

附表 3

交通部觀光局阿里山國家風景區管理處  
109 年 7 月至 12 月為民服務不定期考核優點紀錄摘要表

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：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。</p> <p>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，避免因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。</p> <p>3. 於觸口遊客中心周遭辦理「神木下馬拉松」、「逐鹿分享季」等活動，有效串聯活動遊客。</p> <p>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。</p> <p>5. 觸口遊客中心賣店通過消防及建築物使用執照變更，現賣店有效利用空間經營複式風格，服務不同類型之遊客需求。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 防疫期間，遊客廁所並未強制佩戴口罩，惟建議加強宣導配戴。</li> <li>2. 吸菸區標示不明，有需求民眾常未遵循規定，造成未吸菸民眾觀感不佳。</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，有助凝聚地方情感及發展觀光之共識。</li> <li>2. 109 年 8 月 7 日於文峰遊客中心辦理「太興萬驚朝鳳」記者會，為推廣阿里山體驗觀光讓民眾深刻感受阿里山生態及人文風情之美，本處特與嘉義縣梅山鄉太興社區發展協會合作舉辦「太興萬驚朝鳳」系列體驗活動，本活動搭配黃頭鷲遷徙期間，結合在地產業辦理「產業推廣市集」展售在地產業農特產及特色商品之外，亦提供預約制導覽解說服務及茶席體驗，透過社區人文、生態導覽之旅，並結合品茗太興金萱茶，賞鷲之餘更可深入探索太興飛瀑步道、梨園察車站、泰興嚴等在地文化及地景特色。</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行通行證，並提供遊客上山前相關旅遊諮詢服務。</li> <li>4. 遊客中心內哺集乳室設備齊全，提供新手媽媽們更安心的撫育寶寶環境。</li> <li>5. 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。</li> </ol> <p>建議改進事項：防疫期間，遊客廁所並未強制佩戴口罩，惟建議加強宣導配戴。</p>
3	圓潭遊客中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</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>2. 園區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。</p> <p>3. 遊客中心周邊及入口遍植不同開花時序之植栽花木，營造迎賓意象及賞花拍照新據點，增加遊憩賞景之豐富度。</p> <p>4. 為達到推廣西北廊道自然生態，特別與瑞峰社區合作辦理「嬉遊龍宮」活動，遊客透過在地嚮導的帶領進入竹坑溪步道的自然氛圍中，進一步結合茶席，將阿里山的茶文化行銷出去。</p> <p>建議改進事項：期俟未來賣店風格營造更改後，能帶給遊客不一樣的農產品販賣及餐點販售等複合式經營，感受更好的遊玩品質。</p>