第 1屆「政府服務獎」參獎申請書

參獎類別 整體服務類

行政院農業委員會
林務局羅東林區管理處

中華民國106年12月31日

在東方信仰中，土地公是大地的守護神。

我們林業人，

有著如貓頭鷹般敏銳的雙眼，機敏覺察每一件可能危害森林的事件，防範未然；

又有如土地公一般，兢兢業業、鉅細靡遺，總是默默守護山林大地。

正因這份專業與堅持，

期能將這片美麗的山林，留給我們後代子子孫孫。

臺灣杜鵑

灰林鴞
Tawny Owl

我們以「太平山」常見動植物相為元素，貫穿全文…

美編設計理念如下：

臺灣有十二種貓頭鷹，太平山調查結果有八種，

以「灰林鴞」出現頻度最高。

在西方神話裡，貓頭鷹是智慧的象徵，有洞悉一切的能力；

又因其屬夜行性動物，專門於夜間捕捉鼠類，與本機關打擊「山老鼠」業務不謀而合，彷彿大地夜間之守護神，故以其為意象，代表我們守護山林的決心。

文中另搭以太平山常見花草插繪，願掬一縷山林清新雅緻、秀麗芬芳，與您共享。

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　吳坤銘　職稱　處長

機關地址　宜蘭縣羅東鎮中正北路118號

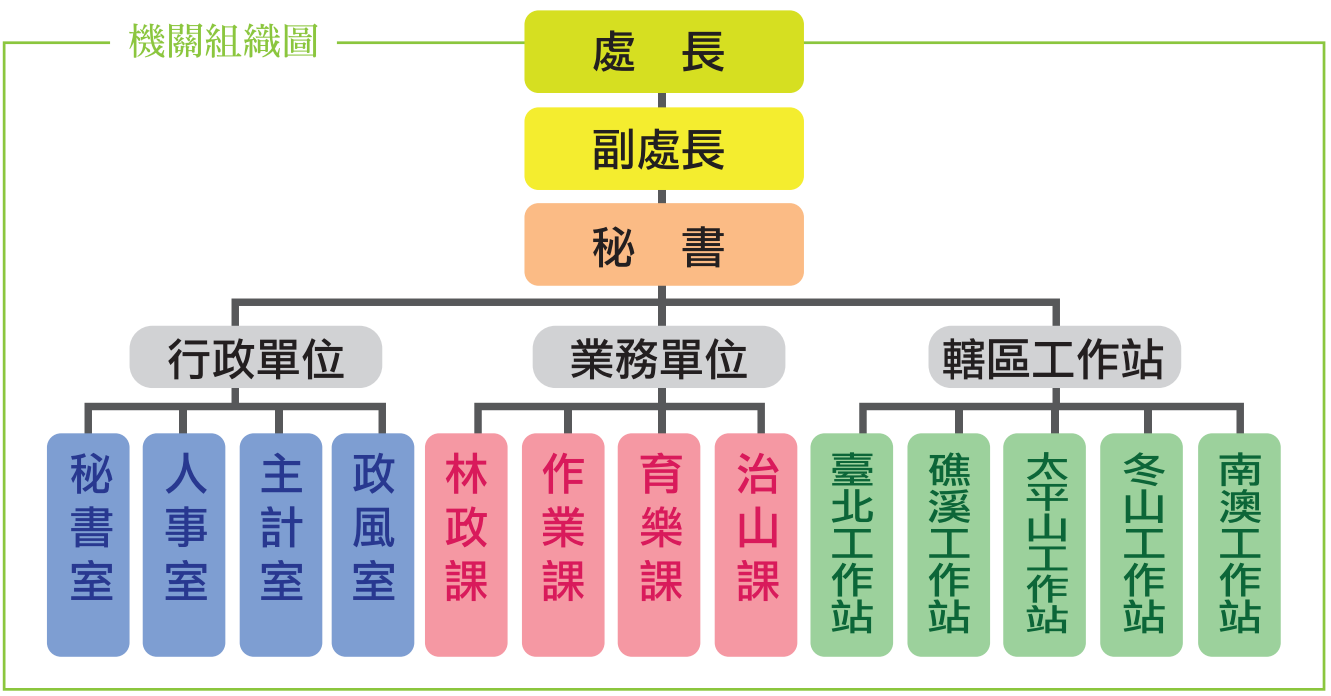
機關員額　共計：282人（含約聘雇及臨時人員）

總預算　842,847千元

聯絡人　翁儷真　職稱　技正　電話　(03)9545114轉137

電子郵件　a0510@forest.gov.tw　傳真　(03)9549041

機關組織圖



本機關參獎申請書所提報之成果數據均與事實相符，如有不符，願負一切責任。

機關首長：吳坤銘　（請簽名或蓋章）

日期：中華民國106年12月31日

目次

壹、機關業務現況簡介

一、前言 01
二、羅東林區管理處服務現況與挑戰 01
三、我們推動為民服務之宣言 08

貳、服務績效

構面一、 基礎服務

一、服務一致及正確 09
二、服務友善 15

構面二、 服務遞送

一、服務便捷 31
二、服務可近性 35
三、服務成長及優化 44

構面三、 服務量能

一、內部作業簡化 55
二、服務精進機制 60

構面四、 服務評價

一、服務滿意情形 71
二、意見回應處理情形 76

參、未來努力方向 79

肆、附件

一、機關歷年榮譽 80

表目錄

表 1-1申辦業務訂定文件化資訊一覽表 09
表 1-2民眾申辦案件於處理時限內完成案件比率 10
表 1-3本年度專業訓練一覽表 11
表 2-1 Facebook粉團本年度經營成果 42
表 2-2 遊樂區入園人數及收入統計表 52
表 3-1 歷年工程治理成效 64
表 4-1 其他遊憩區域服務品質問卷調查分析統計 73
表 4-2 本年度民眾意見來源統計 76
表 4-3 民眾意見之改善情形 77

圖目錄

圖 1-1 提升公文處理效率及稽催控管流程 10
圖 1-2 建構安全防護網 14
圖 1-3 從「心」出發 優化辦公環境及遊憩場所 15
圖 1-4 自然步道及山徑位置圖 21
圖 1-5 七項人性化網站介面設計理念 23
圖 1-6 林火災害潛勢庫資訊系統 26
圖 1-7 首長信箱處理流程 27
圖 1-8 其他線上服務進度查詢流程 27
圖 1-9 保護(留)區經營管理措施 29
圖 1-10 野生物保育執行成果 30
圖 2-1 全功能服務站據點 31
圖 2-2 社區林業申辦流程 32
圖 2-3 自然保護(留)區進入申請流程 33
圖 2-4 自然教育中心課程線上報名流程 33
圖 2-5 大南澳生態旅態聯盟單一窗口平台 34
圖 2-6 租金多元繳納方式 34
圖 2-7 生態旅遊策略聯盟推動成果 37
圖 2-8 自然教育中心四大類型環教課程 37
圖 2-9 檢警林跨機關平台辦案模式及成果 44
圖 2-10高科技防範盜伐機制 45
圖 2-11結合社區加強森林保護計畫執行成果 45
圖 2-12漂流木處理程序 47
圖 2-13與原民部落推動共管執行成果 48
圖 2-14植樹造林固碳成果 49
圖 2-15本年度企業認捐造林工作情形 49
圖 2-16羅東自然教育中心願景與目標 52
圖 2-17自然教育中心蘊含的正面能量 53
圖 2-18多元人力運用成效 54
圖 3-1 開口契約簡化採購具體效益 56
圖 3-2 內部資訊即時傳遞簡化效益 57
圖 3-3 整合型新社區林業計畫 58
圖 3-4 內部資訊雲轉化成對外web 59
圖 3-5 全方位機關跨域合作示意圖 60
圖 3-6 國有林疏伐暨利用系列影片發想心智圖 62
圖 3-7十三分坑整治對策及成果 65
圖 3-8 手作步道工作假期創新加值 69
圖 3-9 里山倡議實施方法的五個行動策略面向 70
圖 4-1 文化園區服務滿意度分析結果 72
圖 4-2 廉政滿意趨勢分析圖 74
圖 4-3 抱怨及衝突爭議解決程序 76

Great 讚

行政院農業委員會林務局羅東林區管理處

十項全能 服務無所不能

全臺首家引進美國ICS應用於森林火災應變處理，成為全國防救災學習標竿。
全臺率先建置山徑標示及通訊牌誌，許山域一個安全的未來。

首推檢警林聯合查緝平臺，獨家運用高科技儀器，打擊山老鼠。

幕後推手，林地使用創造三贏(本處、宜蘭縣政府、民眾)，
促成全臺首設「宜蘭縣鰻寮設置及管理辦法」。

首部製作「傳統伐木技術紀錄片」，完整紀錄過去，找回失落的伐木技術。

太平山國家森林遊樂區，自行營管，全國首家通過品管及環境ISO雙認證，
榮獲3項績優殊榮(優質英語環境、生態旅遊地遴選、全國績優國家森林遊樂區)
及6項以上認證及肯定。引進線上金流提供刷卡功能，
為公部門唯一提供線上金流訂房服務之直營山莊。

好上加好，兼顧歷史空間活化及環境教育深化。
羅東林業文化園區，榮獲公有財產活化績效第二名、友善遊憩場所肯定；
羅東自然教育中心，取得環教設施場所認證，榮獲2項大獎
(宜蘭縣、國家環境教育獎)及網路票選「優質環境學習場域」之肯定。

給魚吃，不如給釣竿-首創輔導建立「大南澳生態旅遊聯盟」單一窗口。

同仁自行開發文創商品達34項以上，行銷本處特色。

全方位發揮機關跨域合作功能，團結協作、事半功倍，精進服務作為。

引進生態治理工法，整體治山理水，顯著減少崩塌面積，
兼顧治理效益及維護生物多樣性。

臺灣羊桃

以「生態永續的森林家，
愛盈此間、森生不息」自我期許。
緬懷歷史，心存感恩與敬畏；
面對未來，共創平衡和諧的生態世界。

玉山假沙梨

One

壹 機關業務簡介

About Luodong Forest District Office

我們為民服務的願景－
打造兼具防災、健康、育樂及社區的森林。

(一)防災的森林

1.國有林整體治山防災之落實
2.國有林地穩健管理
3.加強林地護管工作
4.保安林的完善經營

(二)健康的森林

1.持續進行森林資源調查，建立完整林業基礎資訊，以為科學管理之依據
2.持續強化森林培育，讓綠林樹海生生不息
3.人工林適當撫育更新，建構健康森林兼生產木材
4.林木疫病及入侵種的強化管理
5.國有林導入森林認證(FSC)與國際接軌

(三)育樂的森林

1.優化太平山國家森林遊樂區
2.完備自然步道系統
3.精進羅東自然教育中心質能
4.活化羅東林業文化園區
5.強化生態保育功能

(四)社區的森林

1.結合社區力量，協助查緝盜伐、濫墾及森林火災之防範
2.實質建立與原住民之夥伴關係
3.持續推動社區林業—居民參與保育共生計畫
4.輔導社區參與生態旅遊
5.架構國土生態綠網，深化里山倡議

一、前言

臺灣，一顆落於太平洋上的璀璨明珠。氣候多變、生態多樣、地狹人稠；面積僅 3 萬 6 千平方公里，人口密度卻高居世界第 2 位。獨特的地理環境，孕育出豐富的生態資源，締造出許多世界第一；秀麗獨特的山河、巧奪天工的景緻與各具特色的人文采風，令人驚艷、魅力無窮，交織勾勒出臺灣生態旅遊的高顏值。臺灣這座高山島嶼，這許多高峰的存在，是激烈造山運動和河川侵蝕作用留下的痕跡，地質年代甚輕，地形陡峻、地質脆弱、河流短急，板塊運動從未止歇。幸而，臺灣森林覆蓋率高達 60.7%，不僅孕育了豐富的自然資源，亦是面對氣候變遷及維護高山脆弱地質的最佳屏障。

人生百年，於天地間僅猶若驚鴻一瞥；而佇立在美麗福爾摩沙脊樑上的巨林，星羅棋佈如天降神兵，駐守臺灣命脈要塞、守護臺灣子民，歷經數千載光華而森生不息。臺灣林業百年風華，亦如臺灣子民成長計時縮影，自光復以來，已從「伐採林業」、「育成林業」、「生態林業」，發展到「保育林業」，每一階段，均有其不可卸卻的時代使責與須面對的問題。

林業的經營實為一長期事業，經營的目標係發揮森林的公益與經濟效能，以國土保安的長遠利益為目標。而森林具有各種生態服務價值，為使森林資源發揮多目標功能，依林地現況、特性，將國有林地區劃為自然保護區、國土保安區、林木經營區及森林育樂區等 4 個分區，分別訂定經營目標。本處目前以國土保安區占 55.34% 為最，其次為自然保護區占 19.91%，林木經營區及森林育樂區分別占 17.76% 及 6.99%。

二、羅東林區管理處服務現況與挑戰

林務局轄下計有 8 個林區管理處，本處轄管林地跨越宜蘭縣、基隆市、臺北市及新北市（淡水河以東）、花蓮縣之一部分，面積高達 199,392.61 公頃，業務龐雜，全處員額僅 282 人，全體同仁莫不懍於職責重大，且以身為林業人為榮，以臨深履薄的態度，兢兢業業、戮力以赴。我們在建構安全綠家園基礎下，發展森林的經濟、保安、遊樂等功能，未來以加強植樹造林及強化生態保育為 2 大主軸，勾勒出我們為民服務的願景－打造兼具防災、健康、育樂及社區的森林。

（一）防災的森林

森林是大自然的調節器。如果森林資源不足或毀壞，自然生態系統的平衡即無法維持，各種自然災害即會來臨；自然以廣大的恩典賜予人類森林，也可展現巨大威力造成重大災害。臺灣地區人口稠密，都會、聚落遍布全臺，人類居住的區域與山林間的距離極短，如果山林環境無法維持穩定，對人類居住及產業發展環境，都將成為潛在的危害因子。

1. 國有林整體治山防災之落實

臺灣地質破碎，難以承受極端氣候造成災害，更需以集水區為單元，有效整體規劃，強化治山防災工作效能。上游進行水庫集水區國有林經營，中游針對國有林崩塌地與高危險潛勢集水區治理，下游辦理國有林野溪防砂工程及土砂清疏工作。運用「國有林防災應變及堰塞湖監測系統」與「林務局行動防災系統 APP」，強化監測預警功能、落實防災應變。

2. 國有林地穩健管理

本處轄管林地跨越 5 個縣市，經管林地 28,827 筆，土地公告現值約 1,124 億新臺幣。國有林地管理包括土地地籍及產籍資料管理、林地放租案件及違規（法）案件等之處理。目前租地造林租約存續計 2,421 件（7,184.94 公頃）、暫准租地 701 件（324 公頃）、礦業用地 59 筆。針對環境敏感區國有林地（土石流潛勢地區、水庫集水區及河川區兩側等），逐年編列經費，補償收回租地造林地；對於違法占用之國有林地，循司法程序訴請返還林地，實現公平正義，收回造林妥善管理，回復森林生態系服務；國有林暫准、特別放租地（如礦業用地），列入重點巡視區加強管理；健全林火應變指揮系統，推動林火防災教育訓練，降低自然災害的發生，減少災害所造成的危害及人民生命財產的損失。

3. 加強林地護管工作

本處現有 92 名巡山員人力，堪稱山林英雄、大地守護神，平均每位巡山員護管林地面積高達 2.1 千公頃以上，現場巡護主要工作為巡視區內查報取締盜伐、濫墾、非法獵捕、森林火災防救、放租地管理、造林、治山防洪、林業宣導、山難救助及各

項生態調查監測等。近年盜伐集團採有組織的犯案模式，甚持槍械，本於保護森林的信念，同仁無畏恐懼，持續打擊山老鼠。近來面臨人力老化、短缺的窘境，與日劇增的工作量及執行業務時各項挑戰，又所負責工作具專業性，非一般人員可勝任，我們憑藉的是對大地的熱愛與使命感，不斷的精進訓練，與時俱進，執行巡護工作。

4. 保安林的完善經營

轄內保安林編入面積達 6 萬公頃，其中約 4.8 萬公頃位於國有林事業區內，森林覆蓋良好；另位於國有林事業區外之保安林約 1.2 萬餘公頃，因緊鄰都市近郊，受破壞情形較為嚴重，應持續復育，俾發揮森林涵養水源及防風防災等公益效能，落實森林環境保全功能。其中海岸保安林，為維持有效減緩飛砂、季節風、鹽霧及潮浪危害，保護內陸農田之功能，恢復海岸生態景觀，故加強海岸保安林生態復育，建構濱海綠色廊道。近年來氣候異常現象顯著，破紀錄的致災性豪雨產生漂流木危害下游與出海口，除追本溯源加強源頭各項治理外，漂流木的即時處理，亦是重要課題。

（二）健康的森林

森林是可再生的自然資源，森林中多樣化的生物資源若未經妥善經營，終將因老化、衰亡而造成森林生態系劣化。「天然林的生態保育」與「人工林的永續經營」，是森林經營的兩大主軸，為達成森林之公益與經濟效用，科學規劃、合理經營，更是人工林發展關鍵。

1. 持續進行森林資源調查，建立完整林業基礎資訊，以為科學管理之依據

森林資源是有生命、可更新的資源，具生長和死亡的規律，質、量均處於動態變化中，惟有掌握完整精確的資訊，始能作出正確的營林決策。依據第四次全國森林資源調查結果，本處轄管國有林事業區面積 176,303.84 公頃，天然林面積 131,279.7 公頃，占總面積 74.46%；人工林面積 45,024.1 公頃，占總面積 25.53%；森林蓄積總計 45,195,196.9M^3；森林生態效益推估總計碳貯存 76,880,577.8 公噸。

2. 持續強化森林培育，讓綠林樹海生生不息

太平山森林生產事業，早在開始伐木後的第三年（民國 7 年），就開始有計畫的在伐採跡地造林；形成今日林木蓊鬱、群山青翠的天然綠境。這一片蔥鬱茂盛的森林，不僅孕育了龐雜豐富的生態系、厚植森林育樂資源；也涵養了廣大蘭陽地區的水源，對於保障蘭陽地區所有人民生命財產安全，功不可沒，迄今營造人工林 30,490 公頃，投入守護大地的行列。造林目標朝向高山保育、坡地復育、平地景觀綠美化、海岸造林，持續提升育林及管理技術，推動綠色造林。

3. 人工林適當撫育更新，建構健康森林兼生產木材

以不破壞水土保持原則，選擇林分鬱閉、大面積針葉樹造林地，就林道可及地點優先辦理疏伐作業，營造健康及優質森林；本年度疏伐撫育 48.62 公頃。以「森林生態系經營」之尺度，妥適規劃林木經營區範圍，配合人工林經營需要，健全既有林道網絡，釐訂林木伐採計畫。協助媒合國內木產業之需求，輔導連結生產、運銷與加工之上、中、下游產業鏈，提升產業發展。

4. 林木疫病及入侵種的強化管理

林木疫病蟲害對環境生態及經濟均造成重大衝擊，外來入侵種更對本土生態造成重大危害，為建立長期清理機制，已訂定「林木疫病防治行動計畫」及「外來入侵種管理行動計畫」，有效防治林木疫病及入侵種。

5. 國有林經營導入森林認證（FSC）與國際接軌

森林永續經營即是藉由維持森林生態系的健康與活力，滿足對各種森林功能的現代需求，但不減少森林滿足後代需求的能力。而全體社會的廣泛參與，是實現森林永續經營的根本途徑；即是將利益與機會公平分配給各族群社會、經濟團體、類別及世代。導入森林管理委員會（Forest Stewardship Council™, FSC™）的森林經營驗證標準，邁向符合國際規範的生態經營。

（三）育樂的森林

臺灣雖小，森林資源卻無比豐富，從熱帶至亞寒帶等植物群落間，孕育豐富多樣的野生動物社會，蘊藏璀璨迷人的歷史與文化，從而提供了多樣化的自然遊憩環境。森林育樂的原則即是以環境倫理為本質、生態旅遊為原則，不破壞自然環境，並為當地住民帶來經濟效益。

1. 優化太平山國家森林遊樂區

太平山的開發，始於民國 4 年，昔日與阿里山、八仙山並稱為臺灣三大林場，以生產檜木聞名於世。伐木事業的興盛，帶動羅東經濟的繁榮，百業興起，更一躍成為主要檜木市場。71 年直營伐木作業結束，72 年轉型設置為太平山國家森林遊樂區。藉由完備的軟硬體規劃、解說及環境教育之導入，透過公私策略聯盟，共推生態旅遊，提供民眾悠遊山林之優質體驗。

2. 完備自然步道系統

遍佈蘭陽山林原野的步徑、古道、獵徑，曾為早期先民的交通、補給、巡邏、狩獵、生產路線，期間蘊含著蘭陽地區發展的歷史，也記錄了山岳的變化萬千；藉由步道系統的規劃，延伸林野景緻，展現族群風采，並串聯國家森林遊樂區、自然保護區、山林部落及景觀據點，可發展區域或帶狀的生態旅遊網絡。這些步道的建置，讓人們能安全、歡愉地以雙足親炙山林，在荒野中走路、健行，而且用眼去看、用心去體會品味，在輕裝、簡食、徐行、寧靜的概念下，不僅藉以培養堅忍卓絕的臺灣精神，更從步道中擷取更多的生活智慧。根據臺灣首府大學觀光研究所團隊之研究，蘭陽 8 條社區型步道，年遊客人數 95 萬人次，帶給地方的產值約 18 億，若每條步道以 6 百萬整建，8 條 4,800 萬，政府的投資，一年可全數回饋於社區民眾身上。

3. 精進羅東自然教育中心質能

97 年成立羅東自然教育中心，以充滿人文歷史與自然原貌的羅東林業文化園區為環境教育實施場域。導入專業人力，系統性發展課程方案，以「師法自然、快樂學習」為宗旨，提供「教育、保育、文化、遊憩、研究」等功能，與正規及非正規教育體系結合，成為森林環境教育資源之整合與供應平台，期能逐年達到環境教育永續經營，並成為引領潮流的綠領新興產業。

4. 活化羅東林業文化園區

活化早期遺留豐富的林場文化資產，提供獨特的林業文化體驗與休憩環境，讓民眾了解臺灣林業經營對臺灣社會、經濟發展的貢獻。羅東林業文化園區經文建會評定為宜蘭縣文化景觀潛力點，並以「羅東林場」舊稱指定登錄為文化景觀，不僅成為蘭陽地區旅遊動線的窗口、羅東新地標，更讓林業文化躍升為一種城市生活的藝術能量。

5. 強化生態保育功能

加強自然保護區域經營管理及野生物保育，維護物種及棲地多樣性，加強珍稀動、植物之調查、研究、保育和復育。

（四）社區的森林

臺灣國土脆弱，森林經營者必須以百年之時間尺度，對森林經營作出高瞻遠矚之規劃，因為一失足，如造成不可逆之反應，再回頭也非百年身。臺灣的森林經營應以防災為主，維持森林的健康，提供人們育樂之用，並運用社區力量共同護林，才能真正發揮森林之公益與經濟效能，庶幾不愧於後代子孫。

1. 結合社區力量，協助查緝盜伐、濫墾及森林火災之防範

向來，打擊非法採伐林木，是我們「重中之重」的業務，同仁等幾乎是冒著生命危險與莠民搏鬥。而在深山現場，披荊斬棘、餐風露宿、長期埋伏，同仁們艱苦卓絕，以捍衛國有森林為使命，避免我們賴以維生的森林環境遭受破壞，同時維護森林公益功能，永續森林經營。透過強化森林保護機制與擴大結合社區巡護之執行策略，形成「社區聯防」、「護管責任制」、「深山特遣」等低、中、高海拔之三層綿密且完整的防護機制，達到維護自然資源、遏止盜伐盜獵、捍衛臺灣山林及永續保護國土之目標。

2. 實質建立與原住民之夥伴關係

由於國有林周邊多為原住民社區，他們的生計與林業經營息息相關，本處將持續加強與原住民族建立夥伴關係，與社區部落共同學習、調適與成長；並借重原住民對山林的了解及智慧，共同參與林業經營管理，提供就業機會，達成包容性成長和森林資源永續發展的目標。

3. 持續推動社區林業—居民參與保育共生計畫

持續透過社區林業的機制，協助社區夥伴復舊社區生態棲地。林業走出去，協助社區營造生態家園；民眾走進來，協助政府資源管理互動合作；我們和社區一起，營造永續生態家園，打造林業新境界。

4. 輔導社區參與生態旅遊

重視傳統人地互動智慧，鼓勵山村、農村有人生產和生活，守護環境與兼顧生產力，培訓步道周遭社區生態環境、文史解說人員承接多元遊程，如工作假期及導覽解說，結合山村聚落文化及產業，促進自然環境與地區居民和遊客之相互成長及山村產業發展。

5. 架構國土生態綠網，深化里山倡議

森林生態系是臺灣面積最大的生態系，更以 11 個不同型態的保護區串聯起「中央山脈保育軸」，受到最多關注及相對完善的保護；但在此保育軸帶周邊的淺山區域卻尚未受到保護。淺山地區的私有土地大多是農田，農田生態系具有串聯各保護區域的生態廊道功能，也是農田生物多樣性的寶庫，惟棲地破碎化、慣行農法盛行，讓生物多樣性急劇消失。未來將以中央山脈保育軸為基礎，透過點、線、面串起整體架構；並由政府與民間協力，建構從山脈到海岸的國土生態保育綠網，讓生態系更加健全而完整，使民眾感受到保育的益處，生物多樣性資源得以永續發展。「里山倡議」是實現社會與自然和諧共生的理想，以由下而上的精神，由在地居民發掘自己的環境、生態、人文、產業特色，透過政府的陪伴，建立友善環境的產業生產模式。「森、川、里、海。水從高山流下來，沿途沒受到汙染，流進大海才不會有問題。」推動里山熱點盤點計畫，落實環境永續目標。

