

『優化林木健康服務，營造林業永續生命』

專案綱要

林業試驗所全面提升服務品質執行年度計畫

聯繫窗口：唐明莊小姐

資訊提供：森林保護組林木疫情中心

聯絡人：吳孟玲

日期：2008年2月

目 錄

壹、 計畫背景.....	1
一、 計畫依據.....	1
二、 執行時程.....	1
三、 服務對象.....	1
四、 計畫緣起.....	1
貳、 實際效果.....	2
一、 外部效益.....	2
1. 林木疫情服務，全民免費申請.....	2
2. 便捷案件流程，縮短等候時間.....	2
3. 主動迅速回應，提升服務滿意.....	3
4. 受益人數增加，林木健康普及.....	3
5. 創造正面形象，營造綠色地球.....	4
6. 保護林木健康，增加社會價值.....	4
二、 內部效益.....	5
1. 提升工作士氣，降低服務成本.....	5
2. 跨部會間配合，作業績效飛揚.....	6
3. 內部整合協調，倍增服務規模.....	6
4. 國際標準認證，全面品質提升.....	7
參、 解決手法.....	7
一、 流程整合.....	7
1. 水平整合(跨機關).....	7
2. 垂直整合(跨機關).....	7
3. 內部整合(同機關).....	7
二、 資通訊服務導入.....	8
1. 提供線上服務，架構便民系統.....	8
2. 資訊自動作業，現代科技管理.....	8
3. 疫情主動服務，宣導防範對策.....	9
肆、 創新服務.....	9
一、 實際效果的創新.....	9
二、 解決方法的創新.....	9

壹、計畫背景

一、計畫依據

依據行政院研究發展考核委員會 96 年 7 月 23 日會研字第 09600152472 號函送「行政院服務品質獎評實施計畫」及 96 年 12 月 27 日研字第 0962160343 號函送「送政府服務品質獎評獎作業手冊」辦理。

二、執行時程

民國 97 年 1 月 1 日~12 月 31 日，為時一年。

三、服務對象

- (一) 政府機關
- (二) 一般企業民眾

四、計畫緣起

因應加入 WTO 產業國際化後所面臨的競爭，解析台灣林木業者，國際競爭力面臨很大危機；隨著經濟發展與貿易自由化，國際間林木的流通交流愈加頻繁，各種傳播疫病蟲入侵機會亦相形增加。為達落實未來健康種苗驗證制度、生產履歷的建立及永續林業的經營，故『**優化林木健康服務，營造林業永續生命**』為本計畫的緣起。

在國內，林木往往在無預警狀況之下病蟲害大發生，如過去松林松材線蟲危害、台中港防風林木麻黃褐根病危害及 2004 年外來入侵種袖小蜂危害，造成全國各地刺桐樹種蟲害的大發生。另外，木材市場有九成以上仰賴進口，且此需求面逐年遞增，但因缺乏木材檢疫的有效把關，易使得外來的林木病蟲害入侵台灣。故對國內林木病蟲害的動態監測、迅速的回覆與處理，實是不可或缺的重要關鍵業務。

台灣原生之美的維持與林木保護的專業聲望，都希望藉著本所提出之『**優化林木健康服務，營造林業永續生命**』計畫，增添其普及性及影響力，並落實品質系統之執行，特別針對外

部效益、內部效益、流程整合、資訊服務導入及創新服務之特性，以優質、量化之數據訂定年度目標，做為全員參與及努力的標竿。

貳、 實際效果

一、 外部效益

1. 林木疫情服務，全民免費申請

於「林木健康服務網」設置開放性服務窗口，免費提供林木病蟲害的診斷鑑定及防治諮詢，並建立林木病蟲害的防疫資訊網供民眾查詢服務，及早診斷病因、提供防治方法，積極維護林木健康。

