

# 104 年度 服務創新精進執行計畫

行政院農業委員會林務局  
嘉義林區管理處

# 嘉義林區管理處 104 年度服務創新精進執行計畫

## 壹、計畫依據

- 一、行政院96年7月23日會研字第09600152471號函之「政府服務創新精進方案」。
- 二、行政院國家發展委員會「第七屆政府服務品質獎評獎實施計畫」及「第七屆政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 三、行政院農業委員會104年3月13日農秘字第1040102465號函。
- 四、行政院農業委員會林務局104年3月17日林秘字第1041653340號函。

## 貳、計畫目標

- 一、秉持「建立中南部自然生態教育中心」之組織願景，持續加強森林護管、維護國土保安、推廣環境綠美化、發展生態旅遊、保育自然資源、推展社區林業，永續森林經營。
- 二、塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽；促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權；積極進行多面向整合各級政府服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越滿意服務，展現公共服務品質之全面躍升。

參、實施對象：本處所屬各課室、工作站及分站。

## 肆、實施步驟

- 一、各單位依個別為民服務工作特性，訂定推動作法之量化指標，以加強提升服務品質，擴大為民服務領域。
- 二、執行計畫內容以列表方式，對照說明各該實施要項之具體推動作法、完成期限、主辦單位及預期效益。
- 三、藉由定期召開之處務會議及各單位不定期工作會報，就工作執行情形提出檢討改進與意見，並加強各單位間之協調合作，建立顧客化的服務型組織，提昇與展現各項為民服務工作之品質。

## 伍、計畫內容

評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
壹、優質便民服務構面	一、服務流程	<p>(一) 服務流程便捷性</p> <p>A. 單一窗口全功能程度</p> <p>1. 推動全功能櫃台或單一窗口之洽詢及導引服務。</p> <p>2. 以集中採購方式辦理各項採購業務。</p> <p>3. 「阿里山國家森林遊樂區旅客服務中心」，提供園區導覽影片定時播放、導覽摺頁索取、旅遊諮詢服務，哺集乳室、開放性臨時置物櫃及無障礙廁所等功能場域，並提供 iTaiwan 無線上網及手機臨時充電座等服務。</p> <p>4. 設置鰲鼓濕地森林園區生態旅遊服務單一窗口策略聯盟。</p> <p>5. 運用「FGIS 森林地理資訊系統網路圖台」及「ArcGIS 地理資訊系統」，成立單一查詢窗口。</p> <p>6. 本處各工作站，每週</p>	<p>各單位</p> <p>秘書室</p> <p>育樂課</p> <p>育樂課</p> <p>林政課</p> <p>林政課</p>	<p>建立單一窗口服務台，並加強導引服務。</p> <p>建立機關採購之公平、公正、清新形象。</p> <p>提供遊客更優質的視聽環境，與全功能之旅遊資訊服務。</p> <p>以最友善環境的生態旅遊方式，體驗鰲鼓濕地之美。</p> <p>協助國有財產署、公司行號及民眾查詢國有林地、大專院校實驗林地及林業試驗用林地等是否位屬環境敏感區域。</p> <p>加速林農辦理國有林班</p>	

評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
		<p>派員到村里駐點服務，年紀大或行動不便者，派員主動到府服務。</p> <p>7. 委託農會代收國有林出租地租金（代金）及租地造林林(副)產物政府分收價金。</p> <p>8. 森林鐵路便捷購票服務，本線對號車於各車站辦理購票或以電話辦理訂票。</p> <p>9. 阿里山森林鐵路於列車行進中解說服務，使森林鐵路列車進一步轉型成以旅遊為導向的觀光列車。</p> <p><b>B. 申辦案件流程簡化情形。</b></p> <p>1. 設置「企業財務管理系統」與相關銀行連線，將應付款項以匯款方式直接匯入廠商帳戶。</p> <p>2. 檔案數位化處理，將檔案掃描為影像檔。</p> <p>3. 運用電腦整合功能配</p>	<p>林政課</p> <p>鐵路課</p> <p>鐵路課</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>主計室</p>	<p>地之續、換約。</p> <p>便利承租人繳納林地租金，避免承租人舟車勞頓。</p> <p>為提供正確班次資訊，方便遊客旅遊規劃旅程。</p> <p>毋須任何申請程序，列車長於列車行進中，適時講解鐵道沿線景觀。</p> <p>縮短民眾領款作業流程，減少現金遺失之風險。</p> <p>民眾申請閱覽、抄錄或複製檔案時，能以最短時間，提供民眾最有效率之服務。</p> <p>減少書面作業，達成五</p>	