三、我們推動為民服務之宣言

92 年，我們以「自然的森林家，溫馨服務百分百」為我們的服務宣言，獲得服務品質的肯定。這些年來同仁戮力服務，不敢稍有鬆懈。面對環境的變遷，林管處就像矗立在大地母親脊背上的服務中心，轉譯承接大地恩澤的符碼，再予運轉調度滿足各面向的需求。我們勇敢超越過去的框架、盡力展現；還原最初的感動，今以「生態永續的森林家，愛盈此間、森生不息」自我期許，打造兼具防災、健康、育樂及社區的森林。緬懷歷史，心存感恩與敬畏；面對未來，共創平衡和諧的生態世界。

MEMO

有一種體驗，你會內化成氣質；
有一種感動，你會延伸成大愛；
有一種課程，你會終身去傳播。
我們經營森林，我們必須讓民眾親近自然。

服務一致及正確

(一)申辦業務訂定標準作業流程

1.申辦業務標準作業流程訂定比率及持續檢討情形
2.公文處理及案件申辦書表電子化

假繡球

(二)服務及時性

1.民眾申辦案件於處理時限內完成案件比率
2.現場及電話查詢，專人服務
3.E-mail、書面或傳真申辦，全程管控，依限回覆

(三)服務人員專業度

1.提升文教品質，培育優質人力─檢視業務需要，加強專業訓練
2.建構人力資源發展體系
3.專業測試認證，服務品質保證─外語檢定及專業證照
4.國際導入專業指標--擴展專業幅度，改變視野高度
5.**不斷精進、自費研修**

(四)打造緊急災害應變體系，強化風險管理

1.首家引進美國ICS，成為全國防救災學習標竿
2.建構安全防護網

深山野牡丹

Two

貳 服務績效

Service performance

構面一 基礎服務

服務友善

(一)服務設施合宜度

1.從「心」出發 優化辦公環境及遊憩場所
2.營造遊樂區為優質生態旅遊地
3.活化運用歷史空間 讓林業文化躍升為城市生活的藝術能量
4.優化生態教育館
5.打造優質自然步道 讓民眾走入山林擁抱自然

(二)網站使用便利性

─七項人性化網站介面設計理念

1.人性化網頁設計 打造舒適瀏覽環境
2.即時訊息公開及訂閱傳送
3.資料查詢、提供及分享
4.地圖及影音資訊
5.符合無障網頁設計，便利視障人士瀏覽
6.依使用者需求適時調整入口網頁配置
7.太平山國家森林遊樂區線上訂房系統

(三)服務行為的友善性

1.人員服務禮儀
2.電話服務禮儀

(四)服務資訊透明度

1.主動公開資訊
2.資料開放
3.案件查詢管道

(五)維護生態系統服務

1.森林生態基礎資料庫建置
2.棲地保育、維護生物多樣性

:本機關優勢表現項目

一、服務一致及正確

（一）申辦業務訂定標準作業流程

1. 申辦業務標準作業流程訂定比率及持續檢討情形

本處機關業務項目計 118 項，訂定作業程序、要點、辦法計 278 項；訂定作業標準書、作業流程、作業細則（辦理應注意事項）計 226 項；訂定表單或工作紀錄計 640 項；訂定書表範例計 39 項；網路公開計 39 項。申辦業務標準作業流程訂定比率 94%，確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性。法令若有修改均配合加以修正相關作業流程，持續檢討改進，修正相關內容之業務項目計 11 項，達 9.3%；配合網站公布之 FAQ，增列 6 則、修正 15 則，與時俱進，確保服務一致及正確性（表 1-1）。

表 1-1 申辦業務訂定文件化資訊一覽表

業務面向	業務項目	作業程序／要點／辦法	作業標準書／流程／細則／規範	表單／工作紀錄	書表範例	網路公開	檢討修正
森林經營	7	23	26	51	15	15	1
林政管理	17	13	17	20	18	18	0
保育及育樂	16	73	75	171	3	3	7
防災治理	1	1	27	200	0	0	0
人事行政	49	94	49	128	0	0	0
主計事務	2	10	0	0	0	0	2
秘書行政	25	63	31	69	3	3	1
政風廉能	1	1	1	1	0	0	0
合計	118	278	226	640	39	39	11

2. 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、簽辦製作、稽催及檔案管理等改為電腦作業；並配合行政院「電子公文節能減紙績階方案」，落實電子發文，本（106）年電子發文比率為 90.4%，超過年度目標值（70%）。提供申辦案件各式書表填寫範例供民眾參考，並於網路提供線上表單下載服務。

筆硯WEB公文製作系統

公文管理系統

（二）服務及時性

1. 民眾申辦案件於處理時限內完成案件比率（表 1-2）

表 1-2 民眾申辦案件於處理時限內完成案件比率

申辦案件類型	處理時限	105 年		106 年		差異百分比
		件數	處理時限內完成案件比例	件數	處理時限內完成案件比例	
民眾申請	10 日曆天（含假日）	29 件	93.1%	35 件	94.29%	▲ 1.19
人民陳情	15 日曆天（不含假日）	13 件	100%	10 件	100%	0
首長信箱	6 日曆天（不含假日）	93 件	94.62%	71 件	98.91%	▲ 4.29
土地敏感區位查詢	6 日曆天（不含假日）	1,640 件	99.9%	1,330 件	100%	▲ 0.01

2. 現場及電話查詢，專人服務

民眾至櫃檯查詢服務，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，立即處理並即時回覆，若遇有無法回覆之問題，即洽請承辦同仁親自答詢及給予協助。

3. e-mail、書面或傳真申辦，全程管控，依限回覆

對於民眾以 e-mail、書面或傳真方式申辦案件，均黏貼條碼，運用「公文管理系統」管控全部流程，以掌握全程處理狀況及釐清責任歸屬，並訂定「本處加速公文處理及稽催管制辦法」，落實稽催管制效能，以加速處理績效，提升行政效率。非屬本處業務，逕轉權責單位釐清函覆並副知申請人；如資料闕漏以電話聯繫補填或補件，免除申請人往返之勞。如案情複雜或涉及跨機關協調，即先行回復或以電話通知申請人，並將後續辦理結果再行回復（圖 1-1）。

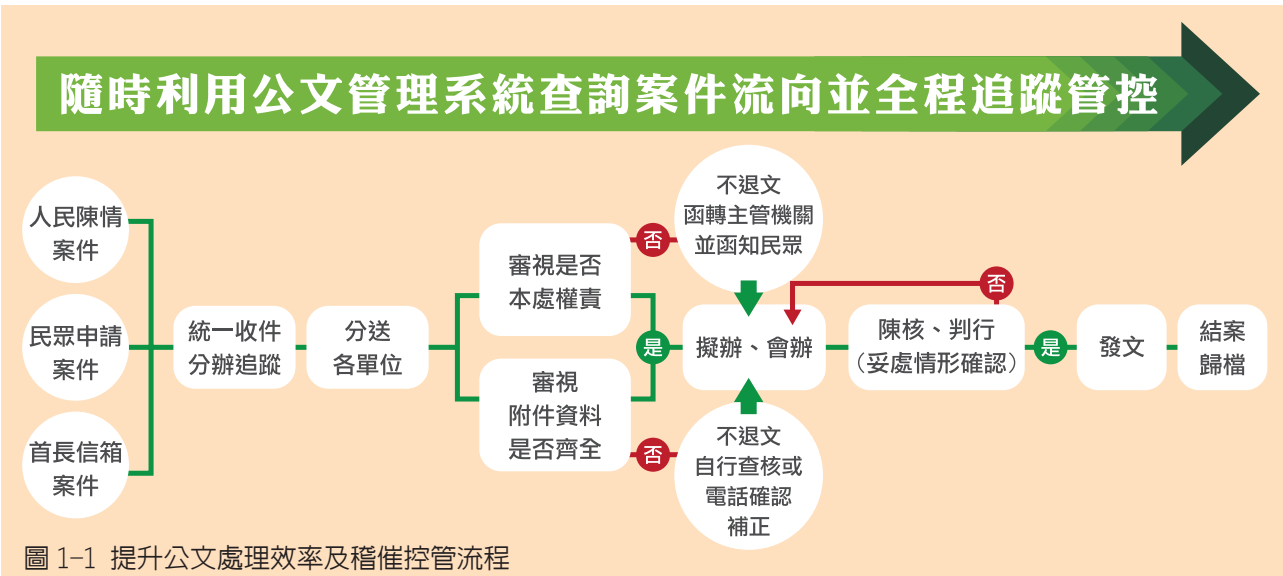


圖 1-1 提升公文處理效率及稽催控管流程

（三）服務人員專業度

1. 提升文教品質，培育優質人力 -- 檢視業務需要，加強專業訓練

優質服務源於優質的人力資源，透過多元管道強化同仁所需專業知能。規劃辦理一系列教育訓練課程，薦送同仁跨機關專業學習；並鼓勵同仁數位學習，強化終身學習。本年度公務人員平均學習時數 110.6 小時，達成率 275%，如表 1-3。

表 1-3 本年度專業訓練一覽表

實體學習					數位學習			公務人員平均學習時數（小時）（達成率 275%）
本處開辦訓練學習課程		薦送他機關訓練學習		公務人員實體學習平均時數（小時）	本處開辦數位學習課程		公務人員數位學習平均時數（小時）（含同仁自行數位學習）	
場次	人數	場次	人數		場次	人數		
74	2,306 人	91	369 人	81.4	11	703	29.2	110.6

2. 建構人力資源發展體系

本處正式職員 118 人（平均年齡 42.4 歲，學歷碩士以上達 46.6%），另有技術士 131 人、業務士 2 人、工友 6 人及駕駛 2 人以及約僱護管員 23 人，現有員額 282 人；現有 4 名職員碩士班在職進修中。

3. 專業測試認證，服務品質保證 -- 外語檢定及專業證照

積極鼓勵同仁提升外語能力，計 27 人通過英檢測試（相當英檢高級 1 人、中高級 2 人、中級 8 人、初級 16 人）。同仁積極精進，領有各項專業證照 179 張。採購專業訓練合格 35 人（含進階班 3 人）。環保署辦理「綠色採購熟悉度測驗」，本年參加同仁 2 人，測驗平均成績為 97.5 分。

4. 國際導入專業指標 -- 擴展專業幅度，改變視野高度

為因應國際森林驗證趨勢，將 FSC 導入國有林經營體系，本處同仁潘技士孝隆不僅自費參與國際 FSC 訓練課程，取得國際雨林 FSC 聯盟森林驗證稽核員資格，並成為林務局推動 FSC 種子教師；翁技正億齡則代表本處及林務局自費以觀察員身分參加 106 年度在墨西哥坎昆舉辦的生物多樣性公約締約大會，了解並觀摩國際多樣性工作推動情形，與國際接軌；王專員美娟代表本處自費參加文化資產局主辦之產業文化資產經營管理工作坊－英國伯明罕工業遺址海外見學，觀摩國際工業遺址及文化遺產保存及經營管理案例，作為文化園區經營管理之參考；環教教師李詩雯自費前往英國田野學習協會轄下自然中心及其他知名戶外學習場域研習其營運管理、課程發展及場域經營等實務經驗，精進環教課程設計及發展。

5. 不斷精進、自費研修

(1) 通過 ISA 國際認證樹藝師檢定

為了與國際接軌，森林法於 104 年 7 月 1 日增訂有關森林以外樹木保護法令，依據新法規定，一定規模以上的樹木保護與管理，應由林業、園藝等專業技師負責，以加強保護樹木。本處為提升專業，聘邀林試所、臺大園藝暨景觀學系及都市林健康美化協會等專業師資與 ISA 國際認證樹藝師團隊，開辦研習課程； 55 位同仁，連續 6 週犧牲週末假期（80 小時）全程學習，精進樹木種植、修剪、健康照護及風險評估等先進技術，精神可嘉。11 位同仁報考樹藝師檢定，全數取得 ISA 國際認證樹藝師資格，錄取率 100%，實屬不易。自 104 年 12 月 5 日開辦國內第一場樹藝師考試，至 106 年 7 月 17 日，僅授證 136 位。此項國際認證，每年尚需通過 30 積分持續教育學習點數（CEU），資格方可續認，確保專業度。

(2) 強化護管員體能訓練

護管人員為保護森林第一線人員，途中常遇各種湍流、高山峻嶺等天然險阻，面對未知且突如其來的自然災害衝擊或野生動物攻擊，都須逐一克服，「體能」尤其重要。為強化深山巡護人員體能及凝聚向心力，本年度完成 1,600 公尺 12 分鐘跑步訓練及山徑行走訓練，計 130 人，提升人力基礎體能，因應各項現場工作。

(3) 森林火災搶救聯合作業－直升機立體吊掛訓練

定期與空中勤務總隊辦理陸空立體救災吊掛訓練，提昇快速到達火場能力。由空中勤務總隊第一大隊第三隊及消防署特種搜救隊花蓮駐地派員指導擔任教官，授課直升機安全作業程序、機艙通訊及座艙管理、指揮手勢及無線電通訊、吊掛作業裝備及安全、人員吊掛作業模擬操作及直升機吊掛作業等，以加強地面人員聯合 3D 滅火能力，40 人參訓。

(4) 執行深山特遣任務安全及危險水域橫渡技能教育訓練

為加強深山特遣隊成員執行特遣任務安全及技能，規劃 1 場次教育課程訓練，內容含繩結應用、攀岩、攀樹技能等，參訓人數 40 人。

(5) 漂流木辨識專業能力訓練

樹木在原生育地倒下後，經漂流與撞擊，林木外觀特徵多已消失殆盡，故樹種不易判別。為提升木材辨識能力，舉辦木材鑑定專業課程，訓練對象包括本處

及工作站同仁，宜蘭縣、臺北市、新北市及基隆市政府、森林保育處林產業務相關人員，兩梯次共結訓 120 人次。

（四）打造緊急災害應變體系，強化風險管理
－勿恃敵之不來，恃吾有以待之

Great 讚

全台首家引進

1. 首家引進美國 ICS，成為全國防救災學習標竿

■森林火災為當今世界發生面積最廣、危害性大、救助極難的自然災害。為國內森林火災的防救工作，避免多頭馬車之指揮系統出現影響救災進度，引進美國林務署所發展的「事故緊急應變指揮系統（Incident Command System，ICS）」，這套系統可以因應事故範圍的大小而增減其組織，以利於應付各種不同的情況以及協調指揮各種不同的救難單位。

■依據災害防救法訂定「森林火災防救業務計畫」建置森林火災應變系統編組，本處成立森林火災消防指揮部設有 ICS 菁英小組 15 名，國家森林救火隊計 6 中隊 110 名，快速滅火支援隊計 1 隊 10 名。為強化林火救災幕僚作業，培養專業培訓滅火計畫研擬及救災技術，提升指揮調度及危機處理之能力、火場滅火效能及協調機制，並運用科技設備（GPS、無線電、GIS 出圖等），以有效執行災害搶救及善後處理，今年辦理 13 場次防火演練、1 場次教育訓練，60 人參訓。

■於森林火災發生時，依據緊急事件處理通報流程－森林火災防火中心森林火災處理程序，自 105 年起完成 2 場，滅火面積 2 公頃，動用 11 人力，支援林務局東勢林區管理處 1 場，動員 10 人力，完成森林火災撲滅工作，以防災害擴大。

火線固守

林火現場

殘火處理

ICS 菁英小組演訓情形

有效提升林火救災效益

2. 建構安全防護網

為使民眾快樂出遊平安回家，本處轄管林地及遊憩場域（太平山國家森林遊樂區、羅東林業文化園區、自然步道、生態教育館及自然教育中心等），係以風險管理的角度，事先做好災害預防，落實日常巡查與維護，建置全天候、制度化的先期處理與通報、緊急應變系統，並橫向聯繫消防、醫療單位，建構安全防護網，降低民眾意外發生機率，確保生命財產安全（如圖 1-2）。

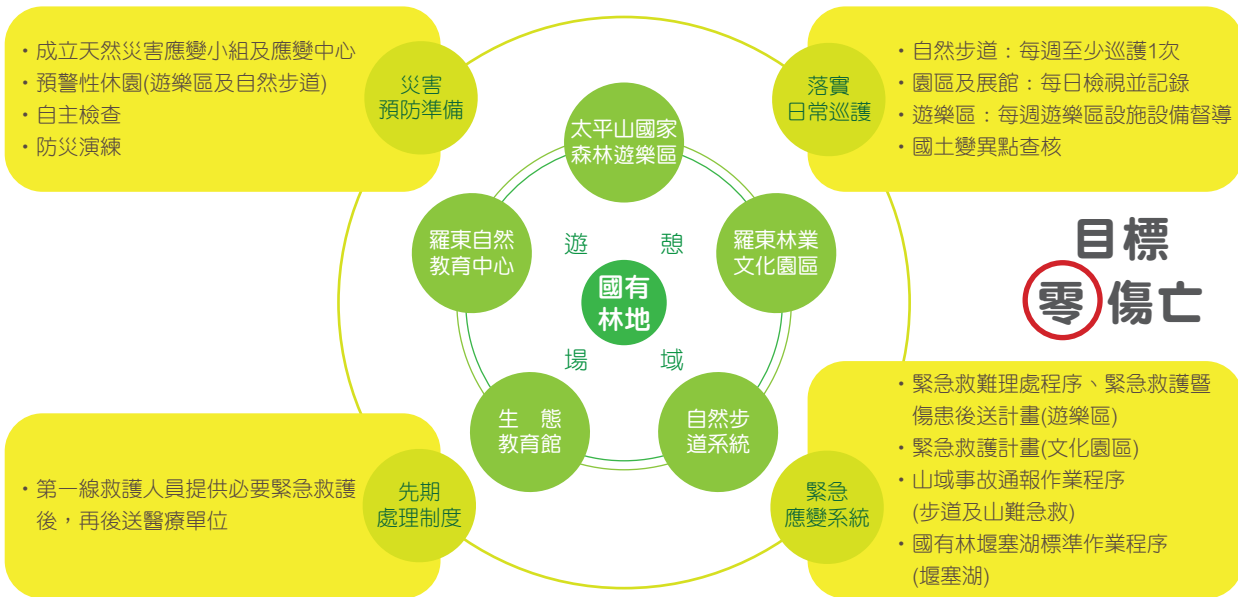


圖 1-2 建構安全防護網

具體成效：

■遊樂區提升 EMT1 救護技術員至 12 人。當接獲事故通報後，第一線救護人員即前往發生地提供必要的緊急救護。如需後送至醫療院所者，則由本處人員護送傷患至土場，等待救護車後送傷患。106 年度共 32 件事故，平均每次縮減救護單位後送時間 60 分鐘。

■與臺北市、新北市、宜蘭縣政府消防局等單位成立跨機關山難搜救平台（Line 群組）。本年度山難搜救計 14 次，共出勤 54 人次，搜救 45 人。

■本年度啟動天然災害應變中心（含風、水、震災）共 6 次，進駐 72 人次。

■與水利署、水土保持局每年進行「堰塞湖緊急應變聯合高司演練」，模擬災時應變程序及保全對象疏散，以減災損。另汛期積極監測，迄今轄內尚未發現堰塞湖。

■配合國土測繪中心衛星影像監測工作，當接獲國土變異點訊息時，即查核現場林地情形，迄今計回報 17 件，現場均為裸露地無非法情事發生，有效掌握及防止土地不當使用。

二、服務友善

（一）服務設施合宜度

1. 從「心」出發　優化辦公環境及遊憩場所

本處辦公環境及遊憩場所以設施用心、服務用心、環境貼心及場域安心 4 大面向進行優化，提供洽公民眾溫馨友善環境、無礙的遊憩環境及貼心安全的場所（如圖 1-3）。

圖 1-3 從「心」出發　優化辦公環境及遊憩場所

■感心回饋　深耕與認同

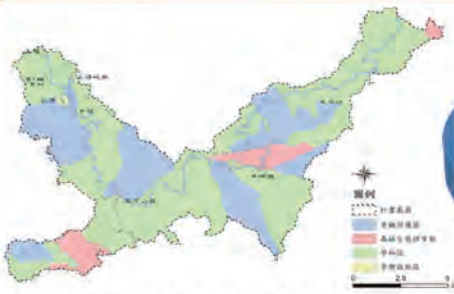
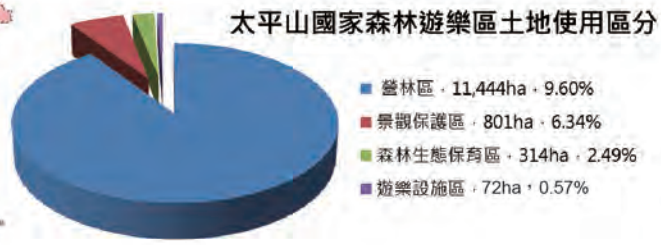
泰雅部落藝術家彩繪太平山工作站廳舍

本處積極與原住民族部落社區建構良好的夥伴關係，深耕在地，獲得認同。邀請南山部落黃念恩、尤莉．達亞等青年藝術家在太平山工作站辦公廳舍進行彩繪，呈現著原鄉部落文化，並彩繪出生態平衡、森林永續的共同願景。

畫作展現部落文化特色，讓生澀辦公空間充滿原鄉風味。

同仁與部落青年討論彩繪主題、設計、草稿等歷時半年。

2. 營造遊樂區為優質生態旅遊地

行動方略	執行作為
土地使用分區	  ● 依「森林遊樂區設置管理辦法」劃分土地使用分區。 ● 依地理環境與資源特色，設有鳩之澤、太平山、茂興、翠峰湖等四大景觀區；並規劃自然步道分散遊憩壓力。
核心保護	● 設置『翠峰湖森林生態保育區』保護核心區域，景觀道路入口設有管制哨。 ● 除明定進入時間及入山登記管制外，並管制車輛與人數進入量；非住宿於翠峰山屋之遊客必須於下午六時前離開翠峰湖景觀區，以免影響野生動物棲息。園區規範並限制遊客僅能於緩衝區遊憩，以降低生態環境衝擊。
環境監測	● 藉步道路徑寬度變化、土壤壓實度及植生覆蓋程度等因子，估算環境變異度。 ● 每季抽驗水源水質及飲水機，檢測大腸桿菌、總菌落數、硝酸鹽氮及砷等質量，檢測質均低於管制標準。
生態工法	● 運用疏伐木製成木格框或以石籠爲邊坡材料，多孔隙設計可供動植物棲息，以級配或木屑等材質爲鋪面，以利降水滲透。 ● 步道或觀景平台以架高或棧道方式整建，保護土壤沖刷區並供野生動物通行。 ● 建築物除法定之必要安全基礎外，均以天然竹木、石材爲材料，兼具環境美學與生態保育。
環境融合	● 園區之建物與設施依生態美學設計規劃，與地景相融合。 ● 區內環境整理、步道整修、治山工程及造林作業等，均需送『遊樂區景觀設施規劃推行小組』審核通過後始得處理，讓環境衝擊降至最低。
污水處理	● 完善污水處理廠，由專業公司負責維管。 ● 定期辦理水質檢測，均符合排放標準，取得許可證。
垃圾管控	● 自然步道、景觀區不設置垃圾桶。 ● 設施區實施垃圾分類及各項資源回收。

行動方略	執行作為
步道建置	 ● 以生態工法、就地取材或自然材料規劃整建自然步道。
動態管制	● 導入動態遊客容納量概念，當入園遊客達2,800人時，即啓動管控措施，同時段動態承戴量爲3,000人、車輛約800部；翠峰景觀道路因應台灣山毛櫸步道旺季實施動態總量交通管制，管制車數量爲200輛。 ● 藉公路之電子資訊系統公告，並請廣播電台宣告園區即將客滿之消息。 ● 客滿時即停止售票，暫時封閉，並提供鄰近遊憩景點之簡略地圖，建議遊客轉往其他遊憩據點進行旅遊活動。
生態守則	● 完善遊憩路線規劃，規範遊客僅能行走於步道路徑禁止進入森林生態保育區。 ● 設置導覽牌、解說牌及注意事項，請遊客確實遵守以保育生態環境。 ● 除需顧及遊客活動安全必要區域外，無照明設施，活動區域照明以腳下燈處理，並訂定太平山莊夜間11時熄燈、翠峰山屋於夜間9時停止供電，以避免干擾夜行性野生動物活動。
住宿減量	● 將可供住宿之人數由800人/日，減少至220人/日，以降低環境衝擊、分散遊憩壓力。 ● 對於無法訂到住宿之遊客，將建議遊客前往周邊社區或山地部落與本處策略聯盟之民宿、農場或旅館投宿，也提供在地發展契機。
綠傳唱行動計畫	● 住宿客房不提供可拋棄式一次性備品，餐廳不使用一次性拋棄餐具、桌巾、紙巾。 ● 鼓勵旅客住宿期間，不須每天更換床單或浴室布巾。
友善環境低汙染	● 燈具陸續更換LED燈，無人區域燈具管控。 ● 加裝省水裝置及兩段式馬桶設備，客房汰換浴缸更改爲蓮蓬頭。 ● 鍋爐熱水系統定溫保溫，冷凍冷藏倉庫條狀門簾加裝防止散逸。 ● 鳩之澤園區設置溫泉水分流收集設備，將毛髮及懸浮固體經該設施後再行排放。
吃在地支持有機	● 太平山莊餐廳食材採用宜蘭在地、有機生鮮農產品作爲食材，自助式早餐以有機食材爲主；午晚餐合菜部分，則以通過吉園圃認證標章蔬果爲主。 ● 太平山莊榮獲農糧署「有機之心・美食餐廳」3顆心標章認證，讓遊客不但吃的安心、健康，也可品嚐最新鮮的在地風味佳餚，與大地共生。

3. 活化運用歷史空間　讓林業文化躍升為城市生活的藝術能量

在臺灣，小鎮顏值的高低，是用歷史古蹟和人文底蘊來評定的。
午后時光，在園區裡輕啜一杯竹林咖啡，聽旅人笑談，為何愛上這個地方？
「在這裡，所有的一切，維持了歲月的風華，有記憶中林業的味道，環境舒服，有一種親切、恬靜、悠閒、安適的美」；讓人「時光不忘」，想「一來再來」。

昔日太平山與阿里山、八仙山並列為臺灣三大林場。佔地 16 公頃的羅東林業文化園區，早年為太平山林場製材、貯木作業及營林辦公廳舍。我們以早期遺留的林場文化資產，予以活化後，提供獨特的林業文化體驗與休憩環境，成為一座活生生的林業文化博物館。99 年經文建會評定為宜蘭縣文化景觀潛力點，101 年依據文資法以「羅東林場」舊稱指定登錄為文化景觀。

我們保留過去林業設施遺址：竹林車站、森林鐵道、卸木平台、貯木池、蒸汽火車頭、陸上貯木場等，讓民眾見證林業聚落發展的軌跡。

我們的規劃理念～讓旅人走入記憶中的清香、體驗森林文化新魅力

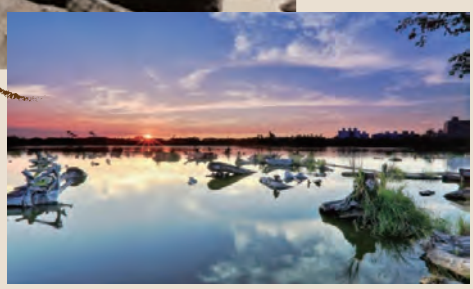
竹林車站今昔比較

我們的執行作為～

一、展示館的規劃：整修過去的員工房舍，以尊重原始格局的謹慎設計，讓建築及文史故事成為展示館真正的主角，設計了森產館、森活館、森動館、森美館、森藝館、檢車庫、竹探館、百年舊書攤，讓遊客參觀、體驗林業文化。

二、生態園區規劃：以生態園林的概念發展，保留大片自然生態環境，同仁逐年栽植讓綠林茂密，其間水域環境豐富，是許多鳥類遷移的中繼站、野生動物重要的棲息環境，今已成為城市綠肺。

貯木池今昔比較



三、設置藝文區，成功結合社區藝術團體與民間企業，建立新夥伴關係。在這裡能盡情運用歷史資源，延續、培養在地美學、國產材多元利用推廣、活化森林文化創意產業。

四、提供優質環境學習場域，利用羅東林業文化園區的歷史空間，結合教育、休閒、遊憩、藝文、環境生態，成立羅東自然教育中心，推動環境教育，建構與自然對話的優質平台，打造環境永續發展的多元學習機會，創造林業軌跡與森林生態的絕佳體驗學習場域。

自然教育中心今昔比較

檜木清香。是這座城市記憶的味道。
地方耆老說:「沒有了檜木，羅東也不是現在的羅東」、「是檜木讓羅東徹頭徹尾的變了」
太平山停止伐木，然後呢？.....

