



行政院農業委員會林務局

林區管理處

Chiayi Forest District Office

# 第九屆「政府服務品質獎」

行政院農業委員會林務局嘉義林區管理處



# 大綱

壹、服務特色介紹

貳、服務關鍵策略及主要創新服務

參、未來努力方向

肆、參獎經驗分享

# 壹、服務特色介紹

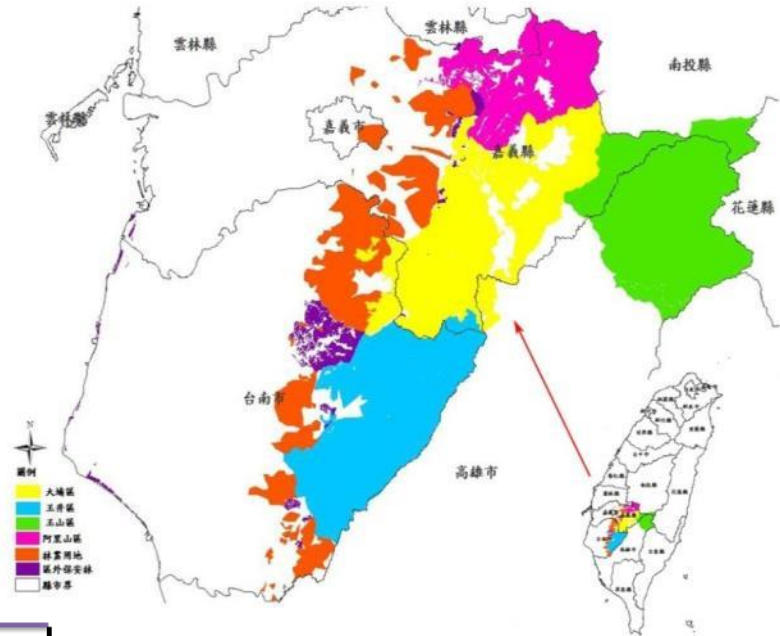


### 一、機關組織與服務轄區

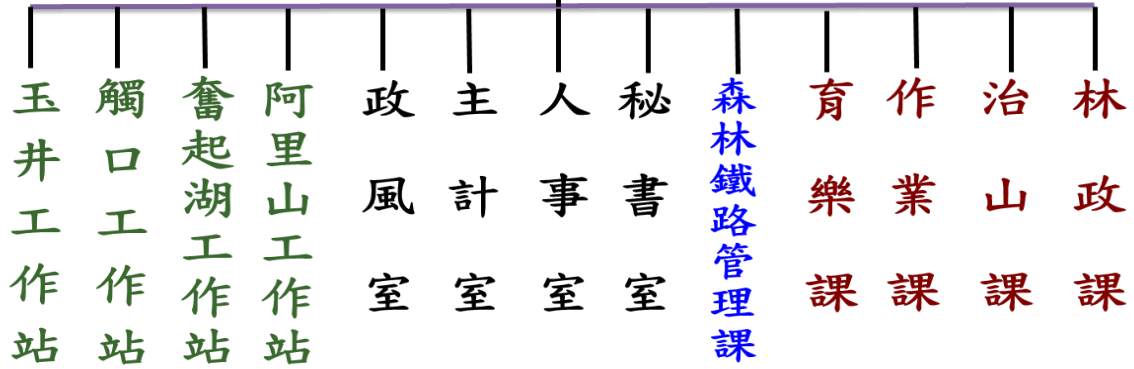
服務範圍：嘉義縣市、臺南市全境  
及部分南投縣、雲林縣  
及高雄市

面積：148,940公頃

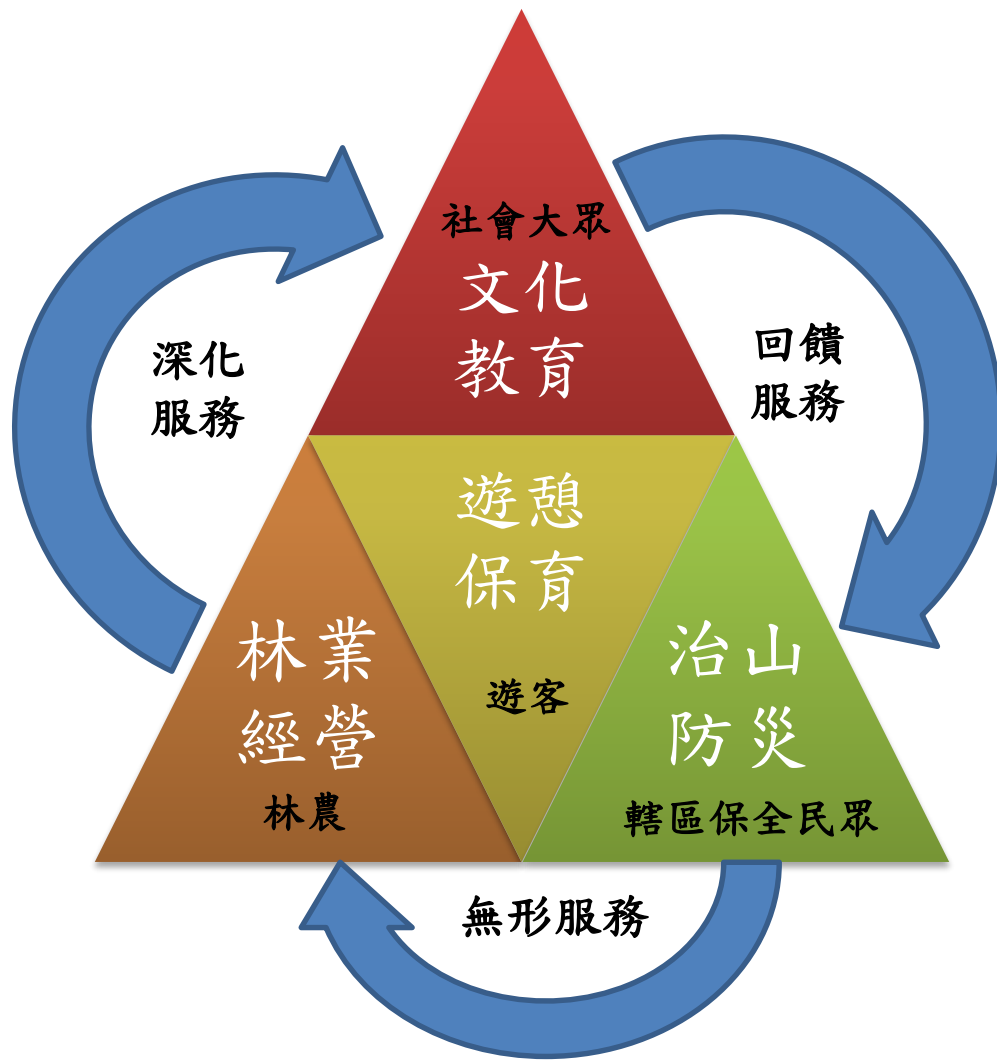
人員：283人



#### 林務局嘉義林區管理處



### 二、服務四網絡，滴水不漏—永續性、教育性、遊憩性、緊急性



### 三、為民服務項目

#### 永續 森林經營

- 森林保護-林地管理、盜伐濫墾取締、森林火災防救
- 育樂保育-觸口自然教育中心、鰲鼓濕地森林園區
- 國有林治理防災業務
- 育苗、造林、撫育業務



林地巡護、資源調查



盜伐取締



山林防火



