

~茂林十八變·你我看得見~

第七屆「政府服務品質獎」

參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關



全文下載 QRcode

交通部觀光局茂林國家風景區管理處
中華民國 104 年 1 月 30 日

目 錄



機關基本資料	1
壹、為民服務業務現況簡介	3
一、序言	3
二、管理處概述	4
三、為民服務理念與策略	5
四、103年度為民服務成果	6
貳、提升為民服務品質績效	15
一、「優質便民服務」執行績效	15
(一) 服務流程	15
1. 服務流程便捷性	15
2. 服務流程透明度	19
(二) 機關形象及顧客關係	22
1. 機關形象	22
2. 顧客滿意情形	40
二、「資訊網路服務」執行績效	51
(一) 資訊提供及檢索服務	51
1. 資訊公開適切性與內容有效性	51
2. 資訊檢索完整性與便捷性	57
(二) 線上服務及電子參與	59
1. 線上服務量能擴展性	59
2. 電子參與多樣性	61
三、「創新增值服務」執行績效-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	80
(三) 組織內部創新機制及運作情形	87
參、未來努力方向	88
肆、附件	91

圖目錄

圖 1 茂林紫斑蝶	2
圖 2 茂林美雅谷	3
圖 3 茂林國家風景區管轄範圍	4
圖 4 為民服務理念圖	5
圖 5 98-103 年茂林地區遊客人數統計分析.....	7
圖 6 98-103 年茂林地區觀光產值效益分析.....	7
圖 7 霧台岩板巷	9
圖 8 三地門德文部落生態解說導覽.....	9
圖 9 瑪家禮納里部落接待家庭	9
圖 10 茂林紫蝶風味餐	10
圖 11 寶來溫泉風味餐	10
圖 12 特色琉璃珠	10
圖 13 浦來溪頭社戰道	12
圖 14 龍頭山小長城步道	12
圖 15 安坡觀光自行車道	12
圖 16 龍頭山遊憩區	12
圖 17 十八羅漢山美景	12
圖 18 姿沙里沙里步道	12
圖 19 具接駁轉運功能的茂林轉運站.....	14
圖 20 活動假日期間免費接駁專車	14
圖 21 台灣觀巴—茂林新威線	14
圖 22 民視新聞報導茂林紫斑蝶	14
圖 23 報紙宣傳南島族群婚禮	14
圖 24 國際媒體參訪宣傳	14
圖 25 GIS 資訊系統進行設施巡查及戶外 LED 提醒遊客注意....	15
圖 26 103 年 I-center 旅遊服務體系督導考核頒獎及獎狀....	16
圖 27 3D 眼鏡清洗機	17
圖 28 服務人員幫遊客自行車打氣	17
圖 29 申辦預約案件主動簡訊通知	17

圖 30 「淨山、淨溪」活動.....	18
圖 31 婚禮活動線上報名.....	18
圖 32 預約流程簡化前後作業圖.....	19
圖 33 遊客中心門口服務項目.....	19
圖 34 民眾檔案申請應用服務看板.....	19
圖 35 首長信箱簡訊回覆.....	20
圖 36 管理處網站意見信箱.....	21
圖 37 申請回覆.....	22
圖 38 通過回覆.....	22
圖 39 未通過回覆.....	22
圖 40 瑪家遊客中心.....	22
圖 41 茂林遊客中心漂書站.....	22
圖 42 遊客中心 CIS 辨別系統.....	22
圖 43 賽嘉遊客操作原民服飾變變變導覽系統.....	23
圖 44 代叫無障礙計程車服務.....	23
圖 45 網站推薦無障礙遊程.....	23
圖 46 服務台改善前後一行動不便者零距離貼近服務台.....	23
圖 47 貼心無障礙設施.....	24
圖 48 自導式查詢機查詢旅遊資訊.....	24
圖 49 遊客中心設置 AED 傻瓜電擊器.....	24
圖 50 AED 教育訓練遊客.....	25
圖 51 第一線救護人員訓練.....	25
圖 52 優質化人性公廁.....	25
圖 53 穆斯林祈禱室.....	26
圖 54 體驗原住民服飾.....	26
圖 55 遊客體驗操作個人客製化電子明信片及明信片成果.....	26
圖 56 利用水撲滿的雨水洗公務車.....	27
圖 57 熱泵設備.....	27
圖 58 遊客中心二氧化碳監測器.....	27
圖 59 生態池.....	28
圖 60 進行資源回收與分類.....	28

圖 61 服務人員為外國遊客親切解說.....	29
圖 62 茂管處遊客中心服務流程 sop	29
圖 63 志工為遊客導覽解說.....	31
圖 64 英語網站與雙語解說牌示.....	31
圖 65 屏北三鄉解說人員教育訓練.....	32
圖 66 外語訓練結業式.....	32
圖 67 紫斑蝶解說標放義工培訓.....	32
圖 68 志工隨隊解說	32
圖 69 役男捐血	33
圖 70 參與國小課業輔導.....	33
圖 71 協助老人居家清潔及贈送米糧.....	33
圖 72 「賽嘉無動力飛行場」公聽會	34
圖 73 原住民共管會議.....	34
圖 74 魅力茂林雙月刊.....	35
圖 75 追尋沙俄軍官 Pavel Ibis 百年前環臺足跡俄國記者參訪	36
圖 76 國際媒體參訪團.....	36
圖 77 國外媒體駐台記者參訪.....	36
圖 78 杜拜 8 個國家媒體記者.....	36
圖 79 香港旅遊同業及媒體採線團.....	36
圖 80 多納黑米祭	36
圖 81 南島族群婚禮系列活動.....	37
圖 82 觀光護照	37
圖 83 溫泉美聲選拔	38
圖 84 山城花語悠遊季系列活動.....	38
圖 85 茂林產業聯合展售中心.....	38
圖 86 特色伴手禮	39
圖 87 雙年賞蝶 APP 手機畫面.....	39
圖 88 茂林國家風景區近 6 年遊客數.....	42
圖 89 茂林國家風景區整體服務滿意度之評價	44
圖 90 茂林國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析	45

圖 91 受訪者滿意度調查長條圖.....	47
圖 92 服務滿意度調查統計表與調查表.....	50
圖 93 訊息公告專區	51
圖 94 地圖快搜功能	52
圖 95 住宿快搜	52
圖 96 全區導覽圖與 QRcode	53
圖 97 網站旅遊推薦行程專區.....	53
圖 98 旅遊網站熱門旅遊線.....	54
圖 99 「就要絕對，茂管網頁除錯小尖兵」活動.....	55
圖 100 官網版面配置示意圖.....	56
圖 101 官網網站維運 sop	56
圖 102 官網與其他機關連結.....	57
圖 103 網站後台管理系統設定分類檢索類別選項按鈕	58
圖 104 網站網頁均設定其主題、施政與服務分類代碼	58
圖 105 官網通過無障礙檢測標章.....	58
圖 106 網站線上預約功能.....	59
圖 107 導覽解說員預約服務.....	60
圖 108 導覽解說員滿意度人氣指數曲線圖	60
圖 109 網站預約查詢功能與結果.....	60
圖 110 觀光旅遊網日語網頁.....	60
圖 111 觀光旅遊網英文網頁.....	61
圖 112 網站服務品質調查結果.....	61
圖 113 Fun 心遊茂林粉絲團與粉絲人數成長趨勢圖	62
圖 114 Facebook 與紛絲互動頻率趨勢圖	62
圖 115 茂林紫蝶幽谷雙年賞蝶季活動專區	63
圖 116 QRcode 旅遊摺頁	63
圖 117 QRcode 全區導覽.....	63
圖 118 QRcode 導覽解說牌示.....	63
圖 119 智慧行動導覽介紹紫蝶幽谷.....	63
圖 120 NFC 智慧行動導覽服務裝置	63

圖 121 網站預約簡訊回覆說明.....	64
圖 122 官網提供賞蝶即時蝶況與氣候預報.....	64
圖 123 莫拉克災害替代役宿舍.....	66
圖 124 重建後的茂林遊客中心.....	66
圖 125 莫拉克災時六龜服務區.....	67
圖 126 重建後的十八羅漢山服務區.....	67
圖 127 莫拉克災害的茂林遊客中心.....	67
圖 128 茂林入口意象公園.....	67
圖 129 賽嘉樂園露營區.....	68
圖 130 賽嘉樂園遊客開心滑草.....	68
圖 131 黑板樹上的五色鳥.....	68
圖 132 茂林紫斑蝶群聚盛況.....	68
圖 133 詹家龍先生至美國紐約發表紫斑蝶保育工作.....	69
圖 134 原民特色風味餐.....	69
圖 135 茂林紫蝶 3D 視聽館.....	70
圖 136 紫蝶 3D 館蝴蝶生態解說.....	71
圖 137 遊客觀賞紫蝶 3D 影片.....	71
圖 138 萬山岩雕遺址尋根之旅.....	71
圖 139 萬山岩雕遺址現況.....	71
圖 140 岩雕特色伴手禮.....	71
圖 141 刺福球活動.....	72
圖 142 多納黑米田.....	72
圖 143 黑米手工米香.....	72
圖 144 黑米吊飾.....	72
圖 145 特色建築整建施工前後對照圖.....	73
圖 146 小紫點一邊.....	74
圖 147 圓翅兩邊點.....	74
圖 148 斯氏有三點.....	74
圖 149 端紫亂亂點.....	74
圖 150 紫斑蝶生態保育計畫調查區域位置圖.....	74

圖 151 紫斑蝶標放與遷徙監測.....	75
圖 152 保護紫斑蝶專設交通標誌.....	75
圖 153 紫斑蝶棲地遊客禁止進入標誌.....	75
圖 154 美食產業輔導	75
圖 155 慈心有機農業發展基金會推動無毒農業發表會	76
圖 156 茂林越冬斑蝶移動路線.....	76
圖 157 遊客操作浮空投影互動式系統.....	77
圖 158 獵人學校住宿高腳屋.....	77
圖 159 獵人步道陷阱	77
圖 160 達來吊橋	78
圖 161 達來部落生態之旅.....	78
圖 162 謝謂君局長親手做琉璃珠.....	78
圖 163 遊客體驗舊筏灣慢遊之旅.....	79
圖 164 禮納里部落接待家庭.....	79
圖 165 好茶脫鞋子部落遊客開心跳舞.....	79
圖 166 好茶部落工藝品美食伴手禮.....	79
圖 167 霧台谷川大橋	80
圖 168 霧台神山瀑布	80
圖 169 霧台岩板巷	80
圖 170 國外新人參加婚禮.....	81
圖 171 新娘搭轎子進場.....	81
圖 172 婚禮活動現場提供結婚登記服務.....	81
圖 173 原民服飾互動合成明信片.....	82
圖 174 賽嘉遊客體驗原民服飾互動機.....	82
圖 175 「不老幸福龜」、「南島真愛侶」、「紫蝶花仙子」 AR 效果 T 恤.....	82
圖 176 植栽實務技術觀摩座談	83
圖 177 賽嘉樂園爬樹教練樹木標記與修剪示範維護.....	83
圖 178 全樹冠移植養根球示範	84

圖 179 樹木根系土壤水刀氣爆改善示範	84
圖 180 農友與里仁合作推出土芒果乾.....	85
圖 181 茂林、屏北、雲林優惠商家聯合行銷	86
圖 182 發行觀光護照推出國際套裝遊程.....	86
圖 183 環境教育人員結訓典禮.....	87
圖 184 野柳自然環教中心實務參訪.....	87
圖 185 紫蝶幽谷中紫斑蝶群聚盛況.....	88
圖 186 賽嘉無動力飛行場遊客遨遊飛行情形	89
圖 187 荖濃溪泛舟	89
圖 188 新威行政中心完工模擬圖.....	90
圖 189 新威遊客中心完工模擬圖.....	90

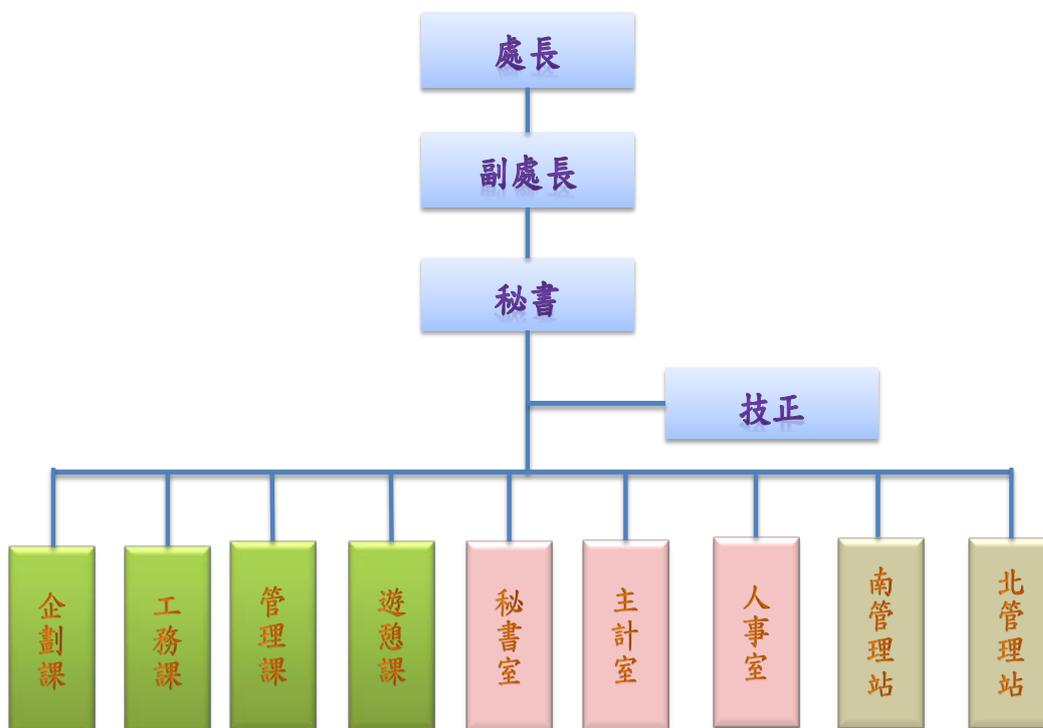
表目錄

表 1 各遊客中心服務項目	16
表 2 103 年異業結盟成效表	40
表 3 茂林國家風景區管理處內部員工滿意度調查表	42
表 4 茂林國家風景區各項服務滿意比例	44
表 5 遊客不滿意項目	46
表 6 不滿意事項改善策略	47
表 7 民眾意見反映管道與處理方式	49
表 8 民眾意見反映改善情形表	50

基本資料

機關名稱	交通部觀光局茂林國家風景區管理處	首長	許正雄	職稱	處長
機關地址	屏東縣三地門鄉賽嘉村賽嘉巷 120 號				
預算員額	共計：32 人				
總預算	277,257 千元				
聯絡人	高堂貴	職稱	秘書	電話	(08)7992221-205
電子郵件	a206.maolin@tbroc.gov.tw		傳真	(08)7992757	

機關組織圖





蛻變重生，再造茂林

茂林十八變，你我看得見



圖 1 茂林紫斑蝶

壹、為民服務業務現況簡介

一、序言~走過暴雨看見彩虹，莫拉克災後幸福再發現

回首民國98年8月8日莫拉克風災，一場毀滅性的災難，造成茂林國家風景區轄內桃源、六龜、寶來、茂林、霧台等地區重要對外聯絡道路與橋樑中斷，管理處行政辦公大樓與六龜遊客中心也被大水沖毀，整個茂林國家風景區觀光產業受到前所未有的重創，也使得區域觀光產業經濟嚴重蕭條衰退。面對殘破的災後景象，如何迅速恢復觀光榮景，讓遊客回籠，讓當地觀光業者看到未來希望，我們肩負責無旁貸的重要使命。風災過後管理處汲汲於觀光景點復建與當地觀光產業行銷推廣工作，現今的茂林國家風景區不論對外交通、旅遊景點均已復建完成，蛻變重生的茂林國家風景區正以嶄新的新風貌，迎接每一個遊客的到來。

我們一步一腳印重新調查規劃轄內自然環境與生態，擬定重建計畫，除將既有受創景點復建外，亦開發興建具有特色之新景點，在服務遊客方面，我們戮力建構友善的旅遊環境；在振興觀光方面，我們加強對於在地觀光產業業者輔導與陪伴，同時透過多元管道強力行銷宣傳在地觀光資源，以加速遊客回流並創造當地觀光產值之成長。在投入觀光重建工作的同時，我們秉持尊重在地文化及資源共享理念，一併投入當地社區觀光環境改造，期營造公私雙贏的目標。

茂林擁有世界唯二的珍貴生態資源-夢幻紫斑蝶(如圖1)，奇特的地形地質溪流風貌(如圖2)，魯凱、排灣、布農、鄒族等四族群多元原鄉部落文化與建築工藝，山城溫泉美食饗宴及天籟，不同季節特色優質的農特產品，值得國內外遊客一起來探索，來一趟茂林，相信將在每一位造訪者人生旅途中留下最繽紛的回憶。



圖2 茂林美雅谷

二、管理處概述

(一)成立緣起

茂林國家風景區擁有極佳之縱谷景緻，綿延無盡的秀麗山林、紫蝶生態、瀑布峽谷、原民風情、地熱溫泉等觀光資源，豐富的動植物生態、特殊之地形與地質環境。優美的自然景觀，多樣性的人文文化，得天獨厚的溫泉資源及適合冒險刺激之戶外活動場地，造就了南臺灣最具發展潛力的遊憩環境「高屏山麓」，區內的旅遊諮詢服務、旅遊安全、生態保育、解說教育及環境清潔等事項，亦在系統化、制度化的規劃下循序推展。各項公共設施及管理措施，皆期望能提供國人最完善的旅遊服務品質。

(二)範圍面積

茂林國家風景特定區範圍橫跨高雄市桃源區、六龜區、茂林區及屏東縣三地門鄉、霧台鄉、瑪家鄉等6個鄉鎮之部分行政區域(如圖3)，為南北狹長的區塊，面積範圍約為5萬9,800公頃，北部山區屬於阿里山山脈與玉山山脈、中、南部山區為中央山脈，呈現為東高西低的地形，北界以玉山國家公園為界、東界以中央山脈西麓為界、西界以十八羅漢山為界、南界以瑪家鄉涼山村為界，並分為2大遊憩系統：

1. 荖濃遊憩系統：轄高雄市茂林區、六龜區、桃源區。
2. 屏北遊憩系統：轄屏東縣三地門鄉、霧台鄉、瑪家鄉。

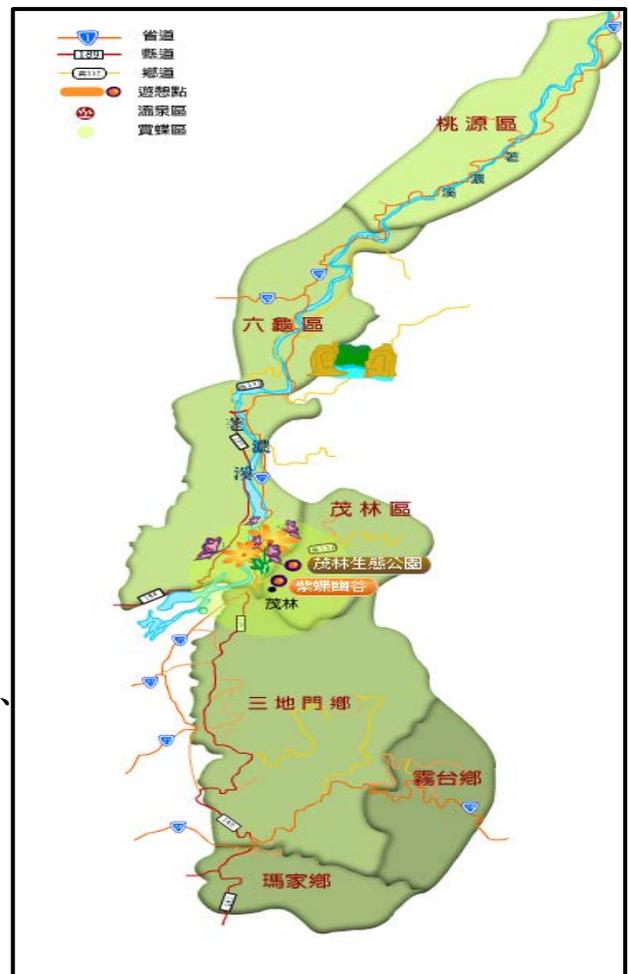


圖3 茂林國家風景區管轄範圍

三、為民服務理念及策略

(一) 為民服務理念

觀光旅遊是無煙囪產業，我們在為民服務上強調「觀光資源之永續經營」、「特色資源之生態保育」、「觀光效益之回饋社區」及「部落文化之創意體驗」（如圖4）。藉由區內提供多樣化之遊憩體驗，讓遊客參與遊憩活動時，自然而然形塑茂林國家風景區當地之環境倫理與傳達環境教育，進而培養遊客對於觀光資源保育永續之概念。對於每一個觀光旅遊經營者都將理念轉化為資源永續利用之保護者，在創造區域觀光經濟收益的同時，希望也能回饋當地社區與部落，讓當地居民也能受益。

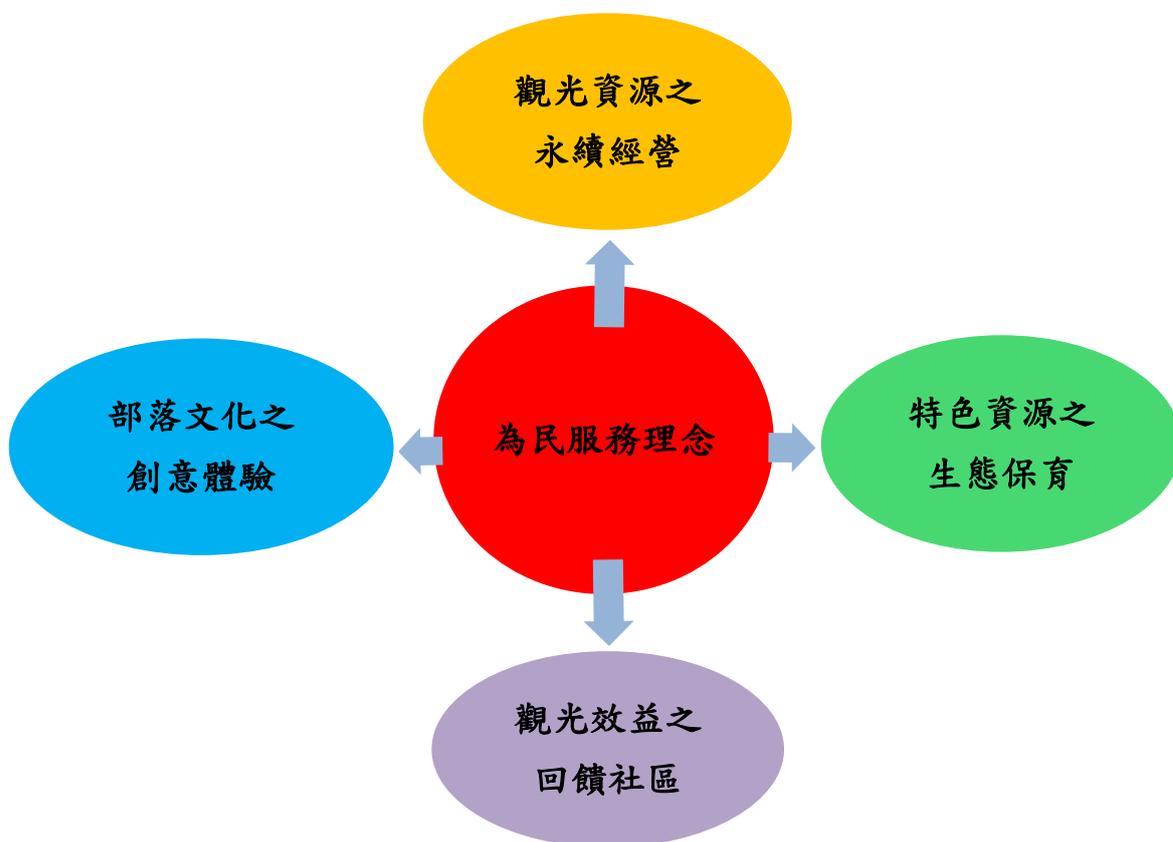


圖 4 為民服務理念圖

(二) 發展策略

1. 打造國際魅力景點

形塑賽嘉航空園區為臺灣首屈一指的空域活動場域，並打造荖濃溪為南臺灣泛舟水域活動的首選基地，營造友善的國際化旅遊環境，建置中英日多語自導式解說牌示及各項指標系統，持續發展建設全區



自行車道及步道系統，加強推廣特色生態旅遊遊程，躍升國際觀光魅力新景點。

2. 提供深度旅遊產品

持續推動更優質觀光旅遊服務，同時倡導分區深度旅遊產品，結合生態、部落觀光、美食、文化、溫泉、登山健行等不同旅遊主題，包裝組合更具吸引力的套裝旅遊產品，提供不同年齡、消費客群之多樣性之消費選擇。

3. 傳承原住民部落文化

協助轄內原鄉部落觀光環境營造與改善，包裝原鄉工藝建築參訪、特色婚禮、傳統祭典參與，推出部落生態觀光旅遊，突顯其人文特色，同時協助轄內各原鄉部落農特產品展售、手工藝品伴手禮開發及民宿發展與接待能力提升，以發展原鄉產業經濟，永續傳承部落文化。

4. 建置智慧旅遊服務網路

傳統的旅遊資訊服務提供，常受到服務時間及場站所限制，透過網路科技的輔助支援，現今旅遊資訊提供應以能達到即時、即地且個人化之貼心服務為目標。我們正逐步針對各項觀光資源介紹、遊程規劃推薦、觀光行銷活動資訊、創新優惠措施，運用電子地圖、電子摺頁、QR-CODE 二維條碼、網路與社群，建構智慧旅遊服務網路，以提供國內外旅客多元的旅遊資訊蒐集管道。

5. 推動觀光群策群力

觀光發展不能只靠單打獨鬥，我們在觀光的決策過程中充分導入當地居民、觀光經營業者意見參與之機制，並綜合其他主管機關團體不同立場之看法，全面打造優質觀光旅遊環境。

四、103 年為民服務成果

98 年莫拉克風災發生後，茂林轄區所有對外聯絡道路、橋樑均中斷，甚至大部分的觀光景點也都嚴重受損，使得遊客數量從 98 年 20 萬 2,167 人跌落至 99 年 4 萬 9,672 人，100 年遊客數更只有 2 萬 5,509 人（如圖 5）。為了有效重振整個茂林轄區的觀光產業，我們在最短的時間內，積極重建災區景點，重新出發再造茂林觀光新生命，經過 5 年多來的付出與努力，103 年遊客人數已回升超過 27 萬人次，並且穩定持續的成長中。

5 年多來相關景點大致已修復，全新風貌的茂林入口意象公園、茂林遊客中心、便捷的得樂日嘎大橋、現代科技化的紫蝶 3D 館、林相優美生態豐富的姿沙里沙里賞蝶步道、龍頭山遊憩區小長城稜線眺景步

道、茂林谷賞景步道、情人谷觀瀑步道，皆是我們努力打造的觀光新亮點，現已成為吸引遊客駐足探索的假日休閒好去處。

比對 103 年與莫拉克風災發生當年茂林地區觀光產值，我們很高興茂林地區觀光產值已逐步回升達到 3 億 3,231 萬元，面對天災的挑戰，經過我們的努力，「**蛻變重生再造茂林**」不是口號，而是我們真的做到了!(如圖 6)

