

**行政院農業委員會林務局羅東林區管理處**

**103年度服務創新精進計畫  
執行成果報告書**

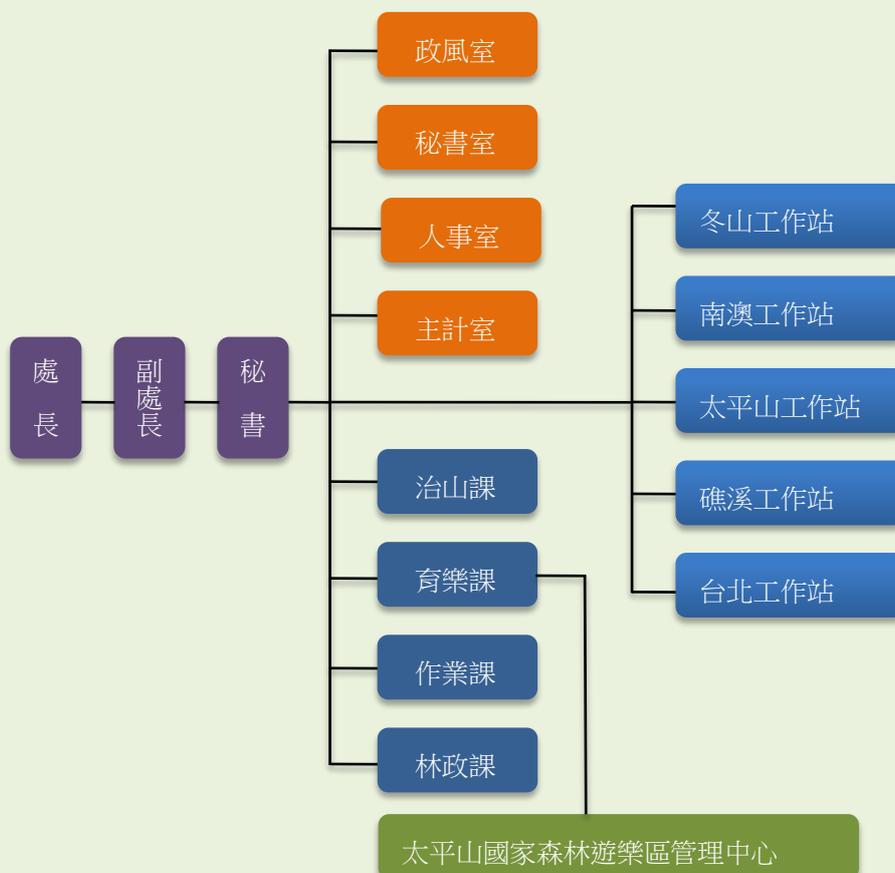


**中華民國103年12月25日**

## 基本資料

機關名稱	行政院農業委員會林務局 羅東林區管理處		首長	林浩貞	職稱	處長
機關地址	宜蘭縣羅東鎮中正北路 118 號					
機關網址	<a href="http://luodong.forest.gov.tw">http://luodong.forest.gov.tw</a>					
機關員額	職員 116 人、工員 174 人；共計 290 人					
總預算	592,325 千元					
聯絡人	黃淳澄	職稱	課員	電話	( 03 )9545114 轉 206	
E-mail 位址	Lisa421028@forest.gov.tw			傳真	( 03 )9575641	

### 機關組織圖



# 目 錄

壹、 為民服務業務現況簡介 .....	1
一、 漸進式輔導林農辦理出租造林地續約 .....	1
二、 國有林地租地補償收回計畫 .....	1
三、 建構優質生態旅遊環境 .....	2
四、 營造親民社區及部落林業 .....	2
五、 活化林業歷史文化資產 .....	2
六、 打造減碳社區輔導綠美化 .....	3
七、 持續推動環境教育學習網 .....	3
貳、 提升為民服務品質績效 .....	3
一、 優質便民服務 .....	3
(一) 服務流程 .....	3
(二) 機關形象及顧客觀係 .....	10
二、 資訊網路服務 .....	25
(一) 資訊提供及檢索服務 .....	25
(二) 線上服務及電子參與 .....	28
三、 創新增值服務 .....	30
(一) 創新服務情形 .....	30
(二) 創新服務標竿學習效益 .....	36
(三) 組織內部創新機制及運作情形 .....	41
參、 未來努力方向 .....	43
一、 防災的森林 .....	43
二、 健康的森林 .....	43
三、 育樂的森林 .....	44
四、 社區的森林 .....	44
肆、 附件 .....	45

## 前言

臺灣森林面積約佔全島 58%，羅東林區管理處掌管範圍約佔 9%。在林業經營上，工作領域由深山逐漸延伸到了平地與海濱，希望以平地景觀造林、社區綠美化預約森林城市，積極推動社區林業與森林周邊社區、部落攜手合作，建立夥伴關係、營造生態村，共同經營森林；並以國家森林遊樂區、自然步道為主軸，結合社區部落及林業文化園區，發展生態旅遊。

透過自然教育中心聯結森林與人，藉由多樣化之環境課程方案，提供民眾親近、瞭解、欣賞與愛護生態環境的機會，傳遞保育觀念，以「維護森林生態，保育自然資源」為臺灣生態林業經營核心理念。

### 壹、為民服務業務現況簡介

本處以森林生態系經營原則，進行造林、保林重點工作，藉永續作業經營厚植森林資源，加強本土生物保護，並直接生產木材裕利民需，間接發揮國土保安功能，發展生態旅遊以增進國民身心健康為目的，在有限的人力與經費支援下，採行生態系經營策略，以復育美麗海島自然原鄉；營造永續經營之人工林；建構水土保育之環境林；發展自然野趣生態旅遊及創建生機勃發之新林村。

#### 一、漸進式輔導林農辦理出租造林地續約

農委會為維護國土保安及農業生計，訂定「出租造林地逾期未續約案件處理作業規範」，將租地安全查定分為「安全無虞」、「已致生水土危害或有水土危害之虞」二大類，給予租約到期農民緩衝機會，避免租約中斷而喪失農保資格。尚未完成造林之租地，在不砍除原有果樹之前提下，暫予續約至 104 年 12 月底，以輔導代替取締，自 102 年辦理迄今，本處已輔導完成續約案件 131 件，面積 316.75 公頃，兼顧林業經營、國土保安及農民生計，達成政府照顧農民政策目的。

#### 二、國有林地租地補償收回計畫

林務局所轄管國有林出租造林地，大部分位於中、高海拔山區，屬國土復育促進地區，應積極收回造林或自然復育，行政院 97 年訂定「國有林出租造林地補償收回計畫」據以推動，以從優補償精神落實政策。本處查定範圍公告後，召開公開說明會加強宣傳，把握機會鼓勵、勸導承租人響應政府政策，迄今已累計收回 791.70 公頃租地，積極促進國土復育，收回合法出租造林地，納入整體國家森林經營計畫中妥善管理，提升國土保安功能。

### 三、建構優質生態旅遊環境

隨著社會環境的發展，國民利用國有林地從事登山健行及森林浴等遊憩活動需求日益增加，森林的遊憩價值已成為多目標林業經營的課題之一。本處在審慎評估遊憩對生態的衝擊與影響後，經由適當的管理與規劃，進行系統性整建與管理維護國有林自然步道，並加強相關安全設施，以提供國人休憩活動場所，增進登山活動的安全，同時基於永續發展的原則，對於轄內太平山國家森林遊樂區，透過計畫性的軟硬體設施改善，以提昇遊憩品質，減少對生態的衝擊與破壞。

轄區內依據資源特色整建為民眾體驗自然及感念先人的自然步道，除太平山國家森林遊樂區內以林木生產遺跡為基礎整修之 10 條自然步道外，另依據人文史跡及生態社區特色整建 2 條國家級之『蘇花古道-大南澳越嶺段南澳段』及 9 條區域型步道，豐富遊客生態旅遊動線。

### 四、營造親民社區及部落林業

近年來，由於社會對森林資源的需求日趨多元，本處透過社區林業及社區綠美化等政策增加與社區民眾的溝通、民眾的意願調查與資訊交換，達到整合公眾多元價值的目標，遠程目標則朝向能建立完整與多樣的公眾參與機制，同時在各項具體工作計畫中，藉由加強與民眾切身相關之林業建設，使林業管理機關由原先的決策者改變為服務者的角色，同時尊重原住民的需求與價值觀，在生態的原則下擴大原住民對林業經營的參與。提昇民眾的環境責任感，同時借助社區民眾與原住民的力量共同投入保林、護林的工作，創造雙贏的局面。

### 五、活化林業歷史文化資產

延續昔日竹林車站為太平山森林鐵路的終點，與傳承貯木、運材、製材、林政管理之歷史記憶，進行園區空間之保存、復舊與再利用，結合生態、文化、教育與社區產業發展，將一些極具重要性的林政作業空間(如林鐵運輸、製材作業場、倉庫、貯木池、辦公、住宿等)，隨著伐木生產作業的停止，其實質功能亦大幅趨弱，以至於位處都市精華地段的林區管理處其廣達 13 公頃，除了行政和住宿以外，園區多處空間為閒置或低度使用。

今日，羅東林場內部的舊有木造房舍、青翠林木、貯木池等，已逐漸成為當地居民拍攝婚紗、休憩、觀看火車的後花園，而對於在地民眾而言，歷史悠久的貯木池水塘亦為火車進入羅東最佳的入口意象。另一方面，在都市發展層面，本處所在約 13 公頃土地(含貯木池)劃定為『林業文化專用區』，並專供林業文化保存與發展及相關設施使用。

## 六、打造減碳社區輔導綠美化

為讓城鄉社區綠意盎然、減碳降低熱效應，本處積極推動社區植樹綠美化計畫，讓社區居民了解本計畫及減少社區民眾行政作業，本處轄管工作站就近給予社區做直接、即時的幫助，走進人群、深入服務，如協助社區撰寫申請計畫，並於現場勘查時，給予社區各種配置及樹種選擇上之建議；於栽植時，指導社區民眾如掘穴深度、覆土及壓實土壤等；另後續維護管理，如澆水時間、施肥量、枝條修剪及病蟲害防治等直接至現場直接解答，社區環境經由本處輔導、培植後，除了社區處處充滿綠意外也凝結居民的向心力，不分老少，積極美化自己居住的社區，也為地球減碳盡份力量。

## 七、持續推動環境教育學習網

為推動國人保育觀念與行動的提升，在永續國土保安與維護生態環境的前提下，建置『羅東自然教育中心』。在羅東林業文化園區內建置林業體驗與自然對話的優質平台，提供環境永續發展的多元學習機會及林業軌跡與森林生態的體驗學習場域，經由統整的學習與深刻的體驗，可以讓活動參與者更認識在地文化與環境交融的奧妙，進而尊重你我共存的大地，與環境中每個個體的貢獻。

透過學習網路的建立來規劃、整合地方資源，並針對不同對象設計不同的學習內容，凝聚社區共識，以提升永續性的林業經營發展，實踐環境保育為目的。除由專案教師參與教學活動的自然教育中心外，本處為落實全民環保之深耕生態保育，於轄內建置『淡水河河紅樹林生態館』、『員山生態教育館』、及『南澳原生樹木園區』，透過深入淺出的展示說明與生動活潑導覽解說方式，引領遊客深入認識地方特色與人文風情，創造深化與加值的生態旅遊。

## 貳、提升為民服務品質績效

### 一、優質便民服務

#### (一) 服務流程

#### 1. 服務流程便捷性

##### 1-1 單一窗口服務全功能程度

(1)處本部及所屬 5 處工作站設置 100%全功能單一窗口，民眾臨櫃申辦、業務諮詢等事宜，均由單一窗口收件，如有疑問或需協助填報資料，

由業務單位派員答詢及給予協助，避免洽公民眾於各單位及站、處間奔波，均以內部作業取代，並由單一窗口全程受理案件。本處森林護管人員，除執行國有林地巡護工作外，並以走動式探訪林農及轄區內各社區，主動協助申請案件表單遞送、填寫及收件，除擴大服務對象外並縮短案件辦理期程。

- (2) 太平山國家森林遊樂區服務站設置全功能櫃台，受理訂房、訂餐、會議室預約使用、醫療救護、保健設施免費使用、遊憩及路況諮詢服務。並於太平山國家森林遊樂區、淡水河紅樹林展示館、羅東林業文化園區及員山生態教育館，實施解說服務單一窗口，由國家森林志工及專業環境教育團隊服務，進行親切與即時的环境解說服務。另為因應重大節日（如春節等連續假期）旅遊人潮，除專人交通疏導外，利用廣播電台、道路（台七線）及遊樂區可變資訊公告系統，將遊樂區如交通狀況等相關訊息即早讓遊客知曉，縮短等候入園時間。



太平山莊服務站



羅東林業文化園區  
解說服務



紅樹林親子活動教育  
解說服務

- (3) 針對可即時辦理或線上受理之案件，本處以電話或網際網路之服務窗口，提供便捷快速之服務：
- A. 設置電話語音訂房專線，並配置專人接聽遊客訂房、訂餐、遊憩資訊及交通、氣象諮詢服務。
  - B. 設置網路訂房及解說預約系統，提供多元申請服務：
    - a. 103 年度辦理網路訂房計 11,410 筆，交易金額新台幣 37,413,213 元。
    - b. 103 年度網路解說預約計 29 筆、服務 2,610 人。
  - C. 設置自然教育中心線上報名系統，中心開辦之主題活動，提供遊客線上報名，參與民眾可選擇喜愛的活動及梯次參加，103 年度線上報名 435 人。
  - D. 103 年 7 月設置「太平山國家森林遊樂區暨森動一世紀」Facebook 臉書粉絲團，提供遊客最新訊息及問題諮詢，網頁已逾 41,000 瀏覽人次，臉書粉絲團逾 2,000 個粉絲。



太平山國家森林遊樂區網路與語音訂房系統



自然教育中心戶外教學、專業研習及主題活動網路報名系統

## 1-2 申辦案件流程簡化情形

- (1) 辦理獎勵造林及租地補償收回案，全年執行撫育檢測面積 1,074 公頃、補償收回面積 51.31 公頃，並將款項逕撥至承租人提供之帳號內，全年主動服務 312 人次，簡化領取手續，快速省時且安全便利。
- (2) 於租期屆滿前主動通知換約外，承租人以電話申請續約或通知已依規完成改善者，作成電話紀錄即可受理成立申請案，排入會勘行程續行審核，依規定完成辦理續(換)約 280 件，簡文便民，提升行政效率。
- (3) 各類租地申請案，申請人可逕向所在地鄰近之本處所轄屬工作站申辦，確認應備文件種類，專人解釋說明，並協助套繪圖資，提供制式標準化各項申請書表，備有書表範例及影印設備便利民眾使用。
- (4) 本處辦理公開招標之採購案，全數登載於行政院公共工程委員會政府電子採購網站，以利廠商不分區域、地點、時間，隨時、隨地透過簡易平台領標，提供使用者便捷之領標方式且達到公平、公正、公開之採購目的。103 年度截至 12 月 24 日計辦理公開招標 124 件(採購法

