
第三屆「政府服務品質獎」 參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關

海洋國家公園管理處



中 華 民 國 99 年 9 月

目錄

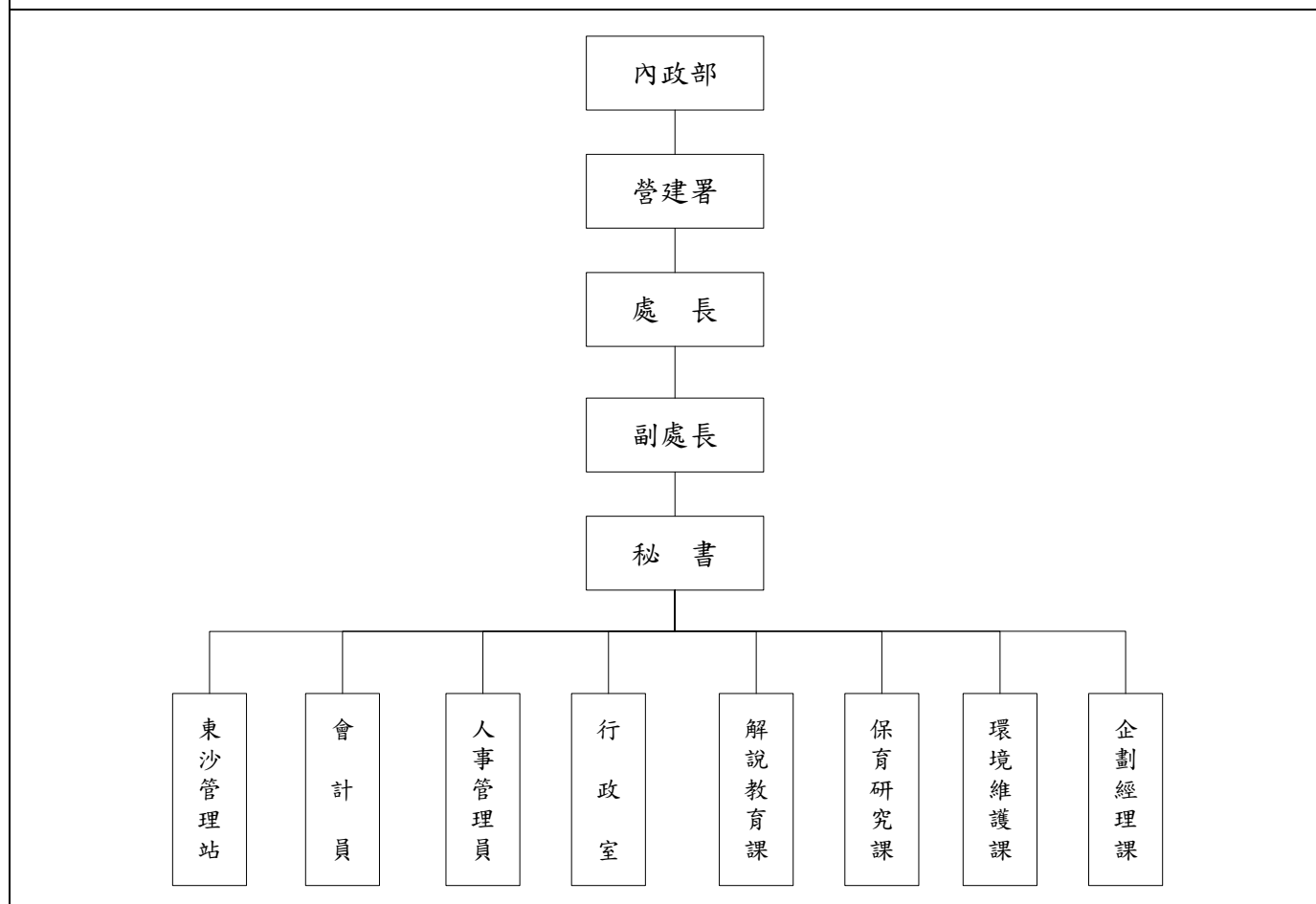
基本資料	1
壹、為民服務業務現況簡介	2
一、機關概況	2
二、本處使命、願景及策略	3
(一) 使命	3
(二) 願景	3
(三) 策略	3
三、為民服務現況	4
(一) 訂定計畫、確實管考	4
(二) 多元教育宣導、促進生態體驗	5
(三) 結合社會資源、建立合作機制	9
(四) 豐富網站資訊、檢索便捷完整	13
(五) 服務設施貼心便利、提供完整服務環境	16
貳、提升為民服務品質績效	18
一、「優質便民服務」構面	18
(一) 服務流程	18
1. 服務流程便捷性	18
2. 服務流程透明度	20
(二) 機關形象	21
1. 服務場所便利性	21
2. 服務行為友善性與專業性	23
3. 服務行銷有效性	24
(三) 顧客關係	27
1. 民眾滿意度	27
2. 民眾意見處理有效性	28
二、「資訊流通服務」構面	28
(一) 資訊提供及檢索服務	28
1. 資訊公開適切性與內容有效性	28
2. 資訊檢索完整性與便捷性	31
(二) 線上服務及電子參與	32
1. 線上服務量能擴展性	32
2. 電子參與多樣性	33

三、「創新加值服務」構面	33
(一) 提供創新(意)服務情形.....	33
1. 有價值的創意服務	33
2. 服務措施延續性及標竿學習推動效益.....	35
3. 服務措施執行方法效能性.....	36
參、未來努力方向	37
 附件一、海洋國家公園管理處 99 年度提升服務品質執行計畫	40
附件二、海洋國家公園管理處 99 年度遊客服務中心遊客及導覽人數 (1-8 月).....	46
附件三、海洋國家公園管理處 99 年度辦理民眾環境教育與宣導活動 (1-9 月).....	47
附件四、海洋國家公園管理處民眾常見問答題庫.....	53
附件五、服務措施及出版品資訊周知度.....	56
附件六、海洋國家公園管理處環境教育創新加值服務計畫	57

基本資料

機關名稱	海洋國家公園管理處	首長	楊模麟	職稱	處長
機關地址	高雄市楠梓區德民路 24 號				
機關網址	海洋國家公園管理處 http://marine.cpami.gov.tw/				
預算員額	職員：32 人；約聘人員：4 人；技工：1 人 工友：2 人。 共計：39 人				
99 年總預算	新台幣 141,992 千元				
聯絡人	林麗娟	職稱	課員	電話	(07)3601709
E-mail 位址	smileca@cpami.gov.tw			傳真	(07)3645872

機關組織圖



壹、為民服務業務現況簡介

一、機關概況

「東沙環礁國家公園計畫」經行政院於 95 年 12 月 19 日院臺治字第 0950057265 號函核定，內政部並於 96 年 1 月 17 日公告東沙環礁國家公園計畫。行政院同時核示：雖已單獨成立東沙環礁國家公園，然組織上應朝向合併設立一處「海洋國家公園管理處」（以下簡稱本處），統籌東沙環礁及其他可能評估設立的綠島、北方三島、澎湖群島等島嶼或海洋型國家公園。爰此，96 年 10 月 4 日正式設立海洋國家公園管理處。本處依內政部核示，目前暫借位於高雄市楠梓區之高雄都會公園房舍 1 幢為臨時辦公廳舍辦公。組織上，設有企劃經理課、環境維護課、保育研究課、解說教育課、行政室及東沙管理站等 6 個業務單位，另設有會計員及人事管理員，依法掌理會計及人事業務。其中東沙管理站於 97 年 3 月 4 日奉准設置，做為現場專責管理單位，負責執行東沙環礁國家公園資源保育復育與監測研究等工作。

本處目前轄管我國第一座海洋型國家公園，同時也是面積最大的國家公園—東沙環礁國家公園，面積廣達 35 萬 3,668 公頃。東沙環礁為我國海域中發育最為完整的珊瑚環礁地景，屬於特殊珍貴自然景觀，足以代表國家自然遺產。本處的設立除可妥善保育這些珍貴資源，讓全體國人及後代子孫得以永續享有美好的海洋環境資源及品質外，更可展現海洋國家文化特色及發展願景，有助提升我國的國際形象。此外，本處亦依據行政院函示，賡續評估可能設立的島嶼或海洋型國家公園（以下通稱潛在海洋型國家公園），致力於潛在海洋型國家公園之經營管理設施規劃建設，生態資源系統、環境教育設施及解說系統之建置、社區居民保育培力等工作，以提升民眾海洋保育意識及推廣國家公園理念，並與各潛在海洋型國家公園區域內或周邊社區居民、漁會、保育團體、地方政府等充分溝通並建立社區參與機制，與權益關係人建構夥伴關係，以有效推動資源保育、復育及環境永續發展。

二、本處使命、願景及策略

（一）使命

以「親近海洋」、「發展海洋」及「永續海洋」為使命。

（二）願景

落實海洋保育，永續利用海洋資源，展現海洋國家文化特色及發展，提升我國海洋保育之國際形象。

1. 「保育」(Conservation)：保育東沙環礁國家公園完整生態系統，維護海洋珍貴資源。
2. 「體驗」(Experience)：強化環境教育與生態美學體驗。
3. 「夥伴」(Partnership)：結合相關機關團體力量，促進社區參與管理，妥適運用志工人力，強化夥伴關係。
4. 「效能」(Effectiveness)：健全管理機制，提昇組織效能，加強國際合作交流，提升國家保育形象。

（三）策略

1. 擴大資源保育與復育

策略 1：棲地的保育與復育。

策略 2：積極推動其他潛在型海洋國家公園。

2. 多元教育宣導，促進生態體驗

策略 1：利用不同宣導活動，增強民眾對海洋的瞭解。

策略 2：提供寓教於樂之「東沙生態之旅」。

3. 促進分眾參與管理，增益夥伴共生關係

策略 1：招募解說志工共同參與服務。

策略 2：結合社會資源，共同參與研究與保育。

4. 健全軟硬體設施，提昇組織效能

策略 1：豐富網站資訊。

策略 2：提供完整服務環境。

三、為民服務現況

茲因本處雖已轄管東沙環礁國家公園，惟依據行政院函示：東沙環礁國家公園應優先辦理資源復育、監測與生態研究等工作，俟復育措施已達到一定成果後，方考慮推動後續之生態旅遊與環境教育工作，因此暫未開放民眾前往東沙旅遊。又本處目前暫借高雄都會公園房舍辦公，尚未有遊客中心、簡報室等遊客服務設施之設置，服務空間仍顯不足。

本處自 96 年 10 月 4 日成立以來，多項業務機制仍處於發展階段或受限於自有空間場域不足，但本處仍積極辦理各項展覽、講習及宣導活動，使民眾得以接觸東沙、親近海洋，將國家公園理念與海洋保育新知送達社區民眾，以爭取社會大眾對於本處施政之認同。本（99）年度本處將建置「虛擬國家公園」藉由東沙虛擬實境導覽系統及 3D 海底世界教育劇場，透過網路讓無法親臨東沙的民眾也可以感受東沙之美，未來更希望民眾亦可以透過 google earth 及 google map 之連結看到東沙。另本處本年度亦結合環境教育、社區保育培力及辦理座談會促進居民參與等活動方式，積極推動其他潛在海洋型國家公園之評估規劃與設立，以提高我國海洋保護區所佔海域比例。茲就本處本年度在提升為民服務業務，相關推動執行項目分述如下：

（一）訂定計畫、確實管考

1. 遵照行政院訂頒之「政府服務創新精進方案」及內政部訂頒之「內政部提升服務品質實施計畫」，訂定本處「99 年度提服務品質執行計畫」及成立本處「99 年度提升服務品質工作推動小組」，使權責分明以確保計畫之落實及訂定目標之達成，並依據五大實施要項，訂定 38 項細部執行計畫（詳附件一），除藉由提升服務品質工作推動小組不定期召開列管會議，採用 PDCA 管理循環，作為計畫控管之基準，檢討並持續改善提升服務品質作為外；更由本處各課室間辦理「跨課交流討論會議」，藉由不同觀點提供為民服務的建議作為。

2. 邀請專家學者至本處進行提升服務品質相關議題專題演講，增加同仁為民服務知能，提供服務品質改善方向，並進行創意激盪，本年度共辦理「卓越服務 360 度」及「提升服務品質座談會」等 2 場相關講座。



3. 制訂「海洋國家公園管理處環境教育創新增值服務計畫」標準作業程序，以為提升服務品質之標準作業程序依歸。

(二) 多元教育宣導、促進生態體驗

1. 為推動海洋保育觀念，本處辦理「海洋保育系列」、「關懷海洋系列」講座，介紹海洋新知及海洋環境教育與保育議題，自 99 年 1 月起至 99 年 9 月初共辦理 15 場次，計 501 人次參加。
2. 99 年 5 月 12 及 19 日接受高雄縣國教輔導團國小數學領域教師申請，辦理「海洋教育融入數學教學領域工作坊研習講座」3 梯次，以增進教師海洋教育相關知識，共計 45 名教師參加。

3. 本處為增進東沙駐島各單位人員對生物多樣性之瞭解及國家公園之認識，加強對國家公園生態保育工作信念之認同，增進推動東沙環礁國家公園各項海洋生態維護工作之知能，成為海洋保護



的尖兵，自 99 年 4 月開始，每月辦理一次「東沙環礁國家公園生態保育與環境教育宣導講座」。目前已辦理 4 場，共計有 177 人參加，講題包括「羽戀東沙特輯」、「聚焦台灣之美」、「 $\pm 2^{\circ}\text{C}$ 不願面對的真相」等活動。



4. 99 年度年度海洋自然保育宣導活動及海洋自然保育教師研習活動：
蘭嶼部分教師研習課程於 5 月 12 日、5 月 19 日、5 月 26 日每周三下午在蘭嶼椰油國小辦理，聘請對蘭嶼生態、人文領域學有專精之專家學者及當地 NGO 團體人士擔任講師(計 3 位)，課程內容以蘭嶼陸域、海域、潮間帶生態與人文為主，共計教師 39 人次參與。

5. 辦理「海洋國家公園管理處生物多樣性保育成果發表會：

為使本處志工以及對海洋生態保育有興趣之專家學者、學生及民眾，更加瞭解東沙環礁國家公園目前保育成果，及增進海洋相關知識，每年不定期辦理「海洋國家公園管理處生物多樣性保育成果發表會」。



