

附表 3

**交通部觀光局阿里山國家風景區管理處**  
**107 年 1 月至 6 月為民服務不定期考核優缺點紀錄摘要表**

編號	受考核機關(構)或 單位名稱	優點及建議改進事項摘要
1	觸口遊客及行政中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 觸口遊客中心及周邊除設有電梯、風雨走廊、無障礙坡道及行動不便者停車位外，園區戶外既有步道系統已改善完成，無高低落差，平順銜接，打造無障礙環境，以利年長者、輪椅及行動不便者使用。</li> <li>2. 持續進行營運階段之環境監測，確實掌握空氣品質、噪音振動、交通流量、土壤、回收水質、地下水質、排放水質、生態之現況，以適時提出因應對策及補救措施，避免開發行為對環境造成之衝擊；另於遊客及行政中心建物周邊加強植栽種植，近期已逐步展現綠美化成效。</li> <li>3. 為行銷推廣在地社區與村落之產業與藝文活動，提供觸口遊客中心、牛埔仔場地，於 107 年 1 月 20 日辦理「尋找阿里山新風味廚藝競賽」、107 年 2 月 23 至 3 月 18 日辦理「2018 旺萊迎新春 點亮阿里山」、3 月 31 日至 4 月 1 日為期兩天於牛埔仔遊憩區舉辦「阿里山四季茶旅-春漾茶屋草原茶會」活動，希冀透過各類活動的方式並結合部落市集、主題音樂活動等讓前來參與活動的民眾能感受到牛埔仔草原的美與阿里山地區的溫度。</li> <li>4. 觸口遊客中心停車場管理維護良好，位於遊客中心與莫拉克風災原住民永久屋阿里山逐鹿社區間，除服務到訪遊客中心之遊客外，亦提供逐鹿社區遊客舒適的停車空間，有效紓解大量人潮與車潮，並提升整體旅遊服務品質。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 下山遊客暈車於廁所或洗手臺內隨意嘔吐，造成環境髒亂並影響其他遊客使用，需請清潔人員加強</li> </ol>

編號	受考核機關(構)或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>巡查，即時清理，以維環境整潔及旅遊服務品質。</p> <p>2. 目前遊客中心各廁間內均設有衛生紙供民眾使用，常發現民眾浪費抽取，並丟於地板或馬桶內，造成環境髒亂及馬桶阻塞，應設法解決。</p>
2	文峰遊客中心	<p>優點：</p> <p>1. 文峰遊客中心停車方便、服務設施完善，1、2樓均設有舒適寬敞之休憩空間，視野景觀優美，除服務遊客外，並提供地方及社區舉辦各項聚會、會議與活動之場所(預計今年9月中旬之音樂演奏活動及鄉公所召開之各項會勘)，有助凝聚地方情感及發展觀光之共識。</p> <p>2. 為行銷在地社區及部落，文峰遊客中心於107年1月13日與瑞里社區聯合辦理香糖節暨假日市集觀光行銷活動；107年2月10-11日2天與瑞峰社區發展協會共同辦理1314戀戀瑞峰愛情旅遊觀光行銷活動，藉由幸福旅遊主題活動，大力提升當地景點、觀光產業行銷，並吸引更多族群遊客到訪。107年02月23日配合台灣燈會在嘉義一辦理「太平點燈儀式」觀光行銷活動案，並至3月31日前在太平老街夜間花燈展示，深獲各界好評；107年6月9日與竹崎鄉愛鄉同心會共同辦理2018海灣旅遊年-塘湖古道淨山健行活動，積極行銷轄內潛力遊憩據點。以上活動遊客及社區民眾熱烈參與，藉由活動的推廣之推廣，帶動西北廊道地區觀光發展，為當地民眾創造收益。</p> <p>3. 166縣道56K+200~81K+718廣福宮至瑞里路段，因採時段性管制甲類大客車通行，文峰遊客中心協助發放通行證，提供民眾更便利之服務。</p> <p>4. 遊客中心服務人員態度禮貌親切，導覽解說詳盡，讓遊客有賓至如歸的感覺，並多次獲遊客來信表示感謝與嘉許。</p> <p>建議改進事項：</p>

編號	受考核機關(構)或 單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		1. 遊客對於 2F 賣店戶外區進出之動線，建議取消門檻以營造友善空間。 2. 遊客中心周邊花旗木等植栽成長環境良好，建議再增種營造花海迎賓意象。
3	圓潭遊客中心	優點： 1. 園區生態資源豐富，植栽綠美化成效良好，區內步道及各項服務設施完善，管理維護妥善，並設有賣店，可在此品嚐當地美食和農特產品，適合放鬆身心「慢遊、細賞」，平日及假日均吸引許多遊客長時間停留。 2. 園區新闢無障礙步道規劃完善，除可引領行動不便與年長者更深度親臨在地生態之美外，更是提供日間觀瀑與夜間賞螢一處絕佳場地，造訪者均對管理處之用心規劃表示嘉許與肯定。 3. 圓潭 107 年 4 月 5 日-5 月 20 日辦理夜間導覽賞螢活動，並配合嘉義縣政府辦理梅山汗路觀光行銷系列活動，深獲各界好評與熱情參與。 建議改進事項：園區遊客較多時，常有路邊隨意停車之情形，應加強勸阻及疏導，以維安全。
4	鄒族自然與文化中心	優點： 1. 妥善維護周邊景觀及服務設施，包括鄒族達邦大社重要精神象徵「庫巴」男子聚會所、鳥占亭步道等遊憩設施，提供遊客完善且優質的旅遊休憩場所。 2. 「鄒族自然與文化中心」除館內規劃完善之導覽解說設施外，並結合部落文化、藝術、音樂工作者及社區發展協會，舉辦相關展覽及音樂活動，107 年於本中心 2 樓特展室舉辦「鄒族傳統鞣皮工藝特展」(106 年 10 月-107 年 2 月)、鄒族戰祭「走鄒 Mayasvi 文化特展」(3-5 月)以及新春搖滾音樂會(2 月)、鄒族古謠傳唱(3 月)、Am 樂團音樂分享會(4 月)等活動，不僅活絡館內設施與展演節目，更充分呈現鄒族傳統文化及藝術音樂與遊客分享，獲得遊客及部落族人眾多好評。

編號	受考核機關(構)或 單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		建議改進事項：「鄒族自然與文化中心」兼具原住民傳統文化保存發揚與部落觀光推廣，未來如何結合周邊景點、特色產業及體驗活動，推廣主題旅遊與套裝遊程，創造部落觀光經濟收益，將是未來努力的重要方向。



交通部觀光署  
Tourism Administration, MOTC

