



第九屆『政府服務品質』

參獎申請書

參獎類別  第一線服務機關

行政院農業委員會林務局嘉義林區管理處
中華民國105年12月

目 錄

壹 機關業務現況簡介 01

序言	01
嘉義林區管理處概述	02
為民服務願景與策略	04
105年為民服務成果	12

貳 提升為民服務品質績效 19

「優質便民服務」構面執行績效	20
服務流程	21
機關形象及客戶關係	28
「資訊網路服務」構面執行績效	55
資訊提供及檢索服務	55
線上服務與網路參與	61
「創新增值服務」構面執行績效	64
有價值的創新服務	65
創新服務標竿學習效益	82
組織內部創新機制及運作情形	84

參 未來努力的方向 86

肆 附件 88

表目錄

表 1 監測結果統計表	6
表 2 服務成果統計表	12
表 3 優質便民服務三大構面	20
表 4 單一窗口服務項目表	21
表 5 各場域服務項目表	22
表 6 簡化業務明細表	23
表 7 網頁公開資訊明細表	25
表 8 案件處理流程主動回應情形表	27
表 9 服務設施設立情形	28
表 10 服務便民設施統計表	30
表 11 節約能源『四省』成果表	32
表 12 服務措施及成效統計表	38
表 13 專業訓練及成效統計表	41
表 14 服務行銷及成效統計表	43
表 15 FB 粉絲專頁粉絲統計	46
表 16 問卷與訪談結果及應用與對策	47
表 17 阿里山遊園車問卷調查分析	49
表 18 阿里山博物館、香林服務區及生態教育館遊客滿意度調查情形	50
表 19 森林鐵路服務滿意度調查分析比較表	50
表 20 103-105 年鰲鼓濕地森林園區遊客滿意度調查情形	51
表 21 觸口自然教育中心滿意度調查情形	52
表 22 檜意森活村滿意度調查情形	52
表 23 人事服務滿意度問卷調查分析	53
表 24 新聞、公告及出版品等專區明細表	57
表 25 專屬網站可查詢資訊	57
表 26 臉書粉絲團統計表	63
表 27 影音資訊平台統計表	64
表 28 105 年度專題報告	84



圖目錄

圖 1 地理位置圖.....	3
圖 2 轄管林業用地面積.....	3
圖 3 人力分析圖.....	4
圖 4 森林巡護任務編組特遣隊.....	5
圖 5 宣示打擊山老鼠.....	5
圖 6 環境學習.....	5
圖 7 野生動物重要棲息環境.....	6
圖 8 鄒族資管會辦理情形.....	6
圖 9 志工服務.....	7
圖 10 社區林業-天埔社區產業輔導.....	7
圖 11 芋仔寮坑野溪整治工程.....	8
圖 12 香林橋整治工程.....	8
圖 13 苗圃育苗.....	8
圖 14 獎勵輔導造林.....	8
圖 15 短期經濟林.....	9
圖 16 平地造林.....	9
圖 17 海岸造林.....	9
圖 18 阿里山森林鐵路(一).....	10
圖 19 阿里山森林鐵路(二).....	10
圖 20 檜意森活村.....	11
圖 21 檜意森活村-農業精品館.....	13
圖 22 嘉義製材廠.....	13
圖 23 智慧多媒體互動導覽系統啟用.....	13
圖 24 智慧多媒體系統.....	13
圖 25 水山巨木前體驗森林療癒舞蹈.....	14
圖 26 森林小火車初體驗.....	14
圖 27 阿里山入口轉運站(一).....	14
圖 28 阿里山入口轉運站(二).....	14
圖 29 手作更完美的特富野古道.....	14



圖 30 汗水加體力 親手體驗	14
圖 31 阿里山文學誌	15
圖 32 百年記憶	15
圖 33 櫻花季開鑼儀式	15
圖 34 櫻與音的對話	15
圖 35 行車資訊顯示看板	15
圖 36 無人站螢幕資訊顯示	16
圖 37 『檜意悠遊』志工解說導覽手冊	17
圖 38 香林橋下游野溪整治工程	18
圖 39 大埔地區林班野溪治理二期工程	18
圖 40 祝山林道人車分道	18
圖 41 樹靈塔周邊景觀改善工程	18
圖 42 琴山河合博士旌功碑	18
圖 43 國有眷舍建築群（檜意森活村）	18
圖 44 營林俱樂部	18
圖 45 首長信箱處理流程圖	21
圖 46 櫻花 QR-Code 服務	26
圖 47 LBS 簡訊廣播系統	26
圖 48 敏道家園身心障礙院生作品	27
圖 49 修緣育幼院院生 DIY 情形	27
圖 50 首創無障礙遊園地圖	30
圖 51 阿里山生態教育館升降平台	30
圖 52 無障礙廁所	31
圖 53 祝山車站等設置	31
圖 54 阿里山電動遊園車	32
圖 55 阿里山電動公務機車	32
圖 56 阿里山入口轉運站	34
圖 57 阿里山轉運站入口意象	34
圖 58 阿里山國家森林遊樂區遊園車候車總站改善前後示意圖	35
圖 59 步道西側眺望雲海、夕照	35



圖 60 香林神木下婚禮.....	35
圖 61 整治工程完工樣貌.....	36
圖 62 阿里山國家森林遊樂區塔山步道整修前後對照.....	37
圖 63 特富野古道整修工程前後對照.....	37
圖 64 肖楠母樹林步道整建工程改善前後對照.....	37
圖 65 嘉南雲峰步道整修改善前後對照.....	38
圖 66 與空中勤務總隊執行森林火災救災聯合演練.....	41
圖 67 緊急救護訓練.....	41
圖 68 國家森林志工培訓.....	41
圖 69 檜意森活村 FB 粉絲團.....	46
圖 70 阿里山國家森林遊樂區 FB 粉絲團.....	46
圖 71 遊客肯定阿里山服務品質.....	49
圖 72 政府資訊公開專區.....	55
圖 73 林務工作.....	55
圖 74 保育及生態旅遊.....	56
圖 75 曾文南化烏山頭水庫集水區.....	56
圖 76 阿里山林業村及檜意森活村.....	56
圖 77 訊息專區.....	57
圖 78 阿里山森林鐵路網頁.....	57
圖 79 附件下載格式.....	58
圖 80 檢索搜尋功能.....	59
圖 81 視障人士瀏覽網頁.....	59
圖 82 設置「網站架構」.....	60
圖 83 設置「快速服務區」.....	60
圖 84 介接相關網站.....	60
圖 85 森林鐵路網路訂票系統網站.....	61
圖 86 團體遊客入園分流系統.....	61
圖 87 「阿里山賞櫻趣」APP.....	62
圖 88 櫻花「QRcode」牌誌.....	62
圖 89 LBS 簡訊廣播服務.....	62



圖 90 線上解說預約導覽	62
圖 91 阿里山著名的櫻王	63
圖 92 枯球蘿紋蛾.....	63
圖 93 阿里山百年記憶.....	64
圖 94 26 號蒸氣火車.....	64
圖 95 環境教育教案開發	65
圖 96 服務單一窗口策略聯盟	65
圖 97 觸口自然教育中心	66
圖 98 環境教育推廣	66
圖 99 阿里山生態體驗營(一).....	67
圖 100 阿里山生態體驗營(二).....	67
圖 101 榮獲財政部金擘獎優等獎	68
圖 102 電動遊園車候車站點	68
圖 103 榮獲財政部第 14 屆金擘獎優等獎	68
圖 104 團體遊客預約認證單	68
圖 105 森之道.....	69
圖 106 舟之橋.....	69
圖 107 導入人車分道系統前後比較圖.....	70
圖 108 遊客於轉乘點預先購買遊樂區門票	70
圖 109 旺季遊客搭乘區外免費接駁車情形.....	71
圖 110 阿里山生態教育館影片 QRcode.....	72
圖 111 阿里山著名的吉野櫻王圖.....	72
圖 112 阿里山賞櫻趣 APP.....	73
圖 113 森鐵維修.....	74
圖 114 阿里山森林鐵路	74
圖 115 無人站螢幕顯示	74
圖 116 鰲鼓溼地園區工作假期	75
圖 117 濕地鳥況.....	75
圖 118 爪哇鳳尾蕨	76
圖 119 繪製生態檢核關注	76



圖 120 人車分道系統的無障礙坡道.....	77
圖 121 生態教育館室內升降梯	78
圖 122 無障礙坡道.....	78
圖 123 人車分道步道.....	78
圖 124 阿里山詩集新書發表會	78
圖 125 阿里山詩路.....	79
圖 126 檜意森活村全區鳥瞰圖	79
圖 127 全球卓越獎.....	80
圖 128 檜意森活村整修前、後之比較.....	80
圖 129 阿里山林業博物館	81
圖 130 拆除違規攤商	81
圖 131 新設祝山商圈統一規格	82
圖 132 檜意森活村.....	83

基本資料



機關名稱	行政院農業委員會 林務局嘉義林區管理處	首長	黃妙修	職稱	處長
機關地址	嘉義市林森西路 1 號				
機關員額	共計：282 人				
總預算	1,413,785 千元				
聯絡人	莊獻寶	職稱	技正	電話	(05)2787006分機101
電子郵件	Service5@forest.gov.tw			傳真	(05)2761093

機關組織圖



本機關參獎申請書所提報之成果數據均與事實相符，如有不符，願負一切責任。

機關首長：  (請簽名)

日期：中華民國 106 年 1 月 19 日





第壹章

機關業務現況簡介



壹、機關業務現況簡介

一、序言

森林是孕育萬物、綿延生命的場域，人類斬荊闢地以啟山林，在追求文明同時，亦因過度開墾，導致森林資源減少、野生動植物棲地消失，甚至影響人類生存環境而不自知。莫拉克風災豪雨重創南臺灣森林，道路損毀，家園淪喪，生命財產損失難以估算，在在顯現保衛山林，愛護森林的重要。臺灣森林（覆蓋率 60.92%，全球平均值的 2 倍），亦正面對全球氣候變遷、溫室效應、環境、物種失衡、滅絕的嚴竣考驗。

幸而，臺灣林業經營管理，在水源涵養、物種保育、環境教育、遊憩療育以及文化資產保存利用等面向，隨著社會大眾深切的覺醒關注，林務局全體同仁勤奮踏實、忠誠守護，鞏固了森林是國土保安與綠色經濟發展的重要基石。

嘉義林區管理處(以下簡稱嘉義處)秉承林務局目標，永續森林經營之外，積極宣導執行，除了傳統林業的植樹造林，這些年來，更針對傳統林業經營文化資產，加強整治修復活化再利用，以檜意森活村、阿里山林業村（歷史建築與古蹟群），呈現在地林業文化脈絡。同時，充分整合轄區由海岸、濕地、都市至高山森林的資源，建構生態經營廊帶。分別透過鰲鼓濕地森林園區、阿里山林業村（含檜意森活村）、觸口自然教育園區、阿里山森林鐵路、阿里山國家森林遊樂區，具體再現森林生態經營與人文厚度，喚醒社會大眾，走進森林、保護森林，共同為臺灣林業的永續經營建構全民守護、貢獻心力。

林業經營管理保衛著臺灣森林資源發展的命脈，而我們更是讓國人重視森林生態經營的守門員。二十一世紀臺灣森林經營資源與永續利用，便以森林生態系經營為主軸，我們持續以「用心、專業、創新」的經營理念，推動民眾服務，戮力達成「永續森林經營」及「登錄世界遺產」之願景。



二、嘉義林區管理處概述

(一)成立經過

嘉義處原為阿里山林場和臺南林管處所，合併改制成為林務局玉山林區管理處，民國 78 年林務局改制為公務機關，將轄管玉山林區管理處與楠濃林區管理處一部份合併，定名為嘉義林區管理處。88 年配合精省作業改隸行政院農業委員會，並改名為行政院農業委員會林務局嘉義林區管理處。



(二)轄區範圍

轄區位於臺灣西南部中央山脈西側，服務區域以嘉義縣市、臺南市全境為中心、並涵蓋部分南投縣、雲林縣及高雄市。管轄阿里山、大埔、玉井、玉山等 4 個國有林事業區，計 575 個林班，面積 133,400 公頃，並自 92 年起正式接管由嘉義縣、嘉義市、臺南市委託代管的區外保安林，面積 10,427 公頃，94 年起接管國有財產署林業用地 7,736 筆，面積 5,113 公頃，管轄林地總面積 148,940 公頃。

轄區涵括臺灣兩大珍貴資產－「阿里山國家森林遊樂區」及「阿里山森林鐵路」。近年來，我們致力拓展平地生態旅遊、推展環境教育，成立「鰲鼓濕地森林園區」及「觸口自然教育中心」，以濕地自然景觀及候鳥自然棲息地吸引無數遊客前往。民國 97 年，爭取了行政院振興經濟擴大公共建設投資預算，將檜木建築宿舍群進行原樣保存及修護，完成嘉義市「檜意森活村」之全新觀光景點，配合周邊阿里山森林鐵路起點北門驛及車庫園區，形成林業文化軌跡，現更成為重要的林業文化資產。

處本部位於嘉義市區，編制林政、育樂、作業、治山、鐵路等 5 業務單位及秘書、主計、人事、政風 4 行政單位；由於服務區域廣闊，另設置阿里山、奮起湖、觸口、玉井等 4 工作站，現有員工 283 人。



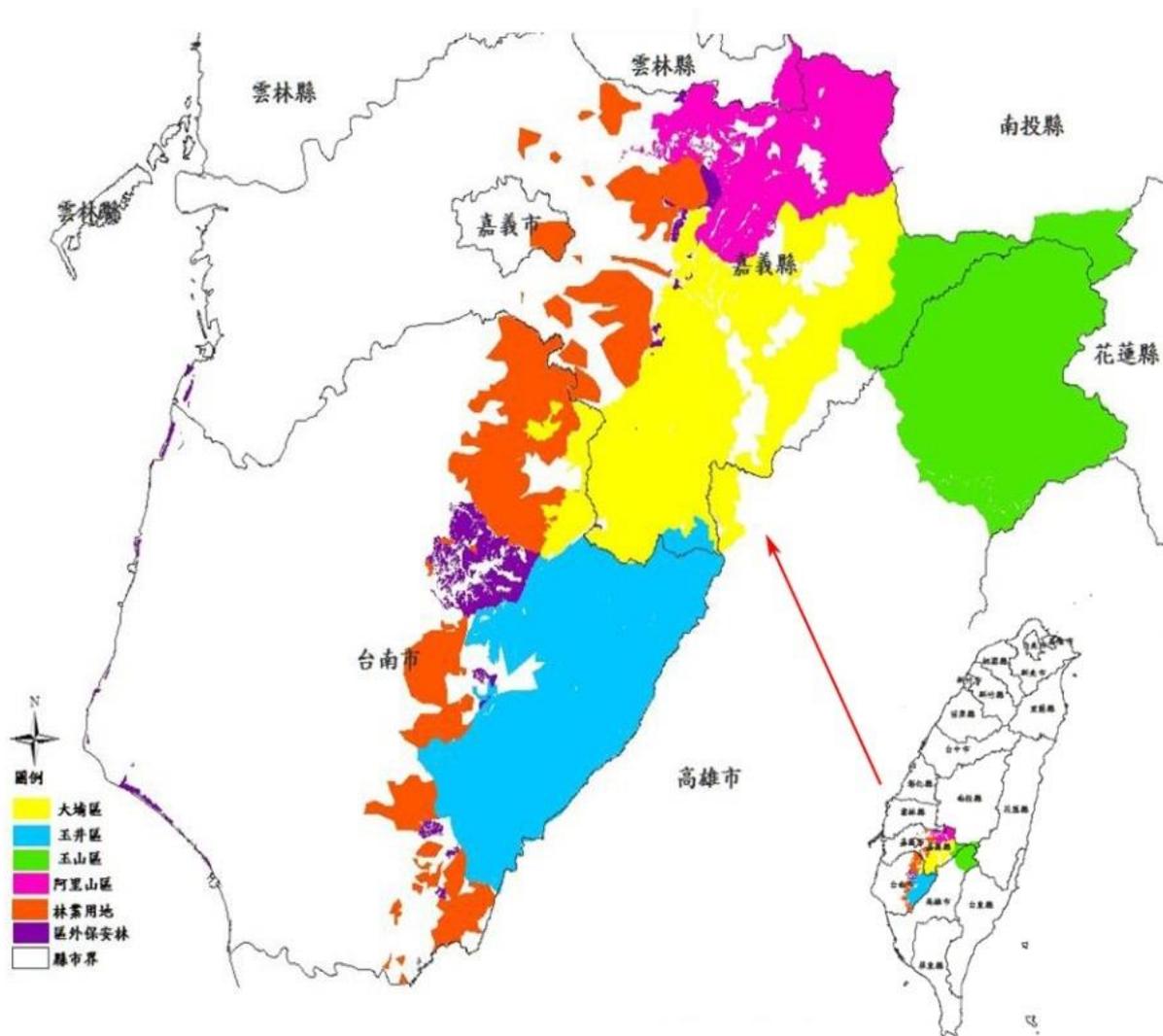


圖 1 地理位置圖

嘉義林區管理處位置

縣市 嘉義市
 地址 林森西路 1 號
 電話 05-2787006
 資訊 北緯(WGS84) 23.48555
 東經(WGS84) 120.453130



圖 2 轄管林業用地面積



本處正式職員 117 人（平均年齡 41.7 歲，學歷碩士以上達 60%），另有技術士、業務士、工友及駕駛 160 人以及約僱護管員 5 人，現有人員共 282 人。

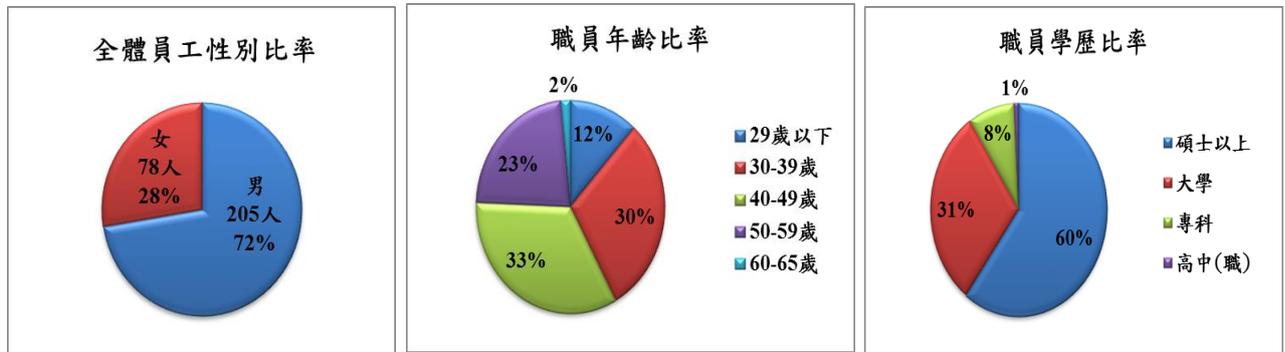
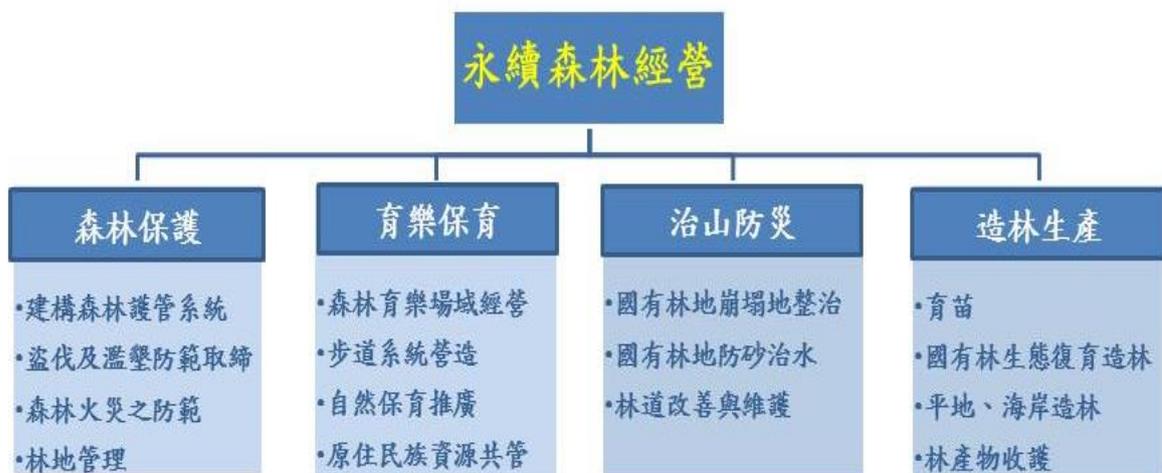


圖 3 人力分析圖

三、為民服務願景與策略

我們以『推動永續森林經營』及將阿里山珍貴林業文化精神『爭取登錄世界遺產』為願景及發展使命，致力於森林保護、推動生態旅遊、推廣環境教育、維護生態保育、國有林治山防災、造林綠美化、發展嘉義特有之阿里山森林鐵路觀光及保存阿里山林業文化為服務目標，以期為我們所服務的遊客、業者、及在地林農營造安全、生態、優質的家園。

願景一 永續森林經營・維護生態保育



·行動策略

(一)森林保護

1.建構森林護管系統

將轄管國有林地劃成 104 個護管區，配置森林護管員 90 人，以保林資訊圖台顯示系統併巡邏箱投換卡作業，落實林地護管工作。

2.盜伐及濫墾防範取締

組成森林巡護任務編組特遣隊，進行**深山巡護 14 次**；發現盜伐案件 26 件，**人贓俱獲 10 件**，查獲行為人 32 人。



圖 4 森林巡護任務編組特遣隊



圖 5 宣示打擊山老鼠

3.森林火災之防範

執行國土保育及防火巡邏隊工作，辦理防火演練 4 場，ICS 精英小組訓練 48 人次，105 年轄區未發生森林火災事件，防範成效顯著。

4.林地管理

管理林地租約 19,124 筆，18,737.4 公頃，以便捷方式簡化租金繳納管道。辦理保安林檢訂計畫號數計 6 號保安林，面積 4,173.8 公頃。

(二)育樂保育

1.森林育樂場域經營

推廣森林育樂活動，經營管理阿里山國家森林遊樂區，面積為 1,397.83 公頃，年遊客量逾 220 萬人；鰲鼓濕地森林園區之經營管理，面積為 1,470 公頃，年遊客量約 20 萬人。



圖 6 環境學習



2.觸口自然教育中心經營

觸口自然教育中心佔地 10 公頃，以「師法自然 快樂學習」推廣環境學習教育課程，105 年參與課程與環境解說 15,842 服務人次。

3.步道系統營造

轄內涵蓋雲嘉南地區 40 條步道，串聯全國步道系統。

4.自然保育業務推廣

管理臺灣一葉蘭自然保留區、塔山及鹿林山野生動物重要棲息環境，進行自然資源長期監測與調查，並落實野生動植物保育行動。105 年各項監測指標已趨於穩定，監測統計結果詳如表 1。

