

茂林

國家風景區服務解說手冊
Maolin National Scenic Area
Services Handbook



目錄

==||==||==||==||==||==

4 處長序

6 全區地圖

第壹話

8 前情提要 走進茂林之心

9 一、茂林國家風景區
解說志工服勤要領

11 二、茂林國家風景區
解說志工組織架構

第貳話

14 山澗任遨遊 重點工作事項

15 一、導覽解說技巧

18 二、掌握遊客心理

20 三、茂林國家風景區
導覽解說員預約

第參話

22 如何處理 事故與客訴

23 一、緊急事故應變

36 二、拾獲受傷野生動物之處理方法

40 三、客訴應變方法及處理流程

43 四、茂林國家風景區
各遊客服務中心及借問站聯絡資訊

第肆話

52 旅遊筆記 精采回憶

處長序

==||==||==||==||==||==

茂林國家風景區坐落於南臺灣山區，範圍涵蓋高雄市桃源區、六龜區、茂林區與屏東縣三地門鄉、霧臺鄉、瑪家鄉等6個行政區。擁有得天獨厚的國際級的自然景觀，山林秀麗、溪谷壯闊，更具備豐富絢爛的人文底蘊，排灣、魯凱、布農、拉阿魯哇、閩南、客家等原住民族與移民，先後在此留下深淺不一的足跡。而本處的志工夥伴及專業導覽解說員，正是帶領遊客們走進風景裡的重要推手！

本風景區成立至今，屆滿20年，在這段漫長的歲月中，感謝默默付出的志工夥伴們在背後全力支持，向遊客們解答各式疑難雜症。從基本的景點介紹、旅遊諮詢服務，到協助交通運輸、處理災變等，讓遊客們乘興而來、盡興而歸。導覽解說員則像是一

本行動的活字典，腦中彷彿有一張風景區的全區地圖，走到哪都能流暢地講述當地的故事。這些看似容易的技能，都必須透過專業訓練與經驗累積，才能帶著遊客進行一次又一次的深度旅遊。

本套《茂林國家風景區觀光資源解說手冊》，除有以高雄市政府行政區為主的《荖濃激瀨山水之歌》、以屏東縣行政區為主的《屏北峻嶺原民風情》兩地旅遊資訊外，更有為本處志工及導覽解說員編寫之《服務解說手冊》。如手冊第一章羅列出本處志工的服勤要領、組織架構等要點，使有志加入本處志工團隊的熱心民眾，有管道可循；第二章加入了導覽解說技巧之提點，包括需具備的背景知識、建議攜帶

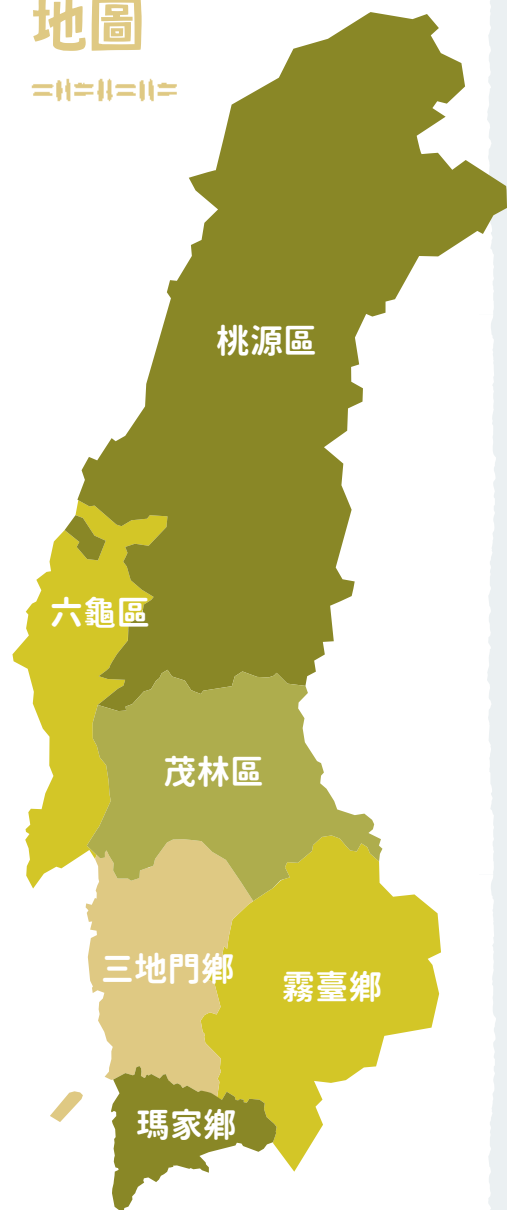
之物品、接待遊客的步驟、如何與群眾互動，進而理解遊客心理，共譜一趟完美的旅程。第三章則說明如何處理事故與客訴，美麗的自然風景區同時也隱藏著各式危機，當遭逢變故時，志工夥伴們必須當機立斷，進行適切的處置，並聯繫警消、救護等單位。手冊最後列出了本風景區管理處下轄的3處遊客服務中心及借問站資訊。

期待有更多熱心的民眾們，加入本處志工夥伴的行列，提升自身的導覽解說技巧，共同為地方的觀光打拚，發揚茂林國家風景區深邃雋永的自然環境與人文薈萃，茂管處歡迎您！

茂林國家風景區管理處
處長 柯建興

全區地圖

==||==||==||==



對應

第 8 頁 桃源小地圖
《老濃激濤山水之歌》

第 76 頁 六龜小地圖

第 146 頁 茂林小地圖

第 8 頁 三地門小地圖
《屏北峻嶺原民風情》

第 80 頁 霧臺小地圖

第 144 頁 瑪家小地圖

桃源區

二集團櫻花公園
藤枝國家森林遊樂區
拉芙蘭藝術村
長青祠
天池

中之關步道
梅山遊客中心
布農文化展示中心
馬舒霍爾部落
馬舒霍爾吊橋及梅山吊橋

瓦阿係吊橋
嘎啦鳳吊橋
桃源區原住民文化館
四社部落
索阿紀吊橋

美蘭部落與拉阿魯哇祭儀場
建山部落

六龜區

十八羅漢山服務區
新威森林公園及遊客中心
寶來溫泉區
竹林休閒農業區
原林古道
浦來溪頭社戰道

妙通寺
荖濃公廨
不老溫泉區
美輪山步道
新開紀念公園
彩虹山大佛

清涼山護國妙崇寺
諦願寺
六龜老街
公祖廟與平埔夜祭
福龜園區
龜王岩

勸善堂惜字亭
圳尾水圳恩公祠
一貫道寶光建德神威天臺山道場
大智瀑布
葫蘆谷瀑布
新寮社區

茂林區

龍頭山遊憩區
望夫崖
小長城步道
多納高吊橋

紫蝶生態公園
布魯布沙吊橋
茂林入口意象公園
茂林部落

茂林遊客中心
情人谷
羅木斯步道及茂林谷瀑布
萬山部落

萬山岩雕公園
蛇頭山觀景臺
多納古戰場
多納部落

三地門鄉

中山公園
三地門鄉原住民文化館
三地門工藝文化
地磨兒藝術公園
地磨兒森林公園

賽嘉飛行場
賽嘉樂園
青葉部落
青山部落
海神宮

三地門鄉自行車道
安坡部落
馬兒部落
賽嘉部落
賽嘉生態步道

德文部落
禮納里—大社部落

霧臺鄉

神山部落
神山瀑布
岩板巷
谷川大橋

霧台耶穌聖心堂
霧台部落文化廣場
魯凱族文物館
霧台基督長老教會

杜巴男紀念館
霧台部落
大武部落
吉露部落

阿禮部落
佳暮部落
禮納里—好茶部落

瑪家鄉

山川琉璃吊橋
涼山遊憩區
涼山瀑布

臺灣原住民族文化園區
北葉觀景臺及琉璃階梯
白賓山步道

禮納里遊客中心
禮納里—瑪家部落
瑪家遊客服務中心

禮納里環區觀光步道
屏專 5 道沿途美景
桃花源



第壹話

前情提要

走進茂林之心

一、茂林國家風景區解說志工服勤要領

(一) 服務禮儀

1. 電話禮儀

- (1) 電話在聲響 5 聲（原則 3 聲）之內接起，接起後請說「○○○遊客中心
您好，我是茂林國家風景區管理處志工○○○，很高興為您服務！」
接著耐心地聽完對方的說明或問題後，禮貌地詢問姓氏，再以「○先
生、○小姐」和敬語「您」稱呼對方，並進行後續的溝通談話。
- (2) 聆聽時，以「是的、好的、瞭解」等肯定語氣和表示熱心的字眼，如
「能為您服務是我的榮幸」等，回應對方的詢問。
- (3) 接聽電話時，須說話清晰、語氣順暢。
- (4) 接聽電話時，使用愉悅的語調，顯示禮貌，表示很高興接到對方
的電話。
- (5) 慢慢地說，避免因緊張而省略用語。
- (6) 輕輕地說，在公共場合應降低音量，尊重他人。
- (7) 說話要面帶微笑，藉由聲音傳達愉悅的服務熱忱。
- (8) 若遇到需要查詢手邊資料時，客氣地請對方稍候；若一時無法解決問
題，則請對方留下姓名、電話或電子信箱等聯絡資訊，告知對方待聯
繫相關單位後，會儘快回覆提供正確訊息，並客氣地向對方道別。
- (9) 若對方為外國遊客，先徵詢對方使用的語言，再依照上述規範應答，
或洽請現場精通外語服務人員回答。

