

附表 3

**交通部觀光局阿里山國家風景區管理處**  
**107 年 7 月至 12 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. 10 月 27 於牛埔仔遊憩區舉辦「阿里山料理王/餐車公路美食戰/阿里山風味體驗」活動，活動當天從全國各地入選 11 台餐車，以「在地食材，創意料理」為理念，結合阿里山在地食材發想出別出心裁的餐點。還有阿里山社區居民組隊參加的廚藝大賽，以「表現」為主題，讓社區透過餐飲表現出在地特色、文化與風俗，藉此對遊客傳達道地的阿里山風情。</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. 遊客中心人員遭檢舉於上班時間談保險一事，請加強櫃檯人員服務禮儀訓練。</li> <li>2. 觸口遊客中心園區涼亭毀損將改善以提升觀瞻及遊憩品質。</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
2	文峰遊客中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 文峰遊客中心位處 166 縣道進入山區之入口門戶，停車方便且服務設施完善，1、2 樓均設有舒適寬敞之服務休憩空間，視野景觀優美。除提供遊客諮詢服務外，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。</li> <li>2. 為行銷在地社區特色遊程及部落文化，文峰遊客中心於 107 年 7 月 18 日辦理「手作創意 DIY 課程研習」活動，讓在地店家學習如何創意手作來布置環境，提升遊憩環境品質；107 年 10 月 6 日與泰興社區發展協會共同辦理「送行鷺鷥，明年再見-太興黃頭鷺季」觀光行銷活動，藉由黃頭鷺生態旅遊主題活動，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 11 月 10 日配合來及市區發展協會辦理「2018 年來吉感恩祭文化活動」，吸引眾多遊客上山體驗原民節慶活動，深獲各界好評；107 年 12 月 25 日起《鄒風藝廊》鄒族創作藝術聯展，積極行銷大阿里山地區鄒族創作精彩內涵。以上活動均吸引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。</li> <li>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，並提供遊客上山前相關旅遊諮詢的服務。</li> <li>4. 遊客中心服務人員態度禮貌親切，導覽解說詳盡，提供優質的服務品質，多次獲致遊客來信表示感謝與嘉許。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 遊客對於賣店販售之農特產品，均感相當程度之興趣，建議增加販售品項與賣店人員現場提供介紹解說的服務。</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
		2. 大客車停車場部分鋪面破碎，影響觀瞻，建議改善以維良好服務品質。
3	圓潭遊客中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 園區內生態資源豐富，瀑布與植栽佈滿園區，提供滿滿的負離子與芬多精，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。</li> <li>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。</li> <li>3. 於107年9月2日與仁壽社區聯合辦理「圓潭生態園區生態池復育親子體驗營」活動，9月8日邀請成大曼陀林樂團蒞場演出表演，造成極大回響與熱情參與，並配合嘉義縣政府辦理各項行銷系列活動，深獲各界好評與熱情參與。</li> </ol> <p>建議改進事項：園區遊客較多時，常有路邊隨意停車與強佔無障礙停車位之情形，應加強勸阻及疏導，以維安全。</p>
4	鄒族自然與文化中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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)、遙憶鄒族傳統領袖紀念展(6-9月)、鄒風藝廊「鄒族阿伐漁藝術創作聯展」(10-11月)、家屋漫步「鄒族傳統生活器具展」(107年12月-108年3月)以及8場次音樂表演活動，不僅活絡館內設施與展演節目，</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>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。</p> <p>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，108年元旦將移交由阿里山鄉公所接管，未來如何結合鄉公所、社區與產業，持續推動部落觀光品質提升與環境美質營造，將是未來努力的重要方向。</p>



交通部觀光署  
Tourism Administration, MOTC

