

105 年度服務創新精進實施計畫 執行成果報告書



林務局羅東林區管理處

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、 打造減炭社區輔導綠美化.....	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) 機關形象及顧客關係.....	13
二、 資訊網路服務.....	32
(一) 資訊提供及檢索服務.....	32
(二) 線上服務及網路參與.....	36
三、 創新加值服務.....	41
(一) 創新服務情形.....	41
(二) 創新服務標竿學習效益.....	46
(三) 組織內部創新機制及運作情形.....	51
參、 未來努力方向.....	53
一、 防災的森林.....	53
二、 健康的森林.....	54
三、 育樂的森林.....	54
四、 社區的森林.....	55
肆、 附件.....	56

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

農委會參酌林試所混農林業可行性研究，於 104 年 10 月 20 日核定「尚未完成造林之國有林出租造林地處理方案暨執行計畫」，以漸進緩和並符合科學處理之方式，以輔導承租人為策略，混植造林木每公頃 600 株，並不再侷限均勻混植，以帶狀或塊狀方式皆可行，於非屬森林法第 21 條限制區域內，以書面換約方式換約至 107 年 12 月 31 日止，促使呈現農作之租地造林地逐步完成造林，發揮森林資源之公益與經濟效用。

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 972 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 9 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、南澳古道』及 10 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、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 16 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 13.29 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)隨時檢討各單位作業流程，縮短各項申辦案件處理時間及減化書表，另為加強公文處理時效，訂定「本處加速公文處理及稽催管制辦法」，以期強化各單位承辦人員職責及自我管理機制，落實公文稽催管制效能，本年度公文處理速度 1.5 天；人民申請案件共 26 件、人民陳情案件 13 件，均依限辦結；立委關心案件 2 件，均於期限內委婉答。
- (3)本處網站上建置苗木配撥申請作業、栽植適當時期及樹種應如何選擇，供機關團體及民眾參考，政府機關申請配撥苗木應以書面函文提出，並敘明原因、面積、樹種及數量；社區、學校、民間團體需備妥苗木申請單、栽植位置示意圖、現況照片等相關資料提出申請；個人申請案件需備妥土地所有權證明文件影本、栽植位置示意圖、現況照片等，向當地鄉(鎮、市、區)公所或縣市政府提出申請，若受理單位苗木數量不足，再由本處申請調撥；本年度辦理贈苗活動 29 場，參與人數計 12,760 人，民眾以 105 年有效之發票兌換苗木，提倡環保由民眾自備提袋，共計分送桂花、茶花、杜鵑、含笑花等 14,050 株；機關團體申請苗木計 96 件，苗木配撥數量計 7 萬 9 千餘株。
- (4)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，同時於 105 年度更新訂房系統，全面提供線上刷卡功能，成為直營山莊首處進行線上金流成功之案例。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，進行親切與即時的環境解說服務。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



太平山國家森林遊樂區
解說服務



羅東林業文化園區
解說服務

(5)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)105 年度更新訂房系統，提供網路訂房及線上刷卡功能，105 年度計 35,342 筆，定金交易金額新台幣 23,567,268 元

(B)105 年度網路解說預約服務解說人數達 10,766 人。

C.設置自然教育中心線上報名系統，中心開辦之四大類型服務(戶外教學、專業研習、主題活動、特別企劃)，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，105 年度線上報名 5,293 人。

D.為保存特有生態體系及珍貴稀有之野生動植物，並提供保育教育及學術研究之需，於本處計有自然保留區 4 處（分別為：淡水河紅樹林、坪林台灣油杉、烏石鼻海岸、南澳闊葉樹林），野生動物重要棲息環境 3 處（分別為：觀音海岸、棲蘭、翡翠水庫食蛇龜），翡翠水庫食蛇龜野生動物保護區 1 處，進入自然保留區應以原住民族為傳統祭典之需、學術研究需要、環境教育目的為主，倘符合上述事項之團體，請於進入日期前 14 日前填寫「進入自然保留區申請書表」及檢附相關文件，向本處提出申請，相關表單格式可於本處網站下載，本年度於轄內各保護留區：巡護共計 1,998 次，2,952 人次，申請進入共計 40 案。

E.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，臉書粉絲團逾 23,000 個粉絲，線上平均回應時間低於 7 分鐘，提供民眾最即時的回應。



太平山國家森林遊樂區網頁



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



太平山國家森林遊樂區粉絲專頁

1-2 申辦案件流程簡化情形

- (1) 依案件性質訂定分層負責明細表，充分授權以有效減少申辦案件處理時之核章數，縮短處理時間，簡化行政流程，提高執行效率。
- (2) 實施文書流程全程管制措施，針對有條碼之公文書，運用「公文管理系統」登錄每一公文之全部流程，可精確掌握公文作業過程，至於無條碼之簽呈、表單、契約書及核銷等文件，為應公文處理過程需要，運用收文簿、發文簿承辦案件登錄簿及登記表併用登錄，以掌握全程處理狀況及釐清責任歸屬，有助提升公文處理效率。
- (3) 辦理獎勵造林及租地補償收回案，全年執行撫育檢測面積 1,080.43 公頃、補償收回面積 52.88 公頃，並將款項逕撥至承租人提供之帳號內，全年主動服務 186 人次，簡化領取手續，快速省時且安全便利。

- (4)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 501 件，簡文便民，提升行政效率。
- (5)為提升林木種苗品質，依「種苗管理標準作業程序」規定，建立優質之苗圃管理，本處目前設有四堵、長嶺、蘭台、白嶺、出水溪、頂寮等六處苗圃及樹木銀行，總計面積 18 公頃，培育國公有造林苗木 333,080 株（新培育 172,800 株、留床培養 160,280 株）、海岸林苗木 151,808 株（新培育 96,000 株、留床培養 55,808 株）、平地造林苗木 72,310 株（新培育 25,600 株、留床培養 46,710 株）、綠美化苗木 138,620 株（新培育 80,000 株、留床 58,620 株）。除了培育綠美化樹種為主外，並於每年接受各級機關、學校、團體及社區之申請，提供杜鵑、桂花、茶花等苗木，也是本處造林苗木的來源。
- (6)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。105 年度辦理公開招標 134 件（採購法 18、19 條）、公開取得 54 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 207 件採購案。
- (7)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。
- (8)設置太平山國家森林遊樂區網路訂房及解說預約系統，並配置專人接聽遊客訂房、訂餐、遊憩資訊及交通、氣象諮詢，提供多元申請服務。
- (9)辦理零用金支付廠商貨款方式，先請廠商提供帳號，後採整批匯入收款人指定帳戶內，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。
- (10)羅東自然教育中心辦理之四大類型服務(戶外教學、專業研習、主題活動、特別企劃)，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。
- (11)公文處理及案件申辦書表電子化：為因應公文處理電子化，使用筆硯 WEB 公文製作系統及公文管理系統，將公文收發、公文簽辦製作、稽催及檔案管理等工作全部改為電腦作業，同時配合行政院「電子公文節能減紙續階方案」，確實推行電子發文，本處電子發文比率為 90.65%，超過 105 年目標值 70%。另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，並運用網路提供為民服務資訊，加強線上書表下載服務功能。

- (12)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。
- (13)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。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。
- (14)羅東自然教育中心增設線上報名系統，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。
- (15)資料檔案數位化，以提昇行政效率：歸檔公文在編目建檔完成後，掃描成影像檔，承辦人員可利用「公文管理系統」線上調閱瀏覽檔案原件影像，不需借調檔案原件，減少同仁調閱公文的時間，且同時減輕人力負擔，大幅提昇行政效率。當處理民眾閱覽、抄錄或複製檔案應用申請案件時，能以最短時間，於電腦上搜尋出民眾所需要之影像檔，提供民眾最有效率之服務。
- (16)民眾申請太平山國家森林遊樂區、羅東林業文化園區、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，105 年度接受線上解說服務申請計 10,766 人次。



員山生態教育館解說申請



國家森林志工解說申請

2. 服務流程透明度

2-1 案件處理流程查詢公開程度

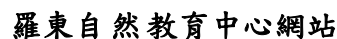
- (1)對外之公文右上角均載明本處地址、承辦人姓名、聯絡電話、傳真電話等資訊，以供查詢。
- (2)各課室設有民眾洽公專區，並於『為民服務中心』設置各項人民申請案件之申辦方式、應附證件、作業時程、流程圖、申請書表及填寫範例等。
- (3)主動將本處各單位業務職掌、連絡電話及傳真號碼等相關資訊，公佈於本處網站供民眾查詢，另各項申辦表單及流程均公告於本處網站，相關申請表單如有增修，隨時進行修正及更新並公告於服務場所及本處網站。
- (4)本處於每年三月份舉辦贈送樹苗活動，提供一般常見的綠美化苗木。各界機關、學校、社區民間團體等需苗單位，可向本處提出申請，核撥後自行取苗。另社區綠美化案件受理，由本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。
- (5)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>)。
- (6)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.售(驗)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，以便於遊客易於到達住宿區。
 - B.溫泉區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.餐廳內標示『有機食材來源』並投保食品責任險，讓遊客吃的健康安心。

(<http://www.facebook.com/tps100.forest>) ◦

http://recreation.forest.gov.tw/VL/VL_index.aspx



http://nec.forest.gov.tw/LMSWeb/NEC-N/NECPage_01.aspx?QANEC_ID=1d)。



A.便捷的查詢系統：

10

(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，105 年度計辦理 159 件採購決標資訊，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，105 年度計服務超過 280,000 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，105 年度計出勤 1117 人次，服務 167,550 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，104 年度起每日由駐館人員及志工進行定點時解說服務，竹林車站每日 4 場次，森產館、森活館及竹探館每日 2 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)羅東林業文化園區、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，105 年度計服務 180,292 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，105 年度受理民眾反應案件計 93 件，均已即時錄案辦理完竣。

(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」，針對機關首長、上級機關交查及民眾檢舉有關本機關疑似弊案，依規定積極審慎查處陳報，105 年度計辦理 9 案，其中澄清結案者 4 案，行政處理簽結者 5 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)受理申請案件後，如因特殊原因未能於處理時限內辦結時，得依分層負責簽請延長，惟延長應以 1 次為限，其申請日數不得超過原公告處理時限，並應由承辦單位主動於原處理時限屆滿前將延長之事由及目前處理情形通知申請人。
- (3)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，105 年度受理民眾反應案件計 19 件，均已即時辦理。
- (4)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，105 年度確認及另排行程計 1,280 次。
- (5)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。
- (6)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。
- (7)LINE 群組運用：由遊樂區管理幹部、本處推廣、育樂課同仁與宜蘭在地記者組成太平山 LINE 回報區群組，對遊樂區即時狀況進行宣傳及回應。
- (8)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。
- (9)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，105 年度主動退還活動費用 86 人次 77,290 元。
- (10)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。

(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) 持續友善打造友善遊憩場域：延續無障礙路線整建作業，今年辦理羅東林業文化園區平台、棧道、木檔、欄杆等改善工程，並將無障礙路線自藝文區延伸至環池步道東側。
- (2) 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、愛心鈴、停車位、腳踏車及機車充氣機等設施，並於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，另為配合母乳哺育政策及兩性工作平等法之精神，於本處三樓辦公室及羅東林業文化園區設置「哺（集）乳室」，除提供舒適安全環境，並備有冰箱可存放母乳，讓洽公民眾或參訪遊客安心使用。



「為民服務中心」現場設備



腳踏車及機車「充氣補給站」

- (3) 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，現場備有老花眼鏡等方便民眾使用。
- (4) 建立性別友善工作環境：「性別工作平等法」、「性騷擾防治法」、「工作場所性騷擾防治法訂定準則」等相關法令規定轉知各單位同仁知照外，並透過處務會議、主管會報、或由人事室派員至各站站務會議或相關訓練場合時加以宣導，另利用林務局網路辦公室電子郵件或訊息看板加強宣導。適時修正「本處工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒處理要點」（105年9月2日修正），除函請各單位轉知同仁外，並張貼於本處公佈欄及本處網站公告週知。
- (5) 以專題演講、隨班訓練、數位學習方式實施性別主流化教育訓練，達3場次，參加人次共計95人次。
- (6) 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，每年委託專業技術人員，實施消防安全檢查1次；建物公共安全檢查2年1次，所屬工作站則4年1次；另為確保供電安全穩定，用

電設備檢驗維護，每月施行檢查 1 次，以增進公共空間安全性及降低人員生命與財產安全之危害。

- (7)強化本處員工消防知識，提升洽公民眾及園區宿舍居民防火逃生意識，辦理 2 次防火逃生避難訓練計畫，增強防火安全管制制度及傷害急救技術，以減輕災害損失並保障員工及民眾生命財產安全。



消防演練



逃生演練

- (8)塑造民防團隊「廉能、公義、健康、活力」形象，落實民防團隊編組，灌輸民防知識，統一民防觀念，精進工作技能，提升協勤運作功能，平時發揮自衛、自救共同防護人民生命、身體、財產安全，戰時配合國防單位協助支援軍事勤務，每年辦理 1 次防護團常年訓練並報縣警局民防科備查。
- (9)本處及各工作站戶外林木蒼翠茂密與室內綠意盎然的盆栽、盆景相呼應，並利用漂流木裝置藝術佈置，營造出人與自然和諧共存的环境；林業文化園區內生態池、咖啡座、池畔小徑，提供洽公民眾一個友善的場所，亦是調整思緒及心情的優質境。



