

# 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 99 年

太魯閣國家公園管理處

為民服務白皮書

目 錄

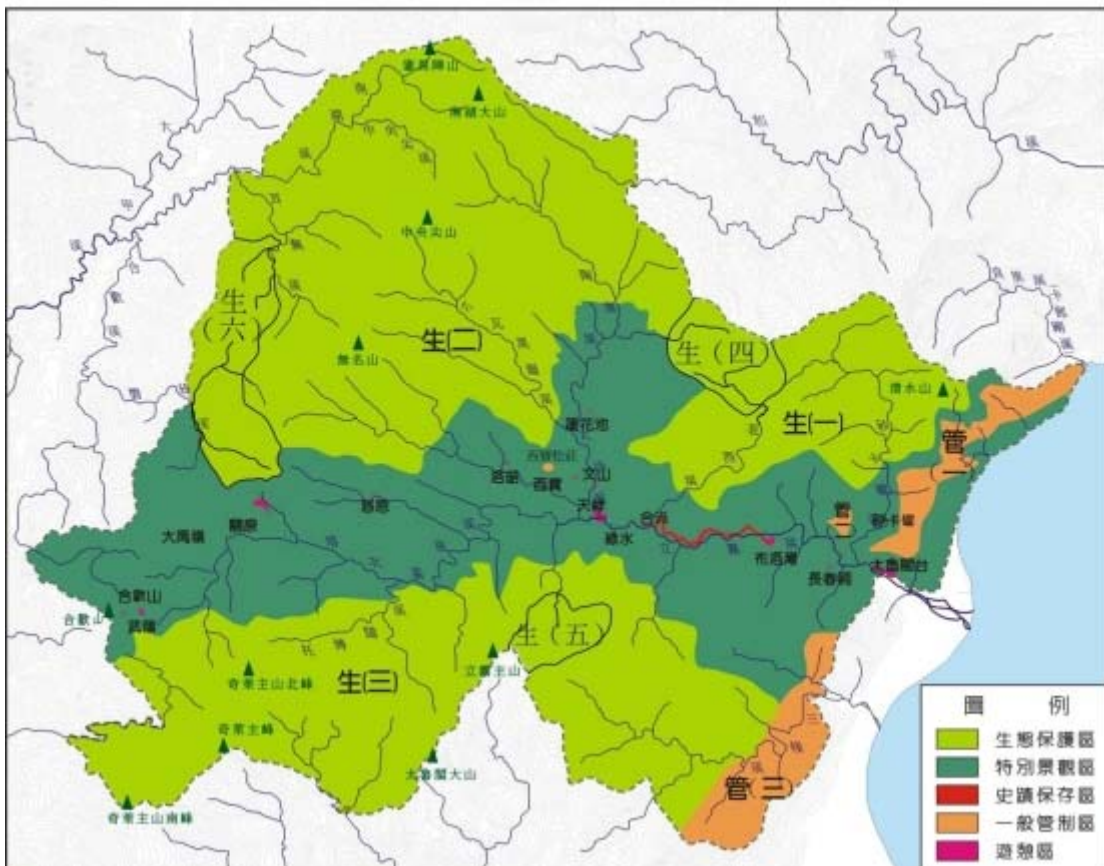
壹、前言	2
貳、業務簡介	3
一、企劃經理課	
二、環境維護課	
三、遊憩服務課	
四、保育研究課	
五、解說教育課	
六、布洛灣管理站	
七、天祥管理站	
八、合歡山管理站	
九、蘇花管理站	
參、為民服務措施	6
一、行政服務	
二、網路服務	
三、遊客服務	
肆、未來努力方向	11
一、永續的環境	
二、永續的社會	
三、永續的經濟	
四、永續發展的動力	
五、永續發展的推動機制	
伍、歡迎您的指教	13

# 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；解說員及委外人員、社區原住民解說員訓練；解說志工之管理與訓練；解說宣導資料編印及多媒體節目製作；遊客解說帶隊及諮詢服務；遊客服務中心展示及生態保育宣導；特展室之規劃與佈展；兒童環境教育推廣；社區關懷及工坊培力計劃之推展；建國百年系列活動規畫及協調執行；解說牌示設置及圖稿設計與管理；部落音樂會及原住民創意文化市集 - 原住民文化推廣及展現；圖書館書籍管理及登錄業務；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、天祥管理站

推展峽谷生態旅遊、加強天祥、合流及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】、【PDA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、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、天祥、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、兒童環教及太魯閣人文展示。

布洛灣管理站：太魯閣國家公園人文展示。

綠水地質展示館：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.解說導覽及帶隊服務：

本處提供免費的園區內解說導覽及帶隊服務，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](mailto: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

天祥管理站

地址：花蓮縣秀林鄉天祥路22-3號

電話：03-8691162

傳真：03-8691129

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