

『優質植物園－生物多樣性永續使命』  
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

資訊提供：森林生物組台北植物園

聯絡人：邱文良

日期：2009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. 安全與親和性的休閒與學習環境，全民免費入場.....	2
2. 園區導覽服務，全民免費使用.....	2
3. 自導式解說服務，訪客輕鬆自在行.....	2
4. 植栽展示與教育的配合，最佳的戶外教學場所.....	3
5. 科學研究與交流服務，提升保育品質.....	3
6. 生物多樣性保育，全民受益.....	3
二、 內部效益.....	3
1. 所內外單位整合與協調，增強服務內涵與品質.....	3
2. 園區業務改善，增進服務品質.....	4
3. 推行 E 化作業，提升服務效率降低服務成本.....	4
4. 加強服務智能，提升工作士氣.....	4
參、 解決手法.....	4
一、 流程整合.....	4
1. 外部合作.....	4
2. 垂直整合.....	4
3. 內部整合.....	5
二、 資通訊服務導入.....	5
1. 提供線上服務，架構便民系統.....	5
2. 資訊自動化作業，現代科技管理.....	5
肆、 創新服務.....	5
一、 解決方法的創新.....	5
二、 實際效果的創新.....	5

## 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 12 月 27 日會研字第 0962160343 號函送修訂之「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「政府服務品質獎評獎作業手冊」辦理。

### 二、執行時程

民國 98 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

植物園為全球生物多樣性保育的重要場所，而教育更是扮演了生物多樣性保育不可或缺的角色。近年來先進國家的植物園無不積極發展植物園的展示與研究功能；更進而以教育手法，促進民眾對生物多樣保育的認知。

由於其豐富而優美的植物展示，植物園亦成為民眾喜好的戶外活動場所，在美國、日本及歐洲等先進國家也視植物園為重要的旅遊地點，並藉以推展民眾對生物多樣性保育觀念之認知。這些地區的植物園以園區及溫室的植物展示，使遊客體認生物多樣性與日常生活之密切關係，進而設計出特別的解說教材供遊客及學生使用，並發展出各具特色的自然教育系統。

台灣近年來已開始重視植物園的保育功能，更希望營造優美的植物與景觀展示、安全而具親和性的環境、及生動而

具啟發性的教育，吸引民眾前往參觀，以達寓教於樂的目的。本所提出之『優質植物園－生物多樣性永續使命』計畫，以所屬台北植物園為標竿，建立豐富而和諧的生態體系，發展全民生物多樣性教育；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，訂定年度目標，落實優質服務，並做為全員參與及努力之目標。

## 貳、 實際效果

### 一、 外部效益

#### 1. 安全與親和性的休閒與學習環境，全民免費入場

整建「台北植物園」為具民眾親和性的園區，參訪民眾無需付費且能便捷進入各展示區，設置無障礙空間及點字版，擴大服務範疇；開放服務窗口，免費提供植物知識相關諮詢與鑑定；設置保全系統，提供民眾自在安心的休閒與學習場所。

#### 2. 園區導覽服務，全民免費使用

##### 2.1 假日解說服務：

每週日進行。依園區內植物開花、結果、落葉等習性，配合生物多樣性主軸，全年設計 12 個主題，每月以一特定主題，發展不同之解說特色教材，導引民眾參觀。

##### 2.2 非假日預約解說服務：

以學校或各機關團體為對象，可於非假日申請戶外教學或解說，園區安排志工擔任導覽解說。

##### 2.3 親子活動：

配合特殊節慶與紀念日，辦理植樹、寫生、生態之旅等活動，鼓勵親子參加，將生物多樣性保育理念深入家庭與社區。

#### 3. 自導式解說服務，訪客輕鬆自在行

##### 3.1 解說牌設置。

##### 3.2 導引摺頁與電子書。

- 3.3 導覽機與二維條碼。
- 3.4 導覽網站服務。
- 4. 植栽展示與教育的配合，最佳的戶外教學場所
  - 4.1 豐富而生動的植栽展示與園區生態系之妥善經營。
  - 4.2 活潑啟發性的教育課程。
- 5. 科學研究與交流服務，提升保育品質
  - 5.1 園區研究管理。
  - 5.2 活體植栽保育。
  - 5.3 種子庫。
  - 5.4 標本館。
- 6. 生物多樣性保育，全民受益
  - 6.1 老樹保護。
  - 6.2 根腐病防治。
  - 6.3 古蹟與地下文化遺址維護與展示。
  - 6.4 與國內相關單位與組織合作，增加參與面並擴大效果。
  - 6.5 參與國際植物園組織與活動，盡地球村一員之保育責任。