表 1 監測結果統計表

年度	臺灣一葉蘭 自然保留區		塔山野生動物 重要棲息環境		鹿林山野生動物 重要棲息地	
	保育巡護 次數	保育巡護 人數	保育巡護 次數	保育巡護 人數	保育巡護 次數	保育巡護 人數
104	13	27	13	35	5	10
105	12	26	12	20	10	16



一葉蘭樣區調查



翻越崩塌地以進入棲息環境



紅外線攝影-帝雉

圖 7 野生動物重要棲息環境

5.原住民族資源共管

與嘉義縣阿里山鄉鄒族原鄉部落及相關社區發展協會，每季舉行「鄒族資源共同管理會」溝通平台，迄今已辦理 41 次，並針對鄒族傳統文化、祭儀之狩獵管理與輔導及中大型哺乳動物相監測委託東華大學團隊進行研究。



圖 8 鄒族資管會辦理情形



6.國家森林志工輔導

培育 150 位國家森林志工，活用民間及退休人員專長，協助解說導覽服務，打造臺灣志願服務活力新願景。105 年總共服務 438 場次、服務總時數累計 11,145 時。



圖 9 志工服務

7.社區林業推廣

輔導社區參與社區林業計畫，透過長期人員培訓結合產業輔導計畫，凝聚社區共識，與社區建立林業夥伴關係。105 年輔導 9 個社區參與第一階段社區林業、1 個社區參與第二階段社區林業。



圖 10 社區林業-天埔社區產業輔導

(三)治山防災

1.國有林地崩塌地源頭整治

針對轄區土石流嚴重地區進行崩塌地源頭整治分區段工程，包括源頭裂縫勘尋填補、坡腳穩定、坡面植生綠化、蝕溝控制等，採用鄉土原生材料及生態工法，維持生態平衡及自然景觀。

2.國有林地防砂治水

土石流危險溪流及坑溝工程之施建，適地施作各項生態工法工程，如型框植生護坡、親水性護岸、打樁編柵等，**提供水生、陸生生物棲息繁衍後代之空間。**



3.林道改善與維護

轄區計有楠溪林道、祝山林道、瀨頭林道、培仔桶林道、南山林道、梅蘭林道等 6 條林道，因地制宜配合天然景觀實施各種自然植生綠美化等生態工法進行整修及鋪設路面、邊坡處理、災害搶修等維護工作。



圖 11 芋仔寮坑野溪整治工程



圖 12 香林橋整治工程

(四)造林生產

1.育苗

為培育健康優質種苗，設置紅檜、扁柏、肖楠、牛樟...等 12 處母樹林、18 處菁英樹及 1 處牛樟採穗園，秉持合乎生態性、經濟性、景觀性及適地適木等原則，依據不同經營目的，於中興、竹



圖 13 苗圃育苗

崎、楠西、照興、新塭等 5 處苗圃培育適宜苗木，以提供政府機關、學校、國有林班地造林、林務局及國有財產署經營之出租造林地、縣市政府獎勵造林之使用及配合林務局推動社區植樹綠美化計畫，所培育苗木種類約計 56 種，**總培育數量約 89 萬株**。

2.國有林生態復育造林

臺灣地區山勢陡峭，每遇豪雨易成災，積極推動「生態造林」，營造複層林及混合林，提高生物歧異度。針對崩塌裸露地及濫墾收回地進行造林復育工作，以加速完成森林覆蓋，發揮國土保安及水源涵養效益。**新植造林面積 121.65 公頃**。



圖 14 獎勵輔導造林



3.平地造林

農地資源調整減產，配合推動平地造林，強化都市鄉鎮綠色資源的環境機能，增加平原地區休閒遊憩場所，兼具生產、生態、生活等多元化功能。**植樹綠美化 2.55 公頃、撫育 13.6 頃、獎勵輔導造林 3.26 公頃，短期契作經濟林 4.19 公頃。**



圖 15 短期經濟林



圖 16 平地造林

4.海岸林造林

在臺灣西海岸地區進行區外保安林造林、定砂工作，將在較內緣地區營造複層林相，已成林部分則選擇林間空隙地逐步混植深根性之本土原生樹種，使海岸保安林達永續經營之目標。**新植造林面積 3.45 公頃，營造複層林 3.20 公頃、撫育 52.13 公頃。**



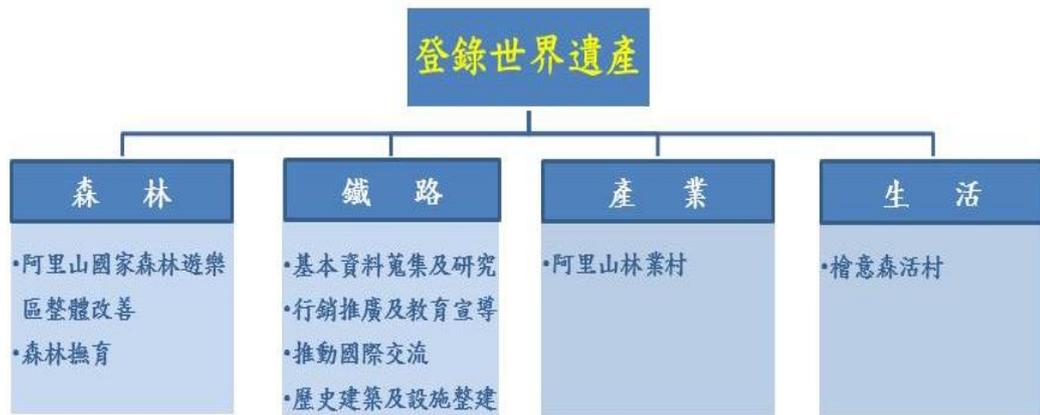
圖 17 海岸造林

5.林產物收穫

為提高造林木中小徑木之利用價值，委託學術單位研發工藝品之創作利用並辦理展示推廣活動，另提供治山工程用材製作木框填石護岸、木製節制壩、教育解說平台等，以疏伐木代替高耗能的混凝土，達到節能減碳效益，藉以提高疏伐木附加價值及推廣國人愛用國產材，以提升木材自給率。柳杉疏伐材積 2,576 立方公尺，利用材積 1,422.32 立方公尺。



·願景二 以『阿里山林業文化精神』為主軸 爭取登錄世界遺產



·行動策略

(一)森林

1. 阿里山國家森林遊樂區整體改善

以森林本質、林業文化、生態遊憩與遊憩品質為永續經營的核心前提，適當規劃土地使用區及設施，以重現昔日臺灣林場文化、森林鐵路與自然環境、生態樣貌，強調體驗活動，以期成為最具代表性之森林遊憩及體驗學習場域。

2. 森林撫育

規劃區域包括阿里山森林鐵路沿線兩側柳杉林，以動態保存鐵路運輸木材功能及文化價值。

(二)鐵路

1. 基本資料蒐集及研究

包括阿里山森林鐵路之價值特色、沿線動植物研究、國際比較研究等。

2. 行銷推廣及推動國內教育宣導工作

阿里山森林鐵路已有百年歷史，經營過程可說是備極艱辛。唯有讓更多人認同阿里山森林鐵路，結合在地社區及居民認同，鐵路方能永續經營。



圖 18 阿里山森林鐵路(一)



圖 19 阿里山森林鐵路(二)



3. 推動國際交流

藉由與各國之交流，將更能清楚自身之定位及未來的方向，以全球化的視野來評估自身的優勢、劣勢及價值所在。且若能爭取國內外學者支持，於國際相關會議中提出研究報告，將更有助於爭取登錄。

4. 相關設施及歷史建築整建

紐西蘭學者 Paul Mahoney 曾提到，阿里山森林鐵路最佳的其中一點，就是現在仍在正常營運。過去全世界曾有許多的森林鐵路，但目前多半已停駛，而阿里山森林鐵路的永續經營，將是爭取登錄世界遺產最重要的利基之一。

(三) 產業

阿里山林業村：嘉義至阿里山之間的森林鐵路全線開通，同時進行伐木、集材、運材工作，西元 1913 年嘉義製材工廠啟用，將阿里山林場之原木料運送至嘉義市貯木場，讓木材的生產系統化，形成當時東洋第一製材工廠。現正進行阿里山林業村整建工作，籌設林業博物館，將舊有歷史建築「保存、復舊、再利用」，重現阿里山林場風華。

(四) 生活

檜意森活村：為現今保存最完整的營林機關附屬宿舍建築群，位於森鐵北門驛西南側及嘉義市北門街、共和路一帶。檜意森活村的活化過程，見證了林業經營的轉型，我們將舊有閒置眷舍，以都市更新模式經過 4 年的整修，以嶄新的面貌重現國人面前，並引進民間參與投資經營模式，成功將檜意森活村打造為全國第一個以『森林文創』為主軸的林業文化園區，現階段已完成活化公產、振興地方經濟之目標。



圖 20 檜意森活村



四、105 年為民服務成果

(一)群策群力・持續成長

所管業務雖然龐雜，但在群策群力下，嘉義處 105 年在森林保護、育樂保育、環境工程、造林生產、森林鐵路等各項業務量能均有顯著之成長，其成長率如表 2：

表 2 服務成果統計表

業務面向	工作項目(單位)	104 年	105 年	成長率(%)
森林保護	擴大辦理森情講座(次)	0	3	300
	製作森林防火宣導動畫(件)	0	1	100
	辦理新媒體行銷課程(次)	0	1	100
	直升機吊掛訓練(次)	22	30	36.4
育樂保育	保育巡護(次)	63	333	429
	環境教育推廣(場)	8	11	37.5
	環境教育活動(人)	293	298	1.7
	補助縣市政府進行濕地保育(千元)	4,364	6,300	44.3
	步道巡護(次)	86	312	262.7
	社區業務訪視次數(次)	89	123	38.2
環境工程	轄屬野溪清疏量(M ³)	229,114	274,656	19.8
造林生產	國公有造林面積(新植及撫育)(公頃)	478.32	536	12.1
森林鐵路	森林鐵路本線營運收入(元)	25,194,577	39,710,518	57.6
	森林鐵路沼平線營運收入(元)	16,728,361	22,030,183	31.7
	森林鐵路神木線營運收入(元)	37,287,013	43,808,324	17.5
	森林鐵路祝山線營運收入(元)	37,727,939	56,115,588	48.7



(二)創新精進 服務增值

我們著重各項為民服務質量的深化，包含森林遊樂區硬體與軟體的改善、檜意森活村周邊古蹟建築群之串聯、阿里山小旅行、步道工作假期等使民眾有直接感受的增值服務。我們的增值服務詳述如下：

1. 『檜意森活村』自營運以來，創造 **150 人次** 以上的工作機會，吸引逾 475 萬觀光人潮、增加政府收益逾 2,311 萬、減少財政支出達 3,000 萬、創造嘉義縣市觀光產值約 3.6 億元，為都市更新及公產活化成功範例，105 年起我們以『檜意森活村』為立基點，結合阿里山村業村-嘉義製材所相關建築設施為活化利用主體，展現林業文化精神與氛圍，規劃設置「阿里山林業博物館」，配合周邊場域以 BOT 開發商旅產業，打造教育、觀光、創意產業等多元複合之林業文化園區，預估年遊客人數可達 180 萬人次，年營運收入約達 6 億元，對帶動嘉義地方經濟發展有極大效益。



圖 21 檜意森活村-農業精品館



圖 22 嘉義製材廠

2. 阿里山國家森林遊樂區旅客服務中心及遊園車導入智慧雲端互動式解說導覽系統，第 1 階段建置 4 台機組，置於阿里山旅客服務中心及遊園車旅服中心站供民眾自由使用，提供遊客**更便捷**的查詢功能。



圖 23 智慧多媒體互動導覽系統啟用



圖 24 智慧多媒體系統



3.辦理「阿里山小旅行」活動，免費邀請嘉義縣市**弱勢團體師生**至阿里山一日暢遊及進行DIY活動，享受自然之美。105年執行4個梯次，共約90人參加，參加團體包括修緣育幼院、敏道家園教養院、嘉義啟智學校等。



圖 25 水山巨木前體驗森林療癒舞蹈



圖 26 森林小火車初體驗

4.「阿里山入口轉運站」費時近3年建構，為臺灣中高海拔創新之客運轉運站，結合公路客運並提供多元服務，推廣並**鼓勵大眾運輸**。



圖 27 阿里山入口轉運站(一)



圖 28 阿里山入口轉運站(二)

5.辦理「特富野步道工作假期」活動，透過以工代宿、付費模式的活動，使民眾參與步道手作過程，除節省政府經費、更**提供民眾參與**平台，深入瞭解步道製程及生態工法實作，傳達自然生態保育理念。



圖 29 手作更完美的特富野古道



圖 30 汗水加體力 親身體驗



6.繼出版「阿里山詩集」後，費時兩餘年進行資料蒐整，於 105 年 5 月出版「阿里山文學誌」，搜錄阿里山森林文學紀錄，天災後森林重建地景蛻變歷程，並發掘阿里山鐵路興建的文化價值，對於阿里山地區的人文、歷史、土地之情感記憶做更詳盡的保存彙整，深化阿里山的價值。



圖 31 阿里山文學誌



圖 32 百年記憶

7.105 年阿里山花季擴大辦理「櫻與音的對話」音樂會

因「高山青」這首歌曲的傳唱使許多遊人不遠千里的造訪，所以於花季開鑼儀式合併「鄧禹平先生紀念音樂會」，並邀請隱地、夏祖焯老師共享詩光、樂光、好風光。為期一個月的花季共辦理 7 場表演活動，吸引 40.4 萬人次造訪。



圖 33 櫻花季開鑼儀式



圖 34 櫻與音的對話

8.阿里山國家森林遊樂區內將類比無線電更新為數位無線電，使涵蓋率原 60% 提升至 95%，提高行車通訊可靠度。

(1)運用數位無線電內建 GPS 功能，於控制中心之看板顯示行車動態，隨時監控路線行車動態及氣象等資訊，以增進行車安全。

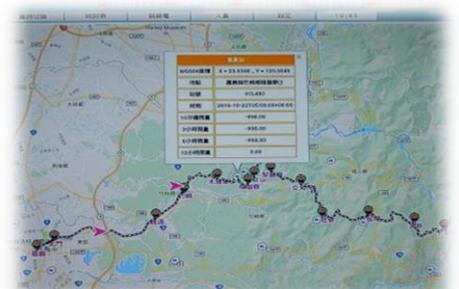


圖 35 行車資訊顯示看板



(2) 運用無線傳輸於無人站螢幕顯示預定到站時間，旅客能隨時獲知車輛到站情況，**加值服務場站品質**。



圖 36 無人站螢幕資訊顯示

9. **主動**提供廠商可向財政部國庫署申請「款項入戶通知」或「工商憑證」之訊息，使廠商可隨時掌握貨款入帳狀況。

10. 繳納國有林出租地租金(代金)及租地造林林(副)產物政府分收價金：除了委託農會代收、郵政匯票、銀行支票及持繳納聯單至本處繳納，另增加至各金融機構(含郵局)以匯款方式繳納。
11. 建立風災期間貸地、工寮、住宅**通報勸離機制**，更新「轄內危險區域暫准建地及租地工寮等通報原則」及通報名冊，如遇豪大雨、颱風警報或水土保持局發布之土石流黃、紅色等警戒時，各工作站配合地方政府依警示、勸離及撤離等各階段，以**簡訊及電話**啟動通知，並與當地村里辦公室及鄉鎮區公所配合辦理勸離或強制撤離。
12. 運用嘉義縣警察局閒置房舍成立豐山駐在所，將豐山、來吉、草嶺等巡護人力集中運用，**24 小時控管出入狀況**，並請保七總隊第七大隊嘉義分隊每日派警員排班進駐，圍堵盜伐運出之路線，駐在所成立後該區盜伐案件較前年**同期減少 40%**。
13. 與轄內 5 個**登山社團結盟**，宣誓**共同打擊山老鼠**。並帶領社團幹部共 60 人勘查盜伐現場，說明嘉義處防範盜伐之用心及遭遇到的困難。活動後各登山社團之幹部反應熱烈，宣誓願意合作通報檢舉盜伐案件。
14. 辦理 2 階段木材辨識訓練，經考核擇選成績優良同仁 18 人，成立「木材辨識小組」。有利調度配合檢警辦理木材樹種辨識、檢尺工作，並提供制服予執勤時穿著，給予外界專業紀律形象。
15. 在豐山村周邊**增設 3 組車牌辨識錄影系統**，因現地無電力及網路，派員拜會電力、電信公司經理，全力協請專案加速架設線路。目前 3 組系統可 24 小時監控豐山村重要路口車輛出入狀況，若有列管可疑作案車輛出入，立即自動通報，保七總隊第七大隊亦可上網調閱及新增資料，對防範盜伐及案件偵查有事半功倍之效，**提高破案率**。



- 16.愛林、保林校園宣導主要以山區、臨海國小對推廣對象，再擴大將愛林觀念再拓展至國、高中，辦理森情講座 3 場次，藉由欣賞臺灣山林之美，進而啟發保護山林之心。
- 17.出版「檜意悠遊」志工解說導覽小冊，提供解說素材及提升解說品質，持續精進志工解說深度。

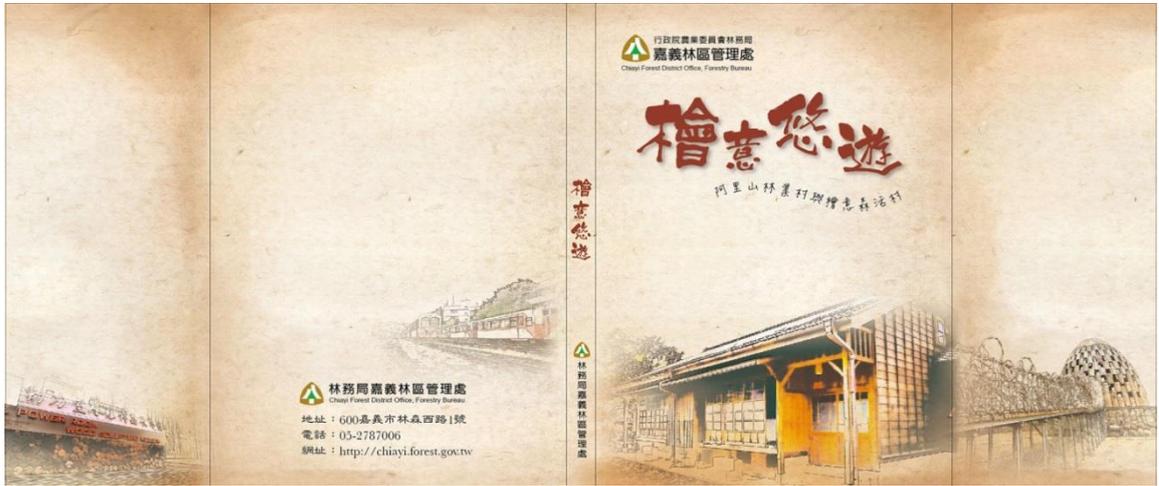


圖 37 『檜意悠遊』志工解說導覽手冊

(三)榮耀肯定·百尺竿頭

同仁們的努力，大家看得見，無論是硬體的生態工程或軟體的公產活化，總是百分之百的衝刺，想為民眾營造更安全、更舒適、更美好的環境與生態，而我們的用功，亦得到肯定。

- 1.行政院公共工程委員會**第 16 屆公共工程金質獎優等獎**：

香林橋下游野溪整治工程。

- 2.治山課陳新發課長榮獲行政院公共工程委員會**第 16 屆公共工程金質獎個人貢獻優等獎**。

- 3.財政部第 14 屆民間參與公共建設金擘獎-**政府機關團隊優等獎**：

阿里山遊園車服務營運移轉案。

- 4.財政部國有公用財產**活化公務預算機關組第 1 名**：檜意森活村。

- 5.行政院農業委員會優良農建優等及佳作工程：

優等 8 件：玉井區第 51 林班孛仔寮坑野溪整治工程、玉井區第 28 林班龜丹野溪整治工程、阿里山溪梳子壩上下游土砂防護工程、豐山行鼓吊橋下游溪床防護一期工程、大埔區第 46 林班崩塌地處理工程、屏遮那坡面崩塌地處理三期工程、阿里山國家森林遊樂區樹靈塔周邊景觀改善工程、森林鐵路#2~#5 平交道遮斷機新設工程。



佳等 3 件：大丘園崩塌地第二期治理工程、屏遮那坡面崩塌地處理二期工程、大埔區第 118、120 林班野溪治理二期工程



圖 38 香林橋下游野溪整治工程



圖 39 大埔地區林班野溪治理二期工程



圖 40 祝山林道人車分道



圖 41 樹靈塔周邊景觀改善工程

6. 嘉義縣文化觀光局「嘉義縣 105 年古蹟歷史建築管理維護計畫」**優等獎**：阿里山國家森林遊樂區內縣定古蹟「琴山河合博士旌功碑」。



圖 42 琴山河合博士旌功碑

7. 嘉義市 105 年古蹟歷史建築

管理維護計畫**優良單位**：市定古蹟「嘉義營林俱樂部」、歷史建築「嘉義市共和路與北門街林管處國有眷舍」(檜意森活村)。



圖 43 國有眷舍建築群 (檜意森活村)



圖 44 營林俱樂部





第貳章

提升為民服務品質績效

貳、提升為民服務品質績效

一、「優質便民服務」構面

本處優質便民服務依對象分為三大構面，分別為**林業經營業務**、**遊憩與教育業務及保育**、**治山防災業務**，為民眾提供具便利性、教育性、遊憩性、緊急性之多重服務體系，其服務內容與特性詳如表 3。

表 3 優質便民服務三大構面

構面	服務對象	服務內容	提供服務	屬性	服務對策
林業經營	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 林農 ✓ 社區民眾 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 租地造林業務：需至現場勘查，一發現違規使用或造林成活率不佳，同仁主動介入輔導改正 ✓ 社區綠美化、社區林業等申請案件一案到底、專人服務 	處本部及 4 工作站	非臨櫃型，多由同仁到場提供服務	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 跨站受理 ✓ 到府服務 ✓ 大批換約走動服務 ✓ 線上申請租地續換約 ✓ 線上申請社區林業補助 ✓ 單一窗口全程輔導
遊憩及教育	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 遊客 ✓ 學童 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 提供森林遊樂區及步道安全、低碳旅遊場域 ✓ 辦理阿里山櫻花季、日出印象、鰲鼓濕地候鳥季等活動 ✓ 阿里山國家森林遊樂區環保低碳遊園車服務 ✓ 自然教育中心依據不同對象量身打造互動參與式的體驗活動與環境教育課程 ✓ 深度經營志工，由志工提供專業解說、諮詢服務 ✓ 森林鐵路沿線專業導覽服務 	阿里山國家森林遊樂區、阿里山森林鐵路、鰲鼓濕地森林園區、觸口自然教育中心、檜意森活村	現場即時服務；示範遊程全程陪同服務	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 線上預約解說 ✓ 線上購票 ✓ 自然教育中心課程線上報名 ✓ 走動式收費服務 ✓ 公眾參與機制
保育及治山防災	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 間接受益者 ✓ 陳情人 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 國有林地崩塌地整治 ✓ 國有林地防砂治水 ✓ 林道改善及維護 ✓ 森林火災之防範 ✓ 盜伐、盜獵、濫墾取締 ✓ 漂流木打撈清理 	處本部及 4 工作站	非臨櫃型，多由同仁到場提供服務	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 按年度計畫執行 ✓ 遇有緊急災害或民眾陳情之案件列為優先處理項目