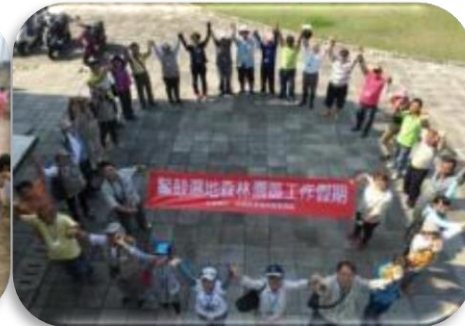
治山防災



環境教育



植樹造林



濕地保育

### 登錄 世界遺產

- 森林-阿里山國家森林遊樂區
- 鐵路-阿里山森林鐵路
- 產業-阿里山林業村
- 生活-檜意森活村



阿里山國家森林遊樂區



阿里山林業村



阿里山森林鐵路



檜意森活村

### 四、重點服務據點年服務人數

105年遊憩總人數達**775萬人次**



北緯23.5度生態旅遊軸帶



# 貳、服務關鍵策略 及主要創新服務

## 構面一 優質便民服務



## 一、服務流程-服務流程便捷性

### (一)單一窗口服務全功能程度

- 全功能服務比例**100%**，**一處收件，全程服務**
- **24小時**免費檢舉專線0800-000930(0800您您您救山林)

服務項目	處本部	阿里山站	奮起湖站	觸口站	玉井站
公文受理	○	○	○	○	○
檔案申請	○	○	○	○	○
民眾陳情	○	○	○	○	○
申請表單	○	○	○	○	○
意見反應	○	○	○	○	○
文宣摺頁	○	○	○	○	○
場地租借	○	○	◎	○	◎
免費無線上網	○	○	○	○	○
預約導覽	○	○	◎	○	◎
達成率(%)	100	100	100	100	100