2. 櫃檯禮儀

- (1) 櫃檯應答原則：
 - * 當遊客走向櫃檯時，坐在櫃檯的服務人員須禮貌地站起，向遊客微
笑點頭致意，並說：「您好，請問有什麼地方能為您服務嗎？」
 - * 若為外國籍遊客，則以英文詢問：
「Good morning (afternoon, evening) sir (madam), may I help you?」
 - * 在指引遊客方向時，可先以口頭敘述，再輔以地圖或圖示說明。

- (2) 當遊客詢問完後，禮貌地向遊客道別。
- *例如：「不客氣」、「謝謝」、「祝您旅途愉快」、「還有其他能為您服務的地方嗎？」
 - *若為外國籍遊客，則說：「You're welcome.」、「Thank you.」、「Have a nice day!」、「Enjoy your trip!」、「Is there any question else?」
- (3) 櫃檯桌面應隨時保持乾淨整潔。
- (4) 遞送摺頁給遊客時，須正面朝向遊客，並面帶微笑地告知：「您好，這是您需要的摺頁，請參考」。
- (5) 服務人員應避免於櫃檯食用零食或餐點、嬉戲、低頭看書（報）、群聚聊天、玩手機、玩線上遊戲及瀏覽非業務需要之網站。

(二) 內部管理

1. 文宣管理

- (1) 所有文宣品須經主管核可才可放置，請勿放置不明的文宣品，或自行向其他單位索取。
- (2) 民眾以電話索取摺頁時，請告知對方須先寄回郵信封並書寫姓名、地址，遊客中心會於收到回郵信封後2日內寄出，並登記件數。
- (3) 各類文宣品須依規定置於文宣摺頁架，並及時補充。

2. 資料登記管理

- (1) 工作日誌。每班人員須確實填寫工作日誌，並掌握下列原則：
- *完成工作：填寫本班次所完成上一班交待事項中的工作進度。
 - *問題發現：本班次所遇到的問題，如何解決的方式。
 - *交班事項：填寫上2項未完成的事情。
 - *填寫的字詞應就重點簡述，並僅寫與工作相關的事項。
- (2) 公務電話登記表
- *為便於瞭解公務電話使用情況，應詳細填寫。
 - *若是為遊客需要查詢者，請於「備註」欄說明。
- (3) 遊客諮詢統計表
- *只針對觀光相關問題（如飯店、景點、餐飲、活動等相關資料）登錄即可。

- *登記的原則以1日1格為主，或1日數格亦可，1格內不得將2日統計數量合計填寫於內。
- *每日下班後，每名服務人員應於當日遊客諮詢統計表後方「簽名處」簽名。

二、茂林國家風景區解說志工組織架構

110年4月16日觀茂遊字第1100800070號核定
「交通部觀光局茂林國家風景區管理處導覽解說志工管理及服務要點」

(一) 組織架構

茂林國家風景區管理處（以下簡稱本處）為有效運用社會人力資源，提昇觀光遊憩品質及行政效能，落實交通部觀光局暨所屬各國家風景區之遊憩服務解說導覽、協助維護景觀資源、推動茂林環境教育業務，使願意投入志願服務工作之民眾，具有服務熱誠、不以獲取報酬為目的，參與本處轄區內各項自然生態、人文、景觀資源提供導覽解說、環教服務、自然資源、人文歷史維護保存及觀光宣傳推廣等服務性工作。

1. 志工	包含導覽解說志工、環教解說志工。
2. 志工督導	由本處主辦課室指派人員擔任，負責指導、協調及辦理志工的相關工作者。
3. 實習志工	由本處招募完成基礎及特殊訓練課程時數且合格、服勤時數未滿正式任用基準者。
4. 導覽解說志工	依本要點成為實習志工，且於本處各遊客中心完成服勤時數(3個月內時數達20小時)者。

- 5. 環教解說志工** 成為導覽解說志工，且有下列情形之一者：
- (1) 依環境教育法取得環境教育人員之認證者。
 - (2) 最近一年內，完成本處或其他單位辦理環境教育訓練課程至少 30 小時以上，並取得時數證明者。

- 6. 收費導覽解說員** 接受遊客預約並且提供解說服務獲取遊客金錢報酬的解說員稱之，收費解說員，解說導覽期間不列入志工範疇。

(二) 如何報名成為茂管處志工

1. 本處得依年度經費及業務需求，不定期辦理解說志工招募及各項教育訓練。資格條件如下：
 - (1) 年滿 20 歲以上至 70 歲以下者，口齒清晰、表達能力佳、熱愛大自然，具服務熱誠，能支援本處解說業務及行政工作者，轄區內居民具英、日、韓等語言能力或具手語等特殊專長者優先錄用。
 - (2) 熱愛大自然，具服務、奉獻及負責精神，且具森林、地質、動、植物、觀光及環境保育、解說教育等專業知識之相關科系畢業或在學者。
 - (3) 其他具特殊專長經本處審核認定者。
2. 發布訊息管道包括：媒體、網路或函文相關單位協助公告「報名簡章」。
3. 報名方式：有意願者請依「報名簡章」規定提出報名表、檢具證明文件送本處審核。

(三) 志工的權利、義務及福利

1. 志工權利
 - (1) 志工為無給職，值勤期間由本處投保意外事故保險。
 - (2) 值勤期間志工值勤津貼(含交通、膳雜費)。
 - (3) 依經費預算制發工作制服。
 - (4) 可借閱本處圖書室之圖書及相關解說資料。

- (5) 參加本處主辦之解說訓練課程。
- (6) 獲贈本處編印之刊物。
- (7) 志工大會固定於每年 12 月 3 日召開，是日參加者以 4 小時計算服勤時數，並得視業務需求於會議中票選出隊長、副隊長，經會議參加人員人數過半同意後任用之，任期為二年得連任一次。另由本處視業務情況得召開臨時會議。

2. 志工義務

- (1) 服勤時應著本處規定之制服、配戴服務證及攜帶本處核發之服務手冊。
- (2) 於遊客中心服勤時，須配合本處各管理站之作息，並服從各管理站之指揮，若有任何問題，經本處志工督導或管理處(站)人員同意後行之。
- (3) 須隨時注意儀容整齊端莊，遵守本處所訂定之各項規章。
- (4) 服勤態度應積極、熱忱、親切有禮，並依本處服勤項目確實執行。
- (5) 個人資料如有異動時，應主動通知本處志工督導，若未能主動通知，而致個人權益受損應自行負責。
- (6) 代表參加各項活動或會議時，有義務維護觀光局及本處之榮譽及形象。
- (7) 請優先參加本處辦理培訓課程及相關教育訓練。
- (8) 志工每年值勤至少達 45 小時(年度值勤時數計算區間以 12 月 4 日至隔年 12 月 3 日累積時數計之)。

3. 志工福利

- (1) 由本處安排參加處外各項研習課程或觀摩活動。
- (2) 由本處投保值勤時段殘障、意外身故及住院醫療保險。
- (3) 由本處依年度執行經費預算，補助辦理志工聯誼觀摩活動。
- (4) 春節連續假期排班執勤服務者，發給 2 倍值勤津貼。
- (5) 領有本處發予之志願服務証(實習志工証除外)者，得以免費進入觀光局所轄各管理處收費之遊憩據點(限志工本人使用)。

註：值勤津貼原則每 1 個月核發 1 次，每年年終時核算總服勤時數登入志願服務紀錄冊及內政部志願服務整合系統，並將年度總執勤時數公告於本處網頁之志工園地供查閱。



第貳話

山澗任遨遊 重點工作事項

一、導覽解說技巧

(一) 什麼是解說服務

1. 解說可以形塑風景區的形象，提升社會教育功能，推廣環境生態保護，增加觀光遊憩體驗，促進環境優質化及永續經營的理念，對大自然尊重感恩之心，增進遊客滿意度及遊客重遊率。
2. 解說服務經由訓練有素及豐厚涵養的解說員，進行旅遊動線規劃和充分解說，可帶領遊客融入美學欣賞與環境教育，同時兼顧遊客安全。
3. 解說是一種溝通、一種資訊與知識的傳播、一種技術與藝術，和一種加值體系的建立過程。
4. 解說是一種「專業」和「分享」，猶如花朵散發迷人香味，引領遊客對茂林國家風景區（桃源區、六龜區、茂林區、三地門鄉、霧臺鄉、瑪家鄉），從整體環境、地理、自然資源乃至族群文化，有更深層的認識與體驗。



(二) 解說員須具備的條件

1. 專業知識
 - (1) 熟稔茂林國家風景區管理處沿革、觀光資源及各景點特色。
 - (2) 嫻熟解說技巧與遊客帶領的方法。
 - (3) 具基礎外語能力及善用各項解說輔助器材。
 - (4) 對遊客心理及各年齡層的遊客需求有基本認知。
 - (5) 熟悉茂林國家風景區管理處相關規章。
 - (6) 具有自然、人文相關知能。
2. 專業技能
 - (1) 針對不同社經背景的遊客，能規劃不同的解說課程。

- (2) 能依照遊客不同的旅遊目的、停留時間、旅遊期望，而調整解說方式。
- (3) 能帶動解說氣氛及設計執行自然體驗。
- (4) 處理緊急事件的應變能力。
- (5) 基本保健知識與初級急救技能。

3. 需具備的內涵

- (1) 愉悅的心情、誠懇的態度、熱情的回應。
- (2) 服裝整潔、儀容端正。
- (3) 解說內容明白簡單、清楚扼要、風趣幽默。
- (4) 值勤時不抽菸、不嚼檳榔、不飲酒、注意言行舉止。
- (5) 守時守分，負責盡職。
- (6) 以解說員的專業及熱忱感動旅客。
- (7) 不得接受餽贈或從事商業行為（例如兜售、強迫推銷）。
- (8) 食、宿、農特產品的介紹，應推薦合法商家為宜。

