

95年度 提升服務品質績效報告

〈便捷服務程序類〉



一、推動土地國有化政策

為園區內資源保育、景觀維護與環境教育及公共設施建設需要，依據立法院附帶決議意見及行政院函示規定，持續辦理生態保護區及特別景觀區土地徵收補償。本處衡酌特別景觀區功能目的及維護私有土地民眾權益，擬訂並奉營建署核准「民眾申請特別景觀區土地購置作業原則」，優先考慮徵收鄰近生態保護區、獨立山嶽、水源集水地區、保安林地及必要之景觀維護用地等，未來亦將秉此原則逐年編列妥適經費辦理用地取得，以維護自然資源及居民權益。

二、全面推廣綠建築及生態工程理念

為保護國家特有之自然風景、野生物及史蹟，本處各項工程為追求生態平衡及永續發展，委託專家學者研究設計符合園區生態環境之工法，選定適當案例，透過研討及解說教育方式，廣為宣導綠建築及生態工程理念，讓工程建設與生態保育並行不悖。

三、推展多樣化生態旅遊活動

生態旅遊是近年來新興的旅遊模式，也是政府積極推動的政策之一。本園區擁有豐富多樣的生態資源，是推動生態旅遊的最佳地區。除持續辦理「與國家公園有約」系列活動外，未來將以主題化、深度化的方式，推廣各具特色的生態旅遊活動。

四、賡續推動保育研究及復育計畫，強化生物多樣性

持續進行區內自然與人文資源基礎調查與生物多樣性研究，利用其成果進行資源的經營管理與環境資源長期監測，並進行野生動物棲地復育及經營管理、外來種移除、珍稀物種保存及復育、人文史蹟遺址的復舊等工作。

五、形塑服務型的國家公園形象

國家公園管理處為典型之服務型政府機關，提升為民服務品質向為本處所重視。近年來除設置櫃台單一窗口之外，更積極推動網路單一窗口申辦系統，提供民眾多達12項的線上申請服務。未來更秉持顧客導向服務理念，以服務代替管制的原則，提供國民最高品質的服務，計畫推動的工作包括建置無線寬頻網路及陽明山社區網站，擴充為民服務網、日文版網站，出版電子書，並將所有出版品數位化上網，且整合全球資訊網、攝影資料庫、知識管理系統與各種地理資訊系統，以建立數位陽明山—虛擬生態學苑為e世代的目標。

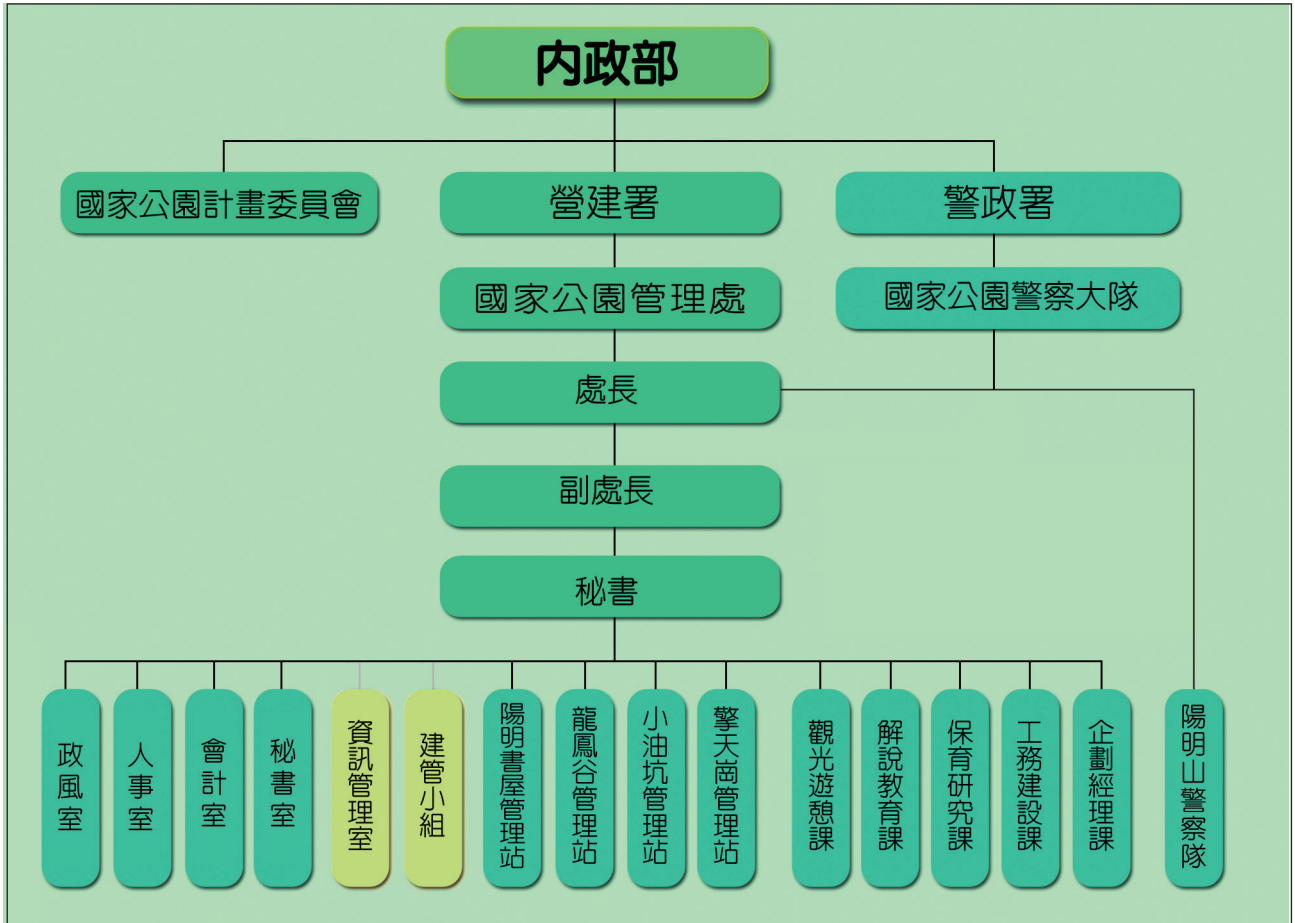


基本資料



機關名稱	內政部營建署 陽明山國家公園管理處	首長	郭步雲	職稱	處長
機關地址	11292 台北市陽明山竹子湖路1-20號				
機關網址	http://www.ymsnp.gov.tw				
預算員額	編制人員：81 人 約聘雇人員：22 人 共計：103 人				
總預算	357,436千元				
聯絡人	陳育賢	職稱	技正兼主任	電話	(02)2861-3601#320
E-mail位址	cys@mail.ymsnp.gov.tw			傳真	(02)2861-1504

內政部營建署陽明山國家公園管理處機關組織圖





權重分配表

行政院服務品質獎

【個別服務績效類】參獎機關權重分配表

參獎機關	內政部營建署陽明山國家公園管理處			
參獎項別	<input type="checkbox"/> 落實品質研發獎 <input checked="" type="checkbox"/> 便捷服務程序獎 <input type="checkbox"/> 重視民情輿情獎 <input type="checkbox"/> 善用社會資源獎			
評審項目 (個別參考指標及權重範圍請參閱評獎計畫填列)		權重範圍	自訂權重	備註
基本參考指標	1. 執行計畫內容及管考作為 2. 服務措施及服務形象之規劃與維護情形	10	10	
個別參考指標	1. 行政流程簡化	15-25	20	
	2. 申辦窗口整合及跨區域、跨機關整合服務情形	15-25	15	
	3. 電子化服務情形	15-25	25	
	4. 作業標準建立及工作手冊內容	15-25	20	
特殊業務績效		10	10	
注意事項： 1. 「基本參考指標」及「特殊業務績效」係固定權重，請勿自行調整。 2. 機關未自訂權重者，以「行政院評審小組」研商議定之權重為基準。 3. 機關自訂權重應於權重範圍內調整，單項權重不得為0，且總和以100為限。				