溫馨友善的辦公環境



生態畫作、漂流木-裝置藝術

- (10)無障礙空間：本處、各工作站及羅東林業文化園區皆設有斜坡道，方便身障者或使用輪椅民眾進出，並設置無障礙專用停車位及廁所，提供身心障礙者使用，另羅東林業文化園區各項展示及遊客服務設施均考量遊客需求妥為規劃配置，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。

- (11)員山生態教育館每月進行1次電梯(共12次)及消防設備每年進行維護及檢測。
- (12)羅東林業文化園區遊客服務中心、太平山國家森林遊樂區服務站、仁澤遊客服務中心、翠峰山莊及員山生態教育館，設置有AED(自動體外電擊去顫器)，提供因心室顫動引起脈搏停止患者，緊急救護之用。



友善無障礙的空間



強化緊急救助—AED

- (13)無線網路普及化：強化辦公環境資訊流通服務及提供遊客免費無線上網需求。
- A. 安裝 iTaiwan 無線上網服務熱點環境：配合國家發展委員會(前研究發展考核委員會)政策，針對本處、各工作站、遊樂區各據點、解說中心(林業文化園區、員山館、紅樹林站)等開放性據點，裝設 iTaiwan 無線上網服務熱點環境。
- B. 宜蘭縣政府提供之 eland-free 無線網路環境：於本處辦公場域全區域設置外，亦於羅東林業文化園內之車站、森產館、森活館、森美術館、百年舊書攤與保七總隊完成設置。
- (14)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仁澤溫泉區。
- B. 園區於仁澤溫泉、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. 仁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。

(15)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、南澳原生樹木園及羅東林業文化園區，展示物品及解說系統均雙語呈現。

1-2 服務行為友善性與專業性

- (1)為推動垃圾減量、資源再利用、環境管理、加強電話接聽速度、電話禮貌及應對禮儀，訂定「本處禮儀規範」及「本處接聽電話禮貌守則」督促同仁遵行。
- (2)為加強本處各單位同仁電話禮貌服務，提升為民服務品質，每月由各課室及工作站同仁進行電話禮貌抽測 2 次，並填列電話禮貌測試表(附件 2)，藉以增進同仁對禮儀的注重，進而建立本處同仁良好形象。105 年度共辦理 24 次電話禮貌測試，測試成績均為良好。
- (3)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。
- (4)為有效激勵同仁工作潛能，提升服務品質，針對公務人員規劃整體性公務人力訓練進修，訂定 105 年度訓練進修計畫，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，105 年度現有公務人員(含約聘僱人員)為 131 人，總學習時數為 13,292 小時，平均每人學習時數為 101 小時，其中平均數位學習時數為 34 小時，平均實體學習時數為 67 小時。
- (5)本處網站建置「林業信箱」，使民眾有充分表達意見及提供建言之平台，以為服務品質改進之參考，105 年度受理民眾反應案件計 93 件，均已即時錄案辦理完竣。

- (6)為提升機關整體服務品質，本處及各工作站於大門入口處設置服務台，提供民眾諮詢、洽公、聯繫及接待等服務工作，並協助民眾引導至辦理場所，各單位人員對於來訪或洽公民眾主動親切招呼，達到便利、迅速、正確及親切之服務態度，使來訪民眾、嘉賓有賓至如歸之深切感受，有效提升機關整體服務品質及觀感。
- (7)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。
- (7)遴選不同領域專長之同仁，組成「菁英解說員」服務團隊，擴展生態旅遊解說服務，105 年度計提供 43 場次解說，服務解說人數達 2,612 人。



菁英解說員受訓



志工培訓

- (8) 羅東林業文化園區為提升服務，104 年度起每日由駐館人員及志工進行定點時解說服務，竹林車站每日 4 場次，森產館、森活館及竹探館每日 2 場次；並接受團體網路預約導覽，媒合志工進行導覽解說，105 年度申請團體數為 89 團、出勤志工 155 人次，服務人次為 3,437 人。
- (9)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，105 年度共辦理計 29 場次、96 小時研習，提升解說服務滿意度。
- (10)本處所屬四國家森林志工隊(太平山、林業文化園區、紅樹林、自然教育中心) 105 年度服務總人數 347,842 人。
- (11)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」，於 105 年 11 月 16、17 日，配合宜蘭縣政府辦理大同鄉與南澳鄉原民部落狩獵申請宣導活動，並於 105 年 12 月 3 日參加與協助樂水社區祖靈祭相關活動。

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，105 年度主動辦理記者會 5 場。

場次	記者會名稱	辦理日期	辦理地點
1	加『樹』行動，企業守護山林活動	105.05.04	冬山鄉梅山段造林地
2	太平山溫泉湯屋啟用暨生態旅遊聯盟及原鄉農特產品平台簽約活動	105.07.01	羅東鎮掌櫃
3	無蔓新生活~小花蔓澤蘭全國防治日宣導活動	105.09.03	利澤工業區內頂寮生態公園
4	壯圍地區漂流木處理作業及期程說明	105.10.05	壯圍東港(榕樹公園)海邊
5	【重現淡蘭百年山徑_宜蘭&羅東雙城展】開幕記者會	105.12.10	羅東林業文化園區檢車庫

- (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。105 年主動發佈 121 則林業新聞新聞稿，獲媒體刊登 120 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，105 年度媒體主動宣傳內容如下：
 - A. 平面媒體：計有旅人誌、大愛探索周報等媒體計 11 篇關於遊樂區、自然步道及生態教育館等主題報導；旅人誌以松羅國家步道自然人文生態為報導主題；好遊趣以浪漫湯旅_仁澤溫泉為報導主題。
 - B. 電子媒體：獲聯禾有線「步輪 TO 宜蘭」節目以太平山國家森林遊樂區為主題製作專輯；大愛電視台「記錄新發現」節目以羅東林鐵為題製作系列專輯；計 8 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 10 場、社區植樹 13 場、贈苗活動 29 場，參與人數 2 萬 2,350 人。與宜蘭縣政府、基隆市政府、羅東鎮公所等縣市政府鄉鎮公所合辦植樹活動，並與聖母醫護管理專科學校、中華民國童軍總會等單位辦理贈苗活動，參加近 4 萬人參與活動，計種下及贈送近 4 萬株苗木，順利圓滿達成植樹月宣導任務。

區域植樹活動參與人數統計表

編號	時間	地點	項目	活動名稱	參與人數
1	3月5日	宜蘭教養院	贈苗/植樹	「2016 植樹造林 呵護台灣~守護愛天使 種樹保地球」植樹活動	600
2	3月12日	宜蘭縣羅東鎮救安宮	健走/植樹/贈苗	105「植樹造林呵護台灣」羅東鎮慶祝植樹節活動	800
3	3月12日	宜蘭宜蘭市中華路變龍生態園區	贈苗/健走	「上好年 植樹趣」-宜蘭市 2015 植樹節活動暨綠美化、綠燈認養表揚儀式	600
4	3月12日	台北市文山區指南宮風景區	贈苗/健走/攤位活動	「守護大地 作伙植樹趣」森森不息植樹節活動	200
5	3月12日	台北市北投區陽明山活動中心	植樹	臺北市童軍會 105 年植樹活動	100
6	3月13日	五結國小及五結排水自行車道	健走/植樹/贈苗	「植樹造林・呵護臺灣 森活健走」植樹節活動	900
7	3月13日	台北市石碇區石碇高中童軍營地	植樹	105 年度童軍聯團植樹暨環境教育活動	300
8	3月14日	新北市內湖區湖山國小	植樹	105 學年度植樹節活動	200
9	3月19日	新北市汐止區白雲里社區	植樹/贈苗	四分尾山植樹及贈苗活動	80
10	3月25日	南澳鄉立幼兒園旁廣場	植樹/贈苗	105 年度植樹節「有植樹，有財富，環保儲蓄守南澳」	300

植樹月贈苗活動參與人數統計表

贈苗活動名稱	參加人數
大南澳客家神采-減碳・環保・樂南澳	150
「104 年全國客家日-宜蘭天穿 哈克情」活動	250
「植樹減碳愛地球」敦親睦鄰活動	350
「2016 植樹造林 呵護台灣~守護愛天使 種樹保地球」植樹活動	600
「捐發票 助創世 綠生活 愛監理 扎道安 保平安」交通安全宣導活動	250
105 年度羅東鎮環縣健走「菸檳雙齊零、享受芬多精」植樹節贈苗活動	600
105「植樹造林呵護台灣」羅東鎮慶祝植樹節活動	800
「上好年 植樹趣」-宜蘭市 2015 植樹節活動暨綠美化、綠燈認養表揚儀式	600
「慶祝童軍節及會慶」植樹活動	100
立賢里植樹綠美化活動	200
「守護大地 作伙植樹趣」森森不息植樹節活	200

動	
慶祝基隆建港 130 周年基隆市政府 105 年植樹月植樹紀念活動「植樹造林 呵護臺灣」	600
臺北市童軍會 105 年植樹活動	100
「植樹造林・呵護臺灣 森活健走」植樹節活動	900
105 年度童軍聯團植樹暨環境教育活動	300
104 學年度植樹節活動	200
四分尾山植樹及贈苗活動案	80
「植樹淨山做環保 七星山親子健行」	600
2015 植樹造林 呵護臺灣 羅東林管處聯合贈苗活動 in 羅東	150
2016 植樹造林 呵護臺灣 羅東林管處聯合贈苗活動 in 臺北	400
2016 植樹造林 呵護臺灣 羅東林管處聯合贈苗活動 in 礁溪	400
2016 植樹造林 呵護臺灣 羅東林管處聯合贈苗活動 in 冬山	400
2016 植樹造林 呵護臺灣 羅東林管處聯合贈苗活動 in 大同	300
2016 植樹造林 呵護臺灣 羅東林管處聯合贈苗活動 in 南澳	100
105 年度植樹節「有植樹，有財富，環保儲蓄守南澳」	300
六十四週年校慶暨社區聯合運會	250
2016 植樹造林 呵護臺灣 羅東林管處聯合贈苗活動 in 大同	200
植樹造林 呵護台灣 活動	250
響應地球日 臺北跟著地球深呼吸	300
合計	9,930



2016 植樹造林活動



五結鄉議員及委員一起為五結國小種下樹苗

- (5) 辦理 3 場次小花蔓澤蘭防治宣導講習：為加強宣導外來入侵植物防治之重要，本年度分別假台北市久如社區、本處礁溪工作站及冬山鄉頂寮社區活動中心等處，辦理 3 場次小花蔓澤蘭防治宣導講習，並邀請行政院農業委員會特有生物研究保育中心之黃士元博士擔任講座，提供本處同仁、其他機關及一般民眾對於外來植物之瞭解與認識，進而提高防治成效，本年度講習吸引近 210 人參與。
- (6) 小花蔓澤蘭全國防治日宣導活動：為維護生物多樣性保育，並加強防治外來入侵植物之危害，本年度持續辦理小花蔓澤蘭等外來入侵植物之宣導防治及清除工作。於「無蔓新生活—小花蔓澤蘭全國防治日宣導活動」，結合了公務機關、在地社區、企業志工(金百利克拉克、國泰人壽慈善基金會)及縣內志工團體計約 400 人參與，清除面積計 0.5 公頃。另本處辦理小花蔓澤蘭防治清除工作完成 3.5 公頃，年度防治成果合計為 4 公頃。
- (7) 羅東自然教育中心辦理各式活動：
- A. 持續辦理四大服務：本年度辦理了「戶外教學」163 場次、「專業研習」27 場次、「主題活動」6 場次、「特別企劃」45 場次，共計有 241 場次 6,671 人次參與。
 - B. 105 年度網路持續經營有部落格 297 篇文章；367,171 人次瀏覽、臉書 3,108 篇文章；新增 1,267 名粉絲、森林報 17 篇文章，另有網路新聞、廣播電視、報紙、雜誌週刊等計 118 筆的露出紀錄。
 - C. 成為縣內從事戶外環境教育的典範：成立「蘭陽環境學習中心俱樂部」，每季辦理研習參訪活動，增進與縣內各相關單位之交流，增加彼此行銷管道以及開發不同客源。
- (8) 繼 104 年阿玉山及松羅湖山徑建立全臺第一條山徑簡易標示系統，且廣受山友認可及使用，有助大幅降低山徑迷途案件，提高登山旅遊安全。並於今年完成太加縱走山徑、巴博庫魯山山徑之山徑標示牌施設，目前已完成 4 條山徑標示(包含去年完成之阿玉山及松羅湖山徑)指標系統建置，計 4 條山徑總長度達 23.8 公里，亦將相關資料如 GPS 軌跡、各里程位置座標提供給宜蘭縣政府消防局、警察局、保七總隊、山難搜救單位等山域搜救機關。相關資訊並公告於本處官網，可供民

眾及搜救單位下載相關山徑登山資訊。其中松羅湖山徑現由台灣千里步道協會認養，並辦理 2 場手作步道工作假期，積極維護山徑安全。課長率領育樂課同仁前往南湖大山觀摩其全線里程牌及通訊牌誌，作為後續本處山徑施作之參考。。