4. 建議攜帶物品

- (1) 小急救包及哨子，以備緊急時使用。
- (2) 圖鑑、望遠鏡、放大鏡，增加解說精采性。
- (3) 相關主題的文宣、DM、紙筆。
- (4) 小型擴音機，但須注意使用場合及音量是否合宜。
- (5) 水壺。
- (6) 塑膠袋，解說途中若遇遊客丟棄垃圾，可放入袋中，或以身作則撿起垃圾，藉此達到環境教育的目的。

(三) 遊客接待與解說信心的建立

1. 透過平日的專業訓練、通識教育、資料蒐集、資深解說志工帶領遊客模式的觀摩，再由人數少的隊伍開始練習解說，可增加自我的解說信心。
2. 以簡潔精要的自我介紹作為開場白，能帶領遊客快速認識。自我介紹中，可以把當地的生態景觀、動線、遊憩設備及當天遊程等，先作一簡單描述，使遊客對行程有初步瞭解；同時，也將因專業的介紹取得遊客的信任。

3. 在自我介紹中，可把自己的解說領域或專長，先向遊客說明，以獲得遊客的迴響。若遇到非自己擅長的領域，可委婉地說明此部分因涉略不深，無法詳細告知，請對方見諒。對此，遊客應不會見怪，進而肯定專業、謙虛並體諒，藉以增加與遊客的互動度。
4. 在遊客預約時，瞭解遊客的期望或目的將有利於遊程的排定、解說志工的調派、動線的規劃、食宿的安排等。
5. 不同遊客群有不同的旅遊需求，考量遊客的年齡層、停留時間、人數等差別，須因人而異、因時制宜，進行適當的遊程和內容調整。

(四) 遊客接待步驟

出發前 的工作



1. 接獲預約後隨即向來訪團體聯絡人確認到達時間、會合地點、費用等資訊。
2. 出發前一天向來訪團體聯絡人，再次確認到達時間、停車地點，即告知遊客觀光行程、氣候狀況和到達目的地應配合的注意事項。
3. 出發當天和聯絡人保持聯繫，並詢問目前所在位置，以精準掌握接待時間。

與遊客會合時 的工作



與遊客會合時，應選在遊客中心或遊客熟悉的地點。會合時，應與司機或遊客針對行程、行車路線、天候狀況及配合事項進行最後確認。

在車上的 解說工作



進行簡單的自我介紹和遊程說明，但以不妨礙行車安全為主。

導覽解說期間



執行解說工作時，除了展現專業涵養，也應隨時注意遊客狀況，適時製造參與感，引導遊客認識茂林國家風景區之美。

導覽解說後

每一場解說後，應針對缺失及遊客服務滿意度進行檢討，以累積經驗和提升自我能力。

(五) 如何與遊客良性互動

1. 用心聆聽，耐心回答。
2. 塑造情境，引發共鳴。
3. 透過提示或疑問句，引導遊客期待的情緒。
4. 融入宣導教育環境、生態保育、景觀維護的觀念。
5. 真誠地說出自己的專長。
6. 安排遊客進行體驗，深刻感受，以達到有感行銷目的。
7. 適時引領遊客用心、用耳、用眼，靜靜體會自然或人文的美好。

二、掌握遊客心理

- 1. 可聽到什麼？** 引領傾聽大自然之音，或解說沿途名勝、古蹟、歷史、地理、民俗文化，或融入過去解說故事等，讓遊客藉由聽覺產生嚮往之心。

- 2. 可看到什麼？** 即遊客到訪風景區的旅遊重點，如各社區、聚落、部落的特色？四季有哪些不同的物產或慶典？皆可在行程之中適時預告，讓遊客產生期望心理。

- 3. 可玩到什麼？** 透過遊客中心的設計，引導遊客融入茂林國家風景區的觀光氛圍中，盡情地遊玩、體驗與學習，如探訪景點、賞花、泡茶、泡溫泉、原住民族文化在地特色手作等。

- 4. 可吃到什麼？** 應避免針對性地推薦特定店家，除非遊客主動提問。介紹在地風味餐、特產、美食、蔬果特色時，須提醒遊客不可因為想品嚐風味餐，而捕捉摘取野生動、植物，破壞珍貴的生態環境，並委婉給予正確「風味餐*」（即地方特色料理）概念。

- 5. 可買到什麼？** 把有特殊性在地性的紀念品、特產、蔬果等，介紹分享給遊客，並告知如何挑選或哪裡買得到，帶回作為旅程紀念和伴手禮。同時，藉此協助促進地方產業發展。

- 6. 應尊重什麼？** 向遊客宣導應對大自然懷有感恩之心，對風景區內的豐富資源，懷有敬謝之意；共同維護環境、生態、景觀、設施，不可亂丟垃圾，並尊重各族群之文化、習俗與禁忌。

- 7. 夜間如何安排？** 若是兩天以上的解說行程，延伸的夜間遊程須特別注意安全。在確認場地安全的前提下，可推薦遊客到適合的地點觀星，或規劃在地故事解說分享等；同時須提醒遊客應注意音量，避免酗酒、夜唱卡拉 OK、賭博、狩獵等活動。

* 註：依教育部國語辭典網站解釋：「果實或食物的香氣、滋味等，引起食用者感官上的優劣反應，稱為風味。」因此，正確的「風味餐」意涵，應是指同樣一道食材，不同地區或族群所產生的獨特風味特色餐飲。



三、茂林國家風景區導覽解說員預約

(一) 本導覽為付費解說服務，

服務時間分為半日及全日。

(二) 導覽時間：半日約 2-4 小時、全日約 5-6 小時。

(三) 服務對象：一般民眾、學生、機關團體、地方社團、旅行社等。

(四) 服務語言：華語、英語、日語

(五) 建議付費價格：

1. 華語服務：半日 1,600 元、全日 2,500 元
2. 英日語服務：半日 2,500 元、全日 3,000 元

(六) 注意事項：

1. 為維護解說服務品質，每位解說人員服務人數最高上限為 45 人（即為甲種車輛之座位數），建議遊程必須視到訪及離開時間調整參觀景點。
2. 為便於解說人力調派，須於參觀日 7 天至 14 天前（不含例假日）提出申請，系統將以簡訊告知申請人「預約申請已成功送出」，及選擇之解說員。
3. 完成線上申請作業後，本處將於 3 個上班日內回覆，並即時公告網站供線上查詢及發送訊息至申請人之手機號碼，如未收到簡訊通知，請自行來電詢問預約狀況或至本處官網「線上預約進度查詢」系統查詢。

4. 預約審核通過後，請預約單位（或個人團體）主動與指定之解說人員聯絡，並準時到所約定之地點報到，如當日行程途中無法如期到達現場，請務必事先告知解說員。

5. 為避免影響其他預約者的服務量能，已預約成功的單位或個人團體若參訪時間有任何更動請事先來電告知，否則遲到逾 30 分鐘者視同取消預約，但仍須支付解說員折半之解說費用。

6. 取消預約最遲需於預訂參觀日前 3 日為之（氣候影響除外）；無故爽約或遲到累計達 3 次者，將列入「浪費行政資源者」名單，並視情節輕重不再提供預約服務。

7. 預約全日解說服務的單位或個人團體，必須為解說員準備餐點。

8. 預約單位必須為解說員投保旅遊平安意外險。

9. 以上事項如有未盡事宜，視需要檢討修正之。

(七) 為瞭解民眾對本風景區所提供解說接待服務之滿意服務程度，請於行程結束後至「線上預約單元」項下之滿意度調查填報，以作為日後解說服務品質改善及人員加強專業知能之參考。

