導與實情不符，主動發布新聞稿澄清，以導正社會視聽。 | 經常辦理 | 提供民眾正確資訊，了解政府施政作為。 | 遊憩課 |
| (四) 有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。 | 1. 導覽手冊及問答集，供服務台人員諮詢使用。 2. 路建置「常見問題集」提供民眾參考，並提供民眾建言園地。 3. 將民眾意見，納入本處施政建設之參考。 | 經常辦理 | 建立雙向溝通管道，提供正確、良好服務措施。 | 遊憩課 秘書室 |
| (五) 定期辦理遊客滿意度調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。 | 辦理民眾對本處風景區滿意度調查，並彙整分析，以了解遊客需求，改進服務缺失。 | 102年12月 | 改進服務缺失，提升服務品質。 | 企劃課 秘書室 |

| 實施要項 | 推動作法 | 完成期限 | 預期效益 | 主辦課室 |
|--|---|---------|----------------------|--------------------|
| 四、豐富服務資訊，促進網路溝通 | | | | |
| (一)主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。 | 秉持資訊公開原則，於網路專區提供施政計畫、預決算書、相關法規及各項服務措施等資料，並隨時更新。 | 經常辦理 | 提供便民、利民、網路不打烊之服務。 | 秘書室 (各課室提供更新資料) |
| (二)機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。 | 規劃提供符合國際之電子資料分類檢索服務。 | 102年12月 | 符合國際潮流，提供多樣性服務。 | 遊憩課 秘書室 |
| (三)規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。 | 依業務分別持續辦理網路投票、網路民調等，以了解民眾實際需求。 | 102年12月 | 提供多元溝通管道，各項施政符合民意。 | 遊憩課 秘書室 各課室 |
| (四)賡續推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全申辦認證，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。 | 1. 項申請表格、作業流程上網公告，俾利民眾了解及下載使用。 2. 檢視民眾需求，增設服務項目。 | 經常辦理 | 提供多元、保障民眾隱私線上申辦服務。 | 各課室 各課室 |
| (五)鼓勵建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。 | 1. 網站建置轄區資訊整合平台，提昇資源共享，提供便民服務。 2. 入口網站蒐集各地旅遊資訊，提昇使用效率。 | 102年12月 | 政府資訊資源整合，提供便民、利民之服務。 | 遊憩課 秘書室 |

| 實施要項 | 推動作法 | 完成期限 | 預期效益 | 主辦課室 |
|--|---|---------|------------------------|---------------------------|
| 五、創新服務方式，整合服務資源 | | | | |
| (一)創新整合，引進民間資源，利用資訊科技，展現臺灣多元旅遊資訊，擴大旅遊深度與品質，提供旅遊服務 | 1. 本處轄區可為民眾協調、解決及提供便利性之服務措施。 2. 針對民眾需求檢討改進，提供創意、優質旅遊服務。 3. 活動帶動觀光」的策略，達到集客效果。 | 102年12月 | 提升整體觀光服務品質 | 各課室 各課室 各課室 |
| (二)檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。 | 1. 本處轄區可為民眾協調、解決及提供便利性之服務措施。 2. 針對民眾需求檢討改進，提供創意、優質旅遊服務。 | 102年12月 | 強化服務機制整合，提供創意加值服務。 | 各課室 |
| (三)著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。 | 善用社會資源，結合民間力量，運用志工或產業聯盟機制，辦理講習或培訓，降低政府人力成本。 | 102年12月 | 整合公、私部門服務資源，提供多元服務。 | 遊憩課 管理課 |
| (四)鼓勵所屬單位勇於突破現行機關(單位)間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。 | 透過結合鄰近機關、學校及其他公部門整合服務、資源共享，提升服務品質。 | 102年12月 | 促進機關服務內涵及資源活化，提供全方位服務。 | 企劃課 各課室 |
| (五)提高服務品質，集中資源，持續整備轄管旅遊區帶 | 辦理國家風景區週邊旅遊區帶之各項軟、硬體設施改善，提昇遊客服務品質 | 經常辦理 | 打造友善優質且集客之旅遊區帶 | 各課室 |



陸、實施步驟：

- 一、本處各實施單位應依據本執行計畫所列事項確實執行辦理執行，計畫將於 102 年 1 月 15 日前報局，並公開於本處網站。
- 二、執行計畫時，應邀集主管為民服務業務相關人員參與，並就執行計畫所列之事項確實執行。
- 三、執行計畫應檢討與為民服務有關的制度規章、作業流程、申辦手續、服務措施等各層面，突破舊有作法，以提出 102 年度預定進行的重點工作。