本(99)年度以「東沙環礁珊瑚群聚調查分析與復育策略研究」及「東沙環礁國家公園海洋環境長期調查研究」為主題，並邀請國立中山大學海洋生物研究所宋克義教授及海下科技暨應用海洋物理研究所王玉懷副教授進行專題演講，讓對海洋生態保



育有興趣之專家學者、學生及民眾，更加了解東沙環礁國家公園珊瑚礁現況與東沙海域水文環境變化，本場次共有 91 人報名參加。

6. 辦理「東沙海洋世界特展」活動：

配合高雄市政府海洋局 8 月 6 日至 8 月 9 日舉辦「2010 高雄海洋博覽會暨遊艇展」活動辦理特展活動，以介紹東沙環礁國家公園海洋生態為主軸，運用多媒體、互動參與、DIY 遊戲的方式，將展覽主題轉化為電子書等科技形式，呈現東沙環礁國家公園海洋資源特



色及保育成果，將東沙海洋世界之美及生態資源特色充份展現藉以宣導海洋保育觀念與本處經營成果，計約 13,000 人次參觀。

7. 推動成立北方三島海洋國家公園過程中，透過海洋環境教育研習營活動，介紹北方三島特殊區位及其豐富多樣之生物資源，期藉由教育研習營活動使學子、家長與種子教師們能瞭解北方三島海洋生態資源保育及環境維護之重要性，本（99）年度共規劃 5 場親子場活動及 5 場親師場活動。本項活動業於 8 月 20、24、25 日辦理 3 場親子場活動，合計約 240 人次參加。

8. 辦理「綠島社區保育培力－導潛人員訓練」培訓活動：

本處為逐步轉化綠島地區對海洋生態資源之利用方式，發展有別於商業捕漁的消費利用模式，回復綠島豐富多樣的生態資源環境，並培養兼具專業及保育觀念的導潛人員，以提供遊客知性、安全的潛水遊憩服務，本處特辦理導潛人員培訓課程，已完成 30 人次導潛人員培訓。藉由招募綠島居民之參與培訓，培養社區居民自力從事海洋巡守、守護家園之能力，或轉業改變資源利用型態之契機。本活動並邀請當地業者及參與導潛培訓人員共同辦理海域清潔活動，預期可提升居民保育觀念，以促進綠島海洋資源永續發展。

9. 辦理 2010「珍 eye 海洋」攝影比賽活動：

為讓美麗而豐富的台灣海洋風貌藉由攝影鏡頭忠實紀錄下來，呈現在國人眼前，本處特自 99 年 7 月 13 日起辦理「珍 eye 海洋」攝影比賽。攝影主題包括台灣週遭海域與離島



海岸生態、景觀或海洋休閒活動；水下美麗絢爛的珊瑚生態、海洋生物、或海底景觀等，得獎作品除做為本處環境教育活動之素材外，更可讓民眾藉由活動的舉辦充分感受海洋之美，提昇全民海洋保育意識，親海、知海而愛海。

10. 出版綠島海洋魚類環境教育手冊：

本書兼顧專業出版書寫模式，針對綠島珍貴的魚類生態樣貌做深入淺出的介紹解說，且具環境教育功能與保育觀念的內容。手冊預定 99 年 12 月出版後，將可促進遊客於當地進行遊憩活動，珍惜綠島自然環境，更能提供居民了解綠島魚類資源之珍貴與特殊性，提升當地生態保育觀念。

11. 綠島校園環境教育活動推廣計畫：

學校教育是觀念與知識傳達最重要的一環，校園環境教育活動可提供教師及學生的保育知能，透過課程將相關概念融入日常生活中，培養學生對鄉土關懷之情。本計畫自 99 年 9 月 14 日起邀請專家學者為綠島國民中小學教師及學生講授海洋生物介紹、海洋資源保育及生物多樣性等相關課程共 4 場次，促進師生親海、知海及愛海，達成保育觀念紮根與推廣之目標。

12. 辦理「2010 年全國海洋保育論文競賽暨發表會」：

為鼓勵及吸引本國研究生共同參與海洋及島嶼相關領域的保育與研究工作，以培養更多海洋相關人才及海洋環境教育種子教師，以邀請各大專院校碩士班研究生，積極參與投稿及發表論文，藉由競賽方式以達海洋人才培育的目的。

13. 設置潛在海洋型國家公園的解說走廊，讓前來本處參觀或路過的民眾，可以藉由該解說走廊更了解臺灣資源的豐富與美，更可藉由解說走廊推廣國家公園。



14. 為便利民眾取得本處出版品，自 99 年 3 月 1 日起於本處臨時辦公廳舍遊客服務大廳展售本處解說出版品、與較具保存價值之「東沙環礁國家公園明信片」及「羽戀東沙磁性書籤」等宣導品，以利民眾收藏及就近購買。另為鼓勵民眾進一步認識海洋國家公園管理處及東沙環礁國家公園，於遊客服務大廳展售之出版品皆以定價之九折出售。

15. 編印各類通訊、簡介，並透過本處網站、遊客服務大廳及大眾運輸交通系統及觀光局旅遊服務中心等提供民眾下載或索取。



(三) 結合社會資源、建立合作機制

1. 99 年 1 月 31 日（週日）配合高雄都會公園「迎春健走、健康久久」活動舉辦海洋保育宣導，現場除利用摺頁與展版解說外，亦利用東沙環礁國家公園動物拼圖、認識外來種植物的遊戲及不定時的有獎徵答活動等吸引民眾的興趣，使許多原來聽都沒聽過東沙環礁國家公園的民眾及小朋友，逐漸對東沙概況有一番瞭解，也體會到海洋保育的重要，當日上午就有超過 700 人次參與，讓本次活動成為當日的焦點，也種下了不少保育的種子。



2. 辦理第 2 期志工招募活動，99 年度除招募解說志工 20 名外，另新增保育志工 10 名，以協助東沙環礁國家公園或其他離島等之解說與保育工作，解說志工需具有海洋自然生態與環境之興趣專長或有相關解說經驗；保育志工則需



具備潛水執照、動力小艇執照、生態攝影等專長或海洋生態、動物、植物與獸醫系等相關科系畢業(符合其中之一條件)，期藉由社會熱心人士之協助，運用社會人力資源，協助本處一起關懷海洋，守護東沙。

3. 本處與中央研究院生物多樣性研究中心、社團法人環境資訊協會等單位共同辦理「珊瑚總體檢」活動，結合政府與民間力量共同參與資源保育工作。於 99 年度在蘭嶼、澎湖東嶼坪、東北角、台東杉原、綠島、小琉球等地共同



舉辦「2010 台灣珊瑚礁總體檢活動」，7 月 28 日至 29 日在東沙共同辦理「2010 年國際珊瑚礁年珊瑚總體檢」活動，並且在進行珊瑚礁總體檢之地點，放置固定測線，定期（每月或每季）以「珊瑚礁總體檢」方式，記錄樣區之生態變化，建立東沙海域的珊瑚礁總體檢資料庫，以監測珊瑚礁的變遷趨勢，這些數據及資料的統整分析，除可作為保育策略訂定與執行的重要參考依據，亦結合政府與民間力量共同參與資源保育工作本處為能追蹤與掌握東沙珊瑚礁的健康狀況，以揭示本處保護東沙珊瑚礁生態的立場與決心。

4. 本處與海巡署南巡局東沙巡防指揮部為還給東沙島海岸乾淨的自然風貌，特別於 99 年 2 月 8 日在東沙島北岸沙灘共同舉辦淨灘活動，清理海灘上之各種廢棄物如漁具、保特瓶及保麗龍等廢棄物，共清出 20 大袋，重量約 400 公斤。另在 4 月 21 日世界地球日前夕再結合東沙巡防指揮部、空軍東沙機場勤務分隊、海軍東沙氣象站官兵及本處同仁一百多名參加，選擇東沙島北岸及內瀉湖的海灘，總共清出 700 公斤的垃圾，

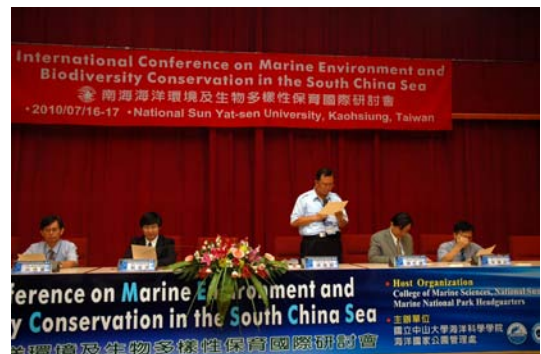
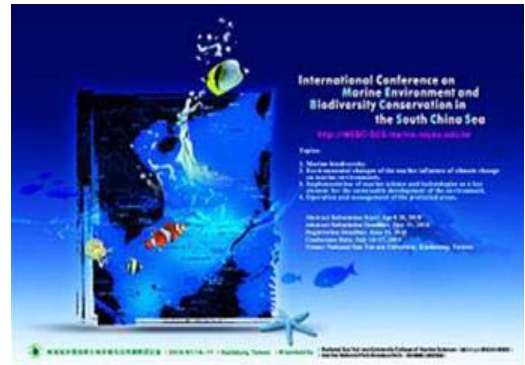


所有廢棄物將以補給船運回台灣處理。為維護東沙島上的潔淨，在世界地球日的前夕，透過跨機關合作，表現我們共同推展海洋環境保育的決心！期望東沙的天然海岸線在各界齊心努力下美麗重現！

5. 本處為有效運用國內海洋相關領域學術資源，以協助推動海洋國家公園保育研究、環境監測、海洋專業人才培訓等經營管理，並適時運用外部資源，本處於 99 年 7 月 27 日與國立中山大學簽訂合作備忘錄締結夥伴關係，除推動本處相關業務外，更可運用社會資源提升海洋資源之研究與保育等，以利國家公園生態保育與永續經營。



6. 本處與國立中山大學合作，於 99 年 7 月 16 日至 17 日舉辦「2010 年南海海洋生物多樣性國際研討會」，包含海洋生物多樣性、海洋環境變遷、海洋科技與環境永續及海洋保護區的經營管理等四個主題。邀請 15 名來自美國、日本、菲律賓、馬來西亞、越南、大陸及台灣等地研究南海海洋環境及生物多樣性之學者進行專題演講並發表 30 餘篇論文，共計有 250 人參加。為期兩天的研討會，集結了台灣與南海周邊地區相關領域的專家學者，共同分享南海環境的研究成果，並在生態與環境資源永續的前提下，型塑具體可行的國際合作架構來保護南海資源。另一方面也希望藉由本研討會的舉辦，將這些科學調查與保育概念傳遞給社會大眾，激起民眾對南海資源的重視，建立保育共識，更重要地內化到個人生活習慣的改變，以實際行動實踐對海洋環境與生物資源的保護。



7. 國家書店合作「夏日書展」—跟著書展去旅行！

為了能夠提供民眾更完整、更豐富的國家公園出版品，推動走讀台灣深度旅遊的風氣。本處特別與國家書店於 99 年 6 月 10 日起至 7 月 30 日止合作舉辦了夏日旅遊書展活動，除了提供民眾多元豐富的國家公園出版品外，隨書附贈精美紀念品，希望能夠讓愛閱讀、愛旅遊、



更深愛著臺灣這塊土地的民眾能夠滿載而歸。期藉由這次的書展合作，將台灣國家公園的一切，包括了人文、歷史與自然的結合，一

次呈現在各位面前。帶著大家跟隨書本中文字的足跡，用心去體會這塊土地的美。

8. 辦理「99 年度蘭嶼海洋環境教育教師研習課程(一)」拓展海洋環境教育新觸角：

本處除於臺灣本島推動相關之海洋環境教育外，亦將觸角深入周邊離島，因此於 99 年 5 月 12、19、



26 日蘭嶼鄉椰油國小視聽教室舉辦「99 年度蘭嶼海洋環境教育教師研習課程(一)」，課程內容以蘭嶼海、陸域、潮間帶生態與人文為主，並加上實地戶外體驗課程，以增進學習效果。希望藉由教師研習課程所傳授的知識，輔助教師授課之廣度與深度，進而讓當地學童親近自然、認識鄉土，誘發對於自然環境的關懷與保護行動，珍視海洋資源的重要。

(四) 豐富網站資訊、檢索便捷完整

1. 順應日新月異的數位化資訊發展趨勢及配合政府全面提升服務品質要求，本處除架設海洋國家公園管理處及東沙環礁國家公園全球資訊網，完成機關入口網站之新版中文與兒童版無障礙網頁及英文網頁。以具創意及豐富



之全球資訊入口網，切合民眾需求，除活化本處機關入口網站平台，強化互動性、使用便利性及提升網站維運作業效率，有效行銷台灣海洋保育外，並藉此提供民眾優質服務之雙贏局面。另於網站中加入其他國家之海洋國家公園網站、圖書資源網站及海洋研究網站等連結，以方便民眾、研究單位或團體可以利用本處網站，連結與世界同步之資料。除可更切合民眾需求，促進國人對海洋生態之了解外，更可成為本處提供優質的對外行銷及宣傳媒介。

2. 本處網站除公布各項服務資訊、申請表單下載及查詢服務外，資訊人員並隨時更新最新資訊，推動電子化服務。利用網站將相關活動、訓練、講習及本處發行之相關影音資料、攝影資料及出版品資料置於網站上供民眾觀賞或參考。



3. 為利東沙環礁國家公園之相關資訊可以即時傳回臺灣，本處於 99 年度建置東沙環礁國家公園衛星通訊網路地面衛星站，縮短東沙與臺灣之距離，也讓民眾可以更即時的了解東沙。

4. 建置「東沙環礁國家公園環境教育虛擬實境」：

東沙環礁國家公園於 96 年 1 月由內政部公告成立，為我國第七座國家公園，也是第一座海洋型國家公園，近乎圓形的環礁，其面積之大及形狀之圓，為全球各區域之環礁所僅見，屬世界級的珍貴自然資產。因東沙環礁



國家公園成立初期以資源保育為主，民眾尚難親臨體驗東沙之美，為能將東沙環礁國家公園美景透過電腦視覺化多元整理，與 3D 動畫之多媒體整合應用，搭配 flash 動態地圖、flv 的影音之應用技術，以新的資訊科技營造使用者上、下、左、右全景融入虛擬實境導覽，及環境教育資源應用之目標，打造成一個虛擬實境教育劇場，提供民眾透過網路體驗東沙之美。

