

第六屆政府服務品質獎 參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關



行政院農業委員會花蓮區農業改良場



中華民國 103 年 1 月

第六屆政府服務品質獎參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關

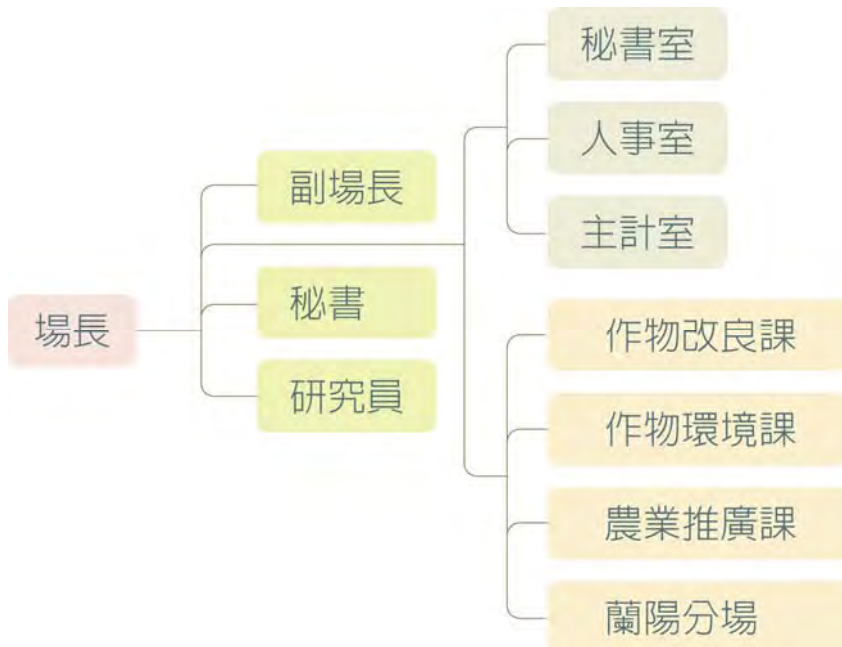
行政院農業委員會花蓮區農業改良場

中華民國 103 年 1 月

基本資料

機關名稱	行政院農業委員會 花蓮區農業改良場	首長	黃 鵬	職稱	場 長
機關地址	花蓮縣吉安鄉吉安路二段 150 號				
機關網址	http://hdais.coa.gov.tw/				
預算員額	職員 49 人，約聘僱人員 1 人，技工、工友及司機 36 人 共計：86 人				
總預算	172,845 千元				
聯絡人	宣大平	職稱	研究員	電話	(03)8521108 轉 105
E-mail 位址	dahpyngs@mail.hdais.gov.tw			傳真	(03)8535902

機 關 組 織 圖



目 錄

<u>內 容</u>	<u>頁次</u>
壹、為民服務業務現況簡介	1
貳、提升為民服務品質績效	5
一、優質便民服務	5
(一) 服務流程	5
(二) 機關形象	14
(三) 顧客關係	25
二、資訊流通服務	29
(一) 資訊提供及檢索服務	30
(二) 線上服務及電子參與	37
三、創新增值服務	44
(一) 有價值的創新服務	44
(二) 創新服務標竿學習效益.....	60
(三) 組織內部創新機制及運作情形.....	63
參、未來努力方向	65
肆、附件	66

寫在前面

我們總是這樣覺得，只要在我們改良場待上幾年，就會感染一種特質，「農民與產業的事就是自己的事」。

我們總是這樣作，好像自己是「農業的特種部隊」，就算再艱困的任務或惡劣的環境，只要農民有需要，我們學有專精和資歷豐富的專家，就會像「搭阿帕契直升機般立刻空投至農民田間提供協助」！

關於「主動服務」、「到府服務」、「農民不出門能辦大小事」、「為弱勢族群服務」等，我們都持續積極在做，因為我們不像臨櫃辦理機關只被動等民眾上門，我們的研發與輔導，總主動發掘產業需要，主動提供服務，當然「大多數服務都上山下海的直接到農民田裡」！