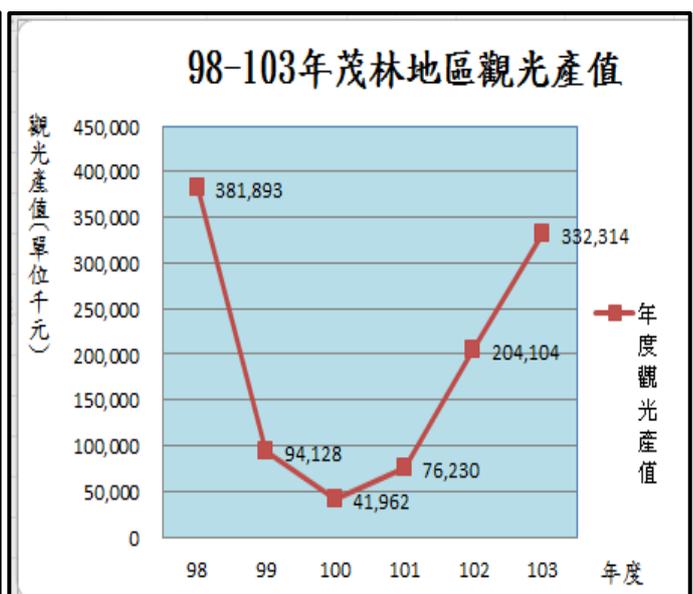
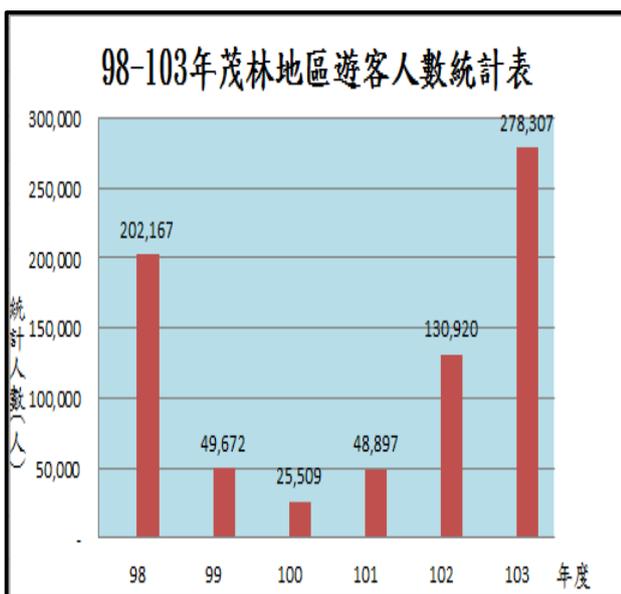


圖 5 98-103 年茂林地區遊客人數統計分析

圖 6 98-103 年茂林地區觀光產值效益分析

(一) 實踐生態資源保護

臺灣的「紫斑蝶幽谷」是傲視全球的世界級生態景觀，也是臺灣最壯觀國寶級的自然現象之一，更被國際旅遊美食聖經《米其林臺灣綠色指南》推薦為三星級(最高等級)必遊景點，也是臺灣唯一獲選的生態旅遊點。**紫斑蝶是茂林最寶貴的自然生態，我們積極為這群嬌客付出以下努力：**

1. 辦理「紫斑蝶生態保育暨經營管理規劃」

管理處自 101 年到 103 年間針對茂林地區紫斑蝶生態調查監測，包含蝶谷棲地分布範圍、遷徙路線、族群數量變化及食草蜜源植物分布消長調查與監測，透過完整紫斑蝶生態環境背景資料的蒐集，擬定生態保育短、中、長程策略，逐步推動保育工作。

2. 與慈心有機農業發展基金會合作推動茂林無毒農業計畫

透過與「慈心有機農業發展基金會」的結盟，推動高雄茂林地區無毒農業保育紫斑蝶計畫，慈心有機農業發展基金會輔導當地農友轉作無毒青芒果，以保證收購方式，加工青芒果乾，上架到里仁有機食品販售通路，既達到紫斑蝶生態保育，也兼顧在地農民生計收入，創造雙贏佳績。

3. 持續辦理雙年賞蝶生態活動，並行銷推廣保育理念

每年持續辦理雙年賞蝶系列活動，讓遊客可以把握一年一度難得的賞蝶季節，到茂林體驗特有的紫斑蝶越冬生態奇景，並傳達教育民眾生態保育與環境永續的重要理念。

4. 積極推動茂林環境教育場域認證

103 年起更委託輔英科技大學執行辦理「茂林國家風景區環境教育設施場所整合運用規劃案」，積極推動「茂林 3D 紫蝶館環境教育場所認證」，藉由專業訓練方式取得處內同仁與志工通過環境教育人員認證，並編寫 4 套環教教案及研擬計畫送審，期 104 年通過茂林環境教育場域認證，打造茂林成為南臺灣推動環境生態教學的重要基地。

(二) 推動社區環境營造及發展部落觀光

1. 推動社區及部落觀光環境營造

莫拉克風災後與轄內社區部落結合，辦理社區部落閒置空間綠美化，執行「轄區內各社區及部落觀光環境營造計畫代辦作業」，102 年計有 8 個地方立案社區協會委託代辦轄區環境營造計畫，103 年計有 5 個單位申請通過辦理，透過本計畫之執行，營造部落觀光新風貌。

2. 積極發展部落人文生態觀光

(1) 103 年南島族群婚禮活動首創與屏東縣內埔戶政事務所合作，提供活動現場結婚登記貼心有感服務。

(2) 屏北三鄉擁有豐厚人文生態景觀資源，我們積極推展部落生態觀光旅遊，串聯沿山公路各部落亮點，導入部落生態觀光，讓遊客感受原民文化之美。目前以三地門鄉達來及德文部落生態觀光最具特色，103 年已吸引 1,400 餘人至部落消費及旅遊，整體效益為 203 萬 5,836 元。

(3) 現在正積極推廣 瑪家鄉禮納里部落來去部落住一晚及舊筏灣部落人文生態之旅。

(4) 另外霧台鄉也正以「霧台谷川大橋、神山瀑布、岩板巷」三大景點作為部落觀光發展行銷主題，規劃「發現霧台」-霧台文化生態一日~二日遊，提供遊客深入體驗部落風貌。(如圖 7~9)



圖 7 霧台岩板巷



圖 8 三地門德文部落生態解說導覽



圖 9 瑪家禮納里部落接待家庭

(三) 開發在地特色產品及輔導觀光業者經營

1. 推出風味餐及輔導業者經營特色餐廳

(1) 推出寶來溫泉風味餐與茂林賞蝶風味餐

為提昇轄內餐飲供應水準，配合「茂林紫蝶幽谷-雙年賞蝶活動」、及「山城花語溫泉季活動」，**委請國立高雄餐旅大學協助茂林及寶來地區業者辦理主題活動特色美食輔導**，研發地方特色風味餐，開發以當地食材為主之地方美食，將在地飲食文化與觀光推廣結合，提供遊客安心、信賴、優質的旅遊用餐享受。(如圖 10、11)

(2) 輔導地方社區經營原民特色風味餐廳

輔導茂林社區居民經營別具原民特色風味的**芭特芙萊餐廳**，利用當地特色食材開發設計創新菜色，讓賞蝶季期間遊客能體驗品嚐當地獨特的在地美食，也協助解決大量來訪遊客餐飲的需求。

2. 開發地方特色伴手禮與農特產品

以在地文化特色融入整體包裝設計意念，包括「石板項鍊」、「紫

蝶磁鐵貼」、「紫蝶明信片」、「紫蝶名片座」、「特色皮雕」、「琉璃珠」等伴手禮及當地季節水果開發特色伴手禮。首創創意伴手禮—AR技術3D影像趣味T恤，並結合當地產業聯合展售中心販售，以滿足遊客對於在地特色伴手禮採買之需求。(如圖 12)

3. 加強民宿及餐廳接待能力輔導：

為提昇轄區民宿及餐廳服務水準與品質，特別辦理「民宿及餐廳提昇服務品質輔導教育訓練」，邀請專業講師透過一系列課程與個別實務指導，輔導民宿及餐廳業者了解接待服務標準化流程，注入新的經營管理理念，以提昇觀光服務品質與創造觀光產值，共計辦理以下教育訓練：

- (1) 高雄市六龜區民宿經營理念與產業輔導教育訓練。
- (2) 霧台鄉民宿經營理念與產業輔導教育訓練。

除此之外，更針對茂林部落社區推動觀光產業專案輔導計畫，讓當地社區團體具備服務接待能力，投入觀光產業，創造地方就業機會與經濟收入，辦理下列計畫：

- (1) 「茂林地區—原住民族觀光服務產業生根計畫」。
- (2) 「茂林地區社區觀光營造旗艦計畫案」。



圖 10 茂林紫蝶風味餐



圖 11 寶來溫泉風味餐



圖 12 特色琉璃珠

(四) 輔導寶來、不老溫泉區業者經營合法化與溫泉街區特色營造

1. 積極持續辦理「寶來、不老溫泉地區旅館業及民宿輔導合法化專案」，輔導當地溫泉旅宿業者向相關主管機關提出就地合法化申請，突破法令審查窒礙難行之處，協助當地溫泉旅宿業者早日就地合法化，取得溫泉區旅宿業合法經營許可及溫泉標章認證。
2. 完成寶來溫泉區中正路、不老溫泉區街景及公共設施改造，營造溫泉街區特色。

(五)發展 3D 旅遊多元遊憩體驗

1. 發展水域遊憩體驗－荖濃溪經營泛舟水域遊憩活動之恢復

曾經帶動觀光熱潮的六龜荖濃溪泛舟，自莫拉克風災後停擺 5 年，管理處於 103 年 10 月 3 日為評估恢復泛舟，舉辦試航活動，試航後賡續籌備相關行政程序與制訂活動管理規定，預計 104 年 5 月 1 日可正式復航，為六龜地區推廣荖濃溪泛舟水域遊憩活動，重新找回昔日榮景。

2. 發展空域遊憩體驗－加速賽嘉無動力飛行活動基地開發與經營

現階段已完成賽嘉無動力飛行活動場地興辦事業計畫與開發計畫審查，並取得開發許可，刻賡續辦理飛行場用地協議價購取得及土地使用編定變更等程序，將於 104 年起進行場地相關設施開發建造，完工後將依促參法規定委由民間專業經營團隊營運管理，打造全國首屈一指的空域遊憩活動國際新亮點。

3. 發展陸域遊憩體驗

(1) 建構完成多條完善的登山健行步道

A. 寶來浦來溪頭社戰道－是寶來地區一條具有歷史文化內涵及賞梅遠眺望山景，適合親子同遊、老少咸宜的大眾健行路線。(如圖 13)

B. 茂林龍頭山遊憩區小長城步道－沿龍頭山遊憩區線小長城步道上行可連結多納高吊橋，步道沿稜線而建，宛如一座小長城，遊客置身其中可遠眺龍頭山、蛇頭山曲流及環流丘地形地質美景。(如圖 14)

C. 涼山遊憩區內登山步道－位於涼山遊憩區可連結至涼山瀑布中、上游的登山步道，沿途林相完整景色優美，空氣清新，是遊客晨、昏及假日必訪之景點。

(2) 建構完成自行車道與鐵馬驛站－鐵馬慢遊綠色廊道

自行車是低碳的旅遊運具，我們在規劃興建自行車道的過程中特別順應自然地形，避免大規模工程開挖破壞環境，三地門安坡觀光自行車道與鐵馬驛站更是我們為追風單車愛好者慢遊綠色廊道準備的貼心服務設施。(如圖 15)



圖 13 浦來溪頭社戰道



圖 14 龍頭山小長城步道



圖 15 安坡觀光自行車道

(3) 建構完成地質賞景遊憩區

A. 龍頭山遊憩區—茂林龍頭山遊憩區設有木棧道及平台，遊客可悠閒其間，欣賞國內少數僅有之珍貴曲流、環流丘地形景觀。(如圖 16)

B. 十八羅漢山服務區—位於高雄市六龜區荖濃溪旁，是南臺灣特有的惡地地形，素有『臺灣小桂林』之稱。莫拉克風災把原本的六龜遊客中心暨服務區全部沖毀，我們為提供遊客欣賞該區特有的地質，於 102 年重新規劃興建完成「十八羅漢山服務區」，並招租委託民間經營，以提供民眾更貼心的服務。(如圖 17)

(4) 完成賞蝶生態步道與紫蝶 3D 視聽館

A. 茂林姿沙里沙里賞蝶生態步道—目前已成為遊客賞蝶、生態戶外教育與登山健走迎晨曦的最佳步道。(如圖 18)

B. 茂林紫蝶 3D 視聽館—為了讓遊客不再受限於季節與天候條件，隨時都能身歷其境感受紫斑蝶在山林間翩翩飛舞的壯觀景象，我們特於茂林地區建造紫蝶 3D 視聽館，運用視聽影像 3D 科技拍攝紫斑蝶 3D 影片供遊客免費觀賞，目前已成為茂林地區遊客必遊之景點。



圖 16 龍頭山遊憩區

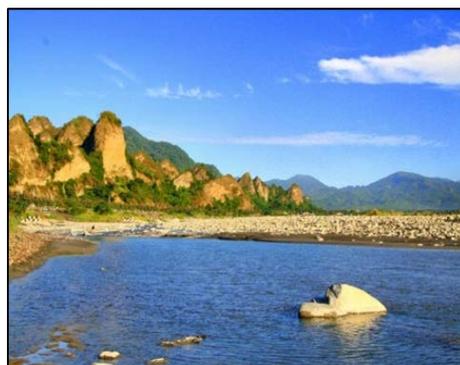


圖 17 十八羅漢山美景



圖 18 姿沙里沙里步道



(5)茂林紫蝶生態公園—每年冬天約12月至隔年3月，至少有超過百萬隻的紫斑蝶來到這裡，群聚在大武山腳下的溫暖避風山谷來躲避寒冬，直到春天才陸續北返，其中高雄的茂林紫蝶生態公園更是賞蝶的絕佳地點。

(6)打造親水遊憩據點

A. 情人谷—位於茂林里南面之濁口溪河畔，經吊橋沿步道上行約10分鐘路程可到達情人谷瀑布，由下往上共有五層瀑布，階梯步道及過溪便橋、中途休憩設施完善，每逢假日遊客在此觀瀑休憩、登山健行，享受芬多精浴，是休閒消暑的渡假旅遊勝地。

B. 茂林谷—茂林谷原名「羅木斯」，魯凱語為「美麗的山谷」。茂林谷瀑布蓬勃壯麗，沿途完善的登山步道與過溪便橋，瀑布前造型典雅的木造涼亭更是觀瀑休息的好地方。

C. 涼山遊憩區—涼山瀑布位於屏東縣瑪家鄉涼山遊憩區，遊憩區內設有瑪家遊客中心、露營區、觀瀑橋、賞景休憩亭及完善的大小客車停車場，涼山瀑布共分三層，第一層瀑布區是其中規模最小的，水流和緩，並在瀑底蓄水成潭，由於不需跋山涉水即可抵達，假日時總是吸引許多遊客前來探訪。

(六)建置交通疏運措施及接駁服務

茂林國家風景區轄區大部分為地處偏遠之山區，大眾運輸系統不發達，連續假期、觀光旺季及管理處年度大型活動辦理期間，皆無法提供遊客便捷之交通旅遊服務，為了解決交通問題，我們辦理以下幾點交通疏運措施：

1. 設置茂林轉運站、地磨兒公園轉運站、內埔農工轉運站及長治轉運站

為導入完善的大眾交通客運運輸，我們提前於進入國家風景區門戶入口及區內重要交通樞紐位置，興建設置完成四處交通轉運站，遊客可將車輛停放於轉運站，再搭乘大眾運輸公車至轄內區各風景點休閒遊憩。(如圖19)

2. 活動期間提供假日免費交通接駁服務(如圖20)

(1)雙年賞蝶活動期間提供假日免費接駁專車，串聯新威、茂林與多納地區，遊客可免費搭乘接駁專車，減低賞蝶活動期間交通衝擊。

(2)南島族群婚禮活動期間提供假日免費交通接駁，行駛三地門，瑪家及霧台鄉各遊憩據點，以減少遊客自行開車進入山區，造成山區塞車與違規停車等問題，同時也達到“**低碳旅遊**”的目的，增進交通便利性，**獲得遊客正面的肯定**。

3. 辦理春節及連續假期疏運計畫

- (1)疏運計畫：於每年春節、連續假期及大型活動期間前，邀集相關權責單位召開交通疏運前置作業協調會議，協調道路主管機關及警察單位協助交通疏導。
- (2)宣導作業：透過印製摺頁、簡訊通知及網路宣傳等方式，讓遊客了解交通疏運相關即時訊息。

4. 台灣觀巴路線與台灣好行路線引入(如圖 21)

為了方便自由行、背包客暢遊轄區觀光景點，區內目前計有「茂林舞蝶新威森林路線與原住民文化、涼山生態路線」台灣觀巴套裝旅遊行程，及「台灣好行一屏北線」，每個行程只要一張票搞定全程交通、導覽解說和保險，不必自己開車，不必煩惱迷途、塞車，充分悠然欣賞沿途風光，還可以享受一路上專人服務及導覽解說，讓遊客可以輕鬆來一趟感性及知性之旅。



圖 19 具接駁轉運功能的茂林轉運站



圖 20 活動假期期間免費接駁專車



圖 21 台灣觀巴-茂林新威線

莫拉克災後，我們積極重建，現在的茂林已走出陰霾，再生與成長，活力滿滿。為向國內外旅客宣傳茂林，管理處年度各項活動透過電視、報紙、廣告託播、國際旅展、國際媒體專訪、FB粉絲團及發行雙月刊、電子報、山豬溫泉電影宣傳等各種多元行銷宣傳通路與工具，強力放送與露出活動訊息，讓遊客經由多元管道輕鬆獲得活動資訊，達到最佳媒體效益，吸引遊客體驗新生活力的茂林。（如圖 22~24）



圖 22 民視新聞報導茂林紫斑蝶



圖 23 報紙宣傳南島族群婚禮



圖 24 國際媒體參訪宣傳

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) 單一窗口全功能程度

A. 遊客服務單一窗口

- (a) 我們提供民眾之單一窗口全功能比例為 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。
- (b) 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。
- (c) 針對可即時辦理或線上受理之案件，我們則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。
- (d) 莫拉克風災後重新再檢討災後緊急應變機制，結合利用其他機關所建立之水文雨量、土石流、水文觀測資料及公路交通等資訊，並開發搭配GIS資訊系統進行設施巡查與災害緊急應變，並於各遊客中心電子屏幕提供即時最新旅遊資訊，以降低遊客意外發生之機會。(如圖 25)

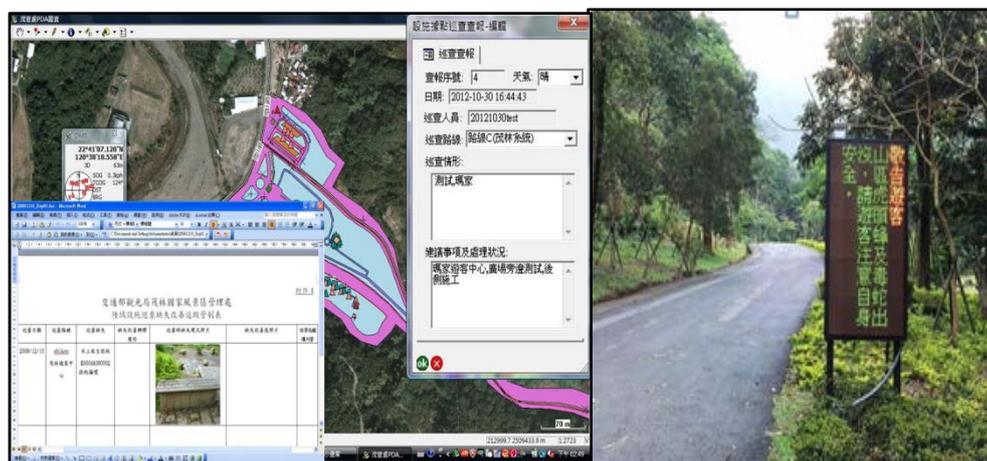


圖 25 GIS 資訊系統進行設施巡查及戶外 LED 提醒遊客注意

- (e) 針對預約導覽、紫蝶 3D 視聽館影片欣賞場次預約或預約多媒體簡報服務，我們接受網路預約，還可以利用網路查詢申請進度，不僅大量減低層級核准章，也節省民眾時間。

(f) 茂林遊客中心榮獲 103 年 I-center 旅遊服務體系督導考核暨服務品質評比競賽個別獎第 3 名。(如圖 26)



圖 26 103 年 I-center 旅遊服務體系督導考核頒獎及獎狀

B. 完善遊客服務

旅遊中心設置旅遊諮詢及服務櫃檯以提供全區或區域性之遊憩資訊及相關之旅遊服務為重點，另兼具諮詢中心、救難聯絡中心等功能，可提供旅遊資源介紹、餐飲、住宿、交通、氣象等相關服務。

我們有第3層級遊客中心和第4層級旅遊資訊站，遊客中心目前有「寶來遊客中心」、「賽嘉遊客中心」、「茂林遊客中心」及「瑪家遊客中心」。前述各地點每日皆有服務與清潔人員執勤，為遊客提供完善的旅遊服務。旅遊資訊站包含「茂林紫蝶3D視聽館」、「十八羅漢山服務區」及「全家長治交流店」，並結合加油站與便利超商於轄區內重要交通節點成立旅遊諮詢站，提供旅遊交通導覽資訊與旅遊摺頁之索取。(如表1)

第3層級遊客中心服務項目																									
訊站名稱	遊客中心 / 旅遊資訊	旅遊諮詢服務	台灣觀巴訂位	智慧裝置充電服務	行李寄放	化妝室	明信片代寄	旅遊景點	輪椅借用	旅遊文宣資訊	雨傘借用	傳真代收	汽車電瓶接電	防蚊液防曬油借用	景點影片欣賞	無線上網服務	育嬰室	茶水服務	廣播尋人	自行車簡易維修工具	旅遊業訂房服務	老花眼鏡借用	手杖借用	景點導覽解說	計程車代叫
寶來遊客中心	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
茂林遊客中心	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
賽嘉遊客中心	★	★	★			★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★		★	★	★	★
瑪家遊客中心	★	★	★			★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★		★	★	★	★
第4層級旅遊資訊站服務項目																									
紫蝶3D視聽館	★					★		★	★	★					★			★							
十八羅漢山服務區	★					★		★		★								★							
全家長治交流店	★					★		★		★															

表 1 各遊客中心服務項目

我們為強化各遊客中心服務功能，另增加**貼心小服務**，包括**手機及電動輪椅充電、代叫計程車、客製化明信片代寄、汽車電瓶接電、代收傳真、老花眼鏡借用、3D眼鏡清洗機、自行車打氣及原住民服飾體驗**等。(如圖27~28)



圖 27 3D眼鏡清洗機



圖 28 服務人員幫遊客自行車打氣



圖 29 申辦預約案件主動簡訊通知

(2) 申辦案件流程簡化情形

A. 簡化項目與流程

透過「**傳訊王簡訊發送模式**」將**首長信箱、人民陳情案、民眾預約導覽、人事應徵、檔案申請**等申請案件，受理辦理情形主動以**簡訊通知**申請者。(如圖 29)

B. 線上預約導覽申請

導入線上預約申請方式，縮短先前採用電話預約服務申請方式所需作業時間，由原先需 3 天前申請，縮短至僅需 1 天前提出申請即可，大幅節省民眾等待時間。

C. 申請書網路傳送

在茂林國家風景區行政資訊網/政府資訊公開/民眾檔案應用區提供 12 項資料及申請書供民眾下載，主動簡化各類案件處理程序，民眾下載後填寫傳真送出，**受理後並簡訊通知**，節省民眾申請時間。

(3) 申辦案件書表減量程度

A. 創設「淨山、淨溪」線上申辦專區

透過網路預約報名申請方式，於世界地球日 4 月 22 日舉辦「清淨家園-涼山牛角灣支流淨溪總動員」活動，除我們同仁、志工及涼山社區村民外，開放邀請民眾一起參與，以維護本鄉轄內河川環境清潔。**其中 19 位參與者利用網路報名預約方式參加此項活動**，便捷的申辦程序讓更多的人參與淨山、淨溪活動，短短一個上午，清理 15.6 公斤垃圾，使溪床乾淨不少，也伸展了手腳，鍛鍊了體力。(如圖 30)

B. 活動採用網路線上報名

「南島族群婚禮 — 情牽大武山」系列活動，讓所有計畫辦理婚禮的原住民朋友或嚮往原住民文化之中、外新人，採用線上預約方式報名，給自己一個與眾不同的婚禮，為自己留下愛的回憶及感動。從 2007 年開始，南島族群婚禮採用**網路線上報名**方式，至今已有**165 對**透過**網路線上報名方式**參加婚禮活動，參加活動的**e-mail 通知**、**網站公告**及**後續的抽獎**均透過網路辦理，大幅縮短辦理手續與流程，也節省紙張的使用。(如圖 31)



圖 30 「淨山、淨溪」活動



圖 31 婚禮活動線上報名

C. 線上預約導覽解說服務

於網站新增**線上預約導覽解說服務系統**，讓預約者可以透過系統了解我們目前線上各導覽解說員之個人介紹與接受過其服務團體所給予之評價，供其提出預約申請指定導覽解說員參考，同時再經由傳訊王簡訊發送模式，讓預約申請者及被預約服務之導覽解說員可以同步即時獲得預約訊息，導覽解說員依此訊息通知，至該網頁取得預約者之資訊，即時與之聯絡，減少作業等待時間。

本解說服務預約系統除可方便預約者申請減少作業等待時間外，更可做到案件書表減量，達成節能減碳之效。(如圖 32)

簡化前(全部完成需要 1-3 天)



簡化後(預約僅需 10 分鐘)



圖 32 預約流程簡化前後作業圖

2. 服務流程透明度

(1) 案件處理流程查詢公開程度

A. 提供各類案件承辦相關資訊

(a) 網站公開事項

組織編制及業務執掌、各項活動訊息及政府資訊主動公開事項（民眾檔案應用區、作業要點、行政法規、預算及決算書公告、中英文辭彙對照表、支付或接受之補助、觀光局觀光政策等）。

(b) 網站表單下載

包括檔案應用申請書、相關申請作業要點及說明書等，方便民眾查詢及下載使用。

(c) 遊客服務資訊

各遊客中心開放時間、服務項目、電話、地址及服務內容公告於各遊客中心門口及網頁，方便民眾查詢。（如圖 33~34）

(d) 主動回覆民眾申請案件

申請戶外導覽解說服務案件於收件完畢後，採隨到隨辦方式進行，主動與申請團體聯絡確認，並主動與申請人聯絡確認相關資訊。

(e) 業務執掌資訊

各課室執掌公布於管理處網站，因部分申辦業務涉及個資法，另在行政中心入口服務櫃檯提供民眾申辦業務，便利民眾查詢案件相關資訊。



圖 33 遊客中心門口服務項目



圖 34 民眾檔案申請應用服務看板

- B. 提供案件查詢管道種類
提供首長信箱、人民陳情、預約導覽、駐點導覽解說服務、多媒體簡報服務、場地及設施借用、檔案應用等服務申辦，查詢進度可線上查詢或電話查詢，預約成功核准後系統以e-mail通知或簡訊回覆。