18、19 條)、公開取得 91 件(採購法 49 條)及限制性公開評選 19 件(採購法 22 條第 1 項第 9 款),總計 234 件採購案。

- (5)物品採購以電子下單方式採用台灣銀行集中採購,如經徵得廠商同意負擔交易手續費,以電子付款;未經得廠商同意,則以人工支付,以縮短作業流程,提供便民措施。
- (6)辦理零用金支付廠商貨款方式,先請廠商提供帳號,後採整批匯入受款人指定帳戶內,減少廠商舟車勞頓、往返奔波時間,及提領保管現金風險,加速付款時效。
- (7)羅東自然教育中心辦理之主題活動與特別企劃案,參與課程之民眾由原先僅能以郵局劃撥匯款,增列虛擬帳號系統,讓參與課程之民眾在家即可轉帳繳費,簡化及便利金流交易;另外增設線上報名系統,方便民眾線上報名,並於線上審核、公告,除減少書表紙張耗用外,每件約可減少 2~3 天處理時間。
- (8)民眾申請太平山國家森林遊樂區、淡水河紅樹林自然保留區、員山生態教育館解說志工或專任人員導覽解說服務,以網路或電話申請,受理後即登記回覆,無須檢附申請書表,103 年度接受線上解說服務申請計 24,481 人次。



國家森林志工解說申請



員山生態教育館解說申請

## 2. 服務流程透明度

### 2-1 案件處理流程查詢公開程度

- (1)各課室設有民眾洽公專區，並於『為民服務中心』設置各項人民申請案件之申辦方式、應附證件、作業時程、流程圖、申請書表及填寫範例等。
- (2)主動將本處各單位業務職掌、連絡電話及傳真號碼等相關資訊，公佈於本處網站供民眾查詢，另各項申辦表單及流程均公告於本處網站，相關申請表單如有增修，隨時進行修正及更新並公告於服務場所及本處網站。
- (3)本處於每年三月份舉辦贈送樹苗活動，提供一般常見的綠美化苗木。各界機關、學校、社區民間團體等需苗單位，可向本處提出申請，核撥後自行取苗。另社區綠美化案件受理，由本處轄屬各工作站就負責轄區主動走入社區，協助編寫基本資料表(含植栽明細表)及綠美化計畫書等。
- (4)太平山國家森林遊樂區服務網提供交通位置、最新路況與活動消息、景點介紹、門票及各項設施收費標準、遊程建議、生態旅遊須知、預約訂房等各類公開資訊查詢服務，另提供入園意外險保單、乙種入山證申請表單下載(網站首頁：<http://tps.forest.gov.tw>)。
- (5)遊樂區各項消費價格與區內訊息均透過多項管道向遊客清楚揭示：
  - A.票站製有門票、停車費價格標示牌，並公告山莊住房狀況，便於遊客選擇是否入園。住宿客辦理住房登記後，服務人員以簡圖告知遊客各住館及遊憩據點位置，以便於遊容易於到達住宿區。
  - B.及咖啡館等設施收費標準，均設有價格標示牌。
  - C.服務站展售之食品、紀念品，清楚標示產品價格。
  - D.內標示『有機食材來源』並投保食品責任險，讓遊客吃的健康安心。
  - E.社群網頁提供即使資訊  
(<https://www.facebook.com/tps100.forest>)。
- (6)遊樂區導覽解說申請服務案件，採電子郵件申請，設有專人主動與申請團體聯繫確認(網址：[http://volunteers.forest.gov.tw/lp.asp?CtNode=279&CtUnit=382&BaseDSD=13&mp=50&xq\\_xCat=031](http://volunteers.forest.gov.tw/lp.asp?CtNode=279&CtUnit=382&BaseDSD=13&mp=50&xq_xCat=031))。



遊樂區導覽解說申請

- (7)羅東自然教育中心主題活動與特別企劃服務，增設線上報名系統，可明確顯示活動梯次及報名情形，讓活動參與者依餘額狀況，選擇有興趣之課程參與（網址：[http://nec.forest.gov.tw/LMSWeb/NEC-N/NECPage\\_01.aspx?QANEC\\_ID=1d](http://nec.forest.gov.tw/LMSWeb/NEC-N/NECPage_01.aspx?QANEC_ID=1d)）。



羅東自然教育中心網站

- (8)提供案件處理查詢管道：

A.便捷的查詢系統：

- a.林業信箱 WEB 版系統提供民眾案件查詢功能，可查詢承辦進度、承辦單位及應回覆日期等。
- b.除將招標資訊公開於政府電子採購網站外，並將決標後資訊刊登政府電子採購網，103 年度截至 12 月 24 日計辦理公開招標決標資訊 62 件（採購法 18、19 條）、公開取得 55 件（採購法 49 條）及限制性公開評選 16 件（採購法 22 條第 1 項第 9 款），總計 133 件採購決標資訊案，使得採購招標及決標資訊更加透明公開。

c. 太平山國家森林遊樂區入口、翠峰湖景觀道路入口處設置可變資訊系統看板，提供遊樂區天候、交通及各類即時資訊，即時發佈注意事項及相關訊息。

#### B. 櫃檯查詢服務：

- a. 處本部及所屬 5 處工作站均設有服務台，並有專人受理各項業務查詢。
- b. 遊樂區遊客中心及服務站設置專任人員，受理遊客旅遊資訊查詢及訂房、訂餐預約等，103 年度計服務超過 300,000 位遊客。
- c. 遊樂區服務站設置國家森林志工服務處，由服勤志工提供生態解說、遊程諮詢及交通疏導等服務，103 年度計出勤 1,140 人次，服務 136,800 位遊客。
- d. 羅東林業文化園區設置展館服務人員提供旅遊資訊，103 年於每周五、六、日，每日提供定時導覽解說服務 6 場次，週日並於園區辦理教育活動，以 Q&A 的方式與遊客互動學習。
- e. 淡水河紅樹林生態教育館及員山生態教育館設置國家森林志工與專任人員，提供生態解說、環境教育及遊程諮詢等服務，103 年度計服務 33,349 位遊客。



各據點服務台



志工解說服務

#### C. 意見反應管道：

- a. 林業信箱：提供民眾自由反應任何意見，指派專人收件與簽辦，涉及各部門缺失或責任即納入追究與檢討，103 年度受理民眾反應案件計 72 件，均已即時錄案辦理。
- b. 民眾檢舉專線及政風信箱：提供民眾申訴檢舉管道，於本處網站首頁「政風園地」導覽選項，設立「政風電子信箱」，103 年度受理民眾檢舉 9 案。

### 2-2 案件處理流程主動回應程度

- (1) 為提升本處為民服務之品質，本處林業信箱 WEB 版系統已於 97 年啟用，民眾於發信後，系統會自動發出 1 封確認受理信予民眾，並於信件分辦、回覆後，系統自動發送告知訊息，本系統並提供民眾查詢承辦進度之功能。

- (2)利用 0800 保林免付費專線，提供民眾自由意見反應，除由專人簽辦外並電請所轄工作站派員了解現場，如涉及其它單位或課室者亦立即會請該單位錄案辦理，103 年度受理民眾反應案件計 24 件，均已即時辦理。
- (3)因颱風警報或豪大雨造成道路中斷休園時，主動通知預約訂房、訂餐遊客，訂房人員均逐一通知遊客相關訊息，並詢問遊客是否保留延後住房，對退訂之遊客主動退還訂金，103 年度確認及另排行程計 434 次。
- (4)遊客發生意外受傷時，除依據傷重程度進行包紮或送醫外，並主動協助遊客填寫意外事故快報，聯繫保險公司辦理出險，積極追蹤遊客康復情形，並依傷患狀況派員親赴醫院或家中探訪慰問以示關懷。
- (5)遊樂區排定之活動或園區內因施工、天候影響而無法辦理或開放之區域，均主動於遊樂區服務網及管理處處網提前公告。
- (6)申請解說導覽案件，於本處承辦人員收件完畢，主動與申請團體聯絡並確認導覽時間與地點，調派解說員（或國家森林志工）前往帶隊與環境解說。
- (7)自然教育中心辦理之教學課程、主題活動，因天候狀態致使無法執行時，除於自然教育中心網站及管理處處網提前公告外，並逐一以電話聯繫報名者並詢問是否保留延後活動，對無法參與之民眾主動退還活動費用，103 年度主動退還活動費用 62 人次 71,900 元。
- (8)轄管之國家級、區域型自然步道，因颱風豪雨侵襲受損時，除立即派員前往進行封鎖，避免民眾誤入外，並於網站上公告封閉消息。一旦搶修完畢，確認安全無虞時，則上網公告重新開放時間。



網站最新消息公告

## (二) 機關形象及顧客關係

### 1. 機關形象

## 1-1 服務設施合宜程度

- (1)本處以使用者角度全面檢視洽公及遊憩動線、標示及各項服務設施，並定期檢修與更換不適宜設施及簡易醫療等耗材，以期達到完善的服務品質。辦公大樓設置服務台、為民服務中心，大樓內置有盥洗室、無障礙公廁、老花眼鏡、愛心鈴、停車位、腳踏車及機車充氣機等設施，並為配合母乳哺育政策，及兩性工作平等法之精神，於本處三樓及園區遊客中心特設置「哺（集）乳室」，提供同仁、洽公民眾及遊客使用。



「為民服務中心」現場設備



腳踏車及機車「充氣補給站」

### (2) 太平山國家森林遊樂區基本設施：

- A.設有遊客中心及太平山莊，提供遊客旅遊諮詢、園區景點介紹、交通路況查詢、訂房及訂餐。園區設有紅檜、香杉、臺灣杉等館及翠峰山屋計 52 間客房，另有可享受溫潤湯泉鳩之澤溫泉區。
- B.園區於鳩之澤溫泉、蹦蹦車站、太平山莊等設有斜坡道 6 處，方便身障者或使用輪椅遊客進出，園區設置無障礙停車位 6 處，無障礙專用廁所 11 間及親子廁所 2 間，翠峰湖環山步道無障礙入口及無障礙停車位，便利身障者及親子使用。
- C.鳩之澤溫泉泡湯設施均設有水溫顯示及緊急按鈕，以利遊客泡湯及緊急需要時運用。
- D.遊樂區服務站及餐廳設有哺乳室，內有舒服的座椅、尿布台、專用保存冰箱、洗手台及熱開水，提供優質、舒適的哺乳環境。
- E.服務據點櫃檯均設有急救箱，服務站並設置急救站，備有氧氣組、擔架、頸圈、頭頸部固定器、軀幹固定器及長背板組，以備救難所需。

### (3)遊憩與環境教育服務設施：

- A.為塑造太平山國家森林遊樂區為國際化生態旅遊地，提供外國遊客友善旅遊環境，園區公共服務區設施如標示性的入口意象、告示性的警告牌、服務性的解說導覽牌、指示性的方向指示牌及禁止性的禁止牌誌均為中英雙語，並不定期依需求更新牌面內容，另提供英、日語解說摺頁與遊樂區簡介 DVD、英語版的服務網頁，榮獲行政院「優質英語生活環境評核」之『特優獎』。

- B.前往太平山國家森林遊樂區之道路指示系統自高速公路（國道5號）、宜蘭地區（含羅東）之市鎮道路至園區，指標完善、明確易懂且均中英雙語標示。
- C.轄管國家級及區域型步道計19條，每條步道均依地方特色設置完善且雙語化之導覽、解說、指示及警示牌誌，並提供雙語解說摺頁及解說手冊。
- D.轄管之淡水河紅樹林生態教育館、員山生態教育館及南澳原生樹木園，展示物品及解說系統均雙語呈現。
- (4)定期辦理建物與設施安全維護及環境衛生督導檢查，期能呈現優良狀態，103年度消防安全檢查，已於12月份完成檢核，並報宜蘭縣政府備查。

## 1-2 服務行為友善性與專業性

- (1)為加強本處各單位同仁電話禮貌服務，提升為民服務品質，依研考會訂定電話禮貌測試表(附件2)，每月由各課室及工作站同仁進行電話禮貌抽測2次，藉以增進同仁對禮儀的注重，進而建立本處同仁良好形象。103年度共辦理22次電話禮貌測試，測試成績均為良好。
- (2)太平山國家森林遊樂區辦理『太平山之星』選拔，每日由服務櫃檯發送票選單，按月統計，選出月、季及年冠軍，以提升客服人員服務品質及績效。
- (3)遴選不同領域專長之同仁，組成「菁英解說員」服務團隊，並藉由年度專業訓練，強化解說技巧與解說內涵，擴展生態旅遊解說服務，103年度計辦理「大南澳山區之古道及族群講座」、「兩棲爬行類動物介紹」、「台灣鐵道縱橫觀」、「我的苦難與堅持·我以鐵道著作利益眾生」、「羅東林鐵蒸情記憶」等5場次、8小時專業解說內涵培訓。



菁英解說員受訓



志工培訓

- (4)依『羅東林區管理處國家森林志工服務要點』進行志工考核及評鑑，於年度授證時公開表揚服務績優之志工並頒發榮譽獎章，每年舉辦各項訓練與講習，強化解說技巧與專業知識，103年度辦理計9場次、59小時研習，提升解說服務滿意度。
- (5)為推動執行「原住民族基於傳統文化及祭儀需要獵捕宰殺利用野生動物管理辦法」，辦理『宜蘭縣原住民族地區野生動物資源調查計畫』，期以

建立宜蘭地區依法適宜得獵捕之野生動物經營管理(Adaptive Management)診斷與保育措施。

- (6)辦理「民眾參與自然步道經營管理與環境監測之研究」，社區型自然步道之永續經營為森林育樂與環境保育之重要課題，必須結合政府單位、社區居民與遊客之意見與想，並攜手合作施行之。本研究指出，透過增加社區財源與產業發展之方式，以提升社區民眾參與自然步道經營管理與環境監測之興趣。另為維持步道之永續經營，公部門在預算上之適時經費支持是必要的強心針，但同時必須逐漸輔導社區走向自給自足獨立運作。

### 1-3 服務行銷有效程度

- (1)主動說明最新重要施政內容，不定期召開大型記者會，由處長親自主持，與所有地方記者媒體聚會溝通，快速及有效的讓媒體了解本處為民服務的情形；並配合重點活動辦理主題活動記者會，103 年度主動辦理記者會 5 場如下：5 月份尋訪太平山《春寒》暨鳳飛飛電影數位修復計畫啟動記者會、7 月份『太平山森動一世紀』、8 月份『羅東林鐵蒸情記憶』、9 月份『林場時光機』及『蔓蔓來快快除一小花蔓澤蘭防治日宣導活動』、10 月份『太平山百年自然發現史』等記者會，參與記者計 70 人次。