* 意見反映專線：07-6871234 分機 249

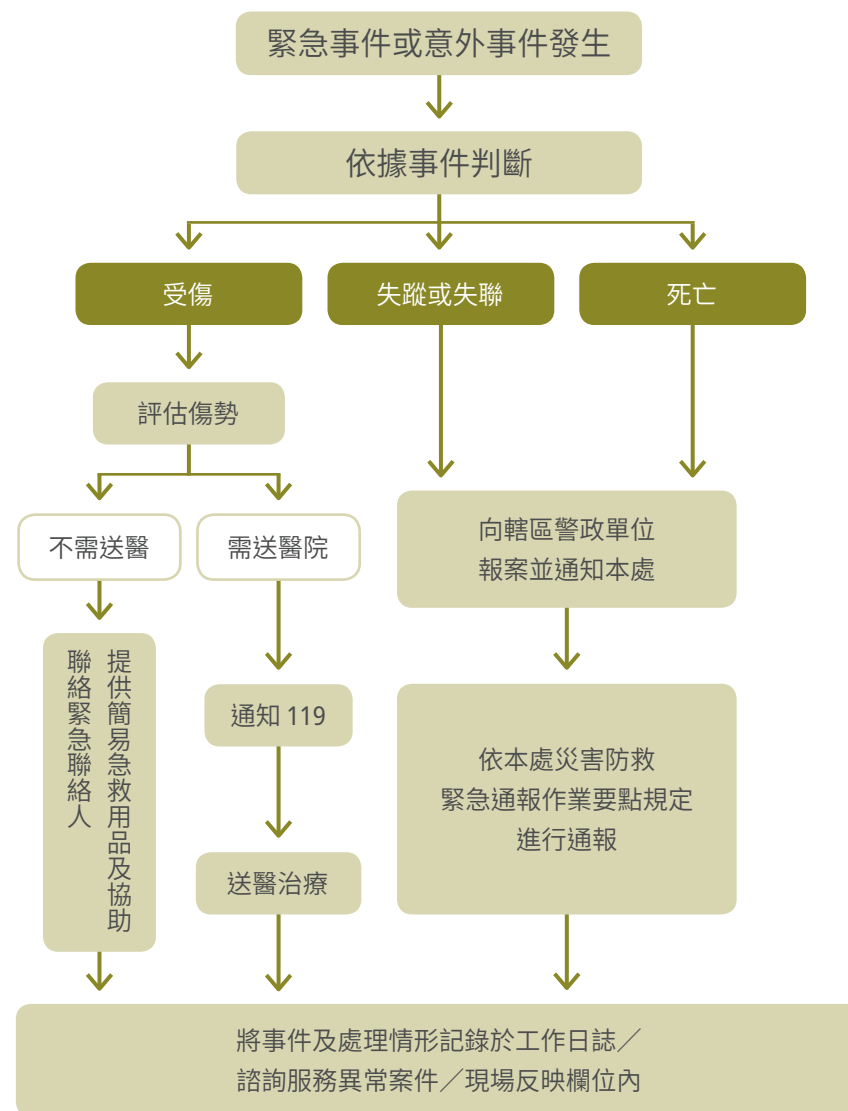


第參話

如何處理 事故與客訴

一、緊急事故應變

* 緊急意外事件處理標準作業流程圖



(一) 車輛故障之處理

1. 在遊覽車行駛之前，必須講解行車安全事項，示範逃生設施用法。遊覽車行駛期間，應隨時注意司機精神狀況，保持警覺。
2. 事故發生，應保持冷靜，循程序回報，優先通報管理站或旅遊中心請求支援。
3. 車輛故障時，協調駕駛員採取緊急維修措施，安撫遊客耐心等待。遇重大故障時，則應同時請駕駛員通知所屬旅遊公司，派員處理或派遣其他車輛至現場接駁。
4. 在安全考量下，可引導遊客至固定點等待或附近景點參觀，以便駕駛員進行車輛修護或後續處理。
5. 車輛輕微碰撞，在不影響安全情況下，可繼續活動。惟有肇事責任尚待釐清時，可與駕駛員、旅遊公司或遊客研商改搭其他車輛、交通工具。
6. 發生事故時，不幸有人員受傷，應鎮靜就現場狀況進行適當的搶救，連絡相關急救單位救援。除緊急救人之外，應盡量保持事故現場原狀，不得任意變動。
7. 提醒遊客注意保管隨身財物。

(二) 颱風等天然災害

1. 籲請遊客颱風豪雨期間，勿前往山區及近水地區旅遊。
2. 應注意新聞媒體及網路報導，並主動通報本處管理站主任或執勤人員，以回報所在地最新災情狀況。
3. 若遇道路坍方，為安全起見或無法辨識安危時最好的方法是繞路而行。
4. 交通阻塞時，應向旅客說明原因，爭取旅客合作，視情況決定等候通過或原途折返、繞路而行。解說員亦可扮演指揮交通之角色，但須注意自身安全。
5. 若有旅客因颱風而滯留，需協助介紹食宿、協助入住；但志工不可私下收容旅客，亦不可代訂或經手費用，避免有推銷食宿的嫌疑。若情況惡化，需配合相關單位實施颱風災害等級撤退疏散計畫。
6. 若有旅客因錯過車班而滯留，需協助說明風景區對外聯絡交通情況，及提供遊客後續車班時刻、轉乘資訊等。

7. 若旅客錯過最後班車，須先瞭解原委，探討為客運公司之疏失或遊客自身疏忽，釐清責任歸屬並回報管理站。可提供當地付費小巴或計程車資訊給遊客連絡接駁。若屬偏僻地區且夜色已黑，考量旅客人身安全，則先由管理站派員接駁旅客後，再行後續處理。

(三) 簡易民眾版 CPR 程序及 AED 使用方式

1. 確認患者意識是否清醒。
2. 打電話通報 119；若附近有 AED，取出並放置在適當位置，以利急救使用。
3. 進行胸部按壓，每分鐘至少 100 至 120 下（約每秒 2 下），深度至少 5 公分，壓胸吹氣比例 30:2。（若對象為兒童時，嬰兒 1 歲以下，以 2 根手指按壓，深度約 4 公分。）
4. 使用 AED 進行急救（須與患者保持距離）
 - (1) 打開電源：準備進行急救。
 - (2) 貼上電極片：電極貼片黏貼位置若有潮濕，必須擦乾並將貼片緊貼於皮膚。患者如有外傷，須避開傷口。（對象若為兒童時：兒童使用 AED 時，8 歲以下或 25 公斤以下需用兒童貼片，黏貼位置如 AED 機器圖示為正面及背面。）
 - (3) 分析心律：此時不可接觸或移動患者。
 - (4) 電擊：若機器有指示須電擊時，再行電擊。
5. 使用 AED 進行急救後，持續進行 CPR 至救護人員抵達或患者開始有動作或有正常呼吸。

※ 參考引用自
內政部消防署網站



*口訣：叫叫壓電

1. 叫 確認反應、呼吸



2. 叫 叫人求救 (119) + 取 AED



3. 壓 盡快壓胸



4. 電 使用 AED (開、貼、插、電)



(四) 中暑

1. 症狀：

- (1) 患者出現體溫高達攝氏 40 度以上。
- (2) 皮膚乾燥灼熱與潮紅、頭痛、昏眩，脈搏強而快。

2. 處理：

- (1) 立即撥打 119 請求支援。
- (2) 將患者移到陰涼處或冷氣房。
- (3) 立刻降低患者體溫：採水浴或脫去衣物，用濕冷的床單包住並加電扇和搨風以使體溫降至攝氏 38 度為止。
- (4) 如果患者昏迷，但呼吸正常，則可採側臥的復甦姿勢，並盡快送醫。

※ 參考引用自陽明山國家公園網站

(五) 休克

1. 症狀：感覺虛弱昏眩、焦慮不安、嘔吐、皮膚蒼白濕冷、呼吸淺而快、脈搏快而弱、甚至昏迷。

2. 處理：

- (1) 立即撥打 119 請求支援。
- (2) 使患者採平躺姿勢，頭部偏向一側，腿部以毛毯、木箱等物墊高。鬆開頸部、胸部的衣物束縛。
- (3) 蓋毛毯保暖（不可使用熱水袋，避免因皮膚血管擴張使血液流向皮膚，使器官缺血嚴重）。
- (4) 依休克原因加以處置，如出血者給予止血、骨折者則固定患肢以減輕疼痛。若患者口渴，請用棉籤沾水輕擦其嘴唇，不可直接飲用。
- (5) 每 10 分鐘檢查呼吸、脈搏 1 次，並立刻送醫處理。

※ 參考引用自陽明山國家公園網站

(六) 觸電或電擊

1. 切斷電源。

2. 先瞭解自己有無觸電的危險，戴上塑膠手套、膠鞋等絕緣物，再用木棒或其他不導電物體來推觸患者肢體，使其離開電源，將觸電者與電源接著點分開，切記不要直接碰觸觸電者的身體。
3. 若患者觸電者仍在漏電的機器上時，應迅速就地拿取乾燥的絕緣物如棉衣、棉被等，將其推拉離開觸電體；若觸及高壓電線，應立即報警，遠離觸電者。
4. 視患者情形施行人工呼吸或心臟按摩急救，盡快送醫急救。若仍未改善，在送醫途中仍需持續做急救工作，抵達醫院時，提供傷患觸電時間資料供醫生參考救治。
5. 當患者呼吸恢復正常後，需注意保持溫暖平靜，並採半坐臥式，依需求給予氧氣使用。若有時間，則檢視並包紮電灼傷口。
6. 小心觀察患者是否會發生續發性休克的症狀。

※ 參考引用自內政部消防署網站

(七) 骨折

1. 視情況撥打 119 請求支援。
2. 視為會危及生命之狀況來處理，以穩定病人生命跡象為優先。
3. 先處理患者呼吸困難、休克、出血、意識喪失等狀況。
4. 若有重物壓在患肢上，應盡可能移開，避免移動受傷的部位。
5. 若有傷口，先行止血及包紮。
6. 只要懷疑有骨折就需固定，固定夾板需超過骨折上下兩個關節。受傷肢幹若已變形需以變形狀態固定，裸露受傷部位以便觀察，切誤先行復位再固定。
7. 固定患肢後，應盡可能抬高增加靜脈回流，以減少患肢的腫脹及不適。固定前後須檢視循環及神經系統，如遠端的脈搏、皮膚的顏色、溫度、感覺及運動等。
8. 盡快送醫。

※ 參考引用自內政部消防署網站

(八) 蜂螫傷或昆蟲咬傷

1. 症狀：

- (1) 局部反應：局部紅、腫、熱、痛或輕度搔癢。
- (2) 毒性症狀：噁心、嘔吐、腹瀉、吞嚥困難、抽搐、神智不清，發燒、水腫、血壓下降、休克等。
- (3) 過敏反應：乾咳、眼皮浮腫、發癢、蕁麻疹、呼吸困難、血壓下降、昏迷等。

2. 處理：

- (1) 視情況撥打 119 請求支援。
- (2) 用針將刺挑出。
- (3) 以肥皂水或消毒水清洗傷口。用紗布將傷口覆蓋，並阻止患抓傷口。
- (4) 冷敷能減少腫脹及癢感，不可在傷口上直接冰敷。
- (5) 嚴重過敏反應者立即送醫。

3. 預防：

- (1) 山林行走時，避免穿著花色鮮豔衣物，宜著白、綠色之衣帽，並注意樹上、草叢、土堆。
- (2) 避免使用香水、髮膠等含香料物品。
- (3) 盡量穿著長袖、長褲並戴手套。
- (4) 若遇到蜂群，應保持冷靜，慢慢移動，避免拍打或快速移動，如無法逃離，可就地趴下並用手抱住頭部。