- (9)105 年度無痕山林宣導活動，除本處及各工作站主辦場次外，另協助宜蘭縣政府、宜蘭縣警察局、宜蘭縣政府衛生局、宜蘭市公所、壯圍鄉公所、北區國稅局、員山國小、南山國小、復興國中及地方社區發展協會等單位相關活動配合宣導，提昇民眾環境保育意識，總計 22 場次，約 11,112 人。
- (10)整建完成之步道，開放民間企業、團體及當地社區，協助辦理步道之維護、巡視護管與遊客服務工作等，讓各界有共同關心及參與的機會。今年共有 9 個認養單位，包含朝陽步道、松羅湖山徑、拳頭姆步道、聖母登山步道、蘇花古道、跑馬古道、鳩之澤步道、新寮瀑布步道、林美石磐步道等 9 件。
- (11)完成松羅湖及加羅湖遊客調查及經營管理計畫，針對轄內登山客較多之登山路線，經由蹲點問卷調查，了解目前山友組成及影響，並提供後續經管之參考。並積極推動民間團體協助認養。其中松羅湖山徑現由台灣千里步道協會認養，並辦理 2 場手作步道工作假期，積極維護山徑安全。
- (12)落實推動手作步道觀念及操作，辦理朝陽步道(員工增能培訓 30 人次)、松羅湖山徑(結合認養單位台灣千里步道協會及宜蘭大學登山社 20 人次、羅東社區大學植物班 15 人次)、鳩澤舊索道線(推行工作假期 38 人次)等，使民眾及同仁認同手作步道概念。
- (13)辦理淡蘭古道雙城聯展，與台灣千里步道協會與宜蘭縣史館合辦聯展，並請專家學者辦理講座，使民眾達深度步道旅行。
- (14)員山生態教育館於 105 年 7 至 9 月辦理「臺灣山林猴生活」特展，讓參觀民眾認識臺灣獼猴的日常森林生活，思考生態保育與人類活動之間和平共榮的可能，合計約 3096 人次參與。
- (15)社區綠美化計畫持續推動：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。今年社區植樹綠美化計畫舉辦 2 次審查，共有 21 個社區熱情參與，陸續於 2-6 月舉辦植樹活動。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，凝聚社區力量，讓社區自動自發認養照護栽植的綠美化苗木。



社區民眾踴躍參與植樹活動



社區認養綠美化栽植苗木

- (16)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，105年度社區林業計畫，共有14個社區(含1個原鄉型社區)申請，經審核通過13個計畫，其中自然資源調查篇6個、森林育樂篇7個。
- (17)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16場次。
- (18)結合原民部落加強森林保護計畫：為加強與原住民族社區、部落合作辦理森林巡護工作，本年度南山(130人次)、東岳(331人次)、寒溪社區(330人次)巡護達791人次，部落透過巡護過程均能充分了解本處林業執行方向，共同合作參與捍衛山林。其中工作項目計有山林巡護(太平山事業區52-54林班、羅東事業區第59-60林班、南澳事業區10、11、13林班)、協助盜伐與濫墾等林政案件舉發、重要路口可疑人車通報、森林火災宣導與通報等，成果豐碩。
- (19)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。

A. 一般性講習訓練：

(A)舉辦「非都市土地使用編定與管制」講習

邀請內政部地政司袁世芬科長擔任講座，針對「非都市土地管理背景、非都市土地劃定使用分區及編定用地、現行土地使用計畫與管制體系」等內容進行講解，以了解土地管制如何對於土地使用(開發)之限制，對照森林法林地使用限制，針對土地使用之合理性、公益性、必要性，進行法制客觀的討論，提升行政效率。

(B)舉辦「國有公用不動產變更為非公用財產法規及實務」講習

邀請國有財產署接管科游佳瑜科長擔任講座，針對公產管理概念介紹外，並完整說明國有公用不動產變更為非公用財產法規及應注意事項，提供申報清冊填寫要領範例，俾利推動本處已解除林

班地或保安林之國有公用土地及依據「國有林地暫准放租建地、水田、旱地解除林地實施後續計畫」之土地續辦變更非公用事宜，促進國有土地有效管理使用。

- (C)辦理本處資通安全教育訓練及專業軟體使用操作教育訓練各兩梯次，資通安全教育訓練補訓一梯次，總計約 295 人參與並完成課程評量，填具個人資通安全稽核表，提升本處人員資安警覺性。
- (D)「性別平等暨壓力調適」專題演講：105 年 6 月 7 日邀請中華民國生命保護協會歐佩華講師講授性別平權、促進工作性別平等措施及壓力調適方式，落實人權保障及培養人文關懷，以提升人事人員「人事法規」及「顧客服務」專業核心能力。
- (E)「健康講座-無毒一身輕」專題講座：105 年 6 月 21 日邀請中華民國有機生活環境教育推廣協會林才群講師講授遠離生活毒害，有機生活之重要性，藉由辦理健康講座，以提升人事人員關懷同仁身心健康之「顧客服務」專業核心能力。



「性別平等暨壓力調適」專題演講

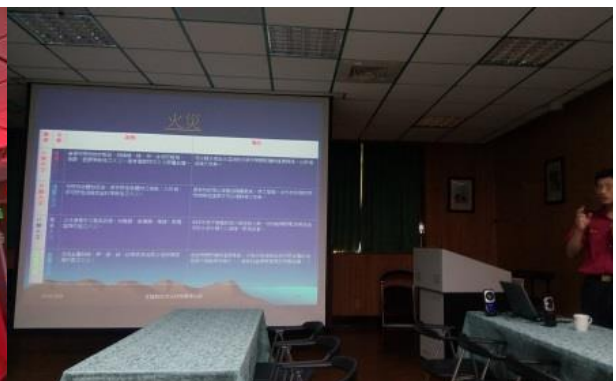


「健康講座-無毒一身輕」專題演講

- (F)強化本處員工消防知識，提升洽公民眾及園區宿舍居民防火逃生意識，辦理 2 次防火逃生避難訓練計畫，增強防火安全管理制度及傷害急救技術，以減輕災害損失並保障員工及民眾生命財產安全。



消防自衛編組訓練室內課程



消防自衛編組訓練室內課程

- (G)新森活主張講座－新聞稿寫作：105 年 11 月 8 日邀請臺灣師範大學大眾傳播研究所陳炳宏教授主講「新聞稿寫作」，讓與會的林管處同仁了解媒體之運作方式及新聞稿寫作方法。
- B. 專業特殊性技能訓練：
- (A) 內部控制觀念及實務(含自行評估及內部稽核介紹)：105 年 10 月 4 日舉辦強化內部控制機制宣導及教育訓練講習，邀請台灣中油公司財務處黃處長婉玲主講，本處參加人數共計 32 人。
- (B) 森林火災搶救聯合作業-直升機立體吊掛訓練：為加強防救森林火災、提升國家森林救火隊人員機動性及快速到達火場能力，辦理森林火災搶救聯合作業-直升機立體吊掛訓練，以加強地面人員聯合 3D 滅火能力，參訓人數計 40 人。
- (C) ICS 組訓：併同花蓮林區管理處邀請林業試驗所林朝欽博士辦理 ICS 組訓及林務局林政組劉科長蒞臨指導，共計辦理 1 場次訓練，參訓人數計 15 人，提升森林救火組織及 ICS 之資訊技能。
- (D) 執行深山特遣任務安全及危險水域橫渡技能教育訓練：課程內容含繩結應用、危險水域橫渡技能等，提升特遣人員緊急應變能力以確保安全，參訓人數計 40 人。
- (E) 造林、育苗監工講習：為落實造林成效，造林、育苗現場監工角色是首要關鍵，透過講習課程充實現場監工本職學能，讓監工了解職責及如何執行、督促與指導廠商依約履行現場工作，以確保造林工作順利完成，計 50 人參加。
- (F) 林木修枝講習：為提升林木形質生長及提高林木利用品質，如何在適當時間正確修枝是造林撫育重要工作，本年邀請李碧峰辦理林木修枝講習，並擇造林地讓同仁現場實際操作，透過修枝實作，期待透過正確修枝，提升林木形質健全生長，計 56 人參加。
- (G) 海岸林變遷與撫育防風堆砂籬研習：海岸林變遷是當前重要環境議題，透過防風籬及堆砂籬之設置實作，讓參與同仁了解防風籬之施作過程及功效，約 35 人參與。



防風籬 DIY



修枝講習

- (H)木材辨識基礎講習：為提昇本處同仁之木材辨識鑑定能力，本年度邀請中興大學森林學博士黃健能專家擔任講座，舉辦3梯次，每梯次2天，針對重要常見之針、闊葉樹材各論講解，提升同仁辨識能力，並前往海岸林進行漂流木實地辨識訓練，加深同仁學習成效，計150人參與。



學員認真學習木材特徵



實地鋸削看，隨機辨識

- (I)辦理4梯次保育業務教育訓練：「保育增能培訓課程計畫」、「野生動物保育法增能培訓課程」、「臺灣原住民文化介紹」與「自動錄音機使用與生態應用」。透過課程介紹提升本處同仁專業技能，以利未來業務推廣，共146人次參與。
- (J)強化現場人員辨識漂流木能力：為提升辨識一般漂流木及貴重木能力，於105年4月份針對本處員工及宜蘭縣政府、新北市政府、臺北市府人員，辦理木材鑑識課程3梯次（基礎班1梯次、進階班2梯次），共為期6天之訓練課程，並實地至第2703保安林內操作演練、就地進行漂流木辨識，有效提升現場人員鑑識木材能力。
- (K)辦理2梯次菁英解說員訓練課程：邀請宜蘭自然及文史工作者吳永華先生及宜蘭縣史館廖英杰館長擔任講座，提升本處菁英解說員之解說專業知能。
- (L)辦理2梯次植物解說培力工作坊：邀請台大實驗林的植物達人楊智凱老師講解及示範創意的植物解說內容，提升本處員工及志工植物解說專業知能。



學員認真研究木材特徵



跑臺測驗聞削看，30秒內想答案

(20)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。

(21)辦理各式林業宣導活動：

A. 針對公務機關、在地社區民眾辦理小花蔓澤蘭及外來種防治宣導講座3場；結合了公務機關、在地社區、企業志工(金百利克拉克、國泰人壽慈善基金會)及縣內志工團體聯合辦理1場全國防治日宣導活動。



社區學員參與清除小花實作課程
(臺北久如社區場次)



民眾熱烈參與宣導講習
(蘇澳頂寮社區場次)



除蔓總動員



清除 1,068 公斤小花蔓澤蘭

B. 105 年共辦理 4 場短期契作經濟林宣導。3 場為本處主動邀請民眾辦理之宣導會，1 場為配合縣市政府辦理獎勵輔導造林時一併宣導，參與總人數 230 人。

日期	地點	人數
105 年 8 月 11 日	台北工作站	55
105 年 8 月 18 日	蘇澳頂寮社區活動中心	90
105 年 9 月 19 日	礁溪工作站	65
105 年 10 月 12 日	宜蘭縣政府	20



於礁溪站宣導短契作經濟林計畫



蘇澳頂寮社區活動中心辦理短契作經濟林宣導



配合宜蘭縣政府辦理獎勵輔導造林及短契作經濟林計畫宣導

C.本年度受理機關學校團體申請提供苗木計 96 件，贈苗及植樹綠美化栽植苗木計 7 萬 9 千餘株。

(22)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，本年計有 21 個社區參與社區植樹綠美化活動。



呼朋引伴齊種樹



合力種下小樹苗

(23)辦理本處員工廉政講習計 5 場次，針對「新修正之政風法」令及「林務相關」政風案例進行講習；藉由廉政扎根性宣導及全面性宣導，深化同仁廉潔反貪之觀念，達到廉政政府之目的。



播放廉政宣導短片



政風主任廉政宣導

(24)為促進社會參與及建立廉政共識，本年度針對本處採購案承攬廠商、原住民地區及一般民眾計辦理社會參與9場次（其中民眾宣導7次、企業宣導2次），藉由活動廣泛宣導公員廉政之重要性，並提昇民眾法律知識，建立機關廉潔風氣及展現政府廉政決心。