上萬人共襄盛舉參與「林場時光機」活動

- (2)每日蒐集各平面、電子媒體輿情報導，立即通知相關業務單位，研擬因應措施於當日向記者媒體說明，或以發佈新聞稿方式向社會大眾說明。103 年主動發佈 79 則林業新聞新聞稿，獲媒體刊登 586 則，刊登率 99%。

- (3)在生態環境保育、環境教育、生態旅遊及林業文化保存等方面主動傳播具有成效，媒體主動成立專題，進場採訪或拍攝，將本處優質服務向民眾宣傳，103 年度媒體主動宣傳內容如下：
- A.平面媒體：計有自由時報、中國時報等 13 家媒體計 17 篇關於遊樂區、自然步道等主題報導。華視新聞雜誌、今周刊、Taipei101 等 4 家雜誌社之旅遊景點推薦。
- B.電子媒體：獲大愛電視台「綠色幸福學」節目，以太平山莊環保旅館為主題製作專輯。公共電視「我們的島」節目及台視「探索科學」節目，以台灣水青岡為題製作系列專輯；計 3 家電視媒體以生態旅遊、環境教育及林業政策等專題節目錄製與拍攝。
- (4)為響應植樹救地球活動，植樹月結合各縣市政府、鄉鎮市公所、機關、學校、社區等團體共計辦理區域植樹 12 場、社區植樹 30 場、贈苗活動 31 場，提供苗木 6 萬餘株。在羅東鎮樟仔樹公園、公館及內埤海灘、基隆八斗國小及冬山鄉幼兒園等辦理植樹活動，並與台北市政府、南澳鄉公所、羅東鎮公所、五結鄉公所及國軍後備司令部合辦『植樹造林及環境教育推廣活動』、『相「聚」植樹，「寶」護樹木，金「盆」永續活動』、『羅東鎮慶祝植樹節活動』、『「植樹造林.呵護台灣」「永續的幸福-可食風景』、『春祭典禮植樹』等各場區域植樹活動，參與人數 11,930 人、種下 10,661 株樹，順利圓滿達成植樹月宣導任務。

植樹月活動參與人數統計表

活 動	人 數
公館國小合辦「愛您一樹 健康起步行 2014 呵護臺灣植樹造林暨春季淨灘活動」植樹活動	1000
羅東鎮公所合辦 103 年度「植樹造林 呵護台灣」 羅東鎮慶祝植樹節活動	1500
台北市政府合辦「植樹造林及環境教育推廣活動」植樹活動	2000
五結鄉公所合辦「植樹造林.呵護台灣」「永續的幸福-可食風景」植樹活動	1000
頭城鎮公所合辦「2014 宜蘭頭城千人種樹」植樹活動	1000
林務局植樹造林 呵護臺灣—民國 103 年中樞紀念植樹活動	130
東北角暨宜蘭海岸國家風景區管理處合辦「2014 內埤海灣淨灘活動」植樹活動	1500
基隆市政府合辦「103 年植樹月植樹造林呵護臺灣暨推動基隆市綠美化工作協調會」植樹活動	1200
南澳鄉公所合辦「相「聚」植樹，「寶」護樹木，	1500

金「盆」永續活動」植樹活動	
冬山鄉公所合辦「2014 冬山鄉植樹童樂會」植樹活動	300
海洋大學合辦「女一舍旁山坡林地」植樹活動	300
國軍後備司令部合辦「春祭典禮」植樹活動	500
合計	11,930



贈苗活動



擺攤宣導

- (5)以跨年度期程辦理「太平山森動一世紀系列活動」，規劃 9 場活動，製作活動網頁已逾 40,000 瀏覽人次，臉書粉絲團逾 1,800 個粉絲，至 12 月止計完成場次，分述如下：
- A.8/23 太平山電影地景小旅行：與國家電影資料中心合辦播映 1979 年由國民天后鳳飛飛第一次挑大樑擔綱女主角之《春寒》國片修復完成特映會，重現昔日太平山及羅東林業文化園區拍片現場，創下由電影地景活化林業文史新紀錄；星光播映會參與人數約 2,000 人。
  - B.8/31 羅東林鐵蒸情記憶：在羅東林鐵停駛 35 年後，由國內知名鐵道專家蘇昭旭主筆，重新蒐集相關史料，彙編出版新書，並吸引 300 位鐵道迷參加新書發表會、小型策展及專題講座，看見林鐵今昔與驚喜。
  - C.9/20 林場時光機：邀請近 500 位老員工及太平山校友回林場團圓，並由羅東自然教育中心主演「林場開麥拉」Live 秀，讓當天到羅東林業文化園區的 12000 位民眾透過劇場方式，一睹 50 年代伐木林場內的工作情形、林場人的生活娛樂方式，認識林業歷史文化。
  - D.10/18 桃色之夢·太平山百年自然發現史：邀請吳永華老師撰寫《桃色之夢：太平山百年自然發現史》一書，及開放 200 位讀者參加新書發表會，看見作者以報導文學的筆觸，訴說百年以來太平山生物發現史，將太平山人與物種間，首次相遇最美、最動人的故事，化作令人動人的篇章；也一解「桃色之夢」之穿越時光的浪漫緣由，同時見證林務局第一本出版品以自然史為主軸，寫下具開創性及時代意義的書。

## 活動資訊

日期	活動	活動	特展	書冊	講座
103.7.25 (五)	太平山森動一世紀	★	★		
103.8.23 (六)	太平山電影地景小旅行	★	★		
103.8.31 (日)	羅東林鐵蒸情記憶		★	★	★
103.9.20 (六)	林場時光機	★			
103.10.17 (五)	桃色之夢: 太平山百年自然發現史		★	★	★
104.1.17 (六)	守護森林之戰	★	★		★
104.3.1 (日)	生態工程·友善森林	★	★		★
104.3.6 (五)	與太平山對話	★			★
104.5.9 (六)	林場運動會	★			
104.7.17 (五)	太平好時光	★			

常設展覽：羅東林業文化園區/森動館 (週三~日9-12am、2-5pm開放)

活動網址：<http://tps100.forest.gov.tw>

Special  
Invitation



活動詳情

103.7.1000

## 太平山森動一世紀系列活動場次時間



電影地景小旅行暨鳳飛飛《春寒》電影數位修復



「羅東林鐵蒸情記憶」新書發表會

- (6)本處轄內各工作站成立社區林業服務團隊，主動走入社區，將林業新政策推廣至各社區，透過面訪、電訪與 e-mail 等方式與社區居民、理事長、總幹事、村鄉長面對面溝通，以瞭解社區的心聲，並給予適

當的協助。因此各工作站與社區互動密切，103 年度計訪視 69 個社區、訪視達 917 次。

- (7)為提供遊客多元體驗與了解在地文化及讓在地團體有展現的舞台，太平山國家森林遊樂區每年於暑假期間特辦理『泰雅藝術季』，邀請縣內原鄉之國中小學，到遊樂區表演傳統歌舞，並提供織布、原住民竹筒琴、木琴樂器教學供遊客體驗，讓到訪地遊客除自然饗宴外，另有一番在地文化與藝術學習。103 年度辦理 2 周泰雅藝術季，吸引約 1,200 位遊客共度歡樂時光。
- (8)舉辦防火座談會 5 場次，邀集轄內工程及造林業商、鄰近社區協會及消防隊出席，加強宣導防火觀念，預防林火發生，並進入校園辦理「愛林、護林、保林校園宣導」計 20 場次。



校園愛林、護林、保林宣導

- (9)辦理各式林業宣導活動：

A.辦理小花蔓澤蘭及外來種防治宣導講座 3 場，並分別與七星生態保育基金會、金百利克拉克企業志工聯合辦理 2 場防治宣導活動。



港口社區民眾參與小花蔓澤蘭宣導



太古汽車員工及眷屬防除外來種植物



金百力克拉克企業志工防除小花蔓澤蘭

頂寮社區民眾踴躍參與防治活動

B.辦理 6 場短期契作經濟林宣導。

日期	地點	人數
103 年 8 月 23 日	紅樹林生態解說館	53
103 年 8 月 29 日	南澳工作站	57
103 年 8 月 30 日	頭城港口社區活動中心	83
103 年 10 月 31 日	宜蘭縣政府文康中心	60
103 年 11 月 13 日	頭城鎮農會	60
103 年 11 月 20 日	三星地區農會	60



紅樹林宣導短契作經濟林



南澳工作站宣導短契作經濟林

C.本年度受理機關學校團體申請提供苗木計 260 件，贈苗計 30 萬 6 千餘株。  
 (10)結合地方政府、社區團體組織等，辦理植樹節活動，或是社區綠美化工作，透過社區利用植栽美化的自我意識，推動相關林業政策。

A.協助林務局辦理中樞植樹紀念活動，3 月 12 日假金山法鼓山法鼓學校舉行。栽植由本處提供之原生樹種大頭茶、相思樹、鐵冬青、台灣赤楠、烏心石、苦楝、無患子及厚葉石斑木等近 300 株苗木。



馬總統為中樞植樹活動致詞



李局長桃生與林處長浩貞植樹呵護台灣

B.本年計有 30 個社區參與社區植樹綠美化活動。



冬山鄉柯林社區植樹活動



親子共植綠化家園

(12)為提高廉政資訊透明度，確保公眾獲得反貪腐資訊的管道暢通，同時促進與民眾互動交流，喚起反貪公民意識，爭取各社會階層之支持及參與林務廉政作為。103 年依不同活動主題辦理社會參與活動計 8 場次，分別為：

A.103 年 3 月 2 日於宜蘭縣立公館國民小學，配合「愛您一樹，健康起步行」活動辦理廉政宣導。



民眾與廉政宣導看板合照

B.103 年 3 月 8 日於宜蘭縣羅東鎮樟仔園文化園區，配合羅東鎮公所「羅東走春健康行」活動辦理廉政宣導。



廉政宣導活動民眾參與踴躍

C.103 年 3 月 21 日於宜蘭縣南澳鄉東岳樟樹公園，配合南澳鄉公所「南澳鄉 103 年度植樹節活動」活動辦理廉政宣導。



民眾扶老攜幼參與廉政宣導活動

D.103 年 4 月 19 日於宜蘭縣大同鄉松羅國家森林步道前停車場，配合「大同鄉松羅社區植樹綠美化活動」活動辦理廉政宣導。



民眾參與廉政宣導活動

E.103 年 8 月 23 日於宜蘭縣羅東鎮羅東林業文化園區，配合本處「太平山電影地景小旅行」活動辦理「廉夜清風處暑情」廉政宣導。



民眾參與廉政宣導活動

F.103 年 8 月 29 日於宜蘭縣南澳鄉南澳原生樹木園區，辦理「夏末南澳廉政行」廉政宣導。



民眾參與廉政宣導活動

G.103 年 5 月 30 日於本處，辦理「103 年企業誠信及倫理座談會」廉政宣導。



往來廠商參與本處企業誠信宣導活動

H.103 年 6 月 18 日於太平山國家森林遊樂區，辦理「103 年尋訪太平企業誠信宣導」廉政宣導。



往來廠商參與本處企業誠信宣導活動

(11)本處網站提供 Q&A 資料，建置本處服務 e 點通網頁 <http://www.forest.gov.tw/lp.asp?ctNode=4487&CtUnit=1952&BaseDSD=7&mp=360>，結合管理處各項業務相關 Q&A 資訊，提供民眾上網查詢。



(12)重要林業施政皆主動發布新聞稿及網頁最新消息 <http://www.forest.gov.tw/lp.asp?ctNode=2390&CtUnit=1699&BaseDSD=7&mp=360>，並定期召開記者會，宣導最新施政內容。



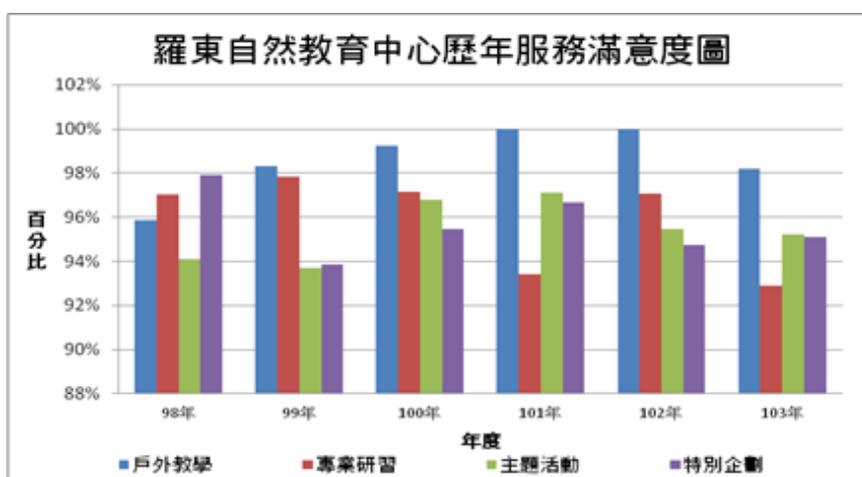
## 2. 顧客滿意情形

### 2-1 顧客滿意度

- (1)辦理國家森林志工服務滿意度調查，針對國家森林志工於遊樂區導覽解說服務時，遊客對於接待志工服務態度、解說服務行程安排得宜度、解說行程時間控制及是否準時到達執行解說服務等項目，進行遊客滿意度調查(附件 3)，100-103 年度資料分析結果如下：

年度 項目	99	100	101	102	103
志工服務 (非常滿意與 滿意者)	90%	94%	94%	97%	97%
時間控制 (滿意及普通 者)	103%	100%	100%	100%	100%
導覽準時	100%	100%	100%	100%	100%

- (2)羅東林業文化園區自 98 年開園來，因區內豐富林業文化歷史遺蹟及完整豐富之生態，每年吸引超過 80 萬人次以上入園參觀，為瞭解民眾對園區之評價以提升整體服務品質並維護美好環境，提供民眾生活與文化環境之改善，每年進行園區滿意度問卷調查。
- (3)羅東自然教育中心針對參加戶外教學、專業研習、主題活動及特別企劃之師生或親子，於課程或活動完成後進行課滿意度調查，統計滿意與非常滿意之結果如下，整體滿意度均在 94% 以上，顯示羅東自然教育中心在環境教育品質上已達穩定水準，也獲得教師、學生及家長之認同，未來將秉持服務精神，庚續開發新課程並強化服務效能。