園區簡介



本園範圍面積11,455公頃，依國家公園法及地區資源特性，分區劃設如下：

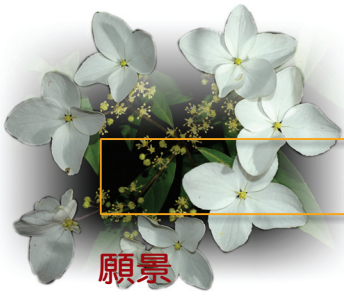
- 一般管制區：係指國家公園區域內不屬於其他任何分區之土地與水面，包括既有小村落，並准許原土地利用型態之地區。
- 遊憩區：係指適合各種野外育樂活動，並准許興建適當育樂設施及有限度資源利用行為之地區。
- 特別景觀區：係指無法以人力再造之特殊天然景緻，而嚴格限制開發行為之地區。
- 生態保護區：係指為供研究生態而應嚴格保護之天然生物社會及其生育環境之地區。

本處Logo說明：圓形系統與現有之其他5座國家公園採相同之基本輪廓，亦代表整個「地球」與物質循環、生生不息，永續利用之保育觀念；



大三角形表示本園係以**火山地形**為主體資源；
 三角凹凸形狀象徵本園區內之最高峰七星山；
 圍繞三角形外之波紋代表本園特殊之噴氣、硫煙及雨霧；
 標誌採綠底藍紋意喻綠地與藍天是人類生存的空間所在。





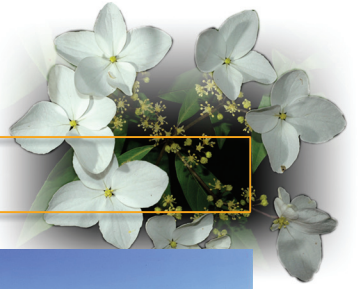
目錄

願景

基本資料

壹、為民服務業務現況簡介	01
貳、提升為民服務品質績效	05
一、基本參考指標	05
(一)管考作為	
(二)服務措施及服務形象之規劃與維護情形	
二、個別參考指標	08
(一)行政流程簡化	
(二)申辦窗口整合及跨區域、跨機關整合服務	
(三)電子化服務情形	
(四)作業標準建立及工作手冊內容	
三、特殊業務績效	14
參、未來努力方向	16
附件一 95年度提升服務品質執行計畫	17
附件二 佐證圖表	25
(一)本園歷次計畫範圍面積及分區面積變動情形	25
(二)90-95年土地國有化成果表	
(三)95年取締違反國家公園相關法規案件統計表	26
(四)95年度申請進入生態保護區	
(五)95年度委託研究計畫一覽表	27
(六)90-95年研究數量統計表	28
(七)92-95年志工服勤時數統計及估計節省經費圖表	
(八)95年度簡報及解說統計表	
(九)檢討簡化各項行政作業擴大授權清冊	29
(十)95年度貴賓參觀明細表	30
(十一)95年度上級督考評獎明細表	31
(十二)95年度觀摩學習明細表	32
(十三)ISO管理系統品質及環境政策	33
(十四)95年度辦理員工演講及教育訓練明細表(含替代役)	34
(十五)95年度志工演講及教育訓練明細表	35
(十六)95年度與社區辦理訓練明細表	36
(十七)95年度辦理活動明細表	37
活動剪影	39

壹、為民服務業務現況簡介



本處於民國74年9月16日成立，隸屬內政部營建署，另配置警政署國家公園警察大隊陽明山警察隊負責園區內治安秩序及協助執行國家公園法。國家公園區域計畫範圍以大屯山、七星山、竹子山三座火山群為主，包括臺北市士林、北投區之山區及臺北縣淡水、三芝、石門、金山、萬里五鄉鎮之山區，面積約為11,455公頃(請參閱25頁附件二-(一))，為台灣地區唯一具有火山景觀及全球少見毗鄰都會區之國家公園。

本園區以具有火山地形地質之特殊景觀為主，具有多樣豐富的動植物、微氣候等自然景觀及人文史蹟。為本園生態體系的永續保育，為本園生態體系之永續經營，本處以自然資源保育經營管理為中心、國土保安永續發展為主軸，兼顧環境教育、生態旅遊、遊憩服務等為民服務工作，持續進行自然資源及人文史蹟調查、環境監測、物種復育等工作，並積極辦理國家公園計畫之擬定、檢討與修訂，加強園區內公共服務設施整建與管理，成為北臺灣地區生物多樣性的保護區，以及大臺北都會區之永久綠地。

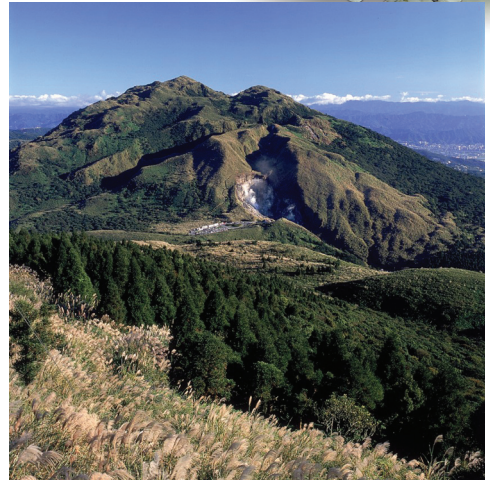
近年隨著週休二日的施行，國人日益重視休閒旅遊，加上本園區的規劃完善、經營管理措施成熟穩定，因此遊客量已高達每年1,200萬人次以上，而龐大的遊客壓力與遊客行為造成生態環境的衝擊、國家公園經營管理策略的定位、住民夥伴關係的良性互動及溝通協調等，亦成為本處為民服務之重點工作。

本處依據上級相關規定，本著「服務、效能、品質」的為民服務目標，訂定95年度為民服務暨全面提升服務品質執行計畫，並據以推動各項服務工作。以下謹就本年度為民服務的三大項重要工作說明如下：

一、生態保育之全面落實

1. 貫徹國土復育計畫：

- (1) 耗資6千餘萬元，辦理魚路古道復舊工程用地及大屯山地區特別景觀區私有土地價購，計取得土地4筆，面積60,740平方公尺。(請參閱25頁附件二-(一)、(二))。
- (2) 辦理魚路古道中途的八煙社區農地生態工程復建之委託規劃，就不符合自然生態與景觀之公共設進行改善，恢復成本園區的現代桃花源，成為生態旅遊的推薦地。



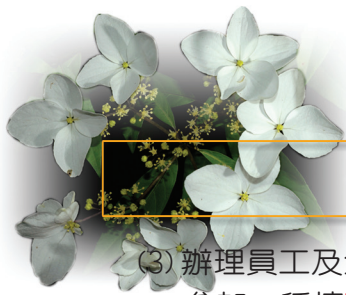
▲七星山是典型的錐狀火山



▲深秋芒花繽紛



▲員工植樹活動



壹、為民服務業務現況簡介

- (3) 辦理員工及企業植樹活動，凝聚本處內部及民間護山、愛山力量，共計3梯次、210人參加，種植7種1,000餘株原生樹種，期使開發地區加速恢復為優美的森林景觀。
- (4) 協助機關、學校及地方進行環境綠美化及災害防治委辦工程，共計24項，提升城鄉風貌與社區改造成效。
- (5) 辦理本園「巡護查報及數值圖籍查詢系統」地籍資料更新，提升本處進行告發取締不法之行為之行政效率。