5. 本處中英文雙語機關入口網全新改版上線：

為順應數位化資訊發展趨勢及配合政府全面提升網站服務品質，本處中英文雙語機關入口網於 99 年 5 月 31 日全新改版上線，以具創意及豐富之全球資訊入口網，切合民眾之



需求，有效行銷台灣海洋保育，並藉此達成提升日後主題網站維運作效率及提供民眾優質服務之雙贏局面。本次改版包括「網站視覺改版」、「功能擴充維護」，藉由帶給民眾新的視覺感，延續創新，增加本處對外宣傳亮點，並新增以下之創意及功能設計：1. 新增可依篩選單元分類進階檢索功能。2. 內頁新增回上頁、友善列印、轉寄好友及串連分享功能。3. 新增海洋相關單位及公益團體 RSS 聯播單元。4. 新增電子賀卡功能，使用者可在攝影集錦單元，挑選喜愛的照片，輸入寄送對象 email、及祝賀的文字，即可直接寄送給好友。5. 以 flash 翻頁方式呈現本處出版品電子書，提供線上閱讀。6. 建立下載專區，將站內可供下載的資料歸類集結於此區，減少使用者資料搜尋時間。



6. 強化分眾導覽機制，針對分眾之身分提供對應瀏覽單元，包括一般民眾、研究人員與志工三種分眾。網路便民服務單元內，各項單元自受理民眾申辦案件開始，便進入一系列系統自動收件、申辦進度確認通知與自動分辨程序，減少申辦流程中人工處理之部分，主動告知申辦進度，如遇較緊急案件，則各業務承辦人依申辦時民眾所留之連絡電話連絡續辦。希望能透過不斷地功能擴充與創新，打造出民之所欲且符合本處三大任務目標保育、研究、育樂的機關網站，建立民眾與政府政策推動雙向溝通平台。進入本處的網站，就彷彿進入了海洋世界，不用出門，只要動動滑鼠，豐富多元化的資訊，就呈現眼前。

7. 為增進本處同仁海洋環境與保育相關知識，提供同仁因業務需要查詢相關生物資料，自 98 年起購置生物與海洋保育類相關圖鑑書籍與影音 DVD，並成立圖書室。為有效運用圖書室能量及提供本處同仁及志工自

書目代號	書目名稱	人數	圖書量
001	海洋生物學	1	1
002	海洋生態學	1	1
003	海洋環境學	1	1
004	海洋資源管理	1	1
005	海洋保護法	1	1
006	海洋生態系	1	1
007	海洋生物多樣性	1	1
008	海洋生態系服務	1	1
009	海洋生態系健康	1	1
010	海洋生態系管理	1	1
011	海洋生態系評估	1	1
012	海洋生態系監測	1	1
013	海洋生態系保護	1	1
014	海洋生態系恢復	1	1
015	海洋生態系重建	1	1
016	海洋生態系管理	1	1
017	海洋生態系評估	1	1
018	海洋生態系監測	1	1
019	海洋生態系保護	1	1
020	海洋生態系恢復	1	1
021	海洋生態系重建	1	1
022	海洋生態系管理	1	1
023	海洋生態系評估	1	1
024	海洋生態系監測	1	1
025	海洋生態系保護	1	1
026	海洋生態系恢復	1	1
027	海洋生態系重建	1	1
028	海洋生態系管理	1	1
029	海洋生態系評估	1	1
030	海洋生態系監測	1	1
031	海洋生態系保護	1	1
032	海洋生態系恢復	1	1
033	海洋生態系重建	1	1
034	海洋生態系管理	1	1
035	海洋生態系評估	1	1
036	海洋生態系監測	1	1
037	海洋生態系保護	1	1
038	海洋生態系恢復	1	1
039	海洋生態系重建	1	1
040	海洋生態系管理	1	1
041	海洋生態系評估	1	1
042	海洋生態系監測	1	1
043	海洋生態系保護	1	1
044	海洋生態系恢復	1	1
045	海洋生態系重建	1	1
046	海洋生態系管理	1	1
047	海洋生態系評估	1	1
048	海洋生態系監測	1	1
049	海洋生態系保護	1	1
050	海洋生態系恢復	1	1
051	海洋生態系重建	1	1
052	海洋生態系管理	1	1
053	海洋生態系評估	1	1
054	海洋生態系監測	1	1
055	海洋生態系保護	1	1
056	海洋生態系恢復	1	1
057	海洋生態系重建	1	1
058	海洋生態系管理	1	1
059	海洋生態系評估	1	1
060	海洋生態系監測	1	1
061	海洋生態系保護	1	1
062	海洋生態系恢復	1	1
063	海洋生態系重建	1	1
064	海洋生態系管理	1	1
065	海洋生態系評估	1	1
066	海洋生態系監測	1	1
067	海洋生態系保護	1	1
068	海洋生態系恢復	1	1
069	海洋生態系重建	1	1
070	海洋生態系管理	1	1
071	海洋生態系評估	1	1
072	海洋生態系監測	1	1
073	海洋生態系保護	1	1
074	海洋生態系恢復	1	1
075	海洋生態系重建	1	1
076	海洋生態系管理	1	1
077	海洋生態系評估	1	1
078	海洋生態系監測	1	1
079	海洋生態系保護	1	1
080	海洋生態系恢復	1	1
081	海洋生態系重建	1	1
082	海洋生態系管理	1	1
083	海洋生態系評估	1	1
084	海洋生態系監測	1	1
085	海洋生態系保護	1	1
086	海洋生態系恢復	1	1
087	海洋生態系重建	1	1
088	海洋生態系管理	1	1
089	海洋生態系評估	1	1
090	海洋生態系監測	1	1
091	海洋生態系保護	1	1
092	海洋生態系恢復	1	1
093	海洋生態系重建	1	1
094	海洋生態系管理	1	1
095	海洋生態系評估	1	1
096	海洋生態系監測	1	1
097	海洋生態系保護	1	1
098	海洋生態系恢復	1	1
099	海洋生態系重建	1	1
100	海洋生態系管理	1	1

行辦理圖書借閱與管理，自 99 年起正式啟用線上圖書管理系統，供本處同仁及志工線上借書、還書及查閱圖書資訊。累計至 8 月底止，共有 29 人借閱，借閱書籍為 177 冊，較 98 年圖書管理方式以人工紀錄為主，借閱人數 5 人，該借書人數成長率為 6 倍，增進本處同仁及志工保育相關知識及工具，提高為民服務品質。

（五）服務設施貼心便利、提供完整服務環境

1. 本處辦公處所建構園區設施無障礙，提供安全、高品質之休憩環境：重視每一位使用者的需求，除設立雙語指示各項牌示共 62 面外，提供全方位無障礙的洽公環境，設置愛心服務鈴、導盲磚、殘障坡道、無障礙廁所等各項無障礙設施；另於本管理處大廳提供輪椅、老花眼鏡等設備。

2. 整建「東沙管理站」：

協調撥用東沙島原由海岸巡防機關管理之留置室，並整建為東沙環礁國家公園管理站辦公廳舍兼研究站，供上島研究人員及管理站人員服勤使



用。另為改善東沙島早期建築（以早期軍方防務為任務需求建立之設施）與自然環境之不諧調性、因應全球暖化議題、落實節能減碳政策及改善島上水資源不足等問題，本處於規劃設計時即融入「生態、節能、減廢、健康」之綠建築設計理念，東沙管理站辦公廳舍為本處於東沙島落實永續及綠建築概念整建完成之第一棟建築，其中包括（一）太陽能光電系統、（二）雨水收集系統、（三）可回收處理再利用之 MBR 廢污水系統、（四）既有建物整建再利用、（五）採用鋼構及輕隔間等減廢、節能、可再生利用之建材等，除提供較佳之辦公場所外，該管理站亦提供上島研究之研究人員住宿及研究之場所，以利保育研究之進行。

3. 建置東沙島「南海生態保育與人文資產國際中心」：

本規劃設計內容除既有建築物外觀之改善外，配合展示及集會等功能規劃（一）東沙生態、人文資產、東沙指揮部隊史等展示空間、（二）會議簡報及研究室等集會空間。且為落實東沙環礁國家公園為永續生態島之發展目標，本案設計目標以（一）因應全球暖化議題、落實節能減碳政策（二）開源節流、解決島上水資源不足問題（三）融入「生態、節能、減廢、健康」之綠建築設計理念（四）改善東沙島早期建築（以軍方防務為主建立之設施）與自然環境之不諧調等問題。利用舊有建築物、考慮東沙島氣候環境、配合自然生態景觀，並以綠建築之手法設計，辦理相關空間之規劃設計及整建裝修，塑造海洋建築意象並與世界接軌之國際研究展示中心，並期中正堂能以嶄新面貌，蛻變為具國際海洋研究交流水準之平台，讓東沙環礁國家公園躍上世界舞台。

貳、提升為民服務品質績效

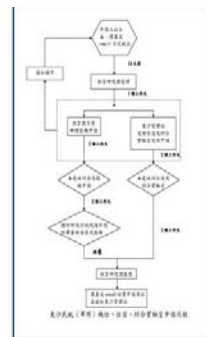
一、「優質便民服務」構面

(一) 服務流程

1. 服務流程便捷性

(1) 單一窗口服務全功能程度

- A. 本處服務台設置專人收件與解說服務，並協助辦理申辦業務，一處投遞，全程服務，提供民眾多種與整合服務。
- B. 本處單一窗口提供民眾各項申辦業務，如解說預約、採集證申請、土地分區使用、建築執照申請表、首長與民有約等，分屬於不同課室，由服務台專人收件，並協助完成填寫申請作業，如需本處進行審核作業，再轉由承辦課室依限辦理。
- C. 改善網站「與首長有約」、「解說及影片預約」、「學術研究暨採集證申請」、「土地使用分區證明」等線上申辦單元直覺化操作，並加強各項服務自動化功能，改善原網站上各項線上申辦業務之頁面上“說明”與“流程”需另開視窗所造成使用者瀏覽不便之情形。
- D. 網站前台視覺化之改善：進入各項申辦業務畫面時，立即顯示該項業務之流程說明與填表說明，讓使用的民眾可容易了解服務項目及操作程序。
- E. 建立標準化辦理流程，其中包含申請東沙民航（軍用）機位、住宿與綜合實驗室，以提供學術研究人員簡單、便利、快速的申辦手續，並增加其研究能量。



申請東沙島住宿及綜合實驗室(軍用)機位、採集證與住宿標準化申請表	
申請日期: 年 月 日	
申請人姓名:	申請單位:
申請事由:	申請日期:
申請地點:	申請時間:
申請人簽名:	申請人電話:
申請人地址:	申請人郵政信箱:
<p>備註:</p> <p>1. 申請人須於申請時繳納申請費(含稅)。</p> <p>2. 申請人須於申請時繳納申請費(含稅)。</p> <p>3. 申請人須於申請時繳納申請費(含稅)。</p> <p>4. 申請人須於申請時繳納申請費(含稅)。</p> <p>5. 申請人須於申請時繳納申請費(含稅)。</p>	
審核日期:	審核結果:
審核人:	審核單位:
審核日期:	審核結果:
審核人:	審核單位:

(2) 申辦案件流程簡化程度

- A. 本處提供民眾「臨櫃辦理」及「非臨櫃辦理」2種申辦案件型態，臨櫃辦理提供民眾至現場申辦、非臨櫃辦理提供網站線上申辦、書面投遞、傳真申辦等方式，讓民眾可依需求選擇方便之申辦方式。
- B. 本年重新改版海洋國家公園管理處網站，提供網路線上申辦便捷方式，以縮短及簡化作業流程，各項申辦案件皆訂於最短作業時間(3~5日)內完成回覆。
- C. 簡化申請流程內容：為提升為民服務，本處參酌政府新修正個人資料保護法推動事宜，規劃進行減少各項申辦業務申請時之必填項目，會同廠商召開網站維運期中會議，檢視本項作業申辦流程，並規劃及調整「與首長有約」、「解說及影片預約」、「土地使用分區證明」等3項線上申辦，使前述3項線上申辦時必填項目簡化於10項內，節省民眾線上填報時間，便利申請服務。
- D. 本處學術研究暨採集證申請，除紙本申請外，亦新增網路線上申請，節省1~2天的公文處理時效，本處99年度至8月底止申請人員311人/次，共計可節省622天之公文處理時效。
- E. 提供團體預約解說服務與影片觀賞線上申請，便利申請服務。
- F. 提供學校預約到校海洋環教教育宣導服務。
- G. 提供本處第二期志工招募報名表網路下載報名服務，計122人報名參加徵選。



(3) 申辦案件書表減量程度

- A. 各項申請方式已確實執行簡化措施，減低書證謄本，落實簡化作業，提升申辦便利性。

- B. 99 年度為辦理便利、落實謄本減量使用及 E 化政府服務，土地使用分區證明業務除可上網申辦，本處並提供民眾可免檢附地籍圖謄本及土地登記謄本作業，減量申辦案件書表。
- C. 提供海洋國家公園通訊線上訂閱功能，讓讀者可藉由網路線上閱讀及主動寄送方式接收最新通訊內容，訊息藉由系統主動寄送及快速佈達，並達到節能減碳目的，截至目前已有 2000 餘名網路訂閱讀者。
- D. 99 年度申請學術研究暨採集證申請案件共推廣線上學術研究暨採集證申請，於 99 年度申請案件線上申請比例從 33% 提高至 42%，線上申請成長率高出 9%，期望日後學術研究暨採集證申請網路申請案件可達 100%。



2. 服務流程透明度

(1) 案件處理流程查詢公開程度

- A. 秉持服務透明化、落實主動性作法，於本處網頁設置便民服務區，內容包含「處長信箱」、「書表下載」、「線上申辦」、「問卷調查」、「常見問答」、「討論區」及「網網相連」等連結，公告各項業務服務項目、應備書表、處理時間、標準處理程序及承辦單位查詢電話等，主動告知民眾各項申辦業務辦理程序及注意事項，並將本處之活動及研究成果置於網站，便利民眾參考與瞭解。
- B. 除網頁外本處遊客服務中心及櫃台並提供各案件申請表單、解說手冊等各項表件供民眾索取。
- C. 各類線上申辦業務均於頁面提供“申辦進度查詢”功能，頁面除文字述明該申辦單元之使用說明及揭示承辦室及連絡電