太多農民對本場貼心與熱忱服務表達衷心感謝，我們只自豪的回答，「這是我們應該作的事！」。



壹、為民服務業務現況簡介

行政院農業委員會花蓮區農業改良場創立於民國 28 年，本場服務轄區包括宜蘭、花蓮兩縣，負責轄區內農業試驗研究、示範推廣、農民教育與產銷輔導及科技、技術合作等多功能業務，並成為區域性農業研究發展與推廣中心。本場業務成效與農民權益及農產業發展息息相關，因而本場於花蓮、宜蘭二縣之功能益形重要。



▲花蓮區農業改良場蘭陽分場

本場以發展「有機樂活、健康安全及創新加值」三大主軸為使命，運用花蓮及宜蘭兩縣地理及氣候條件的優勢，配合行政院農業委員會施政目標，研發農業科技與提供技術支援，服務基層農民與消費者。並針對轄區農業特性需要，積極辦理各項農民栽培技術輔導，病蟲害診斷諮詢及水、土及植體檢驗分析等農民服務，扮演轄區農業發展之技術後盾，強化轄區農業產業競爭力，發展健康、效率、永續且具地方特色之農業。



▲行政院農業委員會花蓮區農業改良場

在過去的一年(102 年)，我們改良場團隊針對農委會當前施政目標及花宜地區重大產業問題，積極研發農業科技與提供技術服務來輔導地區農業發展。

一、 調整耕作制度活化休耕地重大政策

針對農委會推動調整耕作制度活化休耕地重大政策，本場立即於轄區內吉安、鳳林、光復等地區分別辦理硬質玉米不同品種、播種期、肥料需求、栽培密度等共 14 項試驗，及大豆(黑豆、毛豆)品種及雜草防除等 4 項試驗，有效建立適合東部硬質玉米及大豆栽培模式，使久未種植雜糧之農友能快速獲取最新應用技術。並協助花宜兩縣 20 位小地主大佃農經營農民擴大經營面積 671 公頃。



▲本場積極召開多場硬質玉米示範觀摩會，鼓勵農友轉契作

因應休耕地活化政策需要，開發完成多用途「附掛式旱田播種機」，適用於硬質玉米、大豆、紅豆及小麥等雜糧大面積機械播種，將可促進雜糧作物推廣。本場並提供花蓮地區適合栽培的大豆花蓮 1 號種子 611 公斤予活化休耕地農民試種，使推廣栽培面積成長至 45 公頃。另配合轄區酪農業需求，輔導壽豐地區小地主大佃農農友種植青割玉米春作 37 公頃，秋作 48 公頃。

二、 有機農業

有關有機農業部份，我們利用轄區環境的優勢積極推動富里鄉有機樂活聚落、三星鄉行健有機村、東華有機專區、大豐大富有機村、還有五結、冬山、南澳等地區有機產業的發展，我們除了輔導栽培及驗證外，還辦理了教育訓練以及共識營等，並成立推動團



▲本場輔導轄區有機產業發展，協助技術栽培、有機驗證以及教育訓練

隊要讓我們的服務能更落實，有機農業的推動更有績效。使轄區有機累計驗證面積 1319.6 公頃，佔全國的 25.4%，其中有機水稻面積 817.5 公頃，佔全國的 51.4%，可以說是全國第一

三、健康安全農業

有關健康安全農業部份我們累計輔導吉園圃產銷班達 155 班，佔轄內產銷班比率達 68%，高於全國產銷班吉園圃比例 49.82%，提升農產品安全。積極推動安全農業，輔導農民安全用藥，協助三星地區農會辦理高接梨評鑑，今年 45 點參賽全部都農藥殘留檢驗合格。持續積極推動青蔥、金柑及文旦之健康管理，本年度三星鄉農業專區青蔥種苗無病毒篩檢健康苗比率提高至 95%(不含初次檢驗者)，成效良好。

四、原住民部落農產業

本場積極輔導與推動原住民部落農產業，輔導含括 9 鄉鎮 16 部落，其中輔導花蓮縣豐濱鄉港口部落及瑞穗鄉奇美部落復耕，導入有機水稻管理技術，面積已達 6.3 公頃，並自創「米粳流」及「忘憂穀」品牌行銷，另輔導奇美部落開始進行大豆、紅豆、小米多樣化栽培。成功輔導宜蘭四南地區農業轉型，建立簡易設施栽培康乃馨及彩色海芋等原鄉切花產業，已具良好成效。並辦理「原住民農耕、文化復興與永續經營研討會」，凝聚跨領域各界共識及社會資源，提昇部落產業發展競爭力。