評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
		<p>合集中支付處採電子支付作業，並落實零用金以外之支付方式以直接匯入受款人金融機構存款帳戶為原則。</p> <p>4. 簡化租金徵收程序，委由各鄉、鎮、區等農會代收或由工作站派員前往協助繳納。</p> <p>5. 退休人員慰問金及照護金，均採劃撥入帳，並通知退休人員。</p> <p>6. 建置「自然保留區暨自然保護區進入申請系統」。</p> <p>7. 建置「阿里山國家森林遊樂區團體遊客入園分流預約系統」。</p> <p>8. 於網站建置各機關及學校申請植樹及綠美化苗木表。</p> <p>9. 運用「地政資訊系統」</p>	<p>林政課</p> <p>人事室</p> <p>育樂課</p> <p>育樂課</p> <p>作業課</p> <p>林政課</p>	<p>日內付款目標。</p> <p>承租人免再長途跋涉至工作站繳納，較方便、省時且安全。</p> <p>以劃撥方式降低領現之風險，並於每期發放前查驗戶政資料、寄送發放通知函及不定期電話訪問退休人員，表達機關慰問之意及增進行政效率。</p> <p>提供民眾於線上檢索各保留區或保護區之資訊及現況，並可隨時提出申請，縮短作業期程。</p> <p>提供乘坐甲、乙類大客車及購買團體優待票之遊客，隨時於網路辦理預約入園。</p> <p>可即時查詢苗木種類、申請條件等，經審查符合條件即可配撥苗木。</p> <p>減少租地續換約或陳情</p>	

評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
		查詢列印地籍謄本及地籍圖等相關資料。		案件檢附書證之數量。	
		10. 運用網路辦公室辦理差假申請、物品、車輛管理及出納資料處理。	作業課 人事室 秘書室	配合節能減碳，減少紙本列印，增進處理流程。	
		11. 運用網路辦公室傳閱公文功能，減少公文數量，節省紙張能源，縮短訊息傳送時效。	各單位	適切公開法令、核心政策、執行計畫等資訊，並加強本處電子資料流通及便捷性。	
		12. 建置（運用）「自然保留區暨自然保護區進入申請系統」。	育樂課	提供民眾線上申請，縮短公文作業流程。	
		13. 阿里山國家森林遊樂區團體遊客預約入園申請。	育樂課	提供團體遊客線上申請，簡化作業流程。	
		<b>(二) 服務流程透明度</b>			
		<b>A. 案件處理流程查詢公開程度</b>			
		1. 公文製作系統提供機關地址、承辦人、單位及電話。	各單位	方便申請人與本處各承辦人員直接聯繫，了解申請案件處理情形。	
		2. 網站提供機關組織編制、地址、電話、意見信箱等資訊。	作業課	便利民眾了解機關各項聯絡資訊及意見交流機制。	
		3. 提供公文管理系統查	各單位	隨時可查詢公文處理進	

評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
		<p>詢公文處理流程。</p> <p>4. 主動提供各廠商向財政部國庫署申請「款項入戶通知」或「工商憑證」。</p> <p>5. 公開揭示人民申請案件辦理期限表。</p> <p>6. 於台灣山林悠遊網 (<a href="http://recreation.forest.gov.tw">http://recreation.forest.gov.tw</a>) 提供阿里山國家森林遊樂區相關旅遊訊息。</p> <p>7. 創新推出「阿里山賞櫻趣-行動導覽APP」。</p> <p><b>B. 案件處理流程查詢主動回應程度</b></p> <p>1. 利用「公文管理系統」即時查詢各件公文處理流程。</p> <p>2. 機關入口網站意見信箱功能強化：民眾可透過網站查詢案件之進度。</p> <p>3. 「自然保留區暨自然</p>	<p>主計室</p> <p>秘書室</p> <p>育樂課</p> <p>育樂課</p> <p>各單位</p> <p>作業課 各課室</p> <p>育樂課</p>	<p>度。</p> <p>俾利廠商隨時掌握貨款支付情形，迅速了解貨款收入情形。</p> <p>主動向民眾公開並宣導案件標準作業程序。</p> <p>便於遊客查詢交通、地圖導覽、景觀設施等資訊，妥適規劃旅程。</p> <p>讓已進園的遊客和即將來訪之旅客，都能即時掌握園區最新活動、氣溫、日出時刻及森林鐵路班次表等資訊，體驗親自規劃遊程的樂趣。</p> <p>公開公文办理流程、及進度查詢資訊。</p> <p>意見信箱經確認並受理之案件，民眾可透過網站查詢案件之進度，提升政府為民服務效能。</p> <p>主動公開申請進度，提</p>	

評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
		<p>保護區進入申請系統」，提供申請者以申請編號及密碼查詢申請進度。</p> <p>4. 建立危險區域建地及租地工寮之承租戶等名冊，於颱風警報或豪雨特報，以簡訊或電話通報轄內危險房舍承租人，並配合相關單位辦理勸離或撤離。</p>	<p>治山課 林政課</p>	<p>升服務績效。</p> <p>以保障林農及工程承作人員之生命、財產安全。</p>	
	<p>二、機關形象及顧客關係</p> <p>(一) 機關形象</p> <p>A. 服務設施合宜程度</p>	<p>1. 營造優質、無菸、便捷之無障礙洽公環境，提供所有民眾需求之設施。</p> <p>2. 服務標示（含雙語標示）清楚、申辦動線符合民眾使用習慣。</p> <p>3. 設置服務台、辦公廳平面圖、雙語標示、愛心鈴、殘障坡道、哺乳室及飲水機等措施，適合洽公民眾。</p> <p>4. 辦理服務場所內外環境與服務措施之規劃與檢查、查察。</p>	<p>秘書室 育樂課 鐵路課</p> <p>秘書室 育樂課 鐵路課</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室 育樂課 鐵路課</p>	<p>提供無障礙等相關設施，供洽公民眾方便使用，讓民眾有賓至如歸之感受。</p> <p>提升辦公環境品質，創造溫馨環境。</p> <p>提供內、外部顧客溫馨、舒適的環境。</p> <p>1. 藉由環境檢視，達到提供便利、舒適之洽公及旅遊環境。</p>	



