

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 101年

太魯閣國家公園管理處

為民服務白皮書

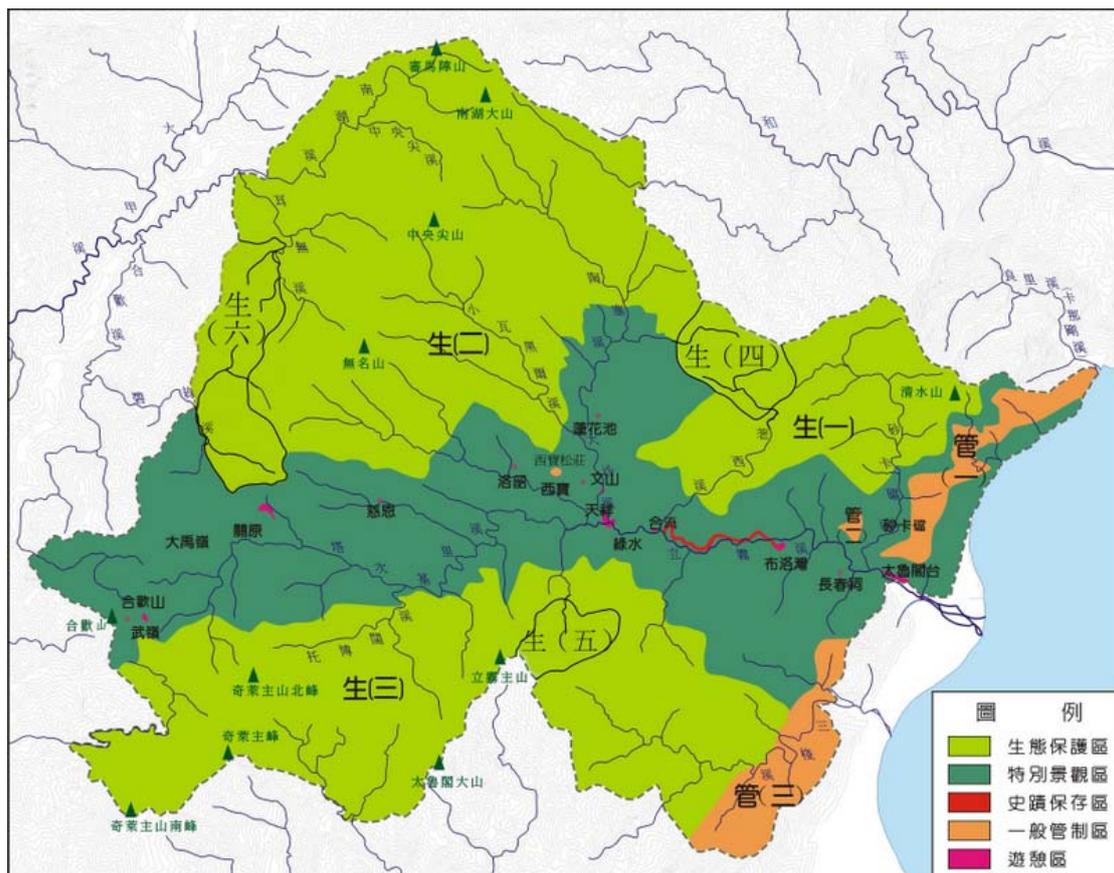
目 錄

| | |
|-------------|----|
| 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 | 7 |
| 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

太魯閣國家公園以「保育與永續」、「體驗與環教」、「夥伴與共榮」、「效能與創新」為機關核心目標，持續推動為民服務，並以「永續環境」、「永續社會」、「永續經濟」及「永續發展動力」為為民服務計畫目標，積極推動提升服務品質工作。

太魯閣國家公園計畫圖（第二次通盤檢討）



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、生態保護區入

園申請、太魯閣馬拉松辦理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、環境教育推廣、社區關懷及工坊培力計劃之推展、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、探索體驗活動之推動、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

辦理蘇花公路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.提供民眾國家公園法相關法規、建築管理相關法規諮詢及申辦等服務。
- 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、學術研究單位申請研究及標本採集許可。
- 3.本處歷年研究報告免費公開上網全文分享。
- 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】等多個版本分眾提供服務。
2. 本處網站以多元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、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，並依年度活動規劃設置相關網頁提供即時資訊。
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等。
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

本處服務據點有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：太魯閣民族文化人文展示。

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. 各服務據點設置服務台，有專人提供各項旅遊諮詢、遊憩資訊及自行車騎士加水、打氣等服務；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、電話等方式預約。並提供砂卡礑步道週休假日定時定點解說服務。

7. 戶外解說牌示：

依據園區各據點、步道之資源特色設置解說牌示，提供當地自然、人文、遊憩等相關訊息。

8. 週邊居民之合作與服務：

以獎補助方式與周邊社區、團體、機關合作辦理環境教育及文化傳承活動與培力，並提供轄區內學子獎助學金申請服務。

9. 配合春節連續假期中橫公路實施交通管制，辦理春節遊園專車服務。

肆、未來努力方向

為國家公園環境生態永續發展，太魯閣國家公園管理處秉持前瞻性與宏觀性，以永續環境、永續社會、永續經濟與永續發展動力為發展願景，未來將依循此四大願景持續努力，提供更優質環境與服務。

一、永續環境

- 1.落實承載量管制，提升優質遊憩品質。
- 2.推動生物多樣性保育與永續發展。
- 3.推動長期生態環境監測。
- 4.建立完整生態地理資訊資料庫。

二、永續社會

- 1.保存原住民文化資產，推動區內外夥伴合作關係。
- 2.建立災害防救體系與防救措施，設計合乎永續原則設施。
- 3.促進住民參與，強化夥伴關係。
- 4.建立行政協調合作機制，促進區域發展。

三、永續經濟

- 1.結合地方產業，推展遊憩服務。
- 2.推動大中橫計畫，改善中橫公路服務效能。

3.重整步道系統，提供區域產業發展與就業機會。

4.建立國家公園與住民共存共榮的合作機制。

四、永續發展動力

1.結合社會資源推動環境教育，建立環境倫理典範。

2.推動登山倫理教育，建立維護生態環境觀念。

3.善用資訊網路科技，建立電子網路化國家公園。

4.提升國家公園從業人員專業素養，以創新提升競爭力。

伍、歡迎您的指教

如果您對本處各項服務有任何不滿意，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

蘇花管理站（位於管理處行政中心）

地址：花蓮縣秀林鄉富世村富世291號

電話：03-8621491 8621100分機320~322

傳真：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

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 |
| 解說教育課 | 專線：03-8621112 03-8621388 分機：800~8056 | 03-8621263 03-8621760 |