

為民服務白皮書



太魯閣國家公園管理處

<http://www.taroko.gov.tw>

中華民國 97 年

太魯閣國家公園管理處

為民服務白皮書

目 錄

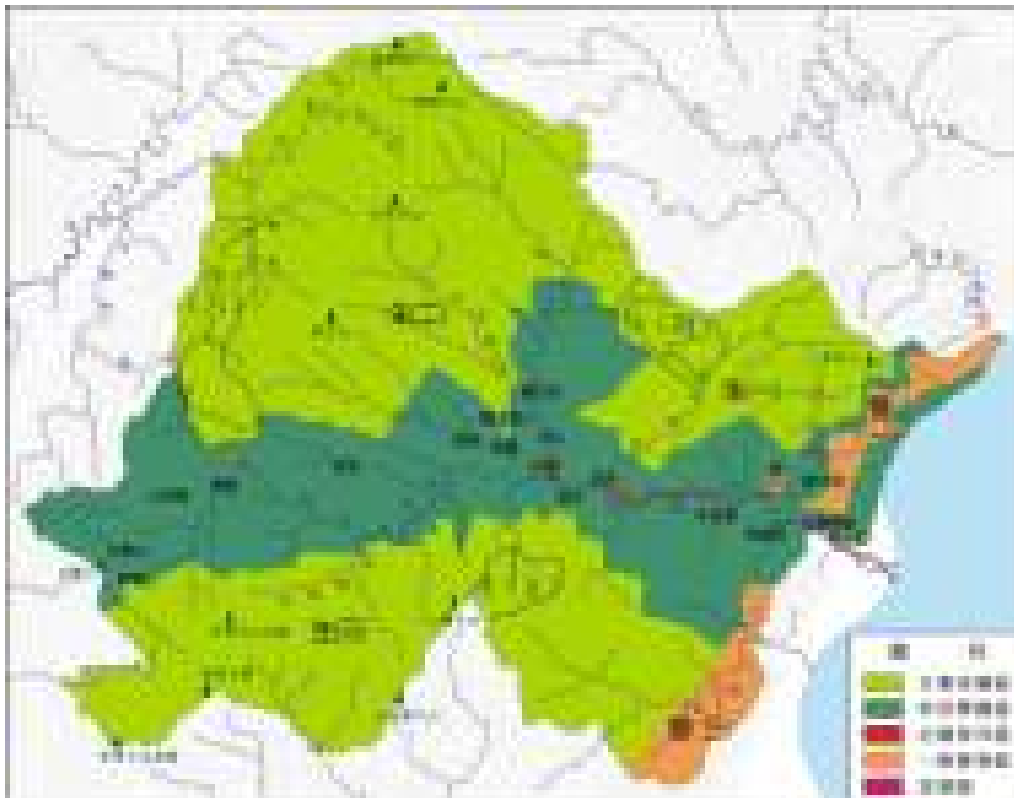
壹、前言	2
貳、業務簡介	3
一、企劃經理課	
二、環境維護課	
三、遊憩服務課	
四、保育研究課	
五、解說教育課	
六、布洛灣管理站	
七、綠水管理站	
八、合歡山管理站	
九、蘇花管理站	
參、為民服務措施	6
一、行政服務	
二、網路服務	
三、遊客服務	
肆、未來努力方向	11
一、永續的環境	
二、永續的社會	
三、永續的經濟	
四、永續發展的動力	
五、永續發展的推動機制	
伍、歡迎您的指教	13

壹、前 言

太魯閣國家公園管理處自成立以來即積極投入生態保育、環境教育及遊憩服務等相關業務之推展。本處對於為民服務工作一向秉持以客為尊的服務理念；持續在軟、硬體設施方面力求精進，在服務態度方面更要求員工注重禮貌，以提供民眾週到、效率的優質服務，本處提升服務品質實施目標：

- 一、建立親和性政府－視民如親、提供禮貌服務。
- 二、建立企業性政府－簡政便民、確立效能指標。
- 三、建立服務性政府－顧客至上、以民意為導向。

太魯閣國家公園計畫圖



貳、業務簡介

一、企劃經理課

掌理國家公園計畫之規劃、變更與檢討，國家公園事業申請案件之審核、監督及因土地分區使用而收購土地或變更申請案件之審核管理，國家公園範圍內管制規則之制定釋示，以及國家公園區域內有關機關之配合協調等事項。