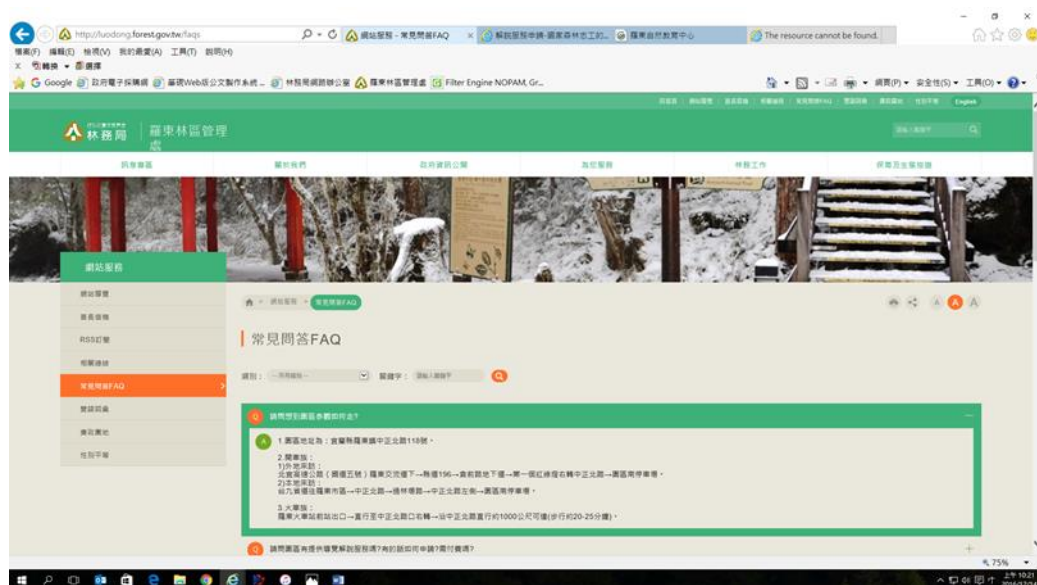


教養院廉政宣導



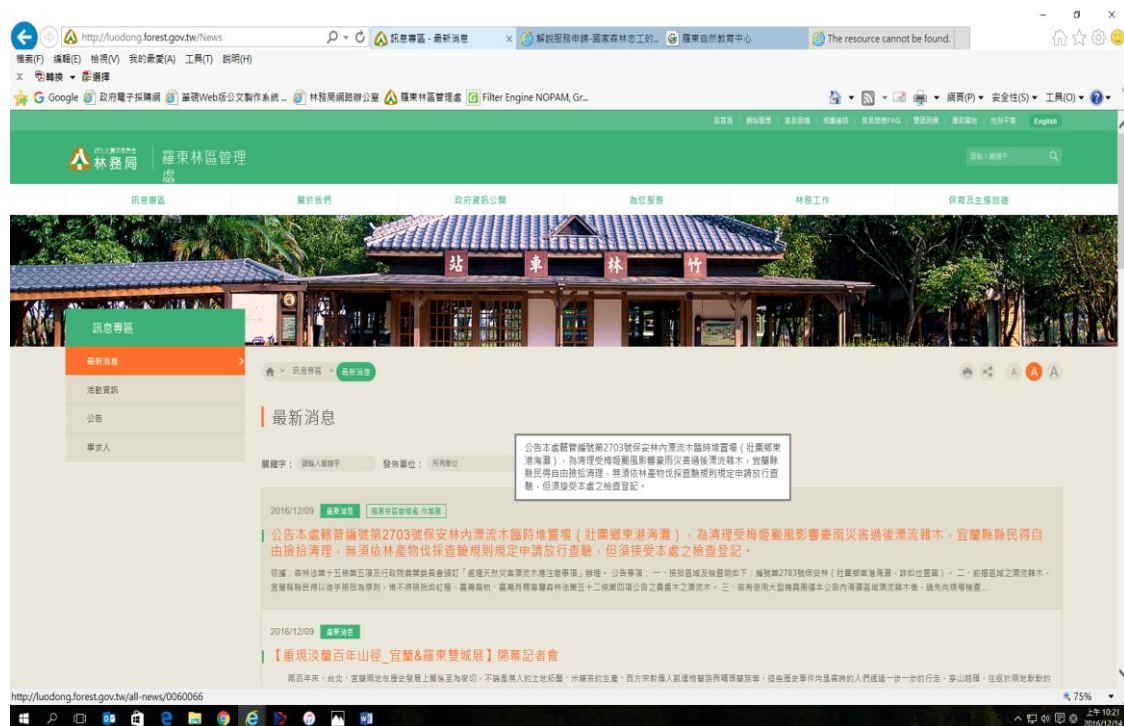
企業誠信宣導

(25)本處網站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，並建置本處服務e點通網頁，提供各項業務相關Q&A資訊，提供民眾上網查詢。本處服務e點通網址：<http://luodong.forest.gov.tw/faqs>



(26)重要林業施政皆主動發布新聞稿及網頁最新消息

<http://luodong.forest.gov.tw/News>，並定期召開記者會，宣導最新施政內容。



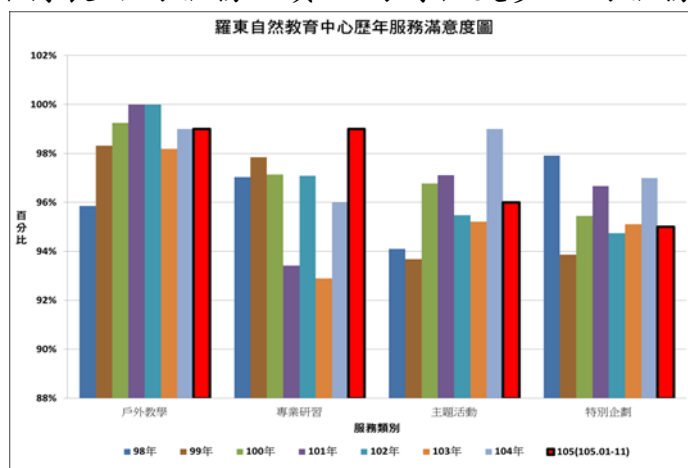
2. 顧客滿意情形

2-1 機關服務滿意情形

(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)，101-105 年度資料分析結果如下：

年度 項目	101	102	103	104	105
志工服務 (非常滿意與 滿意者)	94%	97%	97%	97%	97%
時間控制 (滿意及普通 者)	100%	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)105 年度活動整體服務滿意度，針對參加羅東自然教育中心四大服務活動之民眾，活動後由問卷填寫「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」的五等量表作為滿意度調查。105 年度統計填寫「非常滿意」及「滿意」選項之比例，戶外教學 99%、專業研習 99%、主題活動 96%、特別企劃 95%，四大服務的服務滿意水準皆達 95% 以上，維持歷年來同樣水準的滿意度表現，現場人員對於課程品質的掌控穩定，活動內容亦受來訪的親子、教師及其他一般大眾肯定，期許未來能持續保持良好的服務品質，同時往更多元的服務內容努力。



105 年羅東自然教育中心服務滿意度累計

2-2 民眾意見回應與改善情形

- (1)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)，由首長直接與民眾面對面溝通，解答民眾對於林業經營、保林防火、治山防災、造林綠美化、森林保護、森林育樂等相關業務，有任何疑問或應興革之建議及陳情案件，可透過電話、傳真或電子郵件等方式預約，105 年度計辦理 6 場次。
- (2)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。105 年共收到 93 件，並依權責回應完成。
- (3)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。

- (4)本處國有林區出租造林地續(換)約審核作業專案稽核，受訪承租人表示辦理續換約過程順利，工作站皆主動通知辦理續約，並告知應備文件，對本處承辦人員服務態度及效率表示滿意並給予肯定。
- (5)媒體報導輿情反映，診斷改進作業流程，每日有專人負責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，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。
- (6)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。105 年度電話檢舉案件計有林地占用 7 件、漂流木竊取、盜伐及危木處理 9 件、保育及步道案件 3 件(步道工程及工作站環境維護案)，合計 19 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。

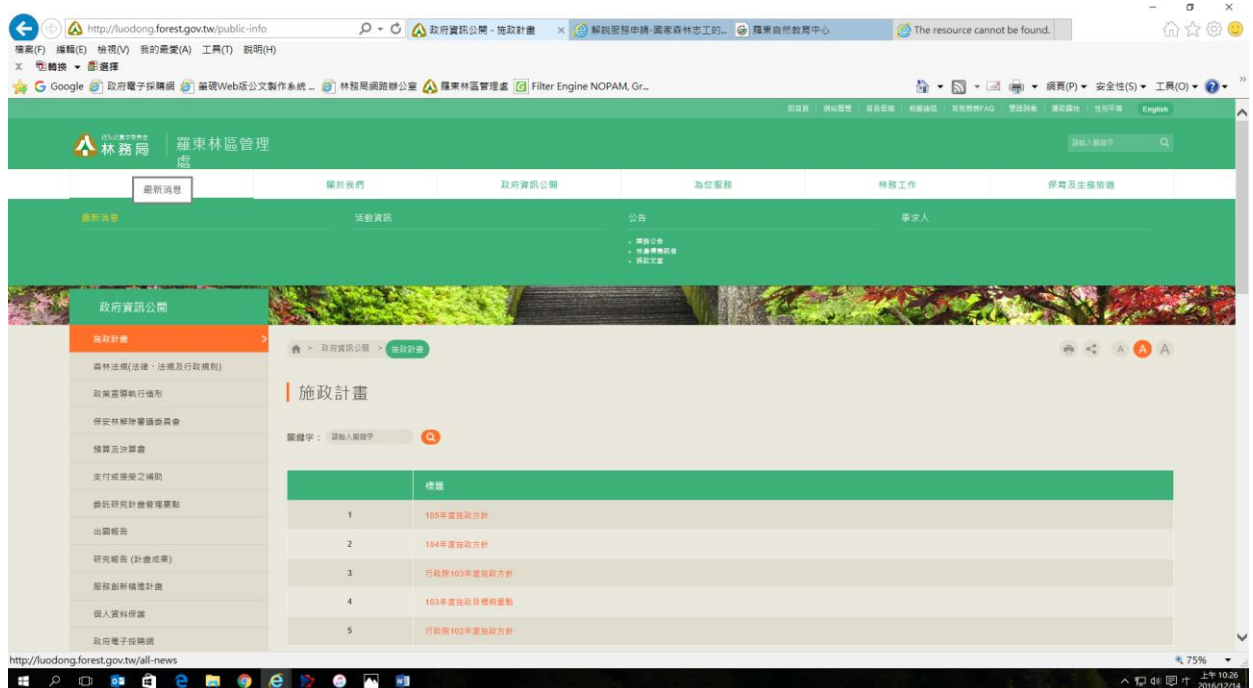
二、資訊網路服務

(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 資訊公開程度及內容正確度

- (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「政府資訊公開」專區，並將公開資訊內容回溯至民國 94 年。(網址：<http://luodong.forest.gov.tw/public-info>)