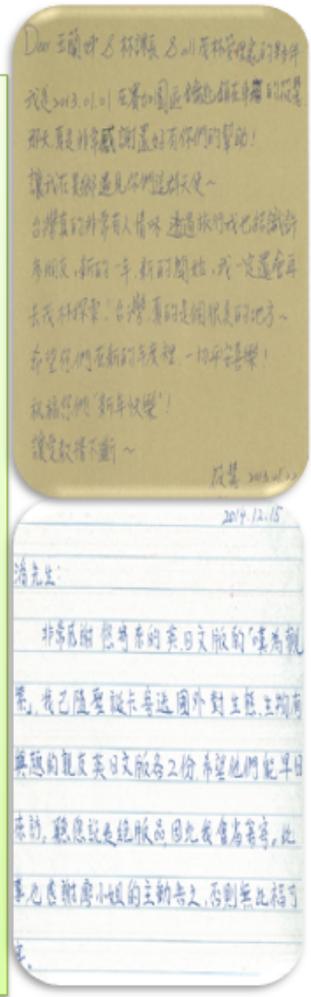
貼心服務小故事

同仁的貼心與同理心，在平常服務中醞釀出溫馨動人的力量，這些貼心服務散播在我們的生活中，串起美麗的故事。

案例 1
 台南楊先生來電向我們索取有關外語版「嘆為觀紫」的摺頁，服務台的潘先生接到來電後，以最快速度將摺頁郵寄給楊先生，並由遊憩課廖小姐回覆楊先生有關茂林紫斑蝶相關資訊，讓楊先生的日本、美國友人即時收到我們提供的摺頁。事後楊先生特以卡片和感謝信向我們的同仁表達謝意。

案例 2
 新竹黃小姐某日到臺嘉遊客中心旅遊，誤將機車鑰匙與錢包鎖在自己的機車置物箱裡，經由服務台陳小姐與林課長協助下，幫忙尋找鎖匠將置物箱打開，讓黃小姐可以順利返家，讓她感動不已。事後也寄了卡片和小禮物特地感謝我們同仁，那一刻起讓我們明白原來這些小舉動可以為遊客帶來如此感動。

案例 3
 某日台電方先生不慎遺失了汽車鑰匙，急忙打電話請服務台范小姐幫忙，我們的同仁深知方先生一定很著急，也急著幫方先生尋找失物，最後終於找到了，並以郵寄寄還給方先生。方先生更以公文回覆他的感謝之意。



(2) 案件處理流程主動回應程度

A. 設置遊客申訴及服務專線，專人辦理解答

設置免付費專線：**0800-600766**供遊客諮詢或申訴服務，由專人負責解答，夜間則由值班同仁負責受理，**24小時全年無休**，遇有無法即時回覆之問題則請留下電話連絡方式，於上班時間由主辦業務同仁回電答覆，或另請於上班時間再來電洽詢。

B. 設置民意信箱，遊客建議案件專案處理答覆

(a) 於網站設立首長民意信箱

(maolin@maolin-nsa.gov.tw)，並由首長或其授權人親自核定答覆內容，以確實掌握民情脈動，103年共受理民眾以首長信箱反映或陳訴案計297件，均依規定於期限內完成答覆。(如圖35~36)



圖 35 首長信箱簡訊回覆

(b)各遊客中心另設有人民陳情紀錄表，供遊客書面陳情，提供多種管道意見反映表達。

C. 建置服務滿意度評價回覆機制：

人民申請案件及陳情案件均建立滿意度評價回復機制，主動發送 e-mail 線上滿意度調查；若是專函紙本將附上免附回郵之意見調查表，以了解民眾對申辦案件回覆滿意度情形。



圖 36 管理處網站意見信箱

D. 申辦結果前、後簡訊主動通知

- (a)透過「傳訊王簡訊發送模式」將人事應徵通知面談訊息傳送予應徵人員，提供應徵者便捷服務，俾能及時參加面談。102 年度至 103 年辦理 5 次人事徵才面談，計 11 人次報名應徵，除 2 人次因個人因素未報到外，餘 9 人次均準時參加，並對於**貼心之簡訊服務感到滿意**。
- (b)民眾於網站首長意見信箱發送意見後，我們會立即以簡訊回覆民眾，我們收到反映意見，讓民眾反映意見訊息不漏接，自 103 年 8 月實施至今共計發送 30 通簡訊回覆。
- (c)線上預約報名服務，民眾於網站申請後，即刻會接獲我們簡訊回覆，自 103 年 8 月實施至今共計發送**294 通申請完成簡訊回覆**。(圖 37)
- (d)線上預約報名經過我們審查通過後，申請者立即收到申請成功簡訊通知，自實施至今共計發送**241 通申請成功簡訊回覆**。(圖 38)
- (e)如有民眾申請未能審核通過時，我們亦會即時發送簡訊主動告知申請民眾，讓民眾不會因此苦等結果，並可即時知悉處理流程進度與結果，有效提昇為民服務之 e 化管理效能，也減少紙本作業流程，響應政府低碳環保概念。(圖 39)



圖 37 申請回覆



圖 38 通過回覆



圖 39 未通過回覆

(二)機關形象與顧客關係

1. 機關形象

(1)服務設施合宜程度

A. 營造優質洽公環境

賽嘉、瑪家、茂林、寶來遊客中心提供舒適洽談桌椅，環境整潔明亮，巧思佈置綠美化植栽，公廁、穿堂及樓梯間等，戶外導覽指示牌示提供中、英、日三語服務指標，並善用空間點綴活動海報、立牌及當地原住民傳統文物服飾等，遊客中心內外設置民眾洽公、休息區及漂書站，另提供手機、輪椅充電器、飲水機、血壓器、緊急汽車充電器、免費中華電信光纖Wi-Fi無線網路及專人諮詢處理服務，營造出自然優美舒適的洽公環境。(如圖 40~41)

B. 遊客中心服務項目標準化

依觀光局遊客中心 CIS 識別系統，設置遊客中心內外招牌、工作人員背心及引導告示牌，遊客清晰可辨別並可隨時洽詢。(如圖 42)



圖 40 瑪家遊客中心



圖 41 茂林遊客中心漂書站



圖 42 遊客中心 CIS 辨別系統

C. 遊客中心設施完善

(a) 遊客中心設置服務櫃臺、盥洗室、休憩座椅、哺乳室、無障礙設施等服務，還依本區屬性提供特殊服務，如「愛在茂林」客製化明信片、「原民服飾變變變」體感互動式導覽操作系統、「幻影茂林紫蝶幽谷」浮空投影互動導覽操作系統、及QR code導覽解說牌示服務及NFC智慧行動導覽服務系統資訊服務等。（如圖43）



圖 43 賽嘉遊客操作原民服飾變變變導覽系統

(b) 有愛無礙—貼心完善無障礙設施

為服務行動不便或視聽障礙之遊客，我們規劃完善之無障礙空間，包括：殘障專用車位、無障礙廁所、感應式電動門、無障礙坡道、輪椅、愛心服務鈴、代叫無障礙計程車、無障礙網站及遊程貼心服務等。（如圖44~47）



圖 44 代叫無障礙計程車服務



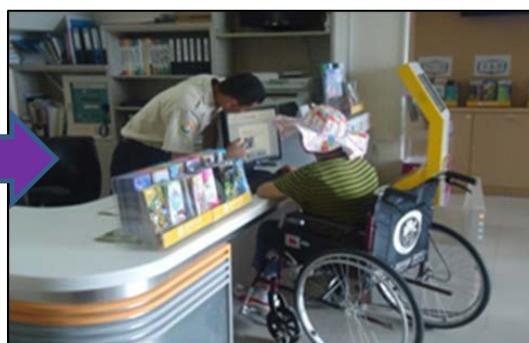
圖 45 網站推薦無障礙遊程

為了讓行動不便者更便利及清楚了解服務人員的解說，以及操寫方便性，我們特地將服務台改造成可機動調整之接待空間，讓行動不便者得以零距離貼近服務台，讓服務人員得以提供行動不便者最貼心的服務。

（如圖 46）



改善前



改善後

圖 46 服務台改善前後—行動不便者零距離貼近服務台



圖 47 貼心無障礙設施

(c) 多媒體視聽室及展示空間

我們於賽嘉、寶來、茂林及瑪家遊客中心設有多媒體視聽室，提供「樂活茂林」、「嘆為觀紫」等影片欣賞。另於賽嘉及瑪家遊客中心及茂林生態公園等主要據點，設有體驗、自導、圖片與模型等之解說展示區。(如圖 48)

(d) 遊客中心設置AED設備

因茂林地區位處偏遠，遊客若臨時身體不適，急救不易，故自102年7月1日起瑪家、賽嘉、茂林、寶來4處遊客中心設置「傻瓜電擊器」(AED)共4部，且每年辦理同仁、志工AED操作使用教育訓練，委託AED租賃廠商負責安排講師辦理AED及CPR教育訓練案，參訓對象為處內同仁、替代役、志工及環境清潔人員共計約25名。(如圖49-50)並請廠商登入於國內設置AED公共場所位置，供心臟疾病患者之遊客及其家屬預為瀏覽行程規劃。



圖 48 自導式查詢機查詢旅遊資訊



圖 49 遊客中心設置 AED 傻瓜電擊器

(e) 第一線救護人員教育訓練：

辦理「第一線救護人員訓練」，參訓對象為處內同仁、替代役、志工、環境清潔人員及轄區業者共計約43名參加。由中華民國大型活動緊急救護協會辦理，課程後並進行綜合測驗，共23人取得「第一線救護人員」證照，有效期2年。(如圖51)



圖 50 AED 教育訓練



圖 51 第一線救護人員訓練

(f) 公廁設備符合風景區人性化公廁設計

- 落實推動全區「**優質公廁方案**」，訂定「公廁設計準則」配合人體尺度設置不同設施，亦設置有行動不便者廁所及親子廁所，女廁及無障礙廁所內安裝緊急按鈕及自(手)動馬桶蓋PVC衛生保潔墊，提供遊客舒適、安全、無障礙的如廁環境。(如圖52)
- 因應大人、小孩不同尺寸之貼心設施，針對幼童如廁及洗手，本風景區多設有蹲式便器，小便斗規劃兒童專用高度，或採落地式感應便斗，洗手臺高度以身高110公分兒童可使用為原則。
- 為保障遊客如廁安全與隱私，我們於男女廁皆設緊急求救鈴，巡查人員巡查時攜帶反針孔偷拍器材，偵測相關設備，避免有心人士裝設偷拍。
- 完成涼山露營區、茂林遊客中心、十八羅漢山服務區等公廁設施改善工程，改造原有公廁為現代化優質公廁。



圖 52 優質化人性公廁

(g) 設置穆斯林祈禱室

隨著穆斯林地區遊客來臺旅遊日益增加，於茂林3D紫蝶館建置穆斯林旅客祈禱及洗手間淨下等設施，提供穆斯林遊客友善旅遊環境。(如圖53)



圖 53 穆斯林祈禱室

(h) 遊客中心創新設施

■ 體驗原住民服飾

瑪家鄉涼山遊憩區遊客量每年約 15 萬人，為強化本風景區遊客服務及推廣原住民服飾文化，有效提昇管理處旅遊服務多元性，於瑪家遊客中心提供原住民服飾供遊客拍照使用，頗受好評。目前已有 1,632 位遊客申請原住民服飾體驗。(如圖 54)

■ 「愛在茂林」客製化名信片

於茂林遊客中心設置「多媒體互動導覽機」，遊客亦可透過互動式鏡頭和數位看板的照相功能，選擇喜好之轄區特色景點圖示，打造個人化專屬「愛在茂林明信片」，拍照後還可以立即用E-mail的方式傳送至電子信箱，推出迄今計有 1,286 名遊客使用這項服務。(如圖 55)



圖 54 遊客體驗原住民服飾



圖 55 遊客體驗操作個人客製化電子明信片及明信片成果

(i) 節能環保措施:

全球正式邁入二氧化碳管制時代，而溫室效應的控制是現今國際上普遍接受的環保概念，資料顯示，都會區溫室氣體排放以住商部門為大宗，佔總排放量70%，其主要來自於建築物的用電需求，**為此管理處成立節能減碳推動小組**，引導同仁於日常生活中落實節約能源，共同為減緩全球暖化盡一份心力。

■ 設置環保節能設施：

- 省電作為：公廁設置感應式照明燈具、全面更換T5、T8節能照明燈管、冷氣系統電力定時自動控制系統(上班9點才開冷氣，下班6點以後關閉，定時截斷避免浪費用電)，103年與102年同期比較共節省了9%的用電。
- 省水作為：設置水撲滿(利用水撲滿的水洗車、澆灌)、省水公廁衛生沖水設備及自閉式噴霧水龍頭等設備以達到省水的目的，並落實環境保護。103年度比去年同期共省了12%用水，節省金額為4,368元。(如圖56)
- 熱泵設備：應用南部終年陽光強、氣溫高自然之條件，於賽嘉露營區裝置熱泵熱水供應系統、涼山露營區太陽能熱水供應系統等設備，充分節省電力。(如圖57)
- 室內空氣品質檢測器：
遊客中心設置二氧化碳監測器，監測室內CO2濃度及溫度，以適時控制空調送風量與溫度設定，提供遊客健康安全之環境，也可機動調節空調負載量，達成節能減碳。(如圖58)



圖 56 利用水撲滿的雨水洗公務車



圖 57 熱泵設備



圖 58 遊客中心二氧化碳監測器

■ 綠建築工程

我們規劃建築工程皆以符合綠建築九大指標，達到獲取鑽石級綠建築為目標，新建中的新威行政辦公室、遊客中心等全面使用綠建材、節能省水的商品，以達到與環境共生、共榮之目標。

■ 生態池：

賽嘉遊客中心規劃生態、調節洪峰之生態池，具有景觀、休憩、教育功能，更可為一些適合動植物生長之生態空間，對活化生機及生物多樣性保育具有重大而直接的貢獻。(如圖59)

■ 實施垃圾分類與資源回收：

於轄區內各重要遊憩據點委由清潔維護廠商負責環境清理，並於契

約中明訂垃圾蒐集清運至合法垃圾處置場(掩埋或焚化)，並配合地方公所資源回收車進行資源分類回收工作。(如圖60)



圖 59 生態池



圖 60 進行資源回收與分類

(j)管理維護措施

■ 設施維護管理系統之應用—建置巡查管理系統

透過GIS系統輔助巡查工作，且辦理「茂林國家風景區地理資訊系統維護更新」更新系統功能，辦理教育訓練，使巡查人員能透過平板電腦，查詢、定位、填報、編修並紀錄軌跡。

■ 設施定期巡檢、發現損壞即時處理，以提供遊客功能狀況最佳之遊憩設施

訂定「水陸域設施維護管理巡查計畫」，內容包括：荖濃及屏北巡查區域、巡查路線(荖濃及屏北皆分為巡查路線)、巡查標準作業、損壞維修通報、缺失改善追蹤管制等；103年各區辦理景點設施修繕維護工作計152件。

■ 緊急意外事件指揮、通訊及搶救

建立緊急災害通報聯繫名冊：包括轄區內縣市政府、鄉區公所應變小組，警政消防救難單位等並隨時更新。

■ 遊客旅遊安全宣導：

透過網站公告「茂林國家風景區旅遊安全警示地圖」、印製旅遊摺頁宣導、戶外電子屏幕告知即時訊息及透過網站發布「最新消息」提醒注意旅遊安全。

■ 利用智慧型手機下載行政院農業委員會水土保持局提供手機「土石流防災資訊-圖文版」APP行動服務，隨時掌握轄區土石流警戒資訊，即時敬告遊客禁止進入警戒區之宣導資訊。

■ 員工消防設備實際操作演練：

定期邀請屏東縣消防局三地門分隊至管理處辦理消防設備實際操作演練，由處內同仁模擬發生火災時警報受信、廣播疏散，並由同仁操作乾粉滅火器、消防栓灑水進行滅火，演練工作順利。

(2)服務行為友善性及專業性

A. 服務行為友善性

- (a)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，均規定需穿著黃色服務人員的背心，並配戴識別證，以利遊客辨識。(如圖 61)



圖 61 服務人員為外國遊客親切解說

- (b)為讓民眾於臨櫃過程中，享受百分百的服務品質，我們將櫃檯服務流程標準化。建立我們服務民眾業務之標準作業程序(SOP)，更可達到一次告知之服務。我們將最常被問到之問題製作成常見問答集 Q&A，便利服務台人員即時回應民眾需求，並持續更新，以符合遊客需要。(如圖62)

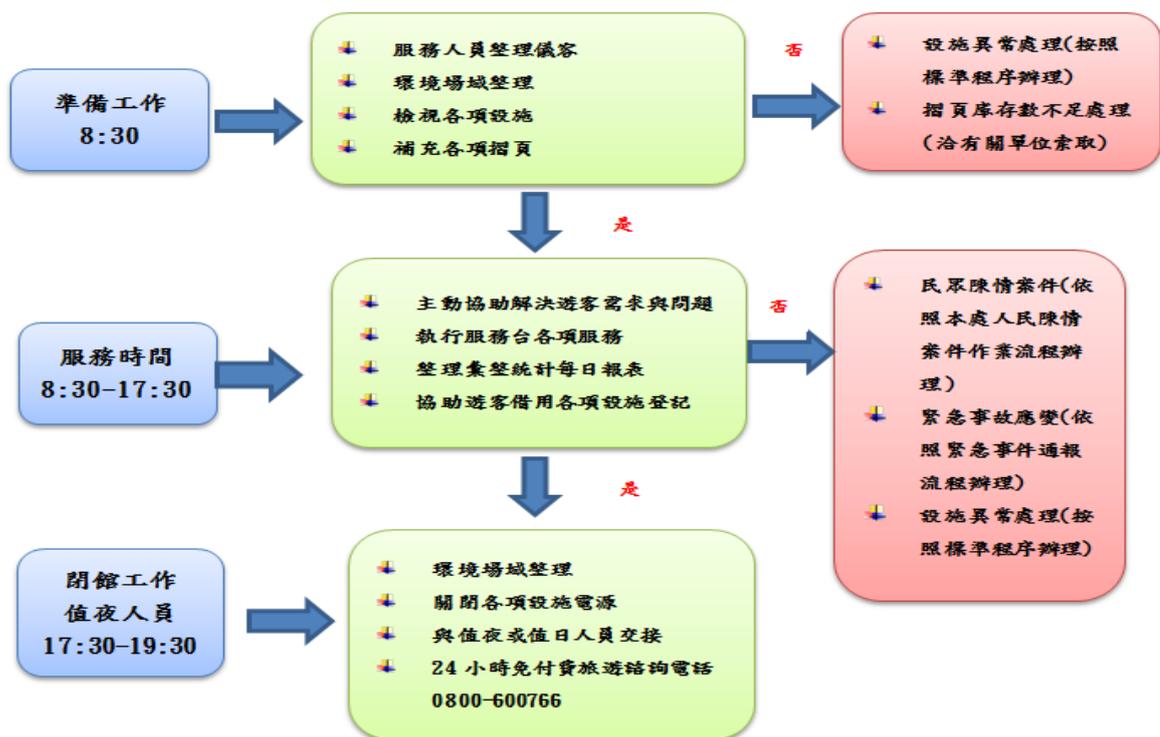


圖 62 茂管處遊客中心服務流程 sop

(c)提供【五心級】服務

我們的服務人員做到**貼心、感心、熱心、交心、同心五大”揪感心”服務**，除了標準化服務之外，人心是一切的根本，充分了解人心，才能做到感心、貼心，進而與遊客交心以及同心。

(d) 服務人員服務態度滿意度

依據交通部觀光局國家風景區遊客調查報告，依隨機抽樣之調查結果，我們在「**服務人員之服務態度**」項目上**服務滿意度為 99.17%**，普遍獲得受測民眾的滿意支持，為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。

(e) 電話禮貌測試

我們為提升同仁們電話接聽及應答禮貌，訂定電話服務禮貌測試計畫，成立電話禮貌測試小組，並依行政院國發會函訂電話禮貌測試量表，每月辦理處內員工電話禮貌測試，由為民服務小組成員隨機抽樣測試。測試項目：分為接聽速度20分、電話禮貌30分、回應態度30分以及答話內容20分等四大部分，合計100分。**電話禮貌測試之結果，102年為93.16分，103年平均分數為93.25分。**

102年及103年電話禮貌測試成績統計表

102年度				103年度			
1月	93	7月	96	1月	93	7月	93
2月	95	8月	89	2月	94	8月	92
3月	95	9月	96	3月	92	9月	96
4月	89	10月	90	4月	92	10月	92
5月	94	11月	92	5月	95	11月	94
6月	96	12月	93	6月	93	12月	93
平均：93.16分				平均：93.25分			

(f) 辦理第一線櫃台服務人員禮貌訓練課程，包括電話禮儀、情緒管理、遊客服務態度等，提昇第一線服務人員工作態度。

(g) 派員參加觀光局辦理「旅遊服務人員教育訓練」，課程包括：如何提昇優質服務態度及熱忱、旅客溝通技巧及抱怨處理、區域旅遊資源特色介紹、旅運服務及相關轉乘資訊介紹及解說技巧。

(h) 訂定解說服務計畫，建置旅遊資料庫

(i) 貼心的導覽解說服務

- 為運用熱心服務之社會人力資源，參與國家風景區經營管理業務，擴大民眾志願服務之層面，且提升國家風景區解說志工之國際旅客接待能力及服務品質，並推動區內志工義務解說服務工作。(如圖63)

- **雙語化環境導覽**：包括指示標誌、解說牌示、文宣出版品、影片DVD、網站等，提供中、英、日等多種語言版本。(如圖64)



圖 63 志工為遊客導覽解說

圖 64 英語網站與雙語解說牌示

B. 服務行為專業性

(a) 提升原鄉部落解說導覽能力—辦理「屏北三鄉原鄉部落生態旅遊解說人員提升專業知能培訓計畫」

為發展霧台鄉、三地門瑪家區自然生態部落文化觀光旅遊，培養在地解說人才，深化在地旅遊服務內涵，進而推動自然生態、人文觀光遊程，以提升解說人員帶團技巧及接待服務能力，提供遊客優質友善的旅遊服務。(如圖 65)

(b) 加強外語培訓能力—辦理外語解說導覽服務培訓

為提升外語解說導覽能力，於雙年賞蝶季前辦理外語解說導覽服務培育工作，儲備推動茂林生態觀光所需之專業解說外語人力，103 年培訓 9 位文藻外語學生、16 位在地居民及 20 位志工，共計 45 位(包含英語組學員 21 人、日語組 13 人)，並於 2014-2015 茂林紫蝶幽谷雙年賞蝶系列活動期間，安排學員排班進行外語導覽解說接待與服務。(如圖 66)

(c) 培訓紫斑蝶解說標放義工

為喚起社會大眾對紫蝶幽谷保育重要性的認同及參與，辦理兩梯次紫斑蝶解說標放義工培訓課程，共計培訓在地居民 79 人次。(如圖 67)

(d) 培訓小小解說員—保育觀念向下扎根

為喚起社會大眾對紫蝶幽谷保育重要性的認同及參與，向下扎根辦理小小志工培訓計畫，共培訓在地小學生計 13 名。



圖 65 屏北三鄉解說人員教育訓練



圖 66 外語訓練結業式



圖 67 紫斑蝶解說標放義工

C. 招募高素質志工與服務人員

(a) 志工資料庫的建立與管理

- 管理處自 91 年度起辦理志工招募迄今，已完成 10 期志工之招募與訓練事宜，現有 304 名登記有案之解說志工。
- 志工服務績效考評：
為提昇服務品質及行政效能，提供遊客有感服務，修訂解說志工管理及服務要點，成立考評會審查志工資格，以期加強服務人員素養。
- 於管理處行政資訊網設有「志工園地」專區，內容包括志工新訊、服務法規、活動花絮、志工討論區、志工排班及各人專區等，供志工夥伴利用網站進行交流與獲得管理處業務相關訊息。

(b) 志工運用執行成效

- 管理處解說志工服務，主要以假日輪值遊客中心櫃台，於行銷活動時協助辦理現場活動工作及隨隊解說為主(103 年出勤數為 68 人次，總服務時數為 6,021 小時)。
- 常態駐點值勤：
包括賽嘉、瑪家、茂林、寶來 4 處遊客中心、茂林 3D 紫蝶館放映服務，每逢假日由志工人員進駐服務櫃台，協助旅遊諮詢工作等。
- 年度活動期間現場協助服務：
包括雙年賞蝶、南島婚禮、山城花語系列活動，活動期間均派志工人員於現場協助服務。
- 參訪帶隊解說：
辦理交通接駁時，志工隨車服務遊客並沿路解說，貴賓來訪或其他學校團體參訪時，亦派由志工們當臨時導遊隨隊解工作。(如圖 68)



圖 68 志工隨隊解說

(c) 辦理志工團隊研習聯誼

為提升志工凝聚力，促進志工間情誼，辦理志工觀摩研習聯誼活動，藉由多元化學習領域、吸收優質解說技巧、學習旅遊諮詢服務樣態，獲取豐富的遊憩體驗，增進志工專業技能及提升解說素養。

(3) 服務行銷有效程度

A. 服務宣導落實地方

(a) 有效整合替代役男專長及運用人力資源

- 「**役起熱血，讓愛相隨**」-為響應公益，挽袖捐血救人，管理處替代役男皆響應捐血一袋救人一命公益活動，於 103 年共計 15 人次捐血，捐血總數 10,000cc。(如圖 69)
- 替代役男放假期間返鄉參與臺南市西港區港東國小學童課業輔導，課程包含暑假課業輔導、團康活動、才藝表演及營火晚會等；讓孩童在暑期間獲得歡樂的盛夏，接受服務人次為學童 23 人。(如圖 70)
- 同仁及管理處替代役男至賽嘉部落辦理老人關懷活動，關懷地方社區居民亦協助老人居家清潔及贈送米糧，發揮服務社會的愛心與熱忱，並與地方居民建立良好互動關係。(如圖 71)



圖 69 役男捐血



圖 70 參與國小課業輔導



圖 71 協助老人居家清潔及贈送米糧

(b) 與民間、社區建立溝通管道—舉辦說明會或公聽會

■ 「**荖濃遊憩系統交通轉運站興辦事業計畫**」公聽會

為讓在地居民瞭解規劃推動興建荖濃遊憩系統轉運站計畫內容，辦理相關公聽會，以帶動新寮、新威及六龜地區的觀光發展並促進地方經濟繁榮。

■ **賽嘉航空園區開發計畫地方公聽會**

103年2月19日邀集相關地主及地方人士協商賽嘉航空園區整體開發規劃，就預定開發地點規劃情形充分說明，並回應與會人員所提出之問題，充分與地方民意代表、公部門、土地所有權人及地方人士作雙向溝通，獲得其支持本案之開發。(如圖72)



圖72「賽嘉無動力飛行場」公聽會



圖 73 原住民共管會議

■ 原住民資源共管會議

依「原住民族基本法」成立原住民諮詢與觀光發展暨資源共同管理管委員會，依地緣分「屏北地區」及「高雄地區」，分設不同委員會，每半年各召開分區會議1次為原則，邀請原民地區專家學者、資源治理機關代表、原住民族代表擔任委員。**會議中就原住民族地區文化保存、觀光發展、資源使用與管理工作提出討論。**(如圖 73)

■ 扶植地方產業，邀地方意見領袖參與溝通

我們積極拜訪地方民意代表、意見領袖，做為引介說服溝通之重要橋樑，包括執行「屏北三鄉觀光發展及產業策略聯盟」、「茂林地區—原住民族觀光服務產業育成計畫」、辦理「茂林地區社區觀光營造旗艦計畫」等，均藉由地方代表力量順利推動完成。

■ 103年共召開15次施工前協調會、7次用地取得協調會、4次公聽會、9次座談會，積極參與轄區原住民族部落會議、社區里民會議，結合地方行政機關、社團(區)協會及產業代表等就各項有關觀光建設議題討論。