我們努力轉型建構羅東林業文化園區，如今不僅成為蘭陽地區旅遊動線的窗口、羅東新地標，更讓林業文化躍升為一種城市生活的藝術能量，年遊客量超過80萬人次。103年獲財政部「國有公用財產活化運用績效」第2名，103-104榮獲內政部評選為友善遊憩場所；以舊復舊「森藝館整修工程」獲農委會優良農建工程獎建築類優等之肯定。再造歷史現場，以有形的文化資產，帶動城鄉新風貌，結合在地文化特色，邁向文化臺灣、讓世界看見臺灣，促進森林文化產業發展。

森產館

森活館

森動館

百年舊書攤

羅東森林鐵路

蒸汽火車頭

森藝館

卸木平台

4. 優化生態教育館

本處生態教育館以生態保育、環境教育推廣為目標，辦理兒童營隊、保育攤位宣導、到校推廣、教育人員專業研習等各式主題活動，作為森林生態及生物多樣性的教學場所。目前計有員山生態教育館及紅樹林生態教育館。

- 員山生態教育館自 98 年開館以來，結合館內設施，推出各式環境教育方案，如到校推廣、主題活動、專業研習、特別企畫等活動；另優化館舍服務，推出如旅遊牆、保育新村、保育大富翁、保育小學堂等活動，提供民眾及各級學校做為森林生態及生物多樣性的教學場所，同時成為前往宜蘭地區的遊客一個知性的參觀景點。於 104 年取得環境教育認證場域，現階段常態推出 3 套經環保署認證之環境教育課程（縱橫時空的森林之旅、森林動物冒險王、新方舟計畫），今年服務計 9,693 人次。
- 紅樹林生態教育館位於臺北捷運紅樹林站 2 樓，自民國 86 年開館以推廣保護紅樹林植物與生態系為宗旨，是林務局第一個生態教育館，成立迄今已 20 年。館內展示設施，搭配淡水河紅樹林自然保留區的景觀及解說志工們生動有趣的解說導覽，讓民眾可以直接認識紅樹林生態，看到淡水河河口濕地的彈塗魚、招潮蟹、及水鳥，了解紅樹林生態系的重要性及保育價值。今年積極籌備研發 4 套環境教育教案，期能成為本處第 2 個取得環教場域認證場所之生態教育館，今年服務計 27,564 人次。

員山生態教育館進行「森林動物冒險王」環教課程

員山生態教育館—公民科學家

紅樹林生態教育館為認識紅樹林河口生態最佳的體驗場域

5. 打造優質自然步道　讓民眾走入山林擁抱自然

本處於太平山國家森林遊樂區、蘭陽及大臺北地區社區建置共 21 條自然步道，其中 9 條為太平山步道群，12 條為社區步道群，以服務不同需求之遊客。本處打造優質自然步道具體作為如下：以「開口合約」即時辦理步道修繕作業、定時進行步道巡護（本年度巡護 1,824 次）、每年進行一次整體環境監控、開放民間企業團體及當地社區認養步道及山徑（本年度有 8 個認養單位）、不定時辦理步道相關講座及活動，鼓勵民眾走入山林擁抱自然（圖 1-4）。

圖 1-4　自然步道及山徑位置圖

（二）網站使用便利性 -- 七項人性化網站介面設計理念

1. 人性化網頁設計　打造舒適瀏覽環境

以自適應性網頁設計（Responsive Web desing/RWD），隨使用者裝置大小自動調整為最適瀏覽畫面；導入視差滾動（Parallax Scrolling），提升網站操作便利性及增加視覺美感；採用巨型導覽選單（MegaMenu）與資訊式頁尾（Informative Fat Footer），以減少點擊次數及滑鼠游移距離，並使造訪網站者了解網站架構，更快速查詢主選單，有助於資訊的查找，網站設計概念使用，網站使用介面如圖1-5。

2. 即時訊息公開及訂閱傳送

首頁即時顯示「國家森林遊樂區」開休園狀況及氣候，讓使用者獲得最即時資訊，並提供 RSS 分類訂閱服務功能，隨時取得本處最新訊息內容。

3. 資料查詢、提供及分享

提供網頁及附件標的內容的全文檢索、常用關鍵字（如熱門搜尋等）、提前輸入功能並設有專業用語雙語對照查詢。設有表單下載專區提供符合 ODF 及 PDF 等開放檔案格式之業務書件資料供民眾下載使用，並有 Web2.0 社群網路（Facebook、Google ＋、Twitter 及 Plurk）資料轉寄分享功能，以應社群網路互動及公眾參與需求。

4. 地圖及影音資訊

網站內有關地標資訊整合 Google Map 機制，提供民眾即時動態的網路地圖服務。建置影音資訊專區，提供民眾遊樂區、保育及林業活動等相關影音資訊，便於民眾瀏覽觀賞。

5. 符合無障網頁設計，便利視障人士瀏覽

依「無障礙網頁開發規範」原則設計，取得無障礙標章 2.0 A 等級。

6. 依使用者需求適時調整入口網頁配置

利用網站後臺管理系統，統計分析熱門瀏覽單元網頁及搜尋關鍵字，調整入口網頁配置，以滿足使用者需求。

7. 太平山國家森林遊樂區線上訂房系統

提供線上訂房及線上刷卡預付訂金服務，民眾完成預付訂金後即以簡訊自動回覆通知，成為直營山莊首處進行線上金流成功之案例。

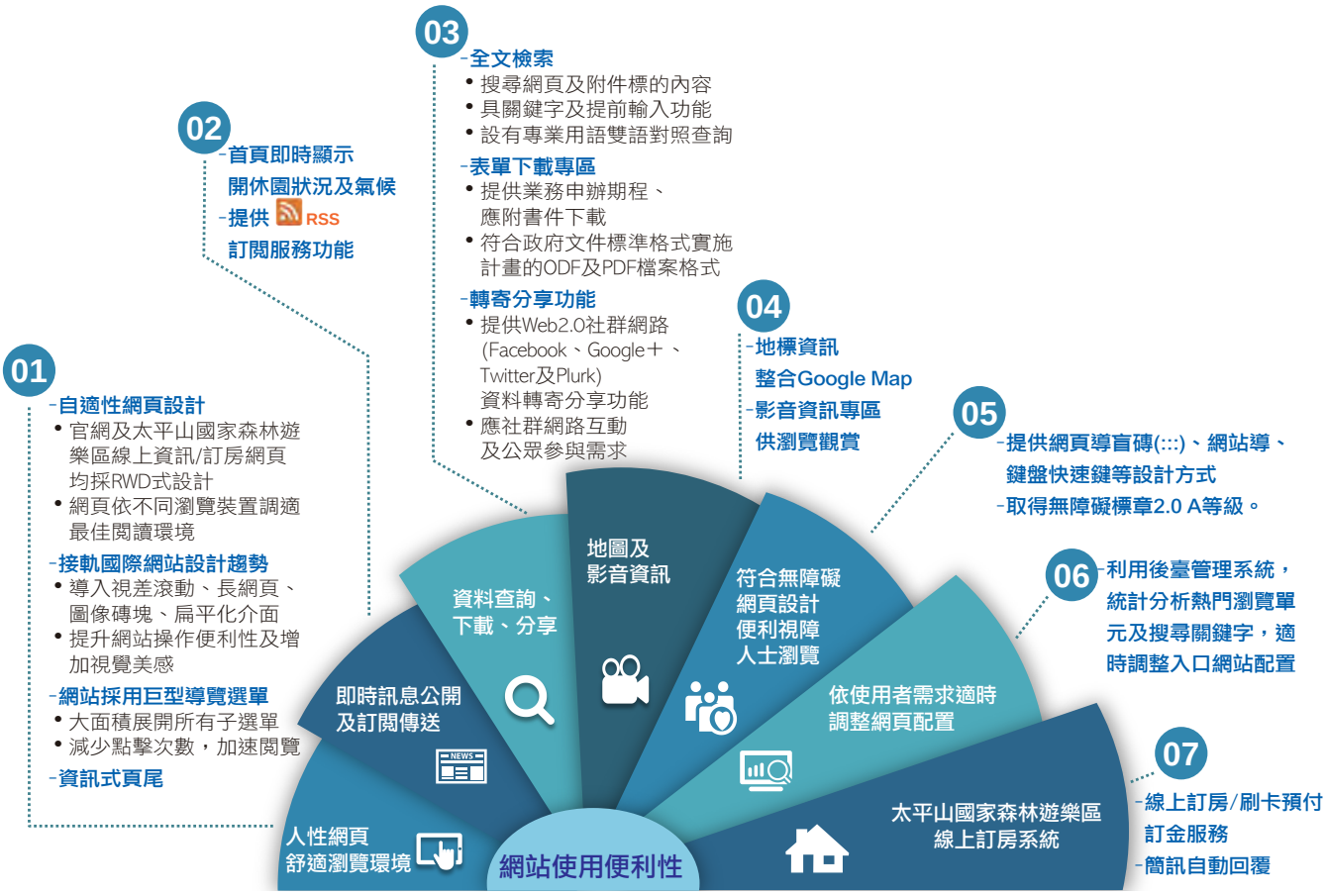


圖 1-5 七項人性化網站介面設計理念

（三）服務行為的友善性

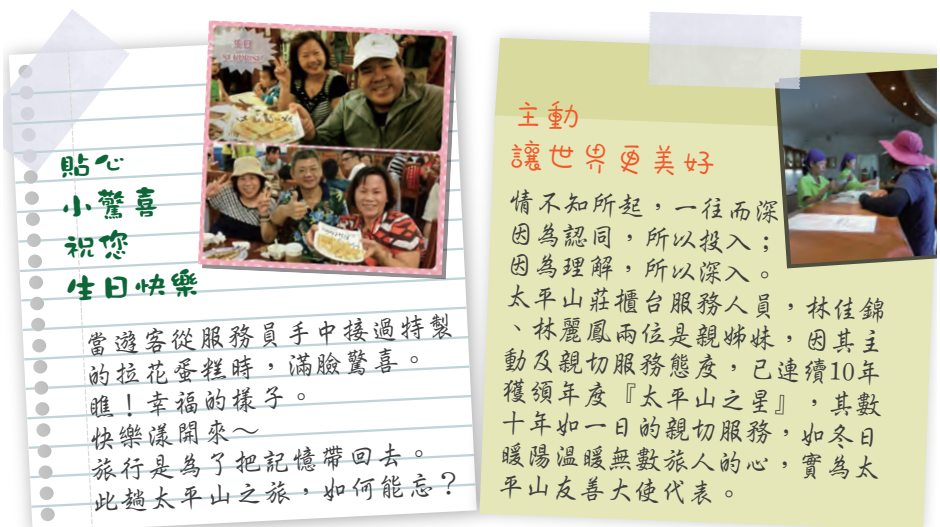
1. 人員服務禮儀

(1)「太平山之星」選拔活動，有效提升服務人員服務品質及績效

遊樂區除了於服務品質手冊明定各類人員禮儀規範外，每月辦理『太平山之星』選拔，統計選出每月及年度績優服務人員共 6 名，有效提升服務人員服務品質及績效。

(2) 貼心小驚喜，為遊客獻上真心的生日祝福

對於太平山當日生日的住宿客，遊樂區服務人員於遊客享用晚餐時主動提供特製的生日祝賀鬆餅，創造溫馨的驚喜，106 年已為 120 組遊客進行生日祝賀。



(3) 看不見的，比看得見的更動人 -- 溫馨服務　遊客致函感謝

遊樂區服務人員總是以客為尊，適時提供房務、餐飲、旅遊導引及生態解說等服務，尤其針對突發狀況排除。遊客常以首長信箱表達感謝之意；如此的溫馨服務，不是標準服務流程可以規範的，而是出自於服務人員自發的服務熱忱，誠屬難能可貴。

2. 電話服務禮儀

為加強本處同仁電話禮貌、提升為民服務品質，訂定「本處禮儀規範」及本處『電話禮貌守則』，督促同仁遵行，每月並辦理電話禮貌測試 2 次，由各課室及工作站輪流測試，以達公平、公正、效益最大化。106 年度共辦理 12 次電話禮貌測試，測試項目包含接聽速度、電話禮貌、答話內容、應答語調等，測試結果 105 年平均 90.74 分，106 年平均 92.78 分，成長 2.04 分，測試成績均為良好。

（四）服務資訊透明度

1. 主動公開資訊

(1) 政府資訊公開專區

依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開資訊，於本處網站（http://luodong.forest.gov.tw）設置「政府資訊公開專區」，內容包括施政計畫、法規、預算及決算書、採購資訊、出版品等共 13 大項，並將公開資訊內容回溯至民國 94 年，政府資訊公開專區共提供 2,042 則訊息。106 年度總計辦理 166 件採購案並刊登 105 件採購決標資訊。

(2) 三項資訊專區，便捷民眾瀏覽

(3) 業務服務 Q&A

提供各項業務服務資訊及常見答問集 FAQ 計 82 項，並適時依民眾意見調整或增加，減少重複性的人工回覆或解答作業。

(4) 雙語詞彙對照及查詢服務，便利專業用語查詢

(5) 林火災害潛勢庫資訊系統（林務局轄屬機關獨家供應）

獨家供應

此系統利用轄內5處林火預警資訊自動化系統，掌握林地現場燃料及氣候狀況，每日定時上傳網站，即時呈現森林區域燃料型、森林火災潛勢區域圖資、林火危險度預警分級圖及氣象資訊等，提供政府機關及民眾瞭解各地區林火危險度及防災資訊或應用（圖1-6）。

圖1-6 林火災害潛勢庫資訊系統

(6) 業務服務表單（含範例）

已於官網建置27項業務，39項表單，書表範例39項，流程公開24項。

(7) 資訊服務正確性

為避免公開資料錯誤、過期或連結失效等，依本處「網站架構權責分工表」由各課室專責同仁每月執行網站檢核；並建立獎勵制度，鼓勵替代役主動檢視網站狀況進行除錯，另由網站管理人員不定期檢視，以提供民眾最新、即時、正確資訊。

2. 資料開放

於本處網站上提供下列資料，供民眾下載運用。

(1) 出版品、摺頁

於網路上登載本處各類出版品計17項，並提供太平山國家森林遊樂區、羅東林業文化園區、步道介紹等10項摺頁電子檔供民眾下載運用。下載1,676次數。

(2) 保安林編入、解除及相關法定程序審查書件

於辦理保安林編入、解除或踐行保安林經營準則第13條程序時，上網公開審理案件相關資料及會議資料，106年度計4案，以顧及利害關係人之權利及落實民眾參與機制。

3. 案件查詢管道

(1) 基本服務

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。對內承辦人以「公文管理系統」查詢進度，倘案件因案情複雜或其他因素延宕，承辦人均會主動聯繫告知陳情（申請）人案件處理情形。

(2) 民眾意見線上投書

民眾利用網站「首長信箱」發信，即可透過留言時系統自動提供之案件文號及密碼，於該系統之「案件查詢」功能查詢案件處理進度（圖 1-7）。

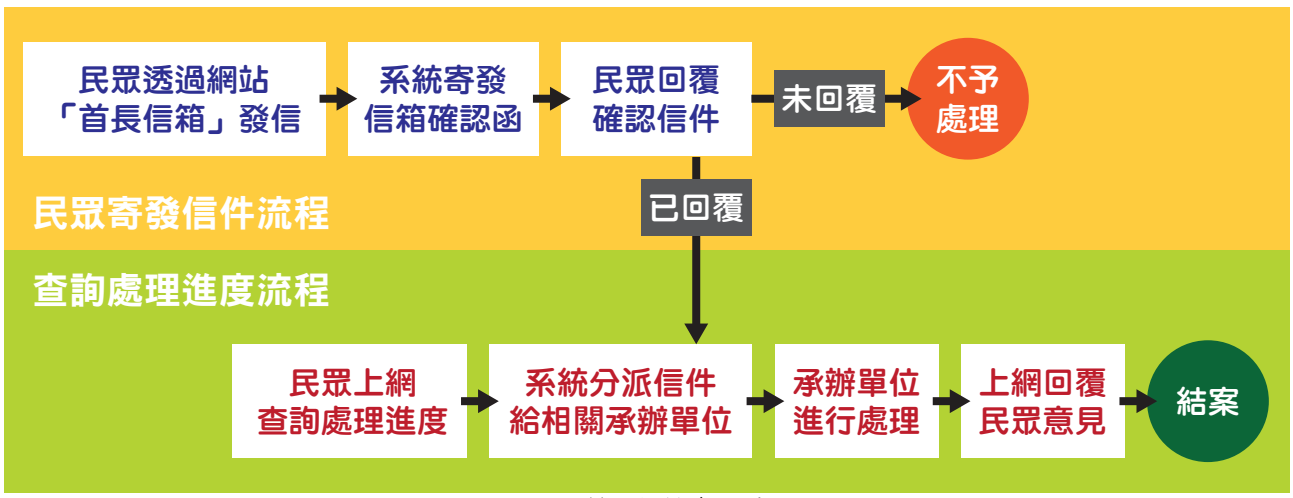


圖 1-7 首長信箱處理流程

(3) 其他服務線上進度查詢

圖 1-8 其他線上服務進度查詢流程

■太平山訂房系統

民眾透過此系統訂房，即可利用訂房時的訂單編號、email 信箱或手機號碼查詢或取消訂房（圖 1-8）。

■台灣山林悠遊網申請志工解說服務

民眾透過台灣山林悠遊網／國家森林志工的家申請預約遊樂區、文化園區及生態教育館的志工導覽解說服務，即可線上查詢受理情形（圖 1-8）。

■自然保留區暨自然保護區進入申請系統

民眾使用此系統之申請案件，於申請流程完成時即提供一組申請編號及密碼，並自動發出一封完成申請之通知信，以供民眾於該系統「申請查詢」功能進行查詢（圖 1-8）。

（五）維護生態系統服務

自然生態系統包括陸地、海洋及大氣生態系統。森林是地圈、水圈、氣圈之間，能量交換和處於平衡狀態的關鍵紐帶。森林是大自然的調節器，也是世界上最豐富的生物資源及基因庫，也是最完善的營養級體系。換句話說，森林資源支撐著人類的存活；人類企求永續發展，就必須協助維護森林生態系的永續性。對其各項生態資料須長期、持續性的監測及分析，以為決策基礎。

1. 森林生態基礎資料庫建置

(1) 森林資源調查

本年度本處完成 39 個「森林資源調查系統樣區」及 40 個「森林永久樣區」複查。資料匯入森林資源調查資訊交換平台系統，以供營林決策參考。

山林深處，造林地分散且偏遠，調查人員仍戮力完成工作。

調查樣點，像國王點兵，點到哪就去哪！必須克服各種地形。

翻越崩塌，諸如此類的辛苦危險，已是家常便飯；「做好做滿」是唯一的選擇。

隊員必須克服高低差起伏極大的地形，碎石山坡亦須穿越，「常覺得自己比山羊厲害」。

(2) 人工林清查

國有人工林清查 154 筆，6,210 公頃，完成材種與材積調查，以利生產期程規劃。將可區分生產性人工林、保護性人工林，分別實施促進森林健康各項施業，並發展林產業。

(3) 水文氣象及物候調查站

設於南澳闊葉林及淡水河紅樹林自然保留區等 2 處。

(4) 野生動物調查

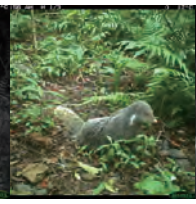
完成 6 條溪流魚類調查；於翡翠水庫食蛇龜野生動物保護區擇 4 個地區，架設 4 台紅外線自動照相機，以利物種觀察。另配合林務局鼬獾長期監測計畫，於轄內擇取 16 樣點配置 32 台相機，以紀錄鼬獾出現情形。

山羌

鼬獾

台灣獼猴

山豬



食蟹獴

溪流魚類調查

2. 棲地保育、維護生物多樣性

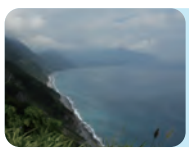
(1) 棲地保育　建置多重保護區系統

本處以自然保育為目的所劃設之保護區，於轄管區域設置 1 處野生動物保護區、3 處野生動物重要棲息環境及 4 處自然保留區，執行棲地保育任務，建置多重保護區系統。

南澳闊葉樹林自然保留區
保護標的：暖溫帶闊葉樹林、原始湖泊及稀有動植物
保護區面積：200公頃

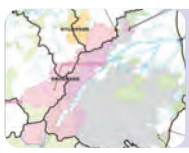
翡翠水庫食蛇龜野生動物保護區
保護標的：食蛇龜及森林生態系
保護區面積：1296公頃

坪林臺灣油杉自然保留區
保護標的：臺灣油杉
保護區面積：34.6公頃



觀音海岸野生動物重要棲息環境
保護標的：森林生態系
保護區面積：519公頃

淡水紅樹林自然保留區
保護標的：水筆仔河口生態系
保護區面積：76.41公頃



棲蘭野生動物重要棲息環境（部分）
保護標的：森林生態系
保護區面積：55991公頃

烏石鼻海岸自然保留區
保護標的：天然海岸林、天然地景
保護區面積：347公頃

雙連埤野生動物重要棲息環境
保護標的：沼澤、湖泊、森林生態系
保護區面積：666公頃

(2) 保護（留）區經營管理

透過對於保護（留）區的調查紀錄，進行棲地維護及管理監測，另針對保護留區進行申請管制及巡視查緝，以減緩生物多樣性流失速度，保護及維持生物多樣性（圖 1-9）。

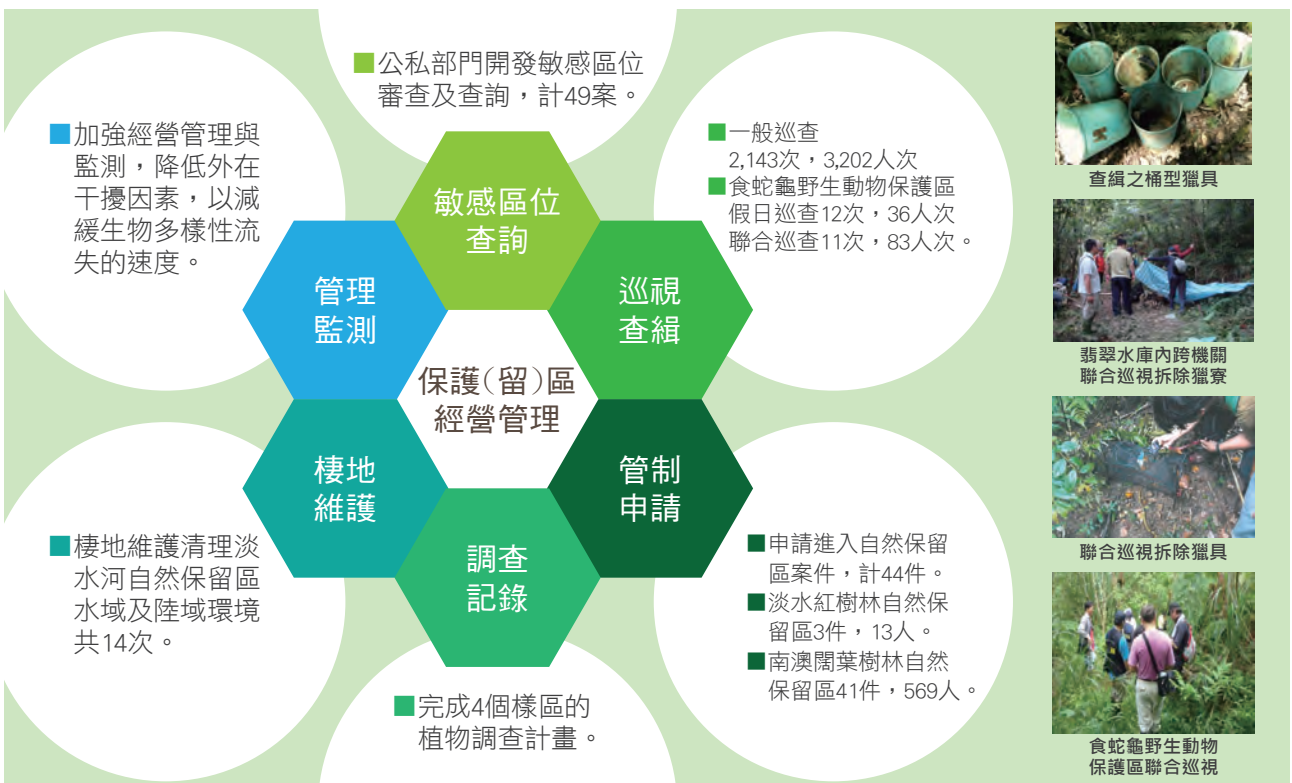


圖 1-9 保護（留）區經營管理措施

(3) 野生物保育

辦理「淡水河紅樹林自然保留區資源調查計畫」、「大白山及蘭崁地區臺灣水青岡資源調查建置計畫」、「臺灣水青岡遺傳資源調查」、「寬尾鳳蝶調查及臺灣櫸樹復育計畫」計畫，執行成果如圖 1-10。