話等資訊，以供不同之查詢管道，並附有彩色繪製之之辦流程圖，明確地告知使用民眾各項資訊。

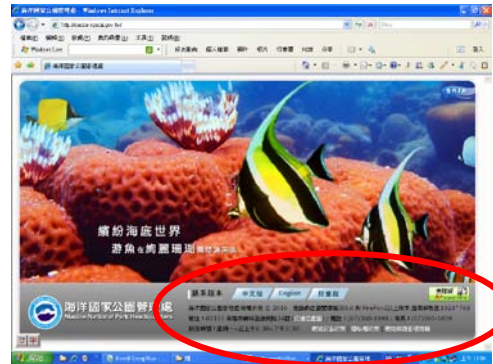
D. 網站首頁下方明顯處設有本處連絡電話、傳真與地址、地理位置、服務時間等資訊，便利民眾經由各種管道與本處連繫。

E. 本處「首長信箱」系統除提供線上陳情外，另設置電話 07-3601896 與傳真陳情

07-3601839 供無法上網之民眾，利用電話或傳真方式進行陳情。

F. 志工人才網路招募及錄取公告查詢服務：

本處第二期志工招募，從報名至錄取公告，皆登載於本處網站，供民眾下載及查詢，並同時接受電話查詢。



(2) 案件處理流程主動回應程度

A. 網路便民服務單元內各項單元自受理民眾申辦案件開始，便進入一系列系統自動收件、申辦進度確認通知與自動分辦程序，減少申辦流程中人工處理之部份，主動告知申辦進度，如遇較緊急案件，則各業務承辦人依申辦時民眾所留之連絡電話與其連絡續辦。

B. 線上申辦案件如民眾申請程序無誤，系統自動寄發通知訊息予民眾，民眾也可運用身分證字號及電子郵件信箱查詢案件目前辦理情形。

C. 加強網站後台管理顯示介面，提供各業務承辦人辦理進度分類查詢與系統之穩定性，防止民眾申辦案件之遺漏。



(二) 機關形象

1. 服務場所便利性

(1) 洽公環境適切程度

A. 本處遊客服務中心除設置影片播放、互動式觸控電腦及東沙水草、貝殼沙之觀察箱，大廳牆面利用大圖輸出台灣國



家公園分布示意圖、台灣本島與 附屬島嶼區位示意圖、福爾摩沙二號衛星東沙空照圖，並利用東沙環礁國家公園之海、陸域圖片製成展示牆面以營造海洋景觀，以建構全方位之解說環境。

- B. 本處遊客服務中心及洽公服務場所內外環境每日均派員清潔打掃，提供舒適、整潔、明亮之洽公環境。

- C. 重視每一位使用者的需求，於遊客服務中心及辦公廳舍標示雙

語化(服務項目、指標、課室人員姓名)，除設立雙語指示各項牌示共 62 面外，提供全方位無障礙的洽公環境，設置愛心服務鈴、導盲磚、殘障坡道、無障礙廁所等各項無障礙設施；另於本管理處大廳提供輪椅、老花眼鏡等設備。

- D. 整建東沙環礁國家公園管理站兼辦公廳舍，供上島研究人員及管理站人員之永續經營管理。

- E. 建置東沙島「南海生態保育與人文資產國際中心」，以綠建築之手法設計，辦理相關空間之規劃設計及整建裝修，塑造海洋建築意象並與世界接軌之國際研究展示中心，為具國際海洋研究交流水準之平台，讓東沙環礁國家公園躍上世界舞台。

- F. 本處上半年度遊客服務中心滿意度調查對於整體環境清潔衛生滿意度為 85.8%。



(2) 服務設施合宜程度

- A. 無障礙設施：本處設有殘障斜坡



道、身障專用盥洗室、輪椅及愛心服務鈴等無障礙設施環境，並安排專人（志工或本處人員）提供即時性輔助。

- B. 一般設施：本處遊客服務中心設有服務台、書寫台、電腦(含網路)、飲水機及解說宣導資料如海洋國家公園管理處通訊、為民服務手冊、東沙環礁國家公園摺頁及其它單位宣傳文宣，免費提供民眾取用，同時備有電腦、影印機、文具用品及老花眼鏡等設備供洽公民眾使用。
- C. 豐富解說服務中心設施，設置北方三島、龜山島、綠島、澎湖南方四島等潛在型國家公園資源介紹迴廊、東沙海草、珊瑚沙及貝殼沙觀察櫥櫃，並於大廳兩旁增加國家公園、潛在型海洋國家公園位置圖、福爾摩沙二號衛星東沙空照圖、東沙環礁國家公園之海、陸域圖片製成展示牆面以營造海洋景觀，提供遊客更多國家公園資訊，以建構全方位之解說環境。
- D. 增設影片播放設備及活動布幕，提供團體參觀民眾，舒適欣賞影片環境。
- E. 於本處解說服務中心外迴廊設置摺頁回收箱，宣導資源再利用觀念。



2. 服務行為友善性與專業性

(1) 服務親和程度

- A. 本處推行走動式管理及服務，每日服務台皆有一名專職人員，主動招呼民眾，協助民眾辦理申辦作業，提供表格及書寫範例及導



引服務。

- B. 安排志工每日於服務台輪值，給予洽公或參觀民眾詳盡引導與解說，並設紀錄簿，每月月底進行統計。
- C. 本處 99 年上半年度遊客服務中心滿意度調查對解說(服務)人員熱忱及態度滿意度為 94%。
- D. 本處已訂定「員工接聽電話禮貌注意事項」及「電話禮貌抽測作業規定」並成立「電話禮貌測試小組」。
- E. 99 年度電話禮貌不定期測試，透過平時考核及測試，促使同仁隨時注意服務品質，平均成績為 94.11 分，並將抽測成績

結果函送各課室注意改進。

- F. 解說服務中心服務台設有工作守則，加強值班人員服務遊客及電話接聽禮儀規範。
- G. 上班時間設有專人收件與解說全程服務，並開放假日參觀解說服務，達到全年無間斷服務。



(2) 服務可勝任程度

- A. 本處民眾常見詢問業務 Q&A 共 15 題，對於民眾申請業務、專業知識等問題並編製「為民服務手冊」。
- B. 本處 1~9 月份電話禮貌測試成績平均 91.75 分，答話內容正確率 86.1%，於 7 月份已將民眾常見問答共 15 題納入電話禮貌測試，本處於下半年度將加強測試以提升回應品質達 90% 以上。
- C. 製作東沙島訪客注意事項，主動提醒訪客上島相關注意事項，供上島訪客得事先準備相關物品及相關法規規定參考。
- D. 99 年度將研究調查資料轉化為淺顯易懂宣解說出版品，共預計出版東沙的海草 DVD、東沙昆蟲、植物、魚類、海草床、攝影集及北方三島與澎湖南方四島簡介 DVD 影片攝製等解說出版品，提供同仁專業資訊。
- E. 辦理員工及志工教育訓練課程，除針對本處員工辦理海洋專業課程外，於 8 月招募之第二期志工業已實施完成 48 小時培訓課程，以培育未來生態旅遊解說種子人員，加強解說服務專業知識。



3. 服務行銷有效性

(1) 施政宣導有效程度

- A. 99 年辦理「關懷海洋系列講座」，藉以推廣海洋教育，目前已辦理 15 場講座，共計 524 人次參加。(詳附件三)
- B. 參與海巡署南巡局東沙巡防指揮部訓練集會，每月辦理東沙島-海洋生物多樣性環境教育宣導活動一場，加強建立夥伴間之溝



通交流，99 年已辦理 4 場講座，共 177 名官兵參加。

- C. 99 年元月配合「第 18 屆台北國際書展政府出版品專區宣導活動」，辦理本處出版品探索東沙—東沙環礁國家公園解說叢書發表會，約計吸引 100 人次參與。
- D. 於 99 年 1 月 31 日（週日）配合高雄都會公園「迎春健走、健康久久」活動— 舉辦海洋保育宣導，現場除利用摺頁與展版解說外，亦利用東沙環礁國家公園動物拼圖、外來種植物認識的遊戲及不定時的有獎徵答活動等，來吸引民眾的興趣，使許多原來聽都沒聽過東沙環礁國家公園的民眾及小朋友，都逐漸對東沙的概況有一番瞭解，也體會到海洋保育的重要，約計當日上午就有 700 人次的參與。
- E. 99 年 4 月 18 日配合高雄都會公園 14 週年慶，進行海洋保育宣導活動，計約有 500 人次的參與。
- F. 為使本處志工以及對海洋生態保育有興趣之專家學者、學生及民眾，更加了解東沙環礁國家公園目前保育成果，及增進海洋相關知識，每年不定期辦理「海洋國家公園管理處生物多樣性保育成果發表會」。於 99 年 4 月 28 日，共約有 91 人報名參加。
- G. 於 5 月 12 日、5 月 19 日、5 月 26 日每周三下午假蘭嶼椰油國小辦理「99 年度海洋自然保育宣導活動及海洋自然保育教師研習活動」，聘請在蘭嶼生態、人文領域學有專精之專家、學者及當地 NGO 團體人士擔任講師(計 3 位)，課程內容以蘭嶼陸域、海域、潮間帶生態與人文為主，共計 39 人次教師參與。
- H. 99 年 5 月 12、19 日接受高雄縣國教輔導團國小數學領域教師申請，辦理「海洋教育融入數學教學領域工作坊研習講座」3 梯次，以增進教師海洋教育相關知識，共計 45 名教師參加。
- I. 99 年 5 月 22-23 日於台北市植物園配合林務局生物多樣性嘉年華活動，介紹東沙環礁國家公園豐富資源，約計 500 人次參與。
- J. 本處與國家書店於 6 月 10 日起至 7 月 30 日止合作舉辦了夏日旅遊書展活動，除了提供民眾多元且豐富的國家公園出版品外，隨書附贈精美紀念品，希望能夠讓愛閱讀、愛旅遊、更深愛著臺灣這塊土地的民眾能夠滿載而歸。
- K. 本處為能共同參與南海學術合作，因此辦理此研討會集結了



台灣與南海周邊地區相關領域的專家學者，共同分享南海環境的研究成果，並在生態與環境資源永續的前提下，形塑具體可行的國際合作架構來保護南海資源，同時發表「共同合作保護南海海洋資源」宣言，因此於 99 年 7 月 16-17 辦理「南海海洋環境與生物多樣性保育國際研討會」，共約有 250 人報名參加。

- L. 本處為能追蹤與掌握東沙珊瑚礁的健康狀況，並宣示及簽署「珊瑚礁保護宣言」，以揭示海管處保護東沙珊瑚礁生態的立場與決心。於 99 年 7 月 28 日辦理首次「東沙珊瑚礁總體檢」，體檢發現東沙環礁外珊瑚覆蓋率達 80-90%。



- M. 99 年 8 月 6-9 日配合高雄市政府海洋局辦理 2010 年遊艇展辦理「東沙海洋世界」特展活動，特展期間由本處同仁及志工於現場解說服務，計約 1 萬 3000 餘人次參觀。



- N. 辦理 2010「珍 eye 海洋」攝影比賽活動：為讓美麗而豐富的台灣海洋風貌藉由攝影鏡頭忠實紀錄下來，讓美好的影像呈現在國人眼前，於 99 年 7 月 13 日辦理「珍 eye 海洋」攝影比賽，藉由活動讓全國民眾熱情參與，而其題材以台灣週遭海域與離島海岸生態、景觀或海洋休閒活動；水下美麗絢爛的珊瑚生態、海洋生物、或海底景觀為主題，得獎作品除可做為海管處環境教育活動之素材外，更可讓民眾藉由活動的舉辦充分感受海洋之美，提昇全民海洋保育意識，親海、知海而愛海。



- O. 在推動成立北方三島海洋國家公園同時，透過海洋環境教育研習營活動，介紹北方三島特殊地位及其豐富之多樣資源，藉由教育研習營活動期使學子與種子教師們能瞭解北方三島海洋生態資源保育及環境維護之重要性共規劃 5 場親子場活動及 5 場親師場活動。本(99)年 8 月 20、24、25 日業辦理 3 場親子場活動，計約 240 人參加。
- P. 99 年 8-12 月預定辦理 10 場次北方三島海洋環境教育研習營，針對鄰近之台北縣、基隆市與宜蘭縣教師、學生及社區家長介紹北方三島珍貴資源，讓學員能感受當地海洋的美麗與重要，預計 800 人參與。
- Q. 99 年 10 月預定辦理舉辦永續海洋-台東親海文化週暨處慶活動。
- R. 總計本處自 1 月至 9 月 8 日截止，舉辦各項教育及宣傳活動 30 場次，總計參與民眾約 16,186 人，較 98 年度參與人數 3,735 人，宣導人數成長率為 4.3 倍。



(三) 顧客關係

1. 民眾滿意度

(1) 機關服務滿意度

- A. 於本處遊客服務中心、網站辦理滿意度調查，並具體改善服務缺失，樹立服務形象。
- B. 本處遊客服務中心滿意度調查自本年委由朝陽科技大學休閒事業管理系老師協助問卷設計、統計及分析，以達問卷滿意度之客觀性，滿意度的測量方式以直接評量表現模式(performance-only model)，並以立克特(Likert)量表之五

等分語意尺度詢問，分析藉由 SPSS for Windows 12.0 統計軟體及 Microsoft Excel 2007 進行頻度分析、關聯分析及變異數分

析。

- C. 本處並分為期中(1~6 月)及期末(7~12 月)進行分析報告，99 年上半年度遊客服務中心，各項服務及設施整體滿意度 89.2%，較上年度 85.6%，成長 3.6%。

2. 民眾意見處理有效性

(1) 民眾意見回應與改善程度

- A. 本處於網站上設有意見信箱、首長信箱及遊客服務中心設有民眾意見箱，暢通與民溝通管道，重視民眾反應及需求；並訂有線上首長信箱(非現場)及民眾意見箱(現場)之辦理規則並公布於本處網站。
- B. 各項民眾信件回覆以 3 個工作天為限，對逾期尚未辦結之信件通知各承辦課主管儘速辦理，並定期於處務會議報告辦理情形，案件追蹤檢討改善。
- C. 指派專人每日剪輯報紙及網路新聞等媒體資訊，並分送相關課室參考辦理或立即回應，有效瞭解民意，樹立政府服務形象。
- D. 新聞輿情處理程序是依據「營建署新聞及輿論回應機制及標準作業程序」辦理，並隨即於本處網站上發布回應。
- E. 本處首長信箱及民眾意見箱目前尚無民眾處理滿意度回應，於上級單位之部長信箱、署長信箱也無民眾處理滿意度回應。