■ 辦理「茂林地區社區觀光營造旗艦計畫案工作計畫」，持續以茂林地區社區營造的操作模式，凝聚居民共同參與地方事務發展之向心力，並成立茂林地區觀光產業統籌接待服務窗口，**辦理茂林餐飲、民宿業者營運管理座談會6場次、工坊營運統籌共識會議2場次、輔導業者合法立案說明會1場次及茂林地區餐飲與民宿業者專業培訓課程 2場次。**

■ 協助地方補助辦理各項觀光行銷活動案，103年共補助15件。

B. 運用多種資源與管道辦理宣傳活動

(a) 「茂林國家風景區觀光導覽」摺頁

提供轄區景點最新旅遊資料，除全區旅遊資料外，另分為茂林、六龜、桃源、三地門、霧臺、瑪家6分區旅遊摺頁，以中英雙語版紙本摺頁及應用智慧型手機QR-code掃描電子摺頁方式供遊客免費索取。

(b) 製作「心旅奇境遊茂林」簡冊

簡冊內容以「大地雕刻師」來形容轄內獨有自然景觀，紀錄豐富的生態、特殊原民族文化風情，以「春暖花開幸福花嫁」、「夏日炎炎清涼一夏」、「秋遊原鄉歡慶豐年」、「冬戀湯泉邂逅紫蝶」四季特色主題為軸，穿插行銷特有風味餐及農特產與伴手禮。

(c) 享樂茂林-中英、中日導覽摺頁

全區旅遊資源摺頁分中英及中日2版本，置放於各遊客中心免費提供遊客索取。摺頁內容包括「地質探秘」、「生態寫真」、「原民風情」、「溫泉風呂」、「追風健行」、「饗味茂林」6大行銷主題，並提供生態、泡湯、原民、樂活4大建議遊程。

(d) 發行魅力茂林雙月刊

為將我們轄區美麗的山水景緻、特色手工藝品及辦理之活動，透過發行雙月刊方式加強報導，並將當期之季節性特色與人文觀光資源，結合觀光產業業者規劃套裝遊程，吸引遊客帶至轄區旅遊，以帶動相關觀光產業之發展與增加觀光效益。目前魅力茂林雙月刊已發行至第11期，總共印製6萬2,500份。(如圖74)



圖 74 魅力茂林雙月刊

(e) 國際媒體採訪

■ 俄國記者來臺步行探索

中央廣播電台俄語節目記者暨主持人魏大力先生、俄國自由攝影記者布拉汀等3人在管理處人員安排下陪同走訪寶來、美濃特色景點、認識客家文化及體驗客家生活美食。布拉汀等3人在離開美濃完成追尋沙俄軍官Pavel Ibis百年前環臺足跡該計畫後，回國後舉辦攝影展活動，對臺灣的美景、人情味留下難忘的印象，讓更多俄國人認識臺灣這個美麗島嶼及茂林國家風景區之美。(如圖75)



圖 75 追尋沙俄軍官 Pavel Ibis 百年前
環臺足跡俄國記者參訪



圖 76 國際媒體參訪團

■ 其他國際媒體邀訪

規劃接待國際媒體參訪團及邀訪國外媒體駐臺記者，讓外籍媒體對於本風景區能深入瞭解與報導行銷國際。(如圖 76~79)



圖 77 國外媒體駐台記者參訪



圖 78 杜拜 8 個國家媒體記者



圖 79 香港旅遊同業及媒體採線團

(g) 「雙年賞蝶」系列活動

「2013-2014 茂林紫蝶幽谷雙年賞蝶系列活動」除規劃有紫斑蝶擬真 3D 影片欣賞、世界二大越冬蝶谷影像展外，活動期間規劃「茂林國家風景區美食週」、「多納黑米祭」、「萬山岩雕遺址影音展及工藝市集活動」、「跨年音樂晚會及日出健走」等活動，活動期間共吸引參加遊客人數約 **15 萬人次**。(如圖 80)

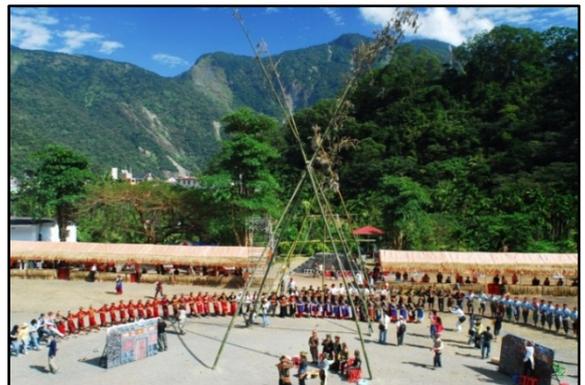


圖 80 多納黑米祭

行銷作為：

- **假日免費接駁專車:** 串聯新威→茂林→多納，遊客可免費搭乘接駁專車，減低賞蝶活動期間交通衝擊。

- **假日定點解說服務:**結合紫蝶解說培訓計畫，培訓在地解說人力於假日期間每日上午於生態公園駐點解說；另於茂林紫蝶 3D 館辦理「世界兩大越冬型蝶谷影像展」由解說人員解說越冬型蝴蝶生態。
- **紫蝶 3D 視聽館影片欣賞:**我們為解決天候不佳時到訪遊客看不到紫斑蝶之缺憾，特於茂林地區貼心設置紫蝶 3D 視聽館，遊客可帶上 3D 立體眼鏡，感受紫斑蝶翩翩飛舞呈現眼前之臨場感，全年不受天候限制介紹紫斑蝶生態及傳達保育理念。
- **套裝遊程行銷:**結合當地 10 家餐飲、民宿、工藝業者共同聯合行銷發行活動觀光護照，並推出一日遊與二日遊套裝行程，2013-2014 雙年賞蝶活動期間，一日遊共計 3,261 人次參與，二日遊共計 99 人次參與。
- **微電影、圖文故事徵件活動:**以微電影拍攝、文稿及相片等作品徵件，透過高瀏覽人氣部落客分享宣傳及網路發表票選，讓更多茂林風景區活動最新動態，進而帶動本區之觀光人氣，達到行銷茂林風景區最大觀光效益。

(h)舉辦「南島族群婚禮」系列活動

南島族群婚禮系列活動已邁入第九屆，每年均吸引許多國內外新人報名參加，舉辦至今已見證百餘對新人攜手未來，2014 年霧台鄉舉辦的婚禮活動地點選在霧台鄉進行，知名的岩板巷及基督教長老教會建築等特色景點，展現原民獨特的藝術天份，讓民眾感受濃郁的幸福氛圍，2014 年南島族群婚禮活動吸引中外遊客達 2 萬人次。(如圖 81)



圖 81 島族群婚禮系列活動

行銷作為：

- **假日免費交通接駁:**自 103 年 3 月 8 日起每個假日推出 A、B、C 免費交通接駁路線，分行三地門，瑪家及霧台鄉各遊憩據點，以解決山區交通堵塞、道路狹小停車不易等問題。



圖 82 觀光護照

- **套裝遊程行銷**:結合高旗旅行社等 5 家業者，推出「2014 南島族群婚禮-情牽大武山」系列活動主題遊程規劃，串連屏北三鄉原住民地區欣賞部落婚禮文化、人文生態及手工藝 DIY 體驗之 1 日遊及 2 日遊行程，推行觀光護照 1 萬 2,000 冊，並結合在地餐飲、旅宿、工藝店共 33 家店共同行銷。活動期間，**管理處免費於各窗口(包括 7-11)提供護照**，遊客可憑「一本護照走透透」玩遍屏北地區。(如圖 82)

(i) 「山城花語悠遊季」系列活動

「山城花語悠遊季」系列活動，同時規劃「套裝遊程」及「煌金傳騎」等活動，帶您深入體驗在地人文風情，為了讓夜宿寶來、不老地區的觀光客體驗山城的浪漫夜晚，特別規劃寶來夜間市集、溫馨音樂晚會、「溫泉美聲之星」歌唱選拔之夜等活動。讓全國各地民眾來到茂林、六龜、寶來、不老地區，拜訪青山綠水、鳥語花香，體驗悠遊旅行之趣。(如圖 83~84)

■ **活動效益：**

「山城花語悠遊季」系列活動，重點為協助六龜寶來區當地觀光產業復甦，活絡地方觀光產業發展，透過系列活動辦理、套裝優惠行程及媒體行銷等，重現山城風華，活動期間吸引遊客人數達 **3 萬 5,340 人次**，當地溫泉業者訂房率均超過九成。



圖 83 溫泉美聲選拔



圖 84 山城花語悠遊季系列活動



(j) **伴手禮設計開發與推廣**

藉由參與國內旅展或配合假日、觀光節慶活動，主動設置行銷攤位，以文宣、照片、影像、網路、產品等方式進行宣傳推廣；並以在地文化特色融入包裝設計意念，串聯觀光旅遊後續活動，針對轄區內 6 個區(鄉)傳統產業積極輔導，透過專業輔導團隊協助，結合當地



圖 85 茂林產業聯合展售中心

文化與地區意象，開發具在地特色之伴手禮及包裝設計，以強化旅遊意象。

結合高雄市政府於茂林地區成立「**茂林產業聯合展售中心**」，提供遊客採買品嚐當地美食、咖啡、工藝品、地方特色產品，創造在地就業機會，並增加觀光收益。(如圖 85~86)



圖 86 特色伴手禮

(k) 注重媒體互動交流，強化政策宣傳報導

責由**專人剪報陳閱處理媒體關注報導事項**，並由相關業務課室主動即時發佈新聞稿回應。每年年終、新春時，舉辦區域記者聯誼座談會就管理處年度施政改進意見及建議等雙向交流，並就新年度各項計畫工作推動執行成果及施政重點加以宣導。103年有關管理處報紙報導共露出398則。

(1) 運用網路傳播，行銷優質旅遊

- **活動專屬網頁之建置**:活動舉辦前於管理處官網建置活動專屬網頁，並於管理處「**FUN 心遊茂林**」Facebook社群披露活動訊息，以吸引更多民眾參與活動。
- **連結其他網路揭露活動訊息**:連結高雄市旅遊網、聯合影音網、高雄市政府觀光局網站、行政院莫拉克重建委員會網站，露出活動訊息。
- **利用智慧型手機，設置APP提供遊客查詢系列活動相關資訊**。

設立「2013-2014茂林紫蝶幽谷雙年賞蝶系列活動」APP，資訊內容包含：賞蝶須知、賞蝶生態觀光導覽路線、賞蝶風味餐、風味美食餐廳、建議遊程…等。(如圖87)

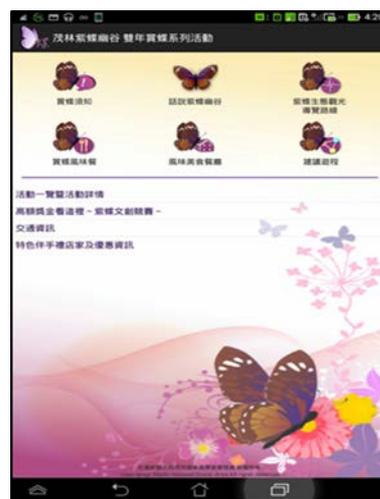


圖 87 雙年賞蝶 APP 手機畫面

(m) 異業結盟－結合相關機關、團體、社區協會等聯合共同行銷

在國內旅遊行銷通路上，與轄內公家機關（茂林區公所、瑪家鄉公所等）、雲林縣林內鄉、當地社區發展協會、各大旅行社、當地特色商家等合作行銷，以「訊息露出」加「優惠折扣」的方式吸引遊客。**103年透過異業結盟通路，遊客人數為87萬3,128人次，較去年69萬4,527人足足多了17萬8,601人。**顯示透過異業結盟合作方式，的確有助於行銷轄內觀光。（如表2）

對象	合作方式	作法與績效
國立高雄餐旅大學	地方特色美食研發推廣	1. 研發茂林紫蝶風味餐。 2. 研發寶來溫泉風味餐。
雲林縣林內鄉、茂林區公所	護蝶行動共同保育	2014-2015年賞蝶活動與雲林縣林內鄉合作，擴大宣傳，讓國人更加了解紫斑蝶，號召更多人投入紫斑蝶保育行列。
慈心有機農業發展基金會、里仁公司、茂林當地農民	有機農業推廣	宣導教育當地農民無毒農耕不噴灑農藥，並建立保證收購於里仁有機食品銷售販售，讓當地果農願意配合推動無毒農業，達到保育紫斑蝶的目的。
瑪家鄉、霧台鄉及三地門鄉公所	南島族群婚禮	每年共同舉辦南島族群婚禮系列活動，2014年南島族群婚禮活動吸引中外遊客達2萬人次。
國內外旅行社	套裝旅遊行程	每年南島族群婚禮、雙年賞蝶及山城花語悠遊季系列活動期間聯合華信旅行社、雄獅旅行社及高旗旅行社等多家旅行社共同推出套裝遊程行銷。
茂林區、屏北三鄉、雲林縣特色商家	特色產品優惠券	每年南島族群婚禮與雙年賞蝶活動期間透過發行觀光護照，結合地方特色商家，提供餐飲、住宿、工藝品等優惠活動。
六龜區公所	行銷地方特色活動	1. 2014MTB XC 越野巡迴賽-高雄六龜越野賽和下坡賽。 2. 煌金傳騎-清涼一夏活動。 3. 2013-2014山城花語悠遊季系列活動。
茂林社區發展協會、茂林區公所	雙年賞蝶活動	共同推動紫蝶生態觀光，創造8,000萬綠色經濟收入。
德文、達來、舊筏灣社區發展協會	部落人文生態旅遊	輔導結合各社區發展協會推動具特色原民部落生態旅遊，103年已吸引1,200餘人至部落消費及旅遊。
商業電影	電影「山豬溫泉」	結合電影「山豬溫泉」行銷六龜寶來、不老地區觀光產業。

表 2 103 年異業結盟成效表

2. 顧客滿意情形

(1) 機關服務滿意情形

A. 內部員工滿意度調查

(a) 員工滿意度調查

我們於 103 年 8 月辦理員工滿意度調查，參與調查職員 32 人及服務派遣人員 12 人，共計 44 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，以無記名方式發放及填寫問卷，

以期得到較為客觀之回答。問卷發放 44 份，回收有效問卷 31 份，回收率達 70.45%。(如表 3)

(b) 員工滿意度調查結果：

- 同仁對於各事項的滿意度，多集中在「滿意」及「普通」區段間。整體滿意度以感到普通為最多占 43.2%，滿意次之占 36.3%。
- 對於「教育訓練與進修」感到滿意者(包括滿意及非常滿意)最多，對於在「各單位間人力的配置」、「工作的協調與合作關係」、及「主管領導方式」感到不滿意(包括不滿意及非常不滿意)部分，各占 22.5%。
- 對於「主管領導方式」及「工作的協調與合作關係」不滿意程度(不包含非常不滿意)，各占 22.5%
- 對於「有效激勵高昂的工作士氣」非常不滿意程度(不包含不滿意)，占 6.5%。

(c) 檢討改善方案

- 針對同仁在人力配置及工作協調方面，責請各單位主管能再更深入了解每位同仁的工作狀況，研議各課室單位間施行輪調制度，並加強同仁之間工作經驗分享與交流，以不同角度激發出創新作為的可行性。
- 不定期進行座談會方式的聚餐，藉此互相溝通並分享不同的業務經驗。
- 管理處目前同仁間團結和諧力不足與相互間疏離感較重，這部分有待首長及相關主管多加闡述宣導機關核心價值。
- 重大政策決定過程應讓同仁有自由表達意見及想法的管道，增加同仁的參與感與充分討論，採集體意見共同決策模式領導，透過同仁不同意見表達交流，藉以增進工作士氣與同仁對於機關之向心力。

交通部觀光局茂林國家風景區管理處員工滿意度調查結果統計

問項	選項	滿意度					合計	
		非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意		
1	我能自工作上獲得「成就感」感到滿意	人數	3	15	11	2	0	31
		%	9.7	48.3	35.5	6.5	0.0	100
2	我對於目前「工作職務安排」感到滿意	人數	4	10	15	2	0	31
		%	12.9	32.2	48.3	6.5	0.0	100
3	我對於「各單位間人力的配置」感到滿意	人數	0	10	14	6	1	31
		%	0.0	32.2	45.1	19.3	3.2	100
4	我對於「工作的協調與合作關係」感到滿意	人數	4	10	10	7	0	31
		%	12.9	32.3	32.3	22.5	0.0	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	3	13	9	6	0	31
		%	9.7	41.9	29.0	19.4	0.0	100
6	我對於「主管領導方式」感到滿意	人數	3	8	13	7	0	31
		%	9.7	25.8	42.0	22.5	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	9	14	4	1	31
		%	9.7	29.1	45.1	12.9	3.2	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	3	7	17	2	2	31
		%	9.7	22.5	54.8	6.5	6.5	100
9	我對於「工作場所環境」感到滿意	人數	1	13	16	1	0	31
		%	3.2	41.9	51.7	3.2	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	15	12	0	0	31
		%	12.9	48.4	38.7	0.0	0.0	100
整體滿意度		人數	21	110	131	37	4	303
		%	6.9	36.3	43.2	12.3	1.3	100

表 3 茂林國家風景區管理處內部員工滿意度調查表

B. 自行統計轄區遊客人數

本轄風景區因98年莫拉克風災後，遊客數驟減，99及100年逢重建黑暗期，遊客回流減緩，經我們多方向努力進行觀光產業重建及行銷工作，隨著交通重建等工作逐漸完成，並且我們每個月彙整各景點遊客量做成紀錄，以了解轄區目前旅遊行銷成果，發現目前遊客數已逐漸攀升。(如圖88)

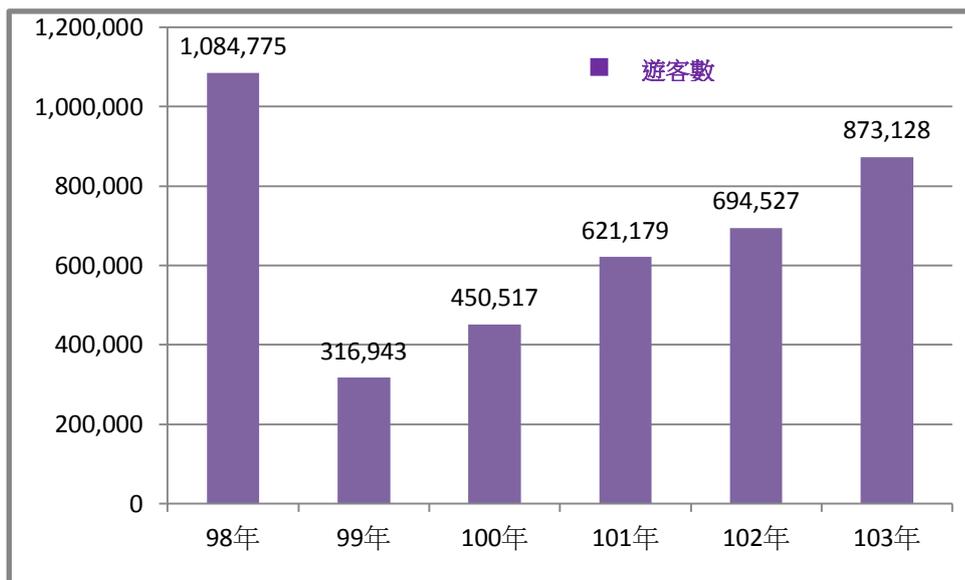


圖 88 茂林國家風景區近 6 年遊客數

C. 辦理外部民眾滿意度調查

- (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：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。
- (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。

D. 103年度滿意度調查結果分析如下：

(a)旅遊活動偏好情形

有82.84%的受訪遊客表示，在茂林國家風景區內，喜歡從事的活動項目為自然賞景活動，其次為文化體驗活動(30.39%)、美食活動(23.04%)、其他休閒活動(15.69%)、運動型活動(0.49%)及遊樂園活動(0.49%)。

(b)遊客到訪次數

有43.14%的受訪遊客表示，這是第1次到訪茂林國家風景區，其次，有19.61%是第5次以上到訪，第2次到訪占18.63%，15.69%是第3次到訪，第4次到訪占2.94%。

(c)距離上次到訪時間

針對茂林國家風景區到訪次數超過1次以上的116位受訪遊客，進一步詢問距離上次到訪時間間隔為多久。有34.48%的受訪遊客表示，上次到訪茂林國家風景區的時間為半年以內；其次為3年以上(29.31%)、半年~1年以內(20.69%)、1~2年以內(11.21%)及2~3年以內(4.31%)。

(e)與上次到訪經驗比較

針對茂林國家風景區到訪次數超過1次以上的116位受訪遊客，追問與上次到訪經驗相較，茂林國家風景區整體服務品質是否有提升。其中，有50.86%的受訪遊客表示，茂林國家風景區整體服務品質與上次到訪經驗差不多，其次為**改善很多(31.03%)**，稍有改善占12.93%，表示感覺較差的比率为0.86%。

(d)遊客對茂林國家風景區整體服務滿意度之評價

受訪遊客對茂林國家風景區整體滿意度的評價為90~100分的有32.35%，評價為80~89分的有52.45%、評價為70~79分的占14.71%，0.49%給予69分及以下評價。整體而言，**103年總平均分數為83.43分**，較102年總平均分數(81.03分)，增加2.40分。(如圖89)

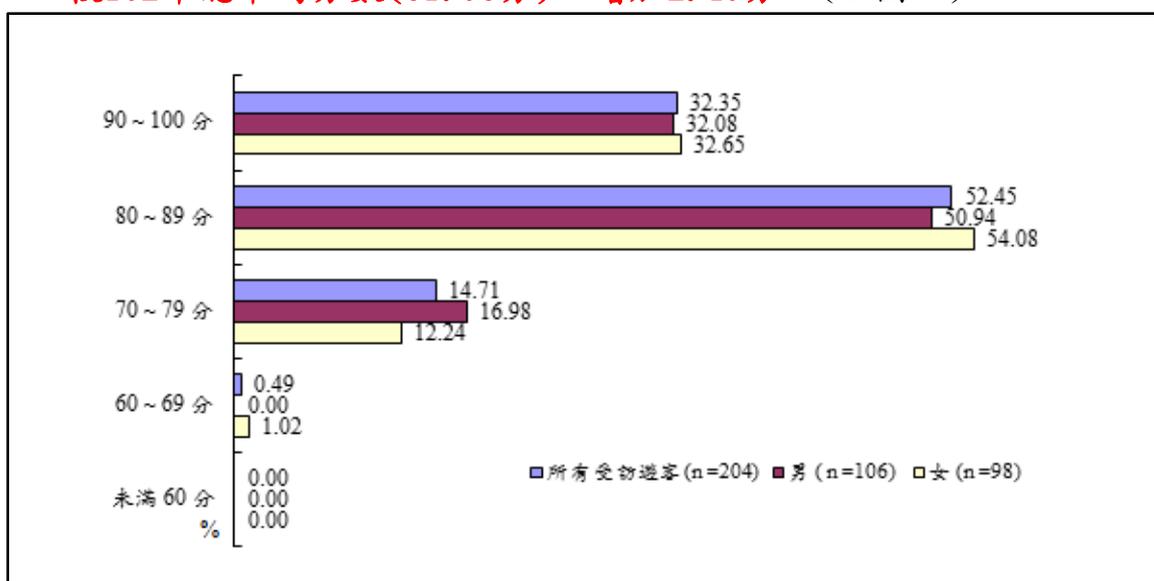


圖 89 茂林國家風景區整體服務滿意度之評價

(e)茂林國家風景區內提供各項服務之滿意比例

詢問受訪遊客對茂林國家風景區所提供各項服務是否滿意時，扣除無此項目或無此經驗的受訪遊客。**滿意比例(非常滿意及還算滿意)最高的項目是「景點內辦理的活動」(100.00%)、「服務人員之服務態度」(100.00%)、「環境美化綠化」(100.00%)、「景點內空間設計」(99.02%)、「廁所清潔程度」(98.17%)、「環境整潔」(98.04%)、「景點內服務設施」(97.06%)、「提供之旅遊資訊服務」(96.11%)、「引導指標或動線安排」(92.05%)及「停車位數量」(79.29%)。**(如下表4)

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		103年(%)	102年(%)	差異百分點
1.服務人員之服務態度	62.30	37.70	100.00	0.00	0.00	0.00	183	100.00	99.17	0.83
2.景點內服務設施	35.78	61.28	97.06	2.94	0.00	2.94	204	97.06	94.87	2.19
3.景點內空間設計	40.69	58.33	99.02	0.98	0.00	0.98	204	99.02	95.79	3.23*
4.引導指標或動線安排	39.00	53.50	92.50	6.50	1.00	7.50	200	92.50	88.28	4.22
5.環境美化綠化	56.37	43.63	100.00	0.00	0.00	0.00	204	100.00	96.08	3.92*
6.環境整潔	51.96	46.08	98.04	1.96	0.00	1.96	204	98.04	97.63	0.41
7.停車位數量	27.27	52.02	79.29	18.69	2.02	20.71	198	79.29	69.41	9.88*
8.廁所清潔程度	51.83	46.34	98.17	1.83	0.00	1.83	164	98.17	92.4	5.77*
9.提供之旅遊資訊服務	53.33	42.78	96.11	3.89	0.00	3.89	180	96.11	97.01	-0.90
10.景點內辦理的活動 ³	80.00	20.00	100.00	0.00	0.00	0.00	5	100.00	100	0.00
11.整體上	35.29	64.71	100.00	0.00	0.00	0.00	204	100.00	96.59	3.41*

表 4 茂林國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)

E. 茂林國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析

- (a) 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。
- (b) 分析結果：進一步透過優弱勢分析則發現，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、景點內服務設施、引導指標或動線安排、環境美化綠化、提供之旅遊資訊服務等5項。(如圖 90)

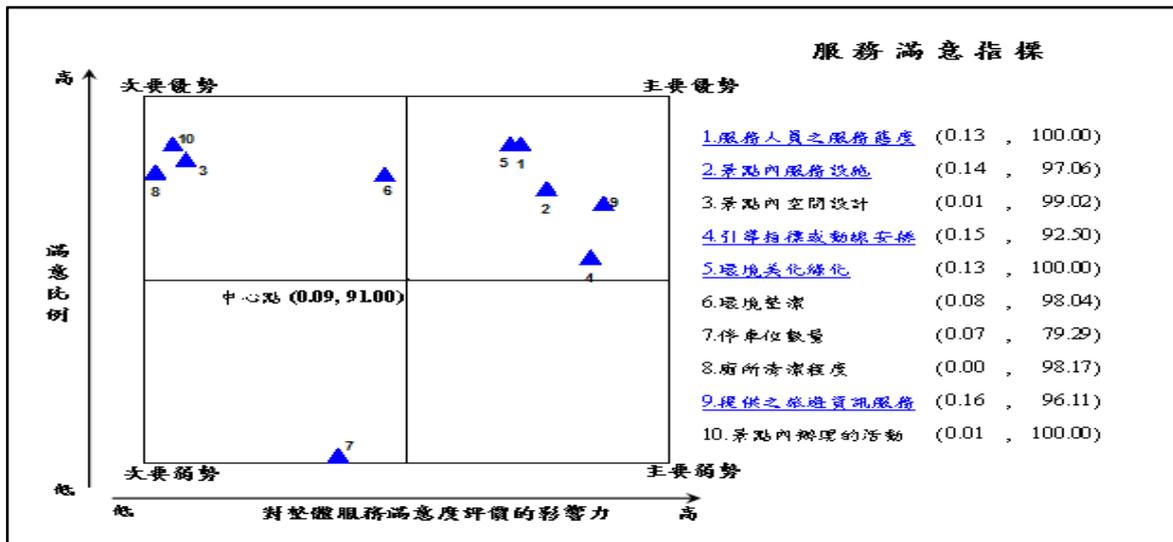


圖 90 茂林國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析

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。

F. 遊客不滿意事項改善策略

針對遊客不滿意事項前5項說明，據點包括：1. 茂林遊客中心 2. 瑪家遊客中心 3. 工藝步道(蜻蜓雅築) 4. 寶來遊客中心，經營管理負面感受，分述如下：(如表 5)