圖 1-10 野生物保育執行成果

查獲非法象牙產品

(4) 野生物管理，查緝不法

■督導、輔助縣市政府辦理野生動物保育、查察工作 10 場次，其中包括 6 月象牙產製品擴大稽查，會同臺北市動物保護處查獲未依登記之象牙製品共 105 件，初估價值約為 50 萬元。

■本年度移除盜獵用具 203 件。

構面一 基礎服務

精華回顧

一、服務一致及正確

- 申辦業務標準作業流程訂定比率達94%。
- 導入國際FSC森林驗證系統；檢討修正修正森林經營計畫，申辦業務修正標準作業程序11項。
- 提升服務人員專業度—公務人員平均學習時數110.6小時，達成率275%。
- 專業認證，品質保證—通過英檢27人，持有專業證照179張。
- 精進業務，自費海外研修—4位同仁自費出國研習，擴展視野高度；國際認證—11位同仁通過ISA國際認證樹藝師檢定認證。
- 全臺首家引進ICS應用於森林火災應變處理，成為全國防救災學習標竿。
- 打造安全防護網，目標零傷亡。

二、服務友善

- 從「心」出發，營造優質辦公環境、遊憩場所，廣布專業服務人員促成太平山國家森林遊樂區及羅東林業文化園區超過年110萬遊憩人次。
- 網站採人性化無障礙網頁設計，並全面資訊公開以符民眾基本需求及持續建置森林生態基礎資料庫，以維護生態系統服務。

MEMO

平均52歲，月薪2,5000

上山就有犧牲的準備

Two

貳 服務績效

Service performance

構面二 服務遞送

服務便捷

(一)建置單一窗口整合服務

1.一處收件 全處服務
2.設置全功能服務站提供多元服務
3.網路首長信箱 廣納民意
4.設置專人專線服務電話

(二)減除申辦案件需檢附之書表謄本

1.謄本減量　　2.網路代替馬路

(三)線上申辦或跨平台通用服務

1.森林遊樂區全面更新訂房系統引進線上金流提供刷卡功能
2.線上申辦及查詢社區林業計畫
3.線上申請進入自然保留(護)區
4.自然教育中心課程線上報名系統

(四)給魚吃，不如給釣竿首創輔導建立「大南澳生態旅遊聯盟」單一窗口

(五)租金多元繳納　(六)電子轉帳

服務可近性

(一)客製化服務

1.漂流木上山—冬季取暖好「火」伴
2.疏伐木利用—頭城搶孤
3.首推三階段參與式護樹活動
4.宜蘭囝仔的山野教育
5.策略聯盟—打造客製化專屬生態旅遊服務
6.環教課程，特殊客製，建立使用者付費機制

(二)專人出動 全程輔導

1.社區林業
2.社區綠美化

假繡球

服務成長及優化

(一) 突破成長

1.團隊合作，打擊山老鼠
2.四箭齊發，獨步全臺—非法占用，軟硬兼施，排除的服服貼貼
3.跨部門合作加速漂流木應變處理效率
4.反生態殺手 全民動起來
5.實質建立與原住民之夥伴關係化衝突為誠意

(二)優質服務

1.量身訂做—加強植樹造林增進森林公益功能
2.公私協力 引進民間資源造林—企業認養
3.推動森林生態旅遊
4.羅東自然教育中心質、量提升
5.多元人力—運用協力經營暨維護國家森林環境

(三)主動服務

1.體恤承租人，租期屆滿主動到府換約服務
2.駐點收取租地租金
3.訊息即時傳遞，無秒差
4.帳戶匯款
5.提供林業技術服務，輔導林農營林，推廣林下經濟
6.尋找產業新生命—松露栽培試驗
7.輔導原鄉，提供農產品展售平台
8.植樹月宣導系列活動
9.山林種子扎根—愛林、護林、保林校園宣導
10.運用多元傳播媒體主動行銷

(四)服務資訊透明度

1.主動公開資訊
2.資料開放
3.案件查詢管道

一、服務便捷

（一）建置單一窗口整合服務

1. 一處收件 全處服務

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。

2. 設置全功能服務站提供多元服務

對於本處提供民眾進行生態旅遊、自然保育及環境教育之場域，於林業文化園區及太平山國家森林遊樂區各據點設置全功能櫃台，提供多元申請服務（圖 2-1）。

圖 2-1 全功能服務站據點

3. 網路首長信箱 廣納民意

於網站建置「首長信箱」，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。今年度新增民眾滿意度調查功能。本年度已受理民眾反應案件計 91 件，平均回應天數 2.65 天。

4. 設置專人專線服務電話

(1) 林林林－救山林 保林專線

0800-000-930、0800-057-930，民眾遇有森林火災、林地有違規違法等情形，可直接電話反映、投訴或檢舉，本年度已受理 9 件。

(2) 遊樂區遊客申訴及服務專線

設置太平山國家森林遊樂區遊客申訴及服務專線 03-9809806 供遊客諮詢或申訴，由專人負責解答，24 小時全年無休。

（二）減除申辦案件需檢附之書表謄本

1. 謄本減量

本處國有林地放租案件計 3,568 筆，配合內政部推動「免附戶（地）籍謄本」政策，租地轉讓或繼承案件應附戶籍謄本文件，由 2 份減為 1 份，節省承租人至少 1/2 以上之謄本規費（15 元／張）。106 年租地轉讓及繼承案件分別計有 45 件及 41 件，至少減量 86 份以上之謄本。

2. 網路代替馬路

本處利用「地政資訊網際網路服務系統」或「退休撫卹查驗系統」，協助查詢地籍謄本或查驗退休人員戶籍謄本，免除申請人來回各機關奔波之苦。替申請人至少節省每張謄本 15 ～ 20 元規費及由本處至地（戶）政機關辦理之往返交通時間約 1 小時／案。

（三）線上申辦或跨平台通用服務

1. 森林遊樂區全面更新訂房系統　引進線上金流提供刷卡功能

太平山國家森林遊樂區為國內熱門森林遊樂區，區內住宿山莊更是國內生態旅遊住宿的首選地點，遊樂區為提供民眾更即時及方便的訂房服務，以響應式網頁（RWD）進行網站改版，提供民眾即時網路預約訂房和線上即時刷卡預付定金服務，為公部門唯一提供線上金流訂房服務之直營山莊。106 年度完成訂房 37,125 筆，若以民眾外出匯款所需時間 20 分鐘計算，共計節省民眾匯款時間 12,375 小時。

2. 線上申辦及查詢社區林業計畫

透過「社區林業計畫申辦資訊網」公告社區林業申請標準作業流程，提供民眾線上申請服務。106 年 9 個社區申辦，申辦流程如圖 2-2。

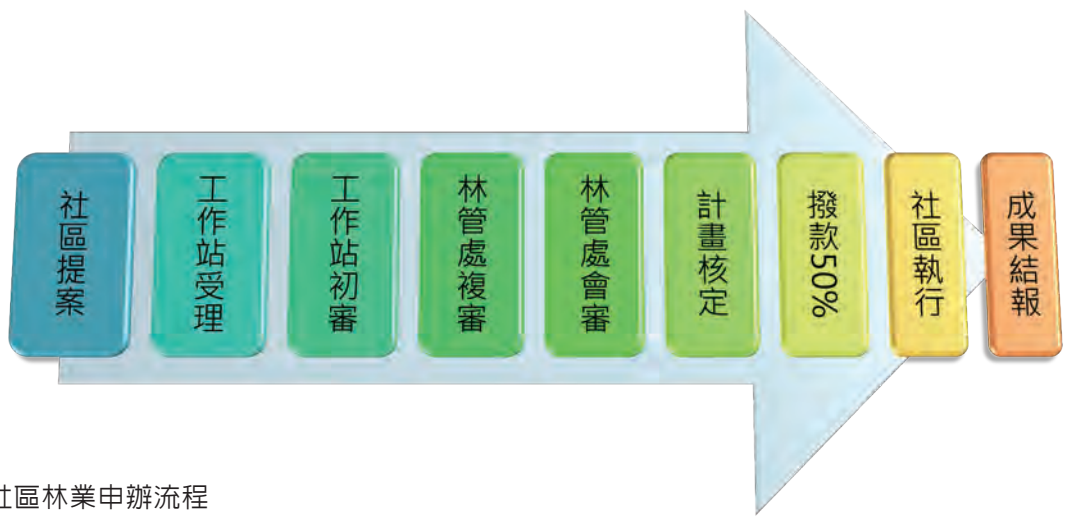


圖 2-2　社區林業申辦流程

3. 線上申請進入自然保留區暨自然保護區

提供網路線上申請及紙本遞送申請書申請方式，申請進入自然保留區暨自然保護區。案件經審查後均以紙本公文正式回覆，提供為申請者進入許可證明。106 年申請 44 件，申請流程如圖 2-3。

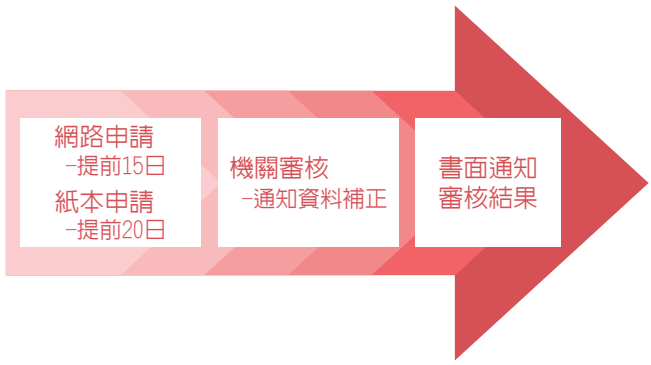


圖 2-3 自然保護（留）區進入申請流程

4. 自然教育中心課程線上報名系統

羅東自然教育中心線上報名系統相較以書表報名，除減少書表紙張耗用，每申請案件可減少 2-3 天處理時間，106 年線上報名 314 人次，流程如圖 2-4。

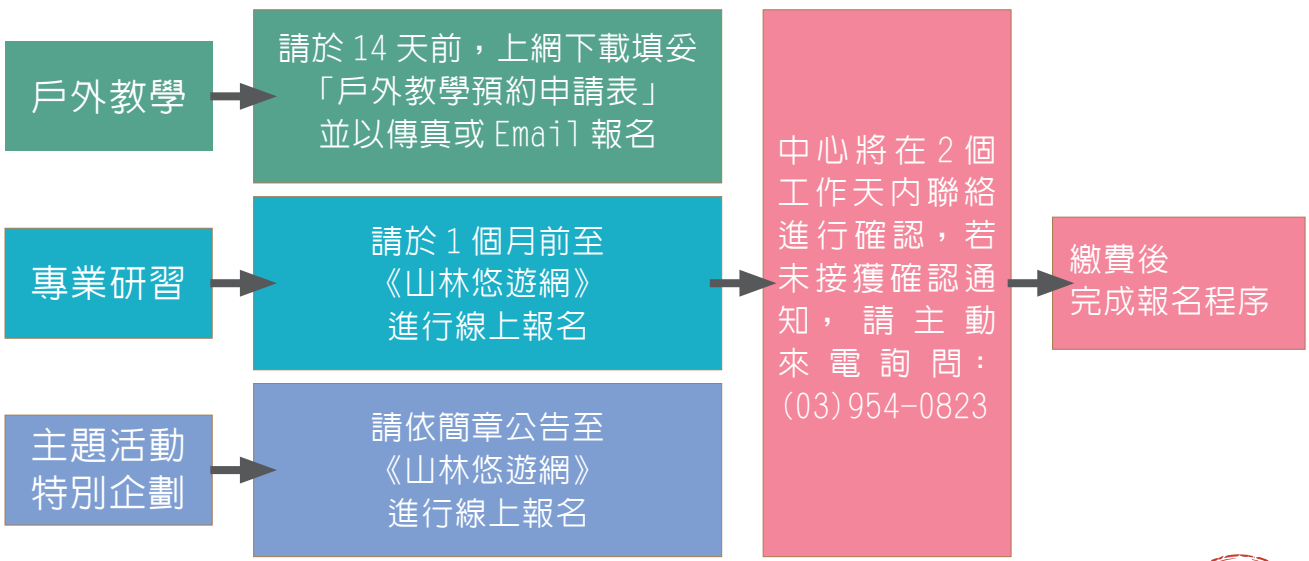


圖 2-4 自然教育中心課程線上報名流程

（四）給魚吃，不如給釣竿

—首創輔導建立「大南澳生態旅遊聯盟」單一窗口

Great 讚

本處透過轄區內 2 條步道「蘇花古道－大南澳越嶺段」及「南澳古道」的修築，結合當地泰雅部落（東岳、金岳、金洋 3 個社區發展協會）開始推動深度生態旅遊。其中，核心成員都是七年級的返鄉青年，聯合朝陽社區組成「大南澳生態旅遊聯盟」，以「Aynomi 愛南澳」旅遊單一窗口。整合相關資源投入生態旅遊產業，以專業人才培力為主，搭配產業輔導、工作假期等工作，結合各部落特色，設計出專屬部落遊程，帶給遊客不同面向的泰雅傳統體驗，並建構守護南澳山林資源的合作平台（圖 2-5）。

媒體露出

該旅遊聯盟自 105 年 3 月開始推出 1 日～ 3 日的文化體驗、單項主題及美食體驗活動，截至 106 年底已引入 350 名遊客，獲得實際產值約 50 萬元。愛南澳 FB 粉絲團自 106 年開始經營，本處亦協助相關新聞雜誌露出，提升媒體曝光度，有效提升單一窗口接單數量，目前已累積粉絲 1,225 人，預期未來仍有成長空間。

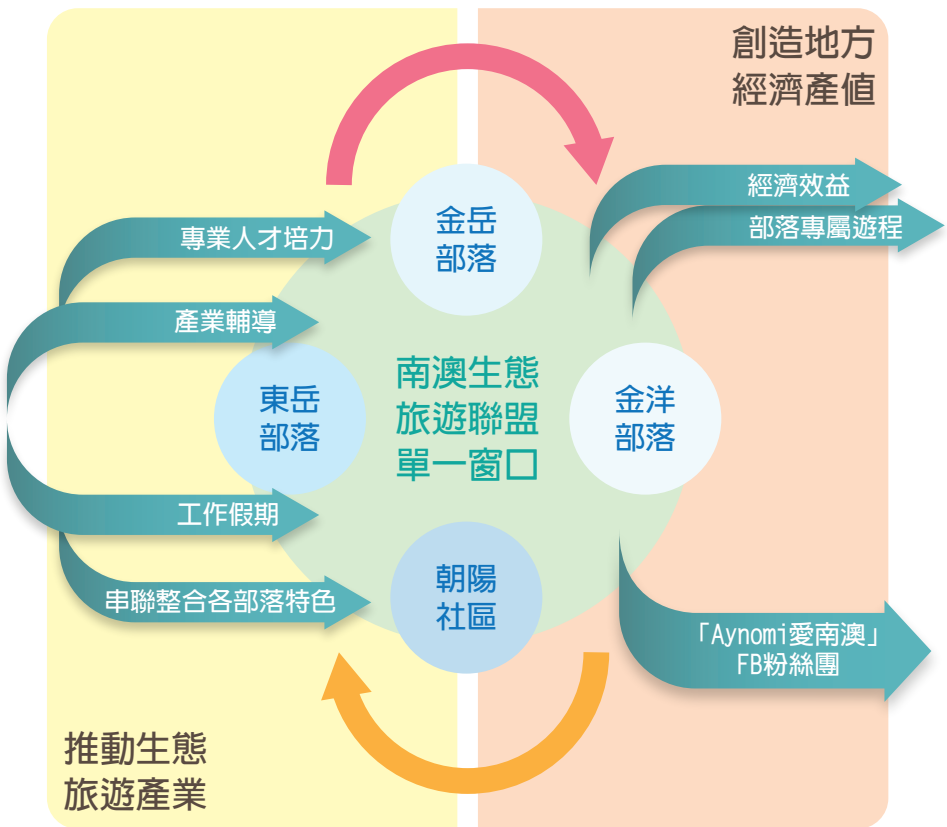


圖 2-5 大南澳生態旅態聯盟單一窗口平台

（五）租金多元繳納

為便利承租國有林地之民眾繳款，繳納期間提供多元租金繳款方式（圖 2-6）。

（六）電子轉帳

本處辦理之採購案件，如經徵得廠商同意負擔交易手續費及提供帳號，利用電子付款方式支付物品採購貨款予廠商，以減少廠商往返奔波時間及保管現金風險，加速付款時效。電子轉帳案件占總採購案件之比例 99%。

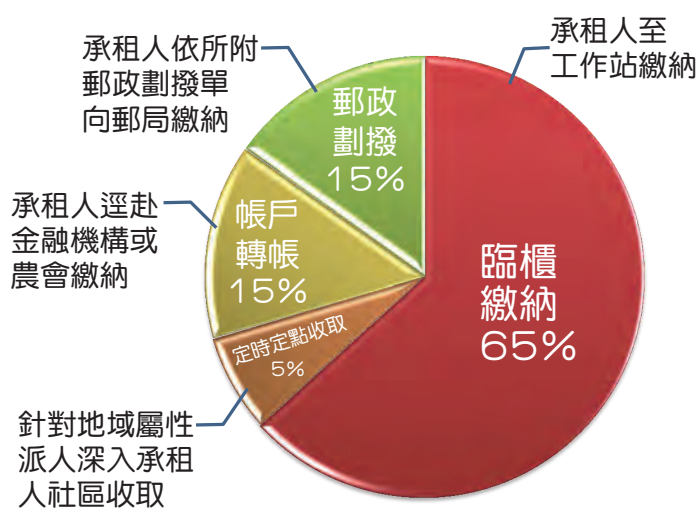


圖 2-6 租金多元繳納方式

二、服務可近性

（一）客製化服務

1. 漂流木上山—冬季取暖好「火」伴

大同鄉南山、四季、茂安等部落，因有生火取暖、烘培香菇的需求，本處於公開撿拾期間，主動協助提供漂流木供部落居民使用，回應部落需求，讓部落居民感受到濃濃的暖意。

2. 疏伐木利用－頭城搶孤

具宗教信仰和體育競技雙重意義的頭城搶孤活動，為蘭陽重要慶典文化。105 年「頭城搶孤」祭典活動，本處依祭祀孤棚特殊需求規格，主動提供柳杉疏伐木，以環境友善的架線集材技術，將 15 公尺長材自人工林裡運出，再交由祭典協會加工利用。活動當天，於會場播放本處自製之「以國產材傳承百年在地文化」影片，講述木材自疏伐、集材、搬運以及加工利用的過程。讓許多觀看搶孤多年的民眾，首次了解木材如何從林地取得及其製程，頭城臉書社團「頭城二三事」也特予報導。

利用本處柳杉疏伐木搭建之飯棚

國產柳杉預先加工 -- 去皮切成四角柱或八角柱

本處於搶孤現場播放「以國產材傳承百年在地文化」

將角柱刨圓以製作飯棚的孤柱

美麗紋路之孤柱素材，表面防腐後即可搭建孤棚

3. 首推三階段參與式護樹活動

透過「校園樹木健康會診」、「護樹解說教育暨護樹作業」及「參與式護樹活動解說與實作」三階段學習，帶領臺北市民生國中師生投入參與式護樹行動，成功建立學習典範。

「給他魚吃，不如教他如何釣魚。」耐心教導學生，從了解基本規劃設計做起！

原來造就沃壤，須勤於翻耕除草。心田耕耘亦如是。

學海無涯、惟勤是岸。
十年樹木、百年樹人。

「未來擁有無限的可能」。若是「生而不顧、植而不護」；如何能成就壯碩的未來？

原來站在冠幅以上，我才知道樹木該以甚麼姿態伸展、照護群生。

修枝，是為讓樹木長得更好。
自我省思、檢討改進，亦是為造就謙謙君子啊！

修剪下的枝葉以碎木機打碎，製作堆肥。原來大自然無私奉獻，連軀體都可再利用，化作春泥更護花。

民生國中師生，從校園植樹暨護樹活動中，不僅讓校園煥然一新，更教會學生更開闊的人生觀。

致贈參與式護樹計畫成果予民生國中，願植樹護樹理念與模式，森生不息、開花結果。

4. 宜蘭囝仔的山野教育

協助相關單位在四季林道沿線及嘉羅湖山區辦理登山體驗及訓練，藉由最了解山野間資源的巡視員的帶領，孩子們用不一樣的角度重新認識家鄉的山地環境，並了解戶外活動的危險性及必須具備的保全知能。

重裝登山體驗

5. 策略聯盟，打造客製化專屬生態旅遊服務

本處以豐厚的森林暨遊憩資源，成為生態旅遊的推手。透過公開遴選策略聯盟夥伴，結合非營利組織、旅行社、住宿業、旅遊地等組織，以互惠推介方式拓展週邊住宿、餐飲服務，同時提供民眾交通安排及遊程規劃；讓民眾在平日享有優惠。藉由整合行銷，推動觀光發展，建置生態旅遊服務網絡，客製化專屬遊程。現有合作夥伴計 11 家（非營利組織 1 家、旅行社 3 家、住宿業 6 家及旅遊地 1 家），推出 11 條遊程，推動成果如圖 2-7。

圖 2-7 生態旅遊策略聯盟推動成果

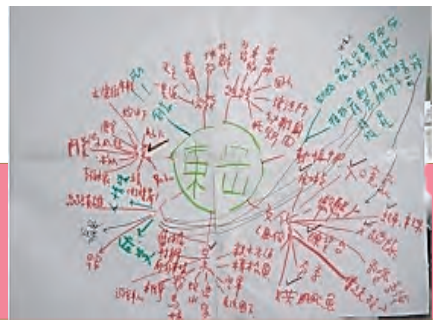
6. 環教課程，特殊客製，建立使用者付費機制

自然教育中心提供 4 大類課程服務（圖 2-8），包含戶外教學、專業研習、主題活動及特別企劃，依據不同學習客群提供多元課程服務。特別企劃亦可依預約團體之需求客製化所需，量身訂做環境教育課程內容，讓民眾在享有知識性的課程之外也能同時獲得休閒遊憩的需求。106 年共辦理 165 場戶外教學課程、25 場專業研習課程、7 場主題活動、35 場特別企劃及 5 場次客製化需求課程。為建立民眾使用者付費之觀念，其中 237 場次為收費型活動，增加近 82 萬元營收，成功建立使用者付費之原則。

圖 2-8 自然教育中心四大類型環教課程

（二）專人出動　全程輔導

社區林業是國內外林業經營新趨勢，本處自 91 年積極投入社區林業及社區綠美化推廣工作，鼓勵社區居民參與林業活動，其經營理念在強調社區民眾與地方森林資源經營林業機關共分擔經營發展，落實「林業走出去，民眾走進來」之



由講師帶領社區討論，藉由心智圖方式聯想社區資源及特色，畫出社區發展藍圖。

崇高理念，其亦為夥伴關係的具體實現；無論是林務機關或當地社區，應本著誠意、合作、體諒、尊重及對等的生命共同體精神，相互適應、學習與成長。本處轄內計有 346 個經立案之社區發展協會，於各工作站成立社區林業及社區綠美化服務團隊，不定期密集訪視社區，積極了解社區需求，並主動邀請社區申請社區林業及社區綠美化計畫，並提供專人全程客製化服務。

社區林業輔導團隊專人全程輔導－－油杉社區、美麗夷洲社區

1. 社區林業

社區林業依據社區現況及執行量能，分三階段實施補助計畫。第一階段「理念宣導及人才培育計畫」，第二階段「林業示範社區營造計畫」；第三階段「森林協同管理計畫」與林務局簽訂協同管理契約。本處輔導之一階社區，自 91 年至 106 年合計有 115 個社區申請，核定補助完成約 300 個計畫案，補助約 4,300 萬元。歷年曾申請進入二階之社區計有 3 個，其中順利完成四年期計畫者有「宜蘭縣無尾港文教促進會」，自 96 年提出申請，歷經規劃年、行動年（1 ～ 3 年）計畫，順利舉行社區林業成果發表會。

濕地經營可操作機制
社區永續發展平台會議

2. 社區綠美化

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，提昇居住品質。

自 92 年起至 106 年度本處轄內累計共輔導 204 個社區參與社區植樹綠美化，完成 692 件申請案，總計補助約新台幣 5,872 萬元。經由歷年的深耕輔導，帶動社區改善周邊環境，社區更透過綠美化活動的規劃推展過程，凝聚共識，營造美麗新家園。

專責人員輔導社區申辦社區綠美化計畫，主動陪同社區現勘及討論，提供適切的基地規劃及樹種選擇建議

聽專家怎麼說～邀集專家學者召開社區評選小組審查會議，針對社區所擬計畫給予改善建議

美化前

礁溪鄉匏崙社區 - 墳墓前緣區綠美化前後成效

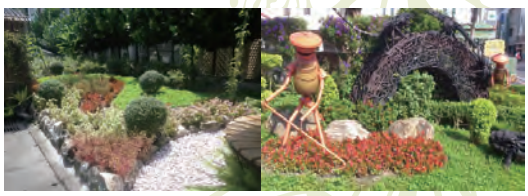
汐止中正社區

基隆過港社區

美化後

北投吉慶社區—公寓牆角綠美化

臺北樟林社區—髒亂點清理綠美化



宜蘭民權社區—漂流木及廢棄物結合藝術創作綠美化

社區營造是條漫長的道路　沒有一蹴可及的捷徑
社區共識的凝聚　為社造最基礎且最首要的工作
社區林業是林業政策推動的一環
小而美的計畫經費補助
著重社區基礎培訓與向下扎根之工作
林業走出去　協助社區營造生態家園
民眾走進來　協助政府資源管理互助合作
我們和社區一起　營造永續生態家園　打造林業新境界