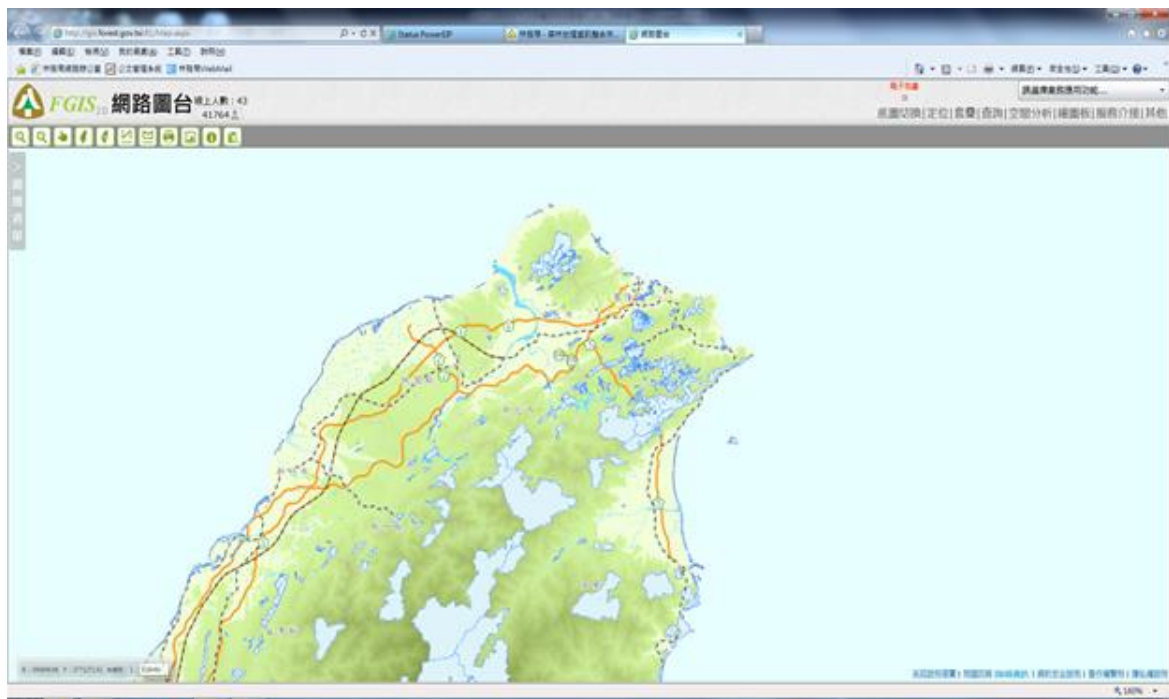


主動公開本處相關資訊於林管處網站，提供一般民眾更快捷、透明的訊息取得管道

(2)本處網站設置以下專區，提供民眾便捷資訊管道：

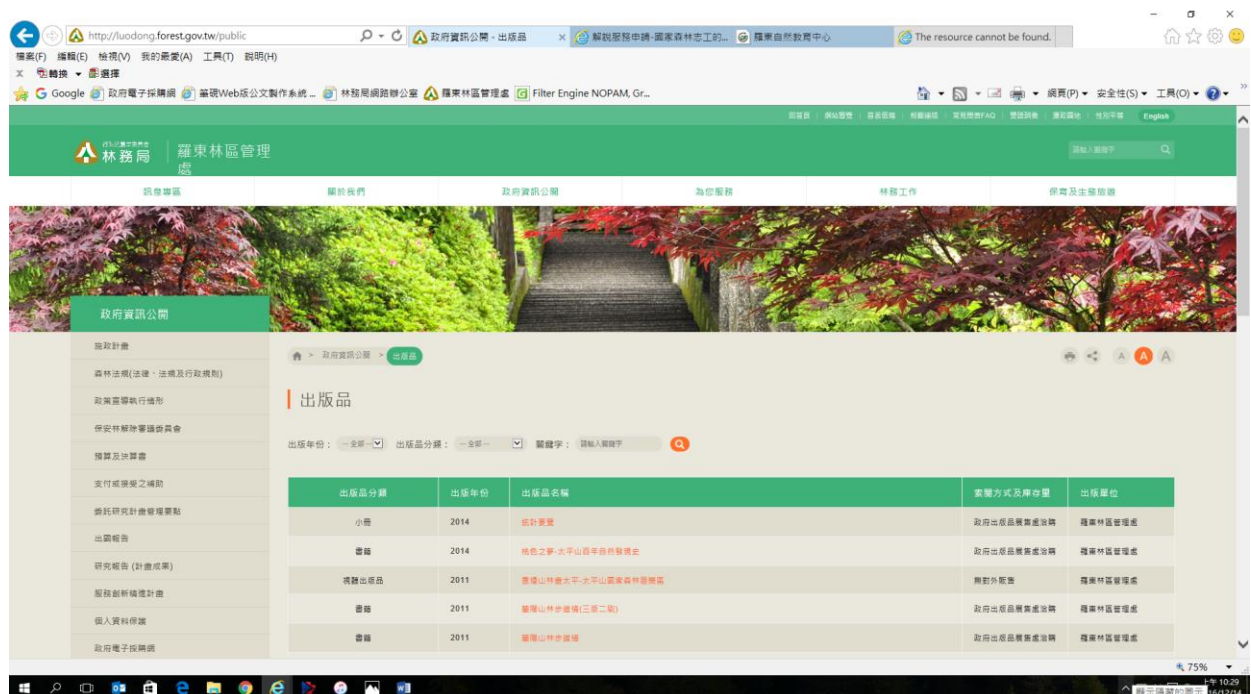
- A.「為民服務」專區，提供林業法規、表單下載、出版品、服務e點通等功能選項，便於民眾查詢相關法規與下載申請表單，並詳列各項服務常見問題，便於民眾查詢。
- B.「最新消息與公告」專區，提供活動訊息、公告與徵才訊息。
- C.「林務工作」專區，提供森林護管、造林育苗、林產處分、資源調查、治山防災及外來種等林務資訊，並提供木材市價查詢服務。
- D.「自然保育」專區，提供自然保護區域、野生動物重要棲息環境之相關介紹，並可下載進入自然保護區許可申請書。
- E.「生態旅遊」專區，提供自然步道特色說明、太平山國家森林遊樂區景點介紹、羅東林業文化園區景點說明、森林生態館設置位置及自然教育中心簡介等，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://gis.forest.gov.tw:81/Map.aspx>)



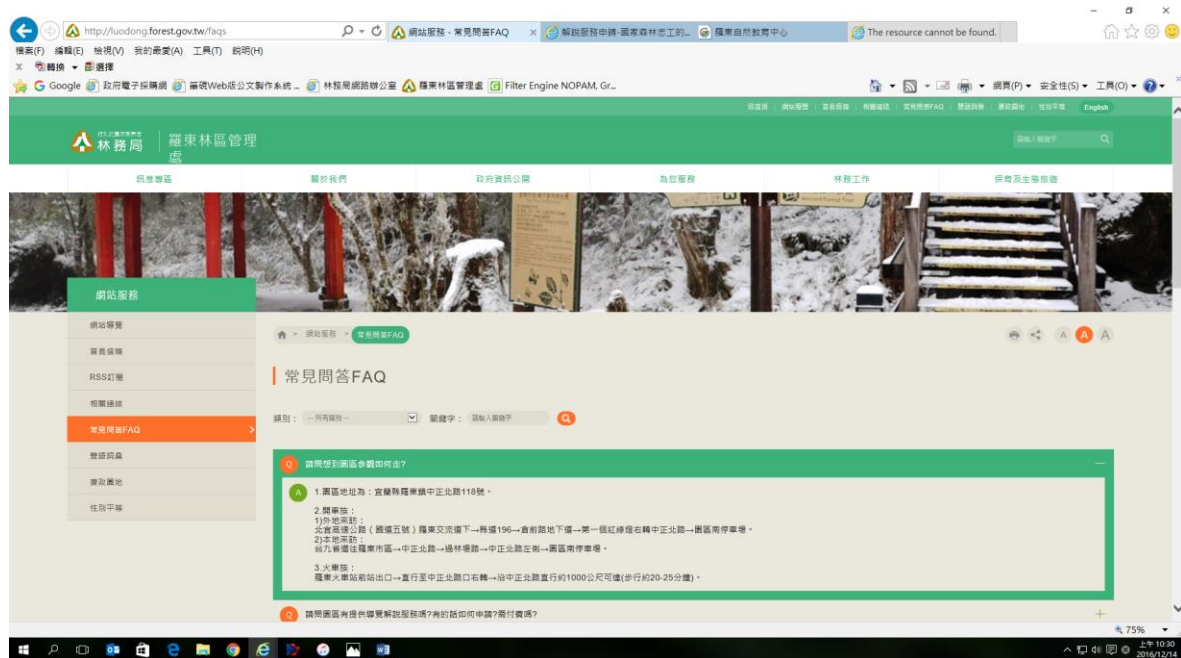
提供保安林地查詢系統，可分別依行政區位、地名、地段及保安林編號等功能，迅速查詢所需之資料

(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。(網址：
<http://luodong.forest.gov.tw/public>)



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。



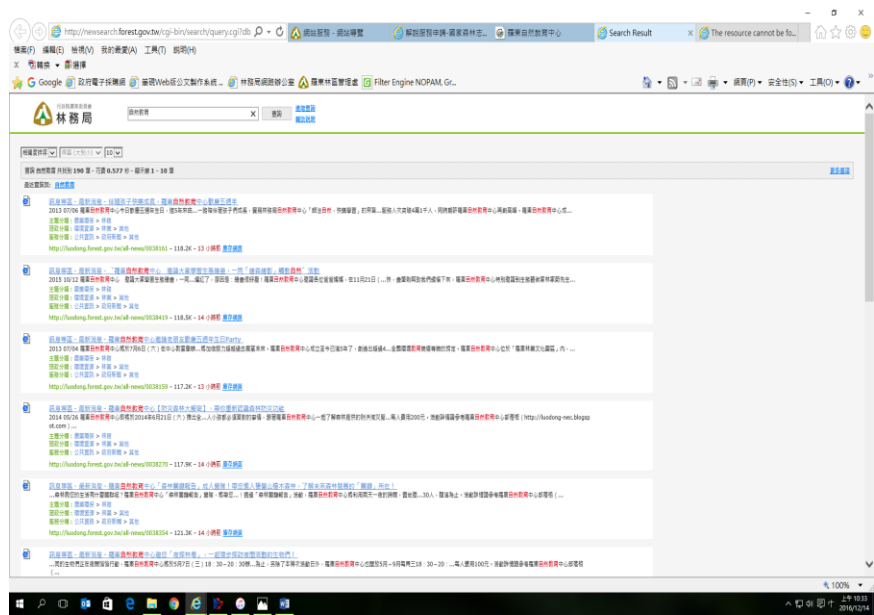
將林業相關常見問題建置於網站，提供民眾查詢

- (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。

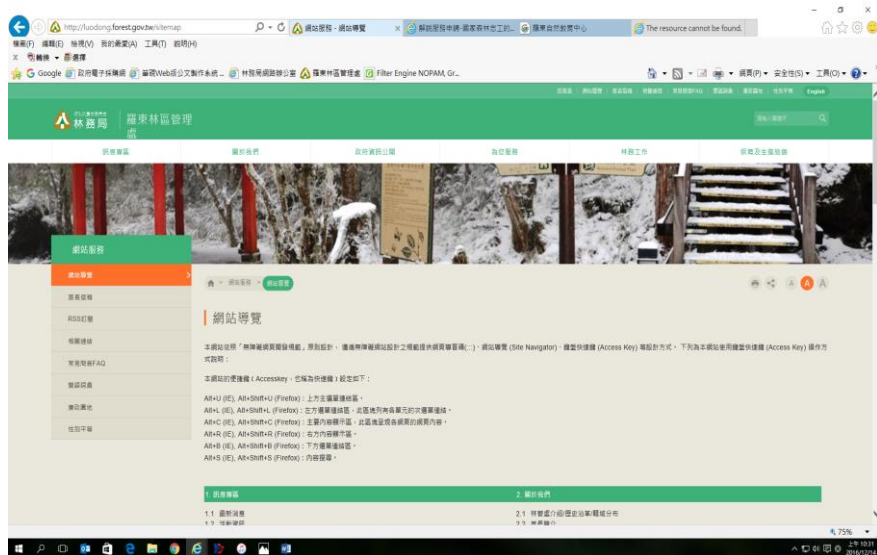
2. 資訊檢索完整性與便捷性

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 104 年 12 月 16 日完成配合林務局修正連結 Google Site Search 分類檢索，符合詮釋資料及分類檢索規範。
- (2)本處網站提供網站導覽，提供網站內之公告、法令、表單、活動及新聞等機關資訊內容，均可利用導覽查詢相關內容。



分類檢索服務



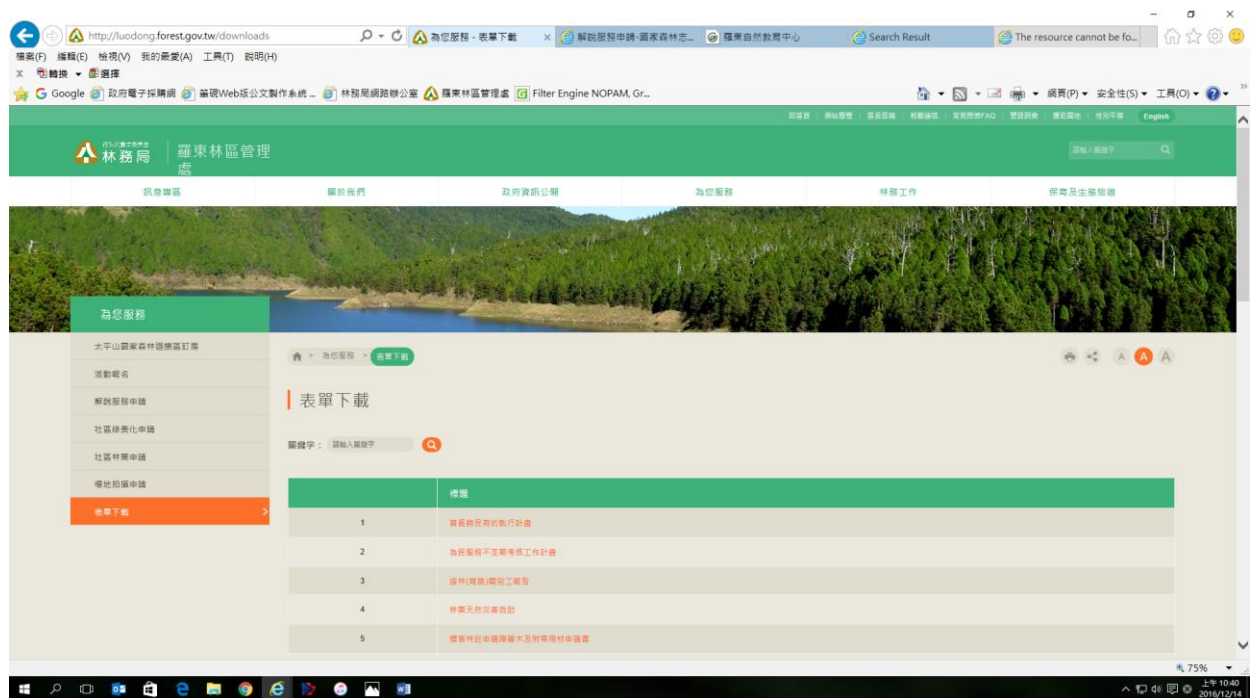
網站導覽服務

(二) 線上服務及網路參與

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/downloads>)



本處下載專區提供表格搜尋及下載

- (2)105 年度太平山國家森林遊樂區網路訂房系統改版，全面提供線上刷卡功能，成為直營山莊首處進行線上金流成功之案例。



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://recreation.forest.gov.tw/VL/VL_index.aspx）
- (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。

The screenshot shows the First Bank (第一銀行) online payment system. The header includes the bank's logo and navigation links. The main content area displays a table of transactions for a virtual account used for fee payments. The table has columns for transaction date, amount, and status.