2. 暢通住民溝通管道、推動住民參與機制及夥伴關係：辦理「園區居民政令宣導及意見交流座談會」、「竹子湖地區自提計畫宣導說明會進行雙向溝通與宣政令導，以聽取建言，修正施政措施，提升住民的服務品質，計7梯次、約400餘人參加，並將住民的建議事項列管，每月追蹤辦理情形。

3. 執行違規取締查報，維護園區環境：共取締違反國家公園相關法規案件計332件。
(請參閱26頁附件二-(三))

4. 辦理園區內建築管理及建築物公共安全檢查：按計畫進度逐年辦理改善，落實園區內無障礙設施設置與管理業務，提升民衆公共安全，本年度計改善17件。

5. 加強園區內違章建築查報與拆除：本年度共計拆除違建50件。

6. 加強自然資源基礎研究、應用與分享：

- (1) 辦理委託研究計畫計9件、自行研究計畫4件，並將報告書全文上網供民衆瀏覽、下載
(請參閱27頁附件二-(五)、(六))。
- (2) 辦理94年度保育研究成果發表會，共計103人參加。
- (3) 辦理本園「自然資源資料庫查詢管理系統更新維護計畫」。
- (4) 提供經營管理與解說教材運用：
 - A. 提供捲葉象鼻蟲之研究成果製作「森林搖籃曲-捲葉象鼻蟲生態影片」DVD中、英文版。
 - B. 設置動物標本館，製作100餘件脊椎動物標本與數千隻昆蟲標本，並提供環境教育、教學應用及參觀，共計17單位、300人。

7. 建立合作交流平台及保育研究宣導推廣與研習培訓：

- (1) 聘請專家與地方農戶辦理實地獵跡辨識及搜索獵具訓練，以提高巡山專業能力，共計2梯次、40人次。
- (2) 辦理馬槽橋救災垂吊技能訓練，充實同仁救難知識及技能，維護遊客及居民的安全，共計30人次。
- (3) 為執行棲地經營管理暨監測業務，於95年12月至96年6月與文化大學合辦「陽明山國家公園棲地經營管理暨保育志工培訓計畫」，共計12天、80人參加。
- (4) 為加強同仁及警察隊救災消防知識與技能，與消防局進行消防器材使用演練，共計25人次。

8. 進行保護區管理與外來種入侵防治工作：

- (1) 與台灣環境資訊協會合辦「陽明山生態工作假期暨志工服務及解說培訓計畫」，於本園區二子坪等地進行棲地維護管理與外來種移除，共計9梯次、200人次。

壹、為民服務業務現況簡介



- (2) 與國立台灣師範大學、中華民國荒野保護協會針對夢幻湖「台灣特有種－台灣水韭」棲地復育，進行強勢種植被移除、樣區設置及長期監測等棲地經營管理工作，計5梯次、200人次，並經中視「MIT台灣誌」製播，擴大保育宣導之成效。
- (3) 依本處生態保護區進入申請須知規定，落實進入人員總量管制，每月僅限500人次，以維護生態環境。本年度共計2區、505隊、6,181人次。(請參閱26頁附件二-(四))
- (4) 加強生態保護區定期巡邏計72次。取締盜採、盜獵及拆除獵具等非法行為3次。
- (5) 配合環保局捕捉流浪犬轉送動物之家，計25次、131隻，以維護生態環境與遊客安全。
- (6) 設置苗圃培育原生苗木，推廣移植於園區，落實生態工程，本年度共計957株。



▲台灣水韭棲地復育

- 9. 生態工程之推動：**本園工程以自然生態為優先考量，以達到維護環境資源目的，如步道乾砌、停車場透水性、乾砌坡坎，並建構全國首座野生動物生態廊道，監測期間記錄到15種1,639隻通過包括保育類錦蛇，白鼻心等動物。另獲行政院公共工程委員會指定辦理95度「生態工程博覽會」，參加研習會人數140人、參觀人數1,100人次。



▲生態工程推動-步道乾砌

二、環境教育活動與推廣

- 1. 推廣生態旅遊活動，辦理各類型生態旅遊及「與國家公園有約」活動：**整合社區資源及特色，辦理蝴蝶季、路跑賽、影像回顧展、人文、自然、芒花、森林、地質與溫泉等多達42項的環境教育活動，透過多元的解說活動，強化環境生態意識，關懷弱勢團體，提供民眾不同的遊憩體驗，共計58,458人次參加。(請參閱37頁附件二-(十七))。
- 2. 研發多元創新的視聽多媒體及解說宣導品：**
 - (1) 製作數位影音多媒體影片：「森林搖籃曲—捲葉象鼻蟲生態影片」中、英文版DVD、「山的禮物」兒童版DVD及「陽明書屋簡介」英文版DVD等視聽多媒體計3種。
 - (2) 出版「繽紛草山賞花行」賞花手冊、「山的小徑」人車分道雙語手冊、景觀明信片等多元的平面及有聲宣導品計3種。
 - (3) 再版本園簡介中文版、悠遊草山DVD、遊客服務簡介中英日文版摺頁等，並製作賀年卡、環保袋、宣導帽等宣導品。
- 3. 運用解說志工，提供遊客不同體驗及多元化的解說服務：**本年度服勤人次計6,892人次，服勤時數總計高達57,098小時(請參閱28頁附件二-(七))，提供遊客與民眾諮詢約數十萬次，對於環境教育、保育宣導及推廣極有助益。95年度本處解說志工並榮

壹、為民服務業務現況簡介

獲以下各項獎章之肯定：

獎項	94年度	95年度
內政業務志願服務金質獎章	1	3
內政業務志願服務銀質獎章	1	3
內政業務志願服務銅質獎章	1	6
內政部志願服務績優銅牌獎章	4	3
英語服務績優志工服務獎	2	0
臺北市優良志工金鑽獎	1	0
合計	10	15



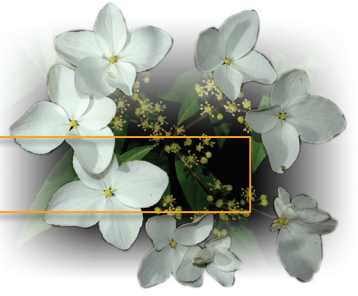
▲志願服務獎頒獎典禮

三、服務品質之全面提升一

- 1. 推動ISO9001國際品保制度、ISO14001環境管理系統：**本處全體員工投入大量時間與腦力，制定本處品質／環境政策，建立行政作業與為民服務工作之標準作業程序多達**165份**，本年度並建置ISO文件與管考資訊系統，加強環境保護、辦公室做環保與移除外來種等工作，提供企業化的政府服務，達成「**全面品質管理**」的目標，於定期追查中無任何主、次要缺點，這在全國政府機關中是極為少有的特殊成就。
- 2. 辦理中、英、日、兒童網站及圖書、攝影資料庫系統開發：**積極辦理各類網站建置與維護管理工作。繼92.93.94年，本年度**第4度**榮獲「**內政部網站服務優良單位**」獎，就是諸位評審委員對本處服務品質不斷提升的肯定。
- 3. 設置業務創新獎：**鼓勵同仁提出興革建議，提升服務品質與效能。
- 4. 辦理在職教育訓練：**針對本處員工、替代役、辦理訓練課程，計**25梯次、505人次**（請參閱33頁附件二-(十四)）；**解說志工部份共計辦理28梯次、933人次**（請參閱34頁附件二-(十五)）。
- 5. 鼓勵員工進修：**計碩士班3位、博士班1位，另有2位已獲得博士學位，其中1位仍在職。
- 6. 提升網路傳輸速率：**光纖網路體幹頻寬由**1.5Mbps**提升至**雙向10Mbps**。
- 7. 建置本處內部網路VPN：**加強處本部與菁山自然中心間的傳輸效率，提升行政效率。
- 8. 擴充員工網站及為民服務網：**開發為數多達**40套**的子系統，強化行政作業及網站資料即時更新，有效達成六減目標，並提升辦公室e化及便捷網站的服務程序。
- 9. 成立國際與國內景觀工程顧問團：**遴聘國內外專家學者，針對園內遊憩區、生態保護區及重大開發案等議題進行**現場勘查13次、會議2次及活動2次**，並完成相關報告書5種，提升本園之永續經營、環境景觀品質及經營管理達到國際水準。
- 10. 提升遊憩安全：**於危險地區設置警示標誌或防制設施共計**79處**。