- (4)103 年度將本處林地承租戶及往來廠商廉政實況調查，彙整調查對象後由林務局統整各林管處由林務局委託畢肯市場研究公司進行政風實況問卷調查，其中本處往來承租戶及廠商對本處相關滿意度評價多屬良好，本處有關服務態度滿意度居各林管處第 1(96.7%)、辦事效率滿意度第 2(88.1%)、品德操守滿意度第 1(90.5%)、無贈送財物滿意度第 1(100.%)、無請客招待滿意度第 1(96.7%)、無貪污情形滿意度第 1(88.1%)，另宣導部分滿意度第 6 則有待強化。
- (5)為展現親民、便民、愛民之服務效能，建構直接與民眾面對面溝通機制，主動發掘問題，解決問題，特訂定『羅東林區管理處首長與民有約執行計畫』(附件 4)，首長直接與民眾面對面溝通，解答民眾疑難雜症、興革建議及陳情案件。
- (6)於本處網站設有民眾意見林業信箱(servicel@forest.gov.tw)，由專人每日上網接收，立即由總收文掛號，登入公文管理系統列管，依信件內容送承辦單位辦理後，責由專人上網回覆。103 年共收到 71 件，並依權責回應完成。
- (7)設置民眾檢舉專線及電子信箱，受理民眾陳情或檢舉不法事項，年度內計受理陳情檢舉共 9 案，均以規定處理，如有具名檢舉並以密件函復在案。
- (8)訂定本處受理民眾抱怨處理程序作業原則，被抱怨之相關單位主管或員工應提出書面說明或檢討報告，交由研考人員彙辦，並於處務會議提出改進報告。
- (9)媒體報導輿情反映，診斷改進作業流程，每日有專人負責，上午 8 時以前完成地方版重要林業新聞剪輯並彙整與業務有關之新聞報導，蒐集輿情民意；上午 9 時以前完成所有林業新聞剪報，掌握報導及輿情，立即通知相關業務單位研擬對策，檢討現有為民服務工作，提供首長作適時處理及反應輿情民意之依據。
- (10)民眾舉發破壞國土保安及森林生態環境林政案件(盜伐竊取林產物、濫墾建、濫倒垃圾等)，主動派員前往實地勘查及丈量，如屬國有林地者，則依規辦理訴訟、清除及收回工作，若經勘查非屬轄管林地者，逕函轉權責機關辦理並副知舉發民眾。103 年度電話檢舉案件計有林地占用 8 件、林木遭濫墾及盜伐 11 件、傾倒廢棄物 2 件及其它 3 件(步道工程及工作站環境維護案)，合計 24 件。本處一經接獲檢舉人來電檢舉，除對檢舉人及電話保密外，並立即簽報首長依規妥處，上述案件均已完成查明並函復該檢舉人及相關單位。

## 二、資訊網路服務

### (一) 資訊提供及檢索服務

#### 1. 資訊公開適切性與內容有效性

##### 1-1 公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確程度

(1) 依據「政府資訊公開法」第7條，主動公開政府資訊項目均建置於本處網站之「主動公開資訊」專區，並將公開資訊內容回溯至民國96年。(網址：

<http://luodong.forest.gov.tw/ct.asp?xItem=58746&CtNode=6145&mp=360>)



主動公開本處相關資訊於林管處網站，提供一般民眾更快捷、透明的訊息取得管道

(2) 本處網站設置以下專區，提供民眾便捷資訊管道：

- A. 「為民服務」專區，提供林業法規、表單下載、出版品、服務e點通等功能選項，便於民眾查詢相關法規與下載申請表單，並詳列各項服務常見問題，便於民眾查詢。
- B. 「最新消息與公告」專區，提供活動訊息、公告與徵才訊息。
- C. 「林務工作」專區，提供森林護管、造林育苗、林產處分、資源調查、治山防災及外來種等林務資訊，並提供木材市價查詢服務。
- D. 「自然保育」專區，提供自然保護區域、野生動物重要棲息環境之相關介紹，並可下載進入自然保護區許可申請書。
- E. 「生態旅遊」專區，提供自然步道特色說明、太平山國家森林遊樂區景點介紹、羅東林業文化園區景點說明、森林生態館設置位置及自然教育中心簡介等，便於民眾瀏覽場域特色及規劃生態體驗路線。

- F. 「社區林業」專區，提供社區林業發展目標及推展概況。
- G. 提供保安林依編號別每十年施行檢訂，檢討原保安林編入目的、調查林相、地況及清查地籍，檢訂結果報中央主管機關核定並公告。(網址：<http://map1.forest.gov.tw/for86-2/protect/protect3k.cfm?uid=52534>)



提供保安林地查詢系統，方便民眾可分別依行政區位、地名、地段及保安林編號等功能，迅速查詢所需之資料

- (3)機關出版品計 100 項，除於網站上公開價格與索閱方式外，另公告政府出版品展售處，便於民眾前往選購。



出版品提供線上資料查詢

- (4)林管處網站提供相關業務服務資訊及各業務之 FAQ，減少重複性的人工回覆、人工解答作業。



將林業相關常見問題於中，提供民眾方便迅速的求知解惑管道

- (5)為確保資訊內容正確無誤，本處設有專任網管人員，並制定「網站維護管理規範」及資訊安全政策，積極維護網站資訊，以確保資訊公佈之正確性。
- (6)配合民眾使用需求及豐富各種服務資訊，辦理全面更新改版，隨時更新各項服務訊息，各單位亦隨時檢視更新網頁資訊，提供資訊內容正確及即時維護更新。
- (7)本處各項行政措施、活動及公告，均同步發佈新聞稿，即時登錄於網站發佈快訊與新聞稿，為讓民眾得知網站訊息之時效性，快訊上方均有該訊息內最後更新日期。
- (8)利用研考會最新發佈之無障礙檢測工具 v3.1.1 版測試，確實達到『無障礙網頁 A+』等級，確保本處網站之品質與安全。另為維護本處網站安全，提供防火牆安全管理、資料備份作業及資料回復作業等安全防护措施。

## 2. 資訊檢索完整性與便捷性

### 2-1 資訊檢索服務妥適性及友善程度

- (1)本處網站依據行政院函頒之「行政機關電子資料流通實施要點」及研考會函頒之「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」等規定持續辦理修正，並於 97 年 12 月 31 日完成本處分類檢索服務，符合詮釋資料及分類檢索規範。
- (2)本處網站提供簡易查詢及進階查詢 2 種分類檢索方式，提供檢索功能之說明、檢索功能使用範例及尋不到資訊時之建議，並提供 7 種以上進階檢索功能，網站內之公告、法令、表單、活動及新聞等機關資訊內容，均可利用檢索方式查詢相關之關鍵字。



資訊檢索服務



查詢方式

## (二) 線上服務及電子參與

### 1. 線上服務量能擴展性

#### 1-1 線上服務提供及使用情形

(1)本處網站下載專區提供本處專屬表報相關書表供民眾使用。(網址：<http://luodong.forest.gov.tw/lp.asp?CtNode=2420&CtUnit=1113&BaseDSD=7&mp=360>)



本處下載專區提供表格搜尋及下載

(2)太平山國家森林遊樂區網路及語音訂房系統，另為提升服務，增設虛擬帳號繳費系統。



太平山國家森林遊樂區擬帳號繳費系統

(3)本處設有志工專屬網頁(志工的家),接受遊客及民眾,預約申請導覽解說服務。(網址：[http://volunteers.forest.gov.tw/lp.asp?CtNode=279&CtUnit=382&BaseDSD=13&mp=50&xq\\_xCat=031](http://volunteers.forest.gov.tw/lp.asp?CtNode=279&CtUnit=382&BaseDSD=13&mp=50&xq_xCat=031))

- (4)羅東自然教育中心，自 99 年 5 月起啟用線上報名及虛擬帳號繳費系統，方便民眾報名。

查詢類 存款往來明細查詢						
帳號 033036070104						
查詢範圍 起始日期: 2010-12-02						
截止日期: 2010-12-30						
交易日期	支票號碼	提取	存入	結餘	交易摘要	對方行帳號
2010-12-03			31,842.00	73,749.00	羅東林管處 (收件號 0 3 3)	000-9960028 - 000561
2010-12-06			21,500.00	95,249.00	羅東林管處 (收件號 0 6 3)	000-9960028 - 000364
2010-12-09			162,756.00	258,005.00	羅東林管處 (收件號 0 9 3)	000-9960028 - 001238
2010-12-09			43,665.00	301,670.00	羅東林管處 (收件號 0 9 3)	000-9960028 - 001240
2010-12-10			77,485.00	379,155.00	羅東林管處 (收件號 1 0 3)	000-9960028 - 000542
2010-12-10			165,000.00	544,155.00	羅東林管處 (收件號 1 0 3)	000-9960028 - 000542
2010-12-13	4198452	544,155.00		0.00	轉帳	000-
2010-12-15			18,637.00	18,637.00	羅東林管處 (收件號 1 5 3)	000-9960028 - 000835
2010-12-16			19,760.00	38,397.00	羅東林管處 (收件號 1 6 3)	000-9960028 - 000464
2010-12-17			60,142.00	98,539.00	羅東林管處 (收件號 1 7 3)	000-9960028 - 000452
2010-12-20			73,421.00	171,960.00	羅東林管處 (收件號 2 0 3)	000-9960028 - 000314
2010-12-22			21,053.00	193,013.00	羅東林管處 (收件號 2 2 3)	000-9960028 - 000672
2010-12-23	4198453	171,960.00		21,053.00	轉帳	000-

羅東自然教育中心虛擬帳號繳費系統

- (5)羅東自然教育中心部落格電子報及活動照片下載服務，方便民眾討論及下載個人照片。(網址：<http://luodong-nec.blogspot.com/>)



羅東自然教育中心部落格

- (6)網路預約森林志工解說服務，103 年度受理 29 件申請案、出勤 87 人次、服務 6,610 人。
- (7)羅東自然教育中心主題活動線上報名系統，103 年度計 436 位民眾利用網路虛擬帳戶繳費成功。
- (8)遊樂區提供電話語音與網路訂房服務，103 年度計 11,410 筆。
- (9)申辦案件所需之土地登記地籍謄本，可由本處透過地政資訊系統代為查詢土地電子謄本，縮短申請人檢附書證的準備時間，有效簡化申請作業流程。

- (10)工程標案以電子招標、領標辦理，依工程會系統提供投標廠商線上下載電子標單，103年度工程採購標案，至103年12月24日計有234個標案，可下載電子標單，除減少廠商來回奔波之外，並大幅減少紙張用量。
- (11)積極增辦「工程施工工項網路查詢及編制系統」，將公共工程經常性使用的單價分析表、資源統計表、數量計算表、詳細價目表及設計圖說等資料，存放於系統中，可以降低表單、設計圖說等重新繪製所需時間，並透過表單及圖說系統化作業降低錯誤發生機率，縮短設計階段所需花費之人力與時間，提高整體工程執行效率。(網址：<http://esop.forest.gov.tw>)



工程施工工項網路查詢及編制系統

### 三、創新加值服務

#### (一) 創新服務情形

##### 1. 有價值的創意服務

- (1)本處利用「地政資訊網際網路服務系統」由承辦人協助查詢或載土地登記及地籍謄本，免除申請人來回各機關奔波之苦。各項申請案件辦理期程、應附書件，公布於本處網站供民眾下載使用，全時性、一站式、多元性，提升便民服務的效率與品質。



承辦人耐心親切服務民眾

- (2)為強化林政業務承辦同仁業務處理能力，邀請林務局林政管理組范家翔科長蒞處講授林地移交接管原則及租地違規實例探討課程。授課內容深入淺出，從林地移交接管計畫緣起、定義、範圍、原則，強調執行實務上應注意事項；再從租地違規實例爭點、法理、判決結果點出行政機關調查程序正當性及執行技巧，俾利同仁面對承租人或民眾時，能明確說明林政法規，從而減少民眾因不諳法令而產生之民怨，為民眾解惑並提供最佳建議，提升為民服務品質。



同仁專心聆聽

- (3)本處轄內各工作站成立社區林業服務團隊，主動走入社區，將林業新政策推廣至各社區，透過面訪、電訪與 e-mail 等方式與社區居民、理事長、總幹事、村鄉長面對面溝通，以瞭解社區的心聲，並給予適當的協助。因此各工作站與社區互動密切，103 年度計訪視 69 個社區、訪視達 917 次。此外，結合大南澳越嶺段-蘇花古道及周邊泰雅原鄉的特色文化及古道歷史脈絡，輔導社區發展生態旅遊，促進環境、文化、社區經濟之永續發展。103 年度已辦理 2 場次大南澳週邊社區說明會、2 場生態旅遊規劃培力工作坊、3 場次工作假期手作步道培力工作坊。



大南澳越嶺步道工作假期

- (4) 為提供遊客多元體驗與了解在地文化及讓在地團體有展現的舞台，太平山國家森林遊樂區每年於暑假期間特辦理『泰雅藝術季』，邀請縣內原鄉之國中小學，到遊樂區表演傳統歌舞，並提供織布、原住民竹筒琴、木琴樂器教學供遊客體驗，讓到訪地遊客除自然饗宴外，另有一番在地文化與藝術學習。103 年度辦理 2 周泰雅藝術季，吸引約 1,200 位遊客共度歡樂時光。
- (5) 羅東自然教育中心整合環境資源與課程方案，為蘭陽地區中小學環境教育的核心場域，103 年度辦理學生戶外教學 176 場、4,601 名學生參加；針對成人之專業研習 28 場、913 位民眾參與；季節性主題活動，如應端午節的水生植物與生活「丫嬭的鹹草」、暑期「小腳丫走濕地」及探訪秋天知性之美的「秋天風. 棲蘭」等 14 場活動、436 名親子參加；議題性特別企劃活動，如新時代森林泰山，深入了解森林護管員現場工作內幕；林場時光機，邀請林場老員工及眷屬，一同回到過去打拼經濟的工作場域，找尋多年失聯的老友，並見證太平山與林場由林木生產據點轉型為生態休憩園區的 100 年轉變等 21 場，深具環境保育意涵的活動，約有 2882 名民眾及親子參與。
- (6) 太平山國家森林遊樂區，將原可供 800 人住宿量，銳減至 160 位遊客住宿，除維護自然環境、提供遊客多樣山林住宿體驗外，另一目的，即是帶動沿線社區部落之發展及分散遊憩壓力，將遊憩產業經濟與地方分享，透過「策略聯盟評選」機制，篩選縣內符合生態旅遊概念或具有生態旅遊解說能力之旅行業、旅館業及民宿、旅遊地等 11 家，103 年度增列評選具生態指標之樂水社區等 1 處生態部落、具地方茶葉文化及泰雅原鄉之民宿 5 家等為策略聯盟夥伴，提供生態遊程規劃及餐宿服務，建置完善的生態旅遊服務網絡，豐富遊客遊憩體驗。除訂有合作契約外，並藉由遊程規劃，以太平山國家森林遊樂區為軸心，將遊客足跡帶領至周邊如：員山、崙埤、松羅、玉蘭、三星、天送埤等生態社區，除造就地方經濟收益外，更提供遊客多樣化遊憩體驗及優惠的旅遊行程。