評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
		<p>5. 為因應年度入園遊客量屢創新高，阿里山國家森林遊樂區104年度規劃進行阿里山入口轉運站與服務中心共構工程、阿里山攤販區拆除及景觀美化工程、阿里山小木屋區二期整修工程、阿里山國家森林遊樂區受鎮宮旁木棧道改善工程、阿里山大小型停車場鋪面及動線改善工程、阿里山國家森林遊樂區大小型停車場路面等改善工程及阿里山沼平公園步道等改善工程等7件工程。</p>	<p>作業課  育樂課</p>	<p>2. 辦公場所環境植栽綠美化，室外林木樹立解說牌，室內懸掛繪畫比賽作品，及野生保育動物圖鑑，營造舒適辦公環境氛圍，達寓教於樂之效。</p> <p>藉由環境及設施改善，提高遊憩品質及遊客滿意度。</p>	
		<p>6. 祝山林道沿線改善工程重新鋪設 AC 路面4097平方公尺。</p>	<p>治山課</p>	<p>改善道路，提高行進之舒適度。</p>	
		<p>7. 「檜意森活村」為全台保留最完整的聚落型木構造建築群。</p>	<p>秘書室</p>	<p>採取「再循環、再利用、廢棄物減量」的3R環保概念辦理修復，充分延續建物之歷史價值。</p>	

評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
		8. 市定古蹟之「營林俱樂部」，為臺灣南部唯一之英國都鐸式建築。	秘書室	讓代表林業史上重要建築物重現，現作為林業推廣及藝文展覽空間。	
		9. 辦理保安林治理與復育工程、林道改善與維護工程、國有林整體治山防災工程及國有林治理工程。	治山課	透過治理及復育工程，以保護集水區林地、防止沖蝕、抑制土砂產生土石流災害。	
		<b>B. 服務行為友善性及專業度</b>			
		1. 每年至少辦理1次阿里山國家森林遊樂區暨森林鐵路員工服務態度及禮儀訓練。	育樂課 鐵路課	經由提升現場人員服務態度，讓遊客直接感受到賓至如歸的服務品質。	
		2. 阿里山國家森林遊樂區全年無休24小時服務遊客入園。	育樂課	全年無休無縫隙的服務，提供遊客隨時入園之方便性。	
		3. 阿里山國家森林遊樂區於跨年、農曆春節及花季提供免費接駁公車等服務。	育樂課	透過多元的服務方式，給予遊客最需要的服務，讓遊客得以儘速進入園區。	
		4. 阿里山國家森林遊樂區電動中巴遊園導覽服務。	育樂課	提供遊客(尤其是老弱婦孺及行動不便人士)便捷之遊園服務。	
		5. 員工服務態度、服務禮貌(含電話禮	各單位	落實走動式管理以客為尊，建立主動及貼切服	

評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
		貌)、服務主動性及業務熟悉度符合民眾需求。		務形象。	
		6. 森林鐵路行駛位於阿里山遊樂區內之沼平線及神木線。	鐵路課	方便旅客觀賞阿里山遊樂區內豐富的生態與美麗的植木，享受暢遊阿里山的樂趣。	
		7. 復駛森林鐵路位於嘉義至阿里山間路段之列車。	鐵路課	增加遊客至阿里山旅遊之便利性，藉以提昇旅遊服務品質。	
		8. 加強沼平車站遊客乘車服務。	鐵路課	提升候車旅客更佳之旅遊景觀舒適性及增進遊客候車場所使用之便利性。	
		9. 神木車站雨棚及阿里山車站修繕、粉刷工程。	鐵路課	提升車站美觀度及增進遊客旅遊及後車舒適便捷性。	
		10. 辦理公務人員未婚聯誼活動。	人事室	為促進林務局員工與其他機關、學校及民間企業員工交誼，藉由舉辦生動多元聯誼活動增加未婚同仁互動、相識機會並期進而締結良緣，落實照顧員工福利之施政理念。	
		11. 推動員工協助方案。	人事室	為能落實及提供關懷、體貼、溫暖、尊重的人事服務措施，並發現及協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，	