▲景觀顧問環境現勘



貳、提升為民服務品質績效

一、基本參考指標

(一) 管考作為

1. 執行計畫之訂定。

由處長擔任召集人，副處長擔任副召集人，各單位主管（課長、主任）為組員，成立本處「提升服務品質工作推動小組」，訂定本處95年度提升服務品質執行計畫（請參閱17頁附件一），以達設立國家公園的目的並增進行政效能（請參閱斐頁之願景）。

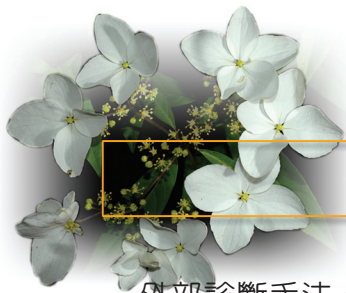
2. 計畫目標與組織目標及服務品質目標取得一致，計畫內容以具體或可量化方式展開。

- (1) **計畫目標**：國家公園成立之目的係為保護國家珍貴獨特的自然與人文資源，並提供國人之育樂及研究，兼具有保育、研究、遊憩與環境教育等多方面之功能。陽明山國家公園的區位特性為毗鄰大台北都會區，相較於其他國家公園更肩負著「**區域性遊憩功能**」及「**都會保育綠地**」的角色。在面臨遊憩壓力的情形下，透過落實「**土地使用分區管制**」及「**健全經營管理制度**」、「**夥伴關係之建立與強化**」，運用「**知識經濟**」與「**全面品質管理**」的作法與觀念，善用民間資源，發展國家公園多目標使用。
- (2) **組織目標**：針對研考會頒布的各實施要項提出具體可量化的作法，作為本年度的組織目標，由各負責單位依各項工作計畫進度推動辦理，由上而下展開全方位的為民服務工作，全面提升服務品質。
- (3) **服務品質目標**：以「**服務、效能、品質**」的為民服務目標，做為本處努力之方向：
服務－樹立員工服務觀念與做法，改善為民服務措施。
品質－落實行政革新方案，全面提升服務品質。
效能－簡化工作程序，提高行政效率。



3. 計畫定期追蹤管制、查核及檢討改進。

- (1) **內部溝通、診斷與考核**：透過各種工作小組、會議與考核檢討改進缺失，修正行政流程，便捷服務程序（詳請參閱第8頁改進情形）。
- (2) **外部診斷**：透過各項督導、考核、抽查、民衆意見、調查、專題演講……等多達16種



貳、提升為民服務品質績效

外部診斷手法，適時檢討改進，修訂相關標準作業程序，全面提升服務品質(詳請參閱第8頁改進情形)。

(二) 服務措施及服務形象之規劃與維護情形

1. 服務場所內外環境規劃與整潔維護情形。

- (1) 園區設置15座停車場，且設有**無障礙車位**及斜坡道，提供完善的無障礙環境給行動不便者使用。
- (2) 遊客中心、陽明書屋及二子坪遊客服務站均**提供輪椅**給需要者使用。
- (3) 各服務台均設置符合民衆書寫高度的櫃臺及椅子提供老花眼鏡、各類申請書、範本等。另於處本部設置民衆接待區，備有書報、飲水機、座椅及電腦等等設備，便利遊客使用。
- (4) **設置哺育室**，提供開水、衛生紙、尿布台、沙發等設備，便利遊客使用。
- (5) 建置**ISO14001環境管理系統**，實施辦公室做環保計畫，辦理垃圾分類、資源回收及節約能源等工作。
- (6) 公共廁所及垃圾桶由專人每日清潔維護，並請清潔公司維護辦公室環境**6次**，消毒作業**2次**，清溝作業**2次**。
- (7) 定期實施本園區服務場所之植栽維護工作**共4次**。
- (8) 辦理溪山里產業道路及遊客中心植栽綠化，共計**櫻花45株、楓香9株**。
- (9) 響應環保署「清潔家園全民運動計畫」，辦理辦公室周邊環境清潔計**28人**。
- (10) 不定期派員清潔、維修園區標示牌，加強牌示管理維護，提供高品質遊憩環境，本年度共計維護約**120件**。



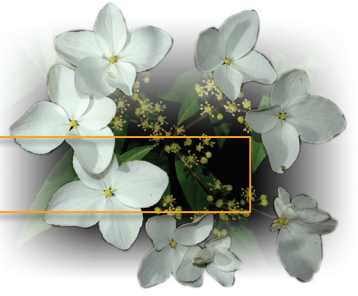
▲無障礙斜坡道



▲提供電腦設備供民眾使用

2. 服務標示、申辦動線符合民衆使用習慣。

- (1) 於全園區步道廣設里程碑多達**178座**，提供登山民衆參考，減少意外事故發生。
- (2) 製作本處、遊客中心、各遊客服務站內雙語之服務項目一覽表(包括處理時限及作業流程)，並設置雙語標示辦公室空間配置導引標示，方便民衆洽公。
- (3) 服務台人員均佩掛識別證及名牌，提供親切的服務。各遊客服務站之櫃台均受理民衆申辦案件之送件及取件工作。
- (4) 承辦人員與洽公民衆可於民衆接待區洽談，申辦動線規劃妥適。
- (5) 製作中、英、日文版旅遊簡介於本處各服務據點及園區各企業(包括陽明山中國麗緻、國際大旅社、郵局等)提供民衆索取，共計**50,000份**。
- (6) 陽明書屋遊客服務站配合遊客售票服務、提供遊客諮詢、燈箱、模型、圖片展示等整體雙語規劃，設有舒適的等待進場參觀空間。
- (7) 各遊客服務站均設有完整詳細的雙語化展示圖說，並有專責人員引導解說。



貳、提升為民服務品質績效

3. 員工服務態度貼近民衆需求。

- (1) 營建署電話禮貌測試結果，本處均為優等。本處自行辦理之電話禮貌抽測成績也都在90分以上，顯示員工的服務態度均甚為良好。
- (2) 辦理5場台北縣園區居民政令宣導及座談會，主動宣導陽明山國家公園計畫第二次通盤檢討公告後之法規變更內容及案件申辦程序，並發送本處印製之「為民服務手冊」及「陽明山國家公園保護利用管制原則」供參，對於民衆所反應意見當場說明，同時列案追蹤管制，作為本處經營管理參考。
- (3) 至園區內的國小進行環境教育宣導，辦理辦理生態講座，推廣生物多樣性理念，頗獲師生與家長的好評，計19梯次、877人次參加。
- (4) 針對遊客服務站及各項活動辦理滿意度調查，整體滿意度高達86至95%。