## 二、內部效益

- 1. 所內外單位整合與協調，增強服務內涵與品質
  - 1.1 與推廣組合作，開展解說教材網路介面。
  - 1.2 與保護組合作，有效防治園區植栽病虫害。
  - 1.3 與育林組合作，增進植栽培育技能。
  - 1.4 與經營組合作，強化園區植栽修剪技術。
  - 1.5 與利用組合作，充份再利用園區資源。
  - 1.6 與福山、蓮華池、中埔、六龜、恆春等各中心合作，擴大解說面與效果。
  - 1.7 與所外各相關單位如林務局、觀光局、國家公園、各級學校、民間團體等合作，擴大服務規模。
- 2. 園區業務改善，增進服務品質

- 2.1 精緻植栽展示與管理。
- 2.2 豐富解說教材及主題，提升解說技巧。
- 2.3 園區資源之有效再利用。
- 2.4 善用志工於各服務面向。
- 2.5 園區安全系統之緊密監測。
3. 推行E化作業，提升服務效率降低服務成本
  - 3.1 發展植物園網絡平台。
  - 3.2 建置植栽、標本、種子庫等保育資料庫。
  - 3.3 建置人員、設施等管理資料庫。
  - 3.4 建置解說教材、志工服務等教育資料庫。
4. 加強服務智能，提升工作士氣
  - 4.1 增進管理人員之學理知識。
  - 4.2 強化管理人員之專業技巧。
  - 4.3 提升志工之解說品質。

## 參、 解決手法

### 一、 流程整合

1. 外部合作(跨機關)
  - 1.1 林業試驗所與林務局解說教育服務之合作。
  - 1.2 林業試驗所與各級學校環教單位之合作。
  - 1.3 林業試驗所與各試驗研究單位之合作。
  - 1.4 林業試驗所與非政府組織及民間機構之合作。
2. 垂直整合(跨機關)
  - 2.1 林業試驗所與農委會之合作。
  - 2.2 林業試驗所與教育部之教育宣導之合作。
  - 2.3 林業試驗所與內政部各國家公園之合作。
  - 2.4 林業試驗所與交通部觀光局之合作。
  - 2.5 林業試驗所與縣市政府之合作。
3. 內部整合(同機關)

- 3.1 台北植物園與所內推廣組網路資訊合作。
- 3.2 台北植物園與所內保護組病虫害防治合作。
- 3.3 台北植物園與所內育林組植栽培育技術合作。
- 3.4 台北植物園與所內經營組植栽修剪技術合作。
- 3.5 台北植物園與所內利用組資源再利用合作。
- 3.6 台北植物園與各研究中心解說教育推廣合作

## 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 提供植物鑑定服務。
  - 1.3 建置植物園導覽服務網(<http://tpbg.tfri.gov.tw>)，提供植物園相關資訊查詢與服務。
  - 1.4 建置標本館查詢服務網(<http://tpbg.tfri.gov.tw>)，提供標本館相關資訊查詢與服務。
  - 1.5 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 建置二維條碼與園區導覽機，提供園區即時植物資詢。
  - 1.6 錄製 DVD 植物園解說課程。
  - 1.7 與各相關資訊網站建立網路平台。。
2. 資訊自動化作業，現代科技管理
  - 2.1 推動解說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 建立查詢資料庫於植物園導覽網站，提供民眾參考。
  - 2.4 建立解說申請資料庫，簡化申請流程及追溯與統計歷史紀錄。
  - 2.5 建立志工與服勤資料庫，簡化志工服勤安排程序與統計，提升服務效能。

## 肆、 創新服務

### 一、 解決方法的創新

1. 取得 ISO9001：2000 國際標準認證。
2. 研發具啟發性之教育課程與教材。
3. 建立網路互動式植物鑑定檢索表。
4. 建立自動化管理系統資料庫與平台。

### 二、 實際效果的創新

1. 建立高品質之生物多樣性保育教育園區。
2. 建立安全而親和之寓教於樂園地。
3. 建立有效之科學研究服務與交流場所。
4. 建立便捷之服務作業系統。