排序	不滿意項目	百分比%	不滿意細項說明
1	停車位數量	20.71	汽車車位不足、假日停車位不足
2	引導指標或動線安排	7.50	寶來遊客中心的沿途指標不清楚，太少了

表 5 遊客不滿意項目

改善策略：(如表6)

不滿意項目	調查地點	不滿意理由
車位數量	瑪家遊客中心	汽車車位不足
	寶來遊客中心	
	茂林遊客中心	
	三地門工藝步道	
現況說明		改善策略
瑪家遊客中心(涼山遊憩區)現有小客車車位43位。		1. 經管理處與瑪家鄉公所協議，協助整建涼山停車場後增加49小型車位及11大客車位，總計可供92部小客車及11部大客車停放。 2. 管理處現已於內埔農工興建大眾運輸轉運站，並於假日提供接駁服務，遊客可將車輛停放於內埔農工內，轉搭接駁巴士至涼山遊憩區。
寶來遊客中心現有小客車車位4位，位置並不明顯，寶來國中停車場雖有63車位，惟距遊客中心遠，並不適合為遊客中心附屬停車空間。		1. 寶來遊客中心現地並無腹地可另闢停車場。 2. 遊客中心鄰高133線道路段，該道路兩側未劃設紅黃線，預計可停放30部小型車。
茂林遊客中心有停車位不足問題		已完成茂林街景改善及周邊設施改善工程，於小米之家後方增設小型車停車位35位，已於102年10月完工開放使用。
三地門工藝步道沒有足夠停車位		協調附近國小或鄉公所停車場開放停車。
不滿意項目	調查地點	不滿意理由
引導指標或動線安排	寶來遊客中心	要來寶來遊客中心的沿途指標不清楚，太少了
現況說明		改善策略
通往寶來遊客中心路徑： 1. 六龜→台27→荖濃→台20→寶來。 2. 六龜→台27→高133→不老→高		1. 會同道路主管機關，協商新設道路導標示牌6面。 2. 於主要入口規劃設置：

133→寶來

3. 甲仙→台20→荖濃→台20→寶來

4. 台東海端→台20→梅山→桃源→寶來(不通)

(1) 台27與台20叉路口(荖濃)*2

(2) 台20與高133叉路口(寶來)*2

(3) 高133不老溫泉區及蘇婆羅*2

表 6 不滿意事項改善策略

F. 自行辦理活動滿意度調查

(a)調查目的及內容：為瞭解茂林賞蝶活動之效益及遊客滿意度以做為管理處精進活動品質之參考，進行 2013-2014 年的茂林雙年賞蝶活動季活動效益評估與遊客行為調查，內容包括活動季期間遊客人數調查分析、交通服務調查分析、地方產業調查分析及茂林區內遊客旅遊意向與滿意度調查，從最小值 1 代表非常不滿意到最大值 5 非常滿意。

(b)調查分析情況：

本次問卷抽樣是在 95%信心水準，抽樣誤差為正負 3 個百分點，則至少須抽樣 1,067 個樣本。本次研究共發出 1,220 份問卷，回收有效問卷為 1,110 份。經統計結果，**在 2013-2014 雙年賞蝶季期間創造產值比前年成長 30%**，在餐飲業上均有明顯成長，各項滿意度調查結果如下圖所示，調查結果發現茂林地區餐飲服務、原住民特色伴手禮、風味餐這三項均有改善空間(最大值 5 為非常滿意)。(如圖 91)

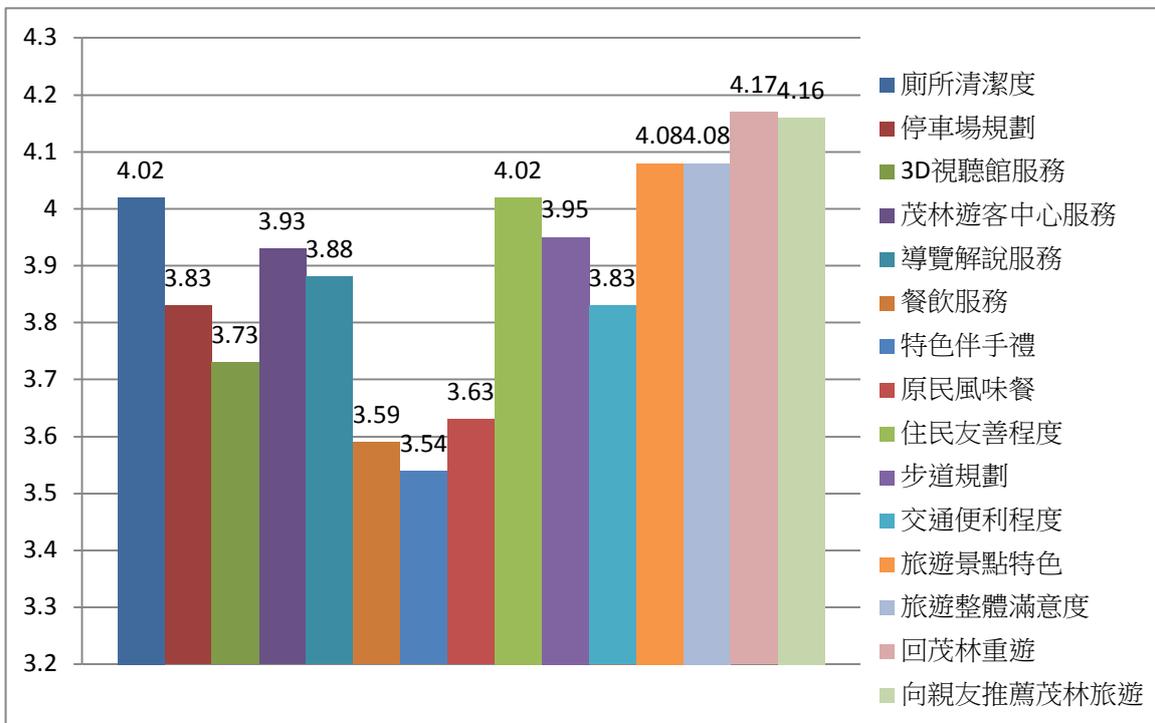


圖 91 受訪者滿意度調查長條圖

(2) 民眾意見回應與改善情形

A. 民眾意見多元受理

- (a) 現場反映：我們於現場接受遊客旅遊問題申訴，除即時回覆與處理，並同時填報紀錄於「管理日誌」及「遊客反映意見調查表」，未能現場處理完成的問題，則續由業務單位專案處理並答覆遊客，以作為施政之參考。
- (b) 非現場反映：設置遊客申訴服務專線由專人服務，我們遊客中心每日皆有專人接聽免付費專線(0800-600766)，以及建置「首長信箱」或「意見信箱」，提供民眾24小時以e-mail方式提供意見，促進機關與民眾雙向交流，簡化行政流程之成效，均妥善處理完成，申訴者無再申訴之情況。(如表7)
- (c) 由專人處理平面新聞媒體剪報(含網路新聞)，即時由業務權責單位處理或釐清。

B. 民眾意見處理機制(如表7)

- (a) 現場處理：遊客於遊客中心內遇有問題、請求協助等事項，均能向第一線服務人員提出意見，由其協助解決，或聯繫相關業務負責人到場接續處理；未能當場解決之事項或提出建言者，會協助民眾填寫意見反映表，收文後轉由承辦單位錄案處理。
- (b) 人民陳情案件：制定「人民陳情案件處理程序」，凡以電話、意見表、公文書方式提出陳情文書者，即收文交由權責單位迅速處理，於期限內以公文或電子郵件回覆民眾。
- (c) 網路反映案件：訂定「首長信箱意見回函標準處理程序」，專責人員每日定時收取網路服務信箱郵件，申訴陳情建議案件錄案後限期內回覆，答覆以紙本、e-mail、簡訊通知，併請民眾線上填寫服務滿意度調查表。

多元管道	處理方式	回應時間
口頭陳情	1. 現場人員立即處理，未能當場決定或超越權責事項，轉請主管到場或回覆。 2. 留下聯絡方式轉由業務負責人處理。 3. 聯繫業務負責人到場處理。	立即
電話申訴	一般旅遊諮詢由總機人員回覆，涉及各單位業務轉請主管處理或填寫意見陳情表。	立即
來函陳情	收文列管為人民陳情案件，依文書處理流程交由承辦課室陳辦後，以公文答覆。	3天

網路首長信箱或意見信箱陳情	1. 一般諮詢:留言內容屬業務洽詢或轉達資訊等單純事項者,轉交權責單位以電話、電子郵件答復。(配合簡訊告知) 2. 陳情案件:留言內容屬申訴、陳情、建議、請求協助等須核處事項者,依文書處理流程交由承辦課室陳辦後以電話、電子郵件答復。(配合簡訊告知)	3 天
填寫意見反映表	服務人員送交錄案,轉由業務單位簽陳查處情形後,以公文、電子郵件或電話答覆。(配合簡訊告知)	3 天

表 7 民眾意見反映管道與處理方式

C. 民眾反映意見及改善措施

- (a) 103 年計有 5 件民眾陳情案,陳情內容主要為賽嘉樂園園區收費問題,目前均已依限辦畢結案,屆期應辦案件依限辦結率達 100%。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。
- (b) 103 年首長信箱與民意信箱共計有 297 件,包括:旅遊問題詢問及建議 156 件,設施反映 86 件,其他 55 件,均妥善處理及回覆。另首長信箱 297 件留言中,詢及賽嘉樂園園區相關問題有 65 件,占總數量 21.89%,除作相關說明外,我們也請賽嘉樂園園區業者及相關單位召開會議討論,並適時將問題反映給有關單位處理。(如表 8)
- (c) 人民陳情案件均交由秘書室專人處理並列管,登錄於列管追蹤表,並於處務會議提報檢討,充分展現管理處對人民申請、陳情案件之重視。

民眾陳情問題	處理結果
有關十八羅漢山服務區停車場需增設垃圾桶乙案	已於十八羅漢山服務區停車場增設垃圾桶。
民眾反映賽嘉樂園入園收費陳請乙案	反映建議事項尚非偶發單一個案,已依促參合約規定移請賽嘉休閒育樂有限公司處理說明,並請該公司加強經營服務項目行銷宣導及員工接待服務訓練。
遊客反映新威接駁站及茂林生態公園環境髒亂,建議本處加強宣導	1. 將責請高雄市茂林區紫斑蝶生態保育促進會,落實生態公園環境清潔及遊客行為勸導工作。 2. 新威國小接駁站環境髒亂建議設置相關警示標語等,因該地點土地非本處所有,且一旦設置垃圾桶

	後將吸引其他生活垃圾堆積，造成校方困擾，請北管理站派員定時清潔為宜。
民眾電子郵件來信反映新威森林公園何時時開放乙案	因需於新威森林公園興建新威行政管理中心及新威遊客中心，預計於民國 105 年 6 月對外開放，已回覆予陳情民眾。
反映新開路段新設夜間照明不佳及不老木棧道出口加設行人專用道乙案	已請承包商更換亮度較高之燈泡，若仍有問題再尋求改善方式。另反映於不老木棧道出口加設行人專用道乙案，為免邇後發生維護管理爭議，函請道路主管機關處理。

表 8 民眾意見反映改善情形表

D. 民眾意見回覆滿意度調查

(a)我們考量目前民眾多以網路反應意見，於網站建立「意見信箱」時併同設立意見信箱回覆滿意度之線上問卷調查。

(b)103 年度民眾對管理處提出意見之處理結果感到很滿意者達 85%、較 102 年度增加許多，惟 102 年之滿意度調查回收案僅 10 件，故分析比較之效度有限。未來將以持續追蹤、友善提醒方式提高民眾填答率。(如圖 92)



圖 92 服務滿意度調查統計表與調查表

二、「資訊網路服務」構面

(一)資訊提供及檢索服務

1. 資訊公開適切性及內容有效性

(1)資訊公開程度及內容正確度

- A. 依據「政府資訊公開法」第7條主動公開資訊，公開內容包括有：「行政法規」、「施政計畫」、「預算及決算書」、「採購資訊」等共12大項。主動公開，且已公開資訊比例= $(\text{已主動公開資訊項目數} / \text{應主動公開資訊項目}) * 100\% = (12/12) * 100\% = 100\%$ 。
- 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」、「作業要點」、「預算及決算」、「觀光政策」、「民眾檔案應用區」、「支付或接受之補助」等項。

【行政資訊網】

<http://www.maolin-nsa.gov.tw/gov/main.aspx?Lang=1>



行政網

- C. 管理處介紹專區中包括有「組織與業務職掌」、「施政計畫」、「未來展望」、「大事紀要」等項。
- D. 設置「為民服務」專區：提供各式供民眾及業者使用之檔案下載、網站服務品質調查、服務滿意度問卷調查、緊急通報、觀光統計、獎勵補助等服務。
- E. 設置「訊息公告」專區：於首頁連結管理處旅遊網站「最新訊息」及「活動資訊」等頁面資訊，同步提供民眾最即時之相關訊息，公告訊息目前有558則，並同時於此附設提供「歷史電子報」及RSS等訊息。(如圖93)
- F. 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。
- G. 相關連結：提供民眾至Banner連結，可連結到其他36個相關資訊網站。



圖 93 訊息公告專區

(2)服務措施及出版品資訊週知度

- A. 旅遊資訊網有「正體中文版」、「英文版」、「日文版」、「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】

<http://www.maolin-nsa.gov.tw/User/Main.aspx>



旅遊網

- B. 旅遊資訊網首頁設有：「茂林好好玩」、「最新蝶況」、「節慶活動」、「推薦行程」、「熱門旅遊線」、「山水人文」、「餐飲特產」、「住宿情報」、「數位典藏」、「紫蝶生態網」等專區，及有關賞蝶、餐飲、住宿、交通等方面資訊之查詢功能。
- C. 旅遊資訊網各專區資訊：

- (a) **最新蝶況**：提供遊客查詢茂林紫斑蝶最新訊息，透過網路傳送，可讓遊客了解紫斑蝶近日蝴蝶數量，讓遊客賞蝶不撲空。



圖 94 地圖快搜功能

- (b) **交通資訊**：為貼心網友準備「地圖快搜」，透過Google 地圖可以搜景點、搜美食、搜住宿。 (如圖 94~95)

- (c) **住宿情報**：提供轄區內合法觀光旅館及民宿完整資訊，除基本聯絡資訊外，亦包含業者特色介紹、提供服務總覽及手機二維條碼掃描服務(QR-Code)等。



圖 95 住宿快搜

- (d) **餐飲特產**：提供轄區內多元特色餐飲、小吃、名產等，除提供基本聯絡資料外，還可透過餐飲快搜下載全區美食地圖。

- (e) **旅遊景點**：以三地門鄉、霧台鄉、瑪家鄉、桃源區、六龜區、茂林區等分區提供遊客轄區內各景點旅遊介紹、活動預告及透

過分類特搜(如健行、登山、觀星)等方式，讓遊客更快速找到所需旅遊資訊。

- (f) **山水人文**：提供遊客轄區內各景點之地理、動物、植物、環境保育、歷史、文化、經濟等相關資訊。
- (g) **熱門旅遊線**：提供賞蝶旅遊線、溫泉旅遊線、原鄉旅遊線、追風旅遊線等，提供多元性遊程規劃。
- (h) **節慶活動**：提供南島族群婚禮、雙年賞蝶、山城花語悠遊季三大節慶活動行程，並介紹每一節慶的活動特色。

D. 設置「茂林典藏」專區：

- (a) 影片區：共計有 113 部最新蝶況提供民眾觀賞。
- (b) 照片區：共計有 225 張照片提供民眾觀賞。
- (c) 文宣品：提供「歎為觀止－茂林賞蝶趣」、享樂茂林及本轄區六鄉摺頁，中、英、日文宣品提供民眾下載。
- (d) 電子書：有 23 項電子書資料供民眾下載。
- (e) 導覽摺頁專區：提供手機掃描 QRcode，就可以將各區導覽地圖隨身帶著走喔！（如圖 96）



圖 96 全區導覽圖與 QRcode

E. 建置「訊息公告」專區：提供轄區最新訊息、活動行事曆、RSS 旅遊資訊、歷史電子報等項資訊供使用。

F. 建置「便民互動」專區：提供網友問卷投票、線上預約服務、預約進度查詢、導覽解說滿意度調查、雙語辭彙對照表等。

G. 建置「推薦行程」專區：推薦十項旅遊方式，提供多樣性旅遊方式可讓遊客自行規劃路線、主題旅遊及選擇住宿，在網站上即可計畫一整套行程，不須再到其他旅遊網站去取得相關旅遊訊息。（如圖 97）

H. 「旅遊錦囊」、「旅遊分享」專區：提供公共服務資訊、國際駕照、簽



圖 97 網站旅遊推薦行程專區

證資訊、遊客安全須知、常見問答、大陸人士觀光資訊、國民旅遊卡商家、中油無障礙廁所、外籍旅客購買特定貨物申請退還營業稅須知、茂林電子卡、旅遊部落格、紫蝶標章、玩家專欄分享、茂林桌布下載等多種功能選項，方便民眾快速瀏覽並獲得訊息。

- I. 於旅遊資訊網針對遊客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。熱門旅遊線(原鄉旅遊線、溫泉旅遊線、賞蝶旅遊線)、最新蝶況、茂林好好玩、旅遊知識家等，均能自網頁之「熱門焦點」專區連結至各活動專屬網頁。(如圖 98)

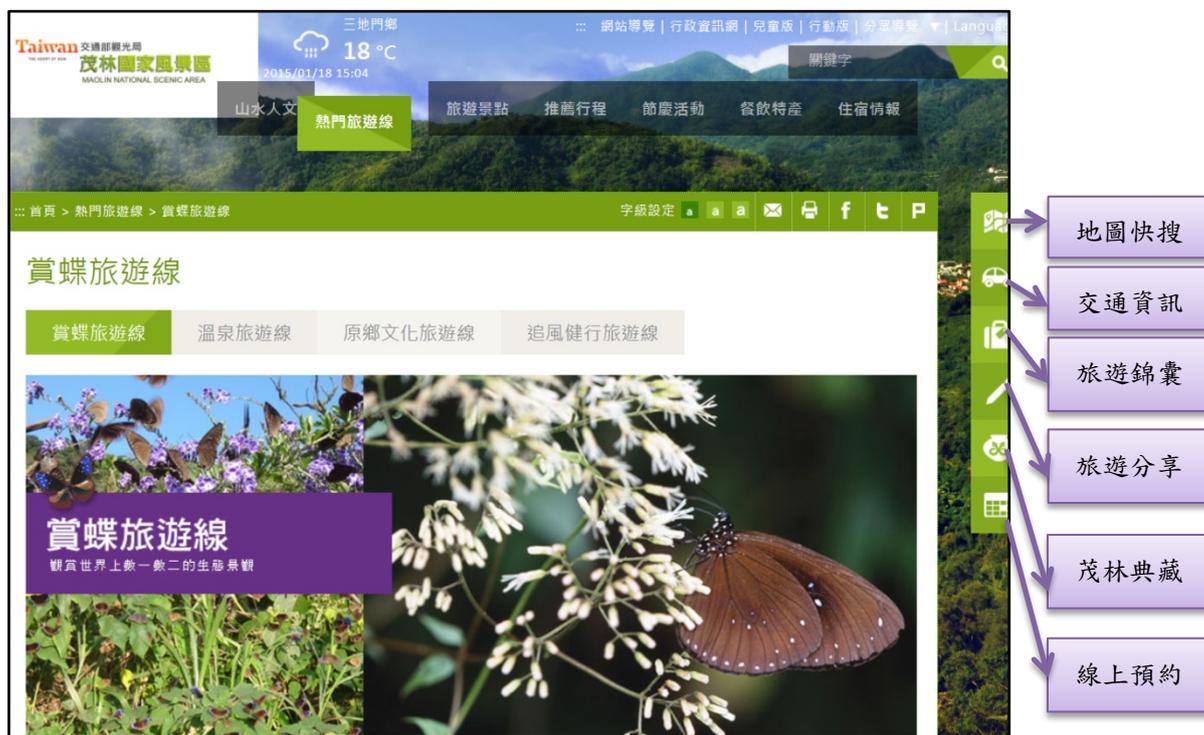


圖 98 旅遊網站熱門旅遊線

(3) 資訊內容正確程度

由專人隨時檢查網站內容與超連結之正確有效性，各項表報資料均需為最新版本，無過期資料，措施如下：

- A. 定期檢視：管理處觀光資訊網及行政資訊網由承辦課室採定期方式（以季為單位），督促各負責業務單位檢視本身所維護之網頁內容。
- B. 不定期檢視：由管理處替代役同仁不定期檢視網頁，並訂定獎勵要點，採積分或積點方式，每累積達一定積分或積點即由遊憩課簽核，並依據「替代役役男獎勵辦法」給予榮譽假獎勵。

C. 「抓錯網」制度

網頁儘量整合注意資訊更新，以維護資料之即時性及正確性；由人事室辦理創新提案制度訂定管理處「102年替代役『抓錯網』獎勵制度實施計畫」，實施至102年12月31日止，計有6位替代役同仁提案修正，提案件數計24件，均已修正完畢。103年持續辦理實施中。

D. 「就要絕對，茂管網頁除錯小尖兵」：

為提昇管理處網站內容及旅遊資訊正確性，從103年2月13日起至103年4月30日止只要民眾發現網站相關資訊的錯誤，就可以得到我們特別的紀念品哦！目前已有2位民眾找到錯誤並獲得我們提供精美紀念品。（如圖99）



圖 99 「就要絕對，茂管網頁除錯小尖兵」活動

E. 適時發布快訊及新聞稿：管理處各項行政措施、活動及公告事項，均同步發布新聞稿，及登錄於網站快訊。

F. 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，而網站圖文引用以管理處提供為主或經授權之資料。

G. 建立「分眾導覽」專區：以一般民眾、辦公人員、學術人員等區分3種身分，方便瀏覽、查詢及使用網站各項服務。（如圖100）

H. 網站分類版本：觀光旅遊網、行政資訊網、手機版、兒童版、中文版、日文版及英文版，依據民眾不同需求配置各個首頁版面。

I. 為了管理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、資料回覆作業原則等三大安全防護措施。

J. 線上服務使用者隱私權保障措施：依據電腦處理個人資料保護法之相關規定，管理處網頁均公布有隱私權及網站安全政策，使民眾在運用我們網頁所提供的線上服務時，能夠瞭解蒐集、運用及保護網友個人資料的政策與原則。

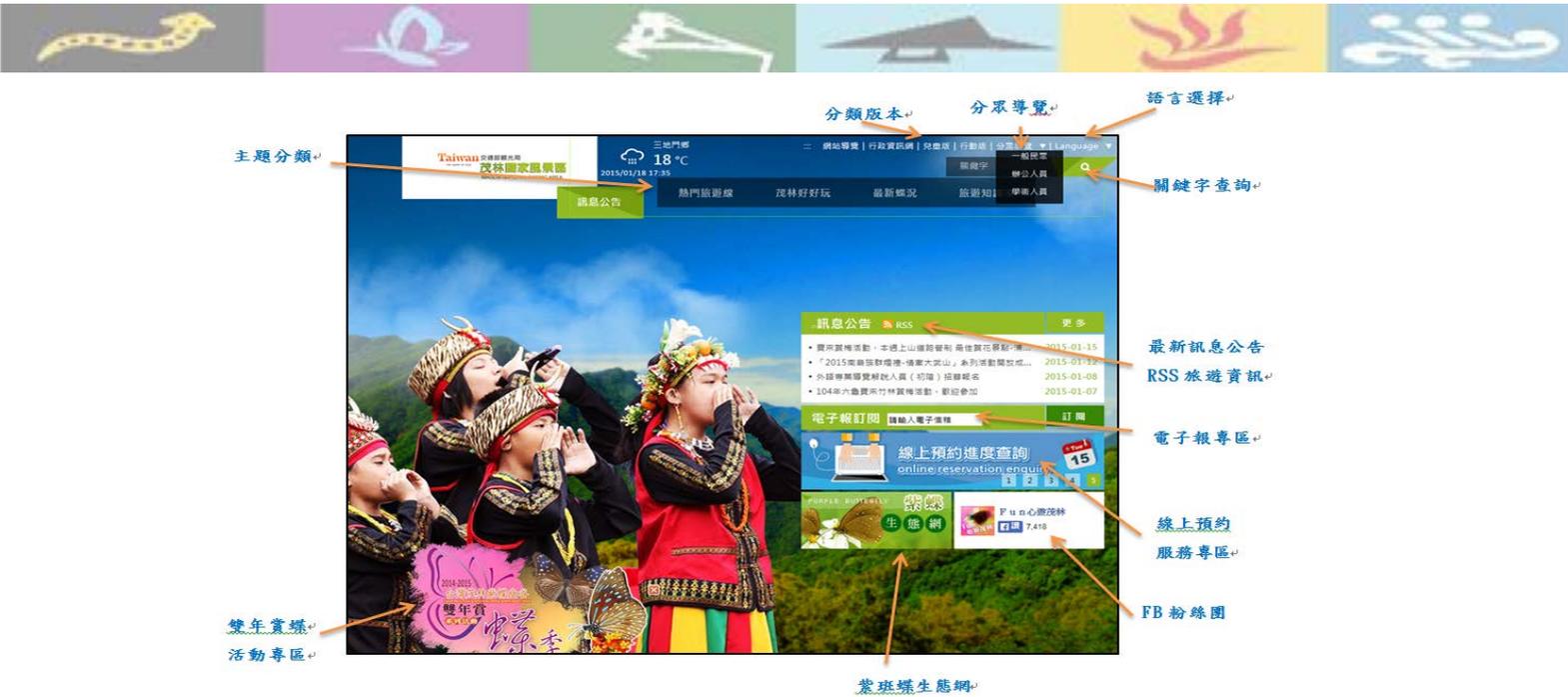


圖 100 官網版面配置示意圖

- K. 分別於 103 年 2 月、6 月與 8 月針對處內同仁舉辦 3 場資通安全宣導教育訓練。
- L. 管理處各課室每台電腦均定期作病毒碼更新。
- M. 觀光局每月均進行網站及管理處 DMZ 弱點掃描、每年進行內部資安稽核，掃描結果報告提送予管理處網站維護廠商立即進行修正。
- N. 網站著作權聲明：網站內容所有權歸茂林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；並於旅遊資訊網中首頁最下方列有『網站著作權聲明』。
- O. 訂定網站維護運作 SOP 流程，減少網頁無效連結過多影響瀏覽流暢度，並且能快速發現問題及修正錯誤內容。(如圖 101)

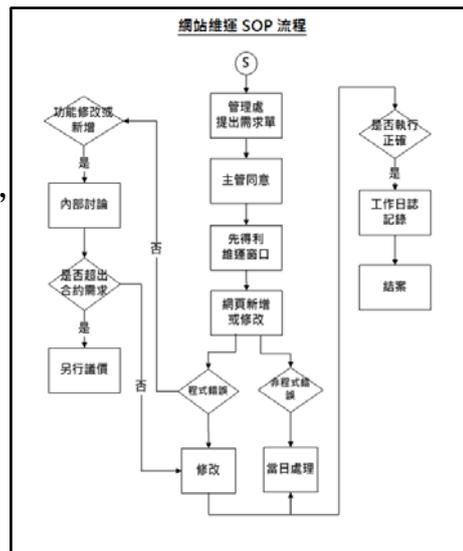


圖 101 官網網站維運 sop

不同網站分眾版本特色說明表

網站種類	主要服務對象	版面特色
旅遊資訊網	一般遊客	以遊客需求為主強調互動性，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	以業者及公務需求為主，「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	以志工需求為主，志工交流園地，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	以學童為主，強調活潑性，以簡單、彩色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。