◎備註：奮起湖及玉井站內無遊憩園區，故無場地租借及預約導覽之需求。

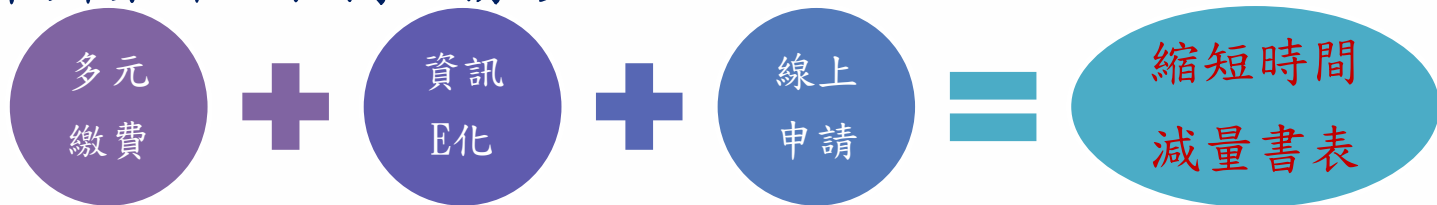
全功能服務  
 公務服務、遊憩服務、增值服務



單一窗口全功能服務櫃台

## 一、服務流程-服務流程便捷性

### (二) 申辦案件流程簡化情形



重點簡化業務	簡化前	簡化後	105年效益
林地租金多元繳納	親至本處繳納	各金融機構匯款	避免承租人舟車勞頓
苗木線上申請	親至本處申請	網站查詢, 寄件申請	1件/日, 合計節省141天
活動線上報名	紙本或傳真報名	網路線上報名, 即時查詢餘額及活動資訊	11,518人網路報名, 合計節省472天
志工導覽線上媒合	公文申請	網路「國家森林志工的家」線上媒合	線上媒合368件, 合計節省736天
森鐵網路訂票系統	車站購票	網路訂票	嘉義-奮起湖路段100%
團客預約分流	人車集中上午入園	上下午各4,000人申請入園	預約並報到1,277,803人次
區外接駁服務	區外臨時停車, 步行至大門購票	搭乘免費專車至大門購票	出車5,489輛次、接駁96,698人次
區外售票	集中票口, 人車壅塞	區外購票, 快速通關	花季404,916人次, 平均每人節省2小時

## 二、機關形象及顧客關係-機關形象

### (一)服務設施合宜程度-步道設施改善

- 步道系統-40條
- 年使用逾100萬人次
  - 全面投保公共意外責任險，無出險紀錄
  - 定期巡檢確保安全
  - 維持優質步履環境



塔山步道



特富野古道



## 二、機關形象及顧客關係-機關形象

### (二)服務行為友善性-阿里山國家森林遊樂區

- 全年無休
- 醫護駐診：24小時醫護人員駐診，獲嘉義縣政府「安心場所認證」
- LBS簡訊服務：將園區交通疏導、災害防救等資訊即時傳送予民眾，105年發送79,838則



香林衛生室配置AED



香林衛生室24小時醫護駐診



強化醫療救護能力



LBS簡訊通知系統

## 二、機關形象及顧客關係-機關形象

### (三)服務行為專業度

- 積極提升外語能力，32位員工具外語專長（優級1、高級1、中高6、中級10、初級14）
- 開設實用英語會話班（工作站同步視訊上課），通過英檢比例提升27%
- 105年每位同仁平均業務訓練19.5次，強化專業職能

單位	課程名稱	訓練班次	人次
林政課	森林火災救火隊員體能及技能訓練等6類	7	249
治山課	提升工程品質研習會等4類	4	233
作業課	木材辨識教育訓練等9類	13	1,700
育樂課	保育專業技術訓練等19類	24	699
鐵路課	鐵路員工服務禮儀訓練等3類	9	240
秘書室	民防團隊基本訓練併等2類	3	150
人事室	性別主流化等7類	21	836
政風室	廉政宣導安全維護及公務機密維護等3類	12	1,386
主計室	政府歲計會計資訊管理系統訓練等5類	8	18
合計	58門課程	101班次	5511人次

專業職能訓練



同步視訊教授林業英文



木材辨識訓練



遊樂區大量傷患後送演練



國家森林志工培訓

## 二、機關形象及顧客關係-機關形象

### (三)服務行為專業度

#### ➤ ISO認證，品質保證

阿里山國家森林遊樂區、阿里山森林鐵路、觸口自然教育中心  
 榮獲ISO9001品質認證



阿里山國家森林遊樂區  
 ISO9001:2008續評認證



阿里山森林鐵路  
 ISO9001:2008續評認證



觸口自然教育中心  
 ISO9001:2008續評認證

## 二、機關形象及顧客關係-機關形象

### (三)服務行為專業度

- ▶ **火災防救**：辦理直升機吊掛及ICS菁英小組訓練，強化森林火災防救及**山難救助**效能
- ▶ **盜伐查緝**：運用車牌辨識系統、微型攝影機、3G傳輸攝影機、紅外線照相機等新**科技器材**，佈建於高風險區，彌補人力不足，強化查緝成效