柒、績效評估：

- 一、應於 102 年 9 月 30 日前依「政府服務品質獎」報告書格式，彙總 102 年度執行為民服務工作成果之書面及電子檔(以 WORD 繕打)函送報局。
- 二、為落實服務績效評估，由各課站室指派 1 名人員組成為民服務工作小組，加強平時服務品質之測試及查核，針對各項缺失及創新作法研商改進辦理。
- 三、每年 7 月及 12 月各進行 1 次「為民服務不定期自行考核」實際評估本計畫推動及執行績效。
- 四、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。



業務 Q&A

Q1:櫻花季是在何時？請問有無交通管制？

A1:櫻花季通常是在三月中旬至四月中旬，氣溫的變化會直接影響櫻花是否大量開放。由於櫻花季上山的車輛較平日多，易造成交通壅塞，因此，交通管制是有必要的，根據當時的車流量採機動性實施車流管制(類似高速公路匝道管制)，車流量不大，則不會實施交通管制。

Q2:開車如何到達阿里山森林遊樂區？

A2:(1)由北部前來的遊客可先走國道一號(中山高)，在嘉義水上由省道 82 號(東西向快速道路)接國道三號(南二高)，在中埔交流道下，續接省道 18(阿里山公路)，往阿里山方向繼續行駛約七十公里即可達森林遊樂區。
(2)由南部前來的遊客請直接走國道三號(南二高)，於中埔交流道下接省道 18 號(阿里山公路)，路程約七十二公里，途經觸口、龍美、石棹等。
欲觀看大阿里山地區地圖，請參考本處網站"自行開車"單元。

Q3:阿里山森林遊樂區有無旅館可供住宿？

A3:有的，由於現在國內普遍實行週休二日，國人於假日都會安排出遊，為避免訂不到旅館的困擾與不便，欲利用假日上山的遊客請提早訂房。可參考本網站"住宿指南"單元。

Q4:請問森林遊樂區內最佳賞櫻據點？

A4:阿里山工作站至三代木步道、阿里山賓館前廣場、阿里山沼平車站前廣場、梅園。

Q5:請問阿里山森林遊樂區可不可以露營？

A5:為確保園區內的遊憩品質及維護自然生態的原則，園區內禁止露營。

Q6:請問阿里山至祝山的票價？

A6:祝山觀日火車票價表 單程全票\$100、來回全票\$150、單程半票\$50、來回半票\$75。阿里山森林小火車時刻表請進入林務局嘉義林區管理處網站觀看(另開視窗連結)

Q7:請問除開車上阿里山外，有其他交通工具嗎？

A7:(1)高鐵部份：遊客自嘉義高鐵站下車後，直接搭嘉義縣公車高鐵嘉義站-阿里山，或搭(BRT)公車到嘉義火車站後站再由後站走至嘉義火車站前站，並前往嘉義縣公車站搭乘嘉義縣公車至阿里山。
(2)台鐵部份：遊客自台鐵嘉義站下車後，前往嘉義縣公車站搭乘嘉義縣公車至阿里山。
(3)嘉義公車：嘉義縣公車站位於嘉義火車站前，班車時刻表可上網查閱。

Q8:如何到達祝山觀日平台？Q:如何到達祝山觀日平台？

A8:若遊客欲前往祝山觀日出，除可徒步前往外，亦可搭乘祝山線小火車，單程約二十五分鐘可達。祝山線小火車時間及班車數量，視日出時間及遊客數量，



每日均有變動，建議行前電詢阿里山車站(05-2679200)、或遊客服務中心(05-2679917)。

Q9: 請問自己開車上阿里山路程要如何行走

A9: (1) 南下方面：

北二高(國道3號)往南→下中埔交流道(約297km)→台18線(阿里山公路)→阿里山。
 中山高(國道1號)往南→雲林系統交流道→斗南(243.8k)處→78號東西向快速道路→南二高(國道3號)南下→下中埔交流道(約297km)→台18線(阿里山公路)→阿里山。

(2) 北上方面：

南二高(國道3號)往北→下中埔交流道→台18線(阿里山公路)→阿里山。
 中山高(國道1號)往北→嘉義系統交流道→水上(272.9k)處→82號東西向快速道路→南二高(國道3號)北上→中埔交流道下→台18線(阿里山公路)→阿里山。

Q10: 請問阿里山公路那些路段較易塞車呢

A10: 本區各景點聯絡道路以台18線、162甲縣道、169縣道及166縣道、嘉129鄉道為主，與聯外道路台3線銜接形成主要道路交通網，連續假期間因大量車潮，易於道路、交流道交叉口與市集中心道路、景點入口產生交通瓶頸之路段如下：

- (1) 道路交叉口：高速公路(國道3號)中埔交流道下至頂六街上、台3線與台18線交叉路口，石棹加油站前、169線與台18線交叉口石棹。
- (2) 景點入口：觸口龍隱寺、奮起湖、阿里山森林遊樂區等景點之入口。