策略聯盟夥伴

- (7) 太平山國家森林遊樂區以『地產地銷·建立互信』為理念，餐廳食材都是採用宜蘭在地、有機生鮮農產品為主。讓遊客於安心品嚐料理之餘，可促進地方經濟、穩定有機農產品市場、落實生態旅遊、降低碳足跡。其內的公營旅館太平山莊於住宿、餐飲全面推行環保措施，遊客入住不提供拋棄式盥洗用具、鼓勵續住不更換床單，餐廳食材選購有機、在地農產品，連吃的都講究低碳、自然，種種友善環境的措施更榮獲全國第一間「金級」認證環保旅館的肯定。
- (8) 羅東自然教育中心，為持續突顯並行銷定位與服務效能，建置『羅東自然教育中心課程學習發展藍圖』，針對參與對象與年齡層，逐年研發新議題及深化性的課程，在針對中小學戶外教學上，由 97 年度 4 項課程至 103 年度擴展為 11 項，專業研習由 4 項課程拓展為 20 項，主題活動由 5 項研發至 24 項，特別企劃擴展為 16 項課程，滿足各類研習者之環境學習需求。另為維持教學品質，由志工協助課程執行，擔任助教工作，並分擔導師照護學童之辛勞，103 年度執勤志工人數 32 名，執行 347 人次、2078.5 小時。

### 課程研發方案

年度	戶外教學	專業研習	主題活動	特別企劃
97 年	1. 池畔日誌 2. 水生家族 3. 綠色小精靈 4. 鐵道之謎	1. 羅東之心啟動學習之心 2. 定向運動 3. 青青池畔草 4. 古往今來看林業	1. 原生保衛戰 2. 清涼一夏，營造濕地樂園 3. 仁山自然步道工作假期 一動手構築生態步道	

			<p>4. 檜木爺爺的旅程</p> <p>5. 大地尋寶定向賽</p>	
98年	<p>5. 快樂山上人</p> <p>6. 壹路太平老故事</p> <p>7. 綠色寶藏</p> <p>8. 翱游池畔</p>	<p>5. 校園生物多樣性營造</p> <p>6. 水生家族的奧秘</p> <p>7. 水資源保育種子教師研習</p> <p>8. 林管處水環境保育巡迴講座</p>	<p>6. 水生家族救難隊</p> <p>7. 池畔散札</p> <p>8. 水生植物與生活-丫嬤的鹹草</p> <p>9. 濕地樂園遊一夏</p> <p>10. 松羅溯源 暑期親子太平山探勘隊</p> <p>11. 水生小蔡倫</p> <p>12. 大南澳踏查記</p> <p>13. 林鐵溯源</p>	<p>1-1 新時代森林泰山—種樹的泰山們</p>
99年	<p>9. 溪遊水世界</p>	<p>9. 飛羽大觀</p> <p>10. 換個角度看濕地</p> <p>11. 水域生物專業研習</p> <p>12. 濕地大搜祕</p> <p>13. 搶救超級水公司</p>	<p>14. 全能畸木改造王</p> <p>15. 水中忍術破解班</p> <p>16. 秋天的童話</p>	<p>1-2 新時代森林泰山—守護山的靈魂--黑熊媽媽</p> <p>2. 太平山社區群植樹護林宣導</p> <p>3. 希望城鎮心森林</p> <p>4-1. 親子日-特別版</p> <p>5. 林場同學會</p>
100年	<p>10. 小小大森林 龐德(Pond)工作室</p>	<p>14. 龐德(Pond)調查員 走訪天然溪</p>	<p>17. 山林野孩子</p> <p>18. 小腳丫走濕地</p> <p>19. 夜夜散步</p> <p>20. 山野奇俠</p> <p>21. 繪森繪影</p>	<p>1-3 新時代森林泰山—蘭嶼角鴉</p> <p>6. 林場開麥拉</p> <p>7. 生態系的奧秘(童子軍)</p>
101年		<p>15. 鳥類生態</p> <p>16. 林業歷史</p> <p>17. 濕地生態</p> <p>18. 水資源保育</p>	<p>22. 森林關鍵報告</p>	<p>1-4 時代森林泰山—野蜂最前線</p> <p>8. 葉子的神奇觸感</p> <p>9. 龐德調查員</p> <p>4-2. 親子日-小</p>

				小大森林 10. 中秋團圓憶 太平-闖 關活動
102 年		16-1 鳥類生態 17-1 林業歷史 18-1 濕地生態 19-1 水資源保育	23. 小達爾文探 險營	1-5 時代森林 泰山—森 林種子的 100種生 活 11. 教室裡的好 奇腦 12. 科學調查 培訓班 13. 綠色博覽會 -手手深 呼吸 14. 中心五歲， 有您真好 4-3. 親子日-森 林的祕密 生活
103 年		20. 環境教育課程玩 設計	24. 防災森林大 解祕	1-6 時代森林 泰山—森 林護管員 ~管很大 15. 夜探林場 16. 工作假期- 清涼池塘 戲水趣
合計	11 項方案	20 項方案	24 項方案	16 項方案



壹路太平



池畔日誌



小小大森林

## (二) 創新服務標竿學習效益

- (1) 員山森林生態教育館，為深化民眾對森林的認知及水資源的重要性，103 年度辦理『五木工程師』、『追瓦特的孩子』、『水源歷險計』及『水龍頭森林』等營隊活動，另辦理虎年春節應景活動的『虎氣又安康』、造紙藝術的『員山變裝』、暑期夜晚很熱鬧的『夏夜 Open』以及針對學齡前與中低年級所規劃的『聽水精靈故事』繪本故事欣賞。
- (2) 森林生態館除靜態展示外，為讓民眾藉由觀察、觸摸等五感運作，提升學習的樂趣，103 年度於淡水河紅樹林生態教育館辦理『魚爭蟹鬥 live 秀』之溼地生態系親子體驗活動及『紅樹林探險趣』國小戶外教學活動，以及濕地探險家暑期兒童營，透過遊戲讓民眾認識濕地生態保育的重要，進一步認識紅樹林生態特色及淡水紅樹林保留區的功能。
- (3) 羅東自然教育中心，自 98 年度起即成為教育單位培植環境教育人力的搖籃，103 年度協助宜蘭縣環境教育輔導團及教育部環保小組，運用羅東自然教育中心課程內涵，辦理環教輔導團種子教師環境教育研習，並於 100 年環教法推動以來持續因應需求，調整專業研習課程，更與在地其他積極推動環境教預之單位團體結盟合作組成蘭陽環境學習中心俱樂部共同互助推動環境教育工作，將環境的概念、技能、態度、倫理及價值觀，讓民眾了解以達資源永續利用、維護環境品質及生態穩定的一種教育，並且誘發解決環境困境的能力。
- (4) 為強化取締強度並嚇阻與杜絕濫墾、盜伐、盜獵等情事發生，本處成立深山特遣隊計 60 名，每次執行勤務天數為 5-7 日，隊員除需載負重裝外，攀岩涉水是家常便飯，尤其山區天候變化大，一陣雨後，隊員們可能被水困住，如何發揮團隊精神不讓隊員被惡水沖走，嚴厲考驗特遣隊的應變能耐。103 年度共計 14 次出勤，出動 73 人次。此外，為強化隊員對惡劣地形之應對能力，本年度亦加強辦理巡山人員路跑及 150 人次的山徑訓練。
- (5) 積極推動社區綠美化計畫，結合社區民眾力量，全面辦理多樣化植樹活動，使全國民眾一起投入植樹綠美化行列，藉由社區之”點”擴展至全國，建構自然美麗的綠色生活環境，提升居住品質。輔導轄內立案之社區發展協會凝聚共識，美化家園，審查合格一年補助 8 萬元執行綠美化計畫。103 年度有 30 個社區參加，由各工作站主動積極協助社區居民計畫申請及現場勘查，提供社區規劃設計及樹種選苗建議，輔導社區後續維管方法及觀念，並辦理 1 場「社區植樹綠美化營造宣導活動」，於年終進行考核評比，在翌年植樹節大會頒獎表揚。102 年參加社區植樹綠美化社區計有 37 個，由過港、樟林、延平、東岳社區獲得殊榮。



匏崙社區綠美化成果



過港社區綠美化成果

- (6)由於民眾對樹瘤的不當迷戀，促使山老鼠貪圖利益而破壞珍貴森林生態，尤其是針對臺灣扁柏、紅檜等獨特之珍貴樹種。為守護臺灣珍貴林木資產，本處積極投入人力防止盜伐案件發生，並與宜蘭地檢署、宜蘭縣警局共同合作，藉由監控、埋伏查緝可疑人物，並由地檢署開具搜索票，前往店面、住家搜索，透過檢警林機關間合作查緝盜伐，100~103 年度共破獲 103 件盜伐及竊取案，查扣贓木 281.058 立方公尺，被害價值約新台幣 3,998,690 萬元，重創山老鼠盜伐集團。
- (7)太平山因地形與氣候優勢，孕育出材質優越的檜木森林，素有『檜木的故鄉』之美譽，但也因此引起山老鼠的貪念。為減少人力、強化監控能力，以 FPV 圖傳系統取代鏡頭端至主機端間的傳統有線線路，解決現有微型攝影機，鏡頭端曝光連同主機遭破壞、遺失，所拍攝影像無法保全等問題，透過本系統結合抓贓應變機制，能有效提升捕獲現

行犯之機率，且系統可自動運作，在無人值班狀況下仍能發揮監控與警示通知功能，能減少森林護管人員於惡劣環境中埋伏，提供更安全且有效的作業模式。

- (8) 太平山國家森林遊樂區以「自然的森林家、溫馨服務百分百」及「保育的實踐者、友善環境低汙染」的理念導入 ISO9001:2008 品管制度及 ISO14001:2004 環境管理系統，滿足遊客旅宿及遊憩需求。以維護自然資源永續經營為目標，發展生態旅遊，並以火車頭角色，結合周圍生態部落，發展生態旅遊動線，豐富遊客旅遊體驗。因位處海拔 500~2,000 公尺山區，為維護遊客安全與旅遊品質，除專用道路建置監測系統外，園區採動態總量管制，管控入員車輛及人數，並設置生態保育區，降低生物棲地破壞。
- (9) 為提供安全旅遊環境：除建置急救站，提供簡易傷口處理外，為避免高山缺氧現象，急救站備有供氧設備，以供遊客不時之需。每年定期辦理消防演練、急救訓練及事故演練，強化服務人員應變能力，另積極辦理服務人員 EMT1 初級救護員培訓。建物、遊憩設施均經專業技師、主管機關檢驗合格，遊憩安全有保障。
- (10) 羅東林業文化園區傳承百年歷史的太平山林業脈絡，以地景保存、林業文化傳承與自然環境教育為主軸，透過軟硬體建設規劃約 16 公頃的園區，103 年服務遊客人數約 80 萬人次。全區依循原樣復舊的文化美學原則，規整園區貯木、製材、營林辦公場景，保存既有空間紋理及營林生活氛圍，提供遊客體驗並認識當年工作與生活情形之機會，利用園區閒置建築空間，規劃森活館、森產館等林業主題展示館，建置自然教育中心、藝文創作中心等交流平台，做為推廣林業文化及環境教育基地，不定期規劃園區動靜態體驗活動，透過實物展示、影片紀錄、主題體驗活動、解說導覽等方式，達到傳承太平山及臺灣林業文化、建立太平山林業歷史資料庫之功能。園區分區規劃說明如下：

A. 遊客服務區運用自然材質—檜木重新整建的竹林車站，重現室內車站當時售票服務場景，提供遊客參觀園區資訊取得、導覽解說預約及廁所等機能。成為園區最重要的核心建築。車站前則規劃站前廣場，提供訪客聚集停留之空間，站後則設置木平台，以載客車箱及貯木池為背景，規劃竹林戶外咖啡館，供遊客於參觀學習之餘的休憩之空間。

B. 林業文化展示及教育區

a. 以貯木池場景為林業文化展示核心，形成林業地景展示及環境教育空間。貯木池周邊則保存如卸木平台、客車洗車台、卡車洗車台等設備，並復舊如火車鐵軌、竹林車站、木工室、火車保養廠等設施，呈現森林鐵路仍在運作般，提供參訪者貼近當年工作場景之體驗。

b.展示太平山森林火車頭、車箱、吊具等，目前，園區中已展示包括森林火車 8、15 號蒸汽機車頭及載木載客運送展示解說（貯木池畔），以及 9、11、12 號蒸汽機車頭（木雕廣場旁）、森林火車柴噸級機關車（森趣館內），以及載客車廂，供遊客想像當年盛況。



火車頭展示



竹林車站

- c.木雕廣場區則是園區內最大的開放空間，成為園區各大型活動的表演場所，如木雕藝術展示或表演劇場等。並規劃環庭步道，提供觀賞木雕及串連營林生活體驗區，提供參訪者多元的路線選擇機會。
- d.再利用園區內閒置建築空間，給予原貌復舊與修繕，依原有建築使用機能，規劃森活館、森產館、森趣館、森動館、森美館及百年舊書攤等林業主題展示館，室內陳設乃仿效當時林業生產時期的現場，陳設當年所需的各式機房及設備，讓參訪者瞭解當年貯木、運材作業所需的相關設備及機具使用情形。
- (a)森活館：規劃松羅館北側之原女子宿舍空間，呈現當年營林生活種種，展示營林宿舍空間、生活用品及老照片等，以實品呈現，讓遊客有身入其境之感。
- (b)森產館：利用竹林車站北側之職工宿舍空間，以迴廊與竹林車站連接。提供多樣性的展示媒材，如模型、視聽設備、照片、實體等方式，透過動態與靜態陳列方式，讓遊客能瞭解體驗太平山林業歷史。
- (c)森趣館：重現火車保養廠原貌，重置火車頭及修理相關器具，配合背景修理時的敲打與吆喝聲緩緩帶出修理技工的說明，提供遊客火車保養現場參觀機會；此外，並陳設早期木工工作平台及各式機具，安排木工師傅現場表演原木切割技術與相關機具運用，作為木工學習教室及木工展示室。建築本身即為宜蘭縣文化局指認之歷史建築，具解說教育功能。
- (d)自然教育中心(松羅館)建築本身為宜蘭縣文化局指認之歷史建築，本身即具解說題材。配合自然教育中心課程安排，提供室內上課場所，室內規劃教室、視聽室、林業圖書館、廁所等空間，現已成為縣內國中、小學環境教育課程所需的上課場所之一。本處與相關單位共同研討上課教

材，規劃自然教育及野外體驗等相關課程，並結合太平山等生態旅遊基地體驗，以園區為生態旅遊起點。

- (e) 森動館：本棟具有百年歷史的日式木屋，整修為展示空間。館內以介紹蘭陽山林之自然步道為主，提供民眾一個認識各步道特色、自然環境、人文歷史及交通資訊的平台。
- (f) 森美館：為昔日卡車修理廠改建為展示林業文化、自然與藝文美學作品的展覽場域，藉由深厚的林業歷史為底蘊，原貌復舊的館舍建築儼然成為空間美學的最佳代表作，引領民眾進入歷史、人文及藝術交織成的美麗世界。
- (g) 百年舊書攤：「舊書攤」佈置成樹屋般的閱讀視聽情境，內有林業、自然景觀、動植物等書籍外，還設有漂書專區。