※ 參考引用自玉山國家公園網站及登山醫學手冊

(九) 毒蛇咬傷

1. 症狀：

- (1) 出血性毒蛇：局部性（立即灼痛、腫脹）；全身性（胃腸道出血、血尿等全身性出血現象）。
- (2) 神經性毒蛇：局部性（較無腫脹）；全身性（2 至 72 小時內有昏迷、呼吸麻痺之現象）。

2. 處理：

- (1) 立即撥打 119 請求支援。
- (2) 將毒牙移開傷口、擠出毒液，並記住該蛇的特徵。
- (3) 保持冷靜，減少活動。不可任意切割傷口及冰敷。
- (4) 除去戒指、手環等束縛物。
- (5) 固定傷肢並使之低於心臟，可用彈性繃帶紮於近端，但應不妨礙血液流動。
- (6) 盡快送醫。

※ 參考引用自玉山國家公園網站及登山醫學手冊

(十) 燙傷

1. 啟動緊急醫療救護系統，撥打 119 請求支援。
2. 掌握「沖、脫、泡、蓋、送」口訣。
3. 立刻用冷水沖洗或泡在冷水中 20 分鐘以上，直到疼痛停止，可減低燙傷表皮程度。
4. 避免塗上任何油膏，以免影響皮膚散熱，而增加感染機會。
5. 當水泡產生切勿刺破，避免感染。
6. 送醫處理。

※ 參考引用自內政部消防署網站

(十一) 溺水

1. 若發現有人溺水時，立刻撥打 119 請求支援。
2. 大聲呼救「有人溺水」，請求附近人員協助，不可冒然入水救人。
3. 察看周圍是否有救生器材如救生繩袋、救生圈、救生球、救生桿（鉤）等或替代物，並進行岸上施救，將溺者救至淺水處。
 - (1) 溺者若離岸不遠，可從岸上以自然物如竹竿、木條等施救，這是最安全有效的方法。
 - (2) 當發現溺者時，對其拋擲救生圈、救生繩袋、繩子及一切可浮物品，讓溺者抓取或使用。
 - (3) 溺者若在水深及胸部以下，且離岸不遠時，則可由3至5人用手拉手的人鏈方式施救。
4. 檢查溺者的呼吸、脈搏，進行簡易 CPR 急救，直至溺者清醒或醫護人員抵達。

※ 參考引用自墾丁國家公園網站

*註：自救方式

1. 如遇海象不佳，請勿下水。
2. 以水母漂方式延長待救時間。
3. 請隨時注意自身位置，注意海洋流向。

(十二) 小黑蚊防治及叮咬處理

1. 穿著長袖、長褲及鞋襪外出；並塗抹對小黑蚊有效之防蚊液。
2. 盡量避開小黑蚊聚集的場所（如樹蔭下、涼亭、走廊）及時間（中午至下午為小黑蚊吸血高峰期）。
3. 被叮咬之患部可先以冷水沖洗或冰敷，以降低癢感。
4. 應避免搔抓患部，以免引起續發性細菌感染。
5. 若引發過敏反應，應立即就醫治療。

※ 參考引用自行政院農業委員會動植物防疫檢疫局網站

(十三) 其他症狀處理方式

1. 暈車、生理病痛的遊客，於活動出發前須提醒服用個人攜帶之習慣用藥。
2. 畏冷、懼高、貧血的遊客，應注意保暖及食物熱量的補充，不可參與太高、太劇烈的活動。
3. 高山症多是坐車直接上山較易發生，步行上山發生機率較少。因此，到達高山上不可立刻下車，應先打開一小縫的窗戶平衡氣壓，否則容易造成空氣稀薄氣壓不足，人體適應不良的現象。
4. 下車前，先以手帕或口罩摀住口鼻，可以避免或減少高山症的發生。如果情況沒有改善，應立即回到有空氣循環的車廂內，自可慢慢回復；嚴重者，應立即下山和送醫。