4. 其他改善服務措施及提升服務形象之創新作法。

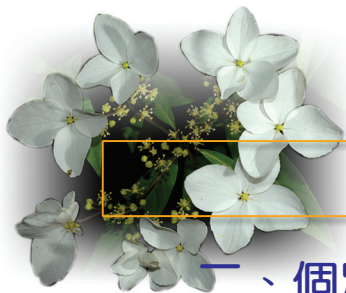
- (1) 清查本處各遊客服務站無障礙設施，辦理無障礙設施之新增，本年度共增設3間無障礙廁所及48公尺無障礙坡道，並改善原有無障礙設施。
- (2) 建置ISO14001環境管理系統，於95年2月24日通過驗證，成為國內極少數獲得此項認證的政府機關之一，有助於提升本處之服務形象。
- (3) 設置動物生態廊道即時影像系統：於遊客中心設置液晶顯示器，透過紅外線攝影機及網路線之架設，即時將動物通過地下涵洞之影像播放，提供最佳的生態解說。
- (4) 設置遊客中心火山劇場：製作曲面投影影片，透過新式動態投影機的播放，使遊客觀賞時有如身歷其境，留下深刻的體驗。
- (5) 建立微震監測網，了解大屯火山群底下岩漿庫的活動狀況，據以判斷是否為活動頻繁的活火山。
- (6) 提供園區美麗的生態景觀照片於台北市各捷運站展示，提升國家公園服務形象。



▲生態廊道及時影像系統



◀捷運站照片展示



貳、提升為民服務品質績效

二、個別參考指標

(一) 行政流程簡化

1. 檢討簡化各項行政作業及申辦案件流程情形。

本年度於新處長就任之後，指示辦理分層負責明細表修訂，將舊有227項工作項目，新增修118項，並擴大單位主管權責計88項，貫徹分層負責，提高行政效率，便捷服務程序（請參閱29頁附件二-(九)）。

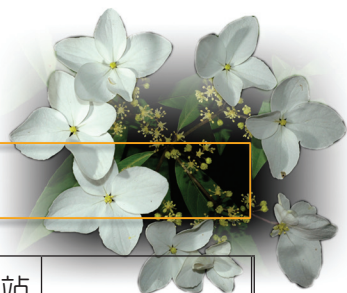
2. 藉由內、外部診斷改進作業流程情形。

(1) 內部溝通、診斷：

項目	實施方式	次數										
處務會報	由主管參與會議，促進單位之間的橫向溝通，並加強各單位對本處業務溝通聯繫，各項工作及列管案件執行進度之掌控。	9次										
工程督導會報	由主管以上及工務課人員召開會議，本年度共列管預算執行工作142件，有效提升預算執行率達到96%。	8次										
工程督導小組	依據工程地點召集相關主管共同參與督導查核，改善工程缺失，提升工程品質。	7次										
年終工作檢討會	全處同仁共同與會討論，提出建言，凝聚內部向心力，增進管理與行政效率。	1次										
為民服務不定期考核	召開會議和現場實地勘查為民服務工作執行情形，並條列缺失，列案追蹤改善情形，不斷提升為民服務之品質。	2次										
電話禮貌測試	按月分由4個單位負責電話禮貌抽測作業，平均抽測成績都在90分以上，相當優良。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>季別</th> <th>一</th> <th>二</th> <th>三</th> <th>四</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>等次</td> <td>92</td> <td>91</td> <td>91</td> <td>90</td> </tr> </tbody> </table>	季別	一	二	三	四	等次	92	91	91	90
季別	一	二	三	四								
等次	92	91	91	90								

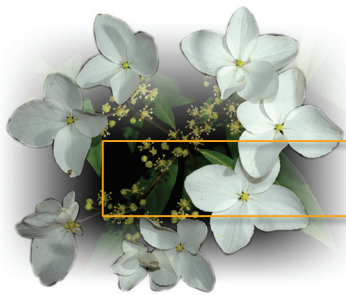
(2) 外部診斷：

項目	實施方式	次數
上級督考評獎	各級上級機關考核及實地評審之意見，本處均適時改進各項行政措施，便捷服務程序（請參閱31頁附件二-(十一)）。	14次
署務會報追蹤	配合上級機關辦理重大案件之追蹤管考。	4次
邀請學者專家建議	辦理北投十八份炭窯修復、陽金公路危險路段道路側溝加蓋、中正山步道山壁崩塌、水韭復育等會勘均邀請學者專家提供建議。	2次
辦理座談會	辦理與立法委員、北市里長、台北縣園區居民政令宣導及意見交流座談會，加強與園區居民間之良性互動，建立與社區、居民之夥伴關係，並作為改善服務品質之參考。修正相關行政措施，提升服務效能與機關形象。	9場
媒體報導檢討回應	由專人剪報，將媒體對本處與各國家公園相關之報導呈送首長核閱後，再交由相關單位參辦或立即處理回應。	233則 回應10則 參辦51則
全民督工	辦理行政院公共工程委員會全民督工通報案件，接受民眾建議，迅速改善施工缺失，提升工程品質。	3件
留言版	於本處網站設置「留言版」系統，方便接受民眾各類建議，改進本處各項行政措施與流程。	126則
處長信箱	於本處網站設置「處長信箱」系統，接受民眾各類建議，參考或改進本處為民服務措施，便捷服務程序。	364件



貳、提升為民服務品質績效

<p>遊客意見</p>	<table border="1" data-bbox="483 353 852 622"> <thead> <tr> <th>類別件數</th> <th>94年</th> <th>95年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.設施改善類</td> <td>33</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td>2.環境維護類</td> <td>6</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>3.交通改善類</td> <td>0</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>4.經營管理類</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>5.解說類</td> <td>10</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>6.其他類</td> <td>2</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>總計</td> <td>56</td> <td>64</td> </tr> </tbody> </table> <p>於遊客中心、各遊客服務站設置遊客意見箱，提供遊客意見抒發之管道及對園區經營管理之建議。</p>	類別件數	94年	95年	1.設施改善類	33	27	2.環境維護類	6	14	3.交通改善類	0	7	4.經營管理類	5	6	5.解說類	10	5	6.其他類	2	5	總計	56	64	<p>64件</p>
類別件數	94年	95年																								
1.設施改善類	33	27																								
2.環境維護類	6	14																								
3.交通改善類	0	7																								
4.經營管理類	5	6																								
5.解說類	10	5																								
6.其他類	2	5																								
總計	56	64																								
<p>參訪績優單位 (外單位至處交流)</p>	<p>派員至國內外優秀單位觀摩或由外單位至處參訪、交流，計63人次，吸收它單位之長處，據以改善相關服務措施。(請參閱32頁附件二-(十二))</p>	<p>9次</p>																								
<p>外部稽核</p>	<p>外聘專業認證機關台灣檢驗科技公司(SGS)至處辦理ISO9001與ISO14001的驗證與定期追查，並將觀察事項與缺點依規定列入追蹤，及時改善，達成全面品質管理的目標。</p>	<p>2次</p>																								
<p>國際與國內景觀工程顧問團</p>	<p>外聘國內外專家學者成立顧問團，針對各遊憩區、生態保護區及重大開發案等議題進行現場勘查等，使本園之永續經營、環境景觀品質之提升及經營管理達到國際水準。</p>	<p>17次</p>																								
<p>電話禮貌測試</p>	<p>營建署電話禮貌測試結果如下表：</p> <table border="1" data-bbox="489 1115 1201 1207"> <thead> <tr> <th>年月</th> <th>9503</th> <th>9506</th> <th>9509</th> <th>9512</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>等次</td> <td>優</td> <td>優</td> <td>優</td> <td>優</td> </tr> </tbody> </table>	年月	9503	9506	9509	9512	等次	優	優	優	優															
年月	9503	9506	9509	9512																						
等次	優	優	優	優																						
<p>專題演講</p>	<p>派員至營建署或邀請專家、學者至處辦理各類專題演講(請參閱34頁附件二-(十四))。</p>	<p>10次</p>																								
<p>滿意度調查</p>	<p>針對遊客服務站及各項活動辦理滿意度調查：</p> <p>遊客服務站部份：</p> <table border="1" data-bbox="493 1406 1046 1677"> <thead> <tr> <th>遊客服務站</th> <th>滿意度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>陽明書屋(第1季)</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>陽明書屋(第2季)</td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td>陽明書屋(第3季)</td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td>陽明書屋(第4季)</td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td>冷水坑</td> <td>92%</td> </tr> <tr> <td>擎天崗</td> <td>94%</td> </tr> </tbody> </table> <p>活動部份：</p> <table border="1" data-bbox="493 1740 1046 1917"> <thead> <tr> <th>活動名稱</th> <th>滿意度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>山水有情—天溪園蟲蟲交響曲</td> <td>91%</td> </tr> <tr> <td>天地之旅—課程安排滿意度</td> <td>86%</td> </tr> <tr> <td>工作人員服務態度</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>2006綠拇指暑期兒童生態體驗營</td> <td>90%</td> </tr> </tbody> </table>	遊客服務站	滿意度	陽明書屋(第1季)	95%	陽明書屋(第2季)	94%	陽明書屋(第3季)	94%	陽明書屋(第4季)	94%	冷水坑	92%	擎天崗	94%	活動名稱	滿意度	山水有情—天溪園蟲蟲交響曲	91%	天地之旅—課程安排滿意度	86%	工作人員服務態度	90%	2006綠拇指暑期兒童生態體驗營	90%	<p>8次</p>
遊客服務站	滿意度																									
陽明書屋(第1季)	95%																									
陽明書屋(第2季)	94%																									
陽明書屋(第3季)	94%																									
陽明書屋(第4季)	94%																									
冷水坑	92%																									
擎天崗	94%																									
活動名稱	滿意度																									
山水有情—天溪園蟲蟲交響曲	91%																									
天地之旅—課程安排滿意度	86%																									
工作人員服務態度	90%																									
2006綠拇指暑期兒童生態體驗營	90%																									
<p>委外研究發展</p>	<p>委託學術單位辦理全方位資源之研究。(請參閱27頁附件二-(五))。</p>	<p>9項</p>																								