直升機吊掛訓練



紅外線照相機拍攝



車牌辨識系統



## 二、機關形象及顧客關係-機關形象

### (四)服務行銷有效程度

- 美觀阿里山~攤商集中/景觀優化，解決20幾年來攤販區髒亂問題

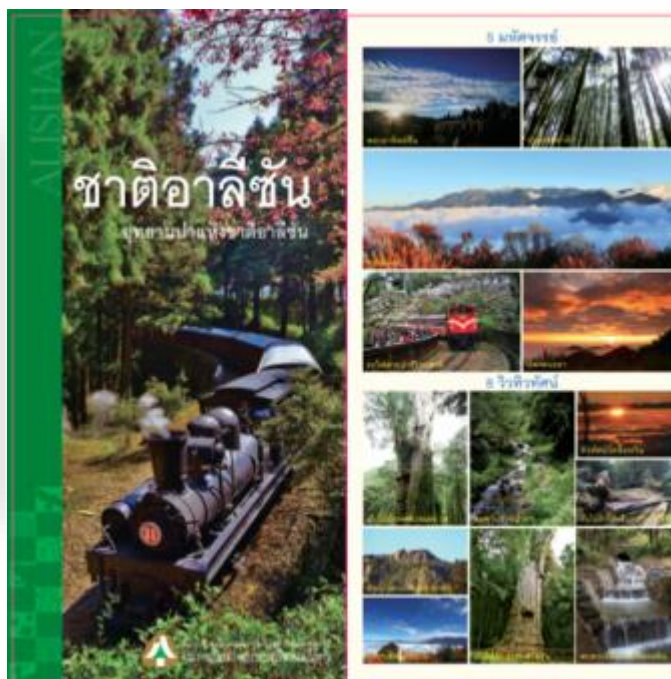


## 二、機關形象及顧客關係-機關形象

### (四)服務行銷有效程度

#### ➤ 多元阿里山

- ※ 摺頁：中/英/日/韓/泰/越/印
- ※ DVD：微電影手法，人物定位中/港/日/法
- ※ 智慧多媒體互動導覽系統：中/英



## 二、機關形象及顧客關係-機關形象

### (四)服務行銷有效程度

- 出版阿里山文學誌等9項件出版品推廣林業知識及生態旅遊

#### 書名

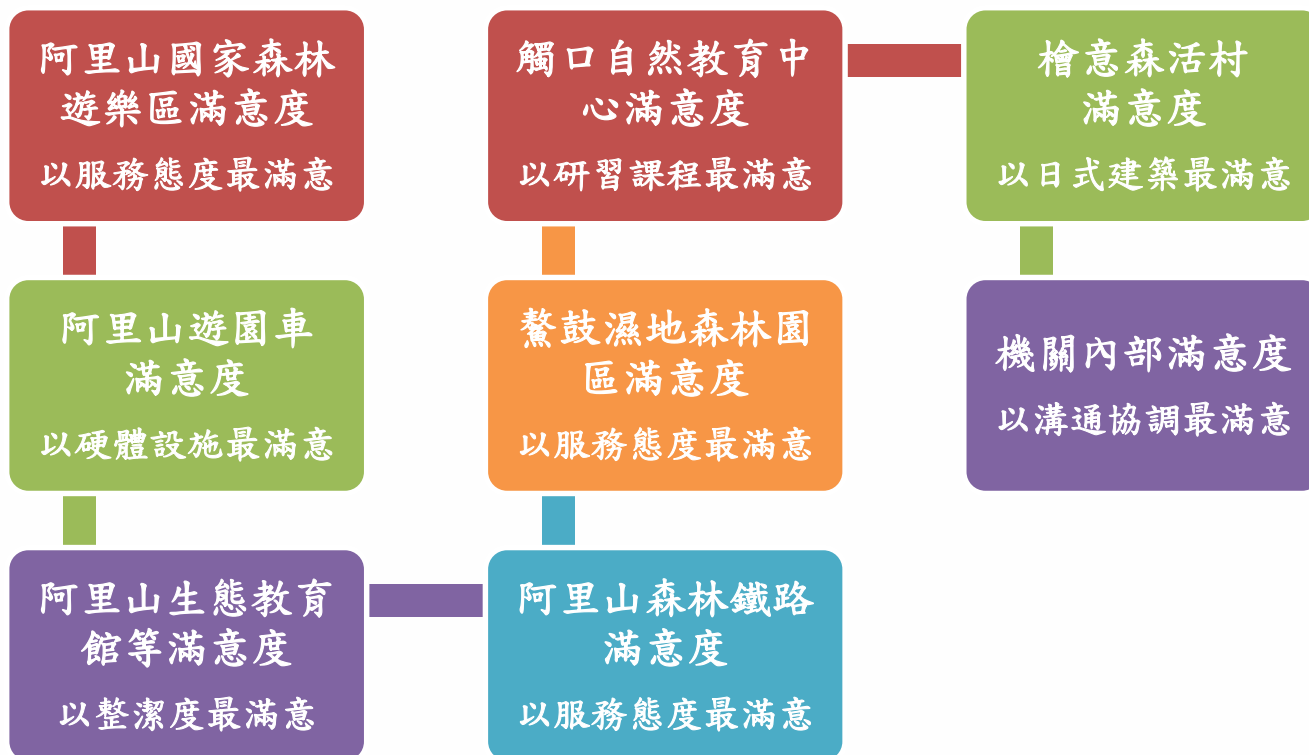
- 1 阿里山文學誌
- 2 阿里山國家森林遊樂區手札
- 3 阿里山國家森林遊樂區花季賞花手冊及摺頁
- 4 國寶上雲端
- 5 藤田村的故事-阿里山百年林業起始點
- 6 檜意悠遊手冊
- 7 奔馳百年-阿里山森林鐵路的故事
- 8 風華再現-阿里山森林鐵路復建紀事DVD紀錄片
- 9 A Brief History of Alishan Forest Railway the Century



## 二、機關形象及顧客關係-顧客滿意情形

### (一)機關服務滿意情形

- 執行阿里山森林遊樂區服務等7項滿意度調查，整體滿意度較104年**提升！**
- 機關內部滿意度達**8成**，人事業務獲林務局考核**第1名**



## 二、機關形象及顧客關係-顧客滿意情形

### (二)民眾意見回應與改善情形

※如上述題項有未提到的部分，或是對遊樂區有其他意見，請您不吝指教將建議敘述於下，我們會將您寶貴的意見列入遊樂區經營管理及改善之方針。

20年... 非常讚

多元受理  
民眾意見

- 電話
- 網路
- 書面
- 現場

積極處理  
民眾意見

- 硬體工程修繕
- 軟體服務改善
- 加強假日督導

用心回應  
民眾意見

- 建立輿情處理機制
- 參與村里及社區活動
- 進行滿意度調查

感謝工作人員的熱心服務 拾獲手機送回。  
願越來越好!