二、「資訊流通服務」構面

(一) 資訊提供及檢索服務

1. 資訊公開適切性與內容有效性

(1) 公開法令、政策、服務資訊程度

- A. 本處依「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站：為提升 e 化服務，增進人民對公共事務的瞭解、信賴與監督，本處依據「政府資訊公開法」第 7 條規定，於網站首頁設置「資訊公開」專區，內容包括支付或接受之補助；出國報告；行政指導有關文書；法律、法規及行政規則；施政計畫；研究報告；書面之公共工程及採購契約；組織、職掌及聯絡資訊；業務統計；預算及結算書；對外關係文書及請願之處理結果及訴願之決定等 12 項，主動公開民眾所需各項資訊，本年度並採用明顯獨立分類顯示，取代原條列式顯示，且隨

時將本處最新之相關資料內容予以更新。另有關政府機關為協助下級機關統一解釋法令、認定事實及行使裁量權訂頒、請願之處理結果、支付或接受補助及合議制機關之會議紀錄，俟本處有上述相關事項資料時，將隨時於網站上補充更新。

- B. 網頁隨時公布最新消息並註明更新日期，提供民眾教育活動、學術、保育及政策之資訊內容正確，無錯誤及過期資訊，訂有海洋國家公園管理處網站維護管理規範，網頁定期更新規定並確實執行。資訊標題與內容一致，資料的網站(頁)超連結有效且正確，引用他人資料標明來源。
- C. 除將獨立呈現「政府出版品」、「行政公告」、「活動訊息」與「海洋新知」等各項重要服務資訊之餘，其內容頁亦新增”列印”、”轉寄”與”分享”等功能，能立即提供瀏覽民眾更便利之操作及網路社群之分享。
- D. 不定時於機關網站公布摘要資訊並提供下載，並即時更新。
- E. 為使民眾了解本處辦理之各項有關海洋國家公園之各項資源調查現況及規劃管理，將歷年委託辦理之研究成果摘要整理後於本處網站公布，展示本處保育成果及提供資訊交流之園地。
- F. 本處網路公布服務措施、民眾常見問答集及各期通訊、出版品線上全書或摘要瀏覽，另提供認識東沙及羽戀東沙 2 本電子書，供民眾線上閱讀。
- G. 各活動及講座訊息放置本處最新消息，並隨時更新。
- H. 網站首頁上方醒目處放置「常見問答」及本處各項措施，以提升宣導效益，減少民眾諮詢時間。
- I. 網站底部放置[隱私權政策](#)、[網站安全政策](#)、[網站維護管理規範](#)等揭示本處網站服務政策流程。



(2)服務措施及出版品資訊周知度

- A. 於網頁首頁設置「東沙生態開放展示平台」專區，內容包括鳥類檢索、生態照片、地理分布及賞鳥地圖等，讓民眾透過網路，進行東沙網路生態之旅，寓教於樂。
- B. 於網頁首頁設置「東沙環礁國家公園」專區，內容除簡介東沙環礁國家公園之緣起、地理環境、



自然人文…等資訊外，更特別的是專區首頁設有「虛擬環場」，民眾可透過虛擬響導，來一場現地影音之旅，可以揭開東沙神秘的面紗，藉由攝影鏡頭走訪東沙。

- C. 「動態展區」內容新增電子書“羽戀東沙”與“認識東沙”，並可機動增加本處重要活動之動態訊息，增加本處網站訊息多樣性展現，供民眾線上閱讀。
- D. 為達充分揭示辦理資計公開項目及內容功能擴充，本年度增設公開項目、分類顯示調整及新增查詢等功能，各項分類單元，考慮使用者查詢資料之需求，增加進階查詢之功能，俾利民眾查詢使用。
- E. 建構數位生態資訊：藉由資料庫之建立加以數化典藏，逐步建立海洋國家公園數位典藏之資料管理、檢索、推廣及網路展示教育架構，並透過資訊網絡 e-learning 計畫、電子報、通訊及虛擬公園等，加深國人體驗國家公園生態美學。
- F. 自第 7 期通訊起全面提供海洋國家公園通訊線上訂閱功能，目前已有 2000 餘名線上讀者，讓讀者可自動接收最新通訊內容，並達到節能減碳目的。
- G. 本年度更將辦理之東沙系列海洋環境資源教育宣導講座簡報資料，公佈於本處入口網站「生態保育」之「海洋生態講座」，以供民眾下載參閱，每篇點閱率平均為 230 次，可增進民眾對海洋的瞭解與趣。
- H. 適時發布本處最新動態新聞，本年度截至 8 月底已發佈 30 則新聞，供媒體刊登。
- I. 線上出版品及文宣品計有：東沙記憶、東沙環礁國家公園生態解說手冊共 2 本書籍及東沙環礁國家公園摺頁及探索東沙 DVD。



(3) 資訊內容正確程度

- A. 於 5 月使用網站內容連結檢測程式，並於每月進行網站維運內容報告，包括本處網站更新異動情形、網站流量及行為分析、網頁無效連結等狀況，計 99 年 6 月網頁失效共檢測 786 筆，失效連結 59 筆；7 月檢測 786 筆，失效連結 23 筆；8 月檢測 786 筆，失效連結 8 筆，期望失效連結可為 0 筆，避免民眾無法連結本處網頁之情事發生，增進本處網頁之利用率。
- B. 每 1~2 週進行網站更新情況檢查，彙整統計各課室更新內容，簽報首長，並會各主辦課室進行內容資訊正確檢查，網

頁內容資訊正確性經檢測，99 年 1 至 9 月共計 110 則，正確率檢測 100%。

2. 資訊檢索完整性與便捷性

(1) 資訊檢索服務妥適性及友善程度

A. 擴充更新本處網站資料檢索方式與功能：

除原全站搜尋與分類檢索功能外，另增加：

- 可快速檢索欄位、關鍵字搜尋等。使用者可於兩欄輸入關鍵字，藉由「和」、「或」選擇欲搜尋的資訊，由系統根據關鍵字的出現頻率，輸出最佳的查詢結果排序。查詢結果與網頁具連結功能，使用者可點選詳細結果閱讀，直接進入到網站的內容頁面。
- 進階搜尋：整合現有全文檢索系統，針對網站單元如最新消息、便民服務等查詢，使用者可輸入關鍵字選定特定單元搜尋內容（如最新消息），搜尋結果可篩選自該單元內具該關鍵字之文章，非列出全站所有具該關鍵字之文章。



- 依行政院研考會分類檢索服務規範，將電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範加註分類標示，以提供跨機關整合服務。於網站首頁版面配置「全站搜尋」及「分類檢索」等功能。

- 本次全新改版包括「網站視覺改版」、「功能擴充維護」，除藉由帶給民眾新的視覺感，延續創新，增加本處對外宣傳亮點，並新增以下之創意及功能設計：

- 新增可依篩選單元分類進階檢索功能。
- 內頁新增回上頁、友善列印、轉寄好友及串連分享功能。
- 新增海洋相關單位及公益團體 RSS 聯播單元。
- 新增電子賀卡功能，使用者可在攝影集錦單元，挑選喜愛的照片，輸入寄送對象 email、及祝賀的文字，即可直接寄送給好友。
- 以 flash 翻頁方式呈現本處出版品電子書，提供線上閱讀。



- f. 建立下載專區，將站內可供下載的資料歸類集結於此區，減少使用者資料搜尋時間。
- g. 強化分眾導覽機制，針對分眾之身分提供對應瀏覽單元，包括一般民眾、研究人員與志工三種分眾。

（二）線上服務及電子參與

1. 線上服務量能擴展性

（1）線上服務項提供及使用情形

- A. 本處網站提供民眾申請書表下載、服務申辦、預約及通訊訂閱等服務。
- B. 各類活動、保育講座、新聞消息透過網路發佈，增加民眾參與性，符合 e 化時代，透過推廣活動，提升民眾於線上參與性。
- C. 本處各項申請表單，計有與首長有約、解說及影片預約、土地使用分區證明及學術研究暨採集證申請提供線上申請及通訊訂閱等服務 5 項，皆為民眾最常使用及需求重點。
- D. 為落實建管作業透明化，加速建築執照審查時效，本處已建立建築執照申請標準作業流程、申辦須知及應備書件等

相關表格，並將相關電子檔案公告於本處網站

(<http://marine.cpami.gov.tw/>)，方便有關機關閱覽、申辦。

- E. 與「台灣國家公園」網站 (<http://np.cpami.gov.tw>) RSS 訂閱聯播 (含英文 RSS 訂閱聯播)，建立網站訊息互通之管道，達成國家公園即時訊息串連互通。
- F. 各網站單元內容頁均增設有網路社群 (facebook. twitter. Plurk...) 分享機制，增加本處服務推廣與行銷。

（2）線上服務推廣績效

- A. 99 年度申請學術研究暨採集證申請案件共 12 件，公文申請件數為 7 件，線上申請為 5 件，線上申請率為 42%，相較於去年申請案件共 9 件，公文申請件數為 6 件，線上申請為 3 件，線上申請成長率高出 9%。
- B. 99 年起正式啟用線上圖書管理系統，供本處同仁及志工線上借書、還書及查閱圖書資訊。累計至 8 月底止，共有 29

人借閱，借閱書籍為 177 冊，較 98 年圖書管理方式以人工紀錄為主，借閱人數 5 人，該借書人數成長率為 6 倍，增進本處同仁及志工保育相關知識及工具，除提高為民服務品質，亦減少紙本作業及人力管理。

(3) 電子表單簡化績效

- A. 簡化申請流程內容：為提升為民服務，本處參酌政府新修正個人資料保護法推動事宜，規劃進行減少各項申辦業務申請時之必填項目，會同廠商召開網站維運期中會議，檢視本項作業申辦流程，並規劃及調整「與首長有約」、「解說及影片預約」、「土地使用分區證明」等 3 項線上申辦，使前述 3 項線上申辦時必填項目簡化於 10 項內，節省民眾線上填報時間，便利申請服務。

2. 電子參與多樣性

(1) 電子參與多元程度

- A. 網站設有首長信箱、網站意見信箱，討論區、線上問卷等民眾電子參與途徑。
- B. 增加本處網站互動功能：辦理網站活動以吸引民眾上網(如提供問卷、贈書、遊戲…)，至少 5 款，並於網路活動結束後繳交活動成果。
- C. 設立與民間公益團體合作專區，提供公益活動之消息發布至少 10 則。
- D. 首長信箱、網站意見信箱訂定「民眾意見信件作業規則」標準作業程序，規定於 3 日內完成回覆作業；討論區訂有討論區聲明，提供民眾可以自由發言、張貼意見，或針對其他網友發表的意見進行回應與討論。



三、「創新加值服務」構面

(一) 提供創新(意)服務情形

1. 有價值的創意服務

- (1) 本處為能共同參與南海學術合作，因此辦理此研討會集結了台灣與南海



圖3.生物多樣性
保育研討會實況

周邊地區相關領域的專家學者，共同分享南海環境的研究成果，並在生態與環境資源永續的前提下，形塑具體可行的國際合作架構來保護南海資源，同時發表「共同合作保護南海海洋資源」宣言。於 99 年 7 月 16-17 辦理「南海海洋環境與生物多樣性保育國際研討會」，共約有 250 人報名參加。

- (2) 網站線上報名資訊服務：透過線上報名系統，完成報名程序，協助報名資料的處理，和相關資訊的回饋。並利用自然人憑證應用線上報名模式，提供確保網路資料傳輸安全，以達到簡化行政作業流程及提升為民服務效率目的。
- (3) 珊瑚礁總體檢：本處與中央研究院共同辦理蘭嶼、澎湖東嶼坪、東北角、台東杉原、綠島、小琉球等地區的珊瑚礁總體檢，並將珊瑚礁總體檢活動落實到非政府組織來推動。
- (4) 主動向外宣導，總計本處自 1 月至 9 月 8 日截止，舉辦各項教育及宣傳活動 30 場次，總計參與民眾約 16,186 人，較 98 年度參與人數 3,735 人，宣導人數成長率為 4.3 倍。另配合 10 月份處慶活動，預定於台東辦理舉辦永續海洋-台東親海文化週暨處慶活動。
- (5) 建構數位生態資訊：藉由資料庫之建立加以數化典藏，逐步建立海洋國家公園數位典藏之資料管理、檢索、推廣及網路展示教育架構，並透過資訊網絡 e-learning 計畫、電子報、通訊等，加深國人體驗國家公園生態美學。



- (6) 東沙環礁國家公園環境教育虛擬實境建置，透過視覺化多元整理，運用電腦多媒體 720VR 技術與 3D 動畫之多媒體整合應用，建構東沙環礁國家公園虛擬導覽系統，打造成一個虛擬實境教育劇場，讓民眾雖不能親自到東沙環礁國家公園，透過資訊技術亦能身入其境般感受東沙之美。



- (7) 99 年 8 月招募之第二期志工，其中保育志工即為實際於東沙島服勤，協助東沙環礁國家公園保育工作，以培育未來生態旅遊解說種子人員；另。透過社會服務之人力資源運用，參與海洋

國家公園各項環境教育解說服務及研究保育工作，經由擴大民眾參與層面，激發國民熱心公益，增進民眾對海洋國家公園的認識、瞭解、關心及支持。

- (8) 將本處已製作完成之「探索東沙」、「澎湃列島—黑潮與島嶼的對話」及「東沙的海草」等 DVD 主動寄送至台地區沿海鄉鎮(市)中、小學，以讓學生認識東沙環礁國家公園。
- (9) 本處為能追蹤與掌握東沙珊瑚礁的健康狀況，並宣示及簽署「珊瑚礁保護宣言」，以揭示海管處保護東沙珊瑚礁生態的立場與決心。於 99 年 7 月 28 日辦理首次「東沙珊瑚礁總體檢」，東沙環礁外珊瑚覆蓋率達 80-90%。