(一) 服務流程

1. 服務流程便捷性

(1) 單一窗口服務全功能程度

A. 推動**全功能櫃台**及**單一窗口**之洽詢及導引服務，處本部及 4 個工作站均設有全功能之服務櫃台，各類申請案件一處收件，全處服務；提供免費檢舉專線 0800-000930(0800 您您您救山林)，防範盜伐、盜獵、濫墾、森林火災發生；首長信箱反應 105 年 **147 件**，其查詢處理進度流程依據圖 46 之標準作業流程。

表 4 單一窗口服務項目表

服務項目	處本部	阿里山站	奮起湖站	觸口站	玉井站
公文受理	○	○	○	○	○
檔案申請	○	○	○	○	○
民眾陳情	○	○	○	○	○
申請表單	○	○	○	○	○
意見反應	○	○	○	○	○
文宣摺頁	○	○	○	○	○
場地租借	○	○		○	
免費無線上網	○	○	○	○	○
預約導覽	○	○		○	
達成率(%)	100	100	78	100	78

◎備註：奮起湖及玉井站無場地可供租借，亦無轄管園區，故無預約導覽之服務。

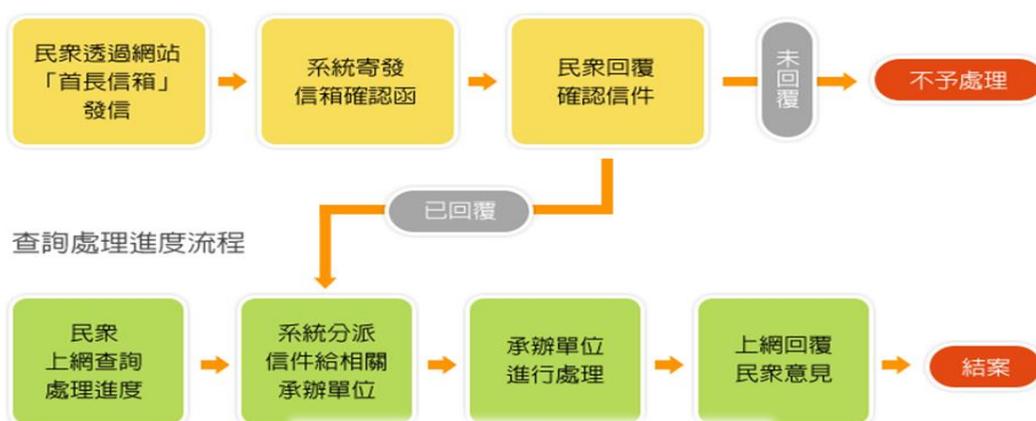


圖 45 首長信箱處理流程圖

B. 持續改善相關設施，提升阿里山國家森林遊樂區、阿里山森態教育館、鰲鼓濕地森林園區阿里山森林鐵路、觸口自然教育中心之服務項目，打造遊客更安全、更便利的遊憩環境，各場域服務項目詳如表 5。



- ✚ 阿里山國家森林遊樂區：規劃辦理阿里山入口轉運站與服務中心共構、入口人車分道、轉運站入口意象及設施改善、林業展示區改善工程、樹靈塔周邊動線改善、遊園車候車總站改善、森之道景觀台設置、塔山步道整修等 12 件工程。
 - ✚ 阿里山旅客服務中心：新增哺集乳室、旅客置物櫃、座椅、1 樓和 2 樓影片播放；改建廁所增加女廁間數。
 - ✚ 鰲鼓濕地森林園區：培訓在地 16 位社區解說員，並提供專業訓練授證，與 7 家業者結盟，提供單一聯絡窗口資訊，提供遊客付費解說導覽服務。
 - ✚ 阿里山森林鐵路：啟用網路訂票系統，提供便捷之購票服務。
- * 臺灣山林悠遊網：新增 RWD (自適版網頁)，便於遊客以手機瀏覽；「旅遊 E 點通」新增「旅程 DIY」、「定向瘋越野」、「無礙心體驗」、「軌道逍遙遊」、「低碳樂活遊」及「生態森呼吸」等生態旅遊資訊。

表 5 各場域服務項目表

服務項目	阿里山國家森林遊樂區	阿里山生態教育館	鰲鼓濕地森林園區	阿里山森林鐵路	觸口自然教育中心
定時播放影片	○	○	○	○	○
導覽摺頁索取	○	○	○	○	○
旅遊諮詢服務	○	○	○	○	○
哺集乳室	○	○	○	○	○
置物櫃	○	○	○	○	○
無障礙廁所	○	○	○	○	○
無線上網	○	○	○	○	○
手機臨時充電座	○	○	○	○	○
志工申請	○	○	○	○	○

- (2) 申辦案件流程簡化情形：簡化行政申辦流程，如綜合場域林地租金多元繳納、公文線上調案、苗木線上配苗申請；
- 阿里山國家森林遊樂區團體遊客入園預約分流系統、大門快速通關作業、志工導覽說線上媒合；
- 觸口自然教育中心單一網站入口、活動網路線上報名；



鰲鼓濕地森林園區 FB 粉絲團經營與阿里山森林鐵路網路售票系統業務，提升行政效率，簡化業務明細如表 6。

表 6 簡化業務明細表

場域	業務內容	簡化前	簡化後	效益
綜合業務	電話費繳納	辦理預借繳款後再核銷	以繳費通知單及證明文件為憑證，直接匯款支付	平均處理時程由 15 日縮短為 3 日
	租金多元繳納	以郵政匯票、銀行支票或至本處繳納	各金融機構以匯款方式繳納租金及主副產物分收價金	便利承租人繳納，避免承租人舟車勞頓
	線上調案	公文承辦人員需親自至檔案室查閱文件	承辦人員可隨時調閱相關文件	節省調案時間
	苗木線上配苗申請	民眾親至辦公處所領取申請表單，填寫後親送收件	網站即時查詢苗木種類、申請條件等，填妥後檢附相關文件寄送本處，經審查符合條件即可配撥苗木	減少民眾往返時間與花費，每件 1 天，合計 141 天
	網路活動線上報名	紙本或傳真報名，增加行政處理時間，亦有遺漏或先後順序爭議問題	民眾可以即時查知是否報名成功及取得相關活動資訊	105 年共計 236 個活動，11,518 人以網路報名，節省辦理天數 472 天
阿里山國家森林遊樂區	團體遊客入園預約分流系統	上傳名單檔案格式受限，開放修改時間限於 24 小時前	上傳格式調整為 ODT 或 PDF，並提供軟體下載連結，開放民眾修改時間最遲至前 1 日凌晨	105 年度預約並報到人數為 1,277,803 人
	FB 粉絲團經營	粉絲團粉絲數提升，由同仁兼任的管理人力不足	統計 FB 用戶上網熱門時間，不分上下班時間，透過分時、分工效率管理模式，加速旅客回應速度	縮短回復時間至 4 小時內，回復率 89% 提升至 100%
	遊樂區大門快速通關作業	遊樂區 1 年逾 200 萬名遊客，規劃 5 處售票窗口，並將大、小客車分道	大客車由替代役男機動至車旁說明購票方式及票種統計，節省「以車排隊購票」於車陣大排長龍時間	大客車、公車每輛車節省 5 分鐘購票時間，1 年共省 3,221 時



	志工導覽 解說服務 線上媒合	團體預約免費 導覽解說服 務，公文申請 聯繫志工媒 合，需 4-5 個 工作天	網路「國家森林志工的 家」開放民眾申請及志 工於後台進行服務認 養，即時進行雙向聯繫	105 年度線上媒 合 368 件，節省 736 天
	區外免費 接駁車服 務	區內停車位已 滿時，小客車 需停放於遊樂 區外路側再步 行入園，耗時 費力	於連續假期、花季時， 提供區外免費接駁 車，減少民眾約 20 分 鐘步行之苦	105 年出車 5,489 輛次、接駁 96,698 人次、節 省遊客步行時間 32,232.7 時
	阿里山花 季區外轉 乘售票服 務	阿里山花季期 間最高單月 40 萬人次入園， 平均每日近 13,000 人，人 車壅塞	協調公路總局阿里山 花季進行疏運交管，提 供區外售票服務	105 年花季遊客 為 404,916 人，平 均每人省 2 小時 塞車購票時間， 計 76,328 時
觸口自然 教育中心	觸口自然 教育中心 單一網站 入口	提供單一網站 入口，俾供申 請及查詢戶外 教學、專業研 習、主題活動 及環境解說等 課程	縮短作業申請時間約 每人 1 小時並節約紙 本資料	105 年辦理活動 358 場、參與人數 15,842 人，節省 辦理天數 660 天
	活動網路 線上報名	紙本或傳真報 名，增加行政 處理時間，亦 有遺漏或先後 順序爭議問題	民眾可以即時查知是 否報名成功及取得相 關活動資訊	105 年共計 236 個活動，11,518 人以網路報名， 節省辦理天數 472 天
鰲鼓濕地 森林園區	FB 粉絲團 經營	粉絲團粉絲數 提升，由同仁 兼任的管理人 力不足	統計 FB 用戶上網熱門 時間，不分上下班時 間，透過分時、分工效 率管理模式，加速旅客 回應速度	縮短回復時間 14 小時，回復率 89% 提升至 100%
阿里山 森林鐵路	臺灣鐵路 局及森林 鐵路各售 票車站購 票	旅客於臺鐵及 森林鐵路各售 票站購票及辦 理退票事宜	105 年啟用網路訂票 系統，以提升旅客購票 服務品質	網路訂票 66,935 張，使用率約 53.4 %；網路退票 1,848 張，使用率 約 11.7 %



2. 服務流程透明度

(1) 案件處理流程查詢公開程度

A. 網路公開資訊

網頁建置主要業務為林務工作、造林業務、社區林業、自然保育、生態旅遊等專區，提供主要業務資訊及相關服務措施，供民眾查詢瀏覽，相關政策如有變更，網頁隨時更新，網站管理人員每季檢視。網頁公開資訊明細詳如表 7。

表 7 網頁公開資訊明細表

公開項目	公開內容說明	公開數量
網路公開事項	1. 分為「最新消息」、「關於我們」、「政府資訊公開」、「為您服務」、「林務工作」、「保育及生態旅遊」等 6 大項，簡易分類易於搜尋 2. 「最新消息」同步揭露於阿里山賞櫻趣 APP、阿里山國家森林遊樂區/鰲鼓濕地森林園區 /阿里山生態教育館/觸口自然教育中心 FB 粉絲團、臺灣山林悠遊網、阿里山國家森林遊樂區團客入園預約系統，廣為宣傳周知	15
網站表單下載	「為您服務」提供各業務申請表單，包括社區綠美化樹苗申請表、會議室租用、租地相關作業申請、林務局所屬場地拍攝申請等，供民眾下載查詢	39
意見信箱	首頁「首長信箱」及廉政園地「服務信箱」，民眾可線上或電話查詢辦理進度	2
森林鐵路	阿里山森林鐵路介紹、歷史及優惠訊息等	9
自然保育	野生動物重要棲息環境及自然保留區	2
生態旅遊	自然步道、阿里山國家森林遊樂區、觸口自然教育中心、阿里山生態教育館、阿里山博物館、鰲鼓濕地森林園區、動力室參觀服務資訊	10
承辦人員資訊	回復案件及意見信箱皆揭露承辦人員之聯絡方式，俾憑後續辦理	所有公文書
案件承辦分工	「關於我們」介紹組織架構、業務範圍及聯絡電話，便於民眾查詢	5



辦理進度查詢	<ol style="list-style-type: none"> 1. 阿里山團體遊客預約入園分流系統 2. 首長信箱/廉政園地-服務信箱 3. 「國家森林志工的家」 4. 「林務局自然保護區/自然保留區進入申請系統」 5. 「觸口自然教育中心」 	5
合計		87

B.阿里山國家森林遊樂區運用「QR-Code」提供數位化解說服務

遊客掃描「QR-Code」即可欣賞阿里山相關生態、人文及步道解說等影片；於櫻花等植物上掛設之QR-Code牌誌，則提供遊客查詢植物名稱、介紹及其開花時相片等資訊。**105年掛設QR-code植物株數為442株。**



圖 46 櫻花 QR-Code 服務

C.LBS 簡訊廣播系統

用於遊樂區內外交通疏導、休閒園通知、即時資訊廣播等，於簡訊發送範圍及時間內，不特定對象將會收到通知簡訊，以即時傳遞宣導訊息。105年使用LBS簡訊廣播系統發送79,838則簡訊，較104年46,000則成長74%。



圖 47 LBS 簡訊廣播系統

D.旅客遺失品、走失

我們的旅客服務中心（阿里山、觸口、鰲鼓、檜意森活村）及森林鐵路各車站，當旅客或員工拾獲遺失物時，均詳實登錄於「遺失物(品)登記簿」內進行遺失品管理；如有遊客現場或電話詢問，將以多種管道協助找尋並會聯絡相關機關協尋。



森情二三事

邀請弱勢育幼院、教養院及啟智學校等弱勢團體師生免費參加「阿里山生態小旅行」。許多院生，因身體孱弱或少有出門機會，峰迴路轉的阿里山公路讓他們吐得七葷八素；但帶領他們走進阿里山的秘境-水山步道，欣賞 2,600 年的紅檜巨木及吸收感受山林芬多精，森林療育的力量讓大家都敞開心房，露出滿心歡喜的笑容，直說下次還要再來。



圖 48 敏道家園身心障礙院生作品



圖 49 修緣育幼院院生 DIY 情形

(2) 案件處理流程主動回應程度：有關民眾申請、反應及涉及權益案件均即時並追蹤辦理，並設置遊客申訴及服務專線及廣設民眾意見反應管道等服務，案件處理流程回應情形詳如表 8。

表 8 案件處理流程主動回應情形表

案件類別	主動回應情形
民眾申請、反應案件	<ol style="list-style-type: none"> 1. 人民申請案件限期 6 日回復（含假日），如為案情複雜或涉及跨機關協調，即先行回復或以電話通知申請人，並將後續辦理結果再行回復 2. 民眾於網路意見信箱之反應，即予回復案件編號及收件日期等資訊，以利民眾查詢或追蹤案件辦理情形
設置遊客申訴及服務專線	<ol style="list-style-type: none"> 1. 處本部、各工作站、阿里山國家森林遊樂區、觸口自然教育園區均設有 24 小時服務專線，有值班人員負責接聽 2. 舉報盜伐、濫墾及森林火災之 24 小時免付費專線 0800-000-930（0800-鈴鈴鈴-救山林）、0800-057-930（0800-林務局-救山林），運用諧音便於民眾聯想記憶通報
廣設民眾意見反應管道	<ol style="list-style-type: none"> 1. 除網站「首長信箱」、「廉政園地」外，以書面、傳真、電話之意見均受理並做成紀錄 2. 於 FB 粉絲團所詢問之問題直接即時回應，縮短回復時間（105 年回覆率 100%、平均回覆時間 9 分鐘） 3. 協力廠商（阿里山賓館、阿里山遊園車、檜意森活村、阿里山生態教育館、阿里山博物館、高山植物園等）所反應之問題，均即透過橫向交流回饋機制，因應處理



4. 遊客於意見調查表所填寫之「開放性意見反應」逐項建檔分類，並列管檢討精進

攤商、房舍、商店、旅社、林地、貸地租金收取
提供劃撥單、劃撥帳號並載明租期及租金供民眾繳費，如逾期未繳納或有相關疑義，即以公文、電話、人員親訪等方式提醒繳納租金

(二)機關形象及顧客關係

1. 機關形象

(1)服務設施合宜程度

我們的**各園區、場站均站在使用者角度**，走動式檢視設施並**即時調整改善**，例如無障礙旅遊及通用設計、網頁/解說摺頁/解說牌多語服務、各園區多元導覽服務、設立集哺乳室及打造無菸環境、營造生活化的森鐵車站等服務設施，提升機關服務形象，相關服務設施設立情形詳如表 9。

表 9 服務設施設立情形

項目	內容
無障礙旅遊及通用設計	<ol style="list-style-type: none">1. 公告實施「肢體障礙遊客之車輛通行祝山林道第一及第二管制哨」須知，每日開放 2 台車輛申請進入阿里山國家森林遊樂區管制哨內2. 「阿里山生態教育館」設置有無障礙車位、通路、廁所、服務台、室內升降椅、戶外升降平台及愛心鈴等完整的無障礙設施，並得到內政部「友善建築-友善遊憩場所」認證3. 阿里山遊園車免費提供行動不便之銀髮族或殘障人士愛心專車接送及解說導覽服務4. 阿里山國家森林遊樂區門票、遊園車及森林鐵路車票均提供 65 歲以上長者、領有身心障礙手冊者及 1 名陪同者票價優惠5. 首創「無障礙遊程」摺頁，提供殘障廁所、停車格、電梯/升降梯/手扶梯及建議遊程等資6. 阿里山森林鐵路列車設置一節 2-4 人無障礙車廂及上下車使用渡板，便利行動不便人士使用。



項目	內容
網頁/解說摺頁/解說牌多語服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供日文、英文、繁體解說摺頁供民眾索取及線上下載；現正翻譯韓、泰、越、印等語言摺頁，將於 106 年提供民眾使用 2. 解說牌誌及入口網站均至少為雙語標示 3. 宣導影片設計為多語版本(如：繁體中文、台語、原住民族語、英文、日文等)
園區、森鐵場站多元導覽服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設有服務台、平面圖、雙語標示、愛心鈴、飲水機等設施，提供友善環境 2. 除解說告示牌外，並設有人員、自導式步道、電腦互動式面板導覽、影音播放、手機 APP 及 QR-code 等多元方式供不同客群選擇
哺集乳室	處本部、阿里山車站、沼平車站、入口轉運站、香林衛生室、旅客服務中心、阿里山工作站等 7 處設有哺集乳室，其中阿里山旅客服務中心 榮獲嘉義縣衛生局哺集乳室評比第 3 名殊榮
無菸環境	阿里山、觸口、鰲鼓園區及所轄辦公廳舍，皆公告有「禁菸區」及「吸菸區」，營造無菸環境
定期安全檢查及督導	每日派員巡護，每月假日督導，每季進行經營管理與安全維護檢查。 依「森林遊樂區經營管理與安全維護督導檢查」及「施工臨時防減災查驗、汛期前置作業與防災整備」SOP，進行各項設施安全管理、檢查、改善與追蹤等作業， 以收防災、減災之效
生活化的森鐵車站	<ol style="list-style-type: none"> 1. 阿里山、沼平車站、嘉義車庫園區販售農林特產、餐食與紀念品，並結合木雕展示，重現林場生活風貌 2. 阿里山遊樂區大門設有祝山線「剩餘車票」LED 顯示燈，提供觀日出民眾規劃行程參考 3. 嘉義及奮起湖車庫除展示珍貴蒸汽火車及相關機具與圖片，並結合導覽解說服務，滿足遊客深度鐵道之旅





圖 50 首創無障礙遊園地圖



圖 51 阿里山生態教育館升降平台

A. 服務便民設施設置情形

辦公廳舍及各場域均提供各項服務便民設施，並持續依民眾需求調整，各園區服務便民設施細項詳如表 10。

表 10 服務便民設施統計表

服務設施	阿里山國家森林遊樂區	鰲鼓濕地森林園區	觸口自然教育中心	檜意森活村	阿里山森林鐵路車站	辦公廳舍
斜坡	○	○	○	○	○	○
專用廁所	○	○	○	○	○	○
專用停車位	○	○	○	○	○	○
扶手	○	○	○	○	○	○
電梯	○	○	○	○	阿里山、沼乎車站	○
服務櫃臺、休息區及椅子	○	○	○	○	○	○
寄託行李	○	○	○	○	○	○
哺集乳室	○	-	-	○	阿里山車站	本處、阿站
廁所	○	○	○	○	○	○
播放室	○	○	○	○	○	○
停車位	○	○	○	○	○	○
飲水機	○	○	○	○	○	○
醫療用品	○	○	○	○	○	○
影印機	○	○	○	○	○	○
免費 wifi	○	無訊號	○	○	○	○
愛心傘	○	○	○	○	○	○
摺頁宣導資料	○	○	○	○	○	○
AED	○	○	○	○	○	○
雙語服務標示 (中/英)	○	○	○	○	○	○
建物平面圖	○	○	○	○	○	○
FB 粉絲團/網站	○	○	○	○	○	○





圖 52 無障礙廁所



圖 53 祝山車站等設置自動體外心臟電擊去顫器 (AED)

B.環境友善設施-綠色節能

綠建築

場 域	綠建築指標	綠建築標章
 <p>觸口自然教育中心-綠意館</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 綠化量 ● 日常節能 ● 二氧化碳減量 ● 廢棄物減量 ● 水資源 ● 污水垃圾改善 	
 <p>阿里山入口轉運站</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 綠化量 ● 日常節能 ● 二氧化碳減量 ● 廢棄物減量 ● 水資源 ● 污水垃圾改善 	
 <p>檜意森活村</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 綠化量 ● 基地保水 ● 日常節能 ● 水資源 	



✚ 環保節能

✚ **阿里山電動遊園車**：園區導入 10 輛安審通過電動中型巴士提供遊園導覽服務，為**全台創舉**。具安全、低噪音污染、平穩舒適等特性，相較於柴油中巴**每年可減少 322.75 公噸的碳排放量**，相當於大安森林公園面積大的森林所吸收的碳量。

✚ **節約能源**：具體行動如改用 T5 燈管、採購環保/節能/省水標章商品、購置電動公務機車、冷氣設定 28 度、會議無紙化、使用回收紙張、裝設水量控制筏、電器用定時器設定等。嘉義處 105 年節約能源情形詳如表 11。



圖 54 阿里山電動遊園車



圖 55 阿里山電動公務機車

表 11 節約能源『四省』成果表

四省	年度比較	精進作為						
省電	<p>用電量</p> <table border="1"> <tr> <th>年份</th> <th>用電量 (kWh)</th> </tr> <tr> <td>104年</td> <td>288,000</td> </tr> <tr> <td>105年</td> <td>278,000</td> </tr> </table>	年份	用電量 (kWh)	104年	288,000	105年	278,000	使用定時器設定，冷氣設定 28 度，辦公廳舍改用 T5 燈管
年份	用電量 (kWh)							
104年	288,000							
105年	278,000							
省水	<p>用水量</p> <table border="1"> <tr> <th>年份</th> <th>用水量 (m³)</th> </tr> <tr> <td>104年</td> <td>1,330</td> </tr> <tr> <td>105年</td> <td>1,280</td> </tr> </table>	年份	用水量 (m³)	104年	1,330	105年	1,280	選擇環保、節能、省水標章，裝設水量控制筏
年份	用水量 (m³)							
104年	1,330							
105年	1,280							