2. 資訊檢索完整性與便捷性

(1) 資訊檢索服務妥適性

- 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。
- 管理處網站內之公告、法令、電子表單、施政計畫、機關活動、地圖、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。
- 「地圖快搜」專區之檢索：可輸入關鍵字和選擇縣市，查詢景點、住宿和美食，本網站更結合 google 地圖將查詢地點清楚呈現。
- 加入各機關相關資訊之超連結，提昇資源共享。(如圖 102)



圖 102 官網與其他機關連結

(2) 資訊檢索服務友善性

A. 依「行政機關電子資料流通實施要點」及國發會「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」，我們所有網站資訊之公佈均依相關規定辦理，建立「主題分類」、「施政分類」及「服務分類」三類分類架構，導入分類架構以提升我們網站檢索服務品質。(如圖 103~104)



圖 103 網站後台管理系統設定分類檢索類別選項按鈕

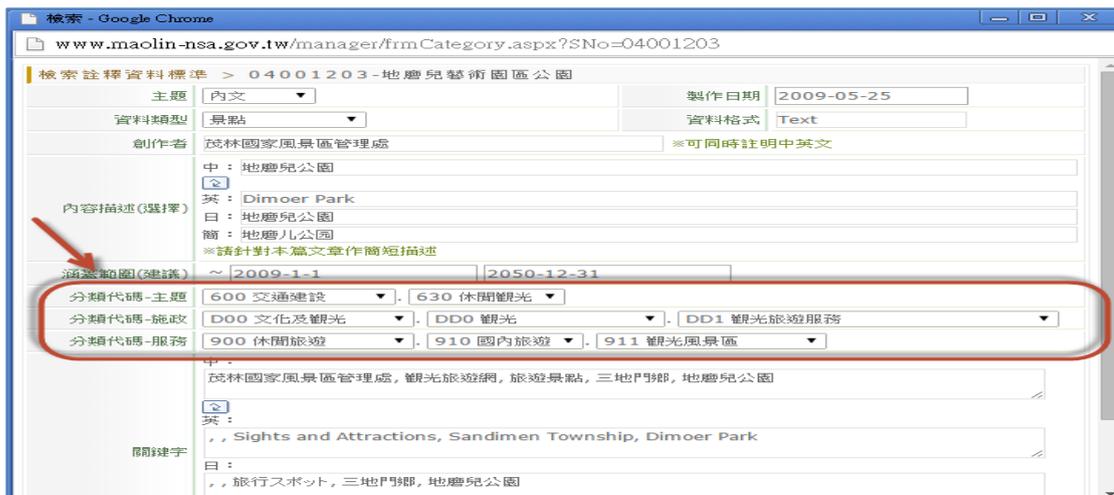


圖 104 網站網頁均設定其主題、施政與服務分類代碼

B. 配合「身心障礙者權益保障法」第 52 條之 2 規定，我們的網站已完成全球資訊網之安全網站網頁「無障礙網頁 A+等級」測試，以提升管理處網站之品質及安全，於 104 年 1 月 16 日通過檢測取得「A+ 無障礙網頁標章」。(如圖 105)



圖 105 官網通過無障礙檢測標章

(二) 線上服務及電子參與

1. 線上服務量能擴展性

(1) 線上服務提供及使用情形

A. 我們目前線上單一窗口提供「導覽解說員預約」、「駐點導覽解說服務」、「多媒體簡報服務」、「紫蝶 3D 視聽館多媒體簡報服務」、及「2015 南島族群婚禮線上報名」預約服務與進度查詢服務。103 年新增線上報名功能，可提供支線上服務項目成長 66%(由 3 項增為 5 項)，服務總件數量成長 59.5%。(如圖 106)

【線上預約】

<http://www.maolin-nsa.gov.tw/user/Article.aspx?Lang=1&SNo=03000744>



線上預約

- (a) 遊客線上預約紫蝶 3D 視聽館多媒體簡報服務，103 年受理預約團體共計 187 個，人數共計 7,120 人，成長率為 62.69%。
- (b) 導覽解說員線上預約服務自 103 年 10 月上線使用以來，至今已有 52 個團體完成申請作業，遊客不但可以上網預約行程，還可選擇自己喜歡的導覽解說員，遊客對此項新增功能讚譽有加。(如圖 106)

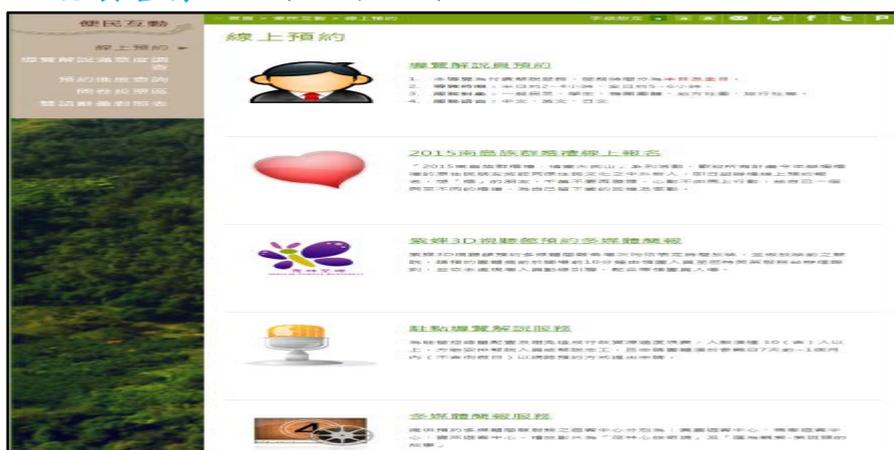


圖 106 網站線上預約功能

(c) 導覽解說滿意度調查：

透過本系統亦可讓預約者進行預約進度查詢，並於接受導覽解說服務後，透過本系統填答服務滿意度調查，讓解說員可以馬

上知悉所服務之對象對其服務評價，藉以作為帶團技巧之改善，提升解說服務品質。自上線使用以來，有 52 個團體申請預約，並收到 18 位民眾主動上網填寫滿意度問卷。(如圖 107~108)

(d) 預約進度查詢：透過線上預約服務後，遊客立即可於線上預約進度查詢專區，選擇自己預約項目，查詢辦理進度，減少等待時間。(如圖 109)

B. 問卷投票區：針對管理處活動與服務設施開放民眾上網投票，總票數也增加 4.9 倍。



圖 107 導覽解說員預約服務

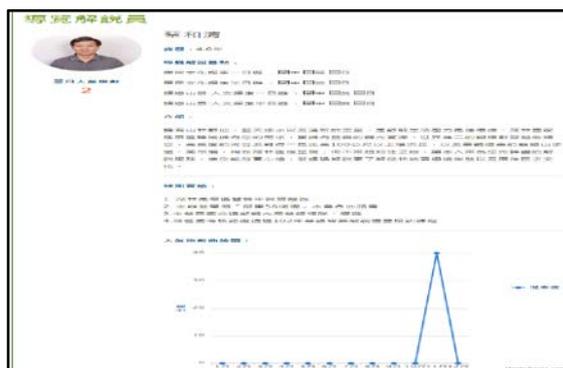


圖 108 導覽解說員滿意度人氣指數曲線圖



團體名稱	預約項目	預約時間	團體人數	審核狀態
林李冠	2015南島族群禮線上報名 上報名			申請成功
郭華也	2015南島族群禮線上報名 上報名			申請成功
李雅婷	2015南島族群禮線上報名 上報名			申請成功
高慧雅	2015南島族群禮線上報名 上報名			申請成功
黃玉萍	2015南島族群禮線上報名 上報名			申請成功
吳冠璇	2015南島族群禮線上報名 上報名			申請成功
高家倫	2015南島族群禮線上報名 上報名			申請成功

圖 109 網站預約查詢功能與結果

C. 於公文系統內建之「電子公布欄」，公布各項重要訊息，有效減少紙本數量，簡化流程，縮短通知時間。102 年利用電子公布欄公布之訊息共計 438 則，103 年共計 520 則，成長率為 18.49%。

D. 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，民眾僅需填寫姓名、電話、電子郵件及申辦事項內容

即可受理，有效縮短申請時間，為民利民。

2. 電子參與多樣性

(1) 電子參與多元程度及互動回應情形

A. 提供全球資訊網頁

【網址：<http://www.maolin-nsa.gov.tw/User/Main.aspx>】

- (a) 管理處官方網站結合臉書社群平台分享，擴大處內辦理大型活動訊息之宣傳通路，亦提供中文、英文及日文多國語言的網頁資訊設置，以便利國際遊客瀏覽管理處網站之服務。
- (b) 提供電話通訊及傳真、電子服務信箱等服務，且受理遠距民眾申請下載各項文宣品及其他申請表格。
- (c) 網頁中規劃有管理處最新消息、熱門活動、公告事項、常見問答集、線上互動、網頁導覽（觀光資訊專區、行政專區）、多媒體專區、為民服務專區、文宣品、表單下載等功能。網站自103年10月版本更新後，觀光旅遊網累計瀏覽數達448萬5,603次、英語觀光旅遊網累計瀏覽數達60萬4,926次、日語觀光旅遊網累計瀏覽數達49萬114次。（如圖110~111）



圖 110 觀光旅遊網日語網頁



圖 111 觀光旅遊網英文網頁

B. 調查網路使用者滿意度

為了解民眾對管理處網頁內容、設計、編排及更新速度等服務之感受與建議，我們於行政網站上設置『網站服務品質調查』，103年使用者對網站服務品質整體滿意度為90.42%。（如圖112）



圖 112 網站服務品質調查結果

C. 電子地圖

網頁增設旅遊指南協助遊客快速尋找適當資訊，包括「茂林電子地圖」大幅解決民眾規劃路線的難題，從地圖上可進階交叉查詢到周邊景點、餐廳、住宿等資訊，同時標示其衛星座標位置，方便自行開車民眾輕易找到目的地。

D. 建立Facebook粉絲團與粉絲互動

<https://www.facebook.com/Fun.Maolin>

利用Facebook網站設置「fun心遊茂林」粉絲團，強化與遊客旅遊互動，讓遊客可輕鬆掌握茂林國家風景區旅遊資訊與發表旅遊感受，並由專責人員以個人風格貼文，營造輕鬆活潑的氛圍與粉絲互動，不定期辦理打卡送小禮活動，截至目前「Fun心遊茂林」已有7,243個按「讚」數，103年1月粉絲人數為3,692人，至104年1月已達到7,243人，成長率為50.97%。我們還針對每一篇貼文，粉絲按讚、留言及分享互動頻率，做成趨勢曲線圖，以了解粉絲們的喜好與建議，並持續與粉絲互動式的服務。（如圖113~114）

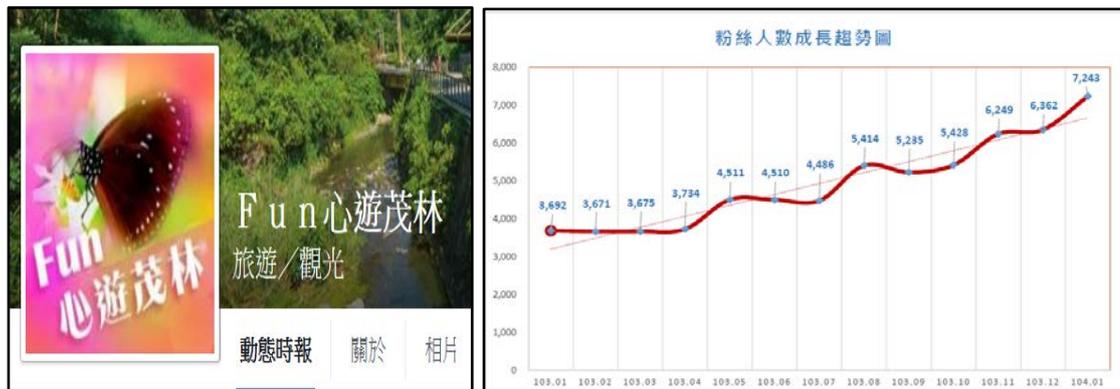


圖 113 Fun 心遊茂林粉絲團與粉絲人數成長趨勢圖

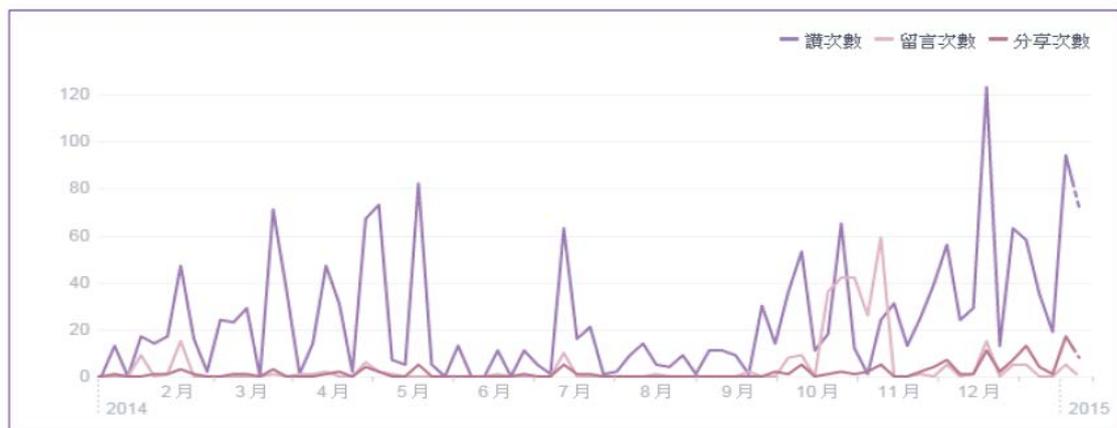


圖 114 Facebook 與粉絲互動頻率趨勢圖

E. 茂林電子報

遊客只要在我們的官網填入電子郵件信箱，管理處即主動發送最新電子報訊息，內容包括各項行銷活動及遊程推薦等。透過電子郵件為媒介，轉送親朋好友「報好康」，**自創刊起計發行 57 期茂林電子報。**

F. 智慧型手機的應用

(a) 設置茂林紫蝶幽谷雙年賞蝶季 APP

<http://theme.maolin-nsa.gov.tw/butterfly2014/>

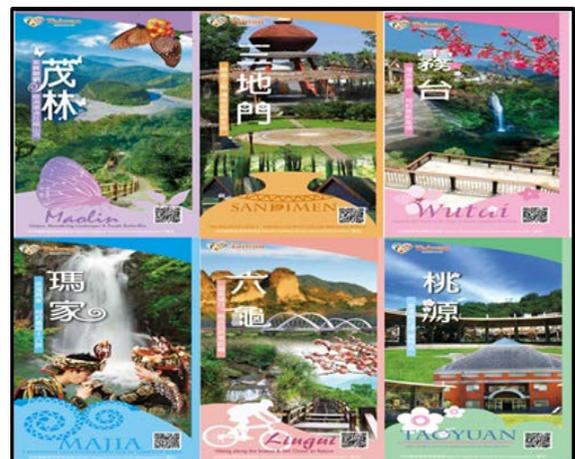
於旅遊資訊網站設置茂林紫蝶幽谷雙年賞蝶系列活動專區，並建置雙年賞蝶季 APP、護照及 Banner 下載功能，提供遊客查詢及下載相關活動訊息，包含賞蝶生態觀光導覽交通資訊、風味美食餐廳、套裝行程、特色商家與優惠等。(如圖 115)



圖 115 茂林紫蝶幽谷雙年賞蝶季活動專區

(b) QR code 服務結合轄區摺頁與導覽解說牌示

目前常看到遊憩區於入口處亦或是旅客服務中心，設置導覽牌及導覽 DM 供遊客索取，但在進入遊憩區後常常忘了導覽牌上寫了些什麼，所索取的導覽 DM 到最後總是變成野餐墊或遭遊客隨意棄置，造成資源的浪費與環境的負擔。



隨著智慧手機普及，我們結合智慧型手機之應用，在轄內主要資源及景點，提供二維條碼(QR code)導覽服務，透過掃瞄下載，遊客能瀏覽包括全區及分區摺頁、據點導覽解說牌示內容，並有中、英不同語言版本，提供不同遊客使用，**且方便隨身攜帶查閱，達到節能減紙環保的功效。**(如圖 116~118)



圖 117 QRcode 全區導覽



圖 118 QRcode 導覽解說牌示

(c) NFC 智慧行動導覽服務系統

我們於茂林紫蝶 3D館外及生態公園設置**5 座 NFC 智慧行動導覽服務**介紹茂林紫斑蝶，透過 NFC 智慧行動導覽服務系統，利用雲端通訊科技針對紫斑蝶做進一步的**中、英、日文三種語音**介紹，另透過智慧型手持裝置感應路標(牌)上所設置的 NFC 晶片，或掃描牌面上之 QR CODE 圖樣，即可匯入紫斑蝶語音導覽資訊，讓遊客可以輕鬆自導獲得紫斑蝶生態的相關介紹。(如圖 119~120)



圖 119 智慧行動導覽介紹紫蝶幽谷



圖 120 NFC 智慧行動導覽服務裝置

(d)簡訊主動回覆系統—解說員預約導覽系統

原由需求單位以公文來函申請，透過行政流程完成預約服務，耗時又費力，為能達到即時服務效能，縮短行政處理時間，於我們的官網新增解說員預約導覽系統，讓需求者可以透過本服務系統及傳訊王簡訊發送模式，讓申請者及被預約服務之解說員可以同步即時獲得預約訊息。(如圖 121)



圖 121 網站預約簡訊回覆說明

(e)網路線上蝶況報導

由於不少民眾向我們反應，週末假期上山欣賞紫斑蝶，如遇天候不佳時，只能見到零星的蝴蝶在山谷中飛舞，無法見到宣傳影片中成千上萬的蝶影，由於紫斑蝶出沒作息時間，與氣候條件有極大關連，為了不讓遊客敗興而歸，我們於管理處網站、Fun心遊茂林FB粉絲團上與YouTube平台提供當日蝶況與當地氣候預報，方便遊客上山前查詢，同時茂林遊客中心、3D館服務櫃台也提供電話諮詢蝶況之服務，讓遊客賞蝶行程規劃更方便，賞蝶不撲空，此項設置頗獲遊客好評。(如圖 122)

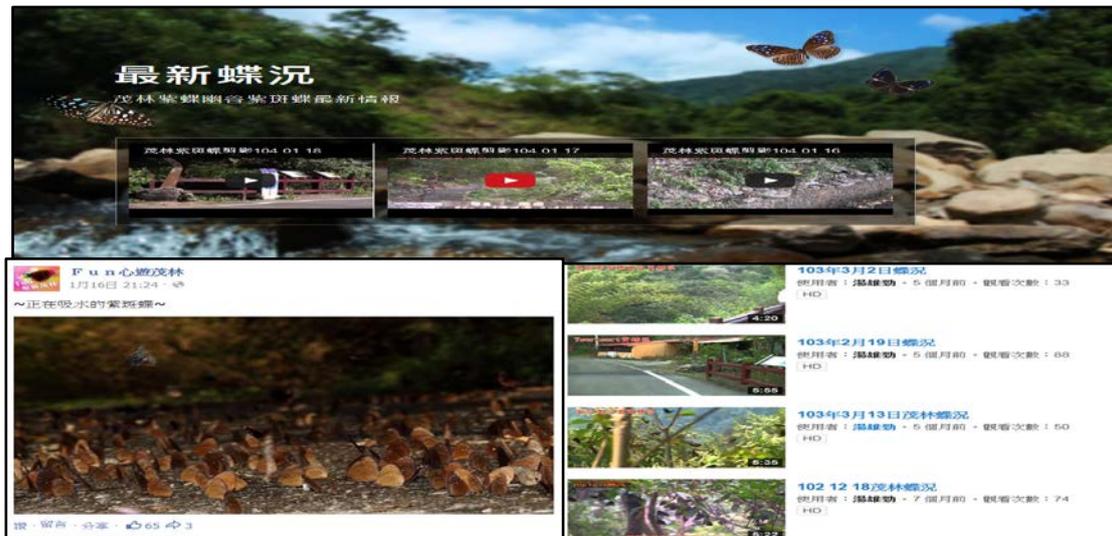


圖 122 官網提供賞蝶即時蝶況與氣候預報

三、「創新增值服務」構面

(一) 有價值的創新服務

民國 98 年莫拉克颱風襲臺，為高雄市山區帶來超過 2,500 毫米的驚人雨量，一年份的雨量集中在三天內落下，更引發嚴重的土石流，沖斷聯外多處道路，許多部落與知名風景區（不老溫泉、茂林國家風景區、寶來溫泉與六龜風景區等）受創嚴重，重創茂林地區觀光產業。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「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。**秉持「吃苦當作吃補、人不與天爭、與大自然和平共處」之精神**，於最短時間完成災後道路基礎復建工作，成立茂管處「莫拉克災後復建輔導顧問團」及「原住民族地區資源共同管理會」，邀請專家學者至各景點指導災後產業環境重建諮詢，陸續投入 1.1 億元重建經費，戮力趕辦重大景點設施復建工程，已如期全數竣工，重新開放供遊客使用。

1. 「災後重建，風華重現」嶄新多功能為民服務硬體新設施

(1) 全新茂林遊客中心投入旅遊服務

茂林遊客中心於莫拉克風災中一夜消失，因現地離河川行水區太近，已不適合舊地重建，然茂林區缺乏遊客旅遊諮詢點，故管理處於 101 年間利用位於高 132 線路口處原替代役宿舍，敲除改建為茂林遊客中心，成為茂林入口的首要門戶據點，提供遊客進入茂林地區之前能取得轄區最新交通、旅遊、食宿等資訊，遊客中心內導覽解說服務設施完善，全年無休提供遊客貼心旅遊諮詢服務。（如圖 123~124）



圖 123 莫拉克災害替代役宿舍



圖 124 重建後的茂林遊客中心

(2)新設「十八羅漢山服務區」

原有六龜遊客中心同樣受莫拉克颱風摧殘倒塌，隨著台 27 甲線道路重建完成，於 102 年農曆春節前，完成十八羅漢山服務區停車場、公廁開放民眾供來返六龜地區遊客得以中途佇足休息，103 年更完成地質戶外解說教室、休憩涼亭、賣店及造型景觀綠地，供遊客欣賞十八羅漢山礫岩地質自然景觀。目前服務區已委託民間廠商經營，並提供遊客休憩消費機能。(如圖 125~126)



圖 125 莫拉克災時六龜服務區



圖 126 重建後的十八羅漢山服務區

(3)遊客觀景新據點－「茂林入口意象公園」

莫拉克風災茂林遊客中心被水沖走，遺址經規劃改建為茂林入口意象公園，成為遊客休息遊憩新景點。日間可欣賞濁口溪美景與得樂日嘎大橋的壯觀，夜間更可看到經我們燈光美化後之景象，不但讓遊客可欣賞到不同的風貌，更是環境變遷解說很好的戶外教室。(如圖 127~128)



圖 127 莫拉克災害的茂林遊客中心



圖 128 茂林入口意象公園

(4)遊客滑草露營新據點—「賽嘉樂園」

「賽嘉樂園」位於屏東縣道 185 線 17km 處，佔地 8.36 公頃，園區內設置有完善之休閒、露營及烤肉設施，可同時容納約 1,000 名遊客，非常適合闔家踏青同遊。為提高遊憩環境品質及創造更大的經營效益，賽嘉樂園目前已由管理處依促參法規定委託賽嘉休閒育樂公司經營管理，藉以達成減少政府支出，永續經營之目標。(如圖 129~130)

我們在開發賽嘉樂園時保留了園區中近 300 棵的光臘樹、黑板樹及樟樹，透過我們積極保護園區生態環境，現在遊客在園區露營時，不但有天然的樹蔭可享受大量的芬多精，還可就近觀賞到各種鳥類，仔細觀察還可能發現五色鳥、朱鸕及小啄木鳥就在你邊喔!(如圖 131)



圖 129 賽嘉樂園露營區



圖 130 賽嘉樂園遊客開心滑草



圖 131 黑板樹上的五色鳥

2. 推廣三黑產業再造茂林—結合地方人文、環境及建築特色，發展多元遊憩新體驗

莫拉克風災之前，我們在茂林舉辦的雙年賞蝶活動僅有 1 天，無法有效整合行銷茂林地區的觀光特色產業，莫拉克風災後我們創新將賞蝶活動改為跨年度方式舉辦，辦理期間從每年 10 月到隔年 3 月底，為期約為半年，活動主題更以「茂林三黑產業」為行銷標的，整合包裝茂林紫蝶、萬山岩雕、多納黑米等結合生態與魯凱人文不同遊憩體驗，全面行銷茂林。



圖 132 茂林紫斑蝶群聚盛況

(1) 茂林紫蝶生態觀光(第一黑產業)

A. 舉辦「茂林雙年賞蝶系列活動」

每年10月到隔年3月間，大約百萬隻紫斑蝶來到南臺灣高屏地區及臺灣中低海拔山區過冬，目前所知南部紫蝶谷約有20多處，以茂林最密集。臺灣越冬型紫斑蝶和墨西哥“帝王蝴蝶谷”並稱為目前世界兩大規模越冬型蝴蝶谷，同屬世界級自然遺產。我們舉辦的「**雙年賞蝶**」大型系列活動，經過風災後的努力行銷，現已列入**臺灣觀光年曆重大活動**，除國內旅遊行銷外，並朝向國際性遊程推廣宣傳，本次雙年賞蝶活動到訪遊客數高達**27萬人**以上，盛況空前，**觀光產值大幅達到3億3,231萬元**，再再顯示出管理處再造茂林觀光產業行銷的用心與成功。(如圖132)

活動主軸融合**茂林紫蝶、多納黑米、萬山岩雕等三黑特色產業**，讓民眾體會茂林區的多樣風貌。結合各大旅行社共同推出優惠套裝遊程及台灣觀光巴士行程，活動同時推出「**觀光護照**」及**提供假日免費接駁專車**，讓遊客可以享受茂林地區各商家提供的**超值優惠**，豐富內容及遊程資訊讓遊客暢遊茂林可以有更多重選擇。除此之外，為因應國際遊客到訪，我們更培訓儲備英、日外語專業解說人員提供外籍遊客優質專業導覽解說。

為了將紫斑蝶推向國際，我們委由紫斑蝶生態專家詹家龍先生代表前往美國紐約參訪，了解當地保育團體在帝王斑蝶保育上面的努力，並發表林紫斑蝶生態暨保育發表演講。(如圖133)



圖133 詹家龍先生至美國紐約發表紫斑蝶保育工作

B. 開發茂林地區特色美食與輔導提升餐食接待能力

為配合茂林紫蝶幽谷-雙年賞蝶活動舉辦，滿足大量遊客用餐需求，提昇轄內飲食供餐水準，改善區域餐飲整體環境，我們特委請**國立高雄餐旅大學中廚系**協助



輔導茂林地區餐飲業者，開發以當地食材為主之原民特色風味餐美食，並且針對餐廳經營接待、食材烹調安全衛生等專業技能加強培訓，以提升及建立地方餐飲業之接待能力與服務品質，提供遊客安心、信賴、優質的用餐消費享受。(如圖 134)