交易日期	流水號	交易金額	繳費日期	繳費帳號	支出金額	存入金額	餘額	摘要	幣別	匯款方式
2015/06/01	0001	10.20.14	06/01	12345678901234	0	10.20	10.20	繳費成功	NTD	ATM轉帳
2015/06/01	0002	10.20.20	06/01	12345678901234	0	10.20	0.00	繳費成功	NTD	ATM轉帳
2015/06/01	0003	10.20.40	06/01	12345678901234	0	10.20	0.00	繳費成功	NTD	ATM轉帳
2015/06/01	0004	10.20.10	06/01	12345678901234	200	0	0.00	繳費成功	NTD	ATM轉帳
2015/06/01	0005	10.20.10	06/01	12345678901234	0	10.20	0.00	繳費成功	NTD	ATM轉帳
2015/06/01	0006	10.20.10	06/01	12345678901234	0	10.20	0.00	繳費成功	NTD	ATM轉帳
2015/06/01	0007	10.20.10	06/01	12345678901234	0	10.20	0.00	繳費成功	NTD	ATM轉帳
2015/06/01	0008	10.20.10	06/01	12345678901234	0	10.20	0.00	繳費成功	NTD	ATM轉帳
2015/06/01	0009	10.20.10	06/01	12345678901234	0	10.20	0.00	繳費成功	NTD	ATM轉帳

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)網路預約太平山森林志工解說服務，105 年度受理 32 件申請案、出勤 69 人次、服務 1,513 人。
- (7)羅東自然教育中心主題活動線上報名系統，105 年度計 5,293 位民眾利用網路虛擬帳戶繳費成功。
- (8)太平山國家遊樂區提供網路訂房服務，105 年度計 35,342 筆，金額約計 23,567,268 元。
- (9)本處網站設有民眾意見林業信箱(servicel@forest.gov.tw)，供民眾反映意見，105 年共收到 93 件，並依權責回應完成。
- (10)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。
- (11)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，105 年度工程採購計有 194 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。

- (12)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

2. 網路參與應用情形

2-1 電子參與多元程度及互動回應情形

- (1)本處網站內設置林業信箱提供民眾意見反應管道，並於接獲反應後立即進行回應。
- (2)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

- (3)配合林務局建置HIVIDEO雲端視訊平台，增購視訊設備8套(含主機、60吋螢幕顯示器)，具視訊、簡報及電話多方對談功能。
- (4)完成中華電信一呼百應資料庫更新:為能在中央氣象局通知豪大雨及颱風警報時快速即時通知轄內暫准建地及租地造林承租戶，本處運用

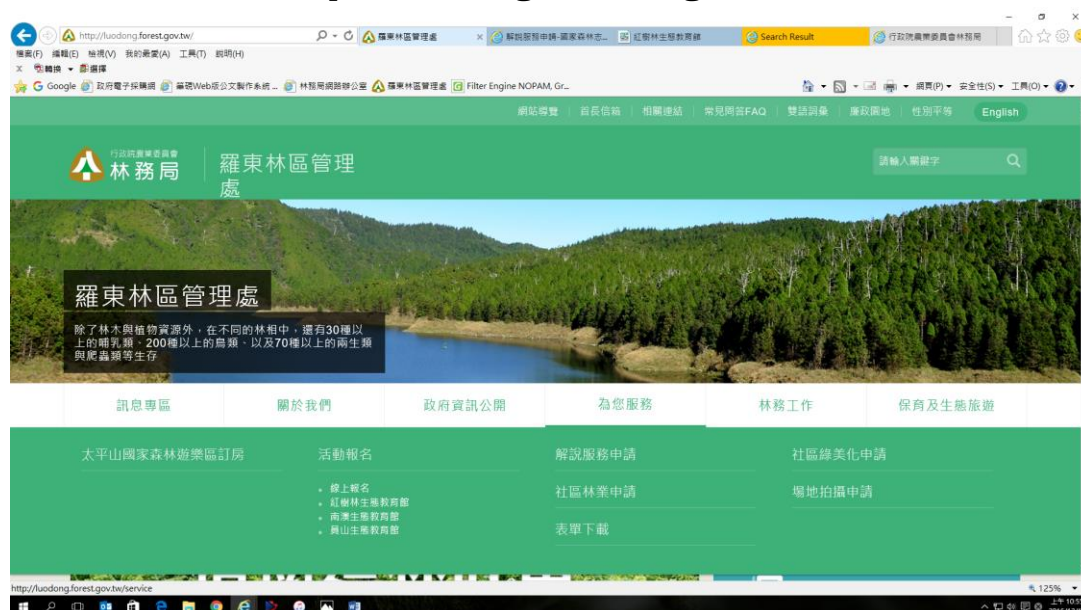
中華電信提供與企業客戶撥打一呼百應之錄音通知，讓本處可隨時隨地一次將同一語音訊息傳予指定群組內全部成員聽，訊息不漏接，內容零誤差。本處於每年防汛期前逐筆更新承租戶通訊聯絡資料，最多可編輯 500 名成員資料，並進行 30 組群組分組，以確保災期能及時通知承租戶配合地方政府進行現場撤離作業。

- (5) LINE 群組運用：由遊樂區管理幹部、本處推廣、育樂課同仁與宜蘭在地記者組成太平山 LINE 回報區群組，對遊樂區即時狀況進行宣傳及回應。
- (6) 提升轄內無線電通訊能力：防火器材維修汰換及無線電通訊中繼台器材更新。為救災通訊暢通，105 年度完成冬山工作站、南澳工作站數位無線電設備(手持台、車裝台、基地台、監控制台及 GPS 接收台等)採購案，並完成全處無線電數位化作業，有效提升山區通訊品質。
- (7) 無線網路普及化：強化辦公環境資訊流通服務及提供遊客免費無線上網需求。
 - A. 安裝 iTaiwan 無線上網服務熱點環境：配合國家發展委員會(前研究發展考核委員會)政策，針對本處、各工作站、遊樂區各據點、解說中心(林業文化園區、員山館、紅樹林站)等開放性據點，裝設 iTaiwan 無線上網服務熱點環境。
 - B. 宜蘭縣政府提供之 eland-free 無線網路環境：於本處辦公場域全區域設置外，亦於羅東林業文化園內之車、森產館、森活館、森美館、百年舊書攤與森警隊完成設置。
- (8) 員山生態教育館、紅樹林生態教育館部落格及活動照片下載服務：本處設置紅樹林生態教育館部落格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://mangrove20110301.blogspot.com/>)



- (9) 設置快速服務專區提供「為您服務」電子參與服務。

(<http://luodong.forest.gov.tw/>)。



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。
- (2)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。本處於 104 年 10 月 13 日受邀至財團法人宜蘭社區大學教育基金會，講授社區林業、社區綠美化相關課程，讓學員瞭解林務局辦理相關業務之作業流程與優良社區之案分享，當天授課人數約 35 餘人；至 105 年度社區林業計畫，共有 13 個社區(含 1 個原鄉型社區)申請(其中 1 個社區申請第 1、2 梯次)，經審核通過 14 個計畫，其中自然資源調查篇 7 個、森林育樂篇 7 個，補助金額計新台幣 219 餘萬元整(含原民社區之 10 萬元整)。
- (3)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。105 年度辦理 2 周泰雅藝術季，吸引約 2,600 位遊客共度歡樂時光。

- (4) 太平山國家森林遊樂區網頁以響應式網頁為基礎進行改版升級，提供民眾更豐富的太平山遊憩資訊及更便捷的網路服務，105 年度全新改版上線，訂房服務也全面升級為網路預約訂房，同時提供線上刷卡功能，成為直營山莊首處進行線上金流成功之案例。
- (5) 太平山國家森林遊樂區 105 年度邀請國內各大機關團體及體育協會至太平山申辦各類體育活動，讓民眾以不同的遊憩方式探訪太平山，創造森林遊憩多元體驗，亦帶動經營績效的提升。共計受理 1 場自行車活動，1 場路跑活動，計約 2,200 人參與體育活動。
- (6) 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，105 年度辦理學生戶外教學 163 場、4,353 名學生參加；針對成人之專業研習 27 場、727 位民眾參與；季節性主題活動，如修枝枝條再利用的「木本小菜園」、暑期「小腳丫走濕地」、「山海森林趴趴走」等 6 場活動、149 名親子參加；議題性特別企劃活動，如新時代森林泰山，野地錄音師；4 月~9 月「夜探林場」、「池畔賞鳥趣」探訪觀察林業文化園區內的生物 45 場，深具環境保育意涵的客製化活動，約有 1,442 名民眾及親子參與。
- (7) 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，105 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

- (8) 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。也進一步於 103、104 年度連續兩年獲環保署肯定，取得代表企業界全面推動環境保護績效最高榮譽的「中華民國企業環保獎」。
- (9) 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 105 年度擴展為 13 項，專業研習由 4 項課程拓展為 22 項，主題活動由 5 項研發至 26 項，特別企劃擴展為 23 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，105 年度執勤志工人數 30 名，執行 380 人次、1,271 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——動手構築生態步道 4. 檜木爺爺的旅程 5. 大地尋寶定向賽	

98 年	5. 快樂山上人 6. 壹路太平老故事 7. 綠色寶藏 8. 翱游池畔	5. 校園生物多樣性營造 6. 水生家族的奧秘 7. 水資源保育種子教師研習 8. 林管處水環境保育巡迴講座	6. 水生家族救難隊 7. 池畔散札 8. 水生植物與生活-丫嬭的鹹草 9. 濕地樂園遊一夏 10. 松羅溯源 暑期親子太平山探勘隊 11. 水生小蔡倫 12. 大南澳踏查記 13. 林鐵溯源	1-1 新時代森林泰山—種樹的泰山們
99 年	9. 溪遊水世界	9. 飛羽大觀 10. 換個角度看濕地 11. 水域生物專業研習 12. 濕地大搜祕 13. 搶救超級水公司	14. 全能畸木改造王 15. 水中忍術破解班 16. 秋天的童話	1-2 新時代森林泰山—守護山的靈魂--黑熊媽媽 2. 太平山社區群植樹護林宣導 3. 希望城鎮心森林 4-1. 親子日-特別版 5. 林場同學會
100 年	10. 小小大森林 龐德(Pond)工作室	14. 龐德(Pond)調查員 走訪天然溪	17. 山林野孩子 18. 小腳丫走濕地 19. 夜夜散步 20. 山野奇俠 21. 繪森繪影	1-3 新時代森林泰山—蘭嶼角鴉 6. 林場開麥拉 7. 生態系的奧秘(童子軍)
101 年		15. 鳥類生態 16. 林業歷史 17. 濕地生態 18. 水資源保育	22. 森林關鍵報告	1-4 時代森林泰山—野蜂最前線 8. 葉子的神奇觸感 9. 龐德調查員 4-2. 親子日-小小大森林 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
104 年	11. 水-危機 百科	21 工作假期-清涼 池塘戲水趣 22. 水土大災問	25. 走訪海岸林	1-7 時代森林 泰山—海 岸的綠色 長 17. 小達爾文探 險營(班級預約 版) 18. 大腳丫走 濕地 19. 森林調查小 偵探大闖 關
105 年	13. 教師裡 的好奇腦		26. 山海森林趴 趴走	1-7 新時代森 林泰山- 野地錄音 師 20. 綠色博覽會- 彩妝大地 21. 客製化-宜 蘭大學環境教 育活動設計課 程

				22. 大樹探險隊 23. 中華國中社 團合作-自然生 態研究
合計	13 項方案	22 項方案	26 項方案	23 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) 員山生態教育館，目前推出環境教育課程方案：團體導覽「縱橫時空的森林之旅」1 小時，「森林動物冒險王」2 小時，「新方舟計畫」4 小時。105 年度執行到校推廣活動(保育偵探面面觀、誰是保育估價王)，共計執行 20 場次，計 600 餘人參與；辦理社區保育宣導活動：「尚德社區~探索水秘境」、「內城社區~棲地保護作伙來」、「無尾港文教促進會~見樹不見塑」、「東岳社區~我的原味時代活動」各 1 場次，合計約 160 人參與。另辦理暑期特展「臺灣山林猴生活」合計約 3,096 人次參與。
- (2) 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，本年度紅樹林生態教育館辦理「紅樹林 QR code 集點扭蛋樂活動」、「紅樹林紙雕樂」、「撕念紅樹林」、「愛在紅樹林『黏』出新回憶」、「大富翁之蟹老闆」、「蟹天蟹地」等之溼地生態系親子體驗活動，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推廣淡水紅樹林自然保留區的功能。「教育人員專業研習」活動，邀請北部中、小學教師或相關教育人員，透過研習的分享，可協助老師運用於校園生態的觀察，帶領學生認識並關注校園環境的變化，藉由紅樹林有趣的動物行為及生態知識，深入了解這些生物與環境的關係，傳達生態保育精神與概念，一起來為紅樹林的溼地保育盡一份心力。且為宣導紅樹林功能及保育重要性，參與其他單位相關環境節日活動擺攤宣導，包含新北市考古生活節、生態博覽會、台北自然生態保育活動、國際濕地大會，水生方舟-濕地創意市集嘉年華會、走向里山，創造人與自然和諧/台北國際賞鳥博覽會，共計 5 場次。

- (3)羅東自然教育中心，自 97 年度起提共四大類服務(戶外教學、專業研習、主題活動、特別企劃)即成為教育單位培植環境教育人力以及學童戶外教學的最佳選擇，101 年取得環境教育設施場所認證，同年榮獲宜蘭縣內環境教育獎特優、102 年榮獲環保署頒發第一屆國家環境教育獎優等，104 年通過環境教育設施場所評鑑合格單位。100 年環境教育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育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。105 年度共計 12 次出勤，出動 58 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 140 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。105 年度有 21 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，於年終進行考核評比，在翌年植樹節大會頒獎表揚。本年度考核評比由宜蘭礁溪鄉匏崙社區及基隆市暖暖區中興社區獲得模範社區殊榮。



匏崙社區以庭園造景理念營造出亮眼社區後花園



基隆市暖暖區中興社區中庭綠美化成果

- (6)由於民眾對貴重林木收藏之風潮，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，105 年度共破獲 75 件盜伐及竊取案，查扣贓木 53.441 立方公尺、精油 137 公升，被害價值約新台幣 463 萬 8,180 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，改善傳輸環境，拉設網路纜線提供固定式動態監控系統即時傳輸用途，於土場田古爾溪漂流木竊取案件發生頻繁地點佈設光纖纜線提供動態監控系統即時傳輸用途，加強監控田古爾溪區域漂流木監控，另於明池 68 公里處佈設銅纜線供林務人員監控有意盜伐竊取明池地區國有林貴重木之山老鼠，所拍攝之資訊可即時傳輸至林務人員 email，進而展開查緝，並可提供給檢警作為辦理林政案件之證據，提供更安全且有效的護管作業模式；105 年度為提昇現場同仁架設遠端監控系統微型攝影機蒐證準確度，以提供足夠證據供檢警偵辦使用，計增購 5 組專用監視器。
- (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，105 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，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）、森林火車柒噸級機關車（檢車庫內），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.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、檢車庫、森動館、森美術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。103 年將藝文區結構老舊房舍 2 棟進行整修，於 104 年完工啟用，正式命名為森藝館。