二、環境維護課

國家公園內有關資源保護設施、交通設施、公共設施與公用設備、行政管理設施、住宿設施、遊憩設施、解說設施、史蹟復舊設施及其附屬設施等工程之測量、規劃、設計、發包監督與工程維護等。

三、遊憩服務課

國家公園內遊憩服務業務主要包括遊憩設施之規劃設計及管理維護、遊憩服務資源調查分析及計畫擬定、遊客公共安全之管理及規劃、成立緊急災害防救中心以防範重大災害及救援機制、推動多元生態旅遊步道規劃、園區環境管理及違建拆除、推動高山環境認養及高山志工教育訓練、執行保育巡查

等遊憩服務業務事項。

四、保育研究課

保育計畫之執行與推動、生態及人文資源之調查研究與監測、推動生物多樣性之保育管理與成效評估、推動自然資源資料庫之整合、生態保護區登山入園申請、學術研究標本採集證申請核發事項、外來物種之監測及防除、保育宣導、保育巡查、其他保育研究業務事項。

五、解說教育課

國家公園解說設施之規劃設計、解說人員訓練、解說資料編印、遊客解說及諮詢服務、遊客服務中心展示及生態保育宣導、兒童環境教育推廣、社區關懷、社區工坊培力計劃、部落音樂會-原住民文化推廣及展現、峽谷音樂節活動等事項。

六、布洛灣管理站

辦理布洛灣遊憩區內之遊客服務、解說宣導、自然生態保育、太魯閣族傳統技藝文化之保存推廣、環境維護及綠美化、公共設施之維護管理、原生植物復(培)育之規劃與管理、生態旅遊活動推廣及遊客安全維護等。

七、綠水管理站

推展峽谷生態旅遊、加強合流、綠水等據點之設施維護及遊客解說服務及環境美化。

八、合歡山管理站

辦理合歡山雪季遊客服務及交通管制、高山生態環境管理、維護及緊急救難、非法事項查報及取締、高山步道設施、牌示、公廁及各遊憩據點相關公共設施巡查與清潔維護、生態旅遊活動、解說資訊提供等。

九、蘇花管理站

辦理蘇花沿線及三棧地區環境管理與維護、據點公共服務設施檢查與修復、保育巡查、據點公共服務設施改善委託規劃設計、推動三棧地區及清水斷崖生態旅遊活動、三棧與崇德地區社區發展服務窗口等。

參、為民服務措施

一、行政服務

1. 提供民眾國家公園相關法規、建管法規諮詢服務。
2. 免費申辦國家公園區域內農業用地證明、國家公園計畫分區使用證明、國家公園生態保護區入園申請、學術研究單位標本採集許可。
3. 為避免鳥類誤撞玻璃受傷，本處印製「猛禽貼紙」供民眾免費索取。
4. 學術研究單位可以書函免費索取本處歷年研究報告。
5. 提供民眾安全遊憩環境，定期各據點及遊憩步道之設施維護及保育巡查工作。
6. 颱風期間主動聯繫滯留山區登山民眾，關懷登山民眾安全。
7. 本處設有緊急救難系統，受理園區內災難報案後，主動提供民眾緊急救援服務等事項。

8. 各單位可免費索取入園遊客統計數及車輛統計資料。

二、網路服務

1. 本處網站具有【中文版】、【英文版】、【日文版】、【兒童版】、【無障礙版】多個版本。
2. 本處網站規劃以多媒體動畫方式介紹太魯閣國家公園內豐富的資源，包括動物植物生態、人文史蹟、以及地質地形景觀。
3. 網站具有多項創新功能：歷年研究案線上查詢系統、入園線上申請、即時影像、隨選視訊、360 度環景、線上問卷調查、線上投票、解說義工專屬網站、高山志工專屬網站、兒童中英版、及遊客留言板等。
4. 提供國家公園願景及業務介紹、最新消息、及公告或活動、主管業務問答集、服務時間、地點、聯絡電話、傳真電話或網站聯絡電子郵件信箱及首長電子民意信箱、民意論壇。
5. 經營管理法規，及其他依法令規定應公布、公告或公開之資料。

6. 提供申請書表下載或列印功能、網路預約、網路申辦案件登錄及查詢、網路問卷調查、線上互動功能。
7. 完成保育知識網建置，將保育研究成果數位加值後，結合GIS介面，提供遊客更佳之學習介面。
8. 成立「網路遊客中心」，提供隨選視訊。並接受網路解說服務(帶隊、簡報)預約申請及排程。