貳、提升為民服務品質績效

(二) 申辦窗口整合及跨區域、跨機關整合服務情形

1. 推動全功能櫃台、單一窗口服務情形。

- (1) 推動全功能服務櫃台，由服務台人員全程協助民衆填寫申請書表、收件到取件作業。本年度受理人民申辦案1,265件數（94年計1,025件），落實「一處交件全程服務」政策，塑造親切、和善的服務形象。
- (2) 本處網站建置「**為民服務網**」，提供民衆線上申辦、表格下載及查詢服務，便捷服務程序，並提供承辦單位電話，以利民衆進一步以電話查詢。

2. 推動跨區域或跨機關整合服務情形。

- (1) 建置「土地使用分區查詢暨證明核發系統」，結合臺北縣、市政府之地政電傳系統與地籍圖檔進行套疊，掌握最新地籍現況，對民衆申請相關證明業務有極大便利。
- (2) 與台北市政府建設局就「龍鳳谷地區溫泉取用及景觀改善問題」協商，由該局就現有溫泉業者造冊並受理取用、維修等申請作業，許可後會知本處，整合跨機關服務。
- (3) 與臺北市立天文科學教育館合辦「天地之旅」活動，跨機關整合報名及解說業務，共計9梯次、722人次。
- (4) 與台北市政府共同辦理大屯橋重建工程，以維護遊客旅遊安全。

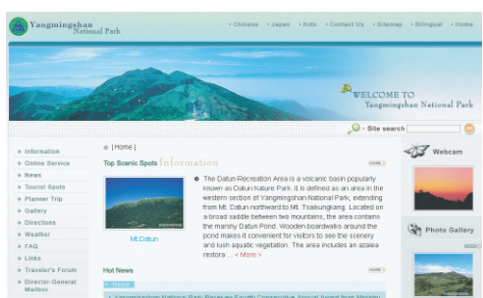
(三) 電子化服務情形

1. 機關網站提供完整的服務資訊，並符合無障礙網頁、隱私權保護作法及資訊安全規範。

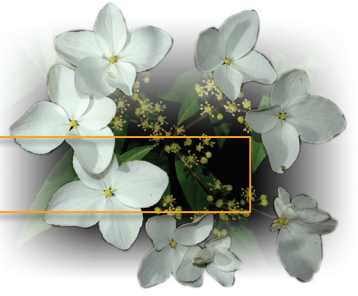
- (1) 建置本處全球資訊網，提供中文、英文、日文、兒童及PDA網頁，於94年通過無障礙2A標章，並**榮獲92.93.94.95年度「內政部優良網站獎」**。今年上網流覽人次約84萬人次，每天約2,301人次（94年每天約1,026人次）。
- (2) 完成無障礙英文網站，採用最精簡便利之方式呈現，詳細查詢即連到其他相關網址，並通過**無障礙2A標章**。
- (3) 於本處中文、英文、動物資料庫、攝影資料庫等網站均宣告「**隱私權政策聲明**」及「**資訊安全政策**」，以維護上網民衆隱私權、網路資訊安全。
- (4) 定期更新主機病毒碼，設置防火牆及網頁監測系統，加強本處資訊通訊安全，維護主機系統正常運作。
- (5) 訂定95年「**資訊使用管理稽核計畫**」，辦理填報「資通安全內部稽核自我評審表」，加強同仁資通安全常識，減少資訊災害發生，共計抽查20人。
- (6) 辦理發行電子報，主動推銷為民服務工作，提供訂閱民衆最新的活動訊息及注意事項，共計62期、



▲ 資訊豐富的中文網站



▲ 全新的英文網站



貳、提升為民服務品質績效

194,307封(94年為25期、31,424封)。

2. 提供網路線上申辦服務情形。

(1) 於本處網站「**為民服務網**」提供**12項系統**供線上申辦、進度查詢、線上回覆等功能供民衆使用，縮短書信申請作業時間，減少民衆往返之不便。另於英文無障礙網站也提供3項線上申辦服務系統供英語系外籍人士使用。

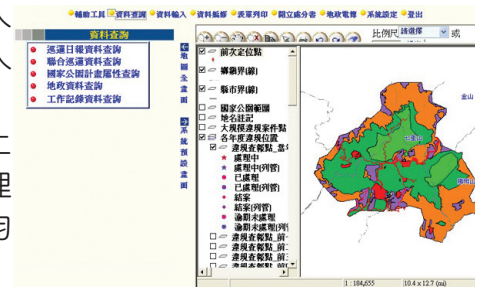
項 目	95年件數	94年件數	增加件數
拍攝影片線上申辦	71	58	13
填土整地申請	1	1	0
土地使用分區證明	50	39	11
農業用地證明	31	11	20
預約解說申請	29	12	17
陽明書屋網路預約	41	15	26
房屋修繕線上申辦	2	2	0
生態保護區線上申請	355	161	194
合計	580	299	281

* 備註：上表只列計民衆有辦理申請案件之系統

(2) 於研考會「**電子化政府入口網**」、內政部「**單一服務窗口**」及本處「**員工行政作業網**」建置**表單下載系統**，提供**35項、140個表單**、範例等給民衆下載，讓民衆瞭解申辦時所需證件，降低申請文件填寫錯誤所造成的時間損失。

3. 運用資訊系統處理申辦案件情形。

(1) 利用本處「**巡護查報及數值圖籍查詢系統**」，進行人民申請案件查核，確認土地相關權屬等資料，減少人為失誤，以利案件研判及執行。



▲巡護查報及土地使用分區系統

(2) 運用本處「**土地使用分區查詢系統**」辦理民衆申請土地分區證明或農業用地證明之申請案。本年度共辦理土地分區使用證明**384件**、農業用地證明**448件**，平均每件辦理時程均在**3日**以內，相當迅速便捷。