四省	年度比較	精進作為						
省油	<p>用油量</p> <table border="1"> <caption>用油量數據</caption> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>用油量(L)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>104年</td> <td>44,500.0</td> </tr> <tr> <td>105年</td> <td>42,500.0</td> </tr> </tbody> </table>	年份	用油量(L)	104年	44,500.0	105年	42,500.0	購置電動公務機車，推行共乘3人以上申請公務車
年份	用油量(L)							
104年	44,500.0							
105年	42,500.0							
省紙	<p>105年電子化會議</p> <table border="1"> <caption>105年電子化會議數據</caption> <thead> <tr> <th>會議類型</th> <th>百分比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>有紙會議</td> <td>49%</td> </tr> <tr> <td>無紙會議</td> <td>51%</td> </tr> </tbody> </table>	會議類型	百分比	有紙會議	49%	無紙會議	51%	會議無紙化；使用回收紙張
會議類型	百分比							
有紙會議	49%							
無紙會議	51%							

C.服務設施改善工程

✚ 阿里山森林遊樂區

【遭遇問題】

- ◇ 遊樂區內停車空間有限，大小型車於停車場交織動線紊亂，亦容易發生危險。
- ◇ 花季創下單月近40萬名遊客、每年約200萬人次的遊客數，且因地處中海拔、遊客型態多以自行駕車為主，帶來可觀的人潮車潮，如何將「人車分流」並將遊憩區域「還地於民」以提升旅遊安全性及舒適性成為重要課題。
- ◇ 遊樂區內為阿里山溪及濁水溪上游集水區，每逢雨季、颱風，天然災害即成為遊樂區最難以掌控之限制因子。



大門大小車混雜車眾多亂象

區內道路行車多

路寬僅六公尺，人車爭道



【工程改善項目】

興建阿里山入口轉運站

◇鼓勵遊客搭乘大眾運輸客運以有效減少車流量，將嘉義縣公車、員林客運及國光客運**集中導入「入口轉運站」**，同時消弭遊樂區內停車場大小型車交織亂象。

◇**細膩考量遊客心理**，矗立紅檜巨木作為進入阿里山之入口意象，讓初來乍到之國內外旅客經長途車駛後能有「阿里山終於到了！」之期待感受。駐留於轉運站，西側大片落地採光玻璃營造為眺望鄒族聖山-塔山及「阿里山八景」之晚霞夕照絕佳新景點。



圖 56 阿里山入口轉運站

◇入口轉運站內提供門票自動售票機、車票販售、餐飲休憩、廁所、哺集乳室、旅客諮詢等**多元服務**，成為台 18 線串接台 21 線前旅人最溫馨之高山補給站。



圖 57 阿里山轉運站入口意象

串接人車分道系統

◇自阿里山入口轉運站作為遊客入園新動線起點，進行遊客分眾分流。自入口轉運站可由自動售票機購得門票後，串接入口人車分道系統一路步行至香林服務區、巨木群棧道、姊妹潭及沼平公園，完成環狀遊憩動線人車分道系統，**將安全、寬敞的遊憩動線還地於民**。



◇精選人車分西側道絕佳夕照、晚霞、雲海賞景位置，設置加大、加寬之觀景平台及擴大遊園車候車總站木棧平台，滿足遊客休憩賞景需求、降低擁擠度以提升遊客滿意度。



圖 58 阿里山國家森林遊樂區遊園車候車總站改善前後示意圖



圖 59 步道西側眺望雲海、夕照

香林神木區周遭景觀改善

- ◇以**木棧道加寬方式**及**設置平台**紓解遊客人潮，並設置弧形梯階、梯舞台、攝影平台等相關設施，利於觀賞拍攝香林神木、千歲檜等美景，營造臺灣最高海拔劇院型展演平台，於105年10月11日舉行「神木下的婚禮」。
- ◇為服務身心障礙人士，配合**增加無障礙坡道**及相關設施利於就近觀賞香林神木美景，於完成啟用後對遊客行走安全及提升遊憩品質等均大幅提升。



圖 60 香林神木下婚禮



香林橋下游野溪整治

◇以手工砌石護岸搭配漣漪造形跌水工程營造流瀑景觀，讓

溪流生物在砌石護岸
石縫中棲息得到保護；
接續以漣漪造形固床
工搭配景觀池形成水
幕造景，兼俱導正流心、
減緩流水速度及蓄水
功能。

◇以 541 萬之工程經費，
整治溪床長度約 105M，
治理成效優良，除達到
野溪整治效益外，並重
塑環境賦予野溪新生
命，創造阿里山新景
點。



圖 61 整治工程完工樣貌

✚ 步道系統盤整維修

【遭遇問題】

我們管轄雲嘉南地區共計 40 條步道，日常巡護管理及修繕絕非易事，為維護使用者安全，除對於步道投保公共意外責任險外，亦將步道依使用頻度、距離、難度等因子綜整考量分為三類：第一類使用頻度高、遊客眾多，第二類使用頻度中、第三類-使用頻度低、修繕維管不易，建立退場機制。

【工程改善項目】105 年度針對**第一類**步道系統優先進行工程改善。

✚ 塔山步道

塔山步道屬於國家級步道，全長約 3.5 公里，山頂之觀景平台眺望群峰視野良好，於登山界中頗具盛名。105 年度針對部分路段木棧道損壞及路基流失處進行整修工程。





圖 62 阿里山國家森林遊樂區塔山步道整修前後對照

特富野古道

特富野古道亦為國家步道系統一環，為舊東埔線森林鐵路，全長約 4.7 公里，因林相優美且道路平坦易行，為大眾熱門登山路線。105 年度針對木橋腐朽處更換、結構強化、路基鞏固等進行整修工程。



圖 63 特富野古道整修工程前後對照

 肖楠母樹林步道整建工程：於奮起湖地區保留之一片珍貴臺灣肖楠母樹林，並於林下闢建平台與步道供民眾休憩賞景。105 年度進行木平台保養維護並闢建增寬步道寬度以呼應民眾使用需求。



圖 64 肖楠母樹林步道整建工程改善前後對照



- 嘉南雲峰步道整修工程規劃設計:位於雲林縣古坑鄉的嘉南雲峰步道，全長約 4 公里，具豐富低海拔闊葉林相，育有珍貴的牛樟巨木。105 年度進行步道整修工程之設計規劃案，以妥善規劃整修。



圖 65 嘉南雲峰步道整修改善前後對照

(2)服務行為友善性及專業度

A.服務行為友善性

- 嘉義處針對不同園區之服務需求加強各項服務措施，例如國家森林志工志願服務品質提升，訓練具外語專業志工、阿里山國家森林遊樂區 24 小時不打烊服務等友善服務，相關服務措施及成效統計詳如表 12。

表 12 服務措施及成效統計表

分類	項目	內容	成效
綜合業務	國家森林志工志願服務	專業培訓協助志工，協助阿里山國家森林遊樂區、觸口自然教育中心、阿里山林業村及檜意森活村導覽解說與生態旅遊服務 2.依據志工不同專業背景，培養英文、日文等外語專長志工	1.104 年志工服務 742 場次，服務 93,346 人次；105 年志工服務 368 場次，服務 21,697 人次 2.具外語專業志工： 英語-6 位 日語-2 位
	電話禮貌測試	依據「政府服務品質獎」電話禮精進作為貌測量表為基準，辦理抽測作業	104 年平均 87.8 分 105 年平均 88.4 分
	投保公共責任意外險與旅遊平安保險	阿里山國家森林遊樂區、鰲鼓濕地森林園區、觸口自然教育中心、轄管 40 條步道、阿里山森林鐵路投保公共責任意外險與旅遊平安保險	出險統計： 104 年 27 件 105 年 11 件，有下降趨勢
	設置 AED 體外心臟電擊去顫器	單位內 70%以上員工接受 CPR 暨 AED 初階訓練，並核派 AED 管理人專責管理，嘉義縣衛生局於 103 年 10 月 31 日授予阿里山國家森林遊樂區安心場所認證	總計 6 台（祝山車站、沼平車站、觸口自然教育中心、鰲鼓濕地森林園區、檜意森活村、動力室）



阿里山森林鐵路	新設平交道遮斷機	國內首創將 RFID 應用於平交道感應系統。有效隔離火車與一般道路人車，安全性提高，平交道零事故	105 年平交道 0 事故
	推動服務禮貌觀念及運動	站長、副站長不定時於月台、候車室、公廁等處巡視並招呼旅客，對站房整潔、員工勤惰、服務態度、業務執行等做即時督導考核與處理，達成「以客為尊」、「顧客導向」之服務	值班站長每日不定時至車站各處巡視服務旅客
	關懷弱勢、全程服務	遇身心障礙旅客即主動服務，除代為購票、引導乘車外，並聯繫當次列車長及到達站提供全程服務	北門至奮起湖車站區間服務身心障礙旅客約 30 人次 阿里山車站於園區內服務身心障礙旅客約 100 人次以上
	提供旅客行李之暫時置放	105 年 7 月於阿里山及奮起湖車站啟用行李置物櫃	平均每月月收入合計約 2 萬元
	旅客遺失品之管理	將遺失物資料詳實登錄、建檔管理，以利旅客現場或以電話查詢	104 年全線登錄 145 件、領回 63 件；105 年全線登入 152 件、領回 96 件
阿里山國家森林遊樂區	服務態度及禮儀訓練	每年辦理遊樂區及鐵路員工之服務禮儀訓練，並要求相關委外廠商(清潔、綠美化、保全、遊園車等)及替代役協同受訓	105 年辦理 3 場，參訓人數 114 人
	24 小時服務	園區有豐富的自然資源，夜晚觀星、生態觀察、晨間觀日出各具風情，為 全台唯一 24 小時營業 之森林遊樂區	105 年遊客 2,242,886 人次
	區外免費接駁服務	花季及連續假期提供區外免費接駁公車服務，讓遊客免於路側步行之苦	105 年 5,489 輛次、服務 96,698 人次
	電動遊園車解說導覽服務	臺灣首座於中海拔地區，採用安審通過之電動中巴作為遊園導覽服務之森林遊樂區，提供低碳、綠能、環保之旅遊運輸及解說導覽服務	105 年服務 1,122,070 人次，佔入園人數 50%
	香林衛生室 24 小時醫護駐診	補助嘉義縣衛生局「緊急醫療救護計畫」，於香林衛生室 24 小時 醫護人員駐診，提供醫療救護	104 年補助 316.3 千元 105 年補助 347 千元



LBS 簡訊 廣播	與中華電信合作「LBS 簡訊廣播服務」，以簡訊發送交通疏導、災害防救等資訊給區域範圍內之民眾	104 年發送 46,000 則 105 年發送 79,838 則
垃圾清運 焚化服務 擴及全阿 里山鄉民	嘉義縣阿里山鄉多位山區，由嘉義處負責補助全鄉垃圾載運至焚化爐費用及垃圾分類，並自行購置 2 台垃圾車清潔遊樂區內中山、中正、香林三村垃圾，以維護環境整潔、回饋鄉里	104 年補助 250 萬 105 年補助 318 萬， 協助 5,673 位鄉民 清運垃圾

強化電話服務及電話禮貌

我們每年依據行政院國家發展委員會函訂「政府服務品質獎」電話禮貌測試量表內容宣導電話禮儀，以增加同仁們專業及應對方式。為使服務品質不斷提升，我們成立電話禮貌測試小組，依據「政府服務品質獎」電話禮貌測試量表為基準，將內容分為 5 大部分，包括禮貌測試，依接聽速度、應答語調、電話禮貌、應答內容為評分項目抽測。測試結果 104 年平均 87.8 分，105 年平均 88.4 分，成長 0.6 分。我們亦針對成績較差部分進行檢討改善，如各單位接聽電話時，應注意禮貌及速度，清晰報明單位名稱或自己姓名（氏），並說「您好」、「早安」等問候語，語調應謙和、熱誠，解說應具體、明確詳盡答復；對非承辦業務之來電洽詢，仍應仔細聆聽，予以詳盡回答，或能做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步為其處理；另結束時應有禮貌性用語（如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等）。

B. 服務行為專業度

嘉義處因業務性質多元，因此我們著重服務人員專業訓練，為求服務更專業，辦理外語能力培訓、緊急救護訓練及大量傷病患處置與後送演練及辦理「木材辨識」初階及進階課程等訓練，提升同仁業務專業程度，提供更優質服務，相關專業訓練及成效統表詳如表 13。





圖 66 與空中勤務總隊執行森林火災救災聯合演練



圖 67 緊急救護訓練

圖 68 國家森林志工培訓

表 13 專業訓練及成效統計表

項目	內容	成效
計畫性專業職能訓練	每年度均訂有訓練計畫，積極辦理政策性訓練，並針對各項專業職能辦理訓練課程，強化同仁專業職能	104 年度辦理 43 班期，參訓人數 1,238 人次 105 年度辦理 48 班期，參訓人數 1,855 人次(如附表 1)
外語能力提升	<ol style="list-style-type: none"> 因應國際化趨勢，針對國家森林志工及員工進行外語訓練 調查員工外語能力專長，並據以培養國際會議、參訪交流優秀人才 辦理林業新知英文課程，關注林業專業國內外新聞 	<ol style="list-style-type: none"> 員工外語專長統計：英檢優級 1 人、高級 1 人、中高級 6 人、中級 10 人及初級 14 人；國家森林志工，具英文專長共 6 位、日文專長 2 位 104 年度員工外語訓練 12 場、19 人結訓；105 年度員工外語訓練 8 場、35 人結訓
ISO 認證	每年持續檢討辦理換證及續評，以標準化的作業流程及文書確保服務品質之一致性	阿里山國家森林遊樂區、觸口自然教育中心、阿里山森林鐵路具有 ISO9001：2008 認證
緊急救護訓練及大量傷病患處置與後送演練	每年辦理阿里山國家森林遊樂區及森林鐵路服務人員初級救護訓練 (EMT1) 課程，配合進行「大量傷病患處置與後送演練」，以因應突發傷	<ol style="list-style-type: none"> EMT1：104 年辦理 1 場、參訓人數 50 人；105 年辦理 1 場、參訓人數 50 人 大量傷病患演練：104 年辦理



	病意外處置，提昇遊樂區之服務及安全品質	1 場、參訓人數 62 人；105 年辦理 2 場、參訓人數 177 人 3. 森林鐵路舉辦防救災應變演練 104 年辦理 1 場、參訓人數 62 人；105 年辦理 2 場、參訓人數 127 人
透過分業之制服展現專業形象	阿里山國家森林遊樂區內之保全、遊園車、阿里山生態教育館、國家森林志工、森林鐵路、觸口自然教育中心、東石生態教育館之同仁皆有不同制服，以利於執勤時使民眾容易辨識進而洽詢相關服務	要求服務團隊需著制服執勤以維持專業形象
阿里山國家森林遊樂區賣店服務品質提升輔導計畫	委託財團法人中衛發展中心於 102 年 5 月至 103 年 4 月執行「阿里山國家森林遊樂區賣店服務品質提升輔導計畫」，協助賣店區之整體規劃輔導，建立正確經營管理觀念，提升服務熱忱及品質	輔導廠商 49 間、建立「娜若瑪菲」、「葉斯摩后」及「櫻花老街」3 處商圈
「木材辨識」初階及進階課程	藉由木材辨識，提升人業從業人員專業知能，於發現漂流木、贓木或工程施作時，能掌握木材特性即時辨識材種	104 年已有 18 人受訓合格，105 年持續回訓 105 年已配合檢警辦理木材樹種辨識、檢尺工作計 43 次、96 人次。
「修枝撫育」及「苗木菌根接種」專業課程	林業從業人員常需進行林木修枝撫育作業，專業知能的提升能促進林木健康生長	105 年參訓 41 人
直昇機吊掛訓練	於林野巡視及山難救援時常會需要吊掛協尋，每年均配合空勤直昇機舉辦吊掛訓練，以培養專業技能防範未然	104 年 22 人參訓 105 年 30 人參訓
國家森林志工專業訓練	每年度均訂有訓練計畫，並針對志工服務的專業知能與服務禮儀辦理訓練課程，以提升志願服務品質	104 年訓練 8 場、訓練人數 293 人 105 年訓練 11 場、訓練人數 298 人

(3)服務行銷有效程度

我們在森林育樂、植樹綠美化、阿里山森林鐵路及各園區出版品業務上，運用多元行銷及跨機關合作方式，達到向民眾宣導林業知識及推廣生態旅遊之目標，相關服務行銷及成效統計表詳如表 14。



表 14 服務行銷及成效統計表

分類	項目	內容	成效
森林育樂	策略聯盟	與旅行社合作發行「臺灣好行」套票及「高鐵-阿里山」聯票，持該聯票者得購一般優待票入園	104 年策略聯盟入園遊客人數 442 人 105 年策略聯盟入園人數 548 人
	阿里山鄉鄒族原住民民族資源共同管理會	借重民間力量共同行銷阿里山,並藉由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，建立自然資源共管機制	每季召開 1 次，105 年共討論 41 個議題，並達成共識協議
	「阿里山賞櫻趣」行動導覽 APP	透過手機 APP 程式，提供即時花況、氣象資訊、日出時間、森林鐵路時刻表、最新消息、建議遊程、賞花資訊等訊息	Android 系統總計 9,314 人次下載、IOS 系統總計 4,480 人次下載
	櫻與音的對話	105 年創新提供民眾申請參與演出	花季期間於遊樂區內香林服務區、櫻王前廣場、沼平公園等處總計舉辦 7 場音樂會
	香林音樂會	不限於花季期間、表演形式，開放民間團體申請於阿里山國家森林遊樂區內香林服務區表演	105 年辦理 3 場活動
	低碳旅遊	1.持續推動阿里山國家森林遊樂區策略聯盟，與交通部觀光局配合臺灣好行-無縫隙旅遊服務計畫 2.鼓勵遊客搭乘大眾公共交通運輸工具上山入園，除有節能減碳之效更能有效疏解交通問題	105 年搭乘臺灣好行-阿里山線大眾運輸公車遊客約 15.5 萬人，較自行駕車減少二氧化碳排放量 108,500 公斤
	FB 粉絲專頁	建置多元行銷管道，於 FB 設立「阿里山國家森林遊樂區」、「觸口自然教育中心」、「鰲鼓濕地粉絲團」、「阿里山生態教育館服務中心」等粉絲專頁	FB 粉絲專頁之行銷成果詳如表 15
植	植樹月活動	分別與縣市政府、童軍會、	植樹節當天同步在 4 個地點



樹 綠 美 化		中油、嘉義大學大學等 15 單位合作辦理 4 場區域植樹活動、1 場護樹及 1 場植樹暨砍除銀合歡活動	辦理贈苗活動，發動 5 個社區綠美化
	植樹月捐發票贈樹苗	植樹月系列活動及與中油公司合作加油捐發票或廢電池換樹苗、員工贈苗等方式	計於 34 處辦理贈苗，贈出 11,899 株苗，兌換發票 8,289 張，回收廢電池 227.2 公斤
	YouTube 宣導	將植樹節活動情形、植樹前、後航照及現況空拍影片，製成 30 秒短片，宣導植樹成果	除於網站上供點播外並於每場活動時播放，YouTube 觀看次數 615 次
	推動國有土地造林工作	企業或民間團體投入人力與資金一同參與	合作造林與紅十字會 60 公頃、環境品質文教基金會 36.5 公頃。另捐贈經費由本處代為造林部分，聯安診所 2.15 公頃；105 年宇誠商旅股份有限公司 0.35 公頃
	林業志工解說隊	接受機關、學校、社區團體預約解說，讓民眾了解臺灣林業文化歷史，深入認識特有人文環境	服務人次已超過 4,000 人次
	輔導社區參與社區綠美化	結合社區居民力量親手栽植樹木，並辦理政策宣導及各項綠美化技術專業研習，以整頓髒亂及閒置空地	105 年度計有 14 社區參與
阿 里 山 森 林 鐵 路	推動森林鐵路進軍世界遺產行銷森林鐵路	<ol style="list-style-type: none"> 1. 105 年 5 月與日本大井川鐵道、富山縣黑部峽谷鐵道、瑞士馬特洪哥塔鐵路公司(MGBahn)及其所屬的高納葛拉特鐵道(GGB)，締結姐妹鐵路 2. 推出森林遊樂區內鐵路支線一日、二日券 3. 105 年 11 月 18 日英國上議院議員暨臺英國會小組共同主席福克納勳爵等人，為推動威爾普爾菲爾鐵路(Welshool & Llanfair Light Railway)與阿里山森林鐵路締結姊妹鐵路 	<p>森林鐵路 105 年度執行推動世界遺產各種相關事宜 12 件</p> <p>迄今已召開四次遺產推動委員會會議，並積極與國際交流，增加阿里山森林鐵路世界能見度</p>



	4.105 年 12 月 24 日與印度簽署「鐵路遺產合作意向書」，未來將進行人員、文化、技術相互交流		
出版品	1.阿里山國家森林遊樂區花季賞花手冊及摺頁	1.出版「阿里山賞花手冊」 2.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	1.阿里山賞花手冊印製 2,000 本。 2.阿里山摺頁印製 90 萬份。
	2.阿里山文學誌	本書所記憶的時光和歷史，是對阿里山土地經驗的記憶，透過人文的腳步，深化對土地的感情與記憶，是土地的，歷史的，文化的記憶書	已印製 800 本
	3.阿里山森林遊樂區手札	以阿里山森林景緻樣貌設計而成之精美手札	已印製 1,000 本
	4.藤田村的故事-阿里山百年林業起始點	考據嘉義製材所起源自 1906~1907 年的藤田村，一步一景，處處代表著臺灣百年林業的縮影	已出版 1,000 本
	5.檜意悠遊手冊	由阿里山林業村與檜意森活村志工隊，以多年導覽解說經驗彙集而成，擇其通俗簡要部分成冊，讓有興趣者深入瞭解嘉義林業文化	已出版 500 本
	6.國寶上雲端	記錄阿里山森林鐵路沿線各站之特色及由來，並以臺語「七字仔」唸唱北門、竹崎、獨立山、奮起湖、神木等 5 站及歌頌阿里山之美之有聲出版。	已出版 1,000 本
	7.奔馳百年-阿里山森林鐵路的故事	讓民眾更進一步瞭解森林鐵路的歷史背景	已出版 13,000 本
	8.«風華再現-阿里山森林鐵路復建紀事»DVD 紀錄片	紀錄莫拉克颱風造成森林鐵路 421 處崩塌損壞復建工程	已出版 2,000 本
	9. A Brief History of Alishan Forest Railway the Century	提供國外旅客能更進一步瞭解森林鐵路的歷史背景	已出版 500 本