評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
				<p>辦理本處「員工協助方案」，本方案聘請大林慈濟醫院身心醫學科主治醫師蔡宗晃、國立中正大學犯罪防治學系教授林明傑、嘉義基督教醫院家醫科主治醫師余尚儒等3位，為無給職心理諮商醫師，提供壓力調適、人際關係、情緒管理、夫妻或親子溝通、職場人際溝通、生涯各階段重大危機之因應與管理等諮商服務。</p>	
		12. 依「森林遊樂區經營管理與安全維護督導檢查紀錄表」，進行遊樂區內各項設施安全管理、檢查、改善與追蹤等作業。	育樂課	加強遊樂區內各項服務設施之安全及便利性，維護遊客旅遊安全及提升遊憩服務品質。	
		13. 持續辦理森林遊樂區 ISO9001 認證，以提升服務品質。	育樂課	建立阿里山國家森林遊樂區服務品質及提升形象。	
		14. 持續辦理觸口自然教育中心 ISO9001:2008 認證複評工作。	育樂課	持續進行觸口自然教育中心環境教育場域的維護管理、人員服務技能精進提昇、開發多元的課程活動並落實各項經營管理措施，提供有保證的高品質環境教育學習服務場域。	
		15. 加強森林火災防火	林政課	自行防火演練外，並與	

評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
		<p>演練及陸空聯合防救訓練。</p> <p>16. 持續辦理「結合社區加強森林保護工作計畫」</p> <p>17. 收回遭占墾林地 300 公頃。</p> <p>18. 辦理遊樂區緊急醫療服務計畫，於香林衛生室每日均有醫護人員駐診。</p> <p>19. 監督、改善阿里山森林鐵路軟、硬體設備。</p>	<p>林政課</p> <p>林政課</p> <p>育樂課</p> <p>鐵路課</p>	<p>空中勤務總隊執行森林火災救災聯合演訓，期能有效減少森林資源損失。</p> <p>結合阿里山鄉達邦、特富野、山美等 3 個原住民部落，藉由居民對於山區地形、地物熟悉，辦理「結合社區加強森林保護工作計畫」，每個社區分別補助 30~40 萬元巡護經費，加強協助森林巡護，並有效遏止盜伐案件發生，防範森林火災。</p> <p>為長遠的國土保安，本處積極排除國有林地內之濫墾、占用情形，並剷除及收回遭占墾檳榔濫墾地，104 年預定收回面積 300 公頃，收回之林地並儘速辦理復舊造林，有效降低對水土保持及環境的衝擊。</p> <p>確保遊客健康與安全，並提升阿里山地區緊急醫療救護水準。</p> <p>1 車票之稽核比照森林遊樂區門票稽核機制每月查察，以利防弊。</p>	

評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
		<p>20. 持續辦理森林鐵路 ISO9001 續評事宜。</p> <p><b>C. 服務行銷有效程度</b></p> <p>1. 阿里山國家森林遊樂區策略聯盟，與交通部觀光局阿里山國家風景區管理處辦理無縫隙旅遊服務計畫。</p> <p>2. 與旅行社合作發行套票，持該聯票者得購一般優待票入園。</p> <p>3. 成立與阿里山鄉鄒族原住民族資源共同管理會，對鄒族地區之自然資源建立共同管理機制。</p> <p>4. 植樹月天天贈苗活動，民眾可就近到奮起湖、觸口、玉井工作站及動力室(木雕博物館)等處領取苗木種植。並配合嘉義縣市及台南市政府辦理植樹月活動並有現場贈苗，提供民眾回家綠美化家園。</p>	<p>鐵路課</p> <p>育樂課</p> <p>育樂課</p> <p>育樂課</p> <p>作業課</p>	<p>2. 每年編列預算改善鐵路基礎建設及營運設備。</p> <p>持續增進森林鐵服務品質度，以提升形象及提高行車安全暨服務品質。</p> <p>推動政府低碳旅遊政策，鼓勵遊客搭乘大眾公共交通運輸工具上山入園。</p> <p>與旅行業者合作共同行銷阿里山。</p> <p>借重阿里山鄉鄒族原住民之傳統智慧與經驗，加強生態旅遊、自然保育、災害治理等，建立自然資源共管。</p> <p>藉由活動鼓勵民眾正視暖化問題，攜手植樹減碳做環保。</p>	

評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
		5. 輔導社區參與社區綠美化工作並辦理政策宣導及各項綠美化技術專業研習。	作業課	結合社區居民力量親手栽植樹木，整頓髒亂及閒置空地，綠美化環境增加二氧化碳吸收量。	
		6. 推廣政府林業政策及宣導造林綠化對國土保安之重要性，並積極輔導轄區縣市政府推廣民眾申請。	作業課	提昇全民共同維護國家森林資源共識，達到節能減碳之功效。	
		7. 主動發佈各項新聞稿、公布本處各項林業政策。	各單位	於各報紙、廣播電台、無線電視台、地方電視台及林務局、本處網站宣導本處施政理念。	
		8. 每年乾燥季節期間，運用廣播電台、無線電視、報紙、車站、公車及各單位電子看板等，進行防火之宣導。	林政課	加強各項(類)防火宣導工作，以提升民眾防火觀念，共同防範森林火災發生及減少火災造成之災害。	
		9. 辦理植樹月系列活動宣導。	林政課	配合「植樹造林 呵護臺灣」活動主軸，加強宣導植樹月相關活動，以鼓勵民眾參與，增進民眾植樹減碳觀念。	
		10. 結合登山團體，共同守護山林。	林政課	與嘉南地區各登山社團結盟，宣誓共同打擊破壞國家森林的非法活動，此外，這些愛山人士更能協助防範森林火災、推展無痕山林運	