- (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)檢車庫：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。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

(H)森藝館：原為儲木池及檢尺工人宿舍，房舍格局較小，因結構多受白蟻損毀，遂於 103 年進行整修 104 年完工，於 104 年 9 月辦理啟用典禮，並辦理「木竹創藝生活系列特展」，產官學合作共同展出主題性木竹製品展覽，未來將以標租方式與民間廠商合作，結合輕食與文創，並以推廣森林資源與木竹材利用為目標。

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。

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。

105 年度辦理 6 件(翠峰環山步道、松羅步道、金瓜寮魚蕨步道、紅樹林木棧道、新寮瀑布步道二期)，並邀請專家學者協助審核，兼具步道安全及實際需求。



步道小組成員至現場勘查

3. 因應休閒運動風氣盛行，面臨許多協會提出於太平山舉辦體育活動的需求，訂定「羅東林管處太平山國家森林遊樂區舉辦體育活動申請須知」以為相關活動申請、審核及公開評選之依據，105 年度共計受理 1 場自行車活動，1 場路跑活動，計約 2,200 人參與體育活動。
4. 仁澤溫泉在交通動線上係位處太平山國家森林遊樂區第一個據點，並僅距入園售票站 1.7 公里，為降低遊客反映入園只泡湯，卻仍要付費入園，有被剝兩層皮的感受，因應推出星光票優惠入園，滿足遊客需求。

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

- (1) 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。
- (2) 近年極端氣候改變下降雨集中化，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。
- (3)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。
 - (4)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

- (1)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。
- (2)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。
- (3)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

- (1)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。
- (2)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。
- (3)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。
- (4)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。

- (5)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。

四、社區的森林

- (1)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。
- (2)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。
- (3)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。
- (4)營造社區夥伴新關係，105積極宣導邀約提供原住民族至太平山國家森林有樂區各據點展售農特產品及藝品，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。

肆、附件

行政院農業委員會林務局羅東林區管理處 105 年服務創新精進實施計畫之執行計畫 《附件 1》

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、國家發展委員會 105 年 1 月 4 日發社字第 1041301947 號函訂定「第九屆政府服務品質獎評獎實施計畫」及「第九屆政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 三、行政院農業委員會 105 年 2 月 24 日農秘字第 1050102281 號函訂定「行政院農業委員會 105 年度服務創新精進實施計畫」。

貳、計畫目標

引進企業界「全面品質管理」之理念與作法，並以新林業思維，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 (400 分)	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	檢討管考
服務流程 (200分)	服務流程便捷性	單一窗口全功能程度	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 2. 檢討縮短各項申辦案件等候處理時間及補助款撥款、配撥苗木等作業時間。 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。 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。 5. 提供羅東自然教育中心戶外教學、專業研習、主題活動及特別企劃網路報名。 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。	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	1. 訂定本處加速公文處理及稽催管制辦法。 2. 依照案件情節，除了公文之訊息傳遞外，更使用電話聯繫相關人員，加速業務推展。 3. 網路上建置樹苗培育地點，洽辦電話供民眾詢問。
		申辦案件流程簡化情形	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	1. 提供線上表單下載、填寫範本	各課室站	1. 各課室站登記桌人員每日利用

		租人帳戶。 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。 3. 報名參加羅東自然教育中心活動之民眾可以網路轉帳繳費。 4. 提供網路線上 2 個月前預訂遊樂區住宿及線上刷卡功能之服務。 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。 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。 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。 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。	及線上申辦，便民服務措施，縮短作業流程。 2. 避免提領及保管現金風險，並加速付款時效。		「公文管理系統」檢查處理流程及時間，並即時催辦結案。 2. 訂定種苗管理標準作業程序。 3. 鼓勵廠商提供公庫往來銀行帳戶直撥入帳，以達全面提升效率為目標。
--	--	--	--	--	---

			9. 為便捷各類租地申請作業，主動利用網路協查或下載資料，免除申請人奔波。 10. 提供網路線上申請太平山國家遊樂區、羅東林業文化園區、紅樹林生態教育館解說服務。 11. 依案件性質訂定分層負責明細表，充分授權，以有效減少申辦案件處理時之核章數，縮短處理時間，簡化行政流程，提高執行效率。 12. 實施文書流程全程管制措施，以掌握全程處理狀況及釐清責任歸屬，提升公文處理效率。 13. 資料檔案數位化，縮短民眾申請閱覽、抄錄或複製檔案案件之處理時間。			
	服務流程透明度	案件處理流程查詢公開程度	一、提供案件承辦資訊種類： 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。 2. 本處網站公布各單位業務職掌及電話號碼。	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	1. 每場活動前發布詳細明確之活動資訊。 2. 紀錄年度來園諮詢服務人數，並

		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。 4. 羅東自然教育中心辦理之專業研習、主題活動與特別企劃服務及報名情形，提供線上查詢。 二、提供案件查詢管道種類： 1. 民眾可現場或電話連絡本處文書單位或各單位公文登記員查詢案件辦理時程。 2. 公開上網提供招標資訊並於決標後上網刊登決標結果。 3. 本處網站公布政風檢舉專線、檢舉專用傳真機等管道，提供民眾檢舉與投訴。 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。 5. 櫃檯查詢服務： (1)處本部及所屬工作站各設有			對民眾所提意見進行檢討改進。
--	--	---	--	--	----------------

			服務台，並有專人受理各項業務查詢。 (2)太平山國家森林遊樂區提供旅遊資訊查詢、訂房、訂餐預約及生態解說等服務。 (3)羅東林業文化園區、紅樹林生態教育館及員山生態教育館提供旅遊資訊查詢、生態解說及環境教育等服務。			
		案件處理流程主動回應程度	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。 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。 3. 本處林業信箱 WEB 系統於民眾發信後，自動發出 1 封確認受理信予民眾，並於信件分辨、回復後，系統自動發送告知訊息。	1. 主動回報減少民怨。 2. 提供即時、快速的服務。	各課室	訂定「機關員工及民眾陳情請願處理要點」及訂定「本處受理民眾抱怨處理程序作業原則」。
機關	機關形象	服務設施合宜程度	※服務設施合宜程度 1. 核心設施及一般設施均妥為規	1. 提供舒適便利安全之洽公	各課室站	1. 執行清淨家園計畫考核，每

形象及顧客關係 (200分)			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。 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，現場備有老花眼鏡等方便民眾使用。 3. 羅東林業文化園區各項展示及遊客服務設施均考量遊客需求妥為規劃配置，並完成環湖木棧道無障礙動線，103年及104年連獲內政部評鑑友善遊憩場所，提供身心障礙者，行無礙友善空間環境。 4. 實施自然步道總體檢暨辦理教育訓練課程，引導並訓練巡護人員及相關承辦人員了解基礎設施巡護、維護之重點，將有助於提昇步道之安全性。 5. 設置山林路徑簡易標示系統，並將山徑相關調查設置結果提供消防及搜救單位使用，提高搜救	環境。 2. 以使用者角度檢視、提供合宜的服務設施設、貼心的設備，方便民眾洽公使用。		月將執行成果登錄於清淨家園顧厝邊綠色生活網。 2. 由處長派員不定期赴太平山國家森林遊樂區進行「森林遊樂區經營管理與安全維護督導考核檢查」。 3. 派員巡視各項設施，以維設施完善，並於羅東林業文化園區各展館等服務據點提供來園遊客解說摺頁。 4. 定期辦理建物與設施安全維護與更換不適
---------------------------	--	--	--	--	--	---

		效能，105 年規畫施作太加縱走、巴博庫魯山徑。 ※洽公環境滿意度 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。 2. 辦公廳主要環境清潔維護工作委託民間專責辦理。 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。 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。 5. 太平山國家森林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，		宜設施及環境衛生督導檢查。 5. 由育樂課組成小組每週進行羅東林業文化園區環境督導，並於每月定期召開跨課室溝通會議，即時提出問題與建議，有效改善園區設施安全及環境維護。
--	--	--	--	---

			確保遊客安全。 6. 員山生態教育館每月進行 1 次電梯（共 12 次）及消防設備每年進行維護及檢測。 7. 羅東林業文化園區遊客服務中心、太平山國家森林遊樂區服務站及餐廳，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。 8. 羅東林業文化園區遊客服務中心、太平山國家森林遊樂區服務站、鳩之澤遊客服務中心、翠峰山莊及員山生態教育館，設置有 AED(自動體外電擊去顫器)，提供因心室顫動引起脈搏停止患者，緊急救護之用。 9. 為提供洽公民眾、遊客免費無線上網需求，於本處、各工作站、太平山國家森林遊樂區、羅東林業文化園區、員山生態教育館、紅樹林生態教育館等裝設 WIFI			
--	--	--	---	--	--	--

			無線上網服務熱點環境。			
		服務行為友善性及專業度	一、電話禮貌測試績效 1. 要求同仁依「政府服務品質獎」電話禮貌測試量表規定辦理外，並訂定「本處禮儀規範」及「本處接聽電話禮貌守則」督促同仁遵行，每月派員抽測。 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。 二、洽公服務禮儀滿意度 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」。 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。 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。 4. 羅東林業文化園區、太平山國家森林遊樂區及生態教育館服務	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，以提升電話禮貌服務品質。	各課室站	1. 針對羅東林業文化園區國家森林志工服勤時數及服務人數紀錄統計，據以瞭解服務成效。 2. 每月測試各單位電話禮貌，對抽測成績不理想者以林務局網路辦公室通知各單位改善。 3. 本處網站建置「林業信箱」，使民眾有充分表達意見及提供建言之平台，以為服務品質改進之參考。

			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。 5. 為提升太平山國家遊樂區服務人員專業服務態度，辦理服務禮儀訓練，並依 ISO9001-2008 年版服務，另每季辦理「太平山之星」選拔。 6. 太平山國家森林遊樂區推出當日入園壽星，提供生日驚喜加值服務。 7. 為因應國際化及全球化之趨勢，加強同仁外語能力，以提升服務品質。			4. 辦理「太平山之星」票選活動。 5. 辦理服務人員教育訓練講座。
		服務行銷有效程度	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。。 2. 辦理各項教育訓練，加強同仁法令素養及專業知識，並熟悉標準作業程序，民眾洽詢時能正確回應。 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	1. 加強同仁專業知識，提升回應品質的正確率。 2. 提供一次告知服務，免民眾來回補件。 3. 透過有效的宣導活動，提升民眾對本處施	各課室站	1. 對各項業務制定標準作業程序計 55 項。 2. 製作常見問答集 Q&A，承辦人員需能正確及快速回應並公告周知。 3. 不定期辦理教育訓練強化專

		文件，以「一次告知」服務，避免民眾來回補件。 4. 本處網站提供 Q&A 資料。 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。 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。 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。 8. 結合地方政府、社區團體組織等辦理植樹節活動或社區綠美化工作，透過社區利用植栽美化的自我意識，推動相關林業政策。 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。 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，	政及服務的認知，以獲取信任、支持與合作。		業知識及技能。 4. 網頁時常更新，讓民眾有第一手的消息。 5. 針對林業相關新聞進行剪報及輿情研析處理，並及時澄清以減少誤解。
--	--	---	-----------------------------	--	---

			共同戮力守護森林資源。 11. 成立 6 個 FB 粉絲團（太平山森動一世紀、羅東自然教育中心、員山生態教育館、南澳生態教育館、紅樹林生態教育館、羅東林業文化園區）隨時更新提供第一手資訊。			
	顧客滿意情形	機關服務滿意情形	1. 本處對外提供環境教育解說服務之館舍，均對顧客進行滿意度調查（羅東自然教育中心、太平山國家森林遊樂區、羅東林業文化園區、員山生態教育館及紅樹林生態教育館），辦理趨勢分析並提出改善服務措施。 2. 依據新聞事件危機處理作業程序回應輿情。 3. 針對本處內部同仁進行滿意度調查。	經由問卷調查報告結果分析，瞭解民眾對所接受之服務觀感及評價，以提升為民服務品質。	各課室	1. 辦理民眾滿意度調查、分析並提出符合民意的服務措施。 2. 每日由專人負責剪輯並彙整與業務有關之新聞報導，立即通知相關業務單位研擬對策及檢討。
		民眾意見回應與改善情形	1. 本處對外提供環境教育解說服務之館舍除滿意度調查外，另有開放式欄位共民眾填寫，作為服務調整之參考依據。	1. 經由民眾回饋建議，調整改進，提升服務品質。 2. 建立標準化	各課室	1. 將民眾所建議之事項併入對外環境教育解說服務參考，依實際需求，

			2. 辦理與民有約活動，並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。 3. 訂定民眾抱怨處理程序作業原則。	作業流程，作為各項為民服務之依據準則。 3. 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。		隨時作立即性之調整。 2. 由專人每日隨時收信掛號，及時提交主辦單位處理，並列冊追蹤办理流程。 3. 由各單位指派專責人員辦理案件之登記、記錄、列管、追蹤、考核等事項，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研考單位，其處理時限不得逾十日。
--	--	--	---	--	--	---