（三）主動服務

1. 體恤承租人，租期屆滿主動到府換約服務

同仁平日穿梭山林，熟悉山林每戶的動靜。針對年邁、行動不便、居住偏遠及交通不便之承租人，主動派員到府服務，協助承租人租約續租換約，本年度計服務 23 人。

2. 駐點收取租地租金

每年度 5 月份租金開徵，有感宜蘭縣五結鄉季新段引水用地承租人，多為年長老人，本處主動安排時間前往承租人居家附近（五結鄉清水祈安宮）辦理收解租金工作；遇有疑義詳細說明，民眾有感貼心服務紛表感謝。

遇有民眾疑義，耐心、詳細說分明

民眾有感政府服務之溫馨表情！

可變資訊系統看板

3. 訊息即時傳遞，無秒差

(1) 多元管道傳遞遊憩區休開園各項資訊

太平山國家森林遊樂區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。

運用媒體即時發布訊息

本處運用傳播媒體（廣播、電視、遊樂區服務網及處網）即時發佈注意事項及相關訊息（如步道開放與否、遊樂區休開園、施工作業、活動）。

遊樂區因天災休園時，主動電話通知預約訂房、訂餐遊客，告知遊客相關訊息，並詢問是否保留延後；對退訂遊客主動退還訂金。

(2) 一呼百應－緊急勸離通知

每年防汛期前逐筆更新承租戶通聯資料計 367 筆，在中央氣象局通知豪大雨及颱風警報時，運用中華電信「一呼百應」通訊功能，一次將同一語音訊息即時通知轄內暫准建地及租地造林承租戶、造林業者，做好防災準備，及配合地方政府進行預警性撤離，訊息不漏接，內容零誤差。

4. 帳戶匯款

全（106）年辦理獎勵造林及租地補償收回案，計執行撫育檢測面積 1,050.37 公頃、補償收回面積 47.3104 公頃，並簡化領取手續，將款項逕撥至承租人金融帳號，全年主動服務 179 人次，發放 1,986 萬 6,240 元，快速省時且安全便利。

5. 提供林業技術服務，輔導林農營林，推廣林下經濟

透過走動式探訪林農，瞭解林農需求及問題，主動協助林農向本處申請無償配撥苗木及指導現場苗木補植工作，解決林農租地造林地切蔓、修枝等撫育問題，給予適時且專業的意見；發展林下經濟技術體系，如段木香菇或林下養蜂等，增加林農收益。從林農信賴的眼神中，確認我們就是第一線經營臺灣森林的夥伴關係。

6. 尋找產業新生命—松露栽培試驗

食用真菌－松露，黑松露每公斤 3 萬，市價不斐，是寄生在中海拔森林，殼斗科植物根部的菌根菌。為協助宜蘭縣大同鄉四季、南山部落居民結合森林資源，發展新的產業，本處與南山社區及宜蘭大學於部落周邊林地進行松露栽培試驗，居民都非常期待試驗成果振興山村經濟。

殼斗科苗木接種松露菌根菌

觀察接種苗木生長

與部落居民分享松露試驗

7. 輔導原鄉，提供農產品展售平台

為展現在地結合在地特色，本處於 105 年 3 月起積極拜訪宜蘭縣內泰雅原鄉部落，提出合作展售平台資訊，目前樂水部落率先加入，提供日曬米、有機糙米、紅酒李露、傷心米露、紅藜等在地農產品，並於太平山國家森林遊樂區銷售，達到地產地銷、環保減碳，帶動部落產業的理念。至 106 年底，原鄉農特產平展售平台銷售金額已達 553,572 元。

提供部落農產品展售平台

樂水部落日曬米等農產品

8. 植樹月宣導系列活動

響應植樹救地球活動，植樹月結合各公務機關、學校、社區等團體共計辦理中樞植樹 1 場、區域植樹 9 場、社區植樹 18 場、贈苗活動 25 場，參與人數超過 9,520 人。種下及贈送近 3 萬株苗木，為減碳盡心力，用具體行動來營造美麗、健康的綠化城市。

贈苗及植樹活動

9. 山林種子扎根

—愛林、護林、保林校園宣導

自 103 年開辦此項校園宣導活動迄今，足跡遍及鄰近國有林班地之偏遠山區、臨海及原鄉校園，已和轄內 25 所國中小學完成 49 場次以上宣導，參與學生人數達 1,889 人以上。

同仁用心設計課程，激發小朋友對環境議題的重視及了解森林資源重要性。

小小救火員—滅火裝備體驗，培養學生愛林、護林、保林觀念。

透過生活接觸傳遞維護森林資源的重要性，共同為子孫留下舒適、和諧、潔淨、安全的綠色環境。

10. 運用多元傳播媒體主動行銷

(1)Facebook 粉絲團經營成果

運用遊樂區、文化園區、生態教育館等 Facebook 粉絲團及活動專頁，主動行銷自然保育及主題活動。Facebook 經營成果如表 2-1，106 年度粉絲團行銷經營，共有 54,157 位粉絲，吸引 9,282,421 人次瀏覽。

表 2-1　Facebook 粉團本年度經營成果

Facebook 專頁	網頁觸及	臉書粉絲團粉絲	成立時間
太平山國家森林遊樂區	3,600,000	33,000	103 年 7 月
羅東自然教育中心	317,807	5,164	99 年 7 月
紅樹林生態教育館	25,642	2,985	103 年 5 月
員山生態教育館	73,540	4,376	98 年 10 月
羅東林業文化園區	5,265,432	8,632	102 年 2 月
總計	9,282,421	54,157	

(2) 平面及網路媒體露出

發佈新聞稿 129 則，媒體刊登 128 則，刊登率 99%，露出 537 則。

(3) 記者會

本年度共計辦理 10 場記者會，主動邀請媒體報導展現林業專業、感性新聞，發佈重要新聞消息，讓民眾了解服務資訊。

記者會

(4) 專題報導

與聯合報、新生報及正聲廣播電台等媒體合作針對本處年度推動重點業務或活動，製作專題報導，增加露出次數及深度。本年度電子及平面媒體主動預約專訪或錄影，受理 48 次。

紅樹林幼兒園攜手筆寶（Bibo）慶祝『紅樹林生態教育館』20 周年生日快樂

羅東林區管理處處長吳坤銘闡述綠色保育標章推動理念

聯禾有線採訪太平山仲夏音樂季

聯禾有線電視七點大小聲現場直播暢談「國產材利用」

正聲廣播電台專訪

(5) 媒體傳播運用

與在地媒體建立 LINE 群組，做為新聞稿件發送通知外，也做為突發事件或即時訊息之傳送溝通。透過與北台灣新聞網、台灣好新聞網等網路新聞平台合作，增加新聞訊息刊登及官網連結，引讀者進入本處官網並瀏覽林業相關資訊。

三、服務成長及優化

（一）突破成長

1. 團隊合作，打擊山老鼠

(1) 成立「檢、警、林」跨部門平台，有效降低犯罪率

本處 106 年度起，因應逃逸外勞加入犯案，邀請移民署專勤隊及調查站等機關一併參與平台，計 9 次（不含電話通聯），佈線訪察可疑人員習慣出入山區之時間與活動區域等資訊，通報檢察官啟動「檢、警、林」聯合查緝機制，偵查不法，提高查緝量能。查獲竊取或侵占貴重木案件 31 件，犯嫌人數 45 人，查扣材積約 14.675 立方公尺。歷經多年打擊成果，本年度犯罪率已有明顯下降趨勢（圖 2-9）。

圖 2-9 檢警林跨機關平台辦案模式及成果

(2) 獨家精進防範盜伐機制

山老鼠往往於各縣市流竄犯案，又有大規模的收贓集團，因此山區防範盜伐及跨區查緝工作，運用高科技儀器（車牌辨識系統、GSM(GPS)防盜自動通報系統、微型攝影、固定式動態監控即時傳輸系統及無人飛行載具等）加強監控蒐證（圖 2-10）。

圖 2-10 高科技防範盜伐機制

(3) 結盟全民力量，參與森林護管及保安林巡護

基於轄管林地廣大，人力有限，為強化巡護頻度，積極擴展民間參與林地巡護及林政案件通報等工作，與轄內 3 個登山團體（宜蘭縣登山協會、宜蘭縣噶瑪蘭山岳協會、中華民國健行登山會）結盟，並與國立宜蘭大學登山健行社及 5 個社區（宜蘭縣大同鄉南山社區及寒溪社區司達吉斯部落產業永續發展協會、南澳鄉金岳社區及東岳社區、頭城鎮港口社區）合作執行「結合社區（大專院校登山社團）加強森林保護工作計畫」，遏止濫墾、盜伐、廢棄物堆置案件發生。執行成果如圖 2-11。

圖 2-11 結合社區加強森林保護計畫執行成果

2. 四箭齊發，獨步全臺－非法占用，軟硬兼施，排除的服服貼貼

本處排除國有林地非法占用案件，為減緩與占用人之衝突，係採誘之以利、曉之以理、動之以情、脅之以力等手段，軟硬兼施，使占用人心甘情願配合排除占用。以下就不同占用態樣所採之排除手段分別介紹：

(1) 減少訴訟，創造雙贏

對於國有林地占用 10 年以上願意配合拆除及廢耕者，輔導參與「違法濫墾建地區鼓勵人民配合返還林地、拆除濫墾建執行救助金計畫」給予適當之救助（20 萬元／公頃），減少機關與民眾間之衝突及訟源。本年度辦理 2 件，面積 0.2764 公頃，核發救助金新臺幣 55,280 元。

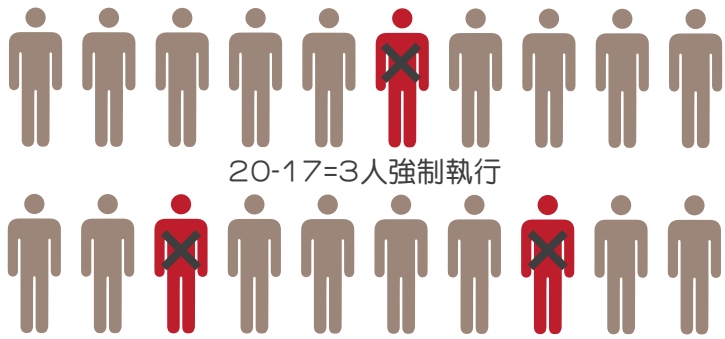
(2) 兼顧法制與地方特有文化及林地使用創造三贏－宜蘭縣鰻苗捕撈文化活動

宜蘭縣沿海地區特有的鰻苗捕撈活動，造成民眾私設工寮占用國有林地及經鰻苗季過後留置之廢棄物處理問題，經與宜蘭縣政府多次溝通協調，最終由宜蘭縣政府訂定「宜蘭縣鰻寮設置及管理辦法」，並設置合法使用鰻寮用地（壯圍、頭城、五結、蘇澳）6.6762 公頃，每年與本處訂定土地無償使用契約，有效管理林地兼顧地方需求，解決多年臨海林地占用問題。

(3) 占用排除，賦予林地新生命

因應林政一元化政策，本處於 91 年陸續接管原地方政府、財政部國有財產署轄管林地，發現保安林內多筆國有土地，遭民眾違法「無償」使用圖一己私利，影響保安林功能，本處依法訴訟排除占用，公權力強行介入收回林地，重新造林，還給大家一個健全的森林，106 年度收回 161 件 14.48 公頃。

以宜蘭縣豆腐岬國有林地占用排除為例：豆腐岬國有林地遭 20 名民眾非法占用林地興建建物營業，經臺灣高等法院民事判決拆屋還地確定後，於強制執行階段，本處積極遊說 20 名占用人，好說歹說、曉以大義，最終將衝突降至最低，僅就 3 名不願返還土地之占用人進行強制拆除及追討強執費用。



3. 跨部門合作加速漂流木應變處理效率

(1) 落實漂流木防災整備，加強災害應變能力

依 5 個工作站轄區特性訂定「漂流木任務編組」及「多元化漂流木集運清理開口契約」，設置「漂流木堆置場與保管場」，並舉辦「漂流木防災演練」，可迅速進行災害處理，減低對民眾生活衝擊。漂流木處理程序如圖 2-12。

圖 2-12 漂流木處理程序

(2) 政府分工，跨機關協調

■與轄內機關包括宜蘭縣、新北市、基隆市政府，及觀光局、河川局、國有財產署、港務局等，舉辦「漂流木應變分工會議」，對清理方式、漂流木堆置場選址及後續環境清理等議題進行協調，提高救災效率。

■針對機關間清理漂流木權責爭議事項，由處長親自拜訪縣長、鄉鎮長、機關首長進行意見交流，並取得各機關對協助清理漂流木之共識。

(3) 主動說明打撈海上漂流木作業程序，整合機關作業流程

主動邀集海巡或漁港管理機關召開「協商議定漁民打撈海上漂流木進港之處理作業程序會議」，說明法令規定並協商各機關標準處理程序，期於漁民拾得海上漂流木時能儘速確認漂流木所有權屬，保障漁民權益。

(4) 編列購置新型機具經費，與地方機關建立伙伴關係

本處已於 107 年度編列經費 500 萬元，補助宜蘭縣政府購置新型沙灘清潔車供沿海鄉鎮公所使用，以提高清理漂流木效能、維護沿海景觀。

4. 反生態殺手 全民動起來

「小花蔓澤蘭」為世界百大入侵物種，依據過去統計全臺危害面積達 11,038 公頃、年防治經費近 5,000 萬元，對本土生態及水土保持等環境資源造成重大衝擊，亟需加強防治。本處本年度舉辦 5 場防治宣導，並於小花蔓澤蘭全國防治日（9 月 2 日），集結各公務機關、在地社區、企業團體（國泰人壽慈善基金會）及縣內志工團體計 267 人，同心協力剷除了 1,720 公斤（0.25 公頃）的小花蔓澤蘭。是日風狂雨驟，卻澆不熄大家對守護臺灣的真情，令人感動。

看到阿公阿嬤、志工伙伴們全身濕透，也要剷除綠癌、捍衛家園，防治觀念已扎根，再辛苦也值得！

5. 實質建立與原住民之夥伴關係　化衝突為誠意

為解決過去森林資源治理造成與原住民族產生之矛盾及衝突，本處致力擴大發展與原住民共存共榮之夥伴關係。當我們『同在』一起，共繪傳統領域的共管藍圖，具體作為如圖 2-13。

■林務局整合現有之社區林業服務建立「社區推廣雲端服務」(社區生態雲)，設有「原鄉部落專區」，協助發展電子商務，促進山村經濟成長；本處計有4個社區部落加入。

■主動拜訪南澳鄉及大同鄉共17個泰雅部落，提供展售平台資訊；目前已與1個社區簽訂合作契約。

■成立「宜蘭縣大同鄉原住民族地區自然資源共同管理會」、「宜蘭縣南澳鄉原住民族地區自然資源共同管理會」，2個共管平台。

■輔導3個原鄉社區參與森林巡護行列。

原住民族地區自然資源共同管理會

■參與原鄉部落生態旅遊平台每季召開會議。

■因應原住民族基於傳統文化及祭儀需要，辦理「原住民狩獵輔導計畫」，許可社區文化傳統狩獵活動，並辦理宣導會。

■原住民得依其生活慣俗需要，採取森林產物。

■大同鄉公所辦理聯外道路清潔，本處分擔35萬元/每年。

■提供國產材，協助門諾漾生態教室設置入口意象設置。

■太平山計17名，約750萬元/年薪。

■邀請5所原民學校共150名，投入2場泰雅藝術季活動，經費30萬。

■於原鄉部落施作之工程，協調承攬廠商讓在地人做在地事，提供500人次/每年之就業機會。

■於大南澳7個泰雅族部落，透過手作步道計畫，自103年迄今進行社區說明會5場，籌備跨社區平台、培力課程共計89小時，工作假期6場、遊程踩線團1場。

■建立5條原鄉部落社區自然步道，帶動產業發展，提升部落社區產值。

■輔導成立「大南澳生態旅遊聯盟」，推出泰雅文化之旅—尋找神秘的莎韻之路等客製化生態遊程。

圖 2-13 與原民部落推動共管執行成果

（二）優質服務

1. 量身訂做　加強植樹造林增進森林公益功能

為厚植國家森林資源、海岸防風林，提高林地覆蓋度，增進森林的公益功能，106 年度內執行 55 公頃劣化地造林及 8.3 公頃海岸林新植造林及 5 公頃營造複層林；綠色林木為極佳的碳匯體，以未來每年每公頃的固碳量 1.25 公噸估算，將可固定約 68.75 公噸的碳量（圖 2-14）。

圖 2-14　植樹造林固碳成果

2. 公私協力　引進民間資源造林 -- 企業認養

近年企業配合節能減碳、環境保護政策，熱衷參與植樹造林，106 年陸續接受 21 家企業捐款進行新植造林及撫育工作，認養面積計 10.3 公頃，捐款金額達 184 萬元，造林地辦理植樹活動共計 7 場次（圖 2-15）。

認養單位邀請高僧大德為大地祈福(千禧扶輪社)

引導認養人實地參與植樹(綠然能源)

認養植樹活動合影(中國生產力中心)

參與人員植樹後合影(生活美學)

圖 2-15　本年度企業認捐造林工作情形

3. 推動森林生態旅遊

(1) 營造太平山國家森林遊樂區優質森林遊憩環境

導入 ISO9001:2008 品管制度及 ISO14001:2004 環境管理系統，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』為目標，經營管理森林遊樂區。「金級住宿、食在安心」，太平山莊 102 年通過環保署「旅館業環保標章規格標準」，成為全國第一間獲得「金級」認證肯定的環保旅館，106 年通過續評。103、104 年連續獲得環保署「中華民國企業環保獎」銅級獎；山莊食材以當地有機或通過認證之宜蘭在地、有機生鮮農產品為主，減少碳足跡，響應環保。每年採購金額約 47 萬。太平山莊更榮獲農糧署「有機之心・美食餐廳」3 顆心標章認證，讓遊客不但吃的安心、健康，也可品嚐最新鮮的在地風味佳餚，與大地共生。

(2) 打造遊樂區品牌－辦理大型體育及生態活動

太平山國家森林遊樂區因林木蓊鬱景緻秀麗，山區綿延爬升雲霧繚繞、山巒瑰奇，是國內外愛好自然及運動者親近山林與挑戰自我的夢幻景點，為讓民眾能以不同的方式親近山林、親近太平山，本處為林務局首創訂定「太平山國家森林遊樂區提供舉辦體育活動申請須知」，透過封園的方式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，自 103 年連續 5 年辦理「太平山雲端漫步」大型路跑活動，今年吸引 1,500 人參加；與宜蘭縣鐵人三項協會舉辦「鐵騎探索太平山」單車體育活動，每年約 800 人參加，優質體育賽事已打響國際知名度。

鐵騎探索太平山活動（自海拔 300 公尺的土場一路騎乘爬升至 2,000 公尺的太平山莊，路線長達 25.3 公里）

太平山雲端漫步活動（感受灼熱的身心，被山林煙嵐的沁涼包覆，跑在最美的太平山就是享受。）

另外遊樂區自 89 年起每年暑假舉辦的「泰雅藝術季」活動，邀請原住民社區及學校表演原民舞蹈及音樂，透過原住民舞蹈，傳達並勾勒出原住民與自然環境關係與領受泰雅族人傳統的生活智慧，並讓遊樂體驗多元族群文化，已成為遊樂區夏季限定活動。

每年暑假泰雅藝術季邀請大同鄉內 5 所學校至遊樂區演出，共計辦理 2 場，參與人數累計 600 人。

森林是音樂的故鄉。當音符流洩、迴盪在山谷間，上翳天聽的是山林之子對生命的期許與禮讚。
對泰雅族人來說，無論是祭祀時唱的歌曲，或是平常通俗的歌謠，一直都是維繫人與神、人與自然、人與人之間溝通的橋樑。

(3) 創意總動員－開發生態活動及文創商品

■遊樂區定期辦理生態活動，導入原民文化及手作體驗，如酵素 DIY 活動、泰雅搗麻糬活動、夜間觀星及貓頭鷹夜觀等活動，增加遊樂豐富度及落實生態旅遊。

■另由同仁自行開發 34 項以上文創商品，如紙膠帶、明信片、擦拭貼、紅包袋、筆記本、飾品、書籤、環保袋、七巧板、繪本手札、鉛筆、帽子、提袋及滑鼠筆記等，於直營據點販售，讓各地區生態及文化特色的商品陪伴旅人帶回最美的出遊記憶。

環保DIY活動
賦予廢棄物新生命，利用生廚餘及廢棄食用油，自製成環保酵素、手工皂，用以環境清潔，並帶領遊客製作，推廣生活環保理念
105年度至今共辦理42場次，參與1,050人次。

星空銀河賞星趣
每季推出夜間觀星活動，行銷低干擾生態環境活動形式。
106年度共辦理11場次，參與200人次。

貓頭鷹夜觀活動
春夏季期間，推出2-3場夜觀太平山貓頭鷹優勢物種「灰林鴞」活動，推廣生態保育觀念。
106年度共辦理3場次，參與59人次。

泰雅搗麻糬體驗活動
暑假期間邀請泰雅部落「樂水社區」來到太平山表演傳統「搗麻糬」體驗活動，以傳統原民文化結合手作體驗，添增旅遊客樂趣。
106年度辦理7場，參與700人次。

(4) 提升營收帶動周邊產值效益

太平山國家森林遊樂區 106 年遊客人數較 105 年提升 11.1%，服務收入增加 20.6%(表 2-2)，105、106 年入園人數及營收詳如下表，推估帶動周邊產值效益約 51,208,640 元。

表 2-2　遊樂區入園人數及收入統計表

	105	106	成長率
入園人數	292,155 人	324,646 人	11.1%
遊樂區收入	147,166,283 元	177,500,000 元	20.6%

4. 羅東自然教育中心質、量提升

97 年成立羅東自然教育中心，以充滿人文歷史與自然原貌的羅東林業文化園區為環境教育課程實施場域，以森林永續經營為基礎，並符合在地特色，進行課程方案規劃，推動環境教育。

■導入專業人力，系統性發展課程方案，以「師法自然、快樂學習」為宗旨，提供「教育、保育、文化、遊憩、研究」等功能，與正規及非正規教育體系結合，成為森林環境教育資源之整合與供應平台，透過自然體驗之課程，使學生在真實環境中學習、印證書本，有效提升學習效益。亦讓孩子們實地感受自然，親炙鄉土的芬芳，且在自然中探索無限的驚奇，此種體驗，當成為永遠的記憶，願景與目標如圖 2-16。

■配合九年一貫能力指標（12 年國教）的對應，發展螺旋式課程，並以淺入深式的學習選擇及擴大主題多元性。課程修訂與改善較研發新方案更重要，除逐年檢討精進課程內容及教學方法外，亦優化環境學習場域營運管理品質。

圖 2-16　羅東自然教育中心願景與目標

■針對林業歷史與文化、森林經營管理（與現代林業）、森林生態（森林環境與功能）、濕地生態（濕地生態與功能）、生活與天然資源的合理運用等課程主題，環教老師偕同在地國中小學教師、志工，發展環教課程，自然教育中心蘊含的正面能量如圖 2-17。

■自 97 年成立迄今，持續推出分眾的環境教育課程服務，發展 90 套課程，執行超過 2,300 場次，將環境教育的種子透過 72,000 名學員傳播出去。本年共辦理「戶外教學」165 場次、「專業研習」25 場次、「主題活動」7 場次、「特別企劃」35 場次，共計 237 場次，服務高達 7,438 人次。

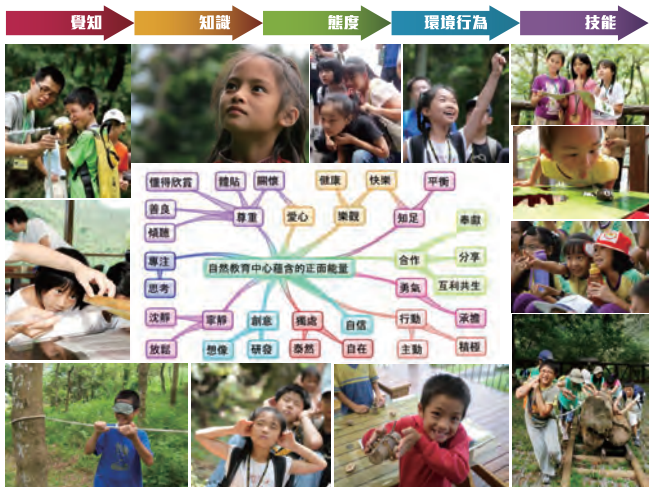


圖 2-17 自然教育中心蘊含的正面能量

■羅東自然教育中心，101 年取得環境教育設施場所認證、並獲「宜蘭縣環境教育獎」機關類特優獎，102 年榮獲第一屆「國家環境教育獎」機關類優等獎、宜蘭縣網路票選「優質環境學習場域」，本年續取得環境教育設施場所認證展延。

101 年取得
環境教育設施
場所認證

101 年獲
「宜蘭縣
環境教育獎」
機關類特優獎

102 年獲第一屆
「國家環境教育獎」
機關類優等獎

102 年獲宜蘭縣
網路票選
「優質環境學習場域」

106 年取得
「環境教育設施場所
認證展延證書」

■目為平衡機關財務壓力，104 年所有課程採全面收費方式，105 年營收 80 萬元、106 年營收 82 萬元，期能逐年達到環境教育永續經營，並成為引領潮流的綠領新興產業。

設置自然教育中心，連結既有的森林解說服務、生物多樣性保育、林政推廣宣傳等系統，建構森林環境教育資源整合平台，提供國民親近森林、認識林業的最佳管道，也是機關與公眾溝通互動的重要窗口，更是達成森林永續經營及生態保育的行動策略之一。

5. 多元人力運用協力經營暨維護國家森林環境

因應林務局於林木保護、林政工作、自然保育、森林遊樂、集水區治理、資源調查等多元業務範疇，本處於資源有限情況下，有效運用既有機關人力（菁英解說隊）暨結合社會人力資源（國家森林志工、替代役男），協力經營並維護優良的國家森林環境。多元團隊合計 319 人，106 年度服勤總時數 54,980 小時，服務 363,371 人次；多元人力運用成效如圖 2-18。