Q11: 請問阿里山公路有何道路替代路線呢？

A11: 為避免中埔交流道至頂六塞車，可利用南二高竹崎交流道之替代道路，有指示標誌導引：

(1) 往阿里山方向：

- (來程一) 國道3號竹崎交流道下→166縣道→台3線→159甲縣道→光華村→石棹→台18線→阿里山森林遊樂區。
- (來程二) 國道3號竹崎交流道下→166縣道→台3線→嘉126(轆子腳)→126-1(彈藥庫軍營)→觸口樹木銀行→台18線→石棹→阿里山森林遊樂區

(2) 往市區方向：

- (去程一) 阿里山森林遊樂區→台18線→石棹→光華村→159甲縣道→台3線→166縣道→國道3號竹崎交流道。
- (去程二) 阿里山森林遊樂區→台18線→石棹→觸口樹木銀行→126-1(彈藥庫軍營)→嘉126(轆子腳)→166縣道→台3線→國道3號竹崎交流道

Q12: 請問阿里山公路上的加油站呢？

A12: 請遊客在山下即加滿油，不要留到山上才加油。到阿里山，若由南二高下中埔交流道，前往阿里山公路前，中埔至觸口間，有3家加油站。由觸口入山到阿里山64公里中，有隙頂、石棹和阿里山有加油站，需特別注意。石棹加油站營業時間為上午八點到下午五點，只有95無鉛和高級汽油。

以下為風景區周遭加油站位置，進入阿里山國家風景區時，可多加利用：

- (1) 阿里山公路台18線22.5k頂六路段中油加油站

- (2)阿里山公路台 18 線 23.5k 頂六路段台朔加油站
- (3)阿里山公路台 18 線 26.8k 中埔路段吳鳳加油站
- (4)阿里山公路台 18 線 61k 石棹加油站
- (5)阿里山公路台 18 線 89k 阿里山加油站
- (6)新中橫公路台 21 線 90.5K 信義加油站
- (7)新中橫公路台 21 線 101.5K 信義加油站

Q13:請問進入阿里山森林遊樂區的票價為何?

A13:阿里山森林遊樂區園區開放時間：24 小時全面開放

森林遊樂區旅客服務中心 05-2679917

| 票價 | 平時 | 假日櫻花季 | 備註 |
|-----|------------------------------|--------|-----------------------------|
| 全票 | \$ 150 | \$ 200 | 並無特別規定，比照平時與假日 |
| 半票 | \$ 100 | \$ 100 | 嘉義縣市居民、現役軍警、學生持有證件 |
| 團體票 | \$ 150 | \$ 150 | 限 20 人以上 |
| 優待票 | \$ 10 | \$ 10 | 限 65 歲以上老人、殘障人士及 115 公分以下小孩 |
| 停車費 | 大車 \$ 100；小車 \$ 100；機車 \$ 20 | | |

Q14:遊客至風景區「遊客行前準備物品」為何?

- A14: (1)禦寒衣物—山上氣候變化大，氣溫低，請準備上山旅客，事先預定住宿房間及攜帶足夠禦寒衣物，以免受凍。
- (2)防曬用具—山上紫外線強，請注意防曬。
- (3)防雨、滑用具—山區多雨，氣候變化大，若天雨步道溼滑，請自備雨具及防滑鞋。
- (4)優惠門票證件—進入森林遊樂區門票有符合優惠條件的遊客，請自備相關證件。
- (5)護目鏡—觀看凌晨日出的遊客，為保護眼睛，請攜帶護目用具。

Q:15 往年上阿里山風景區遊客最易疏忽的交通安全注意事項

- A15: (1)車輛行前檢查(車況)—山區地勢崎嶇多彎，各項車輛檢查項目不可疏忽，出門前一定做好車輛保養工作，以免途中拋錨，造成不便。
- (2)旅遊目的地交通狀況(路況)—行前請上網查詢當地交通路況，或參考旅遊地官方網站交通情形。
- (3)注意當地氣候狀況(天況)—行前請注意當日旅遊地天氣狀況，是否下雨或多霧，駕駛人則需考慮雨勢大小，即使上山也需減速慢行，以維護行車安全。
- (4)駕駛人開快車、違規超車—山路多彎曲，不比平地道路，若不注意速限，違規超車，則容易發生意外。
- (5)駕駛人違規停車—山上道路狹小，違規停車易造成其他車輛不便及安全顧慮。



交通部觀光局阿里山國家風景區管理處

Alishan National Scenic Area Administration, Tourism Bureau, MOTC.

60246 嘉義縣番路鄉觸口村車埕 51 號

電話：(05)2593900 傳真：(05)2594308