▲本場成功輔導港口部落水稻復耕，並以米粳流品牌行銷

五、農民教育訓練

為了將最新之農業技術傳授與農民，我們辦理各項農業相關訓練講習 95 場次，超過 6 千人次參與。辦理農民學院入門、初階、進階及高階班訓練共 15 場次，436 人參與。出版「富麗有機樂活地圖」、



▲本場102年辦理農民學院教育訓練15場次

「部落農業微革命」及「有機行健·夢想起飛」等推廣及研討會專刊共 10 冊，有效將農業科技研發與產業發展資訊與農民及各界分享。

六、 農業技術突破

在農業技術突破部份，102 年度我們取得具高產及優質特性「水稻花蓮 21 號」植物品種權。育成具低蛋白特性新品種「水稻花蓮 25 號」及與亞蔬共同育成南瓜新品種「花蓮亞蔬一號-泰山」等提出植物品種權申請。完成「水稻花蓮 22 號繁殖及採種技術」、「附掛式稻殼連續炭化裝置」等 18 件非專屬技術移轉案及完成「微波流體培養液消毒機」1 項專屬技轉案，有效將本場優良品種及技術轉移民間使用，促進技術商品化並嘉惠農民。獲得經濟部智財局「附掛式旱田水稻直播機」、「切菜機之結構改良」及「育苗土連續式消毒機」等新型專利 3 件及新型專利技術報告 1 件。本場發明專利「連續式種子熱水消毒機」榮獲 102 年國家發明創作獎「發明獎銀牌」，獎金 20 萬元，為農委會所屬試驗機關中唯一連續 3 年得獎者。



▲本場研發之附掛式旱田直播機即將技術移轉業界量產

由於本場不論於試驗及推廣上，皆以產業需求及農民需要為己任而全力以赴，本場於「農委會所屬試驗研究機構第 4 次(98-100 年度)績效評估」榮獲機關總評為特優之優異成績。陳吉村分場長榮獲台灣有機產業促進協會之「有機農業卓越貢獻獎」。

未來，花蓮場仍然會貼近農民與農民一起努力，站在第一線依循農委會「給農民過好日子」的核心施政理念，持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。

貳、提升為民服務品質績效

一、優質便民服務

本場為農業新品種與新技術試驗研究、技術推廣與農業經營診斷輔導之試驗與推廣機構，提供花蓮及宜蘭兩縣農產業全方位之技術服務，服務對象包括農民、各級農會與農民團體、農企業及消費者。由於本場農業技術服務特性非為臨櫃申請案件之方式，多數服務為農民實際農業生產遭遇困難或問題，需本場提供診斷或建議之實際技術協助。各項為民服務工作均秉持「真誠、效率、同理心」之精神，對轄區產業及需要主動、積極地提供最完整、即時、便捷、快速與透明的服務。

(一) 服務流程

1-1 單一窗口

本場本便民服務宗旨，除了於服務台及農業推廣訓練中心大樓設置實體單一窗口外，亦於全球資訊網站首頁設有數位單一窗口，更首創「地區聯絡人」制度，訓練員工通盤了解全場業務，期許在任何時間、地點，每一位員工能成為行動的單一窗口，提供機動性全方位的服務。此外，本場橫向溝通良好，再配合地區聯絡人，常能主動提供到府之專案輔導或聯合會診服務，使農民能得到整合型的完整服務。現以「行動單一窗口」及「整合型到府服務」二項服務為例，說明本場單一窗口服務情形。

表(一) 1-1 本場各類單一窗口服務情形

名稱	服務項目	102 年受理案件
農民暨消費者服務中心(主要實體單一窗口)	◆ 農民及消費者諮詢案件 ◆ 接待來場參訪之外賓 ◆ 協助轉介及引導民眾聯繫本場相關業務承辦人 ◆ 出版品索取及寄送服務	現場諮詢 38 件、電話諮詢 78 件、接待外賓 20 場次、服務 1,073 人次
服務台實體服務窗口	◆ 提供即時諮詢服務 ◆ 對外採購及招標收件單一窗口	
電子服務信箱	◆ 24 小時開放收件，專人即	102 年受理 email 諮詢