內 容	・駐點解說、導覽 ・遊客諮詢 ・外來種清除 ・步道淨山 ・交通疏導 ・保育宣導 ・環境教育課程	・森林巡護 ・濫墾及盜伐等不法林政案件通報	・本處同仁組成。 ・針對各公務機關申請環境場域解說需求。 ・提供太平山森林遊樂區、羅東林業文化園區、轄區各步道現場導覽解說服務。	・協助育樂及林政業務。 ・明池生態觀測詳實紀錄。 ・其他社區關懷、部落環境清潔、淨山淨灘等公益服務。	內 容
服勤人數	242人	32人	32人	13人	人數
年度服務人數人/小時	361,814人 27,580小時	256小時	1,557人 29次	27,144小時	年度服務人數人/小時
備 註	105年榮獲林務局「績優國家森林志願服務運用單位」優良單位。	106年11月起開始出勤。	每年辦理2場次解說人員訓練	－－	備 註

圖 2-18 多元人力運用成效

構面二 服務遞送

精華回顧

一、服務便捷

- 本處設置單一窗口全功能服務站(如專線、信箱)提供多元服務，簡化申請書件及程序。
- 太平山國家森林遊樂區引進線上金流提供刷卡功能，為公部門唯一提供線上金流訂房服務之直營山莊(完成訂房37,125筆)。
- 推動線上申辦及查詢系統(自然教育中心課程報名、社區林業計畫申辦、保護留區進入申請)及金流電子化作業(租金繳納，電子轉帳)。
- 給魚吃，不如給釣竿-首創輔導建立「大南澳生態旅遊聯盟」單一窗口。

二、服務可近性-專屬本處獨特客製化服務

- 提供國產材(柳杉)作為「頭城搶孤」中元傳統民俗祭典使用。
- 首推三階段「參與式護樹行動」帶動國中生學習植護樹保育，為全國林務機關表率。
- 異業結盟設計專屬遊程，推動生態旅遊。
- 創新客製環教課程，建立使用者付費機制。
- 全程輔導自92年起參與社區林業計畫及社區綠美化計畫之NGO，累計完成約1,000個計畫案，200個社區。
- 針對年邁、行動不便、居住偏遠及交通不便之承租人，主動到府服務。

三、服務成長及優化

(一)突破成長

- 首推檢警林聯合查緝平台，獨家運用高科技儀器，打擊山老鼠。
- 幕後推手，林地使用創造三贏(本處、宜蘭縣政府、民眾)，促成全台首設「宜蘭縣鰻寮設置及管理辦法」。
- 非法占用，軟硬兼施，排除的服服貼貼。
- 「漂流木處理」跨機關合作，提升處理效能。
- 與「原住民」實質建立夥伴關係及溝通平台。

(二)優質服務

- 引進民間資源，促成21家企業認捐造林工作。
- 自行開發文創商品達34項以上，行銷本處特色。
- 太平山國家森林遊樂區，自行營管，全國首家通過品管及環境ISO雙認證，榮獲3項績優殊榮(優質英語環境、生態旅遊地遴選、全國績優國家森林遊樂區)及6項以上認證及肯定。
- 羅東自然教育中心，先取得環教設施場所認證，榮獲2項大獎(宜蘭縣、國家環境教育獎)及網路票選「優質環境學習場域」之肯定。

MEMO

內部簡化作業

(一)意見蒐集管道多元化

1.例行會議
2.任務型專案小組

(二)內部意見整合平台，提升執行績效

1.太平山國家森林遊樂區景觀設施規劃推行小組
2.自然步道設置管理諮審小組

(三)行政作業簡化

1.通盤檢討「分層負責明細表」，強化自主管理，落實分層負責
2.開口契約簡化採購作業程序
3.公文書件郵寄簡化
4.檔案數位化
5.少紙化

(四)內部資訊即時傳遞

1.Line群組及HIVIDEO雲端視訊平台
2.內部雲端裝置

(五)化零為整，重新定義專案

(六)E化管理，降低成本，減少報表作業

(七)內部資訊雲轉化成對外Web，提升服務民眾量能

Two

貳 服務績效

Service performance

構面三 服務量能

服務精進機制

(一)跨域合作，事半功倍

(二)內部服務精進機制運作與創新服務提案及採行案例分享

(三)建構健康森林　推動林產業加值

1.導入FSC作業標準 邁向國際規範的林業
2.首部紀錄片—找回失落的林業傳統
3.輔導林業產業鏈整合 推廣國產材之利用

(四)引進生態治理工法，兼顧治理效益及維護生物多樣性

1.以集水區為單元，有效整體治山理水，保障全民安全
2.紓解洪水災害，給一條安全的路
3.整治流域 VS. 營造新秘境

(五)活化森林生態旅遊　發展永續旅遊軸帶

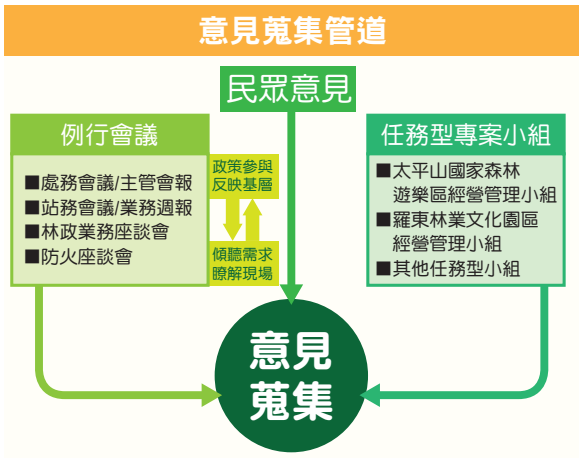
1.以遊樂區為主軸，串聯生態旅遊景點，驅動綠經濟
2.羅東森林鐵路活化　多元迴圈概念整合各式遊憩體驗
3.羅東林業文化園區活化效益
4.推動手作步道工作假期 創新加值
5.率先建置4條易迷路山徑標示及通訊牌誌，許山域一個安全未來

(六)實踐「里山倡議」推動森林生態系服務價值創新

1.「里山倡議輔導團」攜手居民參與保育共生
2.宣導綠色保育標章 落實生態永續目標

一、內部作業簡化

（一）意見蒐集管道多元化



1. 例行會議

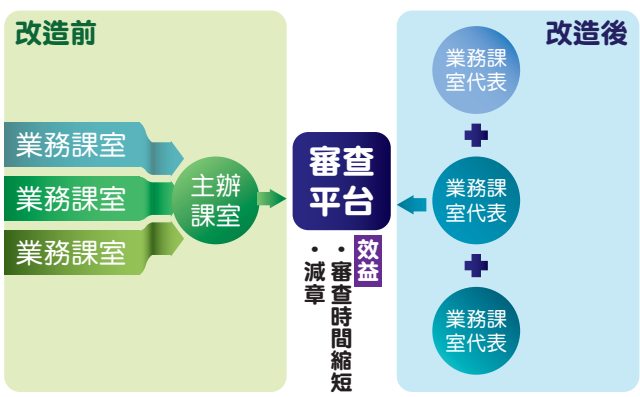
處本部及工作站分別建立每週 1 次主管會報或業務週報與每月 1 次處務或站務會議機制或年度辦理座談會方式，由下而上反映基層意見，開放溝通，尋求解決問題。

主管長官於執行決策前，可瞭解現場及需求，掌握各業務執行進度、人力調度，以有限人力發揮最大工作效能。本年度林政業務座談會及防火座談會各辦理 5 場次，約 350 人參與。

2. 任務型專案小組

本處視各專案成立任務型專案小組（如太平山國家森林遊樂區、羅東林業文化園區經營管理小組），透過小組定期檢討，意見交流，提升或改善管理效率及服務品質。

（二）內部意見整合平台，提升執行績效



工程採購案之設計規劃階段，原係採會簽各業務課室方式辦理，再由主辦課室召集會議辦理，為提升審查效率，本處成立專案審查小組（太平山國家森林遊樂區景觀設施規劃推行小組、自然步道設置管理諮審小組），建立意見整合平台，大幅縮短審查時間。

1. 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，詳予審查以落實遊樂區景觀與生態並重之施工原則。106 年度審查 1 件，節省會辦時間約 2 周 / 案。

2. 自然步道設置管理諮審小組

整合本處具有森林生態、動植物、景觀及工程等類別專長者擔任小組成員及外聘專家學者，結合專家與同仁意見，落實細部設計、解說方案等審核，強化團隊合作。先期進行步徑初勘，步道發包後會勘。以 106 年度鳩之澤自然步道整修

工程為例，於規劃設計及工程執行階段啟動諮審小組，有效節省設計單位與發包單位雙方磨合時間，加速細部設計審查期程。106 年度審查共計 3 件，節省每案審查時間約 1 個月，減章數 10 個以上。

（三）行政作業簡化

1. 通盤檢討「分層負責明細表」，強化自主管理，落實分層負責

本處現行「分層負責明細表」係 92 年訂定，歷經多年，原職掌業務與現行業務項目多有消長，故針對現行業務分層負責進行檢討及修正，以符現況。現行分層負責項目一層 1 決行 334 項、一層 2 決行 53 項、一層 3 決行 155 項、二層決行 184 項、承辦人決行 22 項，共 748 項。經檢討後，共增列 82 項、刪除 74 項、修正（含整併）270 項，減章數至少 62 個以上，有效減化行政程序。

2. 開口契約簡化採購作業程序

本處針對不定時、不定量之採購案件，多採開口契約辦理，其一年進行一次招標程序，可減少標案數量及採購人員工作量，減輕人力負擔，加上得標廠商經機關通知，即可立即前往施作工作項目，節省時間縮短時程。且其採購係以單價訂約，總價決標，實作實算，可節省成本。具體效益如圖 3-1。

圖 3-1 開口契約簡化採購具體效益

3. 公文書件郵寄簡化

公文書件原採逐件黏貼郵票方式再送郵局，現經郵局申請為各類郵件特約用戶，郵資繳納改採按月結帳，免除郵票保管風險及黏貼作業（至少 0.5 時／日）。

4. 檔案數位化

承辦人可由「公文管理系統」線上調閱瀏覽檔案影像，減少公文調閱行政程序（減章數 2 個）及時間，且減輕檔案室人力負擔（節省約 0.5 時 / 次）。另當民眾申請閱覽、抄錄或複製檔案應用案件，能以最短時間，搜尋出民眾所需要之影像檔，提供最有效率之服務。

5. 少紙化

為為執行「電子公文節能減紙續階方案」，配合林務局推動「公文線上簽核系統」，目前正測試中，預計於 107 年年底實施，並擴大「公文電子交換」、推動「會議資料少紙化」及實施「公文雙面列印」等措施，可減紙 30%。

（四）內部資訊即時傳遞

1. Line 群組及 HIVIDEO 雲端視訊平台

運用 Line 群組及雲端視訊設備，精省紙本及費用，能更迅速的、跨課室的討論及處理，簡化具體效益如圖 3-2。

2. 內部雲端裝置

架構資訊流通雲端環境，運用內部網路平台（如網路辦公室系統）及儲存設備（雲端硬碟），提供同仁間資料交流，縮短資料遞送時間及遺失風險。公文亦由原紙本傳遞改為線上傳閱方式，有效提升公文時效。

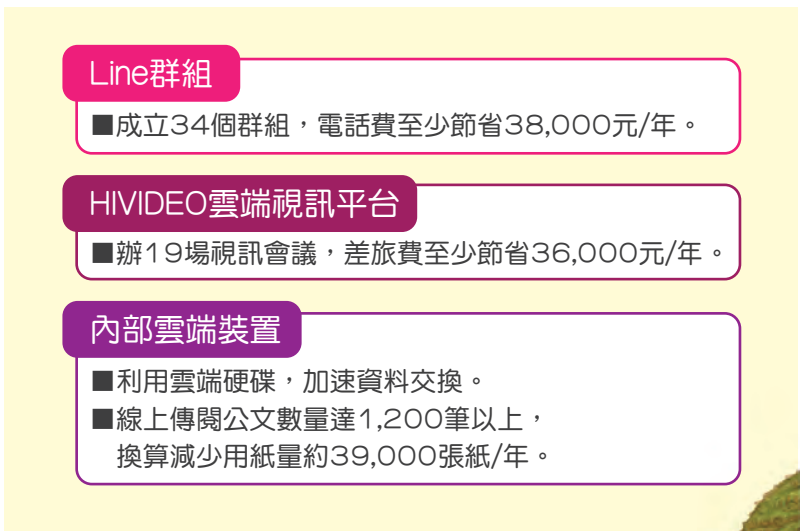


圖 3-2 內部資訊即時傳遞簡化效益

（五）化零為整，重新定義專案

林務局自 91 年推動「社區林業－居民參與保育共生計畫」，強調下而上的社區參與模式，其間衍生「社區植樹護樹綠美化計畫、結合社區加強森林保護計畫、社區林業計畫、保安林認養計畫」4 類計畫，迄今已有 16 年，為提供民眾更優質、便捷的服務，經本年度檢討將前述 4 專案，整合為「新社區林業計畫」（圖 3-3）。

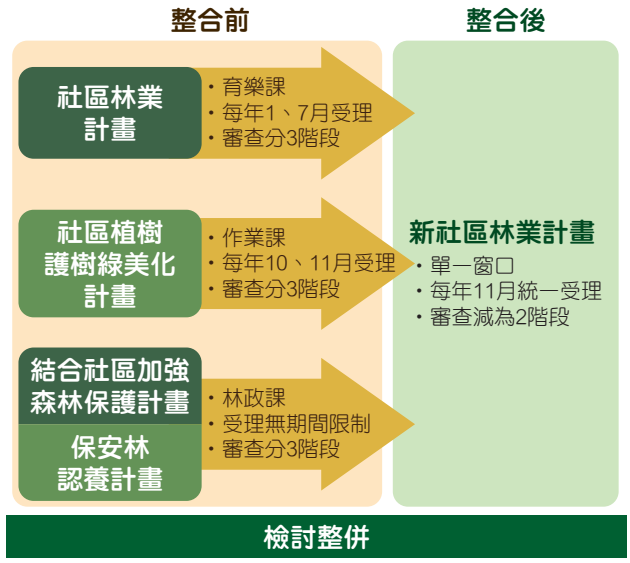


圖 3-3 整合型新社區林業計畫

（六）E 化管理，降低成本，減少報表作業

森林護管系統

系統效益：

⑴**通訊費用**

・透過無線電傳輸訊息，不需另行透過其他行動通訊，節省每次通訊費用至少 3 元 × 人數。

⑵**時間、人力成本**

・護管人員線上填寫工作日誌，簡化人工作業，免除多餘動作，節省紙張消耗。

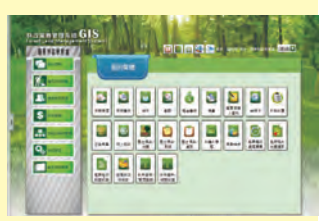
・查核人員線上查核，節省查核所需時間（1 時 / 案）及人力。

林政業務管理系統

系統效益：

⑴**節省紙張成本**

・以往須建立清冊，今由系統資料庫線上查詢資料，減少紙張消耗、人工誤繕。



・租約台帳卡數位化，至少節省 3,568 份以上之紙張。

⑵**提升行政效率**

・自案件受理起，均可透過系統瞭解案件辦理進度及管控，節省調卷人力成本（1 小時 / 案）。

⑶**即時更新，提高資料正確**

・資料庫系統化管理，可大幅減少人為錯誤，即時提供正確資料，並避免以往因承辦人員異動，資料遺失，縮短接辦人員磨合期，近幾無縫接軌。

1. 林火預警資訊自動化系統

此系統可即時掌握林地現場燃料及氣候狀況，並每日定時將資料上傳網站，有別以往人工作業，節省每日作業時間至少 0.5 時 / 人。亦可累積長期性環境觀測資料，供爾後進行大資料分析，確實掌握林火發生熱點。

2. 森林護管系統

此系統利用 GPS、GIS 與無線電通訊建置一套管理系統。護管人員利用掌上型衛星定位儀全程記錄巡邏路線及查報地點，即時回報所發現之濫墾、占用、盜伐等林政案件或森林火災火場位置及相關資訊。

3. 林政業務管理系統

此系統係以資料庫為核心基礎，結合林地管理案件處理標準作業程序，發展租約管理流程應用系統介面，因應人力日益精簡但租地管理業務日益繁重，且須傳承延續之輔助管理工具。

（七）內部資訊雲轉化成對外 Web，提升服務民眾量能

為強化各項業務資料之橫向串聯與實質應用，提供管理決策所需即時資訊，本處因應各項業務陸續配合建置 49 項資訊系統（圖 3-4），以提升內部作業效能，並將系統建置之資訊、資料，部分主動對外開放，計 18 處網頁可供查詢，亦提供 6 種智慧行動裝置應用程式 APP 下載，發揮真正之實用價值。

圖 3-4 內部資訊雲轉化成對外 web

二、服務精進機制

（一）跨域合作，事半功倍

全方面發揮機關跨域合作功能，精進服務做為，積極開發跨域合作夥伴，團結協作，推動職掌業務。相關跨域合作、執行及作為，詳見圖 3-5。

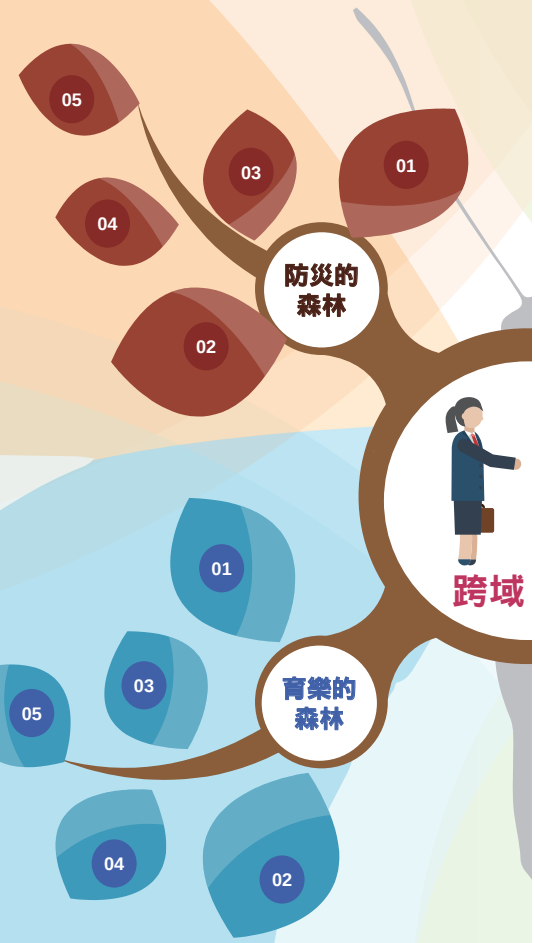
01 整體治理與防災
- 流域與邊坡治理
  - **機關夥伴** 水保局、水利署、公路總局、縣市政府
  - **NGO協力** 電信單位

02 監測預警防災應變
- 堰塞湖監測聯合演練
  - **機關夥伴** 水保局、水利署

03 漂流木即時處理
- 災害整備應變分工
  - **機關夥伴** 觀光局、河川局、國產署、港務局、海巡署、 漁港管理機構、縣市政府、沿海鄉鎮公所

04 打擊非法捍衛山林
- 檢警林聯合查緝平台
  - **機關夥伴** 檢察署、刑警大隊、保七總隊、移民署專勤隊、調查站

05 旅遊暨天然災害防護
- 事故緊急應變系統
  - **機關夥伴** 警察局、消防局、醫療單位
- 預防林火聯合演練
  - **機關夥伴** 空中勤務總隊、特搜隊、消防局、醫療單位
- 山難搜救
  - **機關夥伴** 消防局、警察局、國家公園、保七總隊
  - **NGO協力** 民間山難搜救單位



01 優化森林遊樂區
- 生態旅遊策略聯盟
  - **NGO協力** 宜蘭縣門諾漾推廣協會、頭城農場等6家民宿、尚海等3家旅行社
- 體育活動打響國際知名度
  - **NGO協力** 台灣運動休閒產業協會、宜蘭縣鐵人三項協會
- 直營山莊選用在地食材
  - **機關夥伴** 宜蘭縣農會 **NGO協力** 綠園有機農場

02 精進環境教育
- 成立「蘭陽環境學習俱樂部」
  - **機關夥伴** 台灣自來水公司第八區管理處、宜蘭縣政府
  - **NGO協力** 縣內10處環教場域、人禾環境倫理發展基金會

03 活化林業文化
- 加入「宜蘭縣博物館家族 」
  - **機關夥伴** 縣內公部門館舍
  - **NGO協力** 蘭陽地區地方文化館
- 林業文化園區文創產業
  - **NGO協力** 義美吉盛、七星嶺文教基金會

04 走進山林擁抱自然
- 自然步道認養
  - **NGO協力** 宜蘭縣噶瑪蘭山岳協會、臺北市出去玩戶外生活分享協會、宜蘭縣登山協會、台灣千里步道協會、朝陽、林美、天送埤社區發展協會、國家森林志工太平山解說隊
- 手作步道工作假期
  - **NGO協力** 台灣千里步道協會、金岳社區發展協會

05 強化生態保育
- 聯合查緝不法
  - **機關夥伴** 縣市政府、保七總隊、翡翠水庫管理局、海巡署

圖 3-5 全方位機關跨域合作示意圖

（二）內部服務精進機制運作與創新服務提案及採行率案例分享

針對專案任務執行，本處會成立專案型小組，為激發所有成員想法，利用心智圖等方法歸納發想、腦力激盪，並配合標竿學習，汲取既成經驗，轉化成可行方案。倘遇橫向聯繫問題，透過處務會議等形式，執行服務精進方案。以「國有林疏伐暨利用影片製作案」為例，為完成該製作案，開始之初已擬定 5 個方案，但考量計劃主軸，如納入國內伐採歷史與技術演進，恐使觀眾抓不到目前現場操作重點，而流於以往技術之回顧；幾經討論，最後決定捨去，定調任務焦點，以完成策略目標，發想過程如圖 3-6。

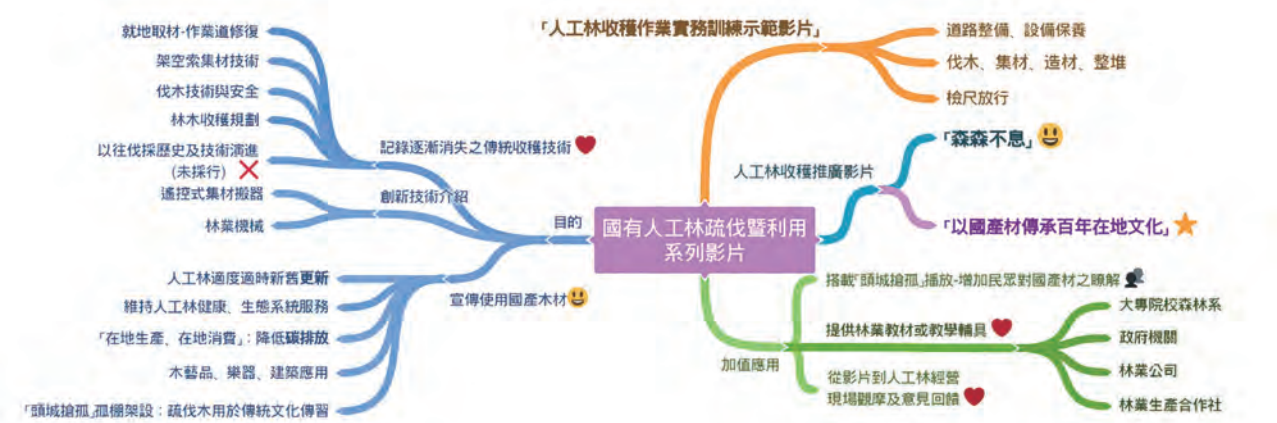


圖 3-6 國有林疏伐暨利用系列影片發想心智圖

（三）建構健康森林　推動林產業加值

1. 導入 FSC 作業標準　邁向國際規範的林業

FSC 是現階段國際性主流森林驗證體系之一，目的在於達成森林經營的永續並確保林產品產自經營良好且負責任的森林。本處為能使轄內的森林經營符合國際思潮，除積極參與各項教育訓練，並正將 FSC 之各項作業標準與精神納重新修正編寫入四年期的森林經營計畫中，檢討定訂 30 項計畫、46 項程序書。

2. 首部紀錄片 -- 找回失落的林業傳統

為了全球的森林保育，也為了減少進口木材的碳足跡，必須強化我國本土森林可再生資源之生產力。臺灣因地形環境特殊，對於人工林撫育與伐採等所採行之作業方法，必須符合本土需求，且對環境友善、無礙水土保持及具高效率之伐採技術。自 80 年禁伐天然林以來，嫻熟傳統人工林收穫技術的師傅日漸減少，林木收穫規劃、伐木、架空索集材技術亟需新血接手，本處特藉森林收穫實務作業訓練課程，將集材設施架設、伐木造材、集材等階段，詳實記錄並製作成以下三部影片，傳承幾將消失的傳統伐木技術，成為全臺目前人工伐木技術實作過程首次完整紀錄。

(1)「人工林收穫作業實務訓練示範」- 首部本土伐木技術紀錄片

影片包含「作業道整修流程」、「伐木作業流程」、「集材柱架設流程」、「上坡集材流程」、「遙控式搬器架設及集材流程」、「檢尺放行」等訓練教學示範主題。

(2)「以國產材傳承百年在地文化」- 與宜蘭傳統民俗完美結合

將本處提供頭城搶孤孤棚搭建過程所需木材自伐採、集運、加工至孤棚完成之過程製作「以國產材傳承百年在地文化」影片，並於搶孤活動現場播放，獲得廣大民眾迴響，實為置入性宣導成功案例。