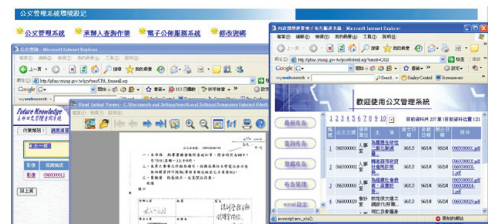
(3) 推動電子領標作業**共計88件**，便利廠商利用電子網路購買標單服務。

(4) 運用「**電子公文交換系統**」，公務機關免郵遞**全年2,318件**(94年**2,140件**)，迅速又省錢。

(5) 完成本處成立21年以來所有公文之回溯與現行檔案建置，完成數量高達**165,820件**，縮短調閱時間，提升行政效率，且獲檔案管理局**第四屆金檔獎**之殊榮。

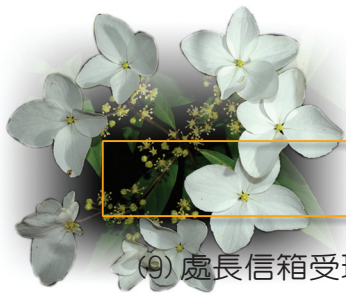
(6) 建置完成公文影像檔案，共計**11,181件**，提高本處行政作業效率。

(7) 建置「**公文檔案線上調閱系統**」，自12月11日起調閱公文共計**51件**，縮短調閱時間由**10分鐘縮短至3分鐘**。



▲公文管理系統具備流程管理、線上調閱、公佈欄等功能

(8) 運用「**公文管理系統**」，辦理公文線上流程，並藉由電子公佈欄功能，進行知識分享擴散，並節省影印用紙，本年度共計**1,837筆**(94年**652筆**)。



貳、提升為民服務品質績效

- (9) 處長信箱受理民衆建議、申請案共計382件，平均辦理時間2.46天(94年270件，平均時間3天)。
- (10) 辦理圖書管理系統更新，將開放民衆線上辦理本處所蒐藏的5千多本圖書資料之查詢、借閱及郵寄服務，免去舟車之苦，便捷服務程序。
- (11) 建置攝影資料庫系統，提供本處同仁和民衆可上網查詢上萬張的照片與影片，並於線上申請借用、線上審核、下載、上傳影音資料等功能。
- (12) 建立「全區建物調查地理資訊系統」，作為民衆申請建築執照、雜項執照等相關案件處理之參考，提升審照、發照之效率。
- (13) 建立「知識管理系統」：將本處歷年來所完成的300多篇研究報告全文收錄建檔，供民衆隨時上網查閱、下載及列印。

4. 擴大運用電子化設施情形。

- (1) 遊客中心生態體驗室運用靜態展示與電腦多媒體、網路技術，呈現陽明山地區之各種主題，並配合資訊觸控式系統及實物展出，提供參觀民衆豐富有趣的經驗。參訪遊客中心的民衆多達187,030人次。
- (2) 配置PDA系統供巡山員執行違規現場資料登錄，上傳本處「巡護查報及數值圖籍查詢系統」，強化巡山護管業務查報資料正確性。
- (3) 本園「自然資源地理資料庫查詢管理系統」配置PDA調查系統，以利處內、外研究人員於野外調查建檔使用。
- (4) 建置本處PDA網站，提供完整的行動服務，共計15,137人上線，平均每月約1,376人使用。
- (5) 於遊客服務站設置電子字幕(跑馬燈)，提供遊客瞭解遊憩區之各項訊息，並宣導政令及注意事項。
- (6) 於園區適當地點架設3台網路攝影機，讓網友隨時可以欣賞陽明山的風貌之外，並可提供即時路況與天氣狀況，作為安排遊程的參考。
- (7) 營建署建置遠距視訊會議系統，提升行政效率。



▲遊客中心生態體驗室

(四) 作業標準建立及工作手冊內容

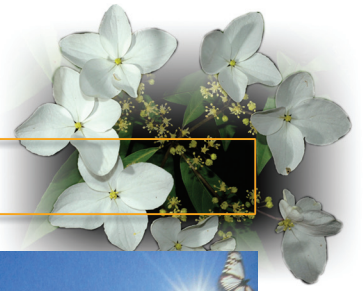
1. 訂定標準化作業規範及流程。

- (1) 重新檢討本處分層負責明細表，貫徹分層負責作業。
- (2) 制定165份ISO9001與ISO14001的標準書、程序書及表單。
- (3) 訂定本處資訊管理室、龍鳳谷、小油坑及擎天崗管理站等單位之工作手冊。
- (4) 訂定生物性災害防治之標準作業流程。規定及各權責分工，執行相關生物性災害防治等工作，有效監測及預防災害，保障動、植物及人身安全。
- (5) 訂定本處替代役工作手冊，讓其從事輔助性業務時有所遵循之依據。

2. 主動向民衆公開並宣導案件標準作業程序。

- (1) 於本處網站「為民服務網」與「法規」項下建置各項申辦案標準作業流程及規定，便於民衆隨時上網查閱，減少書面諮詢或往返奔波之不便。

貳、提升為民服務品質績效



- (2) 配合營建署定期召開記者會，主動發佈本處最新消息共計9則；並於本處網站發布消息共計54則。
- (3) 印製「陽明山國家公園保護利用管制原則」及「為民服務手冊」主動分送各村里長及居民。共計發放7次、400餘冊。

3. 工作手冊編訂及更新情形。

- (1) 所有新增及更新之業務皆即時更新ISO9001與ISO14001相關標準書、程序書及表單，修訂共計13次，除周知同仁之外並更新ISO文件與管考資訊系統供同仁隨時上網查閱，便捷服務程序。
- (2) 更新為民服務手冊，明訂各單位業務及申辦規則，並發送給園區居民與相關單位，主動推銷為民服務業務。
- (3) 修訂編印「陽明山國家公園解說志工服務手冊」，內容包括解說員之組織現況、解說志工之招募、服勤、訓練、獎勵辦法，並於志工年會發放計100冊。
- (4) 修訂完成資訊管理室及龍鳳谷管理站工作手冊。
- (5) 增訂本處清潔作業標準程序，提升公廁清潔維護品質。
- (6) 本處各電腦系統均編訂有使用手冊或教育訓練手冊。
- (7) 辦理法令規章更新情形，包括：保護區利用管制原則、創新業務獎提案制度實施計畫、本處值班注意事項、攝影資料管理要點等4項。

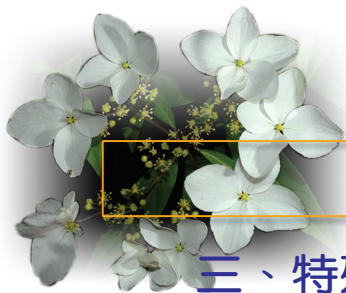


▲為民服務手冊

4. 員工使用工作手冊情形及相關配套措施。

- (1) 修訂本處分層負責明細表，擴大授權並縮短工作流程，有效提升工作效率。
- (2) 建立職務代理人名冊，落實職務代理制度，有效推動本處業務。
- (3) 利用ISO9001與ISO14001的內部稽核與外部驗證、定期追查等作業，考核承辦業務同仁相關知能，以及依照相關法令、標準程序與工作手冊辦理情形，本年度ISO9001定期追查榮獲無缺點通過。





貳、提升為民服務品質績效

三、特殊業務績效

全面推動資訊 e 化作業 建置國家公園生態與管理資訊系統

前言：

本處為達成生態保育、環境教育、解說宣導、觀光遊憩及服務遊客之目標，於85年即建置「陽明山國家公園全球服務網」。10年來經過多次的改版及相關應用系統之開發建置，6年7度獲得上級頒發的獎項就是我們的品質保證。與國內其他相關機關相比，如此傑出的表現更鞭策我們「好還要更好，實事求是，精益求精，追求卓越」。