圖 69 檜意森活村 FB 粉絲團



圖 70 阿里山國家森林遊樂區 FB 粉絲團

表 15 FB 粉絲專頁粉絲統計

FB 粉絲團	管理單位	粉絲人數
阿里山國家森林遊樂區	育樂課、阿里山工作站	50,211
鰲鼓濕地粉絲團	駐館團隊	6,595
觸口自然教育中心	環境教師群	4,015
阿里山生態教育館服務中心	駐館團隊	868
阿里山遊園車	加成交通股份有限公司	293
檜意森活村 Hinoki Village	檜意森活村股份有限公司	37,016

森情二三事

阿里山林場為三大林場之一，百年前阿里山林業促成嘉義木材產業興起，玉山一、二村是當時製材工廠、員工宿舍之重要所在地，於歷史研究調查—「嘉義市玉山一、二村歷史建築調查研究」及「藤田村—阿里山百年林業起始點」紀錄片成果發表會上，特別邀請 2 位曾經在嘉義製材所擔任木材檢尺及修補阿里山火車輪工作，已近百歲的白髮蒼蒼耆老，現身分享歷史過往，感動中夾雜著淚光，讓他們找回記憶，也帶大家穿越那段伐木歷史，共同見證與回憶阿里山百年林業發展歷程。



2.顧客滿意情形

(1)機關服務滿意情形

A.外部遊客滿意度調查

我們針對教育遊憩場所(阿里山國家森林遊樂區、鰲鼓濕地森林園區、觸口自然教育園區及檜意森活村)定期實施遊客滿意度調查，並針對調查結果修正經營方針及服務態度。105年共委託執行8件滿意度調查案，**整體滿意度**較104年**提升**，分別詳述如下：

*執行「阿里山國家森林遊樂區整體規劃暨計畫書檢討修訂工作」，訪談區內商家、機關、旅社等，以瞭解產業界及其他機關對於遊樂區之需求與看法，納入經營管理之考量，其訪談結果及應用對策詳如表16。

表 16 問卷與訪談結果及應用與對策

項目	問卷與訪談結果	規劃發展之應用與對策
遊客問卷訪談	重遊率高且再訪意願強	阿里山園區面積大，可藉由各種體驗遊程的安排以提高遊客的重遊率，故可依據區內特色規劃不同主題或體驗之行程規劃，提供遊客各種遊憩體驗
遊客問卷訪談	發展多元整合型票務的可能	應區內外交通系統與票卡進行票務整合，後續可考量入園票卷共構系統、交通套票、優惠套票及套票遊程的應用。
	解說及服務資訊等設施待加強	為加強解說及服務資訊，應從解說系統及其服務媒介進行規劃，有助於創造優質的遊憩品質
	店家及攤商周邊環境與經營主題缺乏吸引力	自景觀與視覺美質的角度進行調配，並搭配產業輔導等手段，配合區內各區推動定位進行轉型，提高空間主題特色以增加吸引力、商機與整體觀感
	透過人數控管與多元運具的選擇可有助於再訪意願的提升	透過遊憩承載量的計算作為遊客總量管制的依據，透過人數控管以確保遊憩品質，並透過多元運具轉乘與接駁，提供各種的遊憩體驗以提升再訪意願



	區內停車空間尚待加強	後續應透過整體空間改善，調整入口區停車場、商店區之空間與動線規劃，並配合強化大眾運輸使用的提倡推廣、接駁配套的安排、教育宣導等方式，降低私有客車入山的比例，改善停車空間不足之現象
業者問卷訪談	缺乏環境改善及產品經營模式轉型的動力	可協助業者進行輔導，透過協助檢核營業場所內外部空間、建築外觀與週邊景觀風貌之協調性、空間格局與動線安排、產品定位區隔等產業輔導機制，協助業者提升環境品質及產品特色
	參與生態旅遊或解說培訓相關課程意願高	應配合環境教育法的實施推動環教計畫與生態旅遊，並輔導業者共同推動生態旅遊，以推廣環境與生態教育和建立在地夥伴關係
	商店街周邊環境與近年相關建設投入的滿意度並無加成之效	針對周邊環境、建築規範與違建問題應從整體空間評估規劃著手，並與業者進行溝通協調，並在溝通協調有所共識後始推動執行。尤其是商店區、旅社區與第二停車場間的空間及動線規劃會影響商店街整體動線與消費行為，應由此著手進行整體改善以達成效
	對於統一規範、違建解套及經營管理的輔導的考量	
在地訪談	遊客數量與用水量可能產生的衝擊影響	考量住民需求、有限資源及遊客承載，進行遊客總量控管。並配合節水、貯水等相關設施之推動安排，增加水資源的循環利用效益，降低用水影響衝擊。
	機關及住宅區遷移之可能性	自法令、可行性與管理面向上，就住宅遷建進行溝通協調，求取共識。
	商圈空間經營規劃限縮與往後延續溝通之機會	建立合作平台以建立有效且持續性的溝通管道。



* 阿里山國家森林遊樂區遊客滿意度調查案

本案自 100 年起於阿里山旅客服務中心即進行遊客滿意度問卷調查，並每半年委託國立嘉義大學自然環境資源學系進行分析，據結果改善遊樂區環境與服務。105 年共回收 1,329 份有效問卷，受訪者基礎資料以女性(61.6%)、31-45 歲(29.8%)、第一次造訪(45.6%)、自駕汽車前來(54.5%)、教育程度大專以上(56.2%)、服務業(24.7%)、居住地-臺灣(82.3%)者居多。

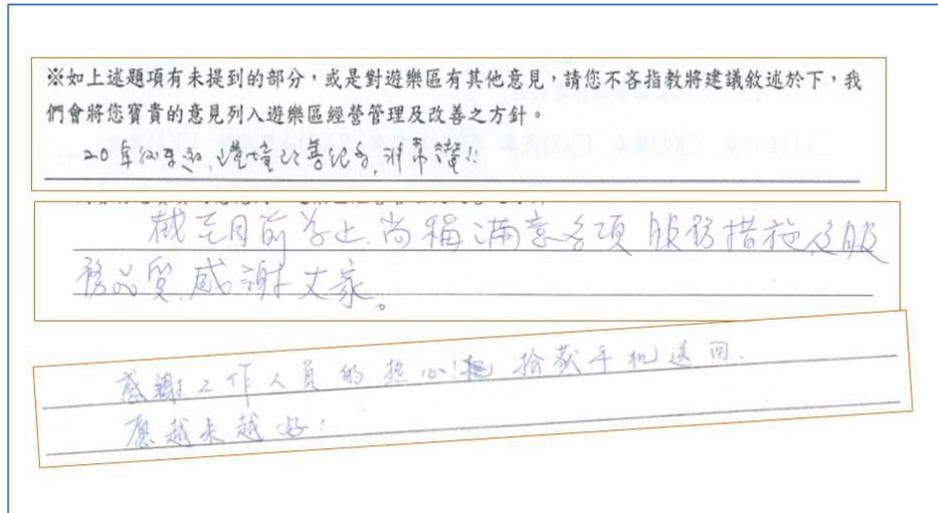


圖 71 遊客肯定阿里山遊樂區服務品質

* 「阿里山國家森林遊樂區遊園車解說導覽服務」OT 案

每半年將遊園車之營運績效評估作業提出遊客搭乘滿意度問卷調查結果，以客觀瞭解服務品質。105 年 1-6 月蒐集 840 份有效問卷。105 年受訪者基礎資料以女性(58%)、大陸(71.9%)、大學畢業(40.8%)、團體遊客(51.6%)居多。旅遊目的則以純觀光旅遊(83.8%)居多，其次為生態旅遊(10.6%)。阿里山遊園車問卷分析結果詳如表 17。

表 17 阿里山遊園車問卷調查分析

問項	103 年	104 年	105 年
硬體設施與環境	4.08	4.29	4.33
軟體服務品質	4.08	4.30	4.32
導覽服務品質	-	4.20	4.22
路線服務	3.98	4.18	4.19
路線設計	4.09	4.33	4.28
班次規劃	4.1	4.22	4.25
觀光服務供給	4.06	4.22	4.24

非常滿意 5 分、
非常不滿意 1 分。
“-”代表未測量。
與前一年度相比
有成長項目
以紅字表示。



*** 阿里山生態教育館、阿里山博物館及香林服務區委託經營服務案**

每月蒐集問卷，透過分析瞭解遊客背景及遊客意見，作為經營管理參考。105 年 2-10 月共回收 1,350 份有效問卷，受訪者基礎資料以女性（59%）、31-50 歲（85.45%）、南部（26.67%）、以社群網路取得館舍訊息（34%）者居多。滿意度調查情形詳如表 18。

表 18 阿里山博物館、香林服務區及生態教育館遊客滿意度調查情形

地點	阿里山博物館	香林服務區	阿里山生態教育館
問項	滿意及非常滿意%		
導覽解說專業度	98.89%	99.55%	99.56%
人員服務親切度	98.89%	99.11%	99.21%
本館區空間氛圍	96.44%	98.23%	98.89%
公共空間整潔度	98.89%	100%	100%
展出作品滿意度	97.78%	99.11%	98.99%

*** 阿里山森林鐵路每年均辦理遊客滿意度問卷調查**

分析檢討遊客需求及滿意度，據以改善服務品質。森林鐵路服務滿意度調查分析表詳如表 19。

表 19 森林鐵路服務滿意度調查分析比較表

調查年月	104 年	105 年	調查分析及改善措施	
問卷份數	830 份	1157 份		
滿意度調查滿意百分比	窗口售票員服務態度	98%	98%	遊客對於窗口售票員服務員的服務態度達到顧客滿意的程度。
	列車乘務人員服務態度	98%	99%	遊客對於列車乘務人員服務態度的滿意度比去年佳。
	各項資訊之提供或查詢	97%	98%	遊客對於森林鐵路各項資訊之提供或查詢的滿意度比去年佳。
	車站及列車廣播服務	98%	99%	遊客對於車站及列車廣播服務的滿意度比去年佳
	動線引導及轉乘標示	97%	98%	遊客對於動線引導及轉乘標示的滿意度比去年高
	站內環境及車廂清潔	98%	97%	對於站內環境及車廂清潔的滿意度比去年略為下滑，除加強督導對外包清潔人員之管制措施，並請車站督導清潔人員，做好清潔工作。



* 「鰲鼓濕地森林園區」委託經營服務案

每月蒐集問卷，透過分析瞭解遊客背景及賞鳥活動淡旺季遊客意見，俾作為館舍經營管理參考。105年1-9月蒐集有效問卷491份。受訪者基礎資料以雲嘉南（50.1%）、41-60歲中壯年人口（44.6%）、高中職（33.8%）、學生（24.8%）、自行開車者（64.4%）、專程前往（64.8%）、重遊（67.2%）者居多。比較各年度遊客滿意度情形，可發現遊客滿意程度逐年成長。惟遊客的重遊意願及口碑介紹是後續應提升的項目，以長期經營鰲鼓濕地森林園區之客群，並廣為推廣。遊客滿意度調情形詳如表20。

表20 各年鰲鼓濕地森林園區遊客滿意度調查情形

問項	103年	104年	105年
服務態度	4.67	4.59	4.87
解說態度	4.62	4.50	4.86
解說內容及專業	4.61	4.50	4.78
整體服務品質	4.62	4.55	4.78
環境清潔	4.54	4.47	4.66
解說及指示牌	4.34	4.28	4.55
設施設置與功能	4.26	4.30	4.46
整體景觀	4.23	4.38	4.45
願意重遊	4.23	4.35	4.35
願意介紹	4.29	4.37	4.42

非常滿意 5分、非常不滿意 1分。

* 觸口自然教育中心委託專業服務案

本案委託真理大學環教暨生態保育推廣中心，對於戶外教學、專業研習、主題活動、環境解說及特別企劃等五大類別活動參與者進行問卷調查，透過分析瞭解參訓者意見與背景，俾作為課程研發改善之參考。105年1-12月五大類別課程共計辦理340場次，合計回收3,616份有效問卷。參與者以網路（40.4%）或親友告知（31.9%）取得活動資訊、第一次參與（46.8%）、雲嘉南地區（83%）者居多。五大類主題因課程內容設計，參與對象涵蓋由國小、國中學童、親子、機關公司、一般團體等群體，98.5%的受訪者願意再次參與自然教育中心活動。觸口自然教育中心滿意度調查情形詳如表21。



表 21 觸口自然教育中心滿意度調查情形

問卷項目		場地設施	活動內容	整體滿意
面向		滿意及非常滿意比例		
戶外教學	104	98.6%	97.66%	99.5%
	105	99.3%	100%	99.7%
專業研習	104	93.2%	93%	96.6%
	105	100%	100%	99.8%
特別企劃	104	92.96%	92.53%	94.85%
	105	93.5%	93%	94.3%

註：主題活動及環境解說因問項敘述不同，未納入比較。105 年特別企滿意度較去年低之原因，經檢討為推出之活動項目不同影響遊客滿意度。
成長項目以紅字表示。

* 檜意森活村遊客滿意度調查

本案委託國立嘉義大學，針對檜意森活村參觀動線安排、交通便利性、歷史文化導覽服務、文創/特色店家、藝文展演等 15 面向進行問卷調查，105 年 2-4 月合計回收 865 份有效問卷。經調查結果，遊客對於檜意森活村「日式建築設計」滿意度最高（4.34）、其次依序為「環境整潔」、「園區內藝術裝置」、「文創/特色商家」、「旅遊服務中心」、「欣賞木藝品與選購便利性」為遊客滿意之前 5 項服務項目，依該滿意度調查，大多數遊客對於重遊意願、向他人推薦的部分平均得分極佳，顯示遊客對於前往檜意森活村，整體服務與規劃而言達滿意，就不滿意部分仍願意再給予園區改善機會，檜意森活村滿意度調查情形詳如表 22。

表 22 檜意森活村滿意度調查情形

問項	105 年度	排序
日式建築設計	4.34	1
環境整潔	4.25	2
園區內裝置藝術	4.13	3
文創/特色店家	4.11	4
旅遊服務中心	4.08	5
欣賞木藝品與選購便利性	4.01	6
參觀動線安排	3.93	7
嘉義特色名產選購便利性	3.91	8
藝文展演	3.91	9

非常滿意 5 分、
非常不滿意 1 分。



歷史文化導覽服務	3.88	10
廠景參觀(如:電影 KANO)	3.87	11
交通便利性	3.84	12
餐飲便利性	3.77	13
互動式活動(如:DIY 手作)	3.75	14
日式服裝出租	3.69	15

B.機關內部同仁滿意度

105年辦理人事服務滿意度調查，於105年8月16日至23日針對全體同仁進行施測（計發出260份紙本問卷，回收有效問卷221份，回收率達85%），以瞭解同仁對人事服務之滿意度，俾利提升人事服務效能。本次調查結果，人事整體服務績效滿意度達**81.4%**，105年亦榮獲林務局人事室所屬人事機構業務績效考核評定**第1名**。我們除持續精進人事服務作為，整合及簡化作業流程，強化同仁服務專業性，即時將各項法令及權益新知轉知同仁並定期辦理人事業務法規宣導外，未來更致力推動人事服務關懷列車，以主動積極、專業可靠及貼心關懷之感動服務，有效提升人事服務效能。人事服務滿意度調查分析詳如表23。

表 23 人事服務滿意度問卷調查分析

評量關鍵績效指標	滿意度提升策略
專業性	增加人事人員業務相關教育訓練，強化人事法制及實作演練，隨時充實人事新知，熟知最新修正之人事法規與實務流程，進而提升服務效能
積極性	整併及簡化人事服務流程，並落實顧客導向式服務，重視同仁意見與感受，提供即時、便捷與貼心化服務
溝通性	強化人事人員溝通協調能力，並以同理心設身處地協助同仁解決問題
關懷性	遇有同仁發生婚、喪、喜慶等情形，及時告知相關權益事項，並提供主動關懷協助服務措施
信賴性	運用專業知能服務同仁，並確實提供相關法規供同仁參考利用



(2)民眾意見回應與改善情形

- A.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。
- B.電話抱怨紀錄、輿情分析、他單位函轉民眾意見與陳情、FB 粉絲團意見回應等多元管道。
- C.阿里山國家森林遊樂區及鰲鼓濕地森林園區假日督導
透過本處同仁每月進行假日督導，透過民眾的角度以主動出擊方式瞭解實際經營情形與民眾需求。
- D.訂定新聞稿發布及輿情處理機制，每日指派專人於 7：50 前全面檢視平面報紙、網路新聞輿情蒐集，並將每日輿情陳報新聞媒體連絡人及分送相關單位處理及參考，若有負面輿情即做必要之處理、回應及澄清。
- E.針對民眾申請續換約案件，除登陸林政業務管理系統外並由工作站列冊追蹤，確實掌握續換約進度，以維民眾權益，於送件時進行申請案件審視，減少後續補件情形，倘後續有需補件或資料須補正，會先與民眾聯繫，約定送件時間，漸少民眾往返。
- F.參與村、里民大會或社區相關活動，並利用巡視宣導、召開說明會、參與各項會議宣導等深入瞭解民眾意見。
- G.透過網路、平面、廣電媒體等，蒐集相關林業訊息，即時輿評分析，並積極回應。
- H.阿里山森林鐵路運用旅客諮詢系統及旅客意見箱，讓旅客能隨時建議需要改進的地方；並訂定「旅客抱怨處理流程」及時處理民眾反映意見並作成紀錄及製成「常見問題集」、列為重點教育訓練項目，以提升改善服務品質。105 年度民眾客訴 20 件，民眾反映意見改進服務情形詳如附件三。



二、「資訊網路服務」構面

(一)資訊提供及檢索服務

1. 資訊公開適切性與內容有效性：

(1) 入口網站設置「主動公開資訊」專區，公開資訊計森林法規等 17 項，除依「政府資訊公開法」第 7 條所定應主動公開之政府資訊外，並依「個人資料保護法」第 17 條所定公開個資收集相關資訊供民眾查閱，公開率達 100%。



圖 72 政府資訊公開專區

(2) 建置林務工作及保育生態旅遊等專區，以提供主要業務資訊及相關服務措施供民眾查詢瀏覽，共計林務工作、保育及生態旅遊等 2 大類 18 項。



圖 73 林務工作



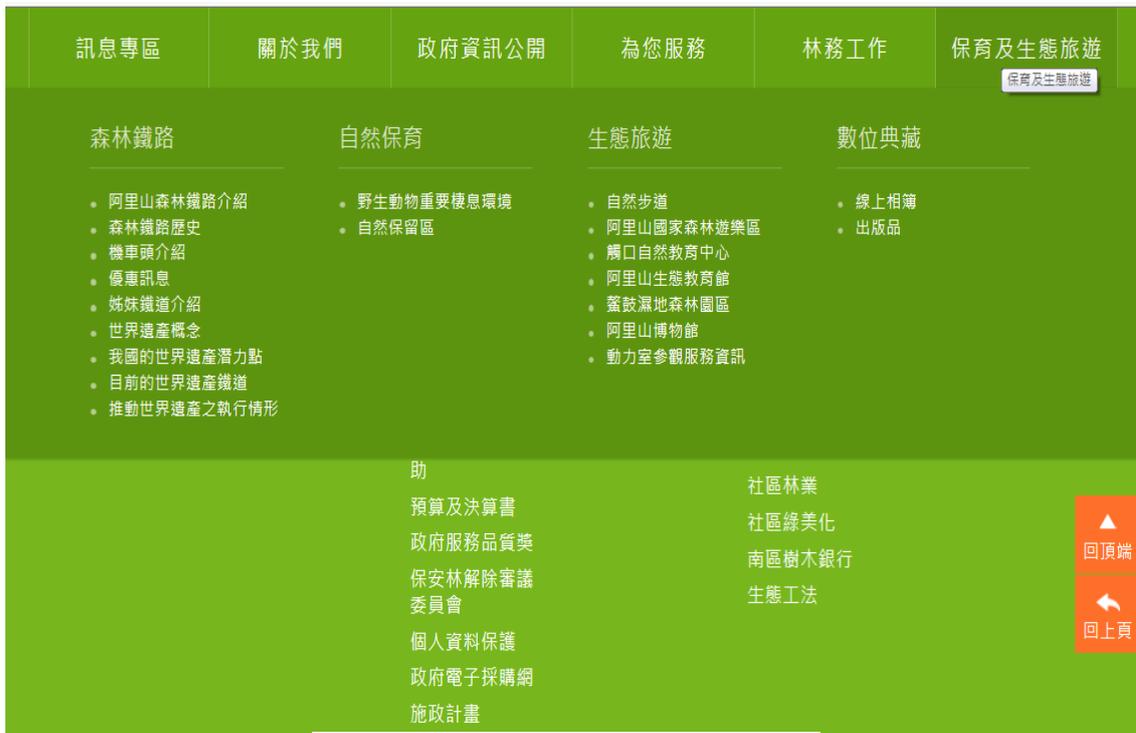


圖 74 保育及生態旅遊

(3)設置阿里山林業村及檜意森活村 <http://chiayi.forest.gov.tw/ali-village>、曾文南化烏山頭水庫集水區等重點業務專區 <http://chiayi.forest.gov.tw/reservoir>，提供重點業務資訊及介紹轄管旅遊休憩景點相關訊息、活動花絮等供民眾瀏覽查閱。



圖 75 曾文南化烏山頭水庫集水區



圖 76 阿里山林業村及檜意森活村

(4)設置新聞、公告及出版品等專區，提供最新消息、相關公告訊息及就業資訊，方便民眾即時瀏覽相關活動及業務推展成效，105 年網站瀏覽數為 20,893,588 人次。



表 24 新聞、公告及出版品等專區明細表

內容選單	連結網址
最新消息	http://chiayi.forest.gov.tw/all-news
業務公告	http://chiayi.forest.gov.tw/announcements
就業資訊	http://chiayi.forest.gov.tw/job
出版品	http://chiayi.forest.gov.tw/public



圖 77 訊息專區

(5) 阿里山森林鐵路相關訊息公開於專屬網站供民眾瀏覽
(<http://www.railway.gov.tw/Alishan-tw/index.aspx>)



圖 78 阿里山森林鐵路網頁

表 25 專屬網站可查詢資訊

分類	資訊說明
網路訂票	105 年 1 月 14 日正式啟用網路訂票系統，提供民眾於網路上訂購單程票、來回票、取消訂票、查詢剩餘票、訂票紀錄等服務。
購票資訊	公開購票指南、專開列車申請資訊、乘車指南、票價表、營業里程、旅運服務規約、旅客 Q&A 和網路訂票辦法。