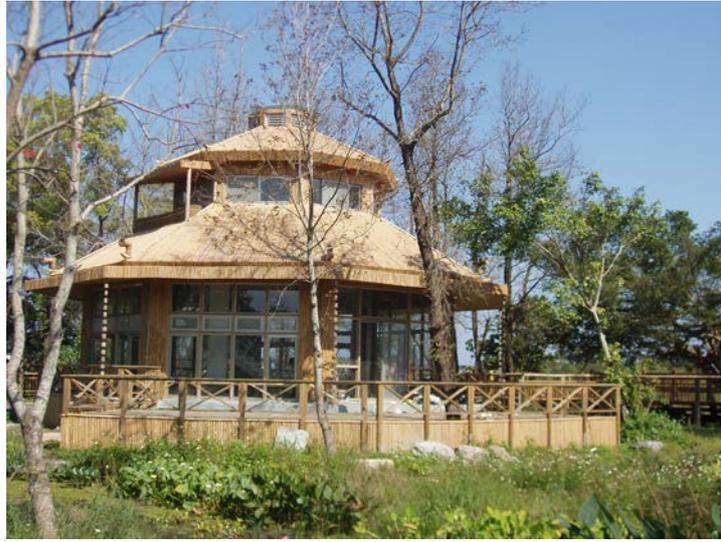
「舊書攤」佈置成樹屋般的閱讀視聽情境

### C. 藝文創作區

將貯木池及竹林圳中間的長形腹地及整修完成的建物群，營造成為藝文創作工坊，與宜蘭縣政府合作，引進宜蘭地區藝文創作工作者進駐使用，提供遊客認識當地藝術成就之機會

### D. 生態解說區

將竹探館與生態池做為生態解說空間，以生態設計手法營造多樣性生態環境，成為解說低海拔濕地生態環境地點。竹探館是綠建築與永續發展之建築典範，它的建置不僅具有歷史傳承的意義，更為優質竹材推廣與應用。



竹探館

### (三) 組織內部創新機制及運作情形

#### 1. 「國家森林遊樂區景觀設施規劃推行小組」成立及運作

森林遊樂區為林業多角化經營最佳展示櫥窗，為加強遊樂區內各項工程及森林景觀規劃品質，營造一個優質的生態旅遊環境，除了滿足國民遊憩需求外，更可藉此展現林業經營績效，改變民眾對林業之刻板印象，落實生態保育教育功能，重新創造林業生機。本處於92年成立「太平山國家森林遊樂區景觀設施規劃推行小組」，針對遊樂區內各項工程規劃及林木撫育案進行先期審查，考量遊樂區各面向需求及條件，綜合各專業領域意見，詳予審查以達到遊樂區最佳規劃之目標。

本處各課室位於遊樂區內之工程、花木栽植及育林工作，於規劃階段，須先將規劃內容及構想以文字說明、表格、草圖、圖像等草案方式呈現，並佐以相關法規、文獻等資料送請推行小組審查。推行小組受理申請案件之後，召集小組委員召開審查會議，送審課室應列席說明及參與討論。

推行小組以景觀及生態為考量，依據生態系經營、森林景觀施業、森林遊憩經營及生態工法等專業理念，以開放的態度及多元觀點，進行內容審查及討論。審查結果作成建議紀錄，交由申請課室參照辦理，另可依據案件需要，聘請專家學者或遴選適當同仁協助審查。送審案件依據處長最後核示內容辦理，如有窒礙難行情形或因應特殊情況，需要變更或調整規劃內容再行簽核。

103年度景觀設施規劃推行小組共辦理「台灣杉館整修工程」、「翠峰山屋整修工程」及「太平山蹦蹦車站邊坡治理及售票亭、月台修復工程」等3項審查會議，小組成員參與初步設計審查並提供相關意見。

## 2. 「羅東林區管理處自然步道勘察諮審小組」成立及運作

本處以國家步道系統建置發展計畫為主軸，地方公眾參與為前提，並以不破壞當地自然環境之原則下，以當地民眾參與度高與遊客使用量大之現行步道，從中選擇進行國家級或區域級步道之整建。本處步道系統計畫，乃承繼國家自然步道系統架構，並依據森林生態系經營原則、國家步道系統設計規範等，以既有的步徑為主，配合區內重要生態、景觀、地質、人文、歷史等資源，規劃出完善的步道系統將之串聯呈現，以良好之解說導覽及服務措施吸引遊客，以落實森林生態系經營理念。

為提昇本處「國家自然步道系統計畫」規劃及施做之品質，由本處具有森林、植群、動物、生態、解說及工程等類別專長之同仁組成「自然步道勘察諮審小組」。自然步道之整建，係以既有的步徑為主，藉由步道自然、人文、歷史，景觀資源的調查考慮供需層面，而評估具有整建價值者，再與地方住民充分溝通，以展現其特色，形塑獨一無二的步道品牌。

步道整建前，由本處自然步道勘察諮審小組採任務編組，進行自然步道規劃設置及資源解說調查之先期踏勘、審查及評估工作，並在發覺各步道沿線環境資源增加步道特色與遊憩深度，並著重生態環境考量，再行估評現行步道是否具有整建之必要。俟整建完成後，與認養單位共同維護管理，透過整建後之自然步道，整合周遭自然遊憩據點，提供遊客多樣遊憩體驗，促進社區發展多樣且低環境衝擊之生態旅遊，以兼顧當地生態與社區經濟之發展、福祉。

103 年度自然步道勘察諮審小組共辦理「基隆市政府-暖東峽谷環狀步道修復改善工程委託設計監造技術服務案」、「跑馬古道支線四堵步道退場案」、「太平山翠峰環山步道支線平元步道退場案」、「林美磐石步道草楠湖觀景平台面積縮減案」及「南澳古道整修工程」等 5 項審查事項。



步道小組成員至現場勘查

## 參、未來努力方向

本處以『自然資源保育與林業文化永續經營』為願景，由造林、森林撫育及林地護管、集水區治理等工作，逐步拓展至生態保育、生態旅遊與環境教育領域，未來仍將整合各業務單位發揮最大效能，提升整體經營績效，以打造防災、健康、育樂及社區的森林為努力目標，創造更優質親民、便民的服務環境。

### 一、防災的森林

- (一)以防災、減災與避災理念，利用常態性監測調查管理轄內重要林道與潛移型坡地，於發現路基潛變跡象時即先期進行傾斜管(儀)、水位計、荷重計、地下水檢層等大地監測技術，以掌握地滑潛移機制並據以研擬可行之治理工法，全面取代傳統救災、搶災思維，多依賴災害表面徵兆，缺乏科學數據之傳統經驗設計策略。
- (二)近年極端氣候改變降雨集中化，造成集水區經營治理難度提高，本處為全面掌握轄區內坡地危險潛勢，積極利用衛星影像與航照空拍成果，逐年全面性建置轄區各崩塌地之基本資料，可於災害事件發生時，機動進行無人載具調查分析轄區崩塌地變異情況，以預警防災觀點減低下游土砂災害發生危害程度。
- (三)營造海岸林，發揮防風定砂效能，加強複層林營造，持續辦理補植及撫育工作，更新破損及老化林分，針對尚未健全之海岸林，持續辦理防風籬修補及對高潮線以上及颱風沖蝕流失之土地，加強堆沙離之設置，以扞止土砂流失及保護海岸生態，讓海岸綠林重現，防風定砂衛國土。
- (四)持續維護自然海岸保全及與海岸環境營造，杜絕污染物、廢棄物進入保安林內，還給住民海岸林場域安全並建置聯合查緝、即時查報平台，串起民眾、警方及本處合作模式，逐步建構無災海岸綠色廊道。

### 二、健康的森林

- (一)經由深山特遣隊與森林警察的加入以及巡護工作的落實，加上防火體系與技術的進步，將大幅減少森林危害事件的發生。
- (二)運用高科技儀器查緝盜伐，減少高風險區域盜伐數量，提高案件破獲率，透過高科技儀器查緝，不僅可降低人力成本，更能赫阻不法集團，營造健康森林環境。
- (三)依照經營分區執行適合之除伐、保健伐、下層疏伐及修枝除蔓等撫育作業以維持森林健康。林木經營區內之撫育以提昇林木生長空間及伐除生長不良與枯死之林木；森林育樂區撫育以維持視覺穿透度與冠層生長健康之林木；國土保安區則依照保安林施業方法之精神，視生育

地狀況擇適當時期伐除過度鬱閉之林木或修枝，以增加林下光度及溫度，促進枯枝落葉層分解回歸養分，進而促進根系健康及生長，以維持國土保安功能；自然保護區內則經學者評估後，擇必要地點修枝及移除可能引發自然災害而危及野生動物棲地之林木。

### 三、育樂的森林

- (一)透過森林遊樂區各項軟硬體更新及修繕工作，大幅提高太平山生態遊憩與服務品質，達到國際的水準。
- (二)整建國家步道系統，提供不同資源特色的生態旅遊動線，豐富遊憩體驗。同時也能結合週邊景點，滿足原鄉部落的需求，協助地方產業發展，資源永續利用。
- (三)活化林業文化園區文史遺跡，重現林業經營的歷史與展現林業經營新風貌，讓民眾了解林業古往今來及典範價值。
- (四)推動「生態旅遊策略聯盟」、組訓「國家森林志工」、首創「手作步道社區培力」有效運用民間資源，扶植同時達到帶動地方觀光產業發展的目的。
- (五)持續以生態旅遊為發展主軸，森林遊樂區直營山莊響應全球綠色生產，選擇低危害環境的原物料概念、配合農委會『地產地銷·建立互信』政策，採用在地、有機農產品，能縮短食物旅程，降低碳排放量，支持友善環境農業，穩定有機農產品市場，並促進地方經濟，落實生態旅遊之顧及環境保育，帶動地方福祉目標，為保護地球環境並達到森林永續發展為目標共同努力。
- (六)正值太平山經營 100 週年，辦理「太平山·森動一世紀」跨年度系列活動，讓民眾從參與活動過程中，一覽太平山從檜木生產地，蛻變為蘭陽地區生態旅遊的推手，昔日林場現成為珍貴的林業文化園區。

### 四、社區的森林

- (一)社區林業工作的推動，能喚起社區意識，主動關心家園及週圍的生態環境，成為森林環境保護的最佳伙伴，確保森林的永續經營與發展。
- (二)行道樹及社區環境綠美化工作，能協助社區營造「綠色原鄉」，增加環境景緻，達到「營造安全、生態及優質家園」的理想。
- (三)建構社區生態旅遊網絡，規劃社區型自然步道創意遊程，活絡社區產業，使社區投入自然步道認養與解說，認同與林務單位共存共榮的信念。
- (四)營造社區夥伴新關係，提供原住民族展售藝品區域，促使林業經營管理與地方產業經濟合作，穩定推動資源共同管理機制的合作基礎。

## 林務局羅東林區管理處 103 年服務創新精進計畫之執行計畫

### 壹、計畫依據

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒之「政府服務創新精進方案」。
- 二、行政院研究發展考核委員會 96 年 7 月 23 日會研字第 09600152472 號函頒「政府服務品質獎評獎實施計畫」。
- 三、行政院研究發展考核委員會 96 年 12 月 27 日會研字第 0962160343 號函修正。
- 四、行政院研究發展考核委員會 98 年 9 月 16 日會研字第 0982161692 號函修正。
- 五、行政院研究發展考核委員會 99 年 8 月 18 日會研字第 0992161632 號函修正。
- 六、行政院研究發展考核委員會 100 年 8 月 16 日會研字第 1002161217 號函修正。
- 七、行政院研究發展考核委員會 101 年 8 月 17 日會研字第 1012161028 號函修正。
- 八、行政院研究發展考核委員會 102 年 8 月 15 日會研字第 1022160894 號函修正。
- 九、國家發展委員會 103 年 8 月 21 日發社字第 1031301420 號函訂定。

### 貳、計畫目標

引進企業界「全面品質管理」之理念與作法，並以「林業走出去，民眾走進來」之新林業思維，建立顧客導向之服務型組織。並依據「政府服務創新精進方案」1. 持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽 2. 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 3. 鼓勵機關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，提升卓越服務品質等 3 大目標，以展現本處簡政便民親民之服務品質。

### 參、執行單位：本處各課室站

## 肆、計畫內容

構面一	優質便民服務	優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。			
評核項目	評核指標	次評核指標	具體作法	預期目標	分工單位
服務流程	(一) 服務流程便捷性	單一窗口全功能程度	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢討簡化行政作業程序，縮短行政流程，及推動全功能櫃台、單一窗口服務及導引服務</li> <li>2. 檢討縮短各項申辦案件等候處理及補助款撥款、配撥苗木等作業時間。</li> <li>3. 提供太平山國家森林遊樂區網路單一窗口，受理遊客申請解說服務，並以網路通知受理結果</li> <li>4. 提供太平山國家森林遊樂區網路與語音訂房，便捷又快速。</li> <li>5. 提供自然教育中心戶外教學，專業研習及主題活動網路報名。</li> <li>6. 提供線上申請進入自然保留區服務，縮短紙本寄送時程簡化申請程序。</li> </ol>	建立全功能單一櫃檯，以提升行政效率及便民服務	各課室站
		申辦案件流程簡化情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辦理獎勵造林、租地造林地補償收回計畫主動檢測撥款入承租人帳戶。</li> <li>2. 辦理租地造林地逾期未續約案件，承租人以電話申請續約或通知已依規定辦理改正者，作成電話紀錄後，即成立申請案件排入會勘行程，依規定辦理續約。</li> <li>3. 報名參加自然教育中心辦理活動之民眾可以網路轉帳繳費。</li> <li>4. 提供網路線上預訂遊樂區住宿。</li> <li>5. 公開招標文件於公共工程委員會網站公告，並實施電子領標。</li> <li>6. 物品採購以電子下單方式採用台灣銀行集中採購，如經徵得廠商同意負擔交易手續費，以電子付款。</li> <li>7. 零用金支付廠商貨款方式，採整批匯入受款人指定帳戶內。</li> <li>8. 申辦案件各式書表制式標準化，並有書表填寫範本供民眾參考，亦可於本處網站下載相關表單。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供線上表單供下載、填寫範本及線上申辦，便民服務措施，縮短作業流程。</li> <li>2. 避免提領及保管現金風險，並加速付款時效。</li> </ol>	各課室站