評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
		<p>11. 強化檢、警、林聯繫平台，並同打擊非法竊取森林主副產物案件。</p> <p>12. 接受機關、學校、社區團體預約到機關或學校解說。</p> <p>13. 針對相關重要法令聘請學者專家辦理相關宣導事宜。</p> <p>14. 利用相關活動結合他單位辦理宣導廉政便民事宜。</p> <p>15. 邀請參與本處採購</p>	<p>林政課</p> <p>林政課</p> <p>政風室</p> <p>政風室</p> <p>政風室</p>	<p>動，成為守護國家森林的大軍。</p> <p>為強化本處與司法及警察機關間之聯繫平台，邀請嘉南地區各法院法官、地檢署檢察官至竊取森林主副產物現場實地勘查並召開「防範及查緝森林盜伐聯繫會議」。</p> <p>以深度介紹嘉義市特有的林業文化、阿里山森林鐵路，成立阿里山林業村暨檜意森活村林業志工解說隊，把本項解說服務，當成鄉土教學及認識周遭生活環境的戶外教學首選地點。</p> <p>辦理廉政宣導研習活動，藉由專家學者、司法官（法官或檢察官）及資深政風人員講解，實施經驗分享、強化學習及廉政便民服務，以提升品質與績效。</p> <p>藉由本處植樹月等活動結合本處相關單位及鄰近機關如嘉義地方法院等，達到宣導本處廉政便民之施政。</p> <p>邀請參與本處採購招標</p>	



評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
		招標業商辦理廉政座談會。		業商辦理廉政座談會，藉以瞭解業商對本處行政作為之意見或對本處作業建議事項，研提具體建議供本處業務推動及施政參考。	
		16. 汛期防災研習會及營造工程勞工安全研習。	治山課	邀集轄區內，區〈鄉〉公所與承包廠商及本處相關工程承辦人員等，召開年度汛期防災研習會及邀集設計監造公司、承包廠商與本處相關工程承辦人員等，召開營造工程勞工安全研習，研討營造施工安全、勞工法令綜合解說及防災重點檢查實務等訓練。	
		17. 辦理汛期防災減災廣播宣導。	治山課	預防極端氣候、颱風豪雨引發複合型災害發生，提醒民眾充分認知自主防災意識達到防災減災避災之目的。	
		18. 配合媒體拍攝工作，深度介紹阿里山國家森林遊樂區、阿里山森林鐵路復建工程、檜意森活村整建工程、步道系統整建情形以及各項生態保育成果。	育樂課 鐵路課 秘書室	藉由媒體行銷，推展生態旅遊、觀光發展、歷史建築活化再利用以及自然保育工作。	
		19. 與國際間的鐵道機	鐵路課	擴大國際視野，提升森	

評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
		<p>構交流，朝向簽訂姊妹鐵道方向邁進。</p> <p>20. 歷史建築動力室整建為木雕作品展示館，展示雕刻大師利用紅檜風倒木創作品。</p> <p>21. 阿里山國家森林遊樂區花季推薦賞花路線指示牌，並設置及開發「阿里山賞櫻趣」行動導覽 APP。</p> <p>22. 配合花季揭幕，廣續辦理「櫻與音的對話」，邀請團體至園區櫻花盛開處演奏音樂。</p> <p>23. 編製阿里山國家森林遊樂區導覽解說摺頁中、英、日版及簡易版供遊客索閱。</p> <p><b>(二) 顧客滿意情形</b>  <b>A. 機關服務滿意情形</b>            1. 於阿里山遊客服務中心、阿里山林業村動力室（歷史建築）木雕作品展示館及鰲鼓</p>	<p>作業課</p> <p>育樂課</p> <p>育樂課</p> <p>育樂課</p> <p>育樂課</p> <p>育樂課</p> <p>育樂課</p> <p>鐵路課</p> <p>作業課</p>	<p>林鐵路文化價值及歷史定位。</p> <p>有效運用整建之歷史建築空間，行銷木雕創作者賦予珍貴風倒木新面貌，喚起人們對林業資源的重視與愛護。</p> <p>藉由引導牌誌，提供遊客賞花資訊。開發「阿里山賞櫻趣」行動導覽 APP 提供遊客使用智慧型手機或平板電腦下載使用，提供遊客豐富的賞櫻即時資訊。</p> <p>藉由活動與媒體行銷，推展生態旅遊。</p> <p>提供國內外遊客更臻完善的導覽功能及解說服務。</p> <p>深入瞭解遊客需求及滿意度，據以改善服務品質，提高滿意度。</p>	