截止日前為止尚稱滿意各項服務措施及服務  
務必受感謝文家。

民眾的鼓勵是最大的動力



## 二、機關形象及顧客關係-顧客滿意情形

### (二)民眾意見回應與改善情形

4. 森鐵設置無障礙車廂及上下車渡板
5. 開放肢障者自駕遊園
6. 免費專人專車遊園服務



免費專人專車遊園服務



無障礙車廂及上下車渡板

## 構面二 資訊網路服務





## (一) 線上服務能量擴展性

➤ 善用資訊科技，針對民眾需求開發**7大項**線上服務項目



## (二)網路應用參與情形

- 社群網路 (Facebook) 經營成效良好，粉絲總人數達**10萬人!**  
 透過**臉書粉絲團**每日主動更新訊息並主動積極留意民眾留言與回應  
 (平均一天內回覆)，已成為本處另一個官網

粉絲專頁	104年	105年	成長率
	粉絲人數	粉絲人數	粉絲人數
阿里山國家森林遊樂區	21,506	50,211	<b>+133.47%</b>
觸口自然教育中心	2,452	4,675	<b>+90.66%</b>
鰲鼓濕地粉絲團	5,071	6,595	<b>+30.05%</b>
阿里山生態教育館服務中心	205	868	<b>+324.87%</b>
檜意森活村	28,524	37,016	<b>+29.77%</b>
阿里山遊園車	38	293	<b>+671.05%</b>

臉書粉絲團成長率



枯球蘿紋蛾

## 二、線上服務與網路參與

### (二) 網路應用參與情形

- 輔導天埔、西埔等12個社區團體納入林務局**社區生態雲系統**，行銷社區故事、特色景點、生態體驗、地方特產



十字社區訪視



天埔社區產業輔導



生態雲系統

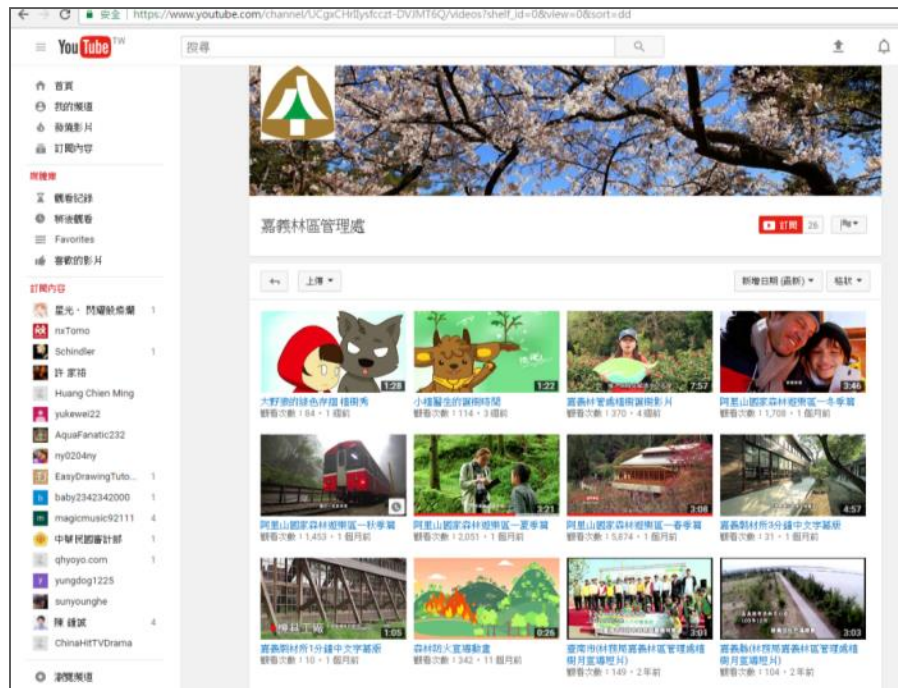
## 二、線上服務與網路參與

### (二)網路應用參與情形

➤ 透過Facebook、Youtube上傳影音行銷，觀看次數達**10萬人次!**



阿里山粉絲頁共同行銷「植樹秀」影片



YouTube上傳影音行銷



## 二、線上服務與網路參與

### (二)網路應用參與情形

- **景點影像**：國發會於阿里山設置「臺灣看透透」攝影機，可直接由網路連線欣賞「櫻王」及「沼平公園」美景
- **災害監測**：建置奮起湖工作站後方邊坡崩塌預警系統，運用網路即時傳輸監測數據，防止災害發生