C. 公私協力合作推動「茂林地區－原住民族觀光服務產業生根與旗艦計畫」

透過我們與茂林區公所通力扶助，執行一系列產業生根與旗艦計畫，協助地區爭取莫拉克重建善款，輔導地方社區團體投入觀光服務產業，經由人員的技能培訓、專家陪伴、運用善款協助設備之添購，並協調鳳山農會茂林辦事處提供場地租賃，成立一家以茂林里茂林社區發展協會為經營主體，由當地社區發展協會自助經營之芭特芙萊餐廳。

透過該等計畫執行亦訓練茂林當地居民投入生態導覽解說，由茂林社區發展協會為受理窗口，選派人員編組執行收費帶隊解說。除此之外，更積極協調整合地方相關觀光業者組成產業聯盟，針對生態解說與原住民美食觀光、文創伴手禮DIY與販售等異業合作，提供遊客優質消費服務，共創觀光整體經濟效益。

D. 新建茂林紫蝶 3D 視聽館

為了讓遊客身歷其境感受紫斑蝶生態震撼，不再受限於季節，隨時都能欣賞紫蝶在山林翩翩飛舞的壯觀景象，我們費時 1 年時間拍攝紫斑蝶 3D 影片，並建置「茂林紫蝶 3D 視聽館」，館外大廳則以生動的圖片和文字，介紹世界兩大越冬型蝶谷生態－臺灣紫斑蝶和墨西哥的帝王斑蝶。有了紫蝶 3D 視聽館遊客**一年四季都能欣賞紫斑蝶生態奇觀喔！** (如圖 135)



圖 135 茂林紫蝶 3D 視聽館

紫蝶 3D 視聽館，大人小孩均**免費入館**並受理 10 人以上團體網路預約，從開幕以來至 103 年已有**2 萬 5,783 名**遊客至此觀賞 3D 紫蝶影片，另民眾可透過網路預約方式申請入館參觀，有效提昇為民服務之 e 化效率。(如圖 136~137)



圖 136 紫蝶 3D 館蝴蝶生態解說



圖 137 遊客觀賞紫蝶 3D 影片

(2) 萬山岩雕文化尋根與文創利用(第二黑產業)

舊萬山蘊藏神秘的萬山岩雕群，是國定第七處遺址，也是全國最難到達的遺址，「萬山岩雕群遺址」，不只是藝術創作也是臺灣史前文明與藝術的珍貴案例。該遺址一般人無法輕易到達，只能透過對部落耆老訪談及歷史照片蒐集等來了解。

A. 萬山岩雕遺址尋根之旅

我們於雙年賞蝶活動期間特於萬山國小舉辦「萬山岩雕日」活動，讓遊客得以探索岩雕符號圖騰文化，並聘請屏東教育大學高業榮教授擔任顧問，組隊辦理萬山岩雕遺址尋根之旅。(如圖 138)

B. 萬山岩雕文化探索

由當地耆老、居民與專業登山嚮導、管理處人員組成尋根隊伍前往國定第七處遺址，實地探訪記錄拍攝岩雕遺址現況。(如圖 139)

C. 萬山岩雕工藝文創商品開發生產

利用萬山岩雕遺址圖騰符號，透過產業輔導方式與當地文創業者(石破天驚文創工作室)結合開發岩雕特色伴手禮與板岩雕刻拓畫體驗。(如圖 140)



圖 138 萬山岩雕遺址尋根之旅



圖 139 萬山岩雕遺址現況



圖 140 岩雕特色伴手禮

(3)多納黑米文化傳承與傳統石板屋建築保存(第三黑產業)

A. 多納黑米祭

茂林多納黑米祭是一盛大的豐年祭，藉由多納黑米祭的活動，提供遊客可以感受與融入村民們豐收的喜悅。黑米祭是多納部落特有的傳統祭儀，祭典活動規劃了闖關活動、黑米公主、王子選拔、黑米祭點火開跑儀式、黑米晚會(傳統舞)、黑米祭祭典展演等內容，展現部落原鄉產業的活力。(如圖 141)



圖 141 刺福球活動

B. 結合多納黑米文化開發特色文創商品

為了推廣茂林多納珍貴米文化，我們結合高雄市政府開發黑米系列觀光產品及伴手禮，創造地方特色觀光收益。(如圖 142~144)



圖 142 多納黑米田



圖 143 黑米手工米香



圖 144 黑米吊飾

C. 特色傳統石板屋建築保存

多納部落目前還有保存若干傳統石板屋，總是吸引大量的觀光客來此一遊。石板屋建築的石材，係由溫泉溪採集而來的黑灰板岩及頁岩，建築時不用一根鋼鐵，不用任何石灰泥，即可建造出魯凱族人獨特又堅固的房子，石板屋就地取材、冬暖夏涼是魯凱先民智慧的結晶，是亟需保存的珍貴原民傳統建築。

D. 辦理茂林地區私有特色建築獎勵措施

為了讓傳統多納石板屋能妥善保存與維護，及鼓勵茂林地區內居民提升觀光環境品質，進而維護部落生活環境空間美感和原民建築景觀，塑造原鄉特色部落風貌，我們特定訂「茂林國家風景區茂林地區私有特色建築物獎勵要點」，於 102 年起開辦受理

申請作業，102 年受理合格案件共計 2 件，總核定補助經費為 15 萬 1,500 元。103 年繼續接受民眾申請特色補助案，共計 3 件合格，總補助經費為 29 萬 2,397 元(如圖 145)

E. 辦理茂林區石板屋傳統部落風貌復育

於 103 年 8 月 30 日邀請地方耆老、社區協會等意見領袖及居民等，召開總體規劃說明會，由成功大學徐明福教授說明茂林區石板屋傳統聚落風貌復育總體規劃案規劃內容，聽取地方耆老、居民意見，雙向溝通彙整規劃意見，黑米田石板屋工坊復建將列為第一期優先工作。



圖 145 特色建築整建施工前後對照圖

3. 推廣生態觀光，打造生態、人文觀光旅遊勝地

(1) 加強世界級紫斑蝶越冬奇景介紹

A. 紫蝶生態與棲地保育宣導行銷

世界有三大越冬型蝴蝶，分別是墨西哥的帝王斑蝶及臺灣的紫斑蝶，墨西哥的帝王斑蝶屬於溫帶型越冬蝶谷，在海拔 3,000 公尺車輛無法到達之山區，而臺灣紫斑蝶谷是亞熱帶型越冬蝶谷，紫斑蝶生活在海拔 500 公尺以下的山谷，每年 11 月到隔年 3 月，只要氣候條件良好沒有寒流與下雨的日子，牠們幾乎從不缺席，欣賞臺灣的紫斑蝶相較於墨西哥的帝王斑蝶顯得輕鬆、容易多了。

(a) 編製紫斑蝶生態介紹文宣，傳達保育理念(如圖 146~149)

茂林紫斑蝶共有四種：小紫斑蝶、圓翅紫斑蝶、斯氏紫斑蝶、端紫斑蝶，有著很好記的辨別口訣：小紫點一邊、圓翅兩邊點、斯氏有三點、端紫亂亂點，這是在每隻蝴蝶的翅膀都有的特徵，我們印製文宣摺頁、拍攝紫蝶生態影片，透過

口訣來教導遊客學會辨識紫斑蝶的種類，並透過導覽解說讓遊客了解紫斑蝶與其過冬棲地保育之重要。



圖 146 小紫點一邊 圖 147 圓翅兩邊點 圖 148 斯氏有三點 圖 149 端紫亂亂點

(b) 辦理「紫斑蝶生態保育暨經營管理規劃」

98年8月8日受莫拉克颱風侵襲，為瞭解莫拉克風災對於茂林地區紫斑蝶停棲環境之改變，爰辦理茂林紫斑蝶生態監測調查，以蒐集建立茂林紫斑蝶棲地分布、遷徙變化、蜜源植物分布與消長等資料庫，以作為管理處未來投入紫斑蝶生態保育、棲地經營管理等保育政策擬定之參考。(如圖 150~151)



圖 150 紫斑蝶生態保育計畫調查區域位置圖

(c) 護蝶配套措施

■ 設置保護紫斑蝶專屬交通標誌

欣賞紫斑蝶最佳的地點是賞蝶步道及生態公園，我們除規劃自導式定點解說牌來服務說明，道路兩旁也設有提醒汽車駕駛人『前有紫斑蝶請減速慢行』之交通號誌，全世界只有這裡有為紫斑蝶專設交通號誌。(如圖 152)

■ 賞蝶限制與管制

欣賞紫斑蝶採限制與管制，在紫蝶谷核心棲息地僅供學術研究申請進入，不對一般民眾開放，進入紫蝶谷核心棲息地亦需專案事前申請，且需由我們專業解說員帶隊方可進入。(如圖 153)



圖 151 紫斑蝶標放與遷徙監測



圖 152 保護紫斑蝶專設交通標誌



圖 153 紫斑蝶棲地遊客禁止進入標誌

B. 積極推動茂林環境教育場域認證

積極推動茂林環境教育，並依環境教育法申請茂林環境教育設施場所認證，我們自 103 年 3 月 18 起委託輔英科技大學辦理「茂林國家風景區環境教育設施場所整合運用規劃案」，103 年 4 月至 6 月招募茂林區當地社區居民、管理處同仁及志工開辦 120 小時環境教育人員專班訓練課程，並有 14 人通過環境教育人員認證，我們預計於 104 年 5 月即可取得環境教育場域認證通過，提供各年齡層遊客一個以生態與教學結合的優質生態遊憩景點。

C. 公私協力、異業結盟打造紫蝶生態觀光

(a) 綠色經濟的體現

■ 協同茂林社區發展協會、茂林區公所推動紫蝶生態觀光

為了讓紫斑蝶年年到訪茂林，我們委託紫蝶專家詹家龍先生及其工作團隊歷經 3 年完整調查建立紫斑蝶生態棲地，管理處亦將持續推動劃設「茂林紫蝶自然生態人文景觀保護區」，以永續保護這脆弱珍貴的生態資源。

我們與茂林社區發展協會、茂林區公所合作的觀光生根計畫與旗艦計畫，執行計畫 2 年以來，提供當地部落族人 20 多個就業機會，創造 8,000 萬元的綠色經濟收入，我們在推動生態觀光的同時，兼顧部落族人工作生計，創造雙贏的局面。(如圖 154)



圖 154 美食產業輔導

(b) 推動茂林無毒農業護紫斑蝶，發展有機養生村

■ 結合慈心有機農業發展基金會、里仁公司與茂林當地農民合作推動無毒農業

結合慈心有機農業發展基金會宣導教育當地農民無毒農耕不噴灑農藥種植芒果、小米、紅藜、樹豆、芋頭，並建立保證收購於里仁有機食品銷售通路販售，讓當地務農的果農願意配合推動無毒農業，達到保育紫斑蝶的目的。

期望茂林綠色保育計畫的推動永續保育紫斑蝶棲地，未來更可發展成為有機養生村。（如圖 155）



圖 155 慈心有機農業發展基金會推動無毒農業發表會

D. 跨機關、跨縣市共同合作辦理紫斑蝶賞蝶活動

經過多年的追蹤調察，專家們發現紫蝶北返的飛行蝶道，路線自茂林開始，經過月世界、嘉義達娜伊谷、雲林林內鄉湖本村、彰化八卦山、臺中大肚山、苗栗的火焰山，再到新竹竹南，銜接成一條紫斑蝶的高速公路。（如圖 156）

我們於辦理 2014-2015 年賞蝶活動時特別以紫斑蝶北飛蝶道串接概念，結合雲林縣林內鄉共同辦理賞蝶接力活動，提供遊客隨著紫斑蝶蝶道前往林內鄉欣賞不同景觀背景所呈現之紫蝶奇景。

透過與雲林縣林內鄉合作，擴大宣傳推廣紫斑蝶保育理念之傳達，並期透過國內外傳播媒體的報導，讓國人更加了解紫斑蝶，號召更多人投入紫斑蝶保育行列。

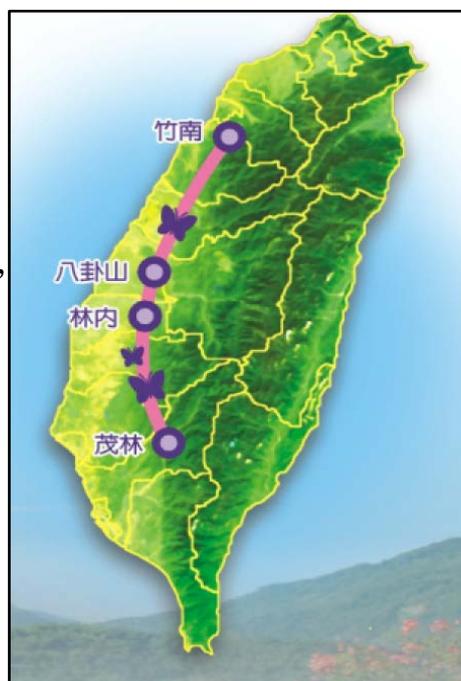


圖 156 茂林越冬斑蝶移動路線

E. 遊客互動新體驗—「幻遊茂林紫蝶幽谷」浮空投影互動式操作系統

我們雖已於高雄市茂林區建置3D紫蝶館，提供遊客365天皆能一窺紫蝶幽谷中群蝶飛舞景象，惟由於影片觀賞係屬靜態，且僅建置於茂林區，迄今屏北地區尚無提供與紫蝶幽谷意象連結之遊憩體驗設施。

因此特於賽嘉遊客中心開發建置「**幻影茂林紫蝶幽谷互動式操作系統**」，**利用浮空投影的技術**，透過螢幕讓遊客看到有大群的紫斑蝶圍繞在身旁、停駐身上的新奇體驗，解說人員也可在此宣導人們與蝴蝶嬌客的相處之道，傳遞生態保育、愛護自然、尊重生命之環境教育理念。（如圖157）



圖 157 遊客操作浮空投影互動式系統

(2)發展原民部落深度生態人文旅遊—體驗原鄉部落風情

A. 推動部落深度生態人文旅遊

茂林國家風景區轄內有魯凱、排灣、布農、鄒族等四族群，為多元原鄉部落，他們都有著豐富的人文、自然生態美景，我們透過有系統的整合包裝，能讓遊客深度體驗在地原鄉動人的風情，推動部落觀光，帶動部落經濟。

(a)輔導結合三地門德文部落—「獵人學校」之旅

以原住民傳統狩獵體驗生活結合生態旅遊為主軸，輔導結合三地門德文社區發展協會創立「**獵人學校**」，遊客住宿於獵人學校簡樸的高腳屋(如圖158)，由當地解說員引領遊客解說部落傳說故事、體驗傳統射箭、狩獵陷阱架設(如圖159)、獵寮搭建等傳統獵人生活技能，並可品嚐傳統原住民美食及體驗當地近百年歷史德文咖啡之香醇。103年共計837位遊客至德文部落體驗原鄉部落風情。



圖 158 獵人學校住宿高腳屋



圖 159 獵人步道陷阱

(b) 推動三地門達來部落人文之旅

達來部落歷經5次的遷村過程，遷村後的達來村叫「新達來」，與原來「舊達來」遙遙相望，新舊部落的往來，仰賴著這橫亙在北隘寮溪上，長150公尺的達來吊橋(如圖160)。舊達來保存多棟石板屋，村外還有瀑布群，景色優美，適合生態旅遊，透過我們積極輔導社區協會成立接待窗口，目前已具備生態人文觀光遊程自主經營能力。(如圖161)

琉璃珠是排灣族的象徵文物，以往排灣族人婚嫁時，如果沒有琉璃珠，一切婚事就免談。琉璃珠光彩絢麗，每顆都有其故事與意義，利用琉璃珠製成飾品，已成為旅客最愛。喜歡琉璃珠的遊客可以參與達來部落生態人文深度之旅，**該遊程將安排遊客到三地門蜻蜓雅築動手自己做一顆屬於自己的琉璃珠，不僅有趣，更能成為遊程的絕佳紀念品。**(如圖162)



圖 160 達來吊橋



圖 161 達來部落生態之旅



圖 162 謝謂君局長親手做琉璃珠

(c) 瑪家舊筏灣部落生態之旅

舊筏灣部落又稱為沒有電的部落，到了部落內，沒有電、也沒有手機訊號，一切原始自然，站在浩瀚的山嵐間彷彿與世隔絕，潛心在部落文化的薰陶中，**享受著排灣族文化的百年風華**。我們輔導舊筏灣部落推動生態旅遊，陸續召開產業工作坊會議9次，於103年9月辦理遊程踩線團，10月啟動首發團，在103年底推出899元之一日遊套裝遊程與559元一日「舊筏灣部落-山中迴聲之旅」，**體驗世界越快、心則慢之慢活之旅**。(如圖163)

另管理處補助經費給與社區，針對廢棄之瑪家國小空間改造作為前進基地，利用閒置公有校舍建物改造作為簡易廚房與農特產品展售空間，以利104年進一步推出二日遊套裝遊程。



圖 163 遊客體驗舊筏灣慢遊之旅

(d) 推出臺灣的普羅旺斯瑪家禮納里-來去部落住一晚接待家庭

「來去部落住一晚-禮納接待家庭」不同於飯店及民宿，用接待、寄宿家庭的住宿體驗方式為主，將遊客視為家人朋友的招待概念(入境隨俗)，結合園區型及社區型經營方式，遊客可深入體驗魯凱與排灣不同部落風貌與人文。

我們協助禮納里好茶部落以接待家庭為觀光發展主軸，並規劃導入銀髮族慢遊行程，協助改善社區觀光環境與意象設施，並經常安排媒體與旅行業者進行遊程踩線，並於 103 年底與旅行社合作推出 1 日 999 元套裝行程。

目前禮納里部落已有 40 戶成為接待家庭，可同時接待 140 人，採預約制。依據遊客及各家庭屬性，統一由協會分配調度接待，目前接待人次已逾 1,500 人次。(如圖 164~166)



圖 164 禮納里部落接待家庭



圖 165 好茶脫鞋子部落遊客開心跳舞



圖 166 好茶部落工藝品美食伴手禮

(e) 推出霧台鄉「發現霧台部落」文化生態之旅

目前我們正協助谷川、神山、霧台等社區發展協會，分別建立組織分組作業，進行部落生態觀光人力培訓工作，並委託專家駐點陪伴辦理產業躍升輔導，截至目前共計投入34次專案駐點輔導。

未來將以「霧台谷川大橋、神山瀑布、岩板巷」三大景點作為觀光發展行銷主題，規劃「發現霧台」-霧台文化生態一日~二日遊，提供遊客深入霧台體驗魯凱部落生態人文多樣風貌。(如圖 167~169)



圖 167 霧台谷川大橋



圖 168 霧台神山瀑布



圖 169 霧台岩板巷

B. 原民特色婚禮活動與行銷

(a) 「南島族群婚禮系列活動」—部落辦喜事熱鬧一個月

我們所舉辦「南島族群婚禮」系列活動，由於活動具有特色，不僅有許多國內非原住民的新人熱烈參與外，更吸引來自**國外新人參加**，營造浪漫而具有異國風味的婚禮，獲得參與者與外界一致好評與認同。活動主題以臺灣排灣族、魯凱族等原住民的傳統婚禮為活動主軸，安排精采活動表演，想體驗原住民風味婚禮的民眾皆可報名參加，安排永生難忘的別具特色婚禮，遊客也可選在活動期間，前來觀賞原汁原味的原民浪漫婚禮，分享新人的喜悅。(如圖 170~171)

- **套裝遊程**:臺灣原住民族文化園區之旅、達來部落祈福感動之旅、地磨兒部落文化藝術之旅、德文部落狩獵文化之旅、愛你一生幸福啟程及霧台幸福遊。
- **周邊活動及服務**:部落原創市集、農夫市集、觀光護照集章摸彩、活動觀光護照及免費接駁。
- **遊客人數**:活動期間參與遊客約 **4萬780人次**。

- **活動效益**：活動辦理期間帶動周邊產業之**經濟效益約 6,863 萬元**。
- **就業機會**：活動期間約計造就屏北三鄉部落族人**1,800 人次之就業機會**。

(b)南島族群婚禮活動－與戶政登記異業結盟

為免去新人因工作繁忙無法即時辦理結婚登記作業，103 年南島婚禮活動【首創】與屏東縣內埔戶政事務所合作，婚禮活動現場**提供結婚登記貼心便民服務，展現完成從『心』出發之感動服務**。(如圖 172)



圖 170 國外新人參加婚禮



圖 171 新娘搭轎子進場



圖 172 婚禮活動現場提供結婚登記服務

C. 創新設置遊客互動式體驗設施

(a)「原民服飾變變變」體感互動式導覽操作系統

數位互動式體驗活動，因具自由選擇之主控性、獨特性、創作性、趣味性及娛樂性，深受大眾之喜愛。故國內許多觀光旅遊景點與相關展場，皆陸續著手建置互動式體驗設備，以吸引人潮達到集客之效益。

本轄區原住民族主要族群為布農、南鄒、魯凱、排灣等四族，豐富的族群文化與獨特的生活習性，增添許多觀光議題，讓觀光資源更為多采多姿。為了讓遊客對於傳統原民服飾之美留下深刻印象，我們應用現代化體感互動科技，創造觀光有感新體驗，遊客可自行選擇不同族群傳統服裝，透過本系統模擬穿戴，並結合轄內特色景點背景照片，客製化屬於個人的電子明信片，並可透過E-mail或FB上傳分享朋友專屬於個人的原民服飾體驗。(如圖 173~174)



圖173原民服飾互動合成明信片



圖 174 賽嘉遊客體驗原民服飾互動機

(b) **首創**創意伴手禮：

AR技術-3D影像趣味T恤

結合我們年度「茂林紫蝶」、「南島族群婚禮」、「山城花語悠遊季」等三大活動，設計活動代言吉祥物圖案，結合有趣的擴增實境技術，**首創**開發3D影像趣味T恤，讓衣服上的圖案透過可移動式設備如智慧型手機、平板電腦，透過鏡頭拍攝T恤圖樣，瞬間生動起來並且還可以拍下照片留作紀念，讓遊客留下深刻的印象，對於我們的活動特色更加難以忘懷，也是遊客選購之最佳伴手禮。(如圖175)

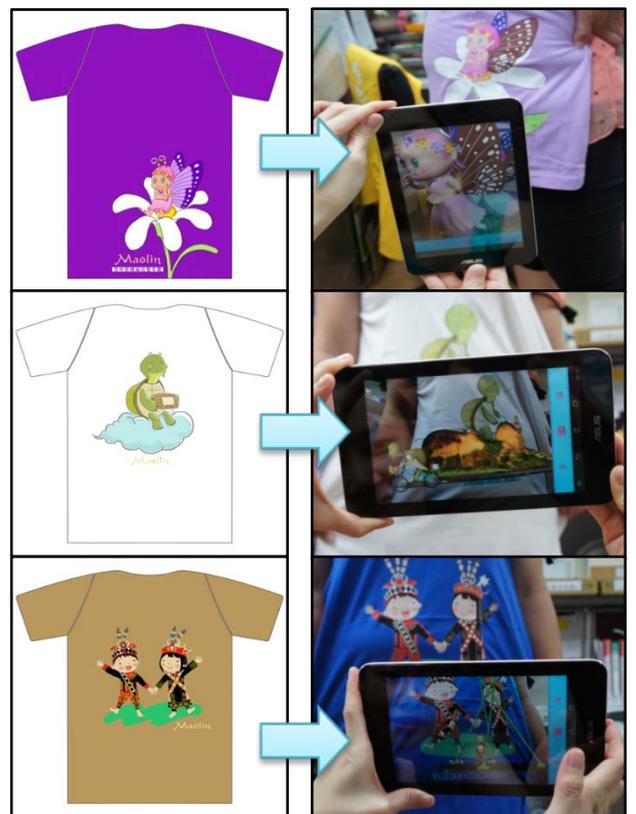


圖175「不老幸福龜」、「南島真愛侶」、「紫蝶花仙子」AR效果T恤

4. 貼心從細節處做起，營造友善安全環境新作為

(1) 透過 QR-CODE 導覽導覽地圖，提供便捷旅遊資訊

我們於轄區鄰近便利超商、加油站所設置的三、四層級遊客服務中心中提供掛設結合 QR-CODE 之全區導覽圖，遊客透過智慧型手機掃描該導覽圖下方之 QR-CODE 群組即可輕鬆將全區及轄內各分區不同語版之旅遊摺頁資訊下載於手機內，取得完整旅遊資訊，旅遊交通 EASY GO。

(2) 導入通用觀念設計多功能遊客服務設施

針對遊客中心服務櫃台導入通用設計觀念，透過巧思讓服務櫃台可快速變身，成為兼顧一般遊客與行動不便乘坐輪椅遊客，貼心便捷之多功能旅遊諮詢服務設施。

(3) 結合遊客使用行為，提供貼心公廁衛生設備相關設施

就遊客使用角度與反應意見，結合我們的同仁設施巡查回饋意見，訂定本處人性化公廁設計準則，從公廁內部照明、通風、緊急狀況通報、反針孔偵測、親子同廁以及女廁與無障礙廁間馬桶蓋自動 PVC 保潔墊、廁間門板使用中顯示燈號標示、以及符合大人小孩不同人體使用尺度之洗手台等多面向設計考量，提供優質貼心的公廁設施。

(4) 重視潛在危險細節，營造安全環境新作為

隨著觀光景點建設與景觀綠美化工程完成，為節省管理營運公帑支出與創造有償收入，達成機關預算自償率，據點相關公共建設完成後陸續依促參法規定引入民間廠商委託經營管理模式，已成為管理處既定重要施政目標，廠商對於相關硬體設施之巡查管理相關 S.O.P 皆有明確訂定，惟對於樹木之修剪、安全管理準則目前皆無相關專業技術指導與概念。

為避免廠商因植栽維護專業知識不足、因樹木修剪不當、管理不善造成斷枝掉落打傷遊客，或大樹因根系腐爛無預警倒塌，造成遊客壓傷重創或死亡之意外、財物重大損壞之潛在危險，我們針對目前已委託民間經營據點，聘請樹醫專家實施**植栽樹木修剪及樹勢健康診斷改善與移植專業技術實務演練與研習**，透過該等研習分享植栽專業管理知識，培養據點經營廠商具備專業植栽養護能力，建立植栽樹木管理標準規範，杜絕潛在危險，提供遊客一個舒適安全的消費環境。(如圖 176~177)



圖 176 植栽實務技術觀摩座談



圖 177 賽嘉樂園爬樹教練樹木標記與修剪示範維護

(二) 創新服務標竿學習效益

1. 植栽修剪及樹勢健康診斷改善與移植技術之學習分享

大自然的力量實在是不容小覷，我們以「人不與天爭、與大自然和平共處」之精神，來檢視我們的整體規劃設施，重視開發與維護大自然並重，賽嘉樂園植栽就是值得分享經驗的示範案例。

為消弭潛在危險細節，營造安全環境，創新以植栽修剪及樹勢健康診斷改善與移植技術之學習分享他機關，以委外經營之賽嘉樂園為例，園區內種植數量龐大的樹木，需要明確的樹木資產管理記錄與建立維護修剪準則。園區內的樟樹、黑板樹、光臘樹等樹木是重要的自然資源，過去園區開發階段時，因施工造成樹木根系傷害，成為樹勢衰弱與危險的樹木，大樹無預警倒伏恐將對遊客造成潛在的安全威脅，迫切需要進行疏伐與修剪及有效的管理。我們特委託國立中興大學園藝系劉東啟副教授辦理植栽修剪及樹勢健康診斷改善與移植技術實務演練與研習，並舉辦植栽實務技術觀摩座談，**分享提供轄內各機關學校以及本局其他風景區管理處、設計單位、施工廠商學習植栽修剪及樹勢健康診斷改善與移植技術。**(如圖 178~179)



圖 178 全樹冠移植養根球示範



圖 179 樹木根系土壤水刀氣爆改善示範

2. 結合民間慈善機構力量共同推動茂林無毒農業保育紫斑蝶

(1) 紫斑蝶棲地核心區域農耕面積與耕作現況調查

結合慈心有機農業發展基金會共同宣導教育當地農民無毒農耕不噴灑農藥觀念，並針對紫斑蝶棲地核心區域農民種植面積範圍、種植作物種類進行調查。

(2) 階段性選定無毒農作物保證收購

第一階段先針對茂林生態公園周邊重要棲地核心區域，配合不噴灑農藥種植土芒果之農地，採契作方式以優於市價保證收購，收購當地土芒果製成有機芒果青、芒果乾於里仁有機食品銷售通路販售。後續階段再行逐步擴大至其他如小米、紅藜、樹豆、芋頭經濟作物。(如圖 180)

(3) 推動綠寶農友認證，發展茂林有機養生村

為讓當地更多農友願意配合推動無毒農業，達到保育紫斑蝶的目的，由慈心有機農業發展基金會推動綠寶農友認證，讓農友了解有機無毒農業之經濟效益與發展遠景，並鼓勵農友共同推動茂林綠色保育計劃，永續保育紫斑蝶棲地，發展茂林成為有機養生村。



圖 180 農友與里仁合作推出土芒果乾

3. 跨機關、跨縣市整合共同行銷辦理紫斑蝶國際級賞蝶活動

(1) 跨機關、跨縣市整合共同保育與行銷

我們於 2014-2015 年賞蝶活動特別以紫斑蝶北飛蝶道活動串接概念，結合高雄市政府、屏東縣政府、雲林縣政府共同行銷辦理賞蝶接力活動，「國道讓蝶道」這個像美麗的故事一樣，結合各界的力量一起攜手合作，手牽手一起守護我們的家園，活動除了提供遊客隨著紫斑蝶北飛到雲林欣賞臺灣西部冬季這個難得的生態奇景，還透過與雲林縣林內鄉合作，擴大宣傳推廣紫斑蝶保育理念之傳達，並期透過國內外傳播媒體的報導，讓國人更加了解紫斑蝶，號召更多人投入紫斑蝶保育行列。

結合高雄市、屏東縣、雲林縣多元觀光資源，拍攝相關宣傳影片，透過觀光局、管理處及該等縣市政府媒體管道，共同國內外行銷，達到活動最佳效益。

(2) 跨縣市結合包裝觀光產業，發行觀光護照，共同推出國際套裝遊程

2014-2015 年茂林雙年賞蝶活動與雲林臺灣偶戲節並列臺灣觀光年曆重大活動，透過活動辦理日期的配合，整合雲林縣國際偶戲表演、古坑咖啡節、地方毛巾特色產業、雲林老街巡禮，高雄城市觀光、茂林紫斑蝶賞蝶、屏北原民工藝文化之旅，結合多家旅行社推出國際及國內套裝遊程，發行觀光護照，納列各縣市在地特色業商家優惠，共同行銷觀光產業，擴大活動規模與創造更大觀光經濟效益。(如圖 181~182)

Figure 181 displays a collection of promotional posters for local businesses in Maolin, Pingtung, and Yunlin. The posters are organized into columns with various offers like discounts and special packages for tourists.