獲獎紀錄：

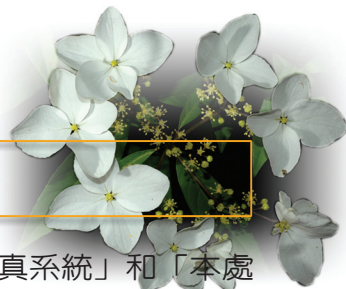
1. 86年內政部所屬單位流量評比第5名
2. 90年行政院行政機關網站評獎推薦網站
3. 92年內政部網站考評第2組推薦網站
4. 93年2度獲得行政院頒「行政機關網站評獎推薦網站」
5. 93年2度獲「內政部網站服務優良單位」
6. 94年3度獲「內政部網站服務優良單位」
7. 95年4度獲「內政部網站服務優良單位」



辦理情形：

1. 全球資訊網提早於94年初達成「無障礙網路空間」第2優先標章。
2. 全球資訊英文網於95年達成「無障礙網路空間」第2優先標章。
3. 建立「陽明山國家公園動物資料庫」：建立數千筆國家公園動物之基礎資料中、英文版，供中、外民眾線上免費查詢，擴大生物多樣性保育工作與觀念之推廣。
4. 建置「自然資源資料庫地理資訊系統」：將本園區歷年來調查所得的動物、植物、地質等空間資料、照片與屬性資料建檔成地理資訊系統，供本處保育研究、自然資源管理與決策所需。
5. 建置本園「巡護查報及數值圖籍查詢系統」：結合土地使用、建物管理及生物資源等平台，有效掌握土地使用現況並取締遏止不法行為，並提供民眾簡易線上查詢。
6. 建立「全區建物調查地理資訊系統」：記錄本園區內建築物擴增及分佈使用之現況，作為民眾申請建築執照、雜項執照等相關案件處理之參考，提升審照、發照效率。
7. 建立「知識管理系統」：將本處歷年來所完成的300多篇研究報告全文收錄建檔，供民眾及員工隨時上網查詢，瞭解本處所有保育研究的成果。





貳、提升為民服務品質績效

8. 建置「**攝影資料庫系統**」：整合舊有的「幻燈片管理系統」、「陽明寫真系統」和「本處同仁攝影資料網路硬碟」，將可提供本處同仁和民衆可上網查詢上萬張的照片與影片，並於線上申請借用、線上審核、下載、上傳影音資料等功能，**這在行政機關中可說是首創的服務項目**。
9. 辦理**圖書管理系統**更新，將開放民衆線上辦理本處所蒐藏的5千多本圖書資料之查詢、借閱及郵寄服務，免去舟車之苦，便捷服務程序，這在公立圖書館以外的一般行政機關中是**極為少見的便捷服務**。
10. 建置「**員工行政作業網**」：為加強網站資料更新效率，提升行政效率，有效達成六減目標，並提供民衆建議及意見交流之園地，於92至95年間陸續推動子系統建置，92年導入安全傳輸機制（SSL）、94年導入內政部「**自然人憑證**」身分驗證機制，強化民衆及本處員工線上作業安全。

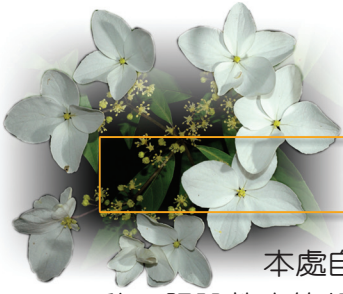


▲功能強大的「員工行政作業網」

開發行政管理系統部份自92年起開發14套，93年7套，94年14套，95年度5套：「為民服務不定期考核」、「政府資訊公開」、「解說遊客人次統計」、「相關網站連結」、「網站導覽」系統，共計開發**9類40套子系統**，可說是國內類似層級的政府機關中，數量最多也最完整的單位。

成效：其中11套線上審核系統，借由同仁或民衆線上申請、郵件通知、資料收集及審核控管，縮短資訊更新、資料彙整及行政流程作業時間。

系統名稱	未有系統前	系統上線使用	成效
年報彙整	紙本通知、稽催－公文持會－主管交辦－承辦員撰寫－主管審核－經辦人員審核－經辦主管審核－處長審核－網頁撰寫－公佈外網	郵件通知、稽催－主管分辦－承辦員撰寫－主管審核－經辦人員審核－處長書面審核－公佈外網	減會、減話、減章、省時
為民服務不定期考核	紙本通知、稽催－公文持會－主管交辦－承辦員撰寫－主管審核－經辦人員彙整－經辦主管審核－列印報表	線上通知、稽催－主管交辦－承辦員撰寫－主管審核－經辦人員彙整－列印報表	
會議室申請	紙本申請－單位主管審核－經辦主管審核－處長	線上申請、通知－經辦人員審核	減章省時
文具用品申請	紙本申請－單位主管審核－經辦人員審核－經辦主管審核	線上申請、通知－單位主管審核－經辦人員審核	減章省時
派車申請			
工程會報追蹤	紙本通知、電話稽催－公文持會－主管交辦－承辦員撰寫－主管審核－經辦人員彙整－經辦主管審核－列印報表	線上通知、稽催－主管交辦－承辦員撰寫－主管審核－經辦人員彙整－列印報表	派車件數 94年2,077 95年3,300
處務會報追蹤			
ISO文件與管考系統	由資訊室統一複製到內部網路硬碟	分由各承辦單位上網	省時並提高正確性
政府資訊公開			
旅遊札記投稿	無服務	民衆投稿－審核上線	便民、擴大民衆參與
陽明寫真投稿			



參、未來努力方向

本處自成立以來，即以自然資源保育之經營管理為前提，兼顧遊憩發展、觀光遊憩、解說教育等相關為民服務工作。日後除持續積極辦理國家公園計畫之檢討與修訂、自然暨人文資源保育研究計畫，並加強遊憩區之設立與經營管理、區內公共設施之環境維護整建與環境解說教育之推廣等業務，塑造為北台灣地區生物多樣性之保護區，大台北都會區之永久綠地。

一、經營管理計畫

- (一) 賡續辦理本園區內生態保護區及特別景觀區土地徵收補償。
- (二) 賡續辦理執行巡山護管業務，進行佔用案排除。
- (三) 輔導社區環境改造，建立民間參與機制。
- (四) 配合國家公園計畫及分區檢討，辦理後續相關作業。
- (五) 配合國家公園法修訂與計畫檢討，辦理政策與法令宣導。
- (六) 整合各網站與地理資訊系統，建立數位陽明山—虛擬生態學苑。

二、生態復育計畫

- (一) 賡續辦理各項自然資源之長期生態研究及環境監測。
- (二) 賡續進行園區的自然與人文資源基礎調查與生物多樣性的研究。
- (三) 賡續進行野生動物棲地復育、外來種移除。
- (四) 賡續進行珍稀物種的推廣繁殖復育、人文史蹟遺址的復舊。
- (五) 賡續辦理自然資源資料庫系統之擴充與更新。

三、解說教育計畫

- (一) 辦理資源保育宣導及環境教育推廣計畫。
- (二) 編製有聲出版品、數位影音多媒體、解說叢書等。
- (三) 賡續辦理園區及周邊各級學校、社區居民及生物多樣性暨環境教育宣導。
- (四) 賡續辦理解說志工招訓服勤、在職訓練及推廣等解說志工業務。
- (六) 賡續辦理與國家公園有約、生態旅遊及環境教育等活動。
- (七) 辦理身心障礙人士等弱勢團體環境教育宣導活動。

四、遊憩設施計畫

- (一) 賡續辦理各種公共設施及交通系統建設改善工程。
- (二) 改善園區毗鄰鄉鎮道路及其公共設施之環境美化。
- (三) 辦理災害搶修水保及公共設施安全補強工程。
- (四) 賡續辦理道路及各遊憩區之公共設施維護環境美化及植栽綠化。
- (五) 賡續辦理牌示更新及維護、公共建築安全維護。
- (六) 賡續辦理違建拆除等景觀維護工作。

(願景的部份請參閱內扉頁)

