

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 100年

太魯閣國家公園管理處

為民服務白皮書

目 錄

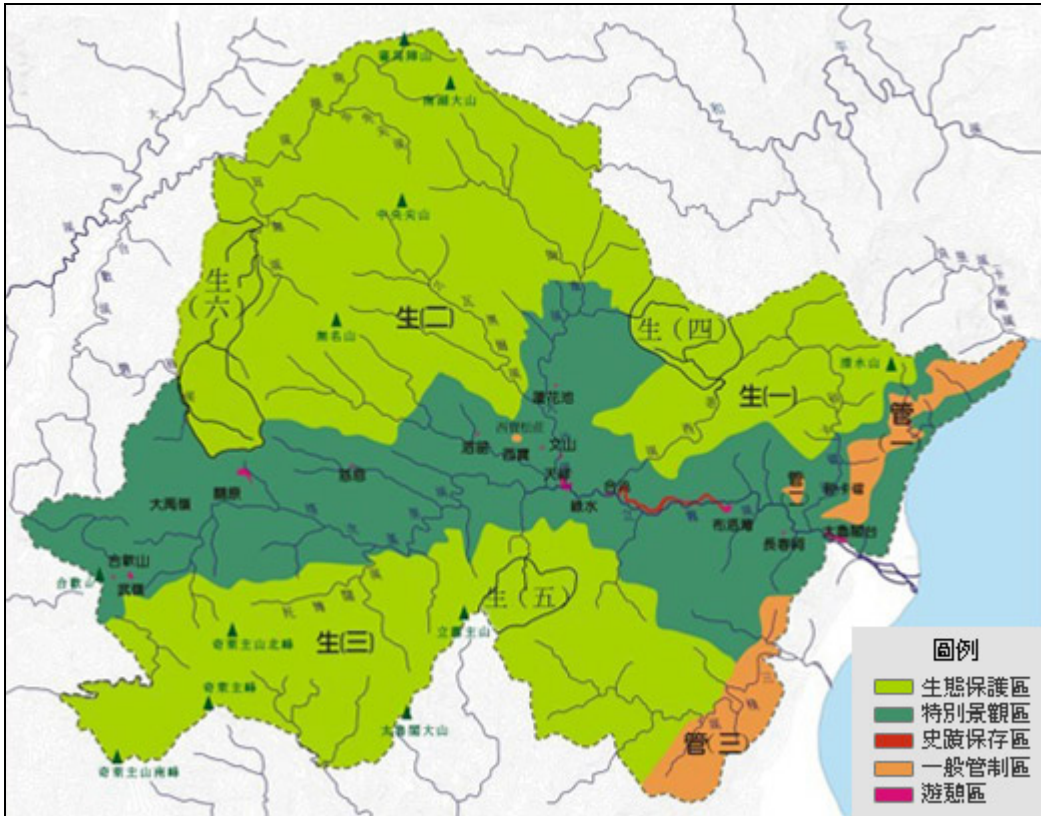
壹、前言	2
貳、業務簡介	3
一、企劃經理課	
二、環境維護課	
三、遊憩服務課	
四、保育研究課	
五、解說教育課	
六、布洛灣管理站	
七、天祥管理站	
八、合歡山管理站	
九、蘇花管理站	
參、為民服務措施	6
一、行政服務	
二、網路服務	
三、遊客服務	
肆、未來努力方向	11
一、永續的環境	
二、永續的社會	
三、永續的經濟	
四、永續發展的動力	
五、永續發展的推動機制	
伍、歡迎您的指教	13

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、優質便民服務：提供便民、高效的公共服務與形象，建立優質、悠閒、友善的保育、遊憩、解說服務環境，提升民眾整體滿意度。
- 二、資訊流通服務：透過完善資訊科技，促進施政資訊透明化，確保民眾「知」與「資訊使用」權利，提供友善、無障礙網路線上服務環境，促成民眾的互動及參與各項服務。
- 三、創新增值服務：整合運用資源，開發創新服務措施，並持續檢討改進以提升各項服務效能。
- 四、專業效能服務：藉由提升內部教育訓練、標竿學習及學習課程專業認證的制度化，提升專業、具效率的行政服務效能。

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、生態保護區登

山入園申請等遊憩服務業務事項及國家公園登山學校之經營。

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、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. 學術研究單位可以書函免費索取本處歷年研究報告。
4. 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。
5. 颱風期間主動聯繫滯留山區登山民眾，關懷登山民眾安全。
6. 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，並投保園區公共意外責任險，維護遊客權益。
7. 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.提供多項線上服務功能：歷年研究案查詢系統、生態保護區入園線上申請、即時影像、隨選視訊、線上問卷調查、線上投票、解說服務(帶隊、簡報)預約申請及排程、解說志工網站、保育志工網站、留言板、熱門景點預約分流及登山學校專頁等。
- 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。

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。

天祥管理站：太魯閣峽谷資源展示。

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；太魯閣遊客中心並設有國際背包客服務櫃臺；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

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 資訊業務分機：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：600~604 入園申請專線：03-621576	03-8621523
保育研究課	專線：03-8621050 分機：700~703、711	03-8621435

單位	電話	傳真
解說教育課	專線：03-8621112 03-8621388 分機：800~8056	03-8621263 03-8621760
蘇花管理站	專線：03-8621491 分機：320~322	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

國家公園登山學校

地址：花蓮縣秀林鄉天祥路4號

電話：03-8691190

傳真：03-8691190