櫻王即時影像

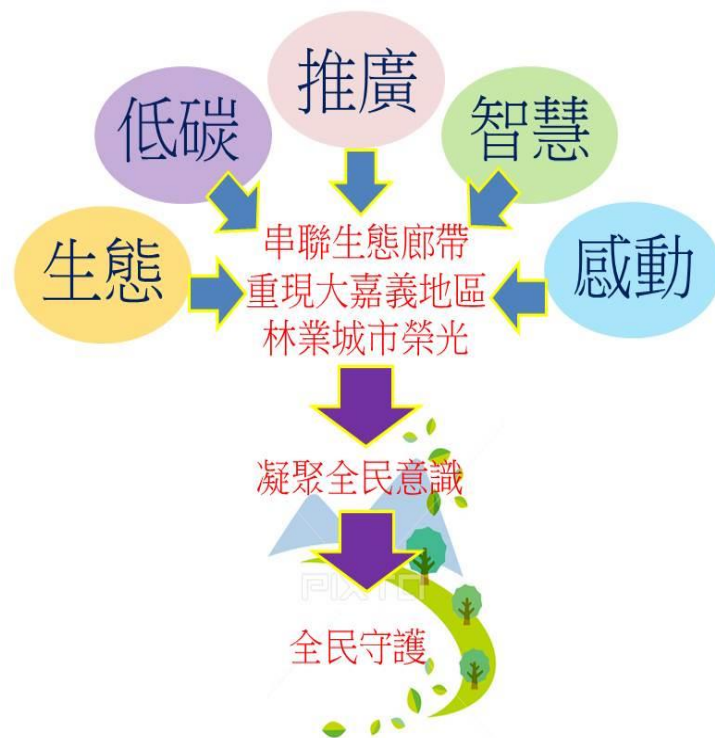
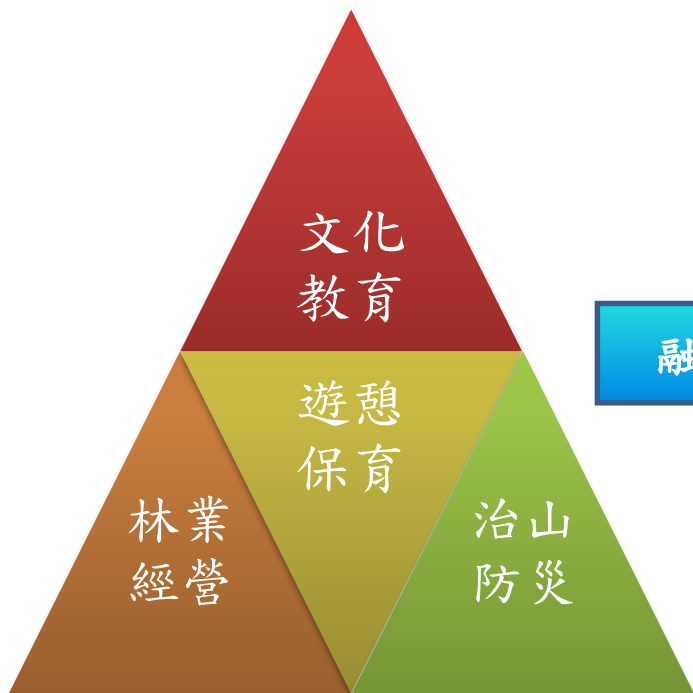


預警系統

## 構面三 創新加值服務



秉持「**凝聚全民意識，方有全民守護**」之信仰，創造林業新價值



### 一、有價值的創新服務

**推廣** 透過專人**全程**、**客製化**服務方式，持續提升服務品質

#### (一) 公私協力/異業結盟培訓**在地專業解說人員**-**鰲鼓濕地森林園區**

- 15位在地社區解說員與7家業者結盟，帶領生態導覽解說
- **策略聯盟單一窗口**：導覽解說、遊程規劃、餐飲一條龍服務接待**269團**，**12,530人次**；15位解說員月平均收入**37,073元**，為成立以來**最高**



策略聯盟單一窗口導覽解說服務



### (二) 以「雲嘉南戶外環境教育領航者」為目標-觸口自然教育中心

- 雲嘉南第一個獲環保署環境教育設施場域認證、榮獲第一屆環境教育機關(構)組優等獎
- 友善環境設施：綠意館獲黃金級綠建築標章及建築園冶獎優質公共景觀獎
- 運用場域資源：105年首辦4場露營活動，報名秒殺！



### 加值服務

✓ 善用媒體行銷推廣  
「臺灣南海溪蟹的故事」生態影片，獲美國休士頓國際電影節金牌獎，中心教師並運用該片推出「美麗的蟹逅」主題活動



### (三) 活化既有館舍，運用於生態教育推廣

- 舊有工作站、宿舍、國小活化為生態教育館、台灣一葉蘭、阿里山山椒魚館、高山博物館及香林服務區等5館舍，提供保育諮詢及生態體驗營活動
- 創造6個就業機會，並優先聘用在地或阿里山鄉原住民