名稱	服務項目	102 年受理案件
	時回覆 ◆ 建立會員系統，提供個人化電子報與 RSS (Really Simple Syndication) 訂閱及線上報名等服務	158 件，與 101 年度 157 件數量相當。
鄉鎮地區農業服務網（行動單一窗口）	◆ 各鄉鎮地區均設置專人負責單一服務窗口 ◆ 主動邀集相關專家提供整合型、一次到位的直接服務。 ◆ 即時反應相關活動、植物疫情、天然災害、輿情	◆ 參加產銷班會 130 場以上 ◆ 即時反應案件 120 項
原住民部落專案輔導（整合型到府服務）	◆ 農產業經營診斷與輔導 ◆ 部落特有之作物進行栽培與加工 ◆ 安全農業 ◆ 產銷班示範點診斷	◆ 9 鄉鎮 ◆ 16 部落 ◆ 42 品項 ◆ 261.3 公頃（含有機栽培 38.32 公頃）

行動單一窗口

本場秉持主動、積極與服務之精神，建立主動式服務之「鄉鎮地區農業服務網」，將本場同仁編組設立地區聯絡人員，於轄區 25 鄉鎮皆有一位同仁專責負責鄉鎮農會、產銷班、合作社及農民團體等相關農業技術及農業政策之聯繫及輔導工作（附件 2、3）。主動邀集相關專家，或至個別農戶，或以參加產銷班班會方式，主動提供進行整合型、一次到位的直接服務。並制定花蓮區農業改良場地區及農民團體聯絡人員月報及緊急通報流程等標準作業流程，以利制度化運作，有效擴大本場農業服務據點，增加本場服務便捷性。

例如蘭陽分場花果研究室李助理研究員建瑩，本年度參加班會次數達到 34 次，協助三星地區主要產業為蔥的健康管理、高接梨果樹管理、專區管理，於開會期間協助本場傳遞病蟲害、土壤肥力、生產行銷及農委會政策面宣導等，李助理研究員建瑩畢業於台灣大學園藝系研究所，剛畢業的他於本場服務年資雖僅 3 年已協助宜蘭地區金柑、金桔產業田間管理、產品包裝行銷等問題，認真積極頗受肯定，雖然年輕但已能累積豐富之果樹管理經驗，身為三星地區聯絡人，廣泛的協助各產銷班建立生產管理資訊，並迅速將班會所提出問題反映並找到本場負責課室進行後續輔導。



▲本場行動單一窗口－地區聯絡人，提供整合型、一次到位的直接服務

本（102）年度計共參與 130 場以上的產銷班會活動，即時反應與協助植物疫情、天然災害、輿情反應等案件計 120 項，獲得農友普遍認同及好評。

整合型到府服務

本場針對轄區原住民部落輔導農產業發展，包含花蓮縣瑞穗鄉屋拉力部落等 16 個部落（附表（一）1-2）。為簡化輔導流程與掌握時效，本場於每個部落安排單一窗口聯絡員進行部落的農產業經營診斷與輔導，部落連絡員須每週定期到訪，掌握部落全盤資訊，故可清楚了解部落農產業發展障礙癥結點並陪伴解決問題，輔導內容則包含強化各部落特有之作物進行栽培與加工、安全農業、產銷情形及透過農業產銷班示範點診斷計畫，進行企業經營管理之全面性輔導，而部落內部的在農產業面臨問題也直接聯繫該部落窗口，達到資訊暢通避免延誤的情形。

以花蓮縣豐濱鄉港口部落為例，稻作研究室林助理研究員泰佑，從復耕有機水稻之初即開始積極參與輔導，導入本場有機水稻綜合管理技術，每週至少至現場一次以上，協助聯繫各單位專業人員，辦理技術講習，並協助申請有機驗證，與農民一起克服復耕及有機栽培的困難。如此認真負責的工作，帶動原鄉部落農業發展，使當地農產品—有機米、部落特有水生植物大葉田香及輪繖草，在二年內即得以「米粳流」品牌進行行銷。本年度一期作輔導港口部落栽植本場育成品種台粳 4 號，復耕面積 6 公頃餘。