評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
		<p>平地森林園區(東石自然生態教育館、觀海樓)放置遊客意見調查表，進行遊客滿意度調查。阿里山遊樂區並加設問卷機動駐點，以增高問卷量，提升問卷分析之統計學上意義。</p>			
		<p>2. 辦理政風實況問卷調查分析。</p>	政風室	<p>配合林務局政風室辦理政風實況問卷調查分析，瞭解民眾對本機關施政便民措施及政風狀況之觀感與興革意見，研提具體建議供施政參考。</p>	
		<p><b>B. 民眾意見回應與改善情形</b></p>			
		<p>1. 阿里山旅客服務中心、遊樂區網路及森林鐵路有關遊客意見反應或抱怨等問題，均有專人回應處理並予以記錄後進行改善。</p>	育樂課 鐵路課 作業課	<p>瞭解遊客及乘客反應意見，並予以檢討、改善，以提升服務品質。</p>	
		<p>2. 透過網路、平面、廣播媒體等，蒐集相關林業訊息，即時輿評分析，並積極回應。</p>	林政課	<p>廣泛聽取並吸納各領域意見，俾供業務參考及適時回應說明。</p>	
		<p>3. 參與村、里民大會或社區相關活動，深入</p>	林政課	<p>與民眾面對面適時宣導現行之法規、政策，並</p>	

評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
		<p>瞭解民眾意見。</p> <p>4. 設置民意信箱、電子信箱廣納民意。</p>	各單位	<p>能瞭解政府施政得失及民眾需求。</p> <p>提供民眾意見反映之暢通管道。</p>	
貳、資訊流通服務構面	一、資訊提供及檢索服務	<p>(一) 資訊公開適切性與內容有效性 資訊公開程度與內容正確性</p> <p>1. 建置本處網頁公佈各項最新消息、法規、政策、服務資訊，網站並符合無障礙規範。</p> <p>2. 於本處網頁連結林務局主動公開資訊，提供重要政策資訊。</p> <p>3. 利用機關內部之網路辦公室將法令、核心政策、施政宣導、服務措施等政府資訊之公文，以電子公文公布。</p> <p>4. 於網頁公開出版品資訊。</p>	<p>作業課</p> <p>作業課</p> <p>各單位</p> <p>各單位</p>	<p>1. 提供本處目前最新訊息，並宣導傳達各項林業法規，相關內容並不定期請各單位重新檢視，以符合最新狀況。</p> <p>2. 本處網站已符合無障礙網站之規定。</p> <p>提供連結林務局重要政策資訊，以利民眾查詢。</p> <p>適切公開法令、核心政策、執行計畫等資訊，減少公文數量，節省紙張能源，縮短訊息傳送時效，以落實推動電子參與等多樣性之服務品質。</p> <p>提供本處出版品資訊、項目及索取或購買方式，另為提供教學等用途，凡政府機關學校出具公函即可索取。</p>	

評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
		5. 將常見問答，公布於網站網頁。	各單位	提供常見問答供民眾即時查詢。	
		6. 網站提供阿里山國家森林遊樂區、阿里山森林鐵路、森林步道、鰲鼓濕地森林園區、阿里山林業村及檜意森活村資訊。	各單位	提供遊客旅遊資訊，落實電子化政府。	
		7. 提供網路申請志工解說服務。	各單位	提供線上申請志工解說服務。	
		8. 隨時更新阿里山國家森林遊樂區、森林鐵路及步道系統網頁資料及提供最新旅遊訊息。	育樂課 鐵路課	提供最新及正確旅遊資訊，維護遊客旅遊安全及提升遊憩服務品質。	
		<b>(二) 資訊檢索完整性與便捷性</b> <b>資訊檢索服務妥適性及友善程度</b>			
		1. 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索服務。	作業課	強化電子資料流通，便利民眾透過機關網站查詢檢索及應用相關資訊。	
		2. 檢索服務便捷程度，將網頁資料索以圖文並列方式，依資訊主題、施政及服務三類分類。	作業課	增加版面美觀及活潑性，使圖文內容易懂。	

評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
	二、線上服務及電子參與	<p>(一) 線上服務量能擴展性</p> <p>線上服務提供及使用情形</p> <p>1. 於網頁建立「可提供苗木現況」項目。</p> <p>2. 於網頁建立「網路樹木銀行平台」。</p> <p>3. 網站建置「觸口自然教育中心」介紹專區，提供中心介紹、入園需知等服務。</p> <p>4. 全面電子領標，並以共同供應契約集中採購辦理電子採購及電子支付相關事宜。</p> <p>5. 網站「為民服務」項次下，提供本處各項服務電子表單供下載。</p> <p>6. 森林鐵路網站。</p>	<p>作業課</p> <p>作業課</p> <p>作業課觸口工作站</p> <p>秘書室</p> <p>各單位</p> <p>鐵路課</p>	<p>公開本處現有可提供苗木種類及數量現況，俾民眾參考，達便民服務目標。</p> <p>提供民眾捐樹及認養樹木媒合平台，有效達到樹木適地適種、提高移植成活率。</p> <p>讓民眾瞭解自然教育中心服務內容及傳達「愛護、珍惜自然環境」之信念。</p> <p>為嚴謹監督採購、招標作業過程，以電子化公開採購作業程序。</p> <p>提高網路表單下載功能，並提供雙語表單下載，加強對外籍人士之服務。</p> <p>提供阿里山森林鐵路沿革及簡史、機車頭介紹與車票、車次資訊。</p>	