孤棚主體由柳杉疏伐木搭建而成

沒有孤棚，就沒有壯觀的搶孤活動

柳杉疏伐木刨圓加工後，即為中元搶孤孤棚材料

集材技術教學，將長14.5M的柳杉疏伐木至300M遠的林地內集出

(3)「森森不息」- 國產材轉型利用再加值

呈現國產材在音樂與工藝利用上出色發展、木材「在地生產、在地消費」減碳觀念、人工林永續經營對於國家木材提供及環境維護之重要性等。

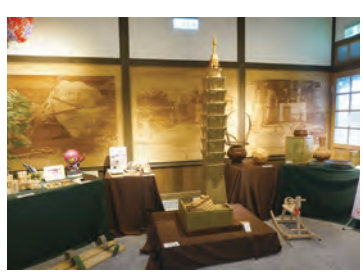
3. 輔導林業產業鏈整合　推廣國產材之利用

(1) 國有人工林疏伐及後續新植造林與產業鏈整合

林業生產座談會

當前林業重要政策之一為提高國內木材生產自給率，並建構符合國際標準的國產林產物生產資訊管理及產銷履歷系統。為協助林農與林產加工業者合作，將生產、加工至銷售一貫化，建立林業產業鏈；跨界輔導產業鏈整合，邀集蘭陽林業合作社、政府機關、學術界、業界及林農等100人辦理座談，反應熱烈，有助政府單位與林農、民間企業共同合作，投入永續性的林業生產事業。

(2) 國產材多元利用推廣


森藝館展示

本處在臺北華山劇場及中央藝文公園舉辦之首屆森林市集中，展示國產材木構造於治山工程之各項運用，與國內74家林產廠商及團體自行開發的特色產品同步展出。本年度並於羅東林業文化園區之森藝館佈展，推廣國產材之多元利用。

（四）引進生態治理工法，兼顧治理效益及維護生物多樣性

1. 以集水區為單元，有效整體治山理水，保障全民安全

■依據集水區之地質、土壤沖蝕、保全對象、綠覆率、地形起伏比、土石流潛勢溪流及崩塌率等 7 項評估指標，進行國有林集水區危險度評估，轉化為「高、中、低」治理順序，依序加強治理，以保障民眾生命財產安全。

■工程施作過程優先考量生態，包括設置溪流設置魚道、以自然資材為材料、並發展疏伐木作為材料，加強裸露地之植生復育，因地制宜採取治理工法。並於 106 年成立公共工程生態友善機制分區工作圈，於設計階段便一一檢視各工程對當地生態之影響，以迴避、縮小、減輕、補償等對策降低生態衝擊，並在施工階段執行生態檢核程序，同時兼顧治理效益及生態保育。

■依據林務局委託完成之「運用衛星影像於全島崩塌地判釋與災害分析—101、105 年度成果報告書」，本處轄內國有林崩塌地於 101 年計有 2,528 筆、崩塌面積合計為 3,701.7 公頃，其中雖經歷 102 ～ 105 年等多次颱風、豪雨、地震等災害侵襲下，經本處積極辦理整治復育下，本處轄內國有林崩塌地於 105 年 1,846 筆、崩塌面積合計為 2,251.6 公頃，整體崩塌筆數已減少 679 筆，崩塌面積減少 1,450.1 公頃，顯見本處整治復育崩塌地已有具體成效。

■歷年治理工程成效，如表 3-1。

表 3-1 歷年工程治理成效

	102 年	103 年	104 年	105 年	106 年	總　計
治理經費（萬元）	14,114.9	10,968.8	10,247.9	8,136	8,611	52,078.6
辦理件數（件）	13	17	16	17	16	79
崩塌地處理面積（公頃）	9.05	4.49	4.12	6.58	6.8	31.04
土砂清淤量（萬立方公尺）	3	4.65	5	9.84	33.11	55.6

2. 紓解洪水災害，給一條安全的路

土場為進入太平山國家森林遊樂區主要動線之要塞，為緩解颱風豪雨期間洪峰到達該處可能破壞堤防，致使河水與土石漫流溢淹，進而造成宜專一線土場路段的交通中斷、威脅鄰近聚落安全的狀況發生。104 年已投入 1,400 萬元進行破口圍堵與河水挑流的工作，105 年賡續辦理「土場堤防改善工程」，本年土場堤防竣工，新建堤防量體加大，並於堤面設計 55 處消能牆、堤前配置排列綿密的混凝土方塊，能降低水流的沖刷力，延長堤防的使用年限。

3. 整治流域　VS.　營造新秘境

為解決冬山鄉太和地區，過去在颱風豪雨期間上游土砂沖刷下移，造成排水設施的淤積阻塞問題，於 102 年辦理「十三分坑整治工程」，榮獲優良農建優等獎，再於 105 年辦理「十三分坑整治二期工程」，本年度配合進行造林、綠美化及設置生態工程解說牌，106 年亦榮獲優良農建優等獎。原本土砂淤積、洪水橫流的凌亂空間，轉化為兼具防洪安全、環境美化、生態友善並具有教育意義的場域，已成為冬山河上游親近自然新秘境，十三分坑整治對策及成果如圖 3-7。

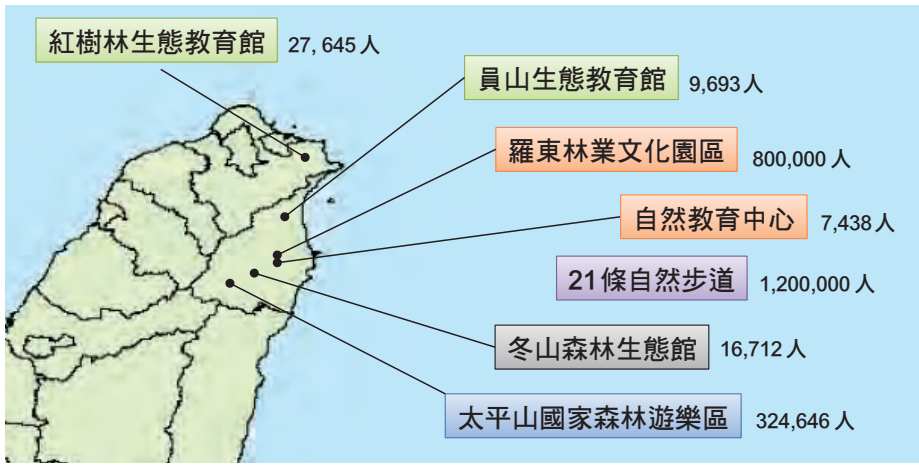
圖 3-7 十三分坑整治對策及成果

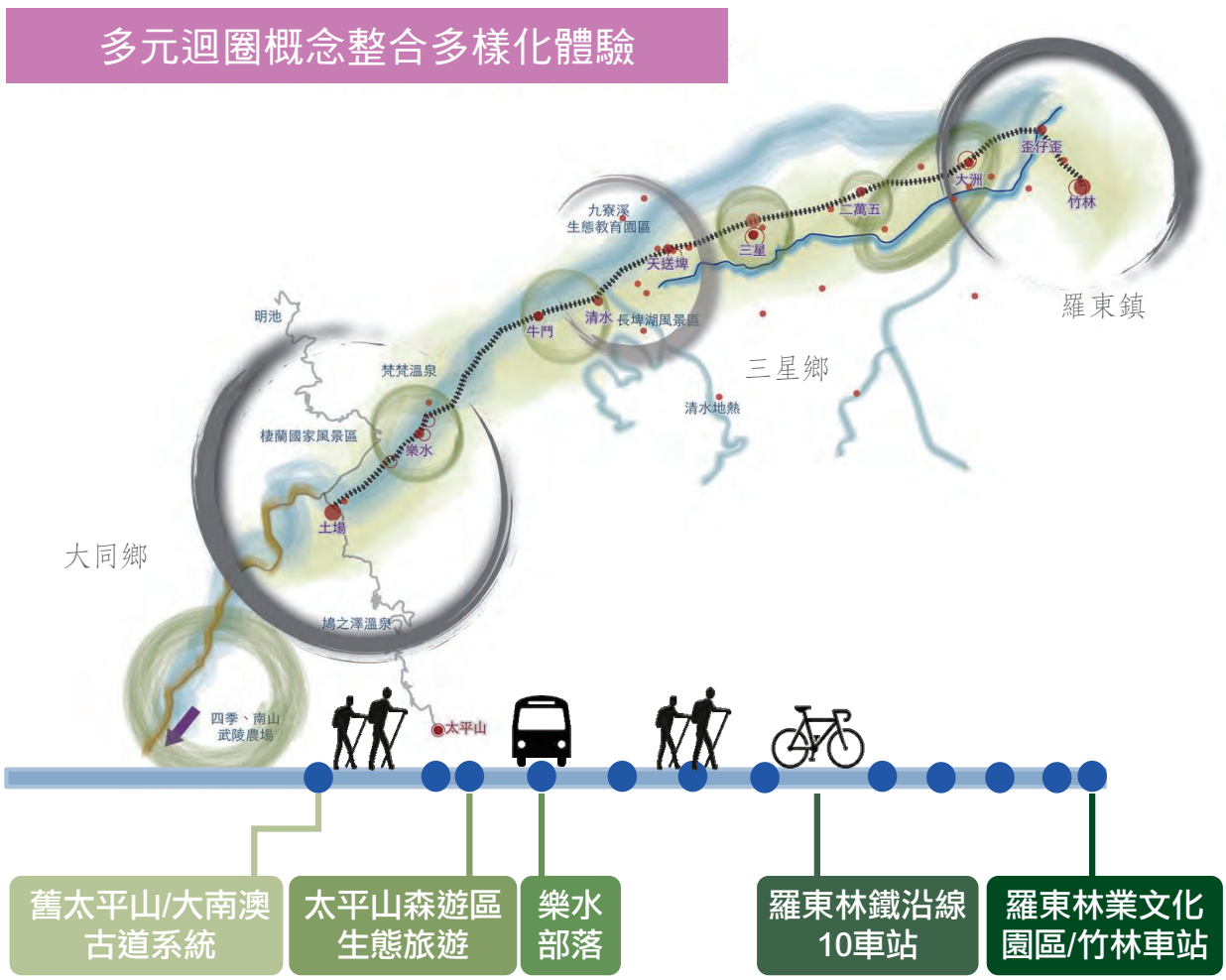
（五）活化森林生態旅遊　發展永續旅遊軸帶

1. 以遊樂區為主軸，串聯生態旅遊景點，驅動綠經濟

以傳統林業到新林業，打造具特色的森林永續旅遊軸帶。以太平山國家森林遊樂區、羅東林業文化園區、自然步道、生態教育館為基本盤，結合昔日林業軌道設施，串聯周邊山村社區部落，運用當地資源、強調當地保育；輔導當地社區部落，建構發展具在地特色之生態旅遊網絡，創新驅動綠經濟、環境永續發展。

以太平山國家森林遊樂區具世界級特色之原始森林為綠色據點，加上步道生態旅遊網，配合羅東林鐵多元迴圈旅遊新空間規劃，發展森林旅遊軸帶。





2. 羅東森林鐵路活化　多元迴圈概念整合各式遊憩體驗

為讓「遊憩路線故事化」、「服務內涵優質化」、「經營管理社區化」，本處自 104 年開始進行「森林鐵路活化運用調查評估」計畫，調查 13 年 -68 年營運的森林鐵路，透過現地盤點及調查，試圖找回林鐵在歷史記憶、產業發展及地方生活上之重要性，也藉由多元評估規劃，並落實地方與社區之參與及合作，重新賦予林鐵新的生命、功能與意義。

羅東森鐵所經多是宜蘭保存良好的農田及山林地區，珍貴無比
對後代也是值得驕傲並可賴以發展的珍貴遺產
羅林鐵路活化作業是明智利用環境資源，謹慎且睿智開發
以永續發展精神，一邊讓這代居民獲利，也讓後世子孫同享環境資源
以公共資源結合民間資源，帶動社區及產業認同參與
讓開發利益能夠回饋於在地
讓民眾共同投入守護鄉土、品質保證的榮譽服務

本年度完成歪仔歪站、大洲站、清水站、牛鬥站及土場站森林車站意象建置，並完成森鐵旅遊摺頁，以行銷推廣森林鐵路生態遊程。

3. 羅東林業文化園區活化效益

羅東林業文化園區利用林業產業遺址及舊房舍進行活化經營，產生有形經濟效益如咖啡屋營業收入、環教課程收益、帶動觀光及社區產業產值等，每年可達65.6億元，且豐富自然生態園區亦有淨化都市空氣、調節氣候及及提供野生物自然棲息環境等無形效益。

有形經濟效益

單位面積效益 = 656,037,388元 / 150,000 m^2 = 4,373 元 / m^2

	面積 (m^2)	收益 (元)	效益 (元 /m^2)
停　車　場	3,150	1,712,951	544
咖　啡　屋	42	2,970,737	70,230
自然教育中心收費型環教課程	3,000	498,600	166
帶動宜蘭縣內觀光產值	150,000	640,000,000	4,267
增加社區型步道周邊產值	149	1,600,000	10,738
在地藝文創作及社區產業產值	1,158	7,000,000	6,045
解說志工節省公務成本	150,000	2,255,100	15
合　　計		656,037,388	

無形環境效益

4. 推動手作步道工作假期　創新加值

有效運用志願服務人力及公私協力開放步道及山徑認養進行步道淨山及簡易維護，不僅減少公務預算支出約 65 萬元，並辦理收費型手作步道工作假期增加收益 11.5 萬元，為森林生態旅遊、環境教育、戶外活動等產業創造機會及創新加值（圖 3-8）。

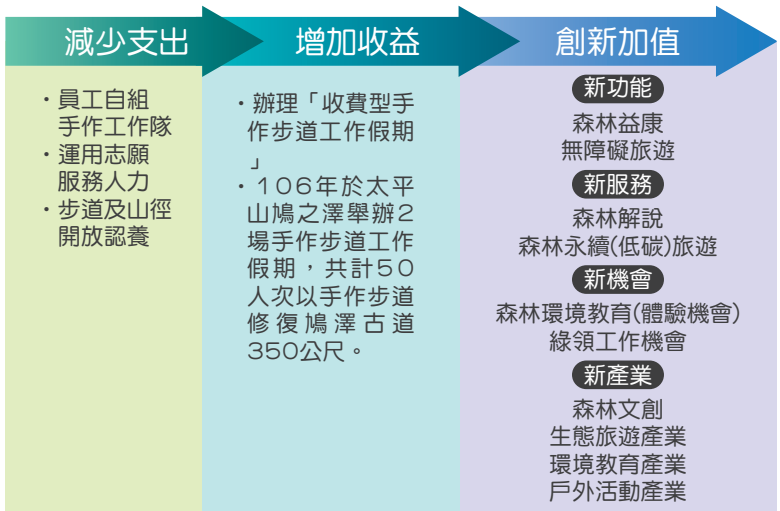


圖 3-8　手作步道工作假期創新加值

5. 率先建置 4 條易迷路山徑標示及通訊牌誌，許山域一個安全未來

林務局於 103 年完成「公私協力設置山林路徑標示與維護機制之可行性評估計畫」規劃，透過民間團體與公部門之合作模式，規範山林路徑標示方式、維護機制、建立標準流程及山徑標示樣式。本處於 104 年率先建置完成歷年來最容易發生迷途之山徑（玉山山徑、松羅湖山徑）標示系統，為全國首創，105 年完成巴博庫魯山山徑及太加縱走山徑標示系統。太加縱走山徑並與 Google 公司合作，進行全線街景系統拍照，106 年更進一步結合電信業者，設置山徑通訊標示系統，4 條山徑總長達 23.8 公里。

設置簡易標示系統

・於阿玉山、松羅湖、巴博庫魯山、太加縱走山徑建置簡易標示。

設置通訊牌誌系統

・於本處所轄山徑全面設置里程標示及通訊牌誌系統。

強化山難搜救協調聯繫機制

・於「強化山難搜救協調聯繫機制與作為」座談會，分享本處山徑簡易標示系統及通訊牌誌系統說明。

是「他」救了我一命

山域清新之美，吸引許多山友朝聖。陳姓山友誤估行程，未攜帶過夜裝備前往，天色漸黑而驚惶，幸靠著山徑標示系統反光引導，摸黑抵達加羅湖，而未迷路，否則後果不堪設想。更幸運遇到巡視的巡山員，分享睡袋、食物、取暖包等，才能平安渡過寒夜，隔天順利下山。山友歷劫歸來，向林管處表達感謝，他說「是簡易山徑標示系統，救了我一命」！

（六）實踐「里山倡議」 推動森林生態系服務價值創新

2010 年《生物多樣性公約》第十屆締約方大會認定「里山倡議」是一個謀求生物多樣性和人類福祉雙贏的有用工具。而「里山」（Satoyama）是源自日本的地理名詞，指有人居住利用的山林，是一種聚落、森林、農業混合鑲嵌的「社會－生態－生產－地景」。里山倡議是實現社會與自然和諧共生的理想，為了讓以永續利用與管理土地和自然資源的地景得以受到保護與重建（圖 3-9）。

圖 3-9 里山倡議實施方法的五個行動策略面向

1.「里山倡議輔導團」攜手居民參與保育共生

進行「里山熱點盤點計畫」，盤點轄內生物多樣性熱點且深具里山倡議潛力區域，並協助擬定發展目標、分年分期計畫及所需預算，俾利配合國土生態綠網之中長程計畫推動執行。本處已於 106 年 4 月、6 月舉辦「里山倡議推動工作坊」及「推動里山倡議社區工作坊—吃吃喝喝聊里山」等教育訓練及說明會。

2. 宣導綠色保育標章　落實生態永續目標

為保育物種棲地及提昇農民產品的保育價值，以「不使用農藥、化肥除草劑」、「避免傷害保育對象之資材」、「積極營造多樣性農田生態」之原則宣導綠色保育標章，目前宜蘭縣內已有 3 家取得綠色保育標章認證，與本處共同推廣兼具維護生物多樣性與永續發展之理念。

綠色保育標章

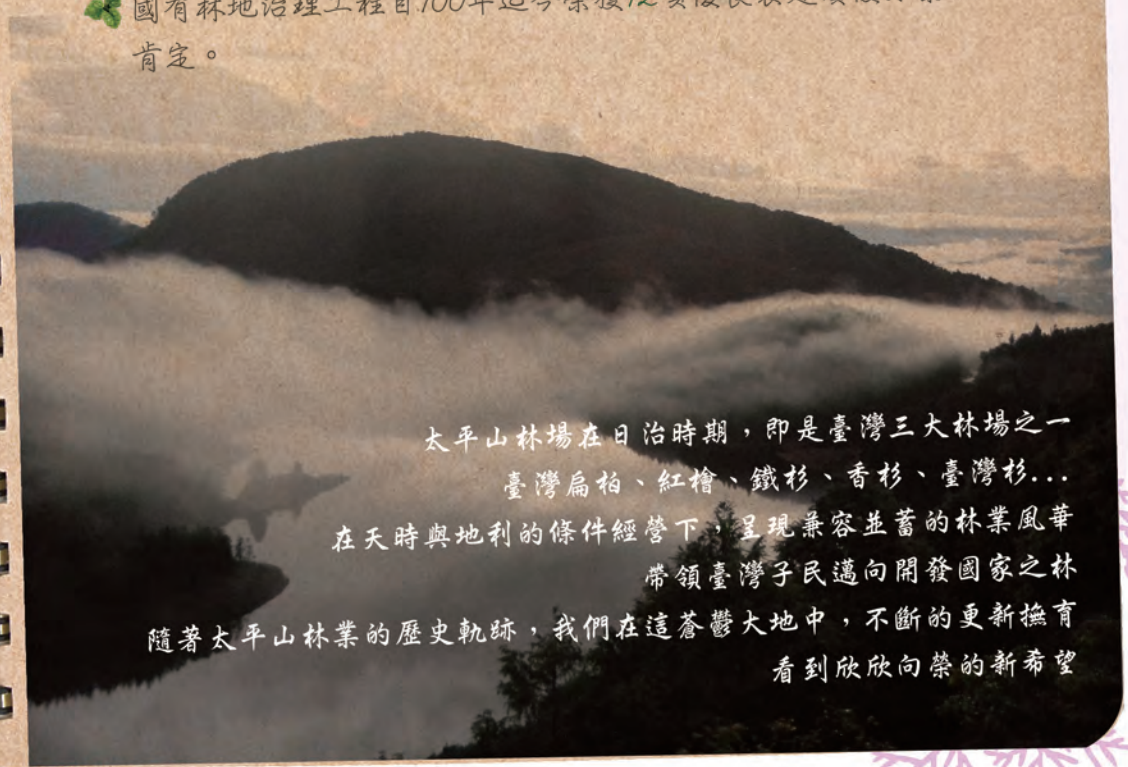
精華回顧

一、內部作業簡化

- 建立內部意見整合平台，加速案件審查期程。
- 簡化採購作業，採行「開口契約」。
- 通盤檢討「分層負責明細表」及計畫流程，達成單一窗口、減章及程序簡化。
- 採行E化管理，建置49項資訊系統，提升管理效能及達成少紙化。

二、服務精進機制

- 積極開發跨域合作夥伴，推動職掌業務。
- 導入FSC作業標準，與國際林業規範接軌。
- 輔導林產產業鏈整合，發展國產材利用。
- 首部製作「傳統伐木技術紀錄片」，完整紀錄過去，找回失落的伐木技術。
- 全臺率先建置山徑標示及通訊牌誌，降低山難事件發生。
- 羅東林業文化園區，指定登錄為文化景觀；自行營管，榮獲2項績優殊榮(優良農建工程獎、國有公用財產活化運用績效)，及友善遊憩場所、文化景觀潛力點等肯定。
- 國有林地治理工程自100年迄今榮獲12項優良農建績優殊榮及肯定。



太平山林場在日治時期，即是臺灣三大林場之一
臺灣扁柏、紅檜、鐵杉、香杉、臺灣杉...
在天時與地利的條件經營下，呈現兼容並蓄的林業風華
帶領臺灣子民邁向開發國家之林
隨著太平山林業的歷史軌跡，我們在這蒼鬱大地中，不斷的更新撫育
看到欣欣向榮的新希望

MEMO

來上一場最精彩的自然課，
從四時與萬物中認識生命，發現驚奇。

台灣堇菜

Two

貳 服務績效

Service performance

杜鵑

構面四 服務評價

服務滿意情形

(一)服務對象滿意度調查 以羅東林業文化園區服務品質問卷調查分析為例 ★

1.調查設計　2.抽樣設計　3.調查結果與趨勢分析
4.趨勢分析　5.檢討改善情形

(二)其他遊憩區域服務品質問卷調查分析統計
(三)廉政民意調查
(四)內部同仁滿意度調查

(五)其他機制瞭解民 對服務的評價

1.經營社群網站平台及臉書粉絲專頁
2.辦理首長與民有約-面對面直接溝通
3.**民眾貼心感動的回應** ★★

意見回應處理情形

(一)多元受理、確認爭議事件內容及時效性，並即時處理，於最短時間內回覆
(二)意見內容及檢討改善情形 ★★
(三)事件分析 以台灣山毛櫸步道旺季交通疏導管制為例 ★
(四)抱怨預防與員工教育訓練

一、服務滿意情形

本處對外服務對象主要區分為遊樂區、文化園區、步道等遊憩場域之民眾，參與自然教育中心環境教育課程之學員，針對以上服務對象本處定期進行顧客滿意度問卷調查，藉以了解服務場域環境、服務人員禮儀及專業性、服務措施等是否適當，並可針對顧客意見進行檢討、回應及改善。

（一）服務對象滿意度調查

—以羅東林業文化園區服務品質問卷調查分析為例

1. 調查設計

本問卷設計乃針對羅東文化園區遊客做實地調查。調查問卷所有題項均採 Likert 五尺度衡量，分別於周間與周末收集問卷，問卷內容包含遊憩需求、服務品質、地方依附、遊憩忠誠度、願付價格及個人背景資料。

2. 抽樣設計

問卷日期發放日期：105 年 9 月 1 日至 106 年 1 月 9 日

問卷數量： 600 份。

分析方法：採用統計應用軟體 SPSS 20 & SAS 進行敘述性統計、單因子變異數分析、I.P.A 分析及存活迴歸分析。

3. 調查結果與趨勢分析

(1). 本研究主要是透過問卷調查的方式，來了解遊客來羅東林業文化園區，對於遊憩需求、服務品質、地方依附、遊客忠誠度、願付價格做為研究的變項，以探討遊客對於以上五項變項之認知。

(2). 服務品質方面，問卷共分為四大構面，分別針對『園區名氣與週遭環境』、『內部設施』、『活動與指標』、『服務人員品質』進行研究，並實際發放問卷給前來羅東林業文化園區的遊客填寫，並統整問卷結果，並進行敘述性統計分析與重要－表現（IPA）程度分析。

(3). 根據敘述性統計研究結果顯示：遊客認為園區服務品質最重要的 3 項為『園區洗手間整潔度』、『人員解說服務』、『人員專業知識』，而他們認為重要性最低的為：『園區生態景觀』、『園區人數管制』、『園區紀念品販售』。至於滿意度部分，服務品質滿意度最高的 3 項為『人員解說服務』、『園區提供之休憩地點』、『園區人數管制』，滿意度最低的 3 項為『自導式解說服務』、『園區洗手間整潔度』、『園區紀念品販售』。

(4). 根據重要－表現（IPA）程度分析結果顯示（圖 4-1），整體而言，遊客前往羅東林業文化園區非常注重園區的各種服務、環境、設施等，其平均有4.44(88.8%)。位於第四象限遊客非常重要及表現較不滿意的分別有『展館主題之多樣性』、『自導式解說服務』、『園區洗手間整潔度』這三項。其中以『園區洗手間整潔度』的滿意度最為低。由此可見，遊客對於公共環境的整潔度和清潔度的要求非常高，園區應加強清潔廁所的整潔。

(5). 園區導覽解說，遊客給予服務人員高度的評價，覺得服務人員都非常熱心，專業知識也非常的高，讓他們受益良多。針對園區門票和導覽解說費用進行調查，調查結果顯示許多遊客都贊成園區收費。