表（一）1-2 本場整合型到府服務輔導項目及成果

位置	輔導項目	目前成果
壽豐鄉水璉部落	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 有機水稻、野菜、冬瓜有機栽培技術 ◆ 接洽有機通路 ◆ 部落景觀規劃 	有機驗證 2 公頃
鳳林鎮吉拉卡樣部落	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 黃豆及野菜有機栽培技術 ◆ 協助接洽通路及輔導銷售經營管理 	有機驗證輔導 3 公頃
光復鄉邦查農場	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 水稻、蔬菜、果樹、雜糧有機栽培技術並提供黃豆種子 	有機栽培約 14 公頃，其中有機黃豆 5 公頃
光復鄉太巴塢部落	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 紅糯米、水稻、箭竹筍與黃藤心，技轉光復香糯品種「花蓮 22 號」 ◆ 輔導小地主大佃農承租農戶合理化施肥，光復鄉稻米產銷班第三班為示範班級，全班推行合理化施肥，班長萬中興更榮獲農委會舉辦之「102 年省肥達人」殊榮 ◆ 接洽當地風味餐廳收購有機野菜 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 有機野菜達 2 公頃 ◆ 良質米栽培約 200 公頃
瑞穗鄉屋拉力部落	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 文旦栽培技術 ◆ 轉型為觀光果園 ◆ 文旦酥製造技術開發與教學 ◆ 文旦有機栽培與管理 ◆ 與部落文化結合 ◆ 提供野菜種苗進行試栽 ◆ 輔導申請有機驗證。 	文旦 44 戶約 35 公頃
瑞穗鄉奇美部落	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 本場輔導花蓮縣瑞穗鄉奇美部落原住民部落，水稻復耕 ◆ 水稻及雜糧有機栽培技術 ◆ 輔導部落農業發展與生態旅遊結合 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 復耕有機水稻「忘憂穀」0.3 公頃 ◆ 有機大豆、紅豆、小米試種與栽培 0.7 公頃

位置	輔導項目	目前成果
		頃
瑞穗鄉拉吉哈桿部落	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 轉型有機栽培 ◆ 輔導成立富興 LiPaHak 生態農場，導入生態親合維護生態多樣性之栽培模式，轉型成為休閒農場 ◆ 鳳梨加工品與風味餐製作 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 有機鳳梨 0.32 公頃 ◆ 栽種原住民野菜及根莖類約 6 公頃
卓溪鄉崙山部落	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 水稻、當歸、丹參及薑黃等作物栽培技術 ◆ 米醋釀製技術 ◆ 輔導申請有機驗證 ◆ 苦茶加工與自創品牌行銷 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 有機水稻 2.5 公頃 ◆ 當歸、丹參及薑黃等保健作物面積共計 5 公頃
卓溪鄉太平社區	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 甘藷、南瓜、梅子、薑黃、柑橘、鳳梨、有機水稻栽培技術 ◆ 黑豆、薏仁、黃耆、芝麻等作物之多角化經營 	
豐濱鄉港口部落	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 復耕有機水稻，導入本場有機水稻綜合管理技術 ◆ 輔導以「米粳流」品牌行銷 ◆ 開發加工品 ◆ 部落特有水生植物大葉田香及輪繖草之栽植與加工 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 復耕並申請有機驗證面積 6 公頃餘 ◆ 有機米、「舒米茶」與米香以「米粳流」為共通品牌販售
豐濱鄉靜浦部落	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 復耕有機水稻，導入本場有機水稻綜合管理技術 ◆ 雜糧等旱作栽培技術 	
玉里鎮安通部落	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 當歸、金針、玉米作物栽培技術 	當歸 15 公頃
富里鄉吉哈拉愛部落	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 有機水稻栽培技術及驗證申請 ◆ 水稻生態工法維持豐南地區豐富的生態多樣性 ◆ 結合部落文化開發生態旅遊 	有機水稻 1 公頃
大同鄉四季村	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 引進葉牡丹、康乃馨及金絲桃等花卉作物，突顯部落特色與避免 	◆ 成立大同鄉花卉產銷第一

位置	輔導項目	目前成果
	菜盤商剝削，大幅提升部落競爭力 ◆ 原鄉部落農業轉型為花卉及咖啡之觀光型發展	班，推廣轉型花田約 3 公頃 ◆ 成立大同鄉特用作物(咖啡)第 4 班
大同鄉南山村	◆ 轉型種植彩色海芋花卉 ◆ 輔導成立大同鄉花卉產銷班第二班	彩色海芋花卉面積約 2 公頃
大同鄉樂水村	◆ 轉型繡線菊、金絲桃及向日葵等花卉栽培	花卉栽培 0.3 公頃