			<p>9. 便捷承租人申請各類租地申請案，主動利用網路協查或下載資料，免除申請人奔波。</p> <p>10. 提供網路線上申請遊樂區、紅樹林生態教育館解說服務。</p>		
	(二) 服務 流程 透明 度	案件處理 流程查詢 公開程度	<p>一、提供案件承辦資訊種類：</p> <p>1. 對外之公文右上角均載明本處地址、承辦人姓名、聯絡電話、傳真電話等資訊，以供查詢。</p> <p>2. 本處網站公布各單位及電話號碼。</p> <p>3. 各項申請案件辦理期程、應附書表及流程圖公布於本處為民服務中心及本處網站，提供民眾下載使用。</p> <p>4. 自然教育中心辦理之主題活動與特別企劃服務及報名情形，提供線上查詢。</p> <p>二、提供案件查詢管道種類：</p> <p>1. 民眾可現場或電話洽本處文書單位或各單位公文登記員查詢案件辦理時程。</p> <p>2. 招標公開上網提供資訊並於決標後上網刊登決標結果。</p> <p>3. 本處網站提供政風檢舉電子郵件信箱、檢舉專線、檢舉專用傳真機等管道供民眾檢舉與投訴。</p> <p>4. 民眾透過本處網站「意見信箱」投書，可上網查詢處理進度，符合信件作業流程者，承辦單位辦理後，將處理意見上網回覆民眾。</p>	提供承辦 資訊及案 件查詢管 道，使民 眾了解作 業時間及 流程。	各課 室站
		案件處理 流程主動 回應程度	<p>1. 受理案件後，如因特殊原因未能依標準作業時間完成時，承辦單位主動將目前處理情形先回復申請人。</p> <p>2. 接獲人民陳情案件需會勘時，主動通知陳情人擇期前往勘查並聯繫相關單位會勘，即時回應民眾陳情。</p>	<p>1. 主動回報減少民怨。</p> <p>2. 提供即時、快速的服務。</p>	各課 室
機 關 形 象 及 顧 客	(一) 機 關 形 象	服務設施 合宜程度	<p>※服務設施合宜程度</p> <p>1. 核心設施及一般設施均妥為規劃設置，如增設腳踏車、機車之「充氣機」設施，供同仁及洽公民眾使用，以備不時之需。</p> <p>2. 除網路建置人民申請案件書表供民眾下載外，並於「為民服務中心」備相關實體書表及填表範例，現場備有老花眼</p>	<p>1. 提供舒適便利安全之洽公環境。</p> <p>2. 以使用者角度檢</p>	各課 室站

關係			<p>鏡等方便民眾使用。</p> <p>3. 羅東林業文化園區各項展示及遊客服務設施均考量遊各需求妥為規劃配置，並完成環湖木棧道無障礙動線，提供身心障礙者，行無礙友善空間環境。</p> <p>※洽公環境滿意度</p> <p>1. 本處及各工作站辦公廳舍除綠美化外並利用漂流木裝置藝術佈置。</p> <p>2. 辦公廳主要環境清潔維護工作委託民間專責辦理。</p> <p>3. 各單位設置洽公服務區，提供民眾茶水、諮詢、影印、代填申請書等親民之服務。</p> <p>4. 羅東林業文化園區、太平山國家森林遊樂區、冬山森林生態館、員山生態教育館及紅樹林生態教育館，遊憩指示牌、解說牌、導覽牌、警示牌及聯外道路指標系統均以中、英雙語標示，並規劃完善參觀服務動線，提供遊客舒適及有內涵的遊憩品質。</p> <p>5. 遊樂區除進行消防演練外，消防設施委託專業公司辦理維護及安全檢測，定期辦理緊急救護訓練及事故演練，確保遊客安全。</p> <p>6. 員山生態教育館每年進行1次電梯(共12次)及消防設備每2年進行維護及檢測。</p> <p>7. 羅東林業文化園區遊客服務中心，設置集(哺)乳室，除提供舒適安全環境，並備有冰箱可存放母乳，讓參訪遊客安心使用，盡情享受園區人文自然風光。</p>	視、提供合宜的服務設施、貼心的設備，方便民眾洽公使用。	
		服務行為友善性及專業度	<p>一、電話禮貌測試績效</p> <p>1. 要求同仁依研考會訂定之電話禮貌測試量表規定辦理外，並訂定「本處禮儀規範」及「本處電話禮貌守則」督促同仁遵行，每月派員抽測。</p> <p>2. 訂定「本處工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒處理要點」並公開揭示。</p> <p>二、洽公服務禮儀滿意度</p> <p>1. 訂定「本處辦公室整潔做環保及服務禮貌考核辦法」及「本處接聽電話禮貌守則」。</p>	藉由電話禮貌測試量表，針對受測人員接聽速度、電話禮貌、答話內容等考核項目改進，以提升電話	各課室站

			<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 為有效激勵同仁工作潛能，提升服務品質，不定期延聘學者專家或指派本處業務主管專題演講或報告。</li> <li>3. 對來訪或洽公民眾，各單位服務人員及承辦人主動親切招呼，協助民眾及引導至辦理場所。</li> <li>4. 羅東林業文化園區、森林遊樂區及生態教育館服務人員及解說志工，隨時受理遊客諮詢及免費提供預約解說服務。</li> <li>5. 為提升遊樂區服務人員專業之服務態度，辦理服務禮儀訓練，並依ISO9001-2008年版服務。遊樂區每季辦理「太平山之星」選拔。</li> </ol>	禮貌服務品質。	
	服務行銷有效程度	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本處網頁提供相關業務資訊，並隨時更新，提供同仁閱覽，以提高專業知識，能正確快速回應服務對象之疑義。</li> <li>2. 辦理各項教育訓練，加強同仁對所承辦業務具備相關法令之專業知識及熟悉標準作業程序，民眾洽詢時能予正確回應。</li> <li>3. 人民申請案件，受理後承辦人先仔細審核所需書件，如有缺欠文件，以「一次告知」服務，避免民眾來回補件。</li> <li>4. 本處網站提供 Q&amp;A 資料。</li> <li>5. 辦理各式林業宣導活動，如森林防火座談、治山防災、生態造林、生態旅遊、社區植樹綠美化、社區林業、林地管理、環境教育、植樹贈苗等林業施政內容。</li> <li>6. 辦理政風法令宣導、反貪廉政宣導活動，積極宣導廉能行政等作為。</li> <li>7. 重要林業施政皆主動發布新聞稿，並定期召開記者會，宣導最新施政內容。</li> <li>8. 結合地方政府、社區團體組織等，辦理植樹節活動，或是社區綠美化工作，透過社區利用植栽美化的自我意識，推動相關林業政策。</li> <li>9. 成立社區服務團隊，主動走入社區輔導，將林業新政推廣至各社區。</li> <li>10. 積極推動社區巡護計畫，加強工作站與原住民部落溝通管道，共同戮力守護森林資源。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 加強同仁專業知識，提升回應品質的正確率。</li> <li>2. 提供一次告知服務，免民眾來回補件。</li> <li>3. 透過有效的宣導活動，提升民眾對本處施政及服務的認知，以獲取信任、支持與合作。</li> </ol>	各課室站	

	(二) 顧客滿意情形	顧客滿意情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 針對遊樂區、及林業文化園區與環境教育等設計及執行滿意度調查，辦理趨勢分析並提出改善服務措施。</li> <li>2. 對辦理各類採購案件投標廠商及洽公民眾，辦理「廉政民意問卷調查」，內容包括承辦人員服務態度、辦事效率、不滿原因與對洽辦業務廉政認知。</li> <li>3. 辦理與民有約活動及設置民眾意見電子信箱等廣納建言、接受民眾申訴、陳情事項。</li> <li>4. 訂定民眾抱怨處理程序作業原則。</li> <li>5. 依據新聞事件危機處理標準作業程序回應輿情。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辦理民眾滿意度調查、分析並提出符合民意的服務措施。</li> <li>2. 作為未來推動行政透明措施及研擬廉政興革建議參考。</li> <li>3. 建立標準化作業流程，作為各項為民服務之依據準則。</li> </ol>	育樂課政風室
構面二	資訊網路服務	資訊流通服務著眼於確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通。			

評核項目	評核指標	次評核指標	具體作法	預期目標	分工單位
資訊提供及檢索服務	資訊公開適切性與內容有效性	資訊公開程度及內容正確度	<p>一、依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站（頁）比例：</p> <p>依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開政府資訊項目均建置於本處網站之「主動公開資訊」專區、並將公開資訊內容回溯至民國 96 年。</p> <p>二、服務措施及出版品資訊周知度：</p> <p>本處網站公開各項重要服務措施、活動、各類出版品訊息、常見問答 Q&amp;A、建置問卷、討論專區等。</p> <p>三、資訊內容正確程度：</p> <p>1. 訂定網站（頁）資料定期更新規定，並制定資料定期更新標準作業程序，據以執行並注意資訊安全措施。</p> <p>2. 定期進行網站資訊連結測試，如有連結失效及連結內容不正確時，將立即進行更正。</p> <p>3. 進行「無障礙檢測」：利用研考會發佈之無障礙檢測工具測試，確實達到『無障礙網頁 A+』等級。</p>	<p>1. 主動公開資訊比例達 100%。</p> <p>2. 不定期辦理後台維護工作以維持相關內容之正確性。</p>	各課室
	資訊檢索完整性與便捷性	資訊檢索服務妥適性及友善程度	<p>1. 依據「行政機關電子資料流通實施要點」、「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」等規定，提供友善及便捷之分類檢索服務。</p> <p>2. 提供檢索服務功能，並有使用說明及使用範例，及資訊檢索建議。</p> <p>3. 提供簡易查詢及進階查詢 2 種分類檢索功能。</p>	提供檢索功能說明，方便民眾使用	作業課
線上服務	線上服務	線上服務提供及使用情形	<p>一、線上服務量能</p> <p>1. 提供網站下載專區民眾申辦案件表單。</p> <p>2. 提供太平山國家森林遊樂區訂房作業系統。</p>	推廣線上申辦書表及線上服務、活動	各課室

及電子參與	量能擴展性		<p>3. 提供羅東自然教育中心戶外教學、教師研習及生態活動等線上報名。</p> <p>4. 員山生態教育館及紅樹林生態教育館部落格提供預約表單及輔助教材下載及活動相簿連結服務。(網址：<a href="http://yuanshan-elc.blogspot.com/">http://yuanshan-elc.blogspot.com/</a>；<a href="http://mangrove20110301.blogspot.com/">http://mangrove20110301.blogspot.com/</a>)</p> <p>二、線上服務推廣績效</p> <p>1. 線上電子郵件林業信箱供民眾反映意見統計。</p> <p>2. 預約森林志工解說服務績效。</p> <p>3. 自然教育中心主題活動線上報名成果。</p> <p>4. 遊樂區語音與網路訂房服務統計。</p> <p>三、電子表單簡化績效</p> <p>各單位檢討現行電子表單之必要性與合宜性，評估予以修正、簡併或廢止。</p>	訊息，以達便民服務及更深更遠的宣導績效。	
構面三	創新 增值 服務	創新(意)服務著眼於鼓勵機關能不斷改善現有服務傳送方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃。			
評核項目	評核指標	具體作法	預期目標	分工單位	
創新服務情形	有價值的創新服務	<p>1. 森林護管人員走動式探訪林農及轄區內各社區，主動協助申請案件表單遞送、填寫及收件，除擴大服務對象外並縮短案件辦理期程。</p> <p>2. 提供太平山國家森林遊樂區網路單一窗口，受理遊客申請解說服務，並以網路通知受理結果</p> <p>3. 提供太平山國家森林遊樂區網路與語音訂房及與虛擬帳戶系統，便捷又快速。</p> <p>4. 提供自然教育中心戶外教學，專業研習及主題活動之民眾可採網路線上報名。</p> <p>5. 檢討縮短各項申辦案件等候處理及補助款撥款、配撥苗木等作業時間。</p> <p>6. 便捷承租人申請各類租地申請案，主動利用網路協查或下載資料，免除申請人</p>	<p>1. 走動式管理及主動協助民眾，讓民眾感受便捷及以客為尊的專人服務。</p> <p>2. 縮減民眾舟車勞頓、往返奔波時間及金錢的耗費。</p>	各課室站	

		<p>奔波。</p> <p>7. 利用「地政資訊網際網路服務系統」由承辦人協助查詢或下載土地登記及地籍謄本，免除申請人來回各機關奔波之苦。</p> <p>8. 物品採購以電子下單方式採用台灣銀行集中採購，如經徵得廠商同意負擔交易手續費，以電子付款。</p> <p>9. 零用金支付廠商貨款方式，採整批匯入受款人指定帳戶內，減少提領及保管現金風險，加速付款時效。</p>		
創新服務標竿學習效益	<p>1. 員山森林生態教育館身為社區發展中的一份子，積極扮演社區中自然相關資源經營的重要推手，藉由區域性的戶外教學及定期活動，可以傳達在地自然資源的保育與經營的概念給一般社區民眾，進而達到雙贏的局面。</p> <p>2. 城市裡的祕密花園—持續經營羅東林業文化園區</p> <p>羅東林業文化園區原為太平山林場之貯木、製材以及營林辦公廳舍原址，因林業政策轉型荒廢，爰從 93 年起陸續規劃整建為林業文化園區，並於 98 年 6 月正式開園，重新賦予昔日林場新生命。</p> <p>園內有：竹林車站、貯木池、蒸氣火車頭、森林鐵道、五分仔車廂、卸木平台、職工宿舍等林業設施及生活聚落遺址；森產館、森活館、森趣館、森動館及百年舊書攤等林業主題、步道展示館；搭配竹林地名特色，建造展示竹炭產業研究發展的竹探館；建置自然教育中心、藝文創作中心、森美館等交流平台，做為推廣林業文化、環境教育及藝文美學基地。加上生態池、植栽林帶、環池/木屑步道等自然生態與步道環境營造，提供民眾一處優質的文化、休憩、藝文及學習環場域。絡繹不絕的遊客及網路的熱門景點推薦文章，再再顯示本園區已成功由林業集散地蛻變為民眾紓壓及體驗生態與文化的最佳園地。</p> <p>3. 積極推動社區綠美化計畫，協助社區居民計畫申請及現場勘查，提供社區規劃</p>	<p>1. 透過活動及解說方式傳達在地自然資源的保育與經營的概念，除讓民眾瞭解新舊林業文化，並提供民眾舒適的休憩及學習場域。</p> <p>2. 辦理活動、解說與在地民眾結合外，並透過網路互動、宣導，無遠弗屆傳播設館宗旨。</p> <p>3. 創造都市綠林及傳遞綠化減碳愛地</p>	育樂課	

		設計及樹種選建議，並輔導社區苗後續維管方法及觀念，使社區民眾一起投入綠美化行列提昇居住品質。	球等環境觀念。	
	組織內部創新機制及運作情形	<p>1. 避免不同施業，影響遊樂區整體景觀，本處於 92 年度以任務編組方式創立「太平山國家森林遊樂區景觀設施規劃推行小組」統一審核各項治山、造林及育樂工程。</p> <p>2. 由本處具有森林、植群、動物、生態、解說及工程等類別專長之同仁，採任務編組方式，組成「自然步道諮詢小組」。</p>	<p>1. 為提升本處設施之自然步道規劃及施作品質。</p> <p>2. 遊樂區景觀呈現與自然環境協調之整體美感。</p>	育樂課