2. 便捷案件流程，縮短等候時間

2.1 提供走動式服務(現場會勘)：

對於嚴重林木(含珍貴樹種、老樹及新入侵種)病蟲害以及大面積林木感染疫情之申請案件，由本服務網專業人員前往現場會勘，進行診斷鑑定、現場採樣及拍照建檔，並於兩週內提出診斷防治報告及改善對策。

2.2 提供24H網路自動案件申請服務，申請者可利用林木健康服務網址(<http://health.tfri.gov.tw>)進行案件申請。

2.3 提升資訊化作業能力，以達便民之目的：

設置單一窗口作業，以提升簡易性、便捷性。提供臨櫃、網路、電話、傳真的多元化申請方式，及網路數位圖片上傳服務；並建立網路平台，提供林業相關網站入口服務。

2.4 林木疫情 GPS(衛星定位系統)定位通報資料供民眾利用查詢：

建置衛星定位系統，有效監控全國病蟲害疫情，作為風險評估與管理之依據，並提供疫區隔離之判定資料，以避免疫情擴大。

2.5 提高回覆時效性：

開發快速、高敏感度的分子診斷試劑，以縮短診斷時間，

掌握防治黃金時機。

2.6 提供無障礙的洽公環境

本林木疫情中心全面提供無障礙的洽公環境，包括：無障礙斜坡、盲人步道、電梯內浮點式按鍵及無障礙廁所，且有警衛協助引導。

3. 主動迅速回應，提升服務滿意

3.1 主動調查民眾滿意度，積極改善服務品質

主動訪談案件申請者之服務滿意度調查，並落實滿意度之資料分析，以做為服務品質持續改善。

3.2 與全國各林木管理單位整合，簡化流程、加速案件申請處理時效，並降低行政作業成本。

3.3 服務流程透明化，以利案件查詢，有效掌握案情處理進度。

3.4 網頁上設置民眾意見交流討論區，提供民眾開放性討論。

3.5 提供客訴服務窗口，即時掌握民眾意見，以確保回應處理時效，依作業流程要求承辦人員最遲於兩日內回覆。

3.6 申請案件 100% 的回覆：根據 2.2、2.3、3.1、3.3 的資料統計分析了解回覆狀況之達成率。

4. 受益人數增加，林木健康普及

4.1 與教育部、勞委會及林務局等相關單位合辦林木疫情防治之種子教師訓練，並進行術科考試且持續訓練，達年度培養100 位合格種子教師。

4.2 自網頁建置後，服務案件成長率提升50%。

4.3 設置網站瀏覽計數器，且累計民眾使用網站之瀏覽數，瀏覽人數成長 100%。

5. 創造正面形象，營造綠色地球

5.1 推行禮貌運動暨親民訓練，每月不定時抽查線上人員之服務態度一次，且每季辦理電話禮節檢討；並編列親民訓練

手冊。

- 5.2 推動安全農藥宣導工作，營造優質綠色地球：與立法院合作進行林木非農藥(生物製劑、礦物油)防治之環保宣導，積極推動安全林業，以降低農藥使用量，避免環境汙染。
- 5.3 加強產官學合作，提升林、產業界競爭優勢：與學校(如：台灣大學植物病理及微生物學系、中華技術大學)、民間團體(如：中華民國景觀商業公會)策略聯盟，加強林木病蟲害人員之本職學能訓練。
- 5.4 對於重大疫情主動發布，並對民眾宣導防範對策：主動宣導最新林木疫情通報資訊，供民眾隨時了解林木疫情動態以便掌握即時防治時機，以避免疫情擴大。於林木健康服務網最新消息中，以跑馬燈方式，即時發佈林木疫情動態；推廣刊物及摺頁供民眾索取，並於林業試驗所網頁免費下載。
- 5.5 防範入侵種對國內原生植物的威脅，對於引進外來樹種進行病蟲害風險評估。
- 5.6 保護台灣森林野生動物之生存，協助森林盜獵稽查單位之鑑定工作。