構面二 (300分)	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	檢討管考
資訊提供及檢索服務(100分)	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	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： 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。 二、服務措施及出版品資訊周知度： 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&A、建置問卷、討論專區等。 三、資訊內容正確程度： 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	1. 主動公開資訊比例達100%。 2. 不定期辦理後台維護工作，以維持相關內容之正確性。	各課室	1. 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。 2. 每年6月及12月進行已登載之公開資訊項目進行半年檢討，針對已逾期、不合時宜或不須再公開之資訊予以刪除更新。 3 即時進行本處網頁資料更新，每月對網站資訊連結進行檢核作業。 4. 每月至少實施資訊安全測試，建

			作業程序，據以執行並注意資訊安全措施。 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。 3. 進行「無障礙檢測」：利用無障礙檢測工具測試，確實達到『無障礙網頁 A+』等級。		置 WSUS 自動更新主機，修補資安漏洞。 5. 太平山國家森林遊樂區、國家步道、羅東自然教育中心及羅東林業文化園區相關活動、休園、封閉等資訊，除發布新聞稿外，並於山林悠遊網、本處網頁公告週知，公開資訊比例 100%。 6. 配合林務局網頁連結提供分類檢索，成效良好。 7. 網站符合(無障礙網路服務 A+)之服務環境規範。 8. 每月主動檢視更新公開資訊，提供最新、最正確之
--	--	--	--	--	---

	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	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。 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。 3. 提供簡易查詢及進階查詢 2 種 分類檢索功能。	提供檢索功能 說明，方便民眾 使用	作業課	資訊。 機動實施網頁版 面檢討，必要時增 加檢索服務功能。
線 上 服 務 及 網 路 參 與（200 分）	線上服 務量能 擴展性	線上服務提 供及使用情 形	一、線上服務量能 1. 本處網站下載專區提供各項民 眾申辦案件表單。 2. 105 年進行太平山國家森林遊 樂區訂房作業系統更新，為方便 民眾規劃遊程，統一為 2 個月前 訂房，並提供線上刷卡服務，另 增加其他便捷及多元資訊連結， 預計 5 月底完成系統更新。 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。	推廣線上申辦書 表及線上服務、 活動訊息，以達 便民服務及更深 更遠的宣導績 效。	各課室	機動辦理線上服 務及申請書表下 載檢討，必要時增 加線上服務項目。

		4. 羅東自然教育中心、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： http://luodong-nec.blogspot.tw； http://yuanshan-elc.blogspot.com/； http://mangrove20110301.blogspot.com/) 5. 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。 二、線上服務推廣績效 1. 線上電子郵件林業信箱供民眾反映意見統計。 2. 預約森林志工解說服務績效。 3. 羅東自然教育中心主題活動線上報名成果。 4. 太平山國家遊樂區語音與網路訂房服務統計。 三、電子表單簡化績效			
--	--	---	--	--	--

			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。			
	網路參與應用情形	電子參與多元程度及互動回應情形	1. 本處網站設置林業信箱提供民眾意見反應管道，並於接獲反應後立即進行回應。 2. 羅東自然教育中心部落格電子報及活動照片下載服務。 3. 本處、各工作站及太平山遊樂區設置 iTaiwan Wi-Fi 熱點，提供免費無線上網服務。 4. 本處設置紅樹林生態教育館部落格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://mangrove20110301.blogspot.com/) 5. 本處網站設置快速服務專區，提供「問卷調查」、「最新消息」、「討論區」3種電子參與服務。 (http://lordong.forest.fov.tw/ct.asp?xItem=53935&ctNode	1. 提供網路申辦多元服務。 2. 方便民眾上網查詢所需相關資訊。	各課室	民眾反映意見列管追蹤處理情形，辦理結果即時回覆。

			=4486&mp=360#)。 6. 成立 6 個 FB 粉絲團(太平山森動一世紀、羅東自然教育中心、員山生態教育館、南澳生態教育館、紅樹林生態教育館、羅東林業文化園區) 隨時更新提供第一手資訊，並可即時回覆民眾提問。			
構面三 (300分)	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
創新服務情形(300分)	有價值的創新服務	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。	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	3. 提供太平山國家森林遊樂區網路與語音訂房及及線上刷卡，便捷又快	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。	2. 縮減民眾舟車勞頓、往返奔波時間及金錢的耗費。
					分工單位	檢討管考
					各課室站	1. 依照案件情節，除了公文之訊息傳遞外，更使用電話聯繫相關人

		速。 4. 提供羅東自然教育中心戶外教學、專業研習、主題活動及特別企劃之民眾可採網路線上報名及虛擬帳戶系統繳費。 5. 檢討縮短各項申辦案件等候處理時間及補助款撥款、配撥苗木等作業時間。 6. 為便捷各類租地申請作業，主動利用網路協查或下載資料，免除承租人奔波。 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。 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。 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。			員，加速業務推展。 2. 每月統計使用跨機關電子閘門認證次數。 3. 本處網站建置苗木相關規則、樹苗培育地點、洽辦電話，以供民眾查詢。
	創新服務標竿學習效益	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	1. 透過活動及解說方式傳達在地自然	育樂課	1. 透過公開社群網

		相關資源經營的重要推手，藉由區域性的戶外教學、到校推廣及定期特展活動，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。 2. 城市裡的祕密花園—持續經營羅東林業文化園區：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。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；設置森產館、森活館、森趣館、森動館、竹探館、森美館、森藝館及百年舊書攤等林業主題，並設有羅東自然教育中心做為推廣林業文化、環境教育及藝文美學基地。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	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。 2. 專業又具主題性特展，有效提供國人對於台灣木竹產業現況發展的認識，愛用國產品，減少運送里程。 3. 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。 4. 創造都市綠林及傳遞綠化減碳愛地球等環境觀念。	頁，接收民眾建議，據以精進改善，持續提升整體品質。 2. 統計解說服務場次及入館參觀人數，做為園區活動推展、經營管理及提升來園民眾優質服務之參考。 3. 對不定期推出之活動，於活動前研討，結束後針對民眾
--	--	---	--	--

		的最佳園地。 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。 4. 104-105 於羅東林業文化園區森藝館辦理跨年度「木竹創意特展」，14 個產官學跨界合作，5 項主題展「木生活與木美學」、「國產材與 MIT 微笑標章木竹藝品」、「木藝木趣」、「繽紛的木竹世界」及「一粒種子奧秘的生命旅程」，提供國人對於台灣木竹產業的認識平台。			反應、活動內容進行檢討。 4. 組成社區植樹綠美化「評選小組」實地考評，並針對績優社區予以表揚，凝聚民眾認同及居民向心力。
	組織內部創新機制及運作情形	1. 因應休閒運動風氣盛行，面臨許多協會提出於太平山舉辦體育活動的需求，訂定「羅東林區管理處太平山國家森林遊樂區舉辦體育活動申請須知」以做為相關活動申請、審核及公開評選之依據。 2. 太平山國家森林樂區採購在地有機小農及縣農會食材，以符在地生	1. 藉由辦理體育活動，創造太平山森林遊樂區國際行銷新面向，同時透過運動休閒產業的包裝，引進遊樂區生態旅遊新	育樂課	1. 於每年 12 月份接受團體申請，透過評選機制，遴選出良好

		產，在地消費，減少碳足跡之環保作為。 3. 訪視宜蘭縣境內原鄉部落，收集文創藝品及農特展品清單資料，並篩選合適產品簽訂合作契約，再於太平山國家森林遊樂區銷售據點進行展售。 4. 羅東自然教育中心展售與課程活動相關之環境教育紀念商品。	客群。 2. 提供遊客多元遊憩體驗及遊程方案，開發不同客源，增加入園人數，提升經營績效，同時降低鳩之澤客訴機率。 3. 地產地消，建立合作機制，互為推廣，取得雙贏。 4. 透過課程活動相關紀念品之展售，附加環境教育價值，降低公務預算支出。		並具宣傳力之單位。 2. 針對民眾反應內容進行檢討改進。 3. 訂定羅東林區管理處周邊社區特色產品展售要點，篩選合適商品簽訂合作契約。 4. 篩選與中心課程連結
--	--	---	---	--	--

					性高之 紀念商 品，簽報 核准後 進行展 售。
--	--	--	--	--	--

伍、管制考核及檢討：除接受主管機關之考核、訪查與輔導，以及國家發展委員會不定期查證外，平時依據「第九屆政府服務品質獎評獎實施計畫」及「行政院農業委員會 105 年度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林務局核備後實施，如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

《附件 2》

測試人員：_____

81

	(二) 總機人員接聽速度 (如無電話語音總機系統，本項得分乘以 2.5，滿分 25 分)	10	
☐	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)	10	
☐	2、連打 2 次無人接聽。(隔 10 分鐘後再測 1 次)	0	
☐	3、電話故障。	0	
	(三) 總機人員電話禮貌	20	
☐	1、接話時，首先清晰報明單位。	3	
☐	2、說「您好」、「早安」等問候語。	3	
☐	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	
☐	4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。	2	
☐	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	
☐	(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)	
☐	(2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。	(2)	
☐	(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)	
☐	6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。	2	
☐	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	
☐	(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)	
☐	(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)	
☐	8、總機人員之接聽態度：	2	
☐	(1) 語調謙和、熱誠。	(2)	
☐	(2) 語調平淡，態度尚佳。	(1)	
☐	(3) 語調急躁、不耐煩。	(0)	

測試結果	考核內容（總分 100 分）	細項配分	分項得分
	二、業務單位接聽電話：55 分		
	（一）接聽速度	15	
☐	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）	10	
	2、業務單位無人接聽之情形：（無無人接聽情形，本項給分）	5	
☐	（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...）。	(5)	
☐	（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。	(0)	
☐	（3）電話故障。	(0)	
	（二）電話禮貌	25	
	1、接話應對情形	10	
☐	（1）清晰報明單位名稱或自己姓名（氏），說「您好」、「早安」等問候語。	(10)	
☐	（2）清晰報明單位名稱或自己姓名（氏）。	(5)	
☐	（3）未報明單位名稱或自己姓名（氏），說「您好」、「早安」等問候語。	(5)	
☐	（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。	(0)	
☐	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。	5	
	3 接話時之態度：	10	
☐	（1）語調謙和、熱誠。	(8-10)	
☐	（2）語調平淡，態度尚佳。	(5-7)	
☐	（3）語調急燥、不耐煩。	(3-4)	
☐	（4）語調粗暴。	(0)	
	（三）答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。	15	
	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：		
☐	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）。	(12-15)	
☐	2、解說尚可（對相關作業程序及主管法規簡單說明）。	(8-11)	
☐	3、解說不清楚（對相關作業程序及主管法規並不了解）。	(4-7)	
☐	4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	(0)	
測試結果	考核內容（總分 100 分）	細項配分	分項得分
	乙、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復情形：		

☐	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。	(14-15)	
☐	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。	(12-13)	
☐	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。	(10-11)	
☐	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。」	(8-9)	
☐	5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	(6-7)	
☐	6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)	
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	☐	☐	☐	☐	☐
舒解身心壓力	☐	☐	☐	☐	☐
滿足學習目的	☐	☐	☐	☐	☐
享受生態環境	☐	☐	☐	☐	☐
瞭解林業歷史	☐	☐	☐	☐	☐
參訪歷史建築	☐	☐	☐	☐	☐

6. 請問您參觀完本園區後：

選項	非常	不願	無意	願意	非常
----	----	----	----	----	----

	不願意	意	見		願意
願意再次前來園區	☐	☐	☐	☐	☐
願意推薦親朋好友前來園區	☐	☐	☐	☐	☐
即使園區收費，也願意再次前來	☐	☐	☐	☐	☐

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	☐	☐	☐	☐	☐
應管制展示館入館人數	☐	☐	☐	☐	☐

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	☐	☐	☐	☐	☐
園區停車設施	☐	☐	☐	☐	☐
園區戶外設施	☐	☐	☐	☐	☐
園區展示館設施	☐	☐	☐	☐	☐
園區遊客服務中心提供資訊	☐	☐	☐	☐	☐
各展館解說人員的服務態	☐	☐	☐	☐	☐

度					
各展館解說人員的專業知識	☐	☐	☐	☐	☐

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 ☐ 男 ☐ 女		教育程度 ☐ 小學以下 ☐ 小學 ☐ 國中 ☐ 高中〈職〉 ☐ 專科 ☐ 大學 ☐ 研究所	
居住地 ☐ 宜蘭縣 ☐ 花東地區 ☐ 北部 ☐ 中部 ☐ 南部 ☐ 離島 ☐ 中國 ☐ 港澳 ☐ 新加坡 ☐ 其他_____		職業 ☐ 學生 ☐ 軍公教 ☐ 農 ☐ 工 ☐ 商 ☐ 服務業 ☐ 退休 ☐ 待業 ☐ 其他_____	
年齡 ☐ 18~24 歲 ☐ 25~29 歲 ☐ 30~34 歲 ☐ 35~39 歲 ☐ 40~44 歲 ☐ 45~49 歲 ☐ 50~54 歲 ☐ 55~59 歲 ☐ 60 歲以上			
收入 ☐ 無 ☐ 20000 元以下 ☐ 20001-40000 元 ☐ 40001-60000 元 ☐ 60000 元以上			
請問您今天同行的人數 ☐ 無同行者 ☐ 1-5 人 ☐ 6-10 人 ☐ 11 人以上			
請問您今天的旅遊型態為 ☐ 獨行 ☐ 家庭旅遊 ☐ 員工旅遊 ☐ 朋友邀約 ☐ 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。			

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。