評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
		<p>7. 阿里山國家森林遊樂區團體遊客分流預約入園系統。</p> <p><b>(二) 電子參與多樣性電子參與多元程度及互動回應情形</b></p> <p>1. 利用中華電信 LBS 訊息廣播簡訊發佈即時訊息，設定範圍內(台 18 線觸口至遊樂區路段)持中華電信手機用戶之遊客，即可接收即時訊息做好因應規劃，以於人車擁塞期間達到遊客分流之目標。</p> <p>2. 開發「阿里山賞櫻趣」行動導覽 APP。</p> <p>3. 利用科技測量器材及繪圖軟體，重測國有出租林地，建置數位資訊及管理系統。</p> <p>4. 積極運用圖檔資料，協助民眾向其他機關</p>	<p>育樂課</p> <p>育樂課</p> <p>育樂課</p> <p>林政課各工作站</p> <p>林政課各工作</p>	<p>持續辦理團體遊客分流預約入園措施，藉以舒緩團客集中入園所造成之遊憩瓶頸，維護森林生態環境，提升遊憩品質及遊客滿意度。</p> <p>提供多樣電子化設施服務，讓遊客接收阿里山森林區即時之訊息，俾利及早規劃旅程。</p> <p>遊客可使用智慧型手機或平板電腦下載使用，提供遊客豐富的賞櫻即時資訊。</p> <p>釐清轄區承租地範圍，減少誤伐、擅伐及擴大使用等違規情事，以利林地管理。</p> <p>為維護民眾申請承租或開發土地之權益，及時</p>	

評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
		申請承租或開發土地等作業。	站	查明是否位於國有林地或保安林內，並協助向其他機關申請承租等作業。	
叁、創新加值服務構面	創新服務情形	<p><b>(一) 有價值的創新服務</b></p> <p>1. 檜意森活村採取「再循環、再利用、廢棄物減量」的 3R 環保概念辦理修復，並 OT 委外營運。</p> <p>2. 鰲鼓濕地森林園區生態旅遊服務單一窗口策略聯盟。</p> <p>3. 辦理「崩塌地衛星監控判釋及災害緊急調查分析」，利用無人載具及衛星影像技術，協助進行現地調查、災情量化評估及擬定緊急處置對策。</p> <p>4. 辦理「集水區保育治理生態檢核效益評估」，於工程辦理程序中納入生態環境考量，執行適當之生態保育措施，擴大生態保育之效益。</p> <p>5. 建置「阿里山國家森</p>	<p>秘書室</p> <p>育樂課</p> <p>治山課</p> <p>治山課</p> <p>育樂課</p>	<p>延續建物歷史價值，活化再利用檜意森活村之日式建築，整合成為具有林業文化之藝術據點，打造成雲嘉南藝文休憩中心。</p> <p>與 7 家經營者結盟為單一窗口，並以最友善環境的生態旅遊方式，體驗鰲鼓濕地之美。</p> <p>避免二次災害發生，保障人民財產之安全，更達最大之國土保安效益。</p> <p>減輕保育治理工程對生態環境之衝擊，維護水庫集水區生物多樣性資源與棲地環境品質。</p> <p>提升阿里山國家森林遊</p>	



評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
		林遊樂區團體遊客入園分流預約系統」,提供團體遊客由網路辦理預約入園申請。		樂區之遊憩品質,減緩每日大量陸客及其搭乘之大客車對園區及周遭交通、環境之衝擊。	
		6. 阿里山國家森林遊樂區之遊園車 OT 廠商提供 5 部回饋專車,免費提供行動不便人士遊園導覽解說服務。	育樂課	服務行動不便人士暢遊阿里山。	
		7. 阿里山國家森林遊樂區舉辦花季「櫻與音的對話」活動開鑼儀式,並於花季期間每週二舉辦小型戶外音樂欣賞活動。	育樂課	遊客於賞花同時,兼可聆聽雅緻樂音,提升遊憩品質。	
		8. 建置「阿里山國家森林遊樂區櫻花樹管理系統」。	育樂課	加強全區櫻花樹之管理撫育工作,提供遊客最佳賞櫻景緻。	
		9. 開發「阿里山賞櫻趣-行動導覽 APP」。	育樂課	及時提供遊客賞花及旅遊資訊。	
		10. 阿里山生態教育館提供民眾保育諮詢及服務窗口。	育樂課	成為阿里山地區環境教育、專業成長及申請進入保留區前導教育基地。	
		11. 建構完成阿里山國家森林遊樂區園區人車分道系統。	育樂課	有效解決阿里山國家森林遊樂區 30 年來人車爭道之問題,成功將人、車分流,營造舒適優質的遊憩空間及生態	