阿里山生態教育館DIY活動

### 低碳 採公私協力/異業結盟策略，打造環保友善的阿里山森林遊樂區

#### (一) 全面啟動電動遊園車，為高海拔山區成功首例

#### 加值服務

- 因應全台第1個高山空氣品質淨區
- 每年可減少322.75公噸碳排放量，相當1個大安森林公園碳量
- 服務逾112萬人次，乘車率50.2%

- ✓ 優先聘用23位阿里山在地居民，佔員工比例50%
- ✓ 榮獲財政部第11、14屆金擘獎-政府機關團隊優等獎



違法巴士低價攬客 抽菸載客 車亂停

非法野雞車



27輛/9人座汽油車



10輛/20人座柴油中巴



電動中巴

### (二) 建構完善人車分道系統，澈底解決長期人車爭道亂象

#### 加值服務

- ✓ 三期工程「舟之橋」，其夜間點燈浪漫氛圍，現成為阿里山經典畫面  
工程榮獲優良農建設施類優等獎、國家卓越建設獎優等獎、第15屆公共工程土木類優等獎



### (三) 實施國籍差異化收費，提升園區遊憩品質

- 105年5月1日起，實施國籍差異化收費、取消團體票及非假日票價優惠
- 遊客數和收入增減對照

		104年	105年	增/減	說明
遊客數(人)	總數	2,713,351	2,232,886	<b>-480,465</b>	
	陸籍	1,654,269	1,135,105	-519,164	陸客比60.97%降至50.84%
	非陸籍	1,059,082	1,097,781	+38,699	除臺籍遊客外，以泰國、香港、馬來西亞為最。
收入(元)		343,571,010	346,470,560	<b>+2,899,550</b>	



配合南向政策，發展多語化導覽解說系統，爭取東南亞客源

### 智慧

採行動化服務策略，提供即時及自導式旅遊嶄新體驗

#### (一) 研發智慧導覽系統，提供數位化解說服務

- 智慧多媒體導覽解說：互動式系統，提供旅遊資訊
- APP：提供園區氣候/花況/森鐵班次/建議遊程等資訊
- Qr-code:櫻花樹、解說牌、阿里山歷史6影片



賞櫻APP

鹿野忠雄  
昆蟲博士篇  
(國史館提供)



鹿野忠雄  
學術探險篇  
(國史館提供)



鹿野忠雄  
忘記歸來的學者篇  
(國史館提供)



阿里山  
古道篇



阿里山  
登山篇



阿里山  
塔山篇



櫻花QR-code



智慧多媒體導覽系統

### 生態

以服務流程改造，落實生態環境維護

#### (一) 低碳工程治理，減碳了**15座**大安森林公園

- 服務保全對象：**5,844,600人**
- 莫拉克災害復建工程品質優良，效益卓著，豐山村長陳建富說：我們終於可以**安心睡覺!**
- 105年治山工程總效益

崩塌地處理面積 (公頃)	防砂量(含清疏量) (萬m <sup>3</sup> )	修復林道 (公尺)	總減碳量 (公噸)
26.5	61.6	14,730	<b>6,086.62 (15.7座大安森林公園之固碳量)</b>



香林橋下游野溪整治工程



玉井區第69林班亞美坑崩塌地整治四期工程



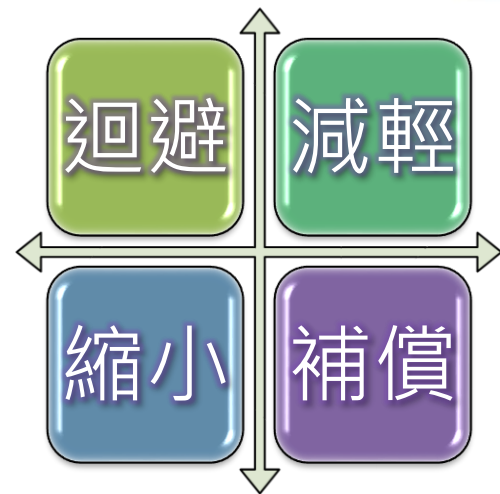
阿里山區第194林班野溪治理工程

### (二) 推動生態檢核，內化至治山防災工程

- 105年由本處、地方人士及NGO團體，現場審查、評估及分析共28件工程
- 執行210項生態保育措施，計有25處保護棲地或減少工程干擾，保留59株大樹，栽植13,866株原生樹種，保留5種稀有植物，其中「爪哇鳳尾蕨」及「臺灣苣苔」為臺灣維管束植物紅皮書初評名錄〔瀕危〕植物；「紅柄實蕨」為〔易危〕植物



爪哇鳳尾蕨



繪製生態檢核關注



**感動** 推動「服務面」及「記憶面」之服務，重現木材城市風華

(一) 阿里山森林鐵路朝「登錄世界遺產」努力邁進

➢ 加強國際合作，提升森林鐵路國際能見度

- (1) 日本大井川、黑部峽谷鐵道票證互惠
- (2) 瑞士馬高納葛拉特鐵道合作備忘錄
- (3) 印度簽署「鐵路遺產合作意向書」
- (4) 英國、斯洛伐克參訪洽商合作事宜