※ 參考引用自參山國家風景區手冊

*附錄：警消單位緊急聯絡資訊

警政單位

六龜分局

- ☎ 07-6891119
- 📍 高雄市六龜區六龜里民生路 1 號

六龜分局義寶派出所

- ☎ 07-6891049
- 📍 高雄市六龜區六龜里民生路 1 號

六龜分局新威派出所

- ☎ 07-6871176
- 📍 高雄市六龜區新威里新威路 127 號

六龜分局荖濃派出所

- ☎ 07-6881014
- 📍 高雄市六龜區荖濃里裕農路 18 號

六龜分局寶來派出所

- ☎ 07-6881170
- 📍 高雄市六龜區寶來里中正路 21 號

六龜分局六龜小隊

- ☎ 07-6893919
- 📍 高雄市六龜區六龜里民生路 1 號

六龜分局桃源分駐所

- ☎ 07-6861176
- 📍 高雄市桃源區
桃源里南進巷 183 號

六龜分局寶山派出所

- ☎ 07-6892464
- 📍 高雄市桃源區寶山里 16 號

六龜分局森濤派出所

- ☎ 07-6892474
- 📍 高雄市桃源區寶山里藤枝 78 號

六龜分局高中派出所

- ☎ 07-6881385
- 📍 高雄市桃源區高中里興中巷 90 號

六龜分局梅山派出所

- ☎ 07-6866170
- 📍 高雄市桃源區梅山里 52 號

六龜分局建山派出所

- ☎ 07-6881170
- 📍 高雄市桃源區建山里建山巷 61 號

六龜分局復興派出所

- ☎ 07-6866087
- 📍 高雄市桃源區復興里復興巷 1 號

六龜分局拉芙蘭派出所

- ☎ 07-6866087
- 📍 高雄市桃源區梅蘭里 113 號

六龜分局茂林分駐所

- ☎ 07-6801200
- 📍 高雄市茂林區
茂林里茂林巷 13 號

六龜分局萬山派出所

- ☎ 07-6801203
- 📍 高雄市茂林區萬山里 1 號

六龜分局多納派出所

- ☎ 07-6801208
- 📍 高雄市茂林區
多納里多納巷 1 號

里港分局三地門分駐所

- ☎ 08-7991154
- 📍 屏東縣三地門鄉三地村
行政巷 101 號

里港分局口社派出所

- ☎ 08-7957078
- 📍 屏東縣三地門鄉
口社村信義巷 59-2 號

里港分局青山派出所

- ☎ 08-7960690
- 📍 屏東縣三地門鄉
青山村民族巷 62 號

里港分局德文派出所

- ☎ 08-7996067
- 📍 屏東縣三地門鄉
德文村德文巷 3 號

里港分局三德檢查所

- ☎ 08-7992513
- 📍 屏東縣三地門鄉
達發達旺巷 175 號

里港分局霧臺分駐所

- ☎ 08-7902238
- 📍 屏東縣霧臺鄉霧台村神山巷 71 號

內埔分局瑪家派出所

- ☎ 08-7991749
- 📍 屏東縣瑪家鄉北葉村風景巷 1 號

消防單位

第六救災救護大隊

- ☎ 07-6817132
- 📍 高雄市美濃區民生路 75 號

美濃分隊

- ☎ 07-6812039
- 📍 高雄市美濃區民生路 75 號

寶來分隊

- ☎ 07-6881382
- 📍 高雄市六龜區
中正路 137-3 號

六龜分隊

- ☎ 07-6891324
- 📍 高雄市六龜區民治路 9 號

桃源分隊

- ☎ 07-6861358
- 📍 高雄市桃源區桃源里南進巷 199 號

茂林分隊

- ☎ 07-6801610
- 📍 高雄市茂林區茂林巷 119 號

高樹分隊

- ☎ 08-7962134
- 📍 屏東縣高樹鄉高樹村興中路 336 號

瑪家分隊

- ☎ 08-7991020
- 📍 屏東縣瑪家鄉
北葉村風景路 1-20 號

三地門分隊

- ☎ 08-7991970
- 📍 屏東縣三地門鄉
三地村中正路 2 段 103 號

霧臺分隊

- ☎ 08-7902660
- 📍 屏東縣霧臺鄉霧台村神山巷 69 號

緊急醫療院所聯絡資訊

三地門衛生所

- ☎ 08-7991284
- 📍 屏東縣三地門鄉三地村行政街 4 號

瑪家衛生所

- ☎ 08-7991164
- 📍 屏東縣瑪家鄉北葉村風景巷 86 號

霧臺鄉衛生所

- ☎ 08-7902232
- 📍 屏東縣霧臺鄉神山巷 70 號

茂林區衛生所

- ☎ 07-6801114
- 📍 高雄市茂林區茂林巷 8 號之 4

六龜區衛生所

- ☎ 07-6891244
- 📍 高雄市六龜區六龜里民治路 16 號

桃源區衛生所

- ☎ 07-6861126
- 📍 高雄市桃源區南進巷 188 號之 1

高雄榮民總醫院

- ☎ 07-3422121
- 📍 高雄市左營區大中一路 386 號

義大醫院

- ☎ 07-6150900
- 📍 高雄市燕巢區角宿里義大路 1 號

屏東基督教醫院

- ☎ 08-7368686
- 📍 屏東市大連路 60 號

高醫中和醫院

- ☎ 07-3121101
- 📍 高雄市三民區自由一路 100 號

衛生福利部屏東醫院

- ☎ 08-7363011-5
- 📍 屏東市自由路 270 號

衛生福利部旗山醫院

- ☎ 07-6613811-5
- 📍 高雄市旗山區大德里中學路 60 號

大新醫院

- ☎ 08-7962033
- 📍 屏東縣高樹鄉興中路 208 號

國仁醫院

- ☎ 08-7223000
- 📍 屏東市民生東路 12-2 號

長庚紀念醫院

- ☎ 07-7317123
- 📍 高雄市鳥松區大埤路 123 號

二、拾獲受傷野生動物之處理方法

(一) 撿到野鳥怎麼辦？

1. 初步分辨：

雛鳥 全身無毛或僅有絨毛，仍需待在巢中。

幼鳥 已經離巢但飛行能力技巧不佳，
需要親鳥照顧。

成鳥 具有良好的飛行能力，
遇到干擾或威脅會飛離躲避。

2. 觀察狀況：

健康 (3-1) 目視無外傷
精神狀況佳，對周遭警覺
體溫溫熱
肢體外觀對稱
羽毛柔順

需要救援 (3-2) 目視有外傷，可見血跡、蛆蟲
精神沉鬱或無意識
體溫冷涼
肢體外觀歪斜、不對稱
羽毛濕黏、掉毛



3-1. 健康狀態：

雛鳥 在拾獲處附近找尋鳥巢，嘗試放回；若無法放回，請聯絡救傷單位。

幼鳥 將鳥移至拾獲處附近安全高處，安置後需離開一段時間，避免親鳥怕人，不敢接近幼鳥。若觀察確定親鳥未回來餵食或帶走，再連絡救傷單位。

3-2. 需要救援狀況：

不要給食物，將鳥安置於戳洞紙箱。
聯絡拾獲地方縣市專責單位。



4. 傷病、雛鳥放置 SOP

- (1) 紙盒、紙箱：適合的紙盒（箱）體積為鳥的二至三倍，鑽些小洞以利透氣
- (2) 舊報紙、毛巾：紙盒（箱）內放置揉皺的舊報紙、毛巾或不要的衣物。
- (3) 暖暖包、溫水保溫瓶：若環境溫度偏低、失溫、雛鳥等情況特殊個體，需額外放置暖暖包或保溫瓶，並用布或報紙將鳥隔開，避免直接接觸熱源造成燙傷。
- (4) 運送：待以上物品放置妥當後，將鳥放入紙盒（箱）後上蓋，並確保鳥在內能安全、不會滾動、保溫。

(二) 撿到哺乳類怎麼辦？



1. 注意事項：

- (1) 自身的安全最重要，若無把握處理，請向專業單位尋求協助。
- (2) 捕捉前先限制動物的活動範圍，以防動物脫逃。
- (3) 善用身邊的工具，切勿徒手捕捉。
- (4) 捕捉後應儘快送至野生動物處理單位救治。
- (5) 運輸前及運輸過程不可餵食，給水須適量。

2. 捕捉：

- (1) 用厚布、毛巾蓋住頭部或身體，或穿戴皮手套使用網具從背後保定動物後，再將動物放入或驅趕入運輸籠。
- (2) 若為蝙蝠應戴棉布手套抓取，頭部向上、雙臂靠攏身體，以拇指將頭部固定於虎口，並用其餘四指包住全身；若為體型較大之蝙蝠，應穿戴雙層手套。

3. 運輸：

- (1) 若為大型哺乳動物（如山羊、臺灣山羊、水鹿等）需用堅固通風的木籠或大型運輸籠，並在籠內鋪上大量柔軟的布料或乾草避免滑倒。不建議使用狗籠，易使動物的四肢卡在籠具間隙，造成受傷。
- (2) 中小型哺乳動物（如野兔、飛鼠、鼬獾、穿山甲等）可用大小合適之寵物提籠運輸。
- (3) 若為蝙蝠，建議在昆蟲箱內垂掛毛巾，使其可躲藏，或使用棉布手套抓取後，將手套反摺再置入昆蟲箱。
- (4) 暫置及運輸環境應光線黑暗且安靜，並盡量減少對動物的干擾。

(三) 撿到爬蟲類怎麼辦？

1. 若為蛇類及大型蜥蜴，不建議捕捉、運輸或暫養，請尋求專業單位協助。
2. 小型蜥蜴及龜鱉，捕捉時建議以毛巾或棉布手套輔助捉取，多數蜥蜴皆有斷尾逃生能力，捉取時切勿只抓尾部。
3. 運輸時，小型蜥蜴可安置於洗衣袋或是有通氣孔的廣口寶特瓶，並將封口封緊；龜鱉類則準備乾淨的紙箱、水桶或整理箱，並注意給予通氣孔，環境請保持乾燥勿放水。

* 附錄：國內野生動物處理單位

臺北市立動物園野生動物收容中心

☎ 02-29382300 #250
📍 臺北市文山區新光路二段 30 號

專長：
野生動物救援醫療、
保育類爬蟲動物收容

中興大學獸醫教學醫院

☎ 04-22870180 #116/118
📍 臺中市南區國光路 250-1 號

專長：
野生動物救援醫療

特有生物研究保育中心野生動物急救站

☎ 049-2761331 #309
📍 南投縣集集鎮民生東路 1 號

專長：
野生動物救援醫療、保育鳥類
收容、野生動物救援諮詢

成功大學海洋生物及鯨豚研究中心

☎ 06-2757575 #65543
📍 臺南市安南區安明路三段 500 號 2 樓

專長：
鯨豚擱淺救援醫療處理

高雄市壽山動物園

☎ 07-5215187 #517
📍 高雄市鼓山區萬壽路 350 號

專長：
野生動物救援醫療、
保育類野生動物收容

屏東科技大學保育類野生動物收容中心

☎ 08-7740413
📍 屏東縣內埔鄉學府路 1 號

專長：
野生動物救援醫療、
保育類野生動物收容

國立海洋生物博物館

☎ 08-8825001 #5118
📍 屏東縣車城鄉後灣村後灣路 2 號

專長：
海洋生物救援醫療

宜蘭大學動物科技學系

☎ 03-9357400 #814/815
📍 宜蘭縣宜蘭市神農路一段 1 號

專長：
保育類野生動物收容

※ 參考引用自行政院農業委員會特有生物研究保育中心-野生動物救傷手冊

三、客訴應變方法及處理流程

(一) 避免客訴的訣竅

1. 依遊客的背景調整解說方式

不同社經背景的遊客，因停留時間、年齡、職業、社會地位的差異，使得遊憩期望、旅遊目的各有不同。因此，接獲解說任務時，須依據不同遊客需求和現場狀況，規劃不同遊程和調整解說方式；以積極的精神、熱心的態度、親切的笑容、靈敏的判斷，服務遊客。

2. 設身處地為遊客著想

解說時，應將遊客當作貴賓或家人般關心，對於攜帶幼兒的婦女，適時詢問關懷；對於銀髮族及身心障礙者，則依需求盡力協助，提供一個友善、暢行無阻的無障礙旅遊服務。貼心的關懷，將能讓遊客深刻感受到志工的溫馨與熱情。