評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
				旅遊之永續環境。	
		12. 阿里山國家森林遊樂區香林服務區提供特展室，並規劃佈展。	育樂課	增加遊客遊憩景點並深入了解阿里山的歷史及風情。	
		13. 阿里山國家森林遊樂區第一停車場、第二停車場及受鎮宮兩旁共計 29 家攤商，全數搬遷進駐香林服務區。	育樂課	徹底解決 30 幾年來攤販區髒亂問題，提升園區整體遊憩品質。	
		14. 鰲鼓濕地森林園區串連生態體驗步道工程。	育樂課	完整串連鰲鼓濕地森林園區之環狀遊憩系統，大幅提升園區整體遊憩品質。	
		15. 委託野放生態實業有限公司執行「鰲鼓濕地森林園區生態旅遊推展輔導計畫。	育樂課	輔導培訓 16 位當地居民成為專業解說人員，強化當地生態旅遊之服務。	
		16. 新建阿里山林業村之「森林之歌」藝術創作。	作業課	提供民眾遊憩據點，營造嘉義市觀光新亮點，帶動地區經濟發展。	
		17. 辦理嘉義市區之「阿里山森林鐵路車庫園區」木屋賣店及阿里山林業村假日花市標租。	作業課	提升服務品質，帶動周邊人潮，並增加國庫收益。	
		18. 活化舊有歷史建築-動力室，整建活化為	作業課	增加當地居民就業機會外，也提供專業之服務	

評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
		<p>木雕作品展示館，並委託民間在地團體－洪雅文化協會管理及提供專業解說服務。</p> <p>19. 將嘉義市歷史建築－原嘉義製材所等建物，以林業文化為核心，並引用民間資源開拓影視、文創、觀光、商旅等產業。</p> <p>20. 嘉義市玉山一、二村歷史建築調查研究暨影像紀錄。</p> <p>21. 與台灣鐵路管理局合作，阿里山森林鐵路開行『跟著森鐵去旅行』郵輪式列車。</p> <p>22. 推動阿里山森林鐵路登錄為聯合國教科文組織之世界遺產。</p>	<p>作業課</p> <p>作業課</p> <p>鐵路課</p> <p>鐵路課</p>	<p>品質。</p> <p>符合地方民意與期盼，嶄新的城市形象，帶動地方整體發展，打造林業城市風華再現之特色景點。</p> <p>保留嘉義市林業的發展歷程，建構嘉義市林業都市文化的空間美學概念。</p> <p>讓民眾體驗阿里山森林鐵路登山特殊工法及其珍貴性，並帶動附近商家的商機。</p> <p>推動國際認同並辦理交流，提升阿里山森林鐵路國際能見度。</p>	
		<p><b>(二) 創新服務標竿學習效益</b></p> <p>1. 檜意森活村委外營運案。</p> <p>2. 利用無人載具及衛星</p>	<p>秘書室</p> <p>治山課</p>	<p>藉以延續保存臺灣林業的珍貴文化史蹟，並打造雲嘉南地區特色藝文育樂中心。</p> <p>於颱風豪雨後即進行崩</p>	

評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
		<p>影像辦理「崩塌地衛星監控判釋及災害緊急調查分析」。</p> <p>3. 「集水區保育治理生態檢核效益評估」，並於本處網站提供本項工作之評估成果供各界參考運用。</p> <p>4. 嘉義市阿里山林業村促進民間參與投資案</p> <p>5. 本處舊宿舍玉山一、二村歷史建築調查研究暨影像紀錄計畫。</p> <p>6. 提升阿里山國家森林遊樂區遊憩品質。</p> <p><b>(三) 組織內部創新機制及運作情形</b></p> <p>1. 強化工程品質控制及設計理念，各項工程混凝土澆置過程均錄影存證，並辦理工地之生態檢核。</p>	<p>治山課</p> <p>作業課</p> <p>作業課</p> <p>育樂課</p> <p>各單位</p>	<p>塌地變異分析，提供災區緊急處置對策，以保障民眾財產之安全。</p> <p>以建立生態保育概念與瞭解生態檢核執行方式，強化生態保育之效益。</p> <p>以林業文化為核心，舊建物活化再利用為取向，打造林業城市風華再現之特色景點。</p> <p>保留嘉義市林業的發展歷程，作為後續建築修復及再利用之方案。</p> <p>藉由祝山林道人車分道系統有效解決人車爭道之問題，並連結園區內各遊憩動線及景點，以點、線延伸至面，營造生態旅遊之永續環境。</p> <p>防止混凝土構造物偷工減料，更積極提升工程品質，並藉由生態檢核，減輕治理工程對生態環境之衝擊，創造公共工程成為民眾、廠商及政府共利共榮之三贏</p>	

評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
		2. 型塑學習型的組織，各單位人員輪流於處務會議中提出專業報告。	各單位	局面。 促進專業知識及經驗分享，透過分享、學習、討論及檢討過程，激發更多服務創新的思維。	

## 陸、績效檢討

- 一、各單位應接受各級主管機關不定期查證、考核、訪查與輔導，平時應自行管理考核，隨時檢討、改進服務品質。
- 二、重要工作項目於處務會議中提出報告，藉由會議之召開檢討、改善缺失，對各項未完成工作並予以列管，按月填報辦理情形，持續追蹤管制，以落實推動本處為民服務工作。