姐妹鐵道票證互惠



與印度簽署合作意向書



與瑞士簽署合作備忘錄

## (二) 郵輪式列車推展「森林鐵路特色旅遊」



### 阿里山車站

**結合森林遊樂區**  
 重現原始伐木集材機具  
 享受阿里山五奇之美



### 奮起湖車站

**結合原住民文化**  
 郵輪式列車  
 深度體驗鄒族傳統文化



### 竹崎車站

**登山起始點**  
 登錄世界遺產籌備處



### 北門驛車站

**博物館建築群**  
 檜意森活村、阿里山  
 林業村、阿里山森林  
 鐵路車庫園區

## 加值服務

- ✓ 網路訂票系統105年啓用，大幅提升旅客購票服務品質
- ✓ 交通聯票：與嘉義縣公車處合作，推出「嘉義至阿里山鐵公路聯票」

阿里山森林鐵路網路訂票系統  
 Ali-Shan Forest Railway Network Ticketing System



### (三) 打造全台首座林業文創園區—檜意森活村

- 活化再利用，創造民眾、企業、政府三贏局面，打造嘉義新亮點  
創造逾150人次工作機會、吸引265萬觀光人潮、營業額2億3仟萬元、國庫收益1,950萬元
- 榮獲行政院農業委員會優良農建工程獎、建築園冶獎等獎項、國家卓越建築獎卓越獎、全球卓越獎〔修復、保存類〕金獎、財政部第13屆金擘獎佳等及文化部文化資產古蹟歷史建築管理維護特殊表現獎、財政部公產活化第1名



創造城市新風貌



檜意森活村園區各景



### 三、組織內部創新及運作情形

#### ➤ 整合人力統籌運用

1. 森林志工124位，服務1,149場次、12,274小時、121,850人次
2. 登山團體、原民社區、大專院校及駐館人員等289位，協助環境解說及林地巡護，提升服務量能及品質

#### ➤ 企業認養造林撫育：結合紅十字會、聯安診所、宇誠商旅等民間力量，推動國有土地造林撫育達99公頃，節省公帑達2,500萬元



環境解說



環境解說



企業認養

## 二、組織內部創新及運作情形

- **青年大使爭取世遺**：培植竹崎高中成立阿里山青年大使社團，走訪森鐵沿線及竹崎大街小巷，將阿里山森林鐵路與在地農產品、傳統產業合作，開發各式文創禮盒



青年大使獲總統頒獎



油品  
禮盒



竹崎車站導覽解說



文創商品開發-那就薑吧!

### 三、組織內部創新及運作情形

#### ► 尊重鄒族傳統智慧

- ※ 95年成立「阿里山鄉鄒族原住民族資源共同管理會」，召開39次會議，討論280項議題，立即回應處理
- ※ 委辦「鄒族傳統文化、祭儀之狩獵管理輔導計畫」，了解原住民傳統祭儀野生動物需求，輔導依法申請進而自主管理狩獵行為
- ※ 培育羅氏鹽膚木、山胡椒、香椿、山楂、雀榕、九芎、土肉桂及臺灣欒樹等苗木，協助原住民找回民俗植物



鄒族共管會議

發文方式：郵寄  
 保存年限：  
 嘉義縣阿里山鄉公所 函

地址：80504嘉義縣阿里山鄉綠野村2鄰80號  
 承辦人：羅美琳  
 電話：05-2502547#655  
 傳真：05-2502977  
 電子信箱：lui7878@yahoo.com.tw

61249  
 嘉義縣太保市祥和一路東段1號

受文者：嘉義縣政府  
 發文日期：中華民國106年1月18日  
 發文字號：阿鄉觀字第1060000810號  
 類別：普通件  
 密等及解密條件或保密期限：  
 附件：

主旨：檢送本鄉民楊志剛申請台灣原住民利用野生動物申請書三份，請鑒核。

說明：  
 一、依據楊員106年1月17日申請辦理。  
 二、申請書三份(小米播種祭、戰祭、小米收穫祭)。

正本：嘉義縣政府  
 副本：本所觀光處資課

阿里山鄉長杜力泉



# 參、未來努力方向



## 以森林為(嘉)，永續森林經營

- ✓ 落實森林自然環境教育，讓林業走出去、民眾走進來
- ✓ 健全生物多樣性，以保留原始森林、地球的綠肺
- ✓ 以濕地、自然教育中心、樹木銀行、森鐵至國家森林遊樂區為旅遊軸，永續經營生態系廊帶
- ✓ 結合森林週邊環境，鼓勵在地參與與自然保育，爭取居民對森林的認同感





## 登錄世界遺產，邀您（義）起來

- ✓ 以阿里山森林鐵路為主，促進國際交流，透過林業文化廊帶、館舍及園區串連，讓世界遺產看見世界唯一阿里山森林鐵路文化
- ✓ 建構阿里山林業博物館，呈現隨時空轉變，扮演經濟、遊樂、教育、生態多重功能，再現林業與森鐵風華





# 肆、參獎經驗分享



## 肆、參獎經驗分享

- ✓ 首長重視與全力支持、團隊通力合作，是跨出成功的第一步
- ✓ 標竿學習，重新檢視機關優勢服務及應加強之項目
- ✓ 應用社會資源，增加機關服務深度及廣度
- ✓ 安排最能展現機關特色與績效之現場參觀地點
- ✓ 加入合作夥伴之現場解說，以第三人角度來看機關服務特色





簡報完畢

敬請指導