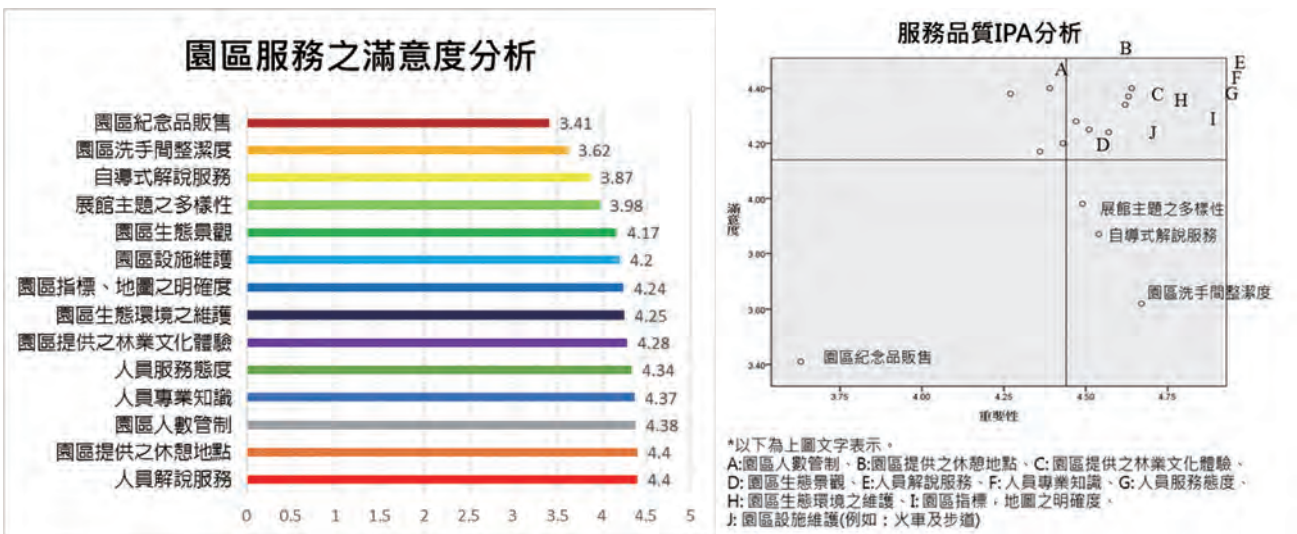


圖 4-1 文化園區服務滿意度分析結果

4. 檢討改善

從調查結果與趨勢分析可瞭解，民眾認為園區服務品質最重要的三項：『園區洗手間整潔度』、『人員解說服務』、『人員專業知識』，人員解說服務及專業知識已達滿意程度，惟洗手間的清潔度則有待加強意見。本處針對園區的洗手間清潔問題，已於假日尖峰時段增加 1 位清潔人員加強清潔頻率，積極改善洗手間環境。而針對園區門票和導覽解說費用進行調查，調查結果顯示許多遊客都贊成園區收費並統計出多數遊客之願付價格，亦可作為本處規劃文化園區是否收費及門票定價之重要依據。

（二）其他遊憩區域服務品質問卷調查分析統計

太平山國家森林遊樂區針對住宿客對於生態旅遊滿意度、推薦部落巡禮意願及公部門與部落合作策略認同感等問題進行問卷調查，滿意度分別為 80%、89% 及 94%；針對接受志工導覽之遊客進行解說服務資訊及滿意度進行問卷調查，平均滿意度達 95%；針對自然教育中心參與環境教育課程學員進行課程滿意度調查，平均滿意度達 95%(表 4-1)。

表 4-1 其他遊憩區域服務品質問卷調查分析統計

調查區域	太平山國家森林遊樂區		國家森林志工導覽		自然教育中心課程	
調查對象	住宿客		接受志工導覽之遊客		參與環境教育課程學員	
問卷數量	200 份		200 份		260 份	
調查項目	生態旅遊整體滿意度	80%	解說服務資訊調查	95%	戶外教學	100%
	推薦部落巡禮意願	89%	解說服務滿意度調查	95%	專業研習	93%
	公部門與部落合作策略的認同感	94%			主題活動	97%
					特別企劃	97%

（三）廉政民意調查

林務局為瞭解業務往來之業者及民眾對林務局暨所屬機關施政滿意度及政風實況，特委託專業調查廠商「畢肯市場研究股份有限公司」辦理問卷調查。

1. 調查設計

以林務局暨所屬機關提供之受訪者所在地區為調查範圍，母體清單可分為往來廠商、購買圖資民眾及各林管處承租林地之承租人 3 大類，以電話訪問方式進行，採用玉瑪科技的 WIN-CAMI 電腦輔助電話訪問系統，有效降低訪員主觀介入所造成之誤差。

2. 抽樣設計

採用分層比例隨機抽樣法，依照林務局各機關之名單清冊做為母體人口比例配置應完成有效樣本數，總計撥打 5,811 通電話，完成 1,071 份有效樣本，在 95% 信賴度下，抽樣誤差為 2.93%。

3. 調查結果

受訪者中接觸本處反映「品德操守」感到滿意 95.7%、「無贈送財物情形」97.8%、「無找人關說情形」97.8%、「無請客招待情形」100%、「整體政風清廉度」95.7%；調查顯示對林務局暨所屬機關負面評價以「聽聞換租約時贈送財物會加快審核」、「聽聞若有熟識承辦業務人員，辦件速度會較快」、「為了讓案子比較快通過，會請客吃飯」所占比例較高。

4. 趨勢分析

比較近 3 年數據（圖 4-2），民眾對承辦業務人員品德操守感到滿意的比例有持續上升的趨勢（86.3%、88.3%、91.9%）；受訪者表示沒有經歷或聽聞到林務局及所屬機關辦事需要「贈送財物」的比例，均能維持在九成八左右的正面評價（98.1%、97.8%、98.8%）；受訪者表示沒有經歷或聽聞到林務局及所屬機關辦事需要「找人關說」的比例，均能維持在九成六以上的高度評價，且仍有逐漸上升的態勢（95.8%、97.0%、97.7%）；受訪者表示沒有經歷或聽聞到林務局及所屬機關辦事需要「請客招待」的比例，均維持在九成六以上的高度評價。各項數據顯示林務局均能防止各項違反廉政行為情事發生，展現機關廉潔形象。

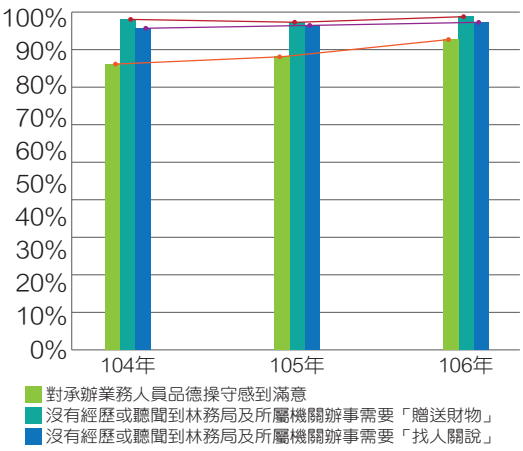


圖 4-2 廉政滿意趨勢分析圖

5. 檢討改善情形

調查數據顯示受訪者對本處持正面評價，惟仍有改善空間，將加強本處同仁法紀教育訓練、廠商遇有不法情事的檢舉意願及落實檢舉人資料保密等，以杜絕貪污不法情事發生，樹立機關廉潔形象。106 年本處針對員工辦理「採購法令」及「圖利與便民」等二場次法令講習，增進員工法令認知，確保在依法行政下勇於任事。另針對機關內可能潛存個別風險，致影響機關形象，本處 106 年度針對廠商及林地承租戶，採取「實地」專案抽樣訪查計畫 2 案，訪查對象之意見，均簽請首長核閱後移相關權責單位錄案參考改善。

（四）內部同仁滿意度調查

採問卷普查方式，受訪對象為本處員工，發出 269 份，回收 216 份，回收率 80.3%。針對工作內容、環境支援、協調合作、陞遷考核、領導方式、整體滿意等 6 個面向，採Likert 五尺度衡量問卷調查（非常同意5、同意4、尚可3、不同意2、非常不同意 1）。經調查結果，同仁對於本處職場整體滿意度為滿意（平均為 4，其餘分項工作內容 3.9、環境支援 4、協調合作 4.2、陞遷考核 3.9、領導方式 4.1、整體滿意 3.9）。顯示同仁滿意本處之工作軟、硬體環境及領導團隊，使同仁在此優質氛圍中工作，建立彼此的信任，相互切磋成長，發展共同解決問題之模式，並以卓越的行動能量與執行能力，展現熱情，以滿足民眾所需服務及對本機關之服務滿意度提升。

（五）其他機制瞭解民眾對服務的評價

1. 經營社群網站平台及臉書粉絲專頁

太平山國家森林遊樂區、羅東林業文化園區、羅東自然教育中心及各生態教育館均設有部落格及臉書，透過活動公告及文章分享，開拓行銷管道及即時查詢與互動之平台。太平山國家森林遊樂區網頁未來則將新增推薦影音及推薦文章之連結功能，透過網路旅遊文章，加強與民眾之連結，提升民眾個人網頁之瀏覽量，並推廣太平山生態旅遊。

2. 辦理首長與民有約－面對面直接溝通

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」，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，106 年度計辦理 6 場次。

3. 民眾貼心感動的回應

因為認同　讓我們更用心投入

『很棒的課程、很棒的師資
很棒的環境、很棒的學習
謝謝你們的用心，
讓孩子每晚喜悅分享著上課的點滴
孩子上車第一句話，我明年還要來
孩子，只要你們想…
明年我願意繼續火車通勤』
諸如此類的肯定與鼓勵，溫潤深刻
讓我們積極主動向前行

是大自然教會我們許多生命課題 快樂是透過分享傳播的

多少人在資源有限時願慷慨與人分享？
假日騎車上太平山，途中發現油量不足，
向開車族多方詢問，卻借油不得。
此時，陳小姐騎機車趕著上山，
熱心倒油給我，且拒收油錢；
得知她在山上工作，上山後，
馬上到雲海咖啡館，再次感謝。
她笑顏燦爛地說：
「這沒甚麼，山上人都如此啊!」
一句話，將我的心都溶化了。

二、意見回應處理情形

（一）多元受理、確認爭議事件內容及時效性，並即時處理，於最短時間內回覆

訂定「抱怨及衝突爭議解決程序」，如圖 4-3。

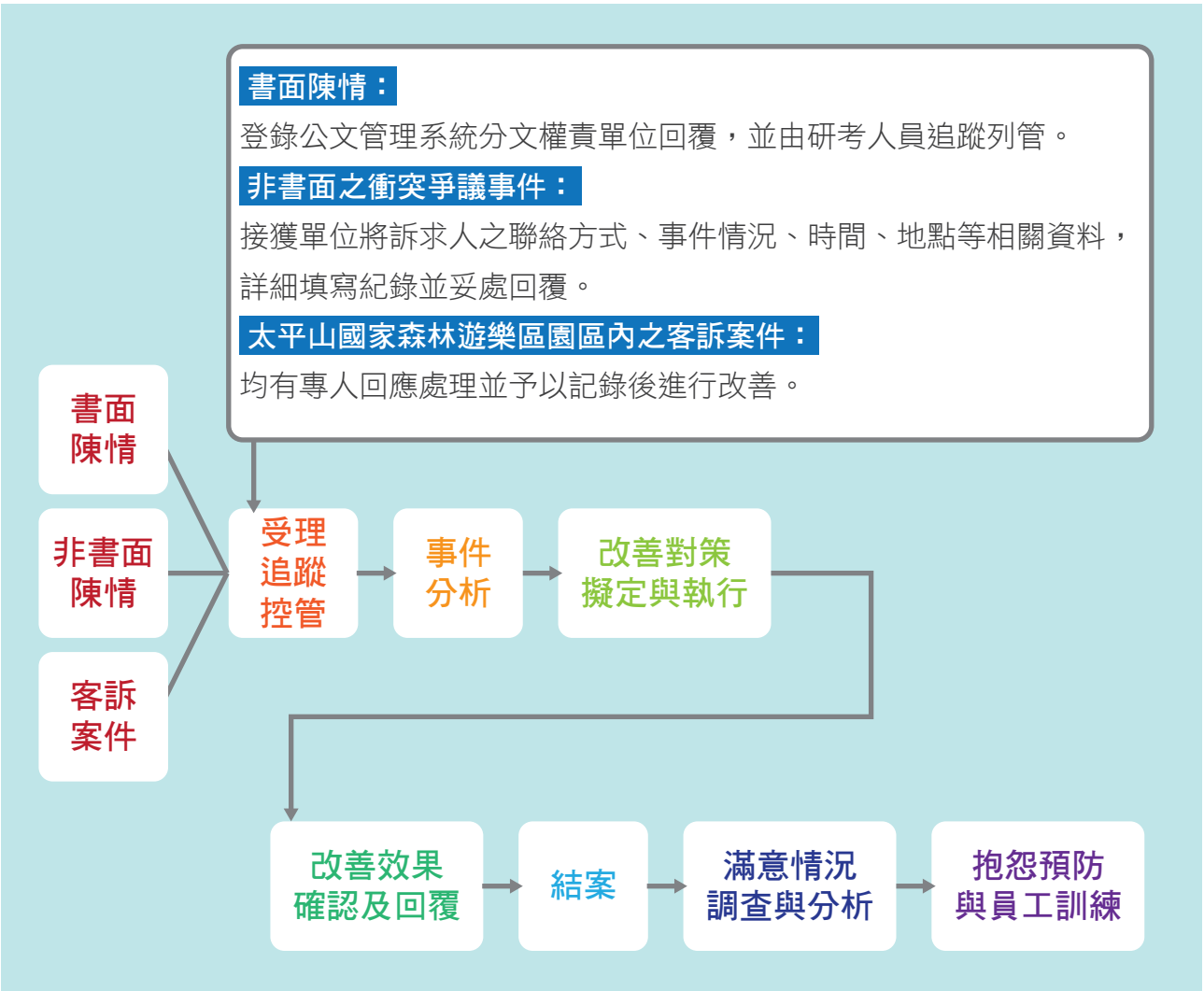


圖 4-3 抱怨及衝突爭議解決程序

（二）意見內容及檢討改善情形

訂定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。相關民眾意見來源統計及改善情形，如表 4-2、表 4-3。

表 4-2 本年度民眾意見來源統計

民眾意見	公文及傳真	首長信箱	免費檢舉專線	現場及電話	合　計
案件數	45	91	9	110	255
比　率	17.7%	35.7%	3.5%	43.1%	100%

表 4-3 民眾意見之改善情形

意見類別	民眾意見內容	檢討改善情形
舉發違規違法案件（12 件）	民眾舉發破壞國土保安（林地占用）、森林生態環境（保育及步道案件）、林政案件（盜伐竊取林產物、濫墾建、濫倒垃圾、漂流木竊取）等。	1. 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。 2. 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。
設施環境（8 件）	1. 本處老舊宿舍屋瓦已鬆動掉落，造成鄰近民眾生命財產受到威脅。 2. 遊樂區紅檜館住宿客房冷氣、燈管及天花板清潔維護不良。	1. 為維護民眾生命財產安全，本處老舊宿舍業已拆除完畢。 2. 已責請現場管理人員進行改善完畢。
業務查詢（31 件）	民眾大多針對保安林、租地造林、國有林、地籍資料進行查詢	由總收文人員收文分辦，並全程追蹤至結案，並以書面或電子郵件回覆民眾
遊客服務（179 件）	1. 遊客對於園區收費、語音訂房、溫泉營運時間及服務人員態度等提出抱怨及建議。 2. 遊客多數針對太平山訂房、餐飲提供、道路狀況進行詢問。 3. 有國外遊客因訂房系統無法操作部分提出協助。 4. 建議修改山毛櫸步道導覽摺頁內有關介紹臺灣獼猴用語－「聰明機靈的臺灣土著」。 5. 太平山國家森林遊樂區網頁上搜尋關於大眾運輸的搭乘方式，發現所提供的資訊與連結不相同。	1. 檢討現行服務措施是否妥適，並辦理 2 場教育訓練，以提升服務品質；部分係因認知落差，已予婉轉回應。 2. 已逐一針對遊客詢問問題提供回復，並滾動式修正網站常見問答 FAQ1 則、增列 3 則，以減少人工回應次數。 3. 已立刻請專人回復給予協助。 4. 本處已將各步道摺頁整合為「太平山步道群」及「蘭陽社區步道群」二份綜整性的步道解說摺頁，台灣山毛櫸步道資訊已編列於「太平山步道群」摺頁，已修正相關介紹用語。 5. 網頁上有關大眾運輸（國光客運）提供的資訊與連結不相同，本處業已完成修正。
服務肯定（3 件）	二組遊客分別因翠峰山屋及售票站服務人員熱心且溫馨的服務，特以首長信箱致謝服務人員並予以肯定。	本處針對該員予以公開表揚，同時轉達遊樂區內各服務人員，以激勵各服務人員並持續提供主動式的服務。

（三）事件分析－以台灣山毛櫸步道旺季交通疏導管制為例

改善方案：採「旺季遊客接駁措施」。為避免過多車輛進入而影響野生動物棲息，啟動翠峰景觀道路全線路段假日交通管制措施。並結合優良運輸業者進行遊客接駁。

問題

- 台灣山毛櫸步道秋季旅遊旺季遊客眾多,自102年起，遊客意見反應，部分小客車租賃業者有隨意哄抬價格及服務品質不一之情形。

解決對策

- 103年辦理「翠峰景觀道路接駁服務委外經營與經營模式評估研究案」。
- 104年研商短期具體改善措施。
- 104年實施翠峰景觀道路動態總量管制及交通接駁試辦計畫。

對策檢討

- 針對104年執行成效進行檢討，修訂105年交通管制及接駁計畫。
- 105年採時段交通管制並採公開評選接駁車業者，邀請優良小客車租賃業者提供現場接駁服務，惟多數民眾反映接駁票價350元太高，並有遊客認為除遊樂區門票外還要多支付350元的交通接駁費用，猶如被剝兩層皮…等意見。

修正對策

- 針對105年執行成效進行檢討，修訂106年交通管制計畫，106年度採200輛彈性總量交通管制方式進行，並搭配完善的交通管制及人員配置疏導。
- 106年度交通疏導情形良好，達到遊客零客訴之目標。

翠峰景觀道路交通接駁情形

翠峰景觀道路交通管制情形

翠峰湖交通雍塞情形

（四）抱怨預防與員工教育訓練

案件至函覆訴求人後始得解除列管，為提升服務品質，每月資訊人員簽請相關課室就彙整之常見問題，製作以民眾角度出發之FAQ，本年度滾動式修正15則、增列6則，合計82則；並將衝突爭議事件處理列入訓練課程，本年度計列入舉辦禮儀、法治面向之教育訓練計3次，以防止問題再次發生。

精華回顧

一、服務滿意情形

- 羅東林業文化園區服務品質滿意度調查一調查成果遊客給予園區導覽解說服務人員**高度評價**；滿意度最低則為「園區洗手間整潔度」，就此，本處已於假日時段增加清潔人力及頻度**具體改善**公廁清潔環境。
- 針對太平山國家森林遊樂區之住宿客、國家森林志工導覽之遊客及自然教育中心服務之課程學員，進行8項滿意度調查，**滿意度**多為90%以上之結果。
- **廉政民意調查**針對服務民眾之承辦人滿意度調查，調查結果「品德操守、無贈送財物情形、無找人關說情形、無請客招待情形、整體政風清廉度」均為**正面評價**，達90%以上。
- **內部同仁滿意度**調查，調查成果同仁對於領導、工作環境等項目**均達滿意**，說明本處內部溝通無礙，團隊合作完成任務之向心力呈現。
- 積極經營社群網站及定期辦理首長與民有約，即時瞭解民意，據此提供適切的服務。

二、意見回應處理

- 106年對於民眾意見255件進行事件分析，可分為5類，針對類別內常見問題，**製作FAQ**及管考事件處理進度。
- 訂定「抱怨及衝突爭議解決程序」，以**即時處理**爭議事件及強化內部同仁辦理能力，防止相同事件再次發生。

林業人
落實國土復育及保安
安全林業
厚植森林資源
優質林業
維護綠色資源環境
生態林業
提供優質、樂活及深度旅遊
休閒林業

Three

參 未來努力方向

Future Development

森林資源是臺灣保護生態平衡及生物多樣性的基礎，更是維護國土環境第一道保障。

若無昔日先人們胼手胝足戮力於山林，便不會有今日經濟昌盛的榮景；若無林業人對森林資源維護與自然資源保護的執著與熱情，便不會有今日美麗蘭陽的平安與和諧。

身為綠色森林家，我們以永續森林經營、維護生態保育的核心理念，持續澆灌及守護大地，**讓愛盈此間、森生不息**。

林業，在不同的時空，都具有當代的普世價值。
林業人，傳承林業技術、經營森林文化、
推動生態保育的專業與決心，
在每個時代的轉彎處，支撐著在地整體發展，
邁向更永續的未來。

身為林業人，
我們承接的任務，往往艱苦卓絕、必須不畏挑戰。
我們專業的技術，既有專業本位、亦須科技整合、與時俱進。
我們視野的高度，要拓展到全球，必須宏觀遠見、創新改變。
我們思維的廣度，必須胸懷蒼生大地、兼顧公平正義，為這一代籌、為下一代謀。
是這份自我期許，讓我們願以其為終身志業，並以身為林業人為榮。

Four

肆 附件

Attachment

環保提袋

同仁創意
本處開發
文創商品

砧板杯墊

冰河子遺的夏綠林
A relic summer-green forest

台灣山毛櫸

學名:*Fagus hayatae*
英名:Taiwan beech

明信片

手繪刻章

紙膠帶

珠砂根

七巧板

一、機關歷年榮譽

國際榮譽與肯定

・本處出版「蘭陽山林步道情」代表中華民國參加2008德國法蘭克福國際書展、2009北京圖書訂貨會、德國萊比錫書展、法蘭克福國際書展

國內獎項與肯定

年度	業務類別	獲獎紀實
106	工程類	「羅東林業文化園區森藝館二期整修工程」榮獲優良農建優等獎
	工程類	「十三分坑整治二期工程」榮獲優良農建優等獎
	工程類	「文區4林班蘇迪勒風災邊坡復育工程」榮獲優良農建佳作獎
	服務類	太平山莊榮獲環保署金級環保旅館標章驗證
	服務類	羅東林業文化園區榮獲宜蘭縣列管公廁環境檢查特優級
	教育類	羅東自然教育中心取得環境教育設施場所認證展延證書
	機關內部評比	榮獲林務局森林保護工作特優
105	工程類	「宜專一線改善工程」榮獲優良農建優等獎
	工程類	「多望溪河道瓶頸段整治工程」榮獲優良農建優等獎
	工程類	「宜專一線5.1K上邊坡崩塌地處理工程」榮獲優良農建佳作獎
	工程類	「太平山分歧點公廁整修工程」榮獲優良農建佳作獎
	服務類	榮獲環保署民間企業與團體綠色採購績優單位
	服務類	榮獲行政院與所屬中央及地方各機關學校節水行動績優單位
	機關內部評比	榮獲林務局「優良國家森林志願服務運用單位」
	機關內部評比	榮獲全國績優國家森林遊樂區
104	工程類	「多望溪蝕溝及崩塌地處理工程」榮獲優良農建優等獎
	工程類	「羅東林業文化園區舊有木造房舍整修及藝文區景觀統包工程」榮獲優良農建優等獎
	服務類	太平山莊榮獲環保署「推廣綠色消費優良環保旅店」獎項
	服務類	太平山國家森林遊樂區榮獲環保署第24屆中華民國企業環保獎
	服務類	羅東林業文化園區榮獲財政部「國有公用財產活化運用績效」第2名
	服務類	羅東林業文化園區榮獲內政部「友善遊憩場所」肯定
	教育類	員生生態教育館取得環境教育設施場所認證
	機關內部評比	榮獲林務局「績優國家森林志願服務運用單位」
103	工程類	「羅東林業文化園區森藝館整修工程」榮獲優良農建優等獎
	工程類	「和區59、60林班邊坡蘇拉颱風復建工程」榮獲優良農建佳作獎
	工程類	「太平山莊蘇拉颱風坡面滑動抑制第一期工程」榮獲優良農建佳作獎
	服務類	太平山國家森林遊樂區榮獲環保署第23屆中華民國企業環保獎
	服務類	太平山莊通過農糧署「有機之心・美食餐廳」3顆♥標章認證
	服務類	太平山莊榮獲環保署「績優環保旅店」肯定
	服務類	羅東林業文化園區榮獲內政部「友善遊憩場所」肯定
	服務類	「見晴懷古步道」網路媒體票選為“全球最美28條小路”！
	服務類	「鐵杉林自然步道」網路票選為“全球最美的30條小路”！
	機關內部評比	榮獲林務局「績優國家森林志願服務運用單位」
	機關內部評比	榮獲全國績優國家森林遊樂區
	機關內部評比	榮獲林務局森林保護工作優良
102	工程類	「十三分坑堤防整治工程」榮獲優良農建優等獎
	服務類	太平山莊成為全國第一間榮獲環保署「金級」標章認證之環保旅館
	服務類	榮獲企業肯定贊助深山特遣裝備
	服務類	鳩之澤溫泉榮獲宜蘭縣優良公廁
	教育類	羅東自然教育中心榮獲第1屆「國家環境教育獎」機關類優等獎
	教育類	羅東自然教育中心榮獲宜蘭縣網路票選「優質環境學習場域」
	機關內部評比	榮獲林務局森林保護工作優等
101	工程類	「宜專一線10k周邊地滑潛勢與路基整治工程」榮獲優良農建優等獎
	服務類	太平山莊榮獲環保署「績優環保旅店」肯定
	服務類	太平山國家森林遊樂區獲環保署「綠行動傳唱計畫」全國績優單位。
	服務類	羅東林業文化園區依文化資產保存法獲登錄為文化景觀
	服務類	太平山國家森林遊樂區通過 ISO 14001：2004 環境管理系統國際認證
	教育類	羅東自然教育中心取得環境教育設施場所認證
	教育類	羅東自然教育中心榮獲第1屆「宜蘭縣環境教育獎」機關類特優獎
100	工程類	「土場多望大橋增建工程」榮獲優良農建優等獎
	工程類	「多望溪鳩之澤段整體治理第一期工程」榮獲優良農建佳作獎
	工程類	「九寮溪步道整建工程」榮獲優良農建優等獎
	服務類	羅東林業文化園區獲評比優良公廁

寬尾鳳蝶

生態永續的森林家

愛盈此間　森生不息

Luodong Forest District Office