- (10) 配合高雄市海洋局舉辦「2010 高雄海洋博覽會暨遊艇展」活動，8 月 6 日至 8 月 9 日於活動會場辦理特展活動，以介紹東沙環礁國家公園內之海洋生態為主軸，運用多媒體、互動參與、DIY 遊戲的方式，將展覽主題轉化為電子書等科技形式，呈現東沙環礁國家公園海洋資源特色及保育成果，將東沙海洋世界之美及生態資源特色充份展現藉以宣導海洋保育觀念與本處經營成果，計約 13,000 人次參觀。
- (11) 本處為推動海洋教育觀念的紮根及增進海洋人才的培養，預計於 11 月 13 日在國立科學工藝博物館南館辦理「2010 全國海洋保育論文競賽暨發表會」活動，以鼓勵及吸引本國研究生共同參與海洋及島嶼相關領域的保育與研究工作，期培養更多海洋相關人才及海洋環境教育種子教師。



2. 服務措施延續性及標竿學習推動效益

- (1) 東沙民航（軍用）機位、住宿與綜合實驗室申請：本處東沙管

理站正式啟用，其中包含宿舍區與綜合實驗室，因此訂定「東沙民航（軍用）機位、住宿、綜合實驗室申請流程」，以方便研究人員申請，截至 99 年至 8 月底止受理申請 311 人次。

- (2) 網站線上報名資訊服務：由於本處無園區，且經管業務具有獨特性（經管東沙及推動潛在型國家公園），一般民眾較不易親近，經常辦理之活動，也較少於其他國家公園管理處，但著眼於服務社會大眾及創造潛在服務對象，提升民眾參與活動之意願，本處致力運用資訊科技在推動本處各項經營管理業，以擴展本處線上服務量能及民眾電子參與多樣性。本處刻正收集、分析其他管理處之現有網路線上報名機制，並配合政府推動之自然人憑證應用業務，規劃建立具有可機動新增、查詢、刪除與修改等功能齊全且符合個人資料保護之高安全性之線上報名系統，全案預計計 99 年 12 月完成，並上線提供服務，希望能強化本處民眾關係管理。
- (3) 成立提升服務品質小組，不定期召開列管會議，針對各項服務措施檢討及持續改善。
- (4) 課室之間辦理「跨課交流討論會議」，藉由不同觀點提供為民服務的建議作為。
- (5) 邀請專家學者至本處專題演講提升服務品質相關議題，增加同仁為民服務知識及改善方向，本年度共辦理「卓越服務 360 度」及「提升服務品質座談會」2 場相關講座。
- (6) 制訂「海洋國家公園管理處環境教育創新加值服務計畫」標準作業程序（詳附件六）。



3. 服務措施執行方法效能性

- (1) 主動向外宣導，總計本處自 1 月至 9 月 8 日截止，舉辦各項教育及宣傳活動 30 場次，總計參與民眾約 16,186 人，較 98 年度參與人數 3,735 人，宣導人數成長率為 4.3 倍。（詳附件三）
- (2) 在推動潛在型國家公園時，因民眾對政策之不瞭解而抗爭，以推動北方三島潛在型國家公園為例，本處為推廣國家公園理念，消弭民眾疑慮及抗爭，經辦理 1 場次專家座談會、1 場次機關協調座談會、拜會地方政府機關（基隆市政府、台北縣政府）及台北縣、基隆市、宜蘭縣所屬區域漁會訪談（9 場次）



及座談會（11 場次），瞭解權益關係者關注問題，讓民眾由質疑轉為支持。

A. 推動策略：使支持者更為支持本案、取得期待者信任認同、觀望者化解疑慮、反對者減少反彈為目標。

B. 重點工作內容：

a. 蒐集更完整漁民關心議題及各漁會各具代表性派系背景資料蒐集。

b. 說明北方三島海洋國家公園範圍及內容，並請漁民朋友提出看法。

c. 說明未來設置國家公園同合作，以維護海域生態與漁業資源之永續利用。

d. 說明國家公園如何進行漁業資源保育、復育工作，並使當地社區漁民有實質獲益。

參、未來努力方向

本處依國家公園揭櫫的保育、研究及育樂的設立目標下，以主動積極的態度，奠定服務民眾之根基，同時持續辦理保育研究、生態資源長期監測等工作，使資源得以永續利用，為人類與後代子孫共享。

本處未來努力方向分述如下：

一、強化海洋資源調查研究、建立國際海洋研究站：

除進行東沙環礁長期且系統性之海洋生態資源調查，以做為國家公園經營管理的參據，及海洋環境教育的素材。亦將對其他可能設立國家公園之海域，施予監測調查，據以評估設立國家公園之可行性與必要性，且累積的陸、海域長期監測資料，除可供科學研究、有助於相關資源之復育及永續發展外，亦可提供環境教育及未來發展生態旅遊之規劃題材。另於東沙島上設立國際海洋研究站，不僅可增進國際間對南海珊瑚礁生態資源的瞭解，更可彰顯我國保育海洋資源努力和成果，進一步成為亞洲珊瑚礁與海洋研究中心。

二、持續推動海洋環境教育工作，發展生態旅遊：

各海洋型國家公園成立之後所累積的海域長期調查研究資料，

除可供科學研究外，亦可將資源調查成果轉換成豐富的海洋環境解說教育題材及海洋生態旅遊推動規劃依據，透過結合學校、社區、民間資源及志工人力，辦理各項活動及海洋生態旅遊的舉辦，由專業導覽及解說人員之服務與宣導，可擴大環境教育層面，建立國民與海洋和諧共容的關係，擴大國人生活領域，具有正面積極的海洋環境教育及提升全民海洋生態保育觀念之意義。

三、強化網站服務功能，增加網站互動功能：

為順應數位化資訊發展趨勢及配合政府全面提升網站服務品質，擴展本處線上服務量能及民眾電子參與多樣性，本處希望能利用不受環境限制之網際網路，提供民眾直覺式又便捷的操作，廣續提升網站使用便利性，提供更友善、便利、24 小時無休的服務窗口，另為呈現本處多元性服務資訊，網站首頁將陸續增設多樣性的資訊服務。除新增電子書及本處重要活動之動態訊息、於各大搜尋入口網站登錄海洋國家公園管理處網站的連結及網址，讓民眾可輕易連結至本網站，更希望藉由「虛擬國家公園」的機制，由東沙虛擬實境導覽系統及 3D 海底世界教育劇場，透過網路讓無法登島的民眾也可以感受東沙之美，未來更希望民眾亦可以透過 google earth 及 google map 之連結，也可以看到東沙。增加民眾的教育及本處服務推廣與行銷。

四、全國海洋國家公園系統規劃與建置計畫：

目前除辦理東沙環礁國家公園內東沙島相關公共設施及建築物改善，營造自然生態應有之景觀面貌外。本處將規劃推動其他潛在海洋型國家公園，先行辦理如綠島、北方三島、澎湖南方海域諸小嶼、及蘭嶼（含小蘭嶼）等島嶼及周邊海域之自然與人文資源調查與規劃，以妥善建構我國海洋國家公園系統，擴大台灣海洋保護區的面積，預計於 10 年內達成海洋保護面積佔領海面積以內海域百分之 12 之目標，以實現海洋保育之國際責

任。

五、永久處址之設立：

為兼顧海洋國家公園管理處行政服務效能及海洋環境教育園區遊客需求，本處除賡續辦理遊客服務中心及辦公場所環境綠美化及設施改善工作外，並依潛在型海洋國家公園推動情況辦理永久處址（含行政中心、遊客中心、研習中心、簡報室及國際會議廳）設置，除提升機關形象外，更有助於本處業務之推展及為民服務品質之提升。

附件一、海洋國家公園管理處 99 年度提升服務品質執行計畫

98 年 4 月 23 日營海企字第 0996700799 號函

壹、計畫依據：

- 一、內政部 97 年 1 月 8 日台內秘字第 0970006808 號函頒之「內政部提升服務品質實施計畫」。
- 二、內政部 98 年 1 月 10 日台內秘字第 0980009376 號函，研訂 98 年度提升服務品質執行計畫。
- 三、內政部 99 年 3 月 31 日台內秘字第 0990065242 號函頒之修訂「服務品質提昇計畫」。

貳、計畫目標：

「東沙環礁國家公園計畫」經行政院於 95 年 12 月 19 日院臺治字第 0950057265 號函正式核定通過，內政部並於 96 年 1 月 17 日公告東沙環礁國家公園計畫書、圖，同年 10 月 4 日正式成立海洋國家公園管理處(以下簡稱本處)，並為執行東沙環礁國家公園資源保育復育與監測研究等工作於 97 年 3 月 4 日設置東沙管理站，做為現場專責管理單位。

本處目前轄有之第一座海洋型國家公園-東沙環礁國家公園，面積約 35 萬 3668 公頃，東沙環礁為我國海域中唯一發育完整的珊瑚環礁地景，屬於特殊珍貴自然景觀，足以代表國家自然遺產。未來也將持續在綠島、北方三島、蘭嶼、澎湖離島等島嶼及海域，評估規劃海洋型國家公園，使我國海洋國家公園及海洋保護區面積增加到領海面積的 12%。

因行政院於 95 年核定之「東沙環礁國家公園計畫」函明示，本處應優先辦理資源復育、監測與生態研究等工作，並訂定珊瑚礁存活率等相關復育措施之考核指標，俟指標顯示復育措施已達到一定成果後，方考慮推動後續之生態旅遊與環境教育工作。因此本處除積極辦理各項保育研究、生態資源長期監測及基本資料庫之建立外，也透過運用媒體傳播、展示和環境教育活動推廣等方式，宣導海洋資源保育觀念與新知。本處揭櫫「廉能、專業、服務」的為民服務目標，並積極推動「以客為尊」、「全員參與」、「持續改善」三大理念，以提升本處服務品質，展現政府卓越之服務效能。

參、執行對象：

海洋國家公園管理處所屬各課室。

肆、執行期程：

自民國 99 年 1 月起至民國 99 年 12 月止，計 1 年。

伍、計畫內容：(詳如附表)

陸、執行步驟：

- 一、本處為全面執行提升服務品質工作，成立「海洋國家公園管理處提升服務品質工作推動小組」，由處長擔任召集人、副處長擔任副召集人、秘書擔任組長、各單位主管(課長、主任)為組員、各業務承辦人為幹事。
- 二、由「海洋國家公園管理處提升服務品質工作推動小組」依年度提升服務品質執行計畫，以全員方式共同參與推動提升服務品質各實施要項工作。
- 三、本計畫內容納入本處管考作業，持續追蹤辦理情形，落實提升服務品質工作績效。

柒、考核獎懲

- 一、配合上級機關各項為民服務考核相關工作規定，由「海洋國家公園管理處提升服務品質工作推動小組」辦理各課室不定期考核作業，並將辦理情形及成果紀錄彙整成冊，俾利平時考核及本處機關績效宣導，參加評獎作業。
- 二、本處不定期考核結果將簽請機關首長核閱，檢討改善缺失，並函送各受考單位參考改進，加強落實為民服務工作之推動及後續追蹤管制。
- 三、依據各課室不定期考核結果及政府服務品質獎評獎成績於「海洋國家公園管理處提升服務品質工作推動小組」提出獎懲建議後，送本處考績會審議。

海洋國家公園管理處 99 年度提升服務品質執行計畫表

評核構面	評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
優質便民服務	服務流程	服務流程便捷性	1. 建置網路線上申辦、表格下載、傳真申辦等便捷方式，縮短作業流程。	99.07.30	企劃經理課
			2. 檢視申辦案件處理流程。	99.06.30	各課室站
		服務流程透明度	1. 提供多元的案件查詢管道(現場、電話、網路查詢)、自動電子郵件回覆。	99.07.30	企劃經理課
			2. 提供案件主動通知及確認功能。	99.07.30	企劃經理課
	機關形象	服務場所便利性	1. 持續辦理洽公服務場所內外環境、服務措施規劃綠化美化服務環境之改善與檢查。	99.06.30	行政室
			2. 持續放置各類申請書表(含範例)於服務台，並提供民眾電腦(網路)、公用電話、影印機、停車位、宣導資料、文具用品及老花眼鏡等服務。	99.06.30	行政室
		服務行為友善性與專業性	1. 標示無障礙設施環境，並設有斜坡道、專用停車位、愛心鈴、輪椅及身障專用盥洗室、飲水機。	99.06.30	行政室
			2. 本處民眾常見詢問業務 Q&A 共 18 題，並編製「為民服務手冊」。	99.06.30	企劃經理課
			3. 設置展示設施、摺頁再利用回收箱。	99.06.30	解說教育課
			4. 電話禮貌不定期測試，共 4 次，透過平時考核及測試，促使同仁隨時注意服務品質。	99.12.30	行政室
			5. 持續改善服務台禮儀準則，訓練服務人員禮儀與態度。	99.06.30	人事室
			6. 本處服務台設置專人收件，並協助辦理申請業務，一處投遞，全程服務。	99.06.30	人事室
			7. 推廣為民服務理念，辦理相關訓練講座。	99.06.30	企劃經理課
		服務行銷有效性	1. 持續運用多種媒體、辦理活動加強宣導。	99.06.30	解說教育課
			2. 持續於都會公園捷運站放置解說宣導品。	99.06.30	解說教育課

評核構面	評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
	顧客關係		3. 對外徵選民間團體、退休人員、學生或一般民眾擔任志工。	99.06.30	解說教育課
			4. 於東沙管理站放置解說宣導品。	99.06.30	東沙管理站
		民眾滿意度	1. 利用網站與紙本調查方式辦理民眾滿意度調查。	99.12.30	企劃經理課
			2. 辦理保育宣導活動民眾滿意度調查。	99.12.30	解說教育課
		民眾意見處理有效性	1. 訂有線上首長信箱(非現場)及民眾意見箱(現場)之辦理規則並公佈於本處網站。	99.05.30	企劃經理課
			2. 依部長信箱、署長信箱及本處網路首長信箱及民眾意見箱滿意度調查辦理改善。	99.12.30	企劃經理課
			3. 設置網路留言版。	99.07.30	企劃經理課
資訊流通服務	資訊提供及檢索服務	資訊公開適切性	1. 依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站。	99.07.30	各課室站
			2. 各期通訊及出版品線上全書或摘要瀏覽。	99.07.30	解說教育課
		資訊內容有效性	1. 本處各單位提供最新訊息，以即時更新，過期資訊以不超過該分類20%。	99.07.30	各課室站
			2. 資料的網站(頁)超連結皆有效且正確，並定期檢核。	99.07.30	各課室站
			3. 如引用他人資料標明來源出處或版權，並提供連結。	99.07.30	各課室站
		資訊檢索完整性與便捷性	1. 依行政院研考會分類檢索服務規範，將電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範加註分類標示，以提供跨機關整合服務。	99.07.30	企劃經理課
	線上服務及電子參與	線上服務量能擴展性	1. 提供民眾線上申請書表下載、服務申辦等項目。	99.07.30	企劃經理課
		電子參與多樣性	1. 透過推廣活動，如線上民意調查、線上有獎問答、線上投票提升民眾於線上參與性。	99.12.30	各課室站
			2. 設置網路留言版及首長信箱。	99.07.30	企劃經理課
創新加值服務	創新(意)服務情形	有價值的創意服務	1. 主動提供保育理念與知識予社會，引入海洋保護新觀念，營造社區友善的國家公園。	99.12.30	企劃經理課