**伍、管制考核及檢討：**除接受主管機關之考核、訪查與輔導，以及行政院研考會不定期查證外，平時依據行政院「政府服務品質獎評獎實施計畫」及「行政院農業委員會服務創新精進實施計畫」自行管理考核，隨時檢討改進服務品質。

**陸、本計畫報奉行政院農業委員會核定後實施，**如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

「政府服務品質獎」電話禮貌測試量表 《附件 2》

編號：\_\_\_\_\_ 受測單位：\_\_\_\_\_ 總機電話：\_\_\_\_\_

測試日期時間：\_\_月\_\_日\_\_時\_\_分

測試人員：\_\_\_\_\_

測試結果	考核內容 (總分 100 分)	細項配分	分項得分
	<p><b>一、總機接聽：45 分</b></p> <p><input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 設電話語音系統 (無電話語音系統，本項不計分，改計 (二) 之分數)</p> <p><b>(一) 電話語音系統接聽速度</b></p> <p>1、電話語音總機接聽情形</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。 (5)</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 15 秒內獲得接聽服務。 (3)</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 電話故障。 (0)</p> <p>2、電話語音系統應答內容及說話速度</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。 (5)</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快，不易記得所需之系統服務資訊，經常需使用「重聽」功能。 (3)</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快，且未提供「重聽」功能，致需重撥總機號碼。 (0)</p> <p>3、電話語音系統於 10 秒內能讓民眾獲知總機號碼之轉接服務：</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 總機代號設於前，語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼，毋需聽完全部語音項目說明，即能提供轉接服務。 (3)</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 總機代號設於前，語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼，需聽完全部語音項目說明，方能提供轉接服務。 (2)</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 總機代號設於最後，需聽完全部語音項目說明後，10 秒以上才能獲知總機號碼，並提供轉接服務。 (1)</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 轉接總機等候時，自動語音系統應答「總機忙線中」(或其他暫候用語) 1 次以上，即斷線或要求掛斷重撥。 (0)</p> <p>4、電話語音總機應答語調：</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 語音口氣謙和、熱誠。 (2)</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 語音口氣平淡。 (1)</p>	15	

測試結果	考核內容 (總分 100 分)	細項配分	分項得分
	<p><b>(二) 總機人員接聽速度</b> (如無電話語音總機系統, 本項得分乘以 2.5, 滿分 25 分)</p> <p><input type="checkbox"/> 1、電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。(8 分; 每增減一聲或 3 秒, 即增減 1 分, 最多 10 分)</p> <p><input type="checkbox"/> 2、連打 2 次無人接聽。(隔 10 分鐘後再測 1 次)</p> <p><input type="checkbox"/> 3、電話故障。</p>	<p>10</p> <p>10</p> <p>0</p> <p>0</p>	
	<p><b>(三) 總機人員電話禮貌</b></p> <p><input type="checkbox"/> 1、接話時, 首先清晰報明單位。 3</p> <p><input type="checkbox"/> 2、說「您好」、「早安」等問候語。 3</p> <p><input type="checkbox"/> 3、接話時, 先接受來電者簡單陳述並予過濾, 確認洽辦單位或對象。 3</p> <p><input type="checkbox"/> 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。 2</p> <p><input type="checkbox"/> 5、轉接電話時之服務態度:(註: 毋需轉接即能充分提供所詢問之資訊時, 第 5、6 項給分) 3</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。( ) (3)</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 (2)</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接, 業務單位電話斷線或無人接聽, 無法自行重撥該分機號碼。 (0)</p> <p><input type="checkbox"/> 6、轉接電話時, 說「幫您轉接, 請稍候」等禮貌用語。 2</p> <p><input type="checkbox"/> 7、業務單位忙線中之處理情形:(業務單位無忙線情形, 本項給分) 2</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 向來電者委婉說明, 「對不起, ※先生(小姐)正在電話中, 請稍候再撥»; 或洽轉其他代理人。 (2)</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 簡單回復業務單位忙線中, 未改轉其他相關分機或未提供業務承辦單位訊息, 即請另行重撥。 (0)</p> <p><input type="checkbox"/> 8、總機人員之接聽態度: 2</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 語調謙和、熱誠。 (2)</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 語調平淡, 態度尚佳。 (1)</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 語調急躁、不耐煩。 (0)</p>	<p>20</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>(3)</p> <p>(2)</p> <p>(0)</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>(2)</p> <p>(0)</p> <p>2</p> <p>(2)</p> <p>(1)</p> <p>(0)</p>	

測試結果	考核內容 (總分 100 分)	細項配分	分項得分
	<p><b>二、業務單位接聽電話：55 分</b></p> <p><b>(一) 接聽速度</b></p> <p><input type="checkbox"/> 1、電話鈴響 4 聲或 10 秒應答 (8 分；每增減 1 響或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分)</p> <p><input type="checkbox"/> 2、業務單位無人接聽之情形：(無無人接聽情形，本項給分)</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 無人接聽，電話系統自動轉接總機人員服務或提供其他撥接服務 (如改撥其他分機或改接總機人員服務...)</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 無人接聽 (電話鈴響 9 聲以上或 20 秒以上)，電話系統或總機人員未提供其他轉 (撥) 接服務。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 電話故障。</p>	<p>15</p> <p>10</p> <p>5</p> <p>(5)</p> <p>(0)</p> <p>(0)</p>	
	<p><b>(二) 電話禮貌</b></p> <p>1、接話應對情形</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 接話說「喂」，未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，未說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 結束時，有禮貌性用語 (如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)，並讓來電先掛電話。</p> <p>3 接話時之態度：</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 語調謙和、熱誠。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 語調平淡，態度尚佳。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 語調急燥、不耐煩。</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 語調粗暴。</p>	<p>25</p> <p>10</p> <p>(10)</p> <p>(5)</p> <p>(5)</p> <p>(0)</p> <p>5</p> <p>10</p> <p>(8-10)</p> <p>(5-7)</p> <p>(3-4)</p> <p>(0)</p>	
	<p><b>(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。</b></p> <p><b>甲、業務承辦單位 (或承辦人) 直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦單位 (或承辦人) 接聽解說詳細程度：</b></p> <p><input type="checkbox"/> 1、解說詳盡 (能具體、明確答復，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚)。</p> <p><input type="checkbox"/> 2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。</p> <p><input type="checkbox"/> 3、解說不清楚 (對相關作業程序及主管法規並不了解)。</p> <p><input type="checkbox"/> 4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。</p>	<p>15</p> <p>(12-15)</p> <p>(8-11)</p> <p>(4-7)</p> <p>(0)</p>	

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分
	<p>乙、非業務承辦單位 (或承辦人) 代接電話答復情形：</p> <p><input type="checkbox"/> 1、仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。</p> <p><input type="checkbox"/> 2、能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。</p> <p><input type="checkbox"/> 3、逕為簡單答復，無法即時處理 (如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等)，但能請留下電話號碼，俾進一步處理。</p> <p><input type="checkbox"/> 4、無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形 (如正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請假等)，並說「請稍後再撥。」</p> <p><input type="checkbox"/> 5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」</p> <p><input type="checkbox"/> 6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。</p>	<p>(14-15)</p> <p>(12-13)</p> <p>(10-11)</p> <p>(8-9)</p> <p>(6-7)</p> <p>(0)</p>	
	總 得 分		

親愛的遊客，您好：

《附件 3》

這份問卷是林務局羅東林區管理處委託財團法人宜蘭縣博物館家族協會的研究，您所提供的資料，將作為園區經營管理改善之參考，煩請您將填寫完的問卷交給遊客服務中心的人員，感謝您的協助。

填寫日期：\_\_\_\_\_年 \_\_\_\_\_月 \_\_\_\_\_日

1. 請問您今天是第幾次前來羅東林業文化園區？ 第 1 次 第 2 次 3 次以上
2. 請問您今日到訪過哪幾個展示館？ 森產館 森活館 竹探館 森動館 百年舊書攤
3. 請問您印象最深刻的展館是哪一個？ 森產館 森活館 竹探館 森動館 百年舊書攤
4. 請問您如何得知本文化園區旅遊訊息？  
親友推薦 旅行社推薦 旅館飯店推薦 旅遊達人或部落格推薦  
報章雜誌 政府機關網站 電視廣播 路過好奇

5. 請問您認為羅東林業文化園區提供您甚麼樣的服務：

選項	非常不同意	不同意	無意見	同意	非常同意
維繫親友關係	<input type="checkbox"/>				
舒解身心壓力	<input type="checkbox"/>				
滿足學習目的	<input type="checkbox"/>				
享受生態環境	<input type="checkbox"/>				
瞭解林業歷史	<input type="checkbox"/>				
參訪歷史建築	<input type="checkbox"/>				

6. 請問您參觀完本園區後：

選項	非常不願意	不願意	無意見	願意	非常願意
願意再次前來園區	<input type="checkbox"/>				
願意推薦親朋好友前來園區	<input type="checkbox"/>				
即使園區收費，也願意再次前來	<input type="checkbox"/>				

7. 為維護本園區之景觀、設施及良好的遊憩品質，您認為：

選項	非常不同意	不同意	沒感覺	同意	非常同意
應管制園區入園人數	<input type="checkbox"/>				
應管制展示館入館人數	<input type="checkbox"/>				

請接續背面作答。

8. 參觀完本園區，您對於園區內各項設施之滿意度為何？

選項	非常 不滿意	不滿意	普通	滿意	非常 滿意
園區導引指標	<input type="checkbox"/>				
園區停車設施	<input type="checkbox"/>				
園區戶外設施	<input type="checkbox"/>				
園區展示館設施	<input type="checkbox"/>				
園區遊客服務中心提供資訊	<input type="checkbox"/>				
各展館解說人員的服務態度	<input type="checkbox"/>				
各展館解說人員的專業知識	<input type="checkbox"/>				

9. 基於「永續發展」的考慮，您認為是否應該採取收費方式以支援各種規劃與管理維護經費，使本園區遊憩資源得以維持？

是，該收費      否，不該收費(免答第 10 題)

↳ 10. 如本園區開始收費，您願意支付哪個項目、多少金額，以供園區設施未來永續維護使用？(可複選)

入園門票，最多\_\_\_\_\_元

導覽費用，最多\_\_\_\_\_元

旅遊手冊，最多\_\_\_\_\_元

11. 請問您對園區或展館的建議是：

【個人資料】

性別 <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	教育程度
居住地 <input type="checkbox"/> 宜蘭縣 <input type="checkbox"/> 花東地區 <input type="checkbox"/> 北部 <input type="checkbox"/> 中部 <input type="checkbox"/> 南部 <input type="checkbox"/> 離島 <input type="checkbox"/> 中國 <input type="checkbox"/> 港澳 <input type="checkbox"/> 新加坡 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 小學以下 <input type="checkbox"/> 小學 <input type="checkbox"/> 國中 <input type="checkbox"/> 高中〈職〉 <input type="checkbox"/> 專科 <input type="checkbox"/> 大學 <input type="checkbox"/> 研究所
年齡 <input type="checkbox"/> 18~24 歲 <input type="checkbox"/> 25~29 歲 <input type="checkbox"/> 30~34 歲 <input type="checkbox"/> 35~39 歲 <input type="checkbox"/> 40~44 歲 <input type="checkbox"/> 45~49 歲 <input type="checkbox"/> 50~54 歲 <input type="checkbox"/> 55~59 歲 <input type="checkbox"/> 60 歲以上	職業 <input type="checkbox"/> 學生 <input type="checkbox"/> 軍公教 <input type="checkbox"/> 農 <input type="checkbox"/> 工 <input type="checkbox"/> 商 <input type="checkbox"/> 服務業 <input type="checkbox"/> 退休 <input type="checkbox"/> 待業 <input type="checkbox"/> 其他_____
收入 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 20000 元以下 <input type="checkbox"/> 20001-40000 元 <input type="checkbox"/> 40001-60000 元 <input type="checkbox"/> 60000 元以上	
請問您今天同行的人數 <input type="checkbox"/> 無同行者 <input type="checkbox"/> 1-5 人 <input type="checkbox"/> 6-10 人 <input type="checkbox"/> 11 人以上	
請問您今天的旅遊型態為 <input type="checkbox"/> 獨行 <input type="checkbox"/> 家庭旅遊 <input type="checkbox"/> 員工旅遊 <input type="checkbox"/> 朋友邀約 <input type="checkbox"/> 其他_____	
請問您今天預計在羅東林業文化園區停留的時間約為_____小時。	

問卷到此結束，再次感謝您的協助！

## 羅東林區管理處辦理首長與民有約執行計畫 《附件 4》

- 一、依據：院頒「行政院所屬各機關首長與民有約作業原則」及林務局辦理首長與民有約執行計畫辦理。
- 二、目的：為辦理首長與民有約活動，展現親民、便民、愛民之服務效能，建構直接與民眾面對面溝通機制，主動發掘問題，解決問題，特訂定本執行計畫。
- 三、辦理時間：
  - (一) 案件申請：每日上班時間（週一至週五上午八時至十二時，下午一時至五時）辦理。
  - (二) 約見時間：每兩月（單月份）辦理一次，每次一至三小時。
  - (三) 對象：本處各業務課、秘書室有關之業者、廠商或民眾。
- 四、實施方法與要領：
  - (一) 實施方法：
    1. 時間：於約見當月十五日（如遇例假日則順延）上午九時三十分實施。
    2. 地點：本處為民服務中心、或視實際需要另洽場地辦理。
    3. 受理方式：凡是中華民國國民，對本處主管業務有問題者，得於約見時間十日前向本處主管課室以電話、傳真、當面或信件方式申請安排約見。
  - (二) 實施要領：
    1. 內容以本處業務有關為限。
    2. 受理預約登記時，應請民眾一併提出問題：各業務課、室對民眾所提問題非屬其權責範圍者，應告知權責機關之名稱。
    3. 各業務課、室應指派專責人員辦理案件之登記、記錄、列管、追蹤、考核等事項。
    4. 各業務課、室於受理登記後，應立即將請辦事項通知相關課室，俾以了解案情提供資料，並於約見當日派員準時出席協助解答問題。
    5. 各業務課、室應於約見前七日發約見通知，約見時間、聯絡人、電話等。
    6. 各業務課 對於受理案件之裁示事項，應於裁示時限內將辦理情形答復陳情人並副知秘書室（研考）。
    7. 受理之陳情案件，其處理時限不得逾十日，未能在規定期限內辦結者，得簽請核准延長，並將延長理由以書面告知陳情人並副知秘書室（研考）。
- 五、資料整理與陳報：

各業務課、室專責人員應於每半年，分別於（每年七月五日及次年一月五日前）彙整成果，依附件格式將該成果逕送秘書室，以便如期陳報。