6. 保護林木健康，增加社會價值

6.1 全國各縣市政府老樹保護諮詢服務

派員擔任老樹諮詢委員，並不定期參加各縣市老樹諮詢會議，提供諮詢服務，加強老樹保護工作，維持老樹生命力。

6.2 全國行道樹診斷防治服務

6.2.1 接受縣市政府(新竹縣、金門縣)之委託，進行行道樹的健診及防治諮詢服務，以維護綠化景觀。

6.2.2 全國刺桐樹受釉小蜂嚴重危害，執行外來入侵昆蟲之診斷防治諮詢服務。

6.3 全國森林之保護暨諮詢工作

6.3.1 對於中部地區(南投、埔里)大面積杉木受乾旱影響的危害，進行保護暨諮詢工作。

- 6.3.2 於 95、96 年間對陽明山及北投地區松樹林受松材線蟲危害，進行防治技術指導。
- 6.3.3 屏東春日鄉相思樹受褐根病危害，進行防治諮詢工作。
- 6.3.4 全國森林受外來植物入侵種(小花蔓澤蘭、銀合歡)的問題，進行防治諮詢工作。
- 6.4 錄製樹木黑死病(褐根病)DVD 電子防治教學課程，主動發行 2,000 份供相關單位及民眾免費索取。
- 6.5 在環保概念下進行植物病蟲害防治，研發低毒性、非農藥防治方法。

二、內部效益

1. 提升工作士氣，降低服務成本

1.1 縮短診斷時間，提高準確度：

開發快速性、高準確度分子診斷試劑，替代傳統的菌種培養方式(培養基)，有效大幅縮短診斷時間，降低人力成本。

1.2 建立申請案件網路自動通報系統：

案件申請若延遲兩日未收件，則網路通報系統將自動通知診察人員進入線上即時作業。

1.3 強化 E 化資訊服務作業：

1.3.1 推動申請案件管理系統線上簽核。

1.3.2 推行電子表單自動化作業。

1.3.3 建立客戶資料電子檔資料庫，以簡化申請作業流程及追溯歷史記錄。

1.3.4 建立林木疫情電子資料庫並上傳至林木健康服務網供民眾查詢。

1.4 強化員工在職進修，增加專業職能，以期增加產能、提升工作士氣。

2. 跨部會間配合，作業績效飛揚

2.1 林業試驗所與林務局林木健康服務中心整合。

2.2 林業試驗所與防檢局全國植物防疫檢疫中心整合。

- 2.3 林業試驗所與各農業試驗單位植物防疫中心整合。
 - 2.4 林業試驗所與各縣市政府農業局林木疫情站整合。
 - 2.5 林業試驗所與各縣市文化局林木疫情站整合。
 - 2.6 林業試驗所與台北市公園路燈管理處林木疫情站整合。
 - 2.7 林業試驗所與外島(金、馬)之林木疫情站整合。
 - 2.8 林業試驗所與農委會農業輿情之合作。
 - 2.9 林業試驗所與教育部林木疫情之教育宣導合作。
 - 2.10 林業試驗所與林務局各林管處林木疫情站整合。
 - 2.11 林業試驗所與內政部之各國家公園林木疫情站整合。
3. 內部整合協調，倍增服務規模
 - 3.1 協助生物組植物園內四季植物健康健診。
 - 3.2 協助育林組建立條碼化生產履歷。
 - 3.3 協助利用組建立木材腐朽超音波等級鑑定之技術。
 - 3.4 協助化學組白蟻防治技術研發。
 - 3.5 協助推廣組宣導林木疫情。
 - 3.6 協助福山研究中心建立野生動物監測模式(Modle)。
 - 3.7 協助六龜研究中心牛樟盜伐及野生動物盜獵之品種鑑定。
 - 3.8 協助蓮華池研究中心苗圃健康管理。
 4. 國際標準認證，全面品質提升
 - 4.1 提高服務品質，取得 ISO9001：2000 國際標準認證。