評核構面	評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
			2. 邀集志工至東沙島實際體驗海洋生態旅遊活動，培育海洋生態旅遊解說種子人員，以利推廣海洋生態旅遊活動。	99.12.30	解說教育課
			3. 積極保護東沙獨立礁體生態，運用創新技術進行珊瑚復育工作，健全海洋環境保護。	99.12.30	東沙管理站
			4. 建立研究人員服務的單一窗口，提升研究人員服務的方便性。	99.07.30	保育研究課
		服務措施延續性及標竿學習效益	1. 評估及檢討創意服務措施延續性。	99.12.30	各課室站
			2. 持續辦理各課間互相建議討論會。	99.12.30	各課室站
		服務措施執行方法效能性	1. 評估及檢討創意服務效能性。	99.12.30	各課室站

附件二、海洋國家公園管理處 99 年度遊客服務中心遊客及導覽人數 (1-8 月)

月份	遊客人數	導覽人數
1	647	331
2	835	535
3	1571	1017
4	1092	780
5	707	337
6	570	164
7	981	439
8	814	336
總計	7217	3939

附件三、海洋國家公園管理處 99 年度辦理民眾環境教育與宣導活動 (1-9 月)

場次	活動日期	名 稱	活 動 內 容	活動地點	參加人數
1	99.01.09	台灣海岸濕地之美	濕地是地球各生態系中生產力最高者之一，具有非常重要功能與價值，其豐富的生物多樣性使之成為重要生物基因庫，是孕育新物種的演化平台，也是重要物種的繁衍棲息地。	高雄都會公園遊客中心	41
2	99.02.07	世代傳承永續台灣－認識台江國家公園	生態是延續的，故事也是。台江是台灣文化發展的起源，台江國家公園要像採歷史礦脈般，一點一點把故事挖出來，再透過藝術文化將其表達出來。	高雄都會公園遊客中心	46
3	99.03.14	台灣海岸生態資源保育與管理	台灣四周環海，海岸線長達一千一百多公里左右，台灣海岸生態資源非常豐富，有珊瑚礁、濕地、紅樹林等...是海洋生物繁衍的重要庇護所，海岸的管理，是國家永續發展的重要課題。	高雄都會公園遊客中心	23
4	99.04.11	台灣海洋文化與海岸變遷：從北方三島的文史資源調查談起	時間就像一條長長的河流，每個遺址、每個人類留下的足跡，都是時間長河裡的重要組成。	高雄都會公園遊客中心	30
5	99.05.09	東沙環礁國家公園陸域考古遺址調查研究	東沙島為台灣所擁有的南海海域島群之一，地處海南島東北，位居台灣、中國的海南島、廣	高雄都會公園遊客中心	34

場次	活動日期	名 稱	活 動 內 容	活動地點	參加人數
			東省珠江口和菲律賓呂宋島的中間位置，附近海洋含有多樣海洋生態與魚類資源，同時擁有豐富的海底沉船文化資產。		
6	99.06.06	認識珊瑚－從貝殼沙談起	珊瑚是東沙環礁國家公園的核心，從了解珊瑚是什麼到為何珊瑚會白化，該如何保育甚至復育珊瑚，傳達珊瑚的重要性。	海 洋 國 家 公 園 視 訊 會 議 室	35
7	99.06.08	世界海洋日的省思	為了喚醒人類對於海洋的認識及保護，聯合國自 2009 年起，指定 6 月 8 日為「世界海洋日」。今年「世界海洋日」主題為「Oceans Of Life」，希望世界各國能藉此機會慎重審視全球性污染和魚類資源過度消耗等問題。	海 洋 國 家 公 園 視 訊 會 議 室	40
8	99.06.12	魚線的盡頭	藉由分享英國記者查爾斯克勞福同名書籍改拍的記錄片「魚線的盡頭」，片中專家學者對人類「過漁」所造成海洋生態的浩劫，有詳盡的分析及警告。本片由中央研究院生物多樣性中心研究員邵廣昭研究員取得台灣播映權，並將英文翻譯成中文，希望推廣國內海洋保育觀念。	海 洋 國 家 公 園 視 訊 會 議 室	42

場次	活動日期	名 稱	活 動 內 容	活動地點	參加人數
9	99.06.13	島嶼生物多樣性—以蘭嶼為例	島嶼生態現象之呈現，有如「大自然的實驗室」，決定島嶼物種多樣性之因素不只是面積大小，而在於島上的棲地多樣性，蘭嶼正是一座具代表性的特殊島嶼。	海 洋 國 家 公 園 視 訊 會議室	25
10	99.06.19	在海裡飛翔—認識海龜	分享海龜調查的心路歷程，藉由影片與照片，強化海龜在觀眾心中的印象，傳達海龜保育的觀念。	海 洋 國 家 公 園 視 訊 會議室	29
11	99.06.26	來自海洋的微笑—認識海豚	透過介紹鯨豚的基本生理構造及群體社會化的行為，分享鯨豚保育的重要性。	海 洋 國 家 公 園 視 訊 會議室	40
12	99.06.30	魚線的盡頭	藉由分享英國記者查爾斯克勞福同名書籍改拍的記錄片「魚線的盡頭」，片中專家學者對人類「過漁」所造成海洋生態的浩劫，有詳盡的分析及警告。本片由中央研究院生物多樣性中心研究員邵廣昭研究員取得台灣播映權，並將英文翻譯成中文，希望推廣國內海洋保育觀念。	高雄都會公 園遊客中心	34
13	99.07.11	永續島嶼之經營—以綠島為例	座落在太平洋海上的綠島，是一個充滿神祕色彩而景緻優美的島嶼，崎嶇的火山島海岸長滿了珊瑚裙礁，因位於黑潮的通道，及湧升流經過，帶來豐富的海洋生物資源：珊瑚、魚、蝦、貝、	高雄都會公 園遊客中心	36

場次	活動日期	名 稱	活 動 內 容	活動地點	參加人數
			蟹種類繁多，其他生物如海蛇、海龜、鎚頭鯊等…亦經常在此出現，如何透過「永續島嶼」的概念，保存這片美麗的海域，十分值得吾人深思。		
14	99.08.08	南沙太平島的自然生態	南沙群島之一的太平島是我國真正的南疆，四周圍環伺著馬來西亞、菲律賓、越南和中國等國家，因此太平島一直是一處軍事管制區，目前仍有著熱帶鳥飛舞及海龜上岸產卵…，究竟它是個怎麼樣的地方呢？	高雄都會公園遊客中心	34
15	99.09.08	國際海洋清潔日	「國際海洋清潔日」之起源係由澳洲 Kiernan 先生駕駛單人帆船環繞地球時，發起的活動，竟清理出四萬噸的垃圾，震驚全國後，經聯合國環境規劃署（UNEP）的支持，將每年九月的第三個週末，訂為「全球清潔日」，逐步發展成為世界性的活動。	高雄都會公園遊客中心	35
小計（人次）					524
16	99.04.10	聚焦台灣之美	由國家公園季刊攝影顧問-戴進元老師，分享如何從鏡頭表達故事。	東沙指揮部	33
17	99.05.18	金門之美	藉由分享金門的戰地文化、建築與自然生態之美，讓東沙駐島人員對於所服務且同屬戰地的東沙，能夠增加其保育東沙的同理心。	東沙指揮部	67
18	99.07.06	海龜的保育	介紹目前海龜在地球上的分布及所受威脅的情	東沙指揮部	32

場次	活動日期	名 稱	活 動 內 容	活動地點	參加人數
			形，並分享海龜產卵的過程，藉由生動的照片，傳遞海		
19	99.08.11	±2°C-不願面對的真相	分享由國內自拍的「±2°C」影片，及國內外一些災難照片，傳遞重視環境保護的觀念。	東沙指揮部	45
小計（人次）：					177
20	99.01	探索東沙—東沙環礁國家公園解說叢書發表會	配合「第18屆台北國際書展政府出版品專區宣導活動」辦理本處出版品發表會		100
21	99.01.31	海洋保育宣導	配合高雄都會公園「迎春健走、健康久久」活動—舉辦海洋保育宣導，現場除利用摺頁與展版解說外，亦利用東沙環礁國家公園動物拼圖、外來種植物認識的遊戲及不定時的有獎徵答活動等	高雄都會公園	約 700
22	99.04.18	海洋保育宣導活動	配合高雄都會公園14週年慶，進行海洋保育宣導活動。	高雄都會公園	約 500
23	99.04.28	海洋國家公園管理處生物多樣性保育成果發表會	為使本處志工以及對海洋生態保育有興趣之專家學者、學生及民眾，更加了解東沙環礁國家公園目前保育成果，及增進海洋相關知識。		91
24	99.05.12 99.05.19 99.05.26	99 年度海洋自然保育宣導活動及海洋自然保育教師研習活動	於每周三下午聘請在蘭嶼生態、人文領域學有專精之專家、學者及當地 NGO 團體人士擔任講師（計 3 位），課程內容以蘭嶼陸域、海域、潮間帶生	蘭嶼椰油國小	39

場次	活動日期	名 稱	活 動 內 容	活動地點	參加人數
			態與人文為主。		
25	99.05.12 99.05.19	海洋教育融入數學教學領域工作坊研習講座	總計辦理 3 梯次，以增進教師海洋教育相關知識。	高雄縣國教輔導團	45
26	99.05.22 至 05.23	介紹東沙環礁國家公園活動	於台北市植物園配合林務局生物多樣性嘉年華活動，介紹東沙環礁國家公園豐富資源活動。	台北市植物園	約 500
27	99.07.16 至 07.17	南海海洋環境與生物多樣性保育國際研討會	本處為能共同參與南海學術合作，因此辦理此研討會集結了台灣與南海周邊地區相關領域的專家學者，共同分享南海環境的研究成果，同時發表「共同合作保護南海海洋資源」宣言。	國立中山大學	約 250
28	99.07.28	東沙珊瑚礁總體檢	為能追蹤與掌握東沙珊瑚礁的健康狀況，並宣示及簽署「珊瑚礁保護宣言」，以揭示海管處保護東沙珊瑚礁生態的立場與決心。	東沙島	20
29	99.08.06 至 08.09	「東沙海洋世界」特展活動	配合高雄市政府海洋局辦理 2010 年遊艇展辦理。		約 13,000
30	99 年 8 月 20、24、25 日	海洋環境教育研習營活動	介紹北方三島特殊地位及其豐富之多樣資源，藉由教育研習營活動期使學子與種子教師們能瞭解北方三島海洋生態資源保育及環境維護之重要性。		約 240
小計（人次）：					15,485
總計（人次）：					16,186

附件四、海洋國家公園管理處民眾常見問答題庫**題目：1. 東沙環礁國家公園是否開放旅遊？**

回答範例：

近年來全球氣候變遷影響日益顯著，珊瑚礁是海洋首當其衝受害之生態系，而東沙環礁珊瑚生態更因受 1998 年聖嬰效應海水異常高溫影響，造成珊瑚大規模白化及死亡，故行政院於 95 年 12 月核定之「東沙環礁國家公園計畫」函明示，本處應優先辦理資源復育、監測與生態研究等工作，俟復育措施達到一定成果後，方考慮推動後續之生態旅遊與環境教育工作，故本處目前暫不開放一般民眾旅遊。

題目：2. 海洋國家公園管理處和東沙環礁國家公園有何關係？

回答範例：

東沙環礁國家公園是我國第 7 座國家公園，行政院於 95 年 12 月核定東沙環礁國家公園計畫時，特別指示成立海洋國家公園管理處負責執行東沙環礁國家公園計畫，並統籌其他可能評估設立之綠島、北方三島、澎湖群島等島嶼或海洋型國家公園，以收整合之效。

題目：3. 東沙環礁國家公園範圍多大？

回答範例：

東沙島的面積僅有約 174 公頃，而整個東沙環礁國家公園範圍包括 5 萬公頃的環礁核心保護區和外圍 12 浬領海界限以內之海域，總面積約為 35 萬 3668 公頃。

題目：4. 東沙島位在那裏？離台灣有多遠？

回答範例：

東沙島位在台灣的西南方，介於香港、台灣與呂宋島間。在地理上北距高雄 450 公里(240 浬)，為南海諸島中位置最北之島嶼。

題目：5. 前往東沙島的交通工具為何？要花多少時間？

回答範例：

東沙島目前因只有海巡署和本處派遣駐島及申請許可之學術研究人員於島上工作，本處人員前往東沙島是以飛機為最主要及便捷的交通運輸工具，現只有民航公司的包機，往返東沙機場和台灣本島，單程飛行時間約 70 分鐘。

題目：6. 如何進入貴單位網站？

回答範例：

可輸入本處(海洋國家公園管理處)網址

<http://marine.cpami.gov.tw/>或打海洋國家公園管理處按搜尋即可

另東沙環礁國家公園網址為 <http://dongsha.cpami.gov.tw/>，也可自海洋國家公園管理處網站首頁點選連結。

題目：7. 如何申辦「學術研究暨標本採集申請」？

回答範例：

-) 申請書之取得：申請者可在本處網站下載、以電子郵件、電話、傳真，或親至本處領取等方式取得。
-) 申請人須備妥申請書、學術研究（標本採集）計畫書、研究人員名冊、研究人員照片各 2 張、研究人員身分證明文件正反面影本等相關文件，並由學術研究機構備函送本處核辦。
-) 其他應注意事項：採集申請如涉及保育類動植物，需會請保育主管機關同意；如於禁漁區內採捕水生物，需會請漁業主管機關同意；其他未盡事宜歡迎來電本處保育研究課洽詢。

題目：8. 如何查閱各類保育研究案件之報告資料？

回答範例：

有關本處歷年進行的保育研究計畫，如委託研究計畫、委託辦理計畫等，其相關之研究報告書均已放置於本處網站供大眾查詢或下載，路徑為於本處網頁中點選「生態保育」→「成果報告」後，即可瀏覽本處歷年各類保育研究案件之報告等資料。