三、遊客服務

太魯閣遊客中心及布洛灣、綠水、合歡山等管理站提供遊客下列服務--

1. 開放供遊客免費參觀

太魯閣遊客中心：除農曆除夕及每月固定一天休館外，均開放。

各管理站：除農曆除夕及每月固定一天休館外，均開放。

2. 展示主題多樣性化

太魯閣遊客中心：太魯閣國家公園生態展示。

布洛灣管理站：太魯閣國家公園人文展示。

綠水管理站：太魯閣國家公園地質展示。

合歡山管理站：太魯閣國家公園高山生態展示。

3. 各遊客中心設置服務台，有專人提供遊客各項旅遊諮詢、遊憩資訊等遊客服務事項；合歡山遊客中心並提供遊客雪季及高山症緊急處理服務，提供含打氣、充電等車輛救援服務。

4. 免費提供園區遊憩摺頁，提供各種解說導覽及服務簡介。

5. 播放國家公園生態簡報影片，除提供中文簡報外，亦提供英文、法語、西班牙語及日語等語版。另遊客可透過網路、傳真、e-mail、電話等方式，預約整點加映，或預約其他影片放映。

6. 解說服務：

本處提供免費的園區內解說服務，此項服務可透過網路、傳真、e-mail、電話等預約。

7. 戶外解說牌示：

本處於園區內，依據園區各據點、步道之資源特

色設置解說牌示，提供遊客當地的自然、人文、生態、遊憩等相關訊息。

8.週邊居民之合作與服務。

肆、未來努力方向

為太魯閣國家公園永續發展，太魯閣國家公園公園管理處秉持前瞻性與宏觀性，訂定太魯閣國家公園發展願景，未來將依循下列五大願景努力，提供更優質環境、更優質服務。

一、永續的環境

1. 配合推動國土重新規劃政策。
2. 落實承載量管制。
3. 推動生物多樣性保育工作與永續利用。
4. 推動長期生態研究與加強環境監測工作。
5. 建立完整生態資料庫及地理資訊資料庫。

二、永續的社會

1. 協助保存原住民的文化資產。
2. 建立災害防救體系與防救措施。

三、永續的經濟

1. 結合民間力量推展國家公園事業。
2. 協助推動地方產業永續發展。

3. 落實中橫公路改善計畫。

4. 加強古今步道系統的重整。

四、永續發展的動力

1. 結合社會資源推動全民環境教育，建立新的環境典範倫理及價值觀。

2. 推動高山教育，建立維護高山生態環境的新觀念。

3. 善用資訊網路科技，建立電子化及網路化的國家公園。

4. 提昇國家公園從業人員的專業素養與人才培育。

五、永續發展的推動機制

1. 建立國家公園與原住民共存共榮的合作機制。

2. 配合政府組織再造政策，協助推動保育機關之整併重組計畫，達成國家公園事權統一的目標。

3. 積極參與相關國際組織，加強國際合作，推動世界遺產地的設置。

伍、歡迎您的指教

如果您對本處的各项服務有任何不滿意，請您告訴我們，我們將虛心接受並儘速處理。如果您有寶貴的意見，可以提供我們參考改進，也希望您不吝指正，我們竭誠歡迎您的指教。

太魯閣國家公園管理處（行政中心及遊客中心）

地址：花蓮縣秀林鄉富世村富世 291 號

總機電話：03-8621100

網址：<http://www.taroko.gov.tw>

電子信箱：tarokonp@taroko.gov.tw

太魯閣國家公園管理處聯絡電話一覽表

單位	電話	傳真
企劃經理課	專線：03-8621177 03-8621771 分機：400~405 資訊業務：410~412	03-8621481 資訊業務： 03-8621163
環境維護課	專線：03-8621133 分機：500~504	03-8621301
遊憩服務課	專線：03-8621048 分機：600~603	03-8621523
保育研究課	專線：03-8621050 分機：700~702	03-8621435

單位	電話	傳真
解說教育課	專線：03-8621112 03-8621388 分機：800~805	03-8621263 03-8621760
蘇花管理站	專線：03-8621491 分機：320~321	03-8621472

布洛灣管理站

地址：花蓮縣秀林鄉富世村富世 232 號

電話：03-8612528 8612521

傳真：03-8610605

綠水管理站

地址：花蓮縣秀林鄉天祥路 4 號

電話：03-8621190

傳真：03-8621129

合歡山管理站

地址：南投縣仁愛鄉榮星村松原巷 11 號

電話：04-25991195

傳真：04-25991312