時刻表	提供森林鐵路本線、神木、沼平線開車時刻表及最新訊息、森鐵郵輪行程和各站大眾運輸轉乘資訊，以利民眾行程規劃之便利性。並每日公告祝山線明日及最近 7 日預計發車時刻表，祝山觀日平台日出時間概況表，更進一步確保上網資料之正確性、時效性與便捷性。
認識森鐵	介紹森林鐵路本線及各支線興建歷史，沿線各站、車庫園區、橋樑隧道，以及森鐵歷年大事紀簡介，讓民眾能瞭解森鐵之歷史。
森鐵特色	介紹森林鐵路建築工法、自然景觀及森鐵使用車輛介紹。
景點介紹	彙整公開鐵道及公路沿線周遭景點以便利並節省民眾旅遊景點之規劃時程。
導讀	公告相關資訊及組織編制、服務據點、營運概況和場地出租相關規定。
姐妹鐵道	簡介與森林鐵路結盟的姐妹鐵路，大井川鐵道、黑部峽谷鐵道、馬特洪哥塔鐵道與高納葛拉特鐵道，並公布與姐妹鐵道的票證互惠方案和優惠活動。

(6) 網站下載附件均為開放文件格式

配合推動政府機關使用 ODT 開放文件格式，入口網對外提供之文件下載及表單附件如為可編輯者，均採用 ODT 文書格式；非可編輯者，則採用 PDF 文書格式。



圖 79 附件下載格式



(7) 網頁內容維護

為確保網站維持正常運作並避免公開之資訊錯誤、過期或超連結已無效等情形，除視公開資訊性質，隨時更新內容外，每月定期檢視全球資訊網之相關連結有效性，並於每季定期全面檢視資訊內容之正確性。

2. 資訊檢索完整性與便捷性：

(1) 網站首頁設置檢索搜尋功能

網站首頁 (<http://chiayi.forest.gov.tw/>) 設置搜尋功能，方便瀏覽者利用「關鍵字」進行搜尋。

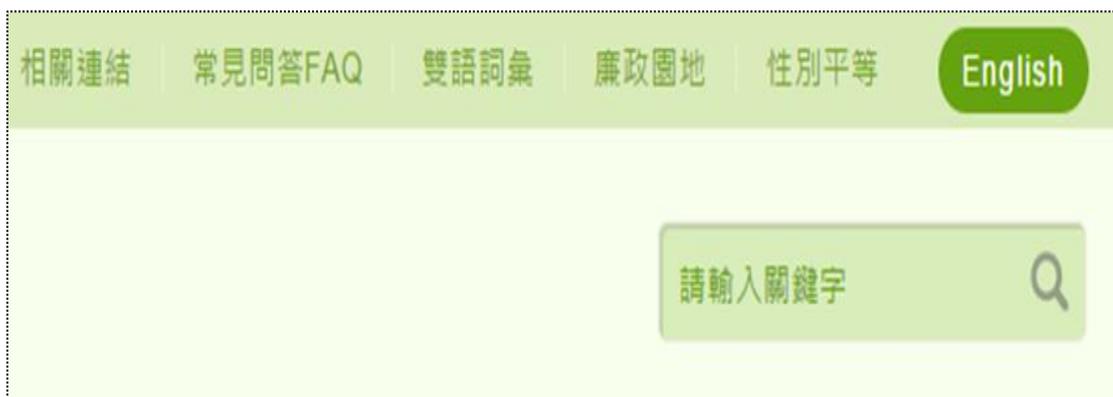


圖 80 檢索搜尋功能

(2) 網站首頁設置「網站導覽」便利視障人士瀏覽網頁

依照「無障礙網頁開發規範」原則設計，遵循無障礙網站設計之規範提供網頁導盲磚(⠠)、網站導覽 (Site Navigator)、鍵盤快速鍵 (Access Key) 等設計方式。



圖 81 視障人士瀏覽網頁



(3) 設置「網站架構」便利使用者掌握網頁全貌，提升民眾瀏覽速度。



圖 82 設置「網站架構」

(4) 設置「快速服務區」收納民眾較常瀏覽之單元，方便快速瀏覽，節省搜尋時間。



圖 83 設置「快速服務區」

(5) 介接業務相關網站及社群網站，除推廣業務外並滿足民眾不同需求。



圖 84 介接相關網站



(二) 線上服務及網路參與

1. 線上服務能量擴展性

(1) 善用資訊科技，針對民眾需求開發線上服務項目

A. 105年1月14日正式啟用網路訂票系統(<http://alishan.railway.gov.tw/>)，便利民眾預訂森林鐵路本線對號列車座位，網路訂票 66,935 張，使用率約 53.4 %；網路退票 1,848 張，使用率約 11.7 %。



圖 85 森林鐵路網路訂票系統網站

B. 「阿里山國家森林遊樂區團體遊客入園分流預約系統」

為分流團體遊客入園時間，以**提升整體遊憩品質、降低單一時段擁擠程度**，自 102 年起實施團體遊客入園分流預約制度，供遊客線上申請預約入園。105 年計 57,247 團、1,504,976 人次申請。



圖 86 團體遊客入園分流系統

森情二三事

中埔鄉某林地遭占用開闢為豐山果園，經訴訟三審判決確定拆屋還地，債務人未依限自履，法院強制執行在即。因占用人具有低收入戶、身障資格，我們積極聯繫社會局、公所、村長、慈善團體等協助尋找住所及勸說自履，並委婉告知占用人處理流程及相關規定，期間更拜訪嘉義地院院長洽談有關強制執行費用得否因弱勢族群而免除求償問題。經媒體報導及我們從中聯繫，當地工程公司願意協助占用人自履拆除，占用人亦同意接受協助。終於在強制執行前一天自行拆除完竣，之後我們於中秋節致贈秋節禮品，也順道關懷其居家情形，占用人沒想到我們會持續關心他們，看到他們說現在住的地方買東西方便許多，讓我們放下心中那塊大石頭。



C. 「阿里山賞櫻趣」APP

因花季期間時常接獲遊客詢問花況資訊，藉此設計開發「阿里山賞櫻趣 APP」(含 Android 及 IOS 版)，供遊客隨時查詢阿里山花況、日出時間、火車車班、建議遊程與最新消息等資訊。105 年下載人次為 13,794 人，成長率為 33.18%。



圖 87 「阿里山賞櫻趣」APP

D. 櫻花「QRcode」牌誌

遊客掃描「QR-Code」即可欣賞阿里山相關生態、人文及步道解說等影片；於櫻花等植物上掛設之 QR-Code 牌誌，則提供遊客查詢植物名稱、介紹及其開花時相片等資訊。共計 442 株植物掛設 QR-code 牌誌。使遊客於非花期或紅葉期，也能欣賞該植物之美。



圖 88 櫻花「QRcode」牌

E. LBS 簡訊廣播服務

本處購置中華電信「LBS 簡訊廣播服務」，用於交通疏導、災害防救、資訊分享等，透過簡訊發送給區域範圍內之民眾以收宣導之效。105 年發佈 79838 則；成長率 174%。



圖 89 LBS 簡訊廣播服務

F. 「國家森林志工的家」線上解說預約導覽

http://recreation.forest.gov.tw/VL/VL_4_1.aspx 可申請「阿里山國家森林遊樂區」、「檜意森活村」、「阿里山車庫園區」、「觸口自然教育中心」等處導覽服務。申請人可



圖 90 線上解說預約導覽

透過網路得知是否通過申請。本處亦會透過專人電話聯繫，通知申請單位導覽志工聯絡方式及集合時間等細項，俾供申請人安排遊程。105 年申請人數 21,697。



G. 「臺灣看透透」網路即時影像

http://webcam.www.gov.tw/webcam_view.php?view=63 阿里山國家森林遊樂區內於阿里山工作站及沼平公園設有「臺灣看透透」攝影機，遊客可以**直接從網路連線觀看**遊樂區



圖 91 阿里山著名的櫻王

內「櫻王」及「沼平公園」的**即時影像**，藉此瞭解氣候及花況情形。

2. 網路應用參與情形

(1) 透過 Facebook 臉書粉絲團與民眾交流互動

針對廣泛使用網路的不特定民眾成立臉書臉書專頁，同步更新活動訊息、活動照片、宣傳相關活動，並不定期舉辦互動小遊戲，增加民眾參與感，培養「死忠粉絲」群，以分享、按讚、轉發等方式建立口碑，亦可透過推文、訊息即時回應海內外遊客問題，105 年成長率詳如表 26。

表 26 臉書粉絲團統計表

粉絲專頁	104 年	105 年	成長率
	粉絲人數	粉絲人數	粉絲人數
阿里山國家森林遊樂區	21,506	50,211	+133.47%
觸口自然教育中心	2,452	4,675	+90.66%
鰲鼓濕地粉絲團	5,071	6,595	+30.05%
阿里山生態教育館服務中心	205	868	+324.87%
檜意森活村	28,524	37,016	+29.77%
阿里山遊園車	38	293	+671.05%

森情二三事

阿里山國家森林遊樂區素以豐富的自然資源及氣象景緻吸引遊人前往，FB 粉絲專頁目前集客力最高的文章為 105 年 3 月 20 日介紹「枯球蘿紋蛾」文章，觸及 61 萬 2,984 人次點閱分享，共吸引 1.6 萬個讚，阿里山神蝶吸睛效果名不虛傳。



圖 92 枯球蘿紋蛾

(2)林務局影音資訊平台

藉由「林務局影音資訊平台」，提供各項林業工作、保育宣導影片相片供民眾線上觀看。105 年嘉義處提供影音資訊詳如表 27。

表 27 影音資訊平台統計表

類別	影片	照片
嘉義處提供數量	32 部	18 張
觀看次數累計	5,044 次	7,343 次
觀看次數 TOP1	阿里山百年記憶 (國語版)	阿里山日出
觀看次數 TOP2	揭開子遺生物的面紗— 阿里山山椒魚 (國語版)	26 號蒸汽火車

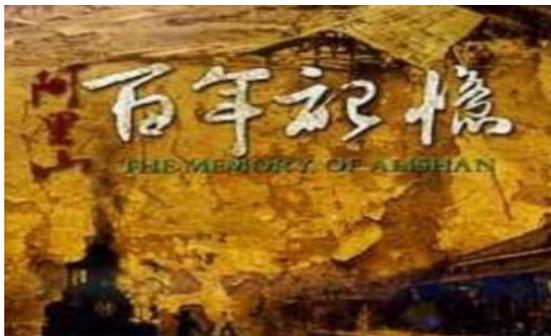


圖 93 阿里山百年記憶



圖 94 26 號蒸氣火車

三、「創新加值服務」構面-創新服務情形

嘉義處秉持「**凝聚全民意識，方有全民守護**」之信仰，一方面致力於保護愈來愈壓縮的自然環境，以維持城市的永續性，另一方面戮力宣導公民參與理念。從現代化科技(**智慧、低碳**)、在地紮根教育(**推廣、生態**)、以人與文化為本的記憶(**感動**)等層面出發，促成公私部門及公民協力合作，創造**逾 179 個工作機會**，讓昔日以「木材城市」著稱的嘉義，繼續傳揚著自己的故事。



(一) 有價值的創新服務

1. 【推廣】

採「公私協力異業結盟」策略，運用阿里山國家森林遊樂區、觸口自然教育中心、鰲鼓濕地森林園區等場域，推廣「山海連線」之生態旅遊及環境教育，引導民眾走入自然。並透過「服務流程改造、專人全程服務、客製化服務」方式，持續提升服務品質。

(1) 成立鰲鼓濕地森林園區生態旅遊策略聯盟並提供單一聯繫窗口。

A. 策略：串聯社區周遭餐飲、休閒漁場、社區導覽等 7 家業者與專業受訓授證之在地社區解說員成立策略聯盟，並設置生態旅遊單一聯繫窗口，提供遊客解說導覽、遊程規劃、餐飲等一條龍服務。再由收入提撥回饋金作為在地環保公益使用。

B. 成效：

- ✚ 單一窗口聯絡電話：0975-922-678 蔡小姐。提供在地居民就業機會 23 名。
- ✚ 105 年東石生態教育館(含觀海樓)參觀人次達 84,386 人。
- ✚ 105 年東石生態教育館駐館團隊開發環境教育教案，受理學校團體參與體驗，增加遊程多元豐富性。



圖 95 環境教育教案開發



圖 96 服務單一窗口策略聯盟

(2) 推動觸口自然教育中心業務，以「雲嘉南戶外環境教育領航者」為目標。

A. 策略：

此為雲嘉南地區唯一自然教育中心，場域集樹木銀行、觸口工作站、自然教育中心三功能為一體，人文、地質及林業等解說資源豐富多元。服務宗旨在於讓更多民眾走入自然、了解嘉義林業歷史，從而愛護自然並衍生在地認同感且提供單一網站入口，供民眾申請/查



詢戶外教學、專業研習、主題活動及環境解說等課程。

B.成效：

- ✚ 觸口自然教育中心-綠意館通過綠化量、日常節能、二氧化碳減量、廢棄物減量、水資源、污水垃圾改善等六項綠建築指標，獲得**黃金級綠建築標章**；並以與環境融和、獨具特色之設計榮獲以催生臺灣原創景觀為主題的**建築園冶獎優質公共景觀獎**。除自然環境外，連同建築物本體亦是環境教育良好題材。
- ✚ 觸口自然教育中心為雲嘉南地區第一個獲行政院環境保護署**環境教育設施場所認證**通過之場所，持續致力於提供民眾優質之環境教育及戶外遊憩體驗。觸口自然教育中心獲得行政院環境保護署**第一屆環境教育獎機關(構)組優等獎**，除有效提昇機關形象外，對於其在環境教育專業發展上更具優勢。
- ✚ 將持續與所有環境教育工作者及相關單位共同推動環境教育，落實低碳生活方式，善盡地球公民之責，達成「林業走出去、民眾走進來」，共同維護森林生態、保育自然資源、共創永續生活環境的夢想。



圖 97 觸口自然教育中心



圖 98 環境教育推廣

(3)活用既有林業文化建物及館舍，運用於生態教育推廣。

A.策略：

整建啟用阿里山國家森林遊樂區內「阿里山生態教育館」、「臺灣一葉蘭館」、「阿里山山椒魚館」、「高山博物館」、「香林服務區」等 5 館舍，並委託民間團隊經營，提供遊客保育諮詢服務、場館介紹與管理、辦理生態體驗營等活動。



B.成效：

✚ 105 年於阿里山國家森林遊樂區內辦理 4 場次「阿里山生態體驗營(2 天 1 夜)」，吸引 88 人次踴躍參與觀星、生態觀察、DIY 活動等體驗；並首度將場域延伸至原鄉(鄒族-悠遊巴斯)，串聯遊樂區周遭景點並營造與鄰近社區之合作機會。

✚ **創造 6 個就業機會**，並**優先聘用**在地居民或阿里山鄉原住民。



圖 99 阿里山生態體驗營(一)



圖 100 阿里山生態體驗營(二)

2.【低碳】

採「公私協力異業結盟」策略，於阿里山國家森林遊樂區導入電動遊園車接駁導覽服務、設置遊客分流預約入園制度、建構人車分道系統，並與交通部公路總局合辦「阿里山花季交通疏運措施」，透過「服務流程改造」方式，將阿里山國家森林遊樂區以更環保及友善的嶄新風貌呈現世人眼前。

(1) 公私協力導入全台最高海拔電動遊園車接駁導覽服務

A.策略：

阿里山國家森林遊樂區海拔逾 2,200 公尺，面積廣達 1,400 公頃且地勢起伏，區內主要景點離售票口距離超過 1.5 公里，雖有森林鐵路作為運具，但班次及運能未足因應大幅增加之遊客量。為服務體力不足、行動不便或行程緊湊之遊客，並為消弭遊樂區內違法白牌車營運亂象，以促參法引進民間專業經營團隊，提供優質遊園接駁導覽服務。更全面啟用電動遊園車，開全臺高海拔山區電動遊園車之成功首例。

B.成效：

✚ 園區全面啟用電動中巴作為遊園車種，創全臺高海拔森林遊樂區之先例，提供低碳、綠能、環保之運具與解說導覽服務。



- 截至 105 年，載運乘客數 2,845,698 人，**入園遊客乘車率高達 50%**。其中，服務 65 歲以上、4 歲以下及身心障礙者等優惠搭乘者，達 485,232 人。
- 優先聘用 23 位在地居民，佔員工比例逾 50%。
- 每年回饋在地居民、原鄉、弱勢團體等金額逾 126 萬元，免費接駁服務逾 4,700 趟次。
- 因預計目標達成度及實施成效良好，於分別榮獲**財政部第 11、14 屆金擘獎-政府機關團隊優等獎**之肯定。



圖 101 榮獲財政部第 11 屆金擘獎優等獎



圖 102 電動遊園車候車站點

圖 103 榮獲財政部第 14 屆金擘獎優等獎

(2) 設置「阿里山國家森林遊樂區團體遊客分流預約入園制度」

A. 策略：遊樂區年遊客人數更是突破 200 萬人次；為解決遊客集中於 10 至 13 時入園，對環境、交通及遊憩品質所造成之衝擊，針對搭乘遊覽車上山入園之遊客實施分流預約入園制度，以上、下午限額入園方式分流入園遊客數量，提升遊憩品質；並以票價優惠之誘因引導遊客採共乘遊覽車方式入園，推廣低碳環保旅遊。

	
 阿里山國家森林遊樂區 預約入園認證單	
預約時段： 2016/12/3 (上午)	
核准編號： 20161121248	
<small>本認證單各持有者須同時、同車、同團、同目的地入園，方安門牌處查驗。</small>	
阿里山國家森林遊樂區	
公司統編：22***716 公司名稱：三寶旅行社 有限公司	身分證：A1213***687 申請人姓名：邱創政
本團總人數：23 實際報到人數：	
大陸地區人民申請來台觀光團體團號： 059942176	

圖 104 團體遊客預約認證單



B. 成效：累計逾 780 萬人辦理預約入園。 105 年度預約人數為 127.7 萬人。

(3) 建構「阿里山國家森林遊樂區人車分道系統」

A. 策略：

遊樂區年平均入園遊客數高達 276 萬人/年。而區內主要遊憩動線(祝山林道)平均路寬僅 6 公尺，大量人、車共用道路，對遊客安全造成極大威脅，且車輛廢氣亦影響遊客賞景興致。鑒此，分期分區建置完成區內人車分道系統。成功串連園區內等主要特色景點，由點、線延伸至面，除提供遊客更優質且安全之步行遊園環境，亦具鼓勵遊客步行練體力兼作環保愛地球之深意。

B. 成效：

✚ 辦理第一、二期工程施作木棧道、石板步道約 890M，桁架橋 2 座及架高人行拱橋等相關設施，於完工後對遊客行走、行車安全及提升遊憩品質等均大幅提升。



圖 105 森之道

✚ 辦理第三期工程，建置完成「船」型意象鋼拱橋(舟之橋)，跨越野溪將人車分道終點處銜接至香林服務區，解決長期以來人、車爭道問題。此為全國首創之「船型」鋼拱橋多功能通行廊道，開放後立



圖 106 舟之橋

即竄升為園區知名景點，其夜間點燈之浪漫氛圍景點，成為攝影迷口耳相傳的阿里山經典畫面。此工程榮獲**優良農建設施類優等獎、國家卓越建設獎優等獎、第 15 屆公共工程土木類優等獎**。



✚ 105 年 11 月開始建構入口區域人車分道系統，期串聯入口轉運站、售驗票口、大型車停車場、阿里山火車站等處，健全遊樂區內人車分道系統，打造**全區友善步行環境**。



圖 107 導入人車分道系統前後比較圖

(4)於旺季搭配共乘方案實施交通管制，推行綠色運輸理念。

A. 阿里山花季交通管制

每年 3 至 4 月中旬為阿里山櫻花盛開季節，吸引眾多人潮上山賞花，單日入園人數紀錄曾高達 23,343 人。花季假日期間人、車擁擠，致使臺 18 線沿途車輛堵塞。為降低車輛廢氣汙染，亦為提升遊憩品質，配合交通部公路



圖 108 遊客於轉乘點預先購買遊樂區門票



總局實施「阿里山花季假日交通管制計畫」。採「遊客總量管制」及「公共運輸轉乘服務(含預約購票)」兩方式雙管齊下之方式，於管制期間管制大、小客車通行，提供大眾運輸工具，供「非搭乘大眾運輸工具或共乘甲乙類大客車上山」者，付費轉乘服務。此類轉乘車票開放民眾於 24 小時便利商店預購；並於各轉乘點提供「區外購買遊樂區門票」服務，大幅**降低遊客等候時間**。

B. 於旺季期間(如花季、連續假期)，提供「遊樂區外**免費接駁**服務」，鼓勵自駕小客車上山之遊客將車停放區外停車格，再轉乘接駁中巴入園，藉以**降低區內移動污染源**。



圖 109 旺季遊客搭乘區外免費接駁車情形

3. 【智慧】

採「行動化服務」策略，運用現代化科技，建置「阿里山賞櫻趣-行動導覽 APP」、以「QR-Code」及「智慧互動導覽系統」提供數位化解說服務，並利用雲端智慧系統性管理阿里山國家森林遊樂區內珍貴櫻花樹。提供遊客更豐富且即時之自導式旅遊嶄新體驗。

(1) 於阿里山國家森林遊樂區運用「**QR-Code**」及「**智慧互動導覽系統**」提供**數位化解說服務**。

A. 策略：

為提供遊客更深入且即時之旅遊資訊，導入「QR-Code」及「智慧互動導覽系統」，透過服務流程改造、行動化服務讓遊客擁有獲取新知及自主規劃遊程之樂趣。

B. 成效：

✚ 阿里山生態教育館提供 6 部影片 QRcode 供民眾掃描後在線欣賞，讓民眾隨時享有「單機獨享電影院等級影片」之樂趣；更藉由影片和現代化的科技，讓民眾穿越時空廊道，探索「古意」的阿里山。其中 3 部源自國史館「縱橫山林間-鹿野忠雄」(昆蟲博士篇、學術探險家篇、忘記歸來的學者篇)，介紹鹿野忠雄(日治時期後期，居台日籍人士，博物學及人文學者。)成長歷程及其



對原住民的熱愛；另 3 部阿里山相關影片(登山篇、古道篇、塔山篇)，由楊南郡老師(臺灣山岳界耆老學術探險家)親自講述阿里山登山口特色及歷史沿革、著名的塔山連峰、日治時期塔山探勝道路等。



圖 110 阿里山生態教育館影片 QRcode

- ✚ 遊樂區內 442 株櫻花樹皆掛設 QRcode，非花季入園之遊客，亦可藉由 QRcode 提供資料來想像櫻花盛開之美景，並瞭解花樹生長資料，增加旅遊深度。

(2) 系統性管理阿里山國家森林遊樂區內珍貴櫻花樹

A.策略：

阿里山國家森林遊樂區內已鑑定之櫻花品系高達 30 種，株數 3,239 株，是國內櫻花品系最多的園區，且以擁有於 1921 年(日治時代大正十年)即栽種的高齡近百歲的櫻花老樹為傲。我們建置數位智慧化「櫻花樹管理系統」，並加強全區 3,239 株櫻花樹之管理撫育工作，讓花樹持續健康茁壯、量身訂製 35 株櫻花老樹之可調式支撐柱，以確保其持續健康生長，亦隨時觀察其生