題目：9. 請問要參加海洋國家公園管理處辦理的生態保育宣導活動，要如何報名？

回答範例：

您可以留意國內各大報的新聞報導或其他媒體消息，以及海洋國家公園管理處網頁最新消息。

題目：10. 如何索取東沙環礁國家公園解說摺頁？

回答範例：

您可親自至海洋國家公園管理處參觀索取或來信索取
來信索取請填妥回郵信封、貼足郵票並書明所需要資料，逕寄：高雄市楠梓區德民路 24 號〔解說教育課〕如有任何問題請洽本處解說教育課，電話：07-3601897

題目：11. 如何購買海洋國家公園管理處解說出版品？

回答範例：

您可至下列政府出版品展售處購買：

五南文化廣場：台中市中山路 6 號(04)2226-0330

國家書店松江門市：台北市松江路 209 號 1 樓(02)2518-0207

題目：12. 如何申請團體解說預約？

回答範例：

凡是學校或機關團體皆可於參訪行程一週前以信函或傳真或線上向本處解說教育課預約，來函請註明：

1. 團體名稱或參訪性質、人數、地址
2. 聯絡人姓名、電話
3. 參訪日期

本處地址：高雄市楠梓區德民路 24 號〔解說教育課〕

傳真電話：07-3601839 聯絡電話：07-3601897

題目：13. 海洋國家公園管理處志工招募時，要如何取得報名簡章及報名？

回答範例：

本處志工可分為解說志工及保育志工，志工招募時會發佈新聞稿及於網站上公佈訊息，請有興趣的民眾至網站下載報名簡章，並於報名截止日期前，以通訊或親自至本處完成報名手續。

題目：14. 海洋國家公園通訊多久出刊一次及如何訂閱？

回答範例：

本通訊為每季發行，並為落實政府「節能減碳」政策及配合「辦公室無紙化」施政目標，本通訊為電子化方式發送，歡迎民眾自本處網站上訂閱。

題目：15. 請問如何到達海洋國家公園管理處

回答範例：

本處辦公廳舍現屬臨時性質，位於高雄市楠梓區，高雄都會公園內中央廣場東側，您可藉由下列方式到達本處：

◎搭乘高雄捷運紅線：

搭乘高雄捷運紅線至 R21 都會公園站 → 於 4 號出口出車站往西北方人行道(於大停車場西側)續行約 300 公尺 → 過德民路左轉沿人行道西行約 200 公尺 → 右側即可見到高雄都會公園入口。

◎自行開車經由省道台 1 線到本處：

省道台 1 線楠梓與橋頭間路段 → 遇德民路西行約 200 公尺 → 左側為高雄監理處，右側即為高雄都會公園入口。

◎搭乘火車：

火車 → 楠梓火車站 → 出車站後右轉楠梓新路約 20 公尺 → 搭乘高雄市公車 29 號 (往左營方向) → 至高雄監理處(都會公園)站下車 → 高雄監理處對面即為。搭程火車也可於高雄火車站轉乘高雄捷運至 R12 都會公園站。

附件五、服務措施及出版品資訊周知度

項 目	摘 要
一、公開服務措施	常見服務措施、問卷調查、書表下載、首長信箱。 網址： http://marine.cpami.gov.tw/
二、FAQ	常見問答。網址： http://marine.cpami.gov.tw/chinese/index.php?option=com_sectiontable&view=sectiontable&sectionid=4&cat=0&Itemid=18
三、文宣品	海洋國家公園管理處通訊。網址： http://marine.cpami.gov.tw/chinese/index.php?option=com_content&view=article&id=327&Itemid=32
四、機關活動	活動訊息。網址： http://marine.cpami.gov.tw/chinese/index.php?option=com_content&view=frontpage&Itemid=1#hep
五、生態講座訊息	網址： http://marine.cpami.gov.tw/chinese/index.php?option=com_sectiontable&view=sectiontable&sectionid=27&cat=46&Itemid=41
六、出版品	出版品 DVD、書籍。網址： http://marine.cpami.gov.tw/chinese/index.php?option=com_efpublication&view=efpublication&Itemid=50
七、資訊公開	資訊公開。網址： http://marine.cpami.gov.tw/chinese/index.php?option=com_openinfo&view=openinfo&Itemid=37
八、主題成果	主題成果。網址： http://marine.cpami.gov.tw/chinese/index.php?option=com_dlarea&view=type3&Itemid=125
九、動態展區	動態展區。網址： http://marine.cpami.gov.tw/ebook2/

附件六、海洋國家公園管理處環境教育創新增值服務計畫

壹、前言：

行政院經濟建設委員會審議東沙環礁國家公園計畫之會議結論特別指示：「未來應優先辦理資源復育、監測與生態研究等工作，並訂定珊瑚礁存活率等相關復育措施之考核指標，俟指標顯示復育措施已達到一定成果後，方考慮推動後續之生態旅遊與環境教育工作」。另行政院賦予本處其他潛在海洋型國家公園規劃調查工作，包括綠島、北方三島、澎湖等島嶼暨周邊海域。

本處遠程目標為整合各類型的海洋保護區，以響應「第五屆世界公園大會」通過之德班協定，將海洋保護區總面積增加到領海面積 12%之呼籲，並長期推動達到領海及內水面積的 20%，形成完整的海洋保護區網絡，促成海洋資源永續發展。

東沙環礁國家公園及台灣周邊一些具劃設為海洋型國家公園潛力之島嶼（如北方三島、綠島、澎湖南方海域島嶼等），擁有豐富的海洋資源和島嶼生態，生物多樣性高，是環境教育良好的場所，也是推廣海洋資源保育重要基地。

雖在目前短期內，一般民眾無法登島至東沙，其他離島地區也因交通不便，存有無法讓大量遊客登島體驗之問題，但如何透過區外環境教育活動，讓民眾認識東沙環礁國家公園，及感受東沙生態之美，實乃海洋國家公園在環境教育中必需面臨的重要課題。

同時部份離島居民對劃設國家公園普遍懷有疑慮，因而出現反對聲浪，如何化解上述潛在海洋型國家公園當地居民之疑慮，將是後續其他海洋型國家公園能否順利推動的重要關鍵之一。

本計畫目標期望透過本處全員參與之方式，透過小組間之討論提出創意構想，以結合民間企業、非政府組織、政府相關單位、專家學者等整體力量，共同推廣環境教育，以期提供海洋環境教育平台，營造海洋學習環境，並促進民眾參與，培育社區保育人才，以增進民眾對於海洋資源保育及國家公園的認知，達成本機關設立目標。

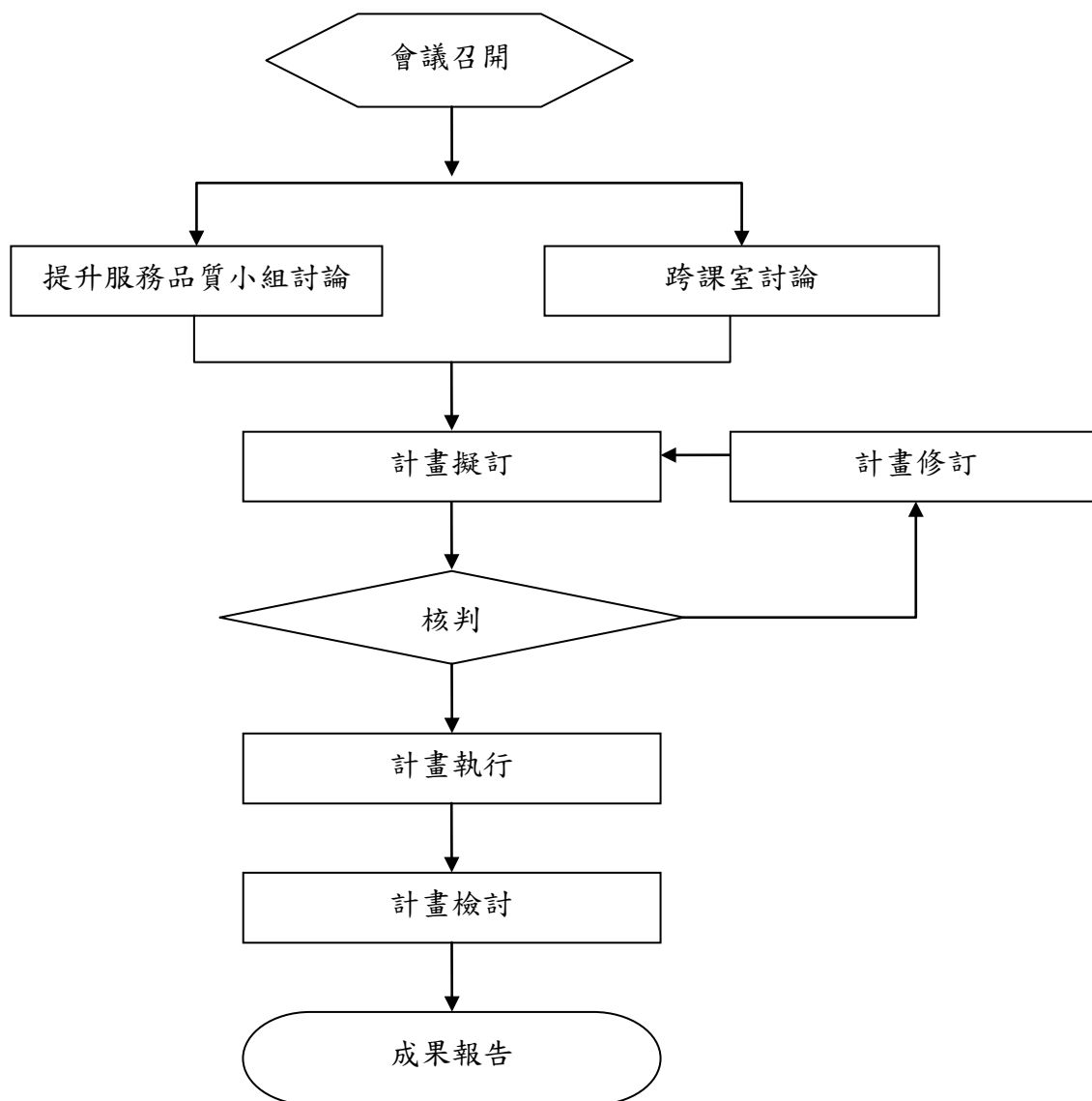
貳、 實施方針

- 一、 主動檢討，發掘服務遞送過程及提供方式之問題，運用法令與流程檢討再造、民間資源引進、資訊科技應用等有效率的工具，規劃創新性、整合性的措施以解決服務問題。
- 二、 檢討現有為民服務工作廣度及深度，主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。
- 三、 著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。
- 四、 突破現行機關(單位)間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合或業務體系垂直整合服務。

參、 具體作法

- 一、 成立「提升服務品質推動小組」，不定期考核執行成果，評核成績及建議改進事項，除通報限期改進外，並公布於機關內外網站。
- 二、 訂定「創意提案制度實施要點」，鼓勵同仁加強運用智慧及發揮創意，整合本處研究發展、參與及建議制度等作業之提案及審議機制，進而落實創新環境教育服務。
- 三、 派員參訪民間成功企業、優良國營事業或為民服務績優之行政機關，研習企業改造實務經驗及經營作業，並引進優質的為民服務觀念。
- 四、 發展與其他機關及團體之夥伴關係，藉由公私協力，整合彼此之服務項目與資源，針對民眾需求，提供更多元的服務。
- 五、 運用社區資源或結合社區營造機構(團體)，協助或共同處理公共事務。
- 六、 邀請專家學者專題演講，或委請專家學者提供全面品質管理觀念及作法，以啟發同仁創新研究，提升同仁創新服務之知能。
- 七、 舉行跨課室為民服務檢討會議，藉由不同課室觀點，互相提供建言。

肆、推動流程



伍、計畫內容

一、推動分眾推廣計畫

推動環境教育媒材分眾推廣計畫，結合教育體系，辦理種子教師訓練，提供中小學及高等教育編列國家公園教材，並辦理國家公園走入中小學活動。加強全國性解說宣傳，結合學校及社區活動，全面推動環境保育觀念，增進全民保育之共識與行動。

二、結合他機關及民間團體提供多元環境教育管道

1. 辦理海洋環境教育巡迴列車：積極與學校教育合作，將國家公園相關解說資訊提供中小學及高等教育編列教材，並與大專院校交流合作，提升國民之環境認知與國家公園相關資訊之取得。
2. 辦理「綠島海洋保育與永續發展推動計畫（一）」及「北方三島海洋國家公園設置對於社會、經濟等層面影響及因應計畫」：藉由當地民間團體辦理海洋環境教育活動，避免民眾因對國家公園之疑慮而引發對海洋環境教育之抗拒。本計畫除引導當地民眾認識自然環境、體驗大自然之生態美學外，並從生活中落實珍惜資源及保護環境的行動則是環境教育更重要的內涵。加強當地居民與國家公園的溝通機會，逐漸增進對國家公園的認同感。加深國民環境教育，將保育觀念轉換為具體行動，經由適當遊憩設施的提供，讓民眾可以適度地體驗國家公園，擴大發揮資源保育的功能，成為國土利用與資源保育的重要櫥窗。
3. 與政府機關共同合作研究及推廣海洋保育理念：積極與政府機關各海洋相關部門合作研究，資源共享，建立學術交流平台。並參與其他機關辦理海洋環境教育各項活動，增加民眾對本處及台灣海洋環境的深入了解。

4. 辦理東沙島環境教育宣導講座：為增加東沙島官兵海洋環境教育觀念，每月安排一場教育訓練講座，邀請於東沙島進行研究計畫之研究人員授課，藉由課程講授使官兵認識東沙環礁之環境與生態，增進海洋保育之知能與認同。

三、建構數位生態資訊

藉由建立資料庫加以數化典藏，逐步建立海洋國家公園數位典藏之資料管理、檢索、推廣及網路展示教育架構，建立海洋國家公園資源網路，同時推廣至國內外保護區或國家公園文物教育教材交流使用，資料庫的成果日後並可與其他博物館資源分享及學者研究使用，提供更多民眾共享資源，並快速與其他單位或國際組織共同合作相互交流。透過資訊網絡 e-learning 計畫、電子報、通訊及虛擬公園等資訊通路，加深國人體驗國家公園生態美學。