圖 181 茂林、屏北、雲林優惠商家聯合行銷

Figure 182 is a detailed travel itinerary for an international package tour. It includes the tour name "國際套裝之旅", the operator "天天旅行社", and a 5-day schedule with destinations like Taipei, Sun Moon Lake, Taichung, and Kaohsiung.

圖 182 發行觀光護照推出國際套裝遊程

4. 積極推動茂林環境生態教育永續保育紫斑蝶

推動生態保育是一項需長時間投入的持續性工作，而且最重要的成功關鍵在於全民的認同與共同參與，如何取得民眾的了解與認同，最好的方式就是透過環境教育手段，我們著手辦理茂林國家風景區環境教育設施場所整合運用規劃，並於 103 年 3 月 18 日委託輔英科技大學成立茂林國家風景區環境教育場域行動研究團隊，逐步辦理環教人員培訓證認、環境教育課程教案編撰、環境教育場域認證申請送審、環境教育場域未來經營管理策略擬定，打造茂林成為南臺灣重要環境教育場域，讓茂林這個世界級的紫斑蝶生態觀光資源得以永續。

結合茂林紫蝶生態保育協會、地方社區發展協會，共同研擬茂林環境教育場域認證後三年內之營運管理建議方案。並採公私合作模式，協商鳳山農會茂林辦事處提供既有建物內部空間，作為管理處提出茂林環境教育場域認證申請場所，共同投入推動環

境教育保護紫斑蝶工作，**我們不用再投入經費新建環教場域，大大縮短茂林環境教育場域認證申請認證作業期程。**（如圖183~184）



圖 183 環境教育人員結訓典禮



圖 184 野柳自然環教中心實務參訪

（三）組織內部創新機制及運作情形

在推動整體遊憩服務升級過程中，全體同仁群策群力，透過不斷的腦力激盪、內部意見討論與新點子提出，我們創新開發許多服務設施，也有不少具體成果，這些創意施政作為，我們認為值得提出分享共同學習，透過更多創新理念之交流與互動，相信對於管理處及其他單位皆能達到經驗互換共同成長，讓政府各行政部門未來為民服務能更貼心、民眾更有感。整體組織內部創新機制及運作情形如下：

1. 內部籌組創意專案小組

我們籌組「為民服務業務創意專案小組」，由秘書擔任召集人，鼓勵同仁跳脫既定的公務思考模式，集思廣益發想各種創意服務方案。

2. 召開處務會議及年度工作計畫報告

每個月召開處務會議1次，檢討各課室站業務執行狀況，並於會議中追蹤歷次業務辦理情形，除讓各課室站了解處務業務推動情形，並於會議中要求各單位主管提出對業務創新與改善方法，藉由會中集體討論與分享，激發改善及創新作為，列入紀錄，持續追蹤辦理。

3. 辦理活動籌備會議與成果檢討

於各項活動辦理之前，邀集團體同仁召開籌備會議，聽取各方意見，針對活動各項規劃方案、流程及行銷推廣等議題提出討論，使活動之舉辦更為完美。活動結束後即召開會議，檢視活

動辦理之缺失並研議日後創新精進之作為，隨時保持創新活力。

4. 鼓勵同仁討論及分享，以增進學習效益

鼓勵同仁積極參與業務相關之研討會議及參訪活動，並於事後提出相關心得分享簡報，就與業務相關議題討論，集體腦力激盪，再予修正、發展、精進為管理處的政策方針。

5. 完備設計審查，研擬創新貼心友善服務設施

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設計規劃外，各設計階段成果均召開審查會議討論，請各課站協助檢視並提出改善意見，以使設計能最符合現況、最貼近遊客需求。

6. 建立與社區、部落溝通之平台

為利社區與部落觀光業務能順利推動與進行，成立「原住民資源共管會議」，並於每年召開 2 次原住民共管會議。藉由會議之召開，共同分享部落生態旅遊及綠美化等方面之經驗，並聽取部落與社區之意見與想法，可提供日後研擬推動可行之具體創新方案。

參、未來努力方向-打造南臺灣國際觀光新亮點

一、劃設「茂林自然人文生態景觀保護區」，打造國際生態旅遊亮點

為了保護珍貴的紫斑蝶棲息地與周遭生態人文景觀，管理處將依據《發展觀光條例》劃設「茂林自然人文生態景觀保護區」，針對茂林地區瑟捨蝶谷到姿沙里沙里生態步道範圍內紫斑蝶保護蝶的主要核心棲息地劃設，總劃設面積約 54 公頃。(如圖 185)

未來整個保護區將區分為核心區與永續利用區，核心區域僅開放學術研究專案申請方能進入，永續利用區將配合推動茂林環境教育採專業環教人員帶隊解說方式進入。

劃設保護區的同時，因區內土地大部分為私有地，保護區的劃設勢將限制該等土地之開發利用行為，影響地主權益，為免造成地主抗爭需採用相關配套措施，才能創造多贏的局面。



圖 185 紫蝶幽谷中紫斑蝶群聚盛況

二、加速推動賽嘉航空公園開發，發展國際空域休閒活動亮點

賽嘉無動力飛行場位於屏東縣三地門鄉賽嘉村，場地位於中央山脈西斜山麓，全年氣流穩定，為東南亞唯一冬季仍可飛行之場地，為一符合國際級的飛行場地，每逢秋冬季節常吸引東北亞日、韓以及港、澳外籍愛好飛行活動之玩家前來從事飛行相關活動。(如圖 186)

該飛行場地自民國 70 年代起即於此地有飛行活動進行，也是國內國內從事無動力飛行活動愛好者的聖地，惟因受限於原住民保留地、私有土地得不易及非都市土地使用管制等地權地用限制，加上無動力飛行活動主管機關一直未訂定出無動力飛行活動相關經營管理法令規定，至目前從事無動力飛行空域活動經營仍無法合法化，造成業者違規載客飛行，遊客安全無從得到保障。

目前管理處亦配合主管機關體育署無動力飛行活動法規之訂定時程，並協調屏東縣政府依地方自治法訂定從事無動力飛行活動場地經營相關管理條例，明確管理權責與違規罰則，期藉由軟硬體與管理兼具之條件下，打造賽嘉成為國際級的航空運動勝地。



圖 186 賽嘉無動力飛行場遊客遨遊飛行情形

三、荖濃溪泛舟復航，找回南臺灣水域遊憩活動亮點

受莫拉克颱風嚴重打擊的六龜觀光產業，管理處除每年辦理山城花語悠遊季行銷地方觀光產業外，亦不斷努力與地方業者、高雄市政府、第七河川局等就實務操作面、水域遊憩管理辦法等法規面協調荖濃溪泛舟恢復之可



圖 187 荖濃溪泛舟

行性，歷經多年努力，103年終於露出復航曙光，經與相關單位現勘荖濃溪河道條件，選定六龜大橋至新威大橋總長約19公里的航線，開始進行河道疏浚整理、起站、中途和終點站設施整備，於103年10月3日正式完成試航。

試航結果初步認為河道狀況良好復航有望，期105年5月至10月正式復航，相信隨著荖濃溪泛舟復航，我們定能找回南臺灣水域遊憩活動亮點，重振當地觀光產值。(如圖187)

四、完備為民服務硬體設施，完成新威行政中心與遊客中心綠建築

管理處本部因莫拉克颱風致建物毀損，管理處行政中心目前暫移至三地門賽嘉樂園辦公，為提供更完善便民的洽公服務設施，管理處正規劃於高雄市六龜區新威森林公園興建嶄新的行政中心與遊客中心。

新威森林公園佔地面積達28公頃，園內林相優美，50年以上樹齡、總長約1公里的桃花心木綠色隧道是南臺灣非常知名的景點，現正辦理施工中的新威行政中心預計105年完工，在這同時新威遊客中心亦辦理設計中，預計年106年動工，未來便捷的新威行政辦公中心與設施完善的新威遊客中心將結合新威森林公園自然景觀，以「穿流樹林」空間風貌呈現，結合鑽石級綠建築及節能減碳便民的豐富休憩設施，將提供民眾不同的遊憩全新感受。(如圖188~圖189)



圖 188 新威行政中心完工模擬圖



圖 189 新威遊客中心完工模擬圖

未來我們將持續定期辦理為民服務自主檢查，針對民眾申辦業務流程、觀光遊憩服務設施、線上便民服務等項目檢視、調整、改善，配合民眾反映意見與消費潮流，提供更新、更便捷、更能引起民眾有感之便民設施，達成「觀光有感、服務至上」之目標。

附件一

交通部觀光局茂林國家風景區管理處
103 年度提升服務品質執行計畫

壹、依據：交通部 100 年 12 月 5 日交必字第 1000011604 號函頒之「交通部提升服務品質實施計畫」暨交通部觀光局 101 年 12 月 18 日觀企字第 10120013250 號函頒之「交通部觀光局 102 年度提升服務品質執行計畫」。

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：103 年 1 月至 12 月。

肆、實施對象：管理處各課、室及管理站。

伍、策略與方法：

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
一、提升服務品質，深化服務績效 (一) 建立服務人員專業、親切之優質形象，主動協助民眾及導引服務，並提供旅遊諮詢。	辦理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。具體友善作為服務： 1. 年度規劃由專人擔任服務台諮詢工作。 2. 規劃聘請專家、學者授課，指導友善服務雙向溝通及感動遊客。 3. 強化服務人員每日、月旅遊諮詢熟悉度及臨場應變。	103 年 12 月	提供多元服務品質及形象
(二) 考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。	於管理處經管之重要遊憩據點建置統一識別標誌「i」遊客中心，提供民眾便利及實用性之服務場所。具體友善作為服務： 1. 車輛緊急救援器（發電器）。 2. 行動不便者用之輪椅	103 年 12 月	統一形象識別系統，以提升服務品質與效率

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>(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。</p>	<p>及嬰兒推車等。</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 遊客服務中心設置 WiFi 無線網路及自導式旅遊諮詢機。 4. 提供老花眼鏡、簡易醫護設備、血壓機、登山杖、愛心傘、防蚊液等。 5. 鐵馬加油站(供水、打氣、立車架、簡易維修工具等。 6. 智慧型暨電動輪椅電源充電座。 7. 新增自動體外心臟去顫器(AED)急救設備。 <ol style="list-style-type: none"> 1. 適時提供各項施政措施及活動，於媒體發布新聞稿。 2. 辦理規劃說明會、公聽會，並積極參加區內村里民大會，藉機宣導各項施政措施。 3. 經常與企業界、團體聯合舉辦各類觀光、休閒活動。 4. 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。 5. OT、出租業務推動說明會，適時宣導政府政策，俾利政府政策順利推動。 6. 宣導管理處建築特色計畫補助方案。 	<p>103 年 12 月</p>	<p>有效溝通並促進雙向交流。</p>
<p>(四) 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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 參加各項旅遊展覽，以行銷推廣觀光建設，並推行「觀光護照」，與免費接駁，使參與活動之遊客體驗原住民文化的多元及親和性，以爭取遊客肯定。 2. 依不同時節辦理行銷推 	<p>103 年 12 月</p>	<p>推廣各項觀光作為，爭取民眾認同。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>(五) 聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。</p> <p>二、便捷服務程序，確保流程透</p>	<p>廣如茂林國家風景區美食週、跨年. 蝶舞樂音晨曦活動、山城花語溫泉季、雙年賞蝶系列活動、南島族群婚禮系列活動、龜王觀光文化祭、煌金傳騎活動、天籟布農八部合音系列活動、原住民豐年祭、多納黑米祭等推薦套裝遊程，吸引遊客體驗本轄各項觀光資源及活動。</p> <p>3. 爭取恢復茂林區部落公共交通運輸，俾利提升部落觀光及文化教育。</p> <p>4. 廣設公共廁所及停車空間俾利推廣觀光。</p> <p>5. 建置穆斯林觀光友善環境設施，推展國際觀光旅遊。</p> <p>1. 不定期舉辦產業聯盟講習及各項輔導觀摩活動，經常與企業界、團體保持互動，擴散政府服務訊息及功能。</p> <p>2. 結合地方消防局及自辦「第一線救護人員訓練」，辦理相關基本緊急救護演練課程。</p> <p>3. 由其他政府機關或民間企業、社區發展協會、觀光發展協會等民間單位，認養公共遊憩設施並維護環境清潔。</p> <p>4. 舉辦宣傳推廣活動時，邀請在地產業行銷團體共同參與。</p> <p>5. 聯合各單位辦理各項觀光遊憩活動。</p>	<p>103 年 12 月</p>	<p>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。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>明</p> <p>(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，加強服務知能</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 加強服務人員業務知能講習，提供民眾洽公便利性。 2. 管理處及旅遊服務中心採面對面，隨到隨辦服務。 3. 民眾所需資料簡化以電話或 E-mail 方式申辦，並加強貼心提示各項申請案必帶之證明文件。 	103 年 12 月	提升服務品質與效率。
<p>(二) 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。</p>	<p>有關民眾直接相關業務，建置 SOP 行政作業流程，提供民眾參考。</p>	103 年 12 月	提升行政效率與便民服務。
<p>(三) 徹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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 簡化各項內部行政作業及申辦案件功能。 2. 申辦文件表單格式化，並提供網路申辦或表單下載服務。 3. 辦理公文書寫講習並檢討簡化公文作業流程，加強稽催研考作業。 	103 年 12 月	升行政效率，縮短民眾申辦時間。
<p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係</p> <p>(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，</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於網頁設置「處長信箱」及滿意度調查機制，提供民眾直接溝通管道。 2. 人民陳情及建議案件，以公文系統分案列管辦理，並列管追蹤檢討，且納入施政興革項目，確實檢討辦理。 	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。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>降低顧客抱怨頻率。</p> <p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 管理處及管理站各線電話、傳真均可接受民眾申訴，專責業務單位即時電話聯繫申訴人，詳細瞭解內容並深入解決民眾問題。 2. 每日巡查機制，主動瞭解遊客需求與反映，即時改善。 3. 設置「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。 	<p>經常辦理</p>	<p>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。</p>
<p>(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。</p>	<p>依據交通部觀光局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。</p>	<p>經常辦理</p>	<p>提供民眾正確資訊，了解政府施政作為。</p>
<p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 編製導覽手冊及問答集，供服務台人員諮詢使用。 2. 於網路建置「常見問題集」提供民眾參考，並提供民眾建言園地。 3. 隨時將民眾意見，納入管理處施政建設之參考。 	<p>經常辦理</p>	<p>建立雙向溝通管道，提供正確、良好服務措施。</p>
<p>(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</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於管理處各遊客中心建立問卷調查表，並按月、季、年度辦理遊客滿意度調查分析及遊客需求，以為管理處改善參考依據，並做有效率、規劃調整觀光旅遊 	<p>103年12月</p>	<p>改進服務缺失，提升服務品質。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>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。</p> <p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通</p> <p>(一) 主動規劃公開機關基本資料、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。</p> <p>(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。</p> <p>(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</p>	<p>及遊憩活動。</p> <p>2. 適時參考其他機關及民間遊憩團體之滿意度調查及問卷樣式，做為管理處執行遊客服務借鏡及學書。</p> <p>1. 賡續資訊公開原則，於管理處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。</p> <p>2. 提供即時且豐富的旅遊查詢資訊，以提升網站使用率。</p> <p>3. 聯結其他機關(如屏東縣政府、林務局、高雄市政府、屏東原住民委原會文化園區管理局、交通部公路總局等)旅遊資訊活動予遊客，並豐富網站內容，讓遊客進入管理處網站，就知茂林旅遊資訊。</p> <p>規劃提供符合國際之電子資料分類檢索服務。</p> <p>依行政及觀光遊憩業務，分別持續辦理網路投票、網路民調等，以了解民眾實際需求。</p>	<p>103年12月</p> <p>103年12月</p> <p>103年12月</p>	<p>提供便民、利民、網路不打烊之服務。</p> <p>符合國際潮流，提供多樣性服務。</p> <p>提供多元溝通管道，各項施政符合民意。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>友善網路溝通環境。</p> <p>(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,提高線上申辦使用率。</p> <p>(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。</p> <p>五、創新服務方式,整合服務</p> <p>(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</p> <p>(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。</p> <p>(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,</p>	<p>1. 將各項申請表格、作業流程上網公告,俾利民眾了解及下載使用。</p> <p>2. 提供網路預約功能,包括茂林紫蝶 3D 館影片播放觀賞預約供遊客遠距利用申請。</p> <p>3. 隨時檢視民眾需求,增設服務項目。</p> <p>管理處網站建置轄區資訊整合平台,並加入林務區、地方政觀光旅遊網、部落活動資訊等,提升資源共享,提供便民服務資訊。</p> <p>1. 建立專案檢討會議,主動發掘問題及檢討解決對策,提供優質旅遊服務。</p> <p>2. 透過全面性整合暨挖掘現有轄內觀光資源,建立完整資料庫,開發包裝優質特色行程,提供民眾深度旅遊服務。</p> <p>1. 檢討管理處轄區可為民眾協調、解決及提供便利性之服務措(設)施。</p> <p>2. 規劃無障礙旅遊路線及行動不便者遊憩景點。</p> <p>3. 賡續針對民眾需求檢討改進,提供創意、優質旅遊服務</p> <p>1. 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。</p>	<p>經常辦理</p> <p>103年12月</p> <p>103年12月</p> <p>103年12月</p> <p>103年12月</p>	<p>提供多元、保障民眾隱私線上申辦服務。</p> <p>政府資訊資源整合,提供便民、利民之服務。</p> <p>提升整體觀光服務品質。</p> <p>強化服務機制整合,提供創意加值服務。</p> <p>整合公、私部門服務資源,提供多元服務。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>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。</p> <p>(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。</p>	<p>2. 硬體工程施作案件力求審慎評估及低成本與符合民眾期待之高品質。</p> <p>3. 建立更妥適之認養機制，以少成本，得到最適公共服務體。</p> <p>地方工作圈性質相同之結合資源平台，如鄰近機關、學校及其他公(私)部門整合服務、資源共享等，以提升品質。</p>	<p>103年12月</p>	<p>促進機關服務內涵及資源活化，提供全方位服務。</p>
<p>(五) 提高服務品質，集中資源，持續整備轄管旅遊區帶</p>	<p>1. 賡續辦理相關為民服務經營管理職識能及產業輔導資訊教育訓練。</p> <p>2. 檢視國家風景區週邊旅遊區帶之各項軟、硬體設施，並適時改善符合現今社會潮流需求，以提昇遊客服務品質。</p>	<p>經常辦理</p>	<p>打造友善優質且集客之旅遊區帶</p>

陸、實施步驟

- 一、管理處各課室站(暨遊客中心)應依據本執行計畫(實施要項所列5大工作項目及其子項)，以103年度重點推動各階段性工作事項及作法；內容應以表列方式，對照說明各該實施要項之具體推動作法、願景、完成期限、預期效益等，各項作法並應具實務性與方法性。
- 二、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，提出由心出發之感動服務，據以研提103年度預定進行的重點工作。

柒、績效評估

- 一、管理處依規定應於103年9月30日前依「政府服務品質獎」報告書格式，彙總103年度執行為民服務工作成果之書面及電子檔(以WORD繕打)函送交通部觀光局。
- 二、本計畫執行期間，管理處為民服務不定期考核小組應實地查訪各管理站了解本計畫推動及執行情形，或針對特定服務事項進行民意調查。



附件二

遊客旅遊諮詢問答集 Q&A

Q1 請問要怎樣參加飛行活動？要如何去起飛場？

A1-1：因飛行場域辦理開發中，尚未取得主管機關核准同意飛行，不建議上場飛行。

A1-2：飛行傘屬於地方民間社團經營，非管理處經營，無法提供聯絡資訊，預知詳情，可洽屏東縣政府教育局查詢。

Q2 請問藤枝國家森林遊樂區何時開園？

A2：藤枝聯外道路因受颱風豪雨影響，道路中斷，目前只能到 17K 處二集團的位置。寶山地區有假日市集，星期六、日有原住民朋友提供農特產品行銷活動。何時開園請注意臺灣山林悠遊網或電洽 07-6895123、07-6895123。且該園區屬於行政院農業委員會林務局屏東林區管理處所管轄〈聯絡電話：08-7236941~43〉。

Q3 請問扇平森林生態科學園區何時開園？

A3：因 98 年度莫拉克風災，造成本研究中心所屬扇平林道及扇平園區生態景點因大量土石崩落受創嚴重。目前扇平林道 3.5K 路段，路面雖已完成鋪設，但崩塌坡面仍未處理，且從檢查所至扇平二號橋路段尚未執行復建工作，有 1 處大崩塌地及 2 處小崩塌地，路面僅維持便道通行且相當崎嶇不平，而於下雨時，坡面仍不斷有多處落石。基於民眾申請上山參觀安全之考量，於 102 年 9 月 31 日前，扇平園區仍必需維持休園狀態，暫停對一般遊客核發入山許可證。相關訊息可洽林業試驗所-六龜研究中心 07-6891028，或至行政院農委會林務局林業試驗所查詢。

Q4 新威苗圃位於哪裡？什麼時候桃花心木最漂亮？

A4：新威森林公園位於台 28 線約 46K 處(新威大橋前)，桃花心木每年 3 月中旬後至清明節間會變色、落葉、長新芽時最漂亮。

Q5 茂林遊憩區現今可遊玩的景點為何？

A5-1：5-10 月份為汛水期遊客進入山區請注意落石及當地氣候。

A5-2：情人谷目前車輛無法進入，行人徒步之吊橋。

A5-3：多納及紅塵峽谷溫泉已遭八八水災沖毀，重建計劃區公所尚在研調評估中。

A5-4：美雅谷及茂林谷已遭莫拉克風災沖毀，需給予大地時間復原

Q6：來到寶來有哪些地方可以走一走的？聽說有一條浦來溪頭社戰道 步道，請問在哪裡？如何前往？

A6：請往竹林休閒農業區的指示牌往前走，在上坡處左方有入口告示牌，請依循指示前往，全程三公里，大約一小時三十分鐘。這條戰道據說是在日治時



期，日本人為了控制和消滅原住民激烈的抗日行動，沿著美瓏山陵線而修築的道路，目的是將原料運送至寶來峰頂，以便興建美瓏山砲台，而成為浦來溪頭社戰道的前身。沿途的坡度起伏不大，走累了，還可以在簡易的座椅上休息，是條老少咸宜的大眾健行路線。

Q7 前往多納是否適合大型巴士?

A7：基於安全考量及行車便利性，往多納部落大型巴士、遊覽車是不太合適的。路況沒問題，但高 132 縣道屬單線雙向車道，若是大型巴士上山兩車會車時還請注意安全。

Q8 茂林國家風景區是否有野餐或烤肉的遮雨場所?

A8：目前烤肉、野餐僅有賽嘉樂園，且樂園並無遮雨場所及設施。除該樂園之風雨操場有遮雨外，其餘皆屬戶外露天區域。

Q9 茂林國家風景區路況問題?

A9：目前全區路況均可通行，不過梅雨季和颱風季節時請隨時注意道路是否有封閉，可隨時撥打茂林國家風景區電話詢問。

Q10 桃源遊憩區現今可遊玩的景點為何?

A10：道路工程尚在復建中，不建議遊客進入，且 5-10 月份為汛水期 遊客進入山區請注意落石及當地氣候。

Q11 如何申請解說導覽人員?費用為多少?

A11：導覽活動由管理處廖秀月小姐承辦，若需導覽人員(解說)，可幫您轉接至承辦人詢問，廖小姐分機為 243。

Q12 高雄市茂林區入口處目前門票收費多少?

A12：茂林區是不收任何費用的。

Q13 萬山岩雕如何前往?

A13：萬山岩雕屬國定遺址，且到達目的地需五天四夜的時間，若有要前往萬山岩雕得需向相關單位申請方得進入。

Q14 涼山瀑布遊憩區內容及鄰近有什麼觀光景點?

A14：涼山瀑布遊憩區內有瑪家遊客中心及涼山瀑布，遊客中心可提供遊客休憩、旅遊諮詢等服務。其鄰近景點有：原住民文化園區、禮納里部落。

Q15 大津瀑布如何前往?

A15：搭車的部份，由屏東火車站搭往茂林的客運在尾寮村(新豐村)下車，依指標步行即可到達。自行開車，從 185 縣道沿山公路直行約在 2K 處就可看到大津瀑布指示牌；若從國道 3 號，於九如交流道下往里港→台 22 線往高樹，再接台 27 線往大津就可看到大津瀑布指示牌。



交通部觀光局茂林國家風景區管理處

Maolin National Scenic Area Administration,

901 屏東縣三地門鄉賽嘉村賽嘉巷 120 號

電話：886-8-79922221 傳真：886-8-7992757