圖 111 阿里山著名的吉野櫻王圖

長狀態予以調整；另外，每年邀集專家針對櫻花疾病或土壤環境進行改善撫育，並將此類業務運作情形融入成解說教育題材。

B.成效：

- ✚ 對遊樂區櫻花所投注之心血屢獲各單位肯定，因而獲日本華商



總會贈吉野櫻苗 1,000 株、李登輝民主協會贈送河津櫻、枝垂櫻及麒麟櫻等多種櫻花苗。經妥適隔離檢疫後已廣植於遊樂區內，讓此新生代櫻花小樹加入遊樂區櫻花大家族，期待年年花開繁盛。

(3) **製作阿里山國家森林遊樂區花季賞花手冊、摺頁，並建置「阿里山賞櫻趣-行動導覽 APP」。**

A. 策略：

阿里山國家森林遊樂區每年 3-4 月花季期間遊客如織，單日入園人數紀錄曾高達 23,343 人。為即時提供遊客即時資訊，並加深加廣遊客賞花之知性，乃設計開發「阿里山賞櫻趣 APP」（含 Android 及 IOS 版），供遊客隨時查詢阿里山花況、日出時間、火車車班、建議遊程與最新消息等資訊。同時推出賞花手冊及摺頁，服務非使用智慧型手機之客群。



圖 112 阿里山賞櫻趣 APP

B. 成效：

105 年 APP 下載人數累計 13,794 人，用戶評等達為 4.2 分以上。

(4) **提升阿里山森林鐵路服務品質，提供遊客安全舒適乘車環境。**

4-1 自辦設計監造-首創將 RFID 應用於平交道

A. 策略：

透過無線電波傳播，以達到自動識別被標識物體的目的，並減少微動開關機械故障的機率，系統施作中將電子標籤(RFID Reader)安裝於列車前後端，作為驅動平交道號誌警示燈的感知設備，其除可減少號誌誤動作及被破壞毀損之情況外，並可藉由結合遠端監控管理軟體於遠端桌面做系統管理，以確保並即時掌握設備狀態。

B. 成效：

✚ 滿足台車、檜木車廂及各車輛通過平交道時系統之作動準確與穩定。

✚ 105 年達成平交道 0 事故、居民 0 抱怨，客製化系統，穩定性高，



降低維護成本。

- ✚ 優良農業建設工程評鑑委員表示平交道設施林管處能自行研發、自行監造、整合相關系統，而給予高度評價。

4-2 全國首創鑄造式高錳鋼尖軌

A. 策略：

為解決森鐵路線曲線半徑小，導致軌道尖軌容易磨損問題，客製化研發鑄造式高錳鋼尖軌，降低因尖軌磨損之更換頻率。

B. 成效：

- ✚ 研發全國首創鑄造式高錳鋼尖軌，為森鐵提供更安全舒適的旅程。研發過程兼可作為解說教育題材。
- ✚ 原來之尖軌每 5~15 天即須更換，使用高錳鋼尖軌可延長 1 年半至 2 年。延長尖軌使用壽命，可有效節省材料及維護更換人力。



圖 113 森鐵維修



圖 114 阿里山森林鐵路

4-3 提升通訊品質

A. 策略：

絕大部分森林鐵路路線位處山區，為改善無線電通訊及涵蓋率，提升行車安全，全面更新既有類比無線電為 DMR 數位無線電系統。

B. 成效：

- ✚ 於無人站螢幕顯示預定到站時間，讓旅客能隨時獲知車輛到站情況，加值服務場站品質。
- ✚ 無線電涵蓋率由 60% 提高至 95%。



圖 115 無人站螢幕顯示

運用數位無線電內建之 GPS 功能，於控制中心看板顯示行車動態及相關訊息，隨時監控行車動態，增進行車安全。



4. 【生態】

採「公私協力異業結盟」及「服務流程改造」策略，經營鰲鼓濕地森林園區，並推動所轄集水區「保育治理生態檢核效益評估機制」，徹底落實生態環境維護。

(1) 精進鰲鼓濕地森林園區業務

A. 策略：

鰲鼓濕地過去為海埔新生地，隨著時代背景及產業轉換，土壤鹽分逐漸淡化成為田地，後配合推動植樹造林甘蔗田變成了森林，因其豐富資源劃設為「嘉義縣鰲鼓野生動物重要棲息環境」。為維護此塊寶貴濕地，嘉義處規劃設置「鰲鼓濕地森林園區」，以「濕地保育」與「環境教育」做首要發展定位，並以兼顧「三生(生態、生產、生活)」為目標。

B. 成效：

- ✚ 委託台北鳥會進行鰲鼓濕地森林園區館舍經營管理及駐館服務業務，借重鳥會於「關渡自然公園」經營濕地之經驗與專業，使濕地森林園區於生態環境與生態旅遊之推動面，業務蒸蒸日上。
- ✚ 不定期舉辦主題活動，吸引更多民眾前來參與濕地生態旅遊。105年遊客人數207,072人，較104年成長逾2,000人。



圖 116 鰲鼓溼地園區工作假期



圖 117 濕地鳥況

(2) 全面推動「集水區保育治理工程及生態檢核程序」

A. 策略：

- ✚ 為減輕保育治理工程對生態環境造成之影響，借鏡其他單位經驗，委託專業生態團隊，在每件治山防災工程設計初期，根據



不同動、植物資源及棲地等生態條件的差異，預先考量、檢視生態議題，再評估採用「迴避」、「縮小」、「減輕」、「補償」等友善措施。

- 辦理「大埔區第 46 林班崩塌地處理工程」，於設計初期發現「爪哇鳳尾蕨」、「翅柄鐵線蕨」、「紅柄實蕨」及「臺灣苣苔」，其中「爪哇鳳尾蕨」及「臺灣苣苔」為臺灣維管束植物紅皮書初評名錄〔瀕危〕植物；「紅柄實蕨」為〔易危〕



圖 118 爪哇鳳尾蕨

植物，決定採取縮小及迴避措施，標示保護區域，繪製生態關注圖，只在低生態敏感區域施作工程，施工前以警示及圍籬措施保護。完工後繼續監測追蹤，現況之環境壓力並未對該植生造成影響，其生活週期亦正常，族群於現地分布良好，顯示對於生態檢核之落實與執行已具初步成果。

B. 成效：

- 歷經 3 年的實務經驗傳承及持續檢討精進，自 105 年起生態檢核工作，已內化由本處生態保育專業人員與工程人員自行辦理，落實生態工程及節能減碳，為治理工程及生態環境盡一份心力。

- 3 年來林務局嘉義林區管理處完成 73 件工程生態檢核工作，共執行 210 項生態保育措施，計有 25 件工程保護棲地或減少工程干擾，保留 59 株大樹及樹島，栽植 13,866 株

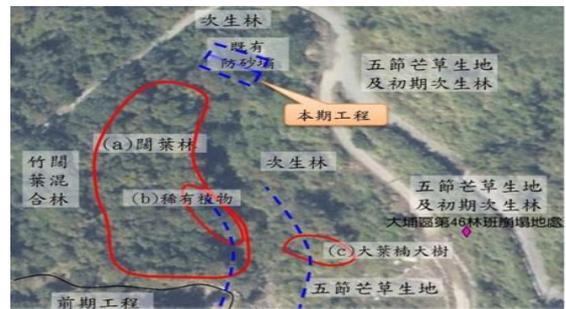


圖 119 繪製生態檢核關注

原生樹種，保留 5 種稀有植物，而各野溪工程設計、施作，均考量溪流水域多樣性棲地回復，水域縱向及橫向連結性等因素，以維護溪流廊道的棲地品質與遷移路徑。



- ✚ 以保育治理方式辦理曾文、南化及烏山頭水庫集水區國有林地防治工程，成效顯著。執行 140 處保育治理工程，經評估土砂防治量 706.44 萬 m³，保全對象包括曾文水庫、南化水庫及烏山頭水庫等、主要有住戶約 150 人、道路 90 公里、林地 350 公頃及橋樑 30 座。
- ✚ 近年執行生態檢核工作之治理工程中 2 件榮獲行政院公共工程金質獎之殊榮，另有 7 件工程榮獲優良農業建設-治山防災類優等獎項，顯示對於治理工程之品質及生態檢核之落實已具明顯成果並獲肯定。

5. 【感動】

以「服務流程改造」及「客製化服務」策略，推行「服務面」及「記憶面」之感動服務與行銷，呼應民眾需求。例如在阿里山國家森林遊樂區中設置無障礙設施、提升阿里山森林鐵路服務品質，且規劃整建「檜意森活村」及「林業博物館」，重現嘉義昔稱「木材城市」之歷史風華。

(1) 推動阿里山國家森林遊樂區無障礙旅遊及通用設計環境營造

A. 策略：

為體貼各類遊客需求，依相關規範，營造通用設計環境。於主要步行或賞景動線(人車分道、香林神木、香林服務區等)盡最大可能規劃無障礙通道，長度累積達 971.8 公尺；於阿



圖 120 人車分道系統的無障礙坡道

里山生態教育館設置升降戶外平台、愛心鈴及室內升降椅等友善軟硬體設施。藉由**提供便利的無障礙旅遊空間，降低遊客對交通運輸之需求等服務流程改造及客製化服務，達成「綠色旅遊」目的**，並落實友善旅遊理念。

B. 成效：

- ✚ 於「阿里山生態教育館」設置無障礙車位、通路、廁所、服務台、室內升降椅、戶外升降平台及愛心鈴等完整的無障礙設施；



榮獲內政部「友善建築-友善遊憩場所」認證。

- 為服務行動重度不便遊客，規劃辦理「肢體障礙遊客之車輛通行祝山林道第一及第二管制哨」申請作業，以每日分時段限額方式，開放前述遊客自駕通行遊樂區內祝山林道第一、二管制哨。



圖 121 生態教育館室內升降梯

- 為服務行動不便之銀髮族或殘障人士，遊園車免費提供之愛心專車接駁助遊服務，提供事先申請之民眾專車接送及解說導覽服務。
- 阿里山國家森林遊樂區內大門、遊園車及森林小火車皆提供 65 歲以上長者、領有身心障礙手冊者及其陪同者票價優惠。設計並印製「無障礙遊程」地圖，提供殘障廁所、殘障停車格、電梯/升降梯/手扶梯及建議遊程等資訊，供行動不便之遊客參考。



圖 122 無障礙坡道



圖 123 人車分道步道

(2)推動阿里山森林文學

A. 策略：

阿里山具有百年林業歷史，為臺灣昔日三大林場之一，珍貴的歷史記憶與蒼鬱的自然資源，吸引許多文人雅士留下豐沛創作，深化阿里山的內涵。遊樂區除發展森林遊樂與保育外，更深耕發展「阿里山文學」層面，帶給遊客嶄新感動，深化旅遊體驗。

B. 成效：

- 昔日沼平公園步道動線混亂且缺少主題，自整建工程後，於該區新設入口意象廣場及可提供身障人士使用之無障礙高空棧道



圖 124 阿里山詩集新書發表會



(櫻之道)。為帶給遊客嶄新感動，於沼平公園內步道旁以「詩詠阿里山」為題，邀約余光中、席慕容等 13 位現代知名詩人「詩寫阿里山」，以文學刻畫阿里山土地故事，立詩碑建構全臺最高「詩路步道」。啟用後，成為遊樂區內全新亮點。

✚ 為延續阿里山文學脈絡，出版《森林詩語--阿里山詩集》，展現文學與大自然合一的表現，辦理新書發表會，推廣阿里山文學之美。

✚ 105 年 6 月出版《阿里山文學誌》，完整搜錄並闡述阿里山森林文學發展及天災後森林重建之地景蛻變歷程，並發掘阿里山鐵路興建的文化價值。對於阿里山地區的人文、歷史、土地之情感記憶做更詳盡的保存彙整，以深化阿里山的價值。



圖 125 阿里山詩路

(3)再現嘉義昔日木材城市榮光，激活全民保護意識。

3-1 委託民間廠商營運「檜意森活村」

A. 策略：

98 年 2 月 26 日行政院核定「振興經濟擴大公共建設投資計畫」，將本專案列管為重大公共建設計畫，亦為「愛台 12 建設」及「6 大指標都市更新案」之一。現為全國首創的森林文創園區，區內保有全臺最大日式建築群，承載了嘉義林業之都的記憶。



圖 126 檜意森活村全區鳥瞰圖

✚ 依文資法採用「原樣、原貌、原料」等原則及「再循環、再利



用、廢棄物減量」之 3R 環保概念辦理修復。

✚ 園區包含農業精品館、市定古蹟-營林俱樂部及 27 棟木造歷史建築建築群，佔地面積約 3.4015 公頃，修復完成後，依促參法引進民間經營團隊，於 102 年 9 月 28 日簽約，委由檜意森活村股份有限公司執行營運，並將當地產業引進園區，為全國目前唯一森林文創為主軸的園區。

B. 成效：自營運以來，雇用當地專業人才，創造 150 人次以上的工作機會，吸引逾 475 萬觀光人潮、增加政府收益逾 2,311 萬、減少財政支出達 3,000 萬、創造嘉義縣市觀光產值約 3.6 億元，達到振興地方經濟及增加政府財政收入。此外更是結合民間資金及政府公共建設計畫，共同創造民眾、企業及政府三贏局面之成功案例，並已陸續榮獲行政院農業委員會優良農建工程獎、建築園冶獎等獎項、

國家卓越建築獎卓越獎殊榮、全球卓越獎〔修復、保存類〕金獎、財政部主辦之「第 13 屆民間參與公共建設金擘」佳等獎及文化部文化資產古蹟歷史建築管理維護特殊表現獎、105 財政部國有



圖 127 2015 全球卓越獎

公用財產活化運用績效第 1 名等，表現亮眼，深受各界好評。

3-2 規劃打造「阿里山林業博物館」



圖 128 檜意森活村整修前、後之比較

A. 策略：

以嘉義製材所相關建築設施為活化利用主體，展現林業文化精神與氛圍，建構完成具產業功能之機具工廠、乾燥庫房、動力室、燃料貯存庫外，未來規劃動力室為「林業主題館」、辦公室為「遊



客服務中心」、手編工廠為「魯班學堂」，連結打造成為「阿里山林業博物館」，成為以教育、休閒、創意產業等多元複合之林業文化園區。

B. 成效：

✚ 以林業文化為根基，舊有歷史建築「保存、復舊、再利用」，重現阿里山林場風華。

✚ 配合周邊場域以 BOT 開發商旅產業，及與檜意森活村結合，預估年遊客人數可達 180 萬人次，年營運收入約達 6 億元，對帶動嘉義地方經濟發展有極大效益。

✚ 連結鰲鼓濕地森林園區、檜意森活村及阿里山旅遊線，成為北迴歸線上，海岸至高山之旅遊觀光軸帶，蛻變為林業文化亮點，爭取阿里山百年森鐵登錄世界文化遺產。

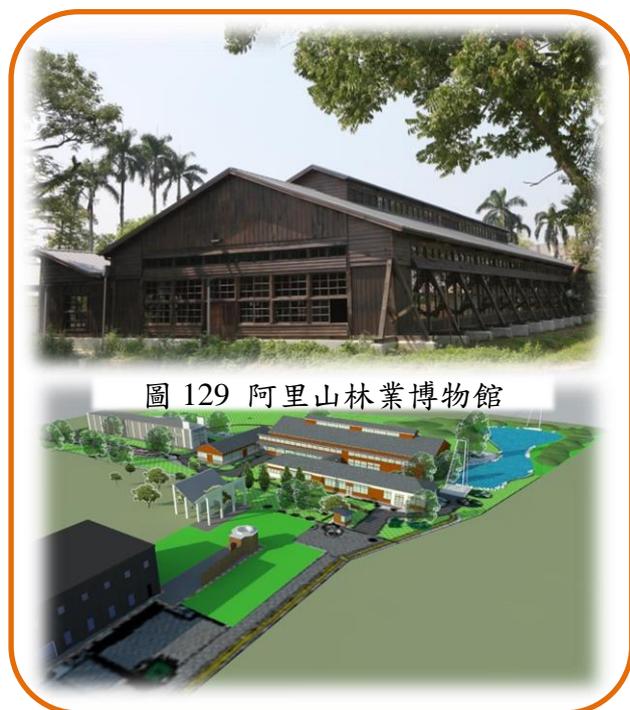


圖 129 阿里山林業博物館

(4) 型塑阿里山國家森林遊樂區整體觀光形象並提升服務品質

A. 策略：阿里山國家森林遊樂區內因應遊客需求而衍生眾多零散攤販區，因服務品質良莠不一且有礙觀瞻，為園區長年以來難解之經營管理問題。透過服務區的整建，將攤商

集中管理，並積極輔導攤商塑造

各自特色，強化現代服務理念，達成整體景觀與攤商形象改善之目的。



圖 130 拆除違規攤商



B. 成效：

✚ 第一停車場、第二停車場及受鎮宮兩旁計 29 家攤商，全數搬遷進駐香林服務區，並接續進行原攤販區拆除及景觀綠美化工程，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。



圖 131 新設祝山商園統一規格

✚ 將遊樂區內規劃為祝山、沼平、香林三處商園服務區，計 49 家賣店，以明亮燈光、裝潢提升賣店水準。

森情二三事

阿里山林業博物館土地建物取得前，同仁們經歷一段土地占用排除的過程，有苦亦有甘；張先生居住於玉山一村，為嘉義市政府列冊有案之身心障礙、低收入戶，因張君為獨居狀態，平日由居家照護員協助其簡單生活起居；本處曾多次函請嘉義市政府協助安置，皆因張君無意願而未果，礙於張君屬單純占用，且該案例具有指標性，本處除積極尋找租屋資訊，提供張君參考，並洽請社福基金會實地訪視、發給急難救助，於搬家當日，處理有 6 名同仁自願幫忙，我們提供 1 台貨車，協助搬遷，助其渡過難關，張先生感動地說我們連熱水器都幫他處理好了，真的很「大心」。



(二) 創新服務標竿學習效益

1. 利用無人載具及衛星影像辦理「崩塌地遙測監控判釋及災害緊急調查分析」。
2. 阿里山國家森林遊樂區電動車遊園導覽服務
 - (1) 克服高海拔、高濕度、低溫度等困難，開全臺高海拔山區電動遊園車之成功首例，對臺灣智慧電動車產業發展具指標意義。
 - (2) 本案(20 人座電動遊園車)與前案相比(9 人座汽油遊園車)，於運能層面，大幅提升了載客效益並降低遊客候車時間，於綠能環保改念層面，成功採行低碳、低污染載具，給遊客更純淨自然的森林體驗、減緩溫室效應所致之地球暖化與全球氣候變遷，於公益層



面，本案相關運行數據均無償提供經濟部分享與相關廠商作為提升電動車製程技術之參考，共朝低碳家園之夢想邁進。

(3)入園遊客乘車率已趨近 50%，截至 105 年，載運乘客數超過 284 萬人次。

(4)榮獲財政部第 14 屆金擘獎-政府機關團隊優等獎之肯定。

3. 阿里山國家森林遊樂區人車分道系統

自 101 年起分期分區建置人車分道系統。首創全國「船型」鋼拱橋多功能通行廊道。工程榮獲優良農建設施類優等獎、國家卓越建設獎優等獎、第 15 屆公共工程土木類優等獎肯定。

4. 於阿里山國家森林遊樂區運用「QR-Code」及「智慧互動導覽系統」提供數位化解說服務。提供遊客更深入且即時之旅遊資訊，讓遊客擁有獲取新知及自主規劃遊程之樂趣。

5. 治山工程成效卓越，吸引多處學校及機關參訪。

(1)105 年 3 月 17 日行政院農業委員會水土保持局臺北分局一行 36 人，參訪「玉井區第 69 林班亞美坑崩塌地整治四期工程」(第 15 屆公共工程金質獎)。

(2)105 年 8 月 25 日國立交通大學土木工程學系一行 30 人，參訪「奮起湖、二萬坪、阿里山祝山林道 3.9k 迴頭彎及祝山停機坪等區域施作中之地質調查監測及工程」。項目包括二萬坪地區、奮起湖工作站上方崩塌地、奮起湖光崙山、阿里山森林遊樂區-中山村、祝山停機坪重點崩塌區域執行之監測及祝山林道地錨檢測作業。

(3)105 年 11 月 11 日行政院農業委員會水土保持局花蓮分局一行 30 人，參訪「玉井區第 28 林班龜丹野溪整治工程」(104-105 年度之優良農業建設優等獎)。

6. 檜意森活村及阿里山林業村
為行政院 96 年核定優先推動之都市更新案，也是 6 處指標性都更專案**唯一成功案例**。其中檜意森活村



圖 132 檜意森活村



28 棟歷史建築委外招商營運，創造極大觀光效益；另森林之歌、嘉義製材所，經整建後之建築及產業特色，係為全臺獨具，均為各級政府機關觀摩場域。

(三) 組織內部創新機制及運作情形

1. 強化工程品質控制及設計理念，提升三級品管自主檢查、驗證、查核之積極作為，培養廠商第一次就做好之認知與榮譽感，創造公共工程成為民眾、廠商及政府共利共榮之三贏局面，並積極辦理教育訓練：
 - (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。
 - (2) 建立工程生態檢核機制與應用，藉由生態及工程專業團隊與民眾參與合作提出具體可行生態保育建議，降低工程對環境之負面衝擊。
2. 為促進專業知識及經驗分享，型塑學習型組織，各單位輪流於處務會議中提出專業報告，透過分享、學習、討論及檢討過程，激發更多服務創新的思維：
 - (1) 本年度專題報告內容多樣，報告題目多元，充分展現多樣性工作態樣，同時提升專業知識之傳承效益。

表 28 105 年度專題報告

課室	主題
鐵路課	沼平車站改建工程經驗分享、阿里山森林鐵路營業稅留抵稅額處理案例分享
林政課	新聞媒體行銷經驗分享、淺談本處數位式無線電規劃建置現況
育樂課	阿里山鄉中山村社區遷建案、阿里山整體景觀改善計畫經驗分享
治山課	第 15 屆公共工程金質獎-『玉井區第 69 林班亞美坑崩塌地治第四期工程』心得分享



- (2)除同仁專業知識循環及擴散外，並將透過討論、溝通獲致之會議結論，予以列管至其完成預期目標，藉此改善各項施政作為，持續精進本處各項優質之服務品質。
- 3.辦理新媒體研習課程，了解媒體傳播方式的更新演進及行銷手法，強化機關對林業政策、施政方向及各項宣導事項傳播方式。

森情二三事

檜意森活村自開放營運以來，因為其充滿懷舊風味的日式建築，已成為新人拍攝婚紗照的熱門勝地，1對新人因為新郎的爺爺曾任職於嘉義林管處，男主角兒時曾跟著家人一同住在宿舍，特別想在人生重要時刻回到檜意森活村拍攝婚紗照；我們接獲訊息後也樂於成就這樁美事，協助翻閱相關檔案資料、確認該房舍經整修後現仍做為宿舍使用，並已列為歷史建築。新人回到記憶中的老宿舍旁，拍下一張張有溫度、有回憶的照片，凝視著相片，新人滿足地說照片是要在婚禮上給奶奶一個驚喜，有機會一定要再帶奶奶回來走一趟。