3. 按部就班，心平氣和

當遊客不清楚轄區旅遊規定或活動流程時，須耐心地說明解釋，以降低遊客因不瞭解而產生的客訴抱怨事件。

4. 坦承疏失，互相體諒

導覽解說有時須面對來自各方的要求，可能因忙碌而有所疏漏；若因此產生疏失，自應坦然承認，遊客通常會諒解。

5. 盡量滿足遊客，達成優質導覽

導覽解說過程中，如果時間允許，在合理範圍內遊客的要求應盡量滿足，並可預告接下來風景區的重要活動，如紫斑蝶賞蝶季、花季，原住民部落的開放慶典等，以提升遊客重遊率。

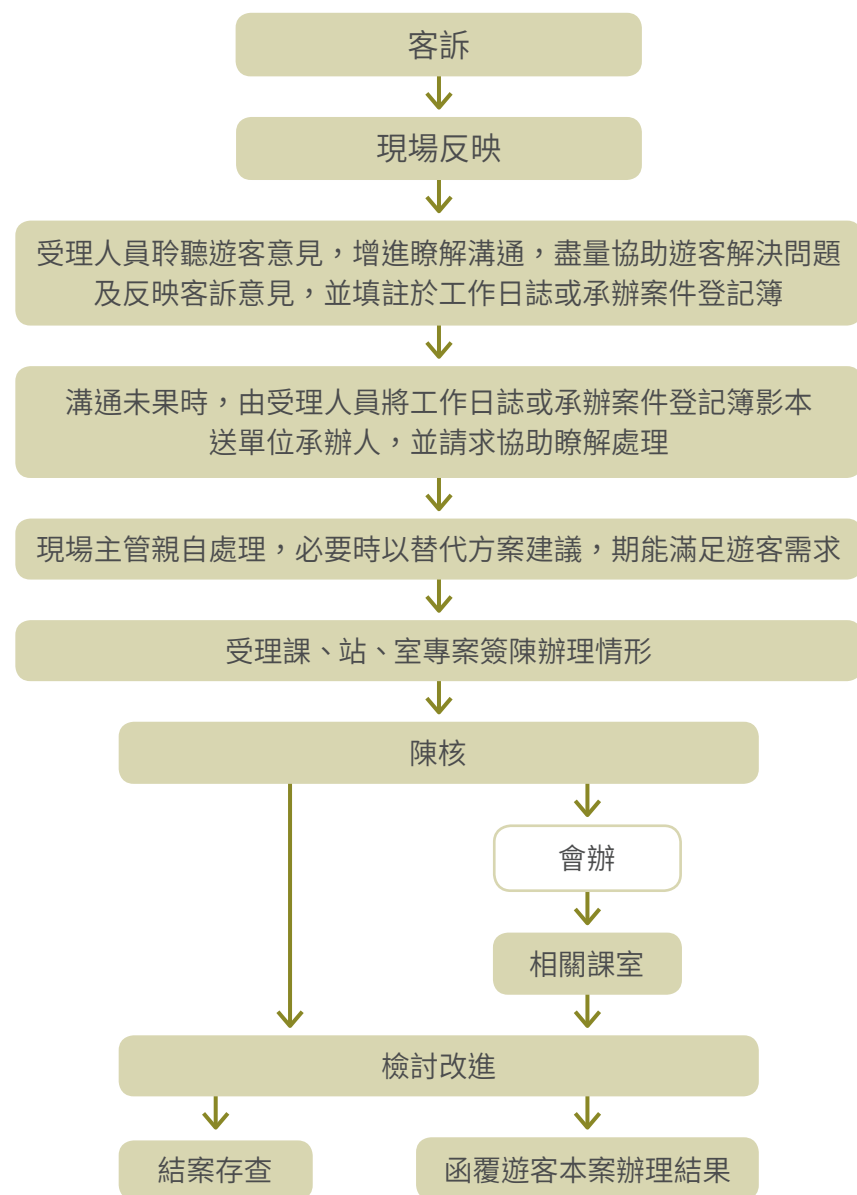
(二) 接獲遊客電話或現場申訴案件之處理

1. 每位志工人員均應代表遊客中心，和善地受理遊客以電話或現場反映的投訴事件。
2. 仔細傾聽遊客投訴事項，以最大熱忱、有耐心且盡心地協助理。
3. 除向遊客說明外，也應盡力使其瞭解茂管處的誠意與負責任的處理態度。
4. 當遊客提出申訴抱怨案件時，應由受理志工人員填具受理記錄表，並予以列管。若能立即答覆的事件，應當場說明取得諒解；無法立即回應須經查證之案件，可告知遊客後續處理方式及預計回覆日期，再交由相關單位處理，持續追蹤並盡快回覆遊客。
5. 最後，應感謝遊客的提醒與叮嚀，並誠懇表示茂管處會參採其建議改善，增進旅遊便利度。

(三) 處理客訴案件應注意事項

1. 應先代表遊客中心致歉。
2. 站在遊客立場，就抱怨事件表示關心。
3. 細聽傾訴，注意問題所在及癥結點，釐清疑問與需求。
4. 受理記錄表應客觀摘錄申訴重點，並再次向遊客確認申訴重點有無遺漏；且依投訴內容，釐清責任歸屬問題。同時，請遊客留下聯絡資訊，作為回覆和檢討依據。
5. 與遊客對談中，應保持鎮靜、誠懇、中立，不能摻雜個人情緒因素，避免輕下結論。
6. 若事件無法消弭或持續擴大，應立即採取通報管理處，並將遊客引導至貴賓室安撫情緒，等待管理處協助。

(四) 客訴處理標準作業程序 SOP



四、 茂林國家風景區 各遊客服務中心及 借問站聯絡資訊

遊客服務中心

- 茂林國家風景區管理處行政中心暨新威遊客中心
- 茂林遊客中心暨紫蝶 3D 視聽館
- 禮納里遊客中心

借問站

- 美綠生態園
- 蝶。Svongvong 手感烘培
- 十八羅漢山服務區
- 清逸軒香草庭園餐廳
- 聚寶來景觀休閒餐飲
- 魯凱亭文化咖啡館
- 山中天景觀休閒餐廳
- 達拉夫藝想世界 - 雙胞胎童饅餐廳
- 霧台神山愛玉
- 臺灣魯凱族產業發展協會（好茶借問站）
- 涼山遊憩區
- 全家長治交流店

茂林國家風景區 管理處行政中心 暨新威遊客中心

📍 844002 高雄市六龜區

新威里新威 171 號

☎ 07-6871234

📠 07-6872222

🕒 08:30 – 17:30

服務項目



位於台 28 線 45 公里的北邊，同時是茂林國家風景區管理處行政中心。

新威森林公園基地位處荖濃溪西岸的臺地上，為東北—西南走向之狹長臺地，海拔高度約在 150-200 公尺左右，以培育熱帶樹苗為主，曾經是全臺最大的苗圃之一，舊有稱「坪頂」、「新威苗圃」，裡面樹

林成蔭，春夏綠意盎然，順著坡道往上走即看到一塊歷經歲月斑駁的紀念石碑「新苗競秀」，述說著新威苗圃的設立由來。

更因 2009 年受八八風災影響，重創茂林國家風景區管理處行政中心，考慮位置之便利及永久性，於新威森林公園內設立行政及遊客中心，以便將來能服務更多的遊客。

館內設有無障礙旅遊諮詢服務櫃檯、多元展示空間、多媒體室、哺乳室、祈禱室、漂書站以及智慧型設備充電等服務設施，尤其全臺最美、最負盛名全長近二公里的桃花心木林道就在其旁，吸引喜愛慢步行走之銀髮族、喜好風景攝影、拍婚紗的民眾前往賞玩。



茂林遊客中心 暨紫蝶 3D 視聽館

- 📍 851001 高雄市茂林區
茂林里 1 鄰 16 號
- ☎ 07-6801111
07-6801525
- 📞 07-6801529
- 🕒 08:30 – 17:00

服務項目



茂林國家風景區管理處於 2018 年 6 月將原紫蝶 3D 視聽館（座落於鳳山區農會茂林辦事處內）重新裝修為第三層級的茂林遊客中心，並於同年 12 月正式啟用，內部設有旅遊諮詢服務櫃檯、多元展示空間、多媒體 3D 視聽室、哺乳室、祈禱室、漂書站以及智慧型設備充電等服務設施，以提供更完善、全面之遊憩服務功能。

至於茂林最負盛名的越冬紫斑蝶最佳觀賞處——紫蝶生態公園亦在遊客中心前，且於生態公園停車場旁的賞蝶步道拾級而上，即可至茂林遊客中心，另該中心亦通過為茂林環境教育中心認證，可提供紫斑蝶、原民文化及茂林曲流地形之環境教育課程，深受相關單位推薦。



禮納里遊客中心

- 📍 903005 屏東縣瑪家鄉
瑪家村和平路 1 段 63 號
- ☎ 08-7997245
08-7997421
- 📖 08-7997239
- 🕒 08:30 – 17:00

服務項目



2009 年莫拉克風災重創南臺灣，政府將霧臺鄉好茶部落、瑪家鄉瑪家部落及三地門鄉大社部落等受災戶遷至瑪家農場，並由世界展望會援建永久屋，命名為「禮納里 Rinari 部落」（意為「我們一起走，大家一起往那兒去的地方」）。原有之地方產業發展中心展示空間，管理處鑒於該基地可串聯台 24 線、屏 185 線及 187 線沿線景點，故設置「禮納里遊客中心」，門口處由排

灣族藝術家伊誕·巴瓦瓦隆所設計的「圓·原·源」圖騰，更榮獲美國「2021 Muse Design Awards」國際設計競賽景觀設計類銀獎！而縣府於旁設置了屏東縣禮納里公共服務中心及禮納里 1n1 原創空間，以原鄉文化傳承加上創新和創意，讓傳統的技藝，變成無限意象的藝術品，提供遊客遊、購、行多元服務的便利性。

館內設有無障礙旅遊諮詢服務櫃檯、多媒體室、哺乳室、漂書站以及智慧型設備充電等服務設施。由於地處欣賞屏東平原視野極佳之處，遊客可以登上二樓環顧四周景緻的山林、觀看夕陽餘暉的落日、遠眺斜張橋及高雄 85 大樓。更在中心前的廣場不定期舉辦假日藝術市集，結合創意市集的風潮，呈現出具有當代原住民文化特色性的創意活動。



借問站資訊

交通部觀光局
借問站招牌圖示

美綠生態園

- 高雄市美濃區
獅山里竹門14-2號
- ☎ 07-6851111、
0931-792-071
- 🕒 每日08:30-18:00

蝶。Svongvong 手感烘培

- 高雄市六龜區
大津里2號
- ☎ 0989-370-885
- 🕒 週二到週日09:00-18:00

十八羅漢山服務區

- 高雄市六龜區
文武里復興巷66號
- ☎ 07-6894582
- 🕒 每日08:30-17:00，
假日延長至17:30

清逸軒香草庭園餐廳

- 高雄市六龜區
新發里新開路90之9號
- ☎ 07-6791699、
0972-009-063
- 🕒 每日11:00-14:00、
17:30-19:30

聚寶來景觀休閒餐飲

- 高雄市六龜區寶來街1號
- ☎ 07-6883882
- 🕒 週一公休，
週二到週四09:30-19:00，
週五到週六09:30-20:00，
週日09:30-19:00

魯凱亭文化咖啡館

- 高雄市茂林區
多納里3鄰47號
- ☎ 0911-568-181
- 🕒 週一到週五10:00-17:00
週六到週日09:00-18:00

山中天景觀休閒餐廳

- 屏東縣三地門鄉三地村
中正路一段10-1號
- ☎ 08-7993440、
0922-536-278
- 🕒 09:30-22:00

達拉夫藝想世界 —雙胞胎童饌餐廳

- 屏東縣三地門鄉
高山巷1-3號
- ☎ 08-7958107
- 🕒 週二到週日10:00-20:00

臺灣魯凱族產業發展協會 (好茶借問站)