參、解決手法

一、流程整合

1. 水平整合(跨機關)
 - 1.1 林業試驗所與林務局林木健康服務中心整合。
 - 1.2 林業試驗所與防檢局全國植物防疫檢疫中心整合。
 - 1.3 林業試驗所與各農業試驗單位植物防疫中心整合。
 - 1.4 林業試驗所與各縣市政府農業局林木疫情站整合。
 - 1.5 林業試驗所與各縣市文化局林木疫情站整合。

- 1.6 林業試驗所與台北市路燈公園管理處林木疫情站整合。
 - 1.7 林業試驗所與外島(金、馬)之林木疫情站整合。
2. 垂直整合(跨機關)
 - 2.1 林業試驗所與農委會農業輿情之合作。
 - 2.2 林業試驗所與教育部林木疫情之教育宣導合作。
 - 2.3 林業試驗所與林務局各林管處林木疫情站整合。
 - 2.4 林業試驗所與內政部之各國家公園林木疫情站整合。
 3. 內部整合(同機關)
 - 3.1 林業試驗所與所內生物組植物園經營合作。
 - 3.2 林業試驗所與所內育林組生產履歷合作。
 - 3.3 林業試驗所與所內利用組木材腐朽合作。
 - 3.4 林業試驗所與所內化學組木材耐燃性合作。
 - 3.5 林業試驗所與所內推廣組林木疫情推廣宣導合作。
 - 3.6 林業試驗所與福山研究中心野生動物監測合作。
 - 3.7 林業試驗所與六龜研究中心牛樟盜伐及野生動物盜獵之鑑定合作。
 - 3.8 林業試驗所與蓮華池研究中心苗圃病蟲害診斷諮詢及防治合作。

二、資通訊服務導入

1. 提供線上服務，架構便民系統
 - 1.1 提供網路客訴服務。
 - 1.2 提供林木病蟲害檢疫及監控資訊供全民免費下載使用。
 - 1.3 建置林木健康服務網(<http://health.tfri.gov.tw>)，提供單一窗口全功能服務，以利便捷性。
 - 1.4 提供多元性申請方式：包括網路、電話專線、傳真及臨櫃服務方式。
 - 1.5 提供透明化的服務流程。
 - 1.6 錄製 DVD 電子防治教學課程。

- 1.7 民眾使用線上服務案件數成長率 50%以上，瀏覽人數成長 100%。
 - 1.8 建立林木疫情 GPS(衛星導航系統)定位通報資料。
 - 1.9 與各林業相關資訊網站建立網路平台。
2. 資訊自動作業，現代科技管理
 - 2.1 推動申請案件管理系統線上簽核。
 - 2.2 推行電子表單自動化作業。
 - 2.3 建立客戶資料電子檔資料庫，以簡化申請作業流程及追溯歷史記錄。
 - 2.4 建立林木疫情電子資料庫並上傳至林木健康服務網供民眾查詢。
3. 疫情主動服務，宣導防範對策
 - 3.1 運用自動化網路系統，提供 24H 日夜網路申辦、查詢服務。
 - 3.2 建立申請案件網路自動通報系統。
 - 3.3 推動走動式管理，以查證資訊內容之正確性。
 - 3.4 對於重大疫情主動發布，並對民眾宣導防範對策。

肆、創新服務

一、實際效果的創新

1. 建立高品質、便捷之服務作業。
2. 縮短診斷時間，提高準確度，掌握防治時機。
3. 降低農藥使用率，增進全民健康，營造優質的綠色地球。
4. 建立高效率、便易性、快速便捷之診斷鑑定服務流程。

二、解決方法的創新

1. 取得 ISO9001：2000 國際標準認證。
2. 開發快速、高敏感度的分子診斷試劑。
3. 研發低毒性、非農藥防治方法，導入生物製劑，應用在植物病蟲害防治。

4. 建立網路數位圖片上傳窗口之診斷鑑定服務。