第參章



未來努力的方向



參、未來努力方向

森林是守護大地的母親，森林鐵路則是串起林業文化的重要角色，兩者都需要民眾與政府機關共同的參與及支持，賡續在永續森林生態經營與登錄世界遺產的二大使命下實踐，努力達成以下方向：



一、以森林為（嘉），永續森林經營

1. 落實森林自然環境教育，引領民眾深切了解林業作為及其成效，讓林業走出去，民眾走進來，共同承擔森林對我們生存的貢獻。
2. 具體建構森林生態系經營原則，維護森林健全與豐富的生物多樣性，達到減緩森林因人為濫墾、濫植、伐木造成的森林消失速度，以保留原始森林、地球的綠肺。
3. 以嘉義處轄管（由海岸、濕地、自然教育中心、樹木銀行、森林鐵路到阿里山國家森林遊樂區）為基地，完善基本遊憩設施，永續經營生態系廊帶。
4. 結合森林週邊環境，整合經濟、文化，鼓勵在地參與自然保育，協助發展社區林業、小旅行，爭取社區居民對森林的認同感。

二、登錄世界遺產，邀您一（義）起來

1. 以阿里山森林鐵路為主角，持續進行森林鐵路行銷推廣及推動國內教育宣導工作，促進國際交流，透過林業文化廊帶、館舍及園區串連，以行動策進民眾一起瞭解進而參與。
2. 嘉義製材場、貴賓館等歷史建物整修保存，籌畫林業博物館，以推動爭取列入「世界遺產」為目標，精進各項林業作為，讓森林隨時空背景轉變，扮演經濟、遊樂多重功能，完整再呈現自然環境保護、文化遺產及生活風貌，重現林業與森鐵風華。





第四章



附件



附件一 105 年度計畫性專業職能訓練一覽表

項次	課程名稱	課程概要	班次	參訓人數	訓練日期	參訓對象
1	環境教育訓練	環境相關知識講座	4	257	02.17 02.18 06.22 06.23	本處 所屬員工
2	參與式植樹綠美化營造研習	社區綠美化作業規範、設計及實作訓練	2	26	03.18 03.21	本處、工作站 相關人員及 社區代表
3	汛期防災措施宣導暨提昇工程品質研習會	汛期防災措施、工程品質及設計理念精進研習	1	39	04.20	本處工程相關人員、設計 監造營建商、轄區區、 里長及部落代表
4	林政業務相關法規訓練	民事訴訟、相關法規及訴狀撰寫訓練	1	32	04.28	本處 所屬員工
5	苗圃病蟲害防治與菌根接種訓練	苗木培育、契約規範、病蟲害防治等	1	36	04.29	本處及工作站 相關人員
6	生命教育暨員工協助方案-身心健康管理系列課程	人文關懷、生命教育及員工協助方案等	5	213	04.19 04.26 05.06 05.09 06.04	本處 所屬員工
7	新媒體行銷研習	媒體傳播及新聞稿寫作等	1	50	06.20	本處 所屬員工
8	國際人權公約暨人權教育	公民與政治權利國際公約及經濟社會文化權利國際公約等人權法制與實務	1	68	07.01	本處 所屬員工



9	家庭暴力、性騷擾及性侵害防治	家庭暴力、性騷擾及性侵害防治相關法制與實務	1	68	07.01	本處 所屬員工
10	CEDAW 公約與性別主流化之認知與實踐	CEDAW 公約與性別主流化相關概念及實務作為	1	58	07.01	本處 所屬員工
11	行政中立與公務倫理研習	行政中立與廉政倫理相關法制與實務	1	55	07.14	本處 所屬員工
12	阿里山國家森林遊樂區服務禮儀訓練	服務禮儀訓練	1	14	07.18	本處及遊樂區相關服務人員
13	實用英語會話班	國際林業新知及職場專業英語	8	164	05.05 05.12 05.19 05.26 06.02 06.12 06.30 07.28	本處 所屬員工
14	工程環境景觀營造新思維研習會	工程品質及設計理念精進研習	1	40	08.12	本處工程相關人員及設計監造營建商
15	人事法規業務宣導課程	各項新修訂人事法規及業務宣導	6	213	07.07 07.22 07.26 07.29 08.17 09.15	本處 所屬員工
16	政策性訓練視聽學習課程	性別主流化、國際人權、資通安全(含個人資料保護)、多元族群文化、國防教育、家庭教育及	8	317	07.14 07.22 07.26 07.29 08.11 08.17	本處 所屬員工



		生命教育相關 概念			08.24 09.02	
17	民防暨消 防訓練	增強國民民 防、消防觀念及 應變能力	2	140	05.17 10.07	本處 所屬員工
18	ArcGIS 教 育訓練	增強使用圖資 及空間分析功 能。	2	45	05.19 06.30	本處 所屬員工
19	森林地理 資訊整合 供應系統 (FGIS)課 程	建立 地理空間 基本概念	1	20	09.22	本處 所屬員工
合計			48 班次	1855 人次		



附件二 世界遺產推動執行情形

年度	已執行事項說明
105 年	<ol style="list-style-type: none">1. 105.03.12 黑部峽谷鐵道及富山縣日本媒體團來訪。2. 阿里山森林鐵路與日本黑部峽谷鐵道續辦票證互惠活動。3. 105.04.25~26，斯洛伐克切尼赫榮鐵道來訪(該鐵道以維護蒸汽火車而著名)，參觀阿里山國家森林遊樂區及森林鐵路，雙方對鐵道永續經營交換意見。4. 105.05.05~05.06，瑞士 MGB 鐵路公司(瑞士著名鐵道公司)來訪，與阿里山森林鐵路簽屬合作意向書。5. 與蘇昭旭老師合作，預備推出英文版阿里山森林鐵路書籍「奔馳百年-阿里山森林鐵路之故事」。6. 森林鐵路管理處持續辦理郵輪式列車，包括：1 月「跟著森鐵去旅行」及 105 年 3~4 月份「瑞里峰情·圓潭水影」。5~6 月為「杉湖遊蹤」。藉此讓更多民眾深入了解森林鐵路及沿線文化、人文紋理。7. 5 月推出阿里山國家森林遊樂區內支線一日券及二日券，期能提高鐵路營收。8. 購買 10 輛阿里山號新車廂，增加服務品質。9. 經與工研院和民間公司合作研發，未來鐵路沿線將逐步更換為以高錳鋼為材質的尖軌和岔心。經過多次試驗，証實此材質具有更高之耐磨性，使用壽命延長 1 年半至 2 年，不但降低材料損耗，更節省大量維護人力。10. 嘉義市政府文化局今年 9 月份古蹟週活動，預定以鐵路保存為主題辦理。現正籌備規劃中。11. 嘉義縣文化觀光局今年 9 月份古蹟日活動，預定以竹崎車站為核心，透過青年大使籌劃主題招收週邊國小學生辦理。現正籌備規劃中。另今年已委託北藝大黃士娟老師辦理異地調查，以瑞士世遺鐵道為比較研究之調查主體，進行比較研究。12. 民間團體參與：嘉義市商圈文化促進協會、嘉義市洪雅文化協會等，分別以不同方式推廣世界遺產。包括支持登錄世界遺產連署活動，經營 KANO 故事館，森林鐵路攝影繪畫比賽，裝設廣告看板等。



附件三 民眾反映意見改進服務情形

反映意見	改進服務情形
<p>瑞里的居民反映買不到嘉義到交力坪有座位的車票，且站票為什麼沒有比較便宜？</p> <p>我知道坐車廂樓梯不好，但我們別無選擇，沒有座位、忍受異樣眼光已經夠委屈了，還要被站務人員碎碎唸『為什麼坐這裡』一下大包小包的還一直站著...很累知道嗎？希望你們能有所改善 讓瑞里的居民能當一次『人』</p>	<p>一、經查阿里山森林鐵路因運能有限及考量各站搭乘人數多寡，各車站有一定的配額數，未來將考量實際需求彈性調整座位配額。</p> <p>二、復查，阿里山森林鐵路之票價係為報請交通部核准公告之票價，分為全票及半票(孩童票、敬老票、愛心票等)，若符合上述優待身份者均可購買半票，尚祈諒察。</p> <p>三、為行車安全考量，站務人員會勸導不要坐在車廂樓梯處，以免發生危險，造成您不便之處，尚祈見諒。</p>
<p>我父親搭乘阿里山森鐵神木線，抵達神木站後發現，均需走許多陡峭爬升階梯始能離開車站，於是，我父親決定待在原地等下一班 14:00 發車的森鐵回阿里山車站。豈知，當他受不了寒冷及腳麻時，欲進候車亭乘坐，卻被現場管理人員阻擋，並拿出類似”閒人勿進”之告示牌，阻擋候車亭入口，跟我父親說”規定就是這樣”，指著另一邊搭了幾張無法擋風的傘，及擺著幾張積了雨雪濕漉漉的椅子，要我父親去那等人；局長您的父親遭遇如此不通</p>	<p>一、經查，目前神木站礙於現場空間不足，為了維持進站動線及候車秩序，僅提供有票旅客進站候車、無票旅客暫時在驗票口外稍候。</p> <p>二、本案該旅客曾撥打電話至阿里山站反映，由該站站長親自接聽，並委婉說明當時情形，係為溝通上誤解所致；本處主管相當重視本案，已要求各站主管加強員工教育訓練，並將工作表現列入平時考核重點評分項目，以提升值班人員專業能力及服務品</p>



<p>人情之對待，讓他在霸王級寒流裡，吹拂2度C的冷風將近2小時，您的心情感受如何？</p>	<p>質。</p> <p>三、本處已規劃辦理該站站場改善事宜，未來候車空間將更能符合實際需求，以營造舒適、便利、溫馨的乘車環境。</p>
<p>照片中這些臥軌的學生若涉及(違反鐵路法)、就請台鐵局報警、請警察法辦。地點：嘉義市東區北門森鐵車庫園區</p>	<p>本處已將本案移請鐵路警察嘉義派出所處理，並函請園區權責單位嘉義林區管理處研議增設警告標誌，以防止類似事件發生。</p>
<p>奮起湖洗手間有待加強 奮起湖洗手間在清明節連假沒水無人打理髒亂不堪，留下的聯絡電話無人接聽，這樣子的設施竟是優等的洗手間，請加強管理以維品質。</p>	<p>有關「奮起湖洗手間有待加強」1節，經查，奮起湖洗手間有兩處，一為車站洗手間，另一為木馬棧道之洗手間，前者本處已責成車站加強督導清潔人員，做好清潔工作，以維如廁品質。另台端所指地點若為後者，因該處屬林務局嘉義林區管理處權責，本處已轉知妥處。</p>
<p>民眾反映105年4月16日搭乘阿里山森林鐵路祝山線時，因搭乘人數眾多致使車廂擁擠，影響旅遊品質；另於祝山車站搭乘回程列車時，站務人員屢屢變更班次時間，且現場時有旅客插隊，造成車站秩序混亂。</p>	<p>一、經查，因該站地處高山，濕氣較重，為旅客行走安全，日前進行月台地板防滑工程，致原劃設之「排隊雙白線」暫時停用，惟阿里山車站已於105年4月25日上午重新完成劃設，並請值班人員加強播音呼籲遊客遵守秩序排隊上車，必要時亦會機動加派人力維持秩序。</p> <p>二、另該站對於回程車班會在現場事先公告末班車，且第一班車與末班車間均會以加強播音方式通告旅客，以利安排後續行程，</p>



	<p>尚祈諒察。</p> <p>三、本處對於第一線人員均有排定教育訓練，教導員工服裝儀容、應對態度及落實工作標準作業程序等，以提升服務品質。</p>
<p>客訴阿里山網路付款系統不良善，常出問題且只能選擇孩童跟全票，要求儘快系統更新所有票種。</p>	<p>一、針對網路付款系統不良善，已洽廠商改善。</p> <p>二、針對票種別部分，自5月1日起，將比照台鐵增加老人票及愛心票種。</p>
<p>客訴來電反映，今日(3/30)凌晨至阿里山站購票往祝山站2大2小車票，售票人員賣出4大，現場因昏暗與趕車之故，無進一步確認，之後發現已乘坐完畢，至阿里山站欲尋求退票協助，現場人員回覆已使用無法退票，站內人員並嘲諷(麵都吃了還要退。)旅客要求站員道歉，站長表示不要對號入座，站員堅不道歉，使旅客不滿，無法退票是其次，不需要在公共場所用輕蔑的態度羞辱旅客。</p>	<p>一、於3月30日致電予劉先生，委婉說明，已取得劉先生諒解。</p> <p>二、責成阿里山車站主管加強員工服務禮儀教育訓練，並將此案例，列為重點教育訓練項目。</p>



【林業經營類】

Q1：一般民眾及學校、社區團體該如何申請苗木？

- A：1.一般民眾應備妥土地所有權證明文件、栽植位置示意圖及栽植地照片等資料，向當地縣市政府提出申請，經縣市政府審核通過，如受理單位之苗木數量不足，再由政府單位向林務局或鄰近之林管處申請調撥苗木。
- 2.學校及社區團體需填寫苗木申請單及備妥相關申請資料（栽植位置示意圖及栽植地照片），一併送當地縣市政府或鄰近管理處提出申請。
- 3.有關苗木之申請方式可至本處網頁「為民服務」選項內下載申請表單及配撥管理作業。最重要的是需檢附及填寫之資料及表單應準備齊全，才不會被退件或延誤到配撥作業的時間。

Q2：我的家鄉想要綠美化，是否能協助提供經費支援？

- A：林務局每年為配合植樹月活動，皆會辦理「社區-植樹綠美化」工作，鼓勵居民參與並結合社區民眾力量，全面辦理多樣化植樹活動，惟對象僅限於合法立案之社區發展協會，若經審核通過可獲得最低新台幣8萬元之補助，詳細之規範及申請方式，除可洽詢本處各工作站或作業課外，並可至本處網頁下「為您服務」下載相關規範及範例、表格供參。

Q3：漂流木可以撿拾嗎？什麼時候可以撿拾漂流木？

- A：1.公告自由撿拾清理時，應於公告中敘明：自由撿拾漂流木，發現漂流木上有國有、公有、私有註記、烙印者，由拾得人於撿拾後通報當地林務局林區管理處或直轄市、縣(市)政府保管並依民法第八百一十條拾得漂流物規定辦理；拾得無國有、公有註記、烙印但屬森林法第五十二條第四項公告之貴重木之漂流木，應由拾得人向當地林務局林區管理處或直轄市、縣(市)政府申請拾得漂流木登記搬運，以確定漂流木所有權之歸屬，拾得人對於拾得之漂流木，應依森林法第四十四條第一項規定，設置帳簿，記載其林產物種類、數量、出處及銷路。
- 2.國有林區域外，由各直轄市、縣(市)政府公告指定範圍、居民身分、期間，開放當地居民依本注意事項相關規定進行自由撿拾清理。公告



範圍位於原住民族地區者，優先開放設籍於漂流木現場鄉(鎮、市、區)之居民撿拾，一定期間以後，再開放同一直轄市、縣(市)內其他鄉(鎮、市、區)之居民撿拾。並應於公告中一併敘明當地居民自由撿拾清理之行為規範，且會同當地鄉(鎮、市、區)公所輔導當地居民自由撿拾清理。公告撿拾清理期間以一個月為限，必要時得延長一個月或再次公告。

3. 國有林區域外之商港、漁港或水庫蓄水範圍，直轄市、縣(市)政府應先洽詢各該主管機關(構)同意後，始能公告提供民眾自由撿拾清理，並應於公告中一併敘明其相關規定事項，以供遵循。
4. 直轄市、縣(市)政府將海堤、海灘(岸)、河川行水區範圍內之漂流木，公告提供民眾自由撿拾清理前，應先洽詢各該主管機關相關規定事項，並於公告中一併敘明，以供遵循。
5. 國有林區域內，即國有林地、周邊森林屬國有之水庫蓄水範圍等國有林區域範圍內，以不公告開放民眾自由撿拾清理為原則。但水庫管理機關(構)為妥適處置前款所定不具標售價值漂流木提供撿拾時，得洽請當地林務局林區管理處辦理公告。
6. 直轄市、縣(市)政府或林務局林區管理處應依本點及第八點規定，並得參考公告稿參考範本內容修訂公告事項後辦理之。

Q4：漂流木可以無償申請使用嗎？

A：漂流木倘屬具標售價值者，均採公開標售並將標售金額全數繳交國庫方式辦理，歉難無償提供。惟倘屬不具標售價值漂流木經相關單位公告開放撿拾者，請依公告單位所訂公告內容自行前往撿拾。

Q5：遇有盜伐或有森林火災發生，可如何通報？

A：免付費檢舉電話：0800-000930（您您您救山林）及 0800-057930（林務局救山林）報案。

Q6：租地造林及暫准貸地承租人如何申請辦理續約？

A：1. 具備書件：承租人本人申請攜帶原契約書印章、契約書正本前往承租地轄管工作站辦理，若有契約書遺失者，及於續約申請書勾選切結，原印章不符者，附印鑑證明 1 份(本人親自到站申請得免附，由承辦



人確認用印)。

2.續由工作站函文承租人會同轄管巡視員現勘，符合以下規定後報處核辦：

(1)完成造林且造林木達規定成林標準無違約情事者，得辦理 9 年續約

(2)如屬 91 年「國土保安計畫—解決土石流災害具體執行計畫」違規案件，每公頃均勻混植至少 600 株以上造林木，且無其他違規情事者，得辦理 9 年續約。

(3)如屬「出租造林地逾期未續約案件處理作業規範」處理對象之尚未完成造林或未續約且尚未完成造林者，非位於森林法第 21 條所定地區，延續行政院 91 年核定之「國土保安計畫—解決土石流災害具體執行計畫」混植造林木每公頃 600 株之精神，考量農民實際經營需求，在不影響國土保安之原則下，將造林之方式，由均勻混植造林木每公頃 600 株，增加以帶狀或塊狀方式於 30% 之租地內完成造林(種植檳榔者除外)，因查定相關租地是否位於森林法第 21 條所定地區，非短期間內可完成，為免影響農民之農保權益，並利業務推行，列入「尚未完成造林之國有林出租造林地處理方案暨執行計畫」處理之案件皆先以書面方式換約至 107 年 12 月 31 日止，續經查定位於森林法第 21 條所定地區者，應續於 108 年起 3 年內全面完成造林

Q7：承租人如何繳納貸地租金及租地副產物分收價金？

A：1.請承租人攜繳款五聯單於繳納期限內前往委託之鄉鎮農會繳納，逾期須依規繳納滯納金。

2.至銀行或郵局以匯款方式繳納：

(1)解款行：中央銀行國庫局（代號：0000022）

(2)解款帳號：0751 0201 0690 53（共 14 碼）

(3)收款人戶名：行政院農業委員會林務局嘉義林區管理處租金收入戶

(4)匯款種類：公庫匯款。

(5)附註說明「繳交 000 年 00 事業區圖 00 暫准貸地租金或主(副)產物分收價金」（可於匯款書附言欄『限 40 個字』內備註）。

3.請承租人保留匯款收據為收據，本處不再另開收據。



【遊憩及育樂類】

Q8：請問阿里山觀賞日出要坐幾點的火車？一定看得到日出嗎？

A：因為一年四季，每天日出時間都不一樣，阿里山車站會隨著每天日出時間及每天的旅客數量做調整，第1班列車開車時間夏季最早約在清晨4時，冬季約在清晨6時。公告時間為前一天下午四點以後，您可以入住當日詢問入住的旅館或上網搜尋。欣賞日出一定要天氣狀況配合，不一定看得到日出，請參考中央氣象局預報資料。

Q9：請問阿里山花季從幾時開始？

A：一般而言，是從3月10日至4月10日，但花況會隨著當時的氣候而改變，有往前或後延之情形。

Q10：我們是團體遊客，請問要怎樣預約申請？又入園當天需要攜帶哪些文件？

A：只要是乘坐甲、乙類大客車之遊客欲進入阿里山國家森林遊樂區，均需進行入園申請。您可至「阿里山國家森林遊樂區團體遊客入園分流預約系統」<http://alishan.forest.gov.tw/ec99/Default.asp> 點選您欲入園的日期進行「預約申請」。當日所需攜帶的文件包括(一)「預約認證單」紙本1份：於網路預約成功後，請以系統核發之核准編號與密碼登入，自行列印。(二)「團員名冊」紙本1份，內容需含基本保險資料(姓名、出生年月日、身分證或護照號碼)：遊客類別為「大陸地區來台～第一類團進團出觀光」者，團體名冊須為「蓋有觀光局審查通過列印送件章」或經「移民署系統核發」之檔案。其他類別遊客檔案樣式不限。

Q11：如果我想搭乘森林鐵路到各站，應該如何購票？

A：目前森林鐵路列車有阿里山號(對號)、中興號冷氣平快(無對號)，對號列車部分僅提供嘉義--->奮起湖段全程搭乘者可預訂劃位，其他中途站(如竹崎、木屐寮、樟腦寮、獨立山、梨園寮、交力坪、水社寮)僅於沿線各站販售無座位票。如造成不便，敬請見諒。



Q12：沼平線、神木線如何搭乘，在何處購票？

A： 搭乘方式及購票地點：

1. 每日 8:30~16:30 於阿里山車站 2F 售票處可購買區間列車票，採當日購票搭車，無預售票。
2. 祝山線(觀日出列車)配合每日的日出時間有所不同，阿里山車站於前一日 13:00 公告觀日列車火車時刻並預售車票(13:00~16:30)。如有其他相關問題請洽阿里山車站(05)267-9200。

Q13：除了火車以外，有什麼交通工具可以上山？

A： 嘉義縣公車及員林客運每日有班車上山，請洽 05-2788177，時刻表請見該處網頁嘉義縣公車處 www.cybus.gov.tw，員林客運 www.ylbus.com.tw/。

Q14：請問現在火車通到哪？要如何上阿里山？

A： 目前阿里山森林鐵路「奮起湖-阿里山」段的工程仍在施工中，尚未通車。旅客可至奮起湖後再到石棹轉公車上到阿里山。(石棹在奮起湖附近，台 18 線旁) 公車時間可參考臺灣好行阿里山線-B1 (奮起湖石棹阿里山線)及阿里山線-B 線時間表。

【治山防災類】

Q15：什麼是生態檢核？工程實行生態檢核有何效益？

A： 生態檢核係於工程設計初期(於測量設計或以前)，根據工區殊異之動、植物資源及陸域、水域棲地等生態條件，預先考量、檢視生態議題，研擬採用「迴避」、「縮小」、「減輕」、「補償」等生態友善措施，納入規劃設計方案，施工過程由施工廠商依自主檢核表項目進行自主檢查，完成生態措施，監造單位定期查驗落實情形，並提送主辦機關備查。工程實行生態檢核可以維護生物多樣性資源與棲地環境，減輕治理工程對生態環境造成之負面影響，增益整體工程及環境品質。