- 屏東縣霧臺鄉好茶村
古茶柏安街17巷5號
- ☎ 08-7997198
- 🕒 每日08:30-21:30

涼山遊憩區

- 屏東縣瑪家鄉
涼山村涼山14-20號
- ☎ 08-7993520
- 🕒 每日08:00-17:00

霧台神山愛玉

- 屏東縣霧臺鄉
霧台村神山巷16之1號
- ☎ 0910-841-360
- 🕒 週三到週日09:00-17:00

全家長治交流店

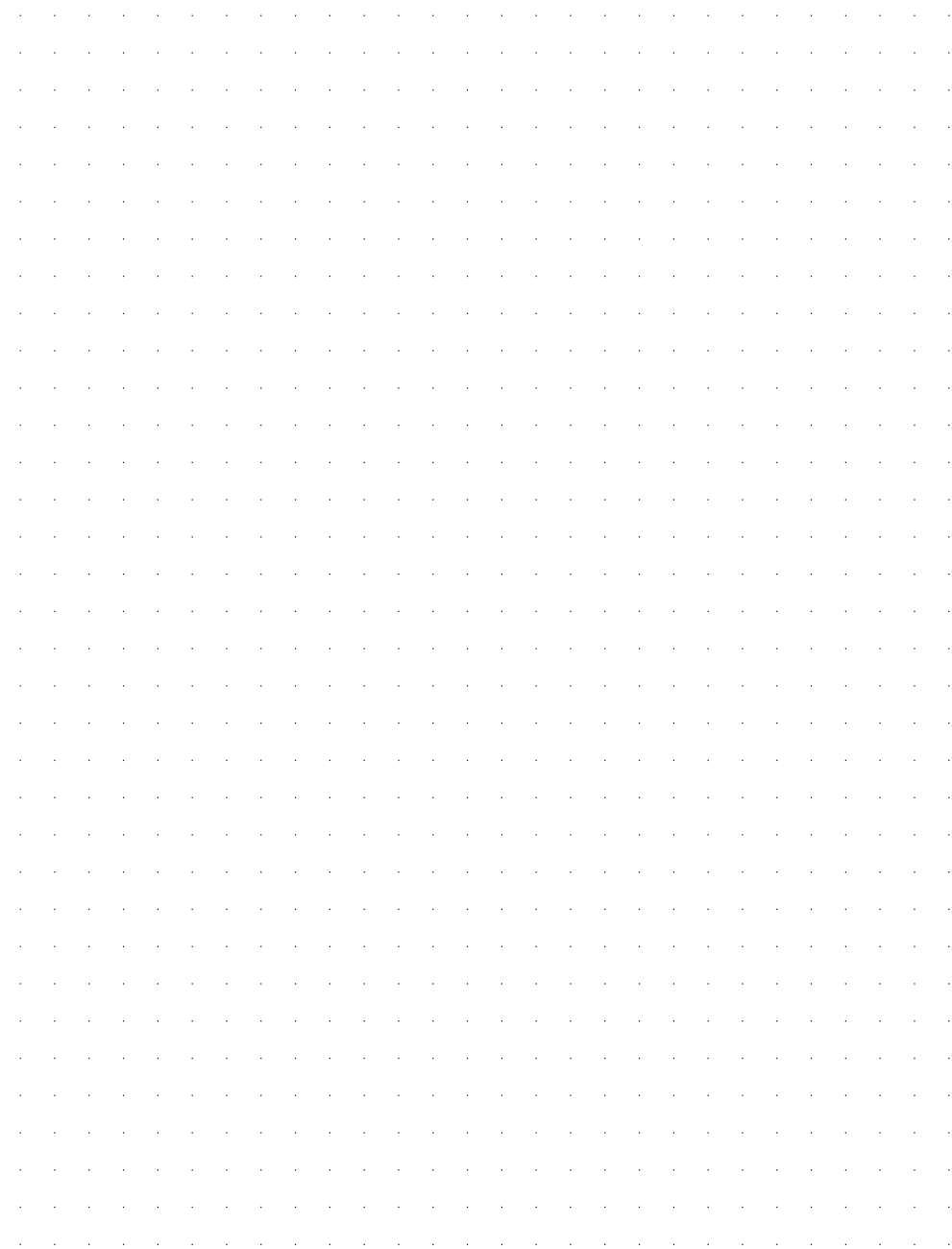
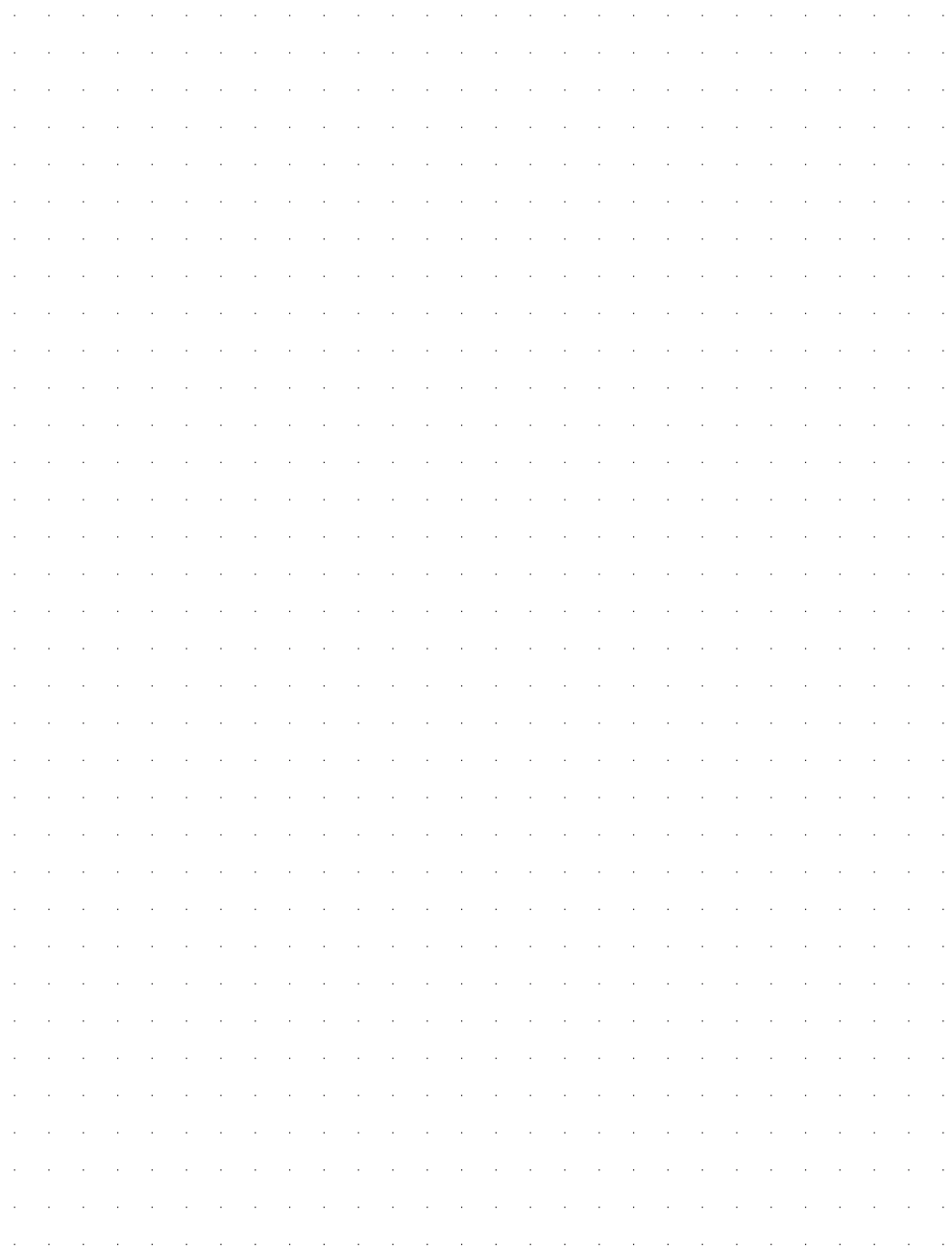
- 屏東縣長治鄉
水源路195號
- ☎ 08-7626098
- 🕒 24小時



第肆話

旅遊筆記 精采回憶





茂林國家風景區服務解說手冊

- 總編輯 柯建興
- 編輯委員 李易蒼、王宗聖、江宜芳、尤致閔、何秀玲、呂嘉耘、吳勤榮、胡哲豪
- 編輯顧問 謝英雄、鄭金鳳、柯樹山、陳昱如、李婉玲、鍾彩孃、陳有德、宋能正、賴惠芳、劉成海、車牧勒薩以·拉勒格安、白仙女、蔣宗佑、巴俊傑、杜正吉、劉美英、賴得寶、賴聰明、李金龍、梁明輝、羅仁光。
(按地區由北至南排列)
- 執行編輯 金念薇、萬仁政、林宗翰、朱捷平、黃筠珊、施盈廷、梁羽彤、蕭華、莊沐平
- 出版者 交通部觀光局茂林國家風景區管理處
- 地址 844 高雄市六龜區新威里新威 171 號
- 電話 (07) 687-1234
- 網址 <https://www.maolin-nsa.gov.tw/index.html>
- 承製 紫晶數位有限公司
- 初版日期 中華民國 111 年 6 月
- I S B N 978-986-531-411-8
- G P N 1011100743
- 價格 950 元

版權所有 翻印必究
All Rights Reserved

茂林國家風景區
Maolin National Scenic Area



FUN 心遊茂林
粉絲專頁



茂管處
官方網站

國家圖書館出版品預行編目(CIP)資料

茂林國家風景區服務解說手冊 / 柯建興總編輯.

-- 初版. -- 高雄市 :

交通部觀光局茂林國家風景區管理處, 民 111.06

面; 公分

ISBN 978-986-531-411-8(全套: 平裝)

1.CST: 茂林國家風景區

992.3833

111008175