1-2 申辦案件流程簡化

由於本場農業技術服務特性非為臨櫃申請案件之方式，多數服務為農民直接面對面接觸，各項服務窗口皆設專人服務，並授權承辦單位決行，以專業快速答覆問題。民眾只要提供最基本的聯絡資料，其他細部選項或資料可由專人聯絡代為補齊，不會增加民眾往返補件之困擾。各類案件實際簡化程度詳表 1-2。

本場亦從內部管理面向作整體的檢視與改造，每 2-3 年檢討分層負責明細表，依業務性質合理區分各層級決行權責，以縮短作業程序。具體而言，自 100 年實施以來，二層課室主管決行比例在 102 年已提高至近 50%，較未實施前之 34%，大幅提升了 16% 之工作效率。

表 1-2 申辦案件流程簡化程度

服務項目	簡化情形
實體單一窗口	設專人服務，授權承辦單位決行，以快速答覆農民或消費者的問題。
數位單一窗口	設專人服務，提供網路諮詢服務。由專人負責收信，已建立電郵處理標準作業程序，授權承辦單位決行，以快速答覆農民或消費者的問題，未電腦化之前農民來信詢問案件需費時 7 個工作天，電腦化後農民 email 詢問案件 3 日內即可收到答覆。
病蟲害診斷服務	可在農會利用視訊服務以加快診斷速度，一般案件之診斷時程由原來之 7 天縮短為 3-5 天。

服務項目	簡化情形
	對較不明確之案件在一週內到現場診斷或採樣再驗。
土壤肥力及作物營養診斷服務	農民自行採取土壤或植體等樣品後，可親自或委由各地區農會轉交至本場，亦可以郵寄方式送交。
米質分析與檢測服務	農友僅需提供 1 公斤之乾燥稻穀、糙米或白米，並註明姓名、住址、聯絡電話及水稻品種，親送、委送或郵寄皆可。本場將檢驗報告寄送農友參採，並以電話或信件告知分析結果之意義，並提供未來針對米質改善之栽培與調製相關建議與輔導。
採購招標案件服務	除公告在公共工採採購資訊網外，亦同步公告在於本場資訊網，提供線上下載功能，民眾可透過網路，免費取得完整之招標文件，提供更便捷的服務。

1-3 書表減量

本場利用電腦化作業，儘可能減少民眾所需人工書寫文件數量及篇幅（詳表 1-3）。農民有關作物栽培、病蟲害診斷、土壤肥料及植體營養診斷分析、農機使用、農業經營輔導等相關問題，無需農民填列申請表等，由主辦專家以面對面現場口頭解說、電話回覆、視訊服務、E-mail 網路回覆、傳真資料等各種農民最方便之服務方式，立即回復問題。因此，接受本場服務之民眾，從未因申辦案件所需之書表有所抱怨。

機關內部服務部分，本年度由主管會報開始試辦「無紙會議」，一般例行業務書面資料改用投影簡報方式，減少書面資料，總共已辦理 18 場次。

表 1-3 書表減量程度

服務項目	書表減量方式
病蟲害診斷服務	受理後，直接將診斷基本資料輸入電腦中之申請表格，農民可不必檢附任何證明文件，以節省紙本使用。在分場無駐診人員時，則由分場人員協助將樣本拍照，和農民聯絡方式資料以

服務項目	書表減量方式
	電子郵件方式傳送本場病蟲害人員直接在線上，或現場配合以電話詢問農民進行診斷。
土壤肥力及作物營養診斷	整合原本 4 種申請書（土壤、植體、水體及有機資材）為統一格式，農民僅需登記姓名及聯絡方式即可獲得完整服務。另建立數位歷史資料，若曾送樣過之農民甚至僅告知姓名，電腦即可顯示其聯絡方式，無需重複輸入。
米質檢測服務	整合並彙整原始米質分析各項表單，每件樣品農友僅需提供稻穀並登記姓名、住址、聯絡電話及水稻品種，相較以往一項分析項目一張報告形式，可得到彙整完成之完整之米質檢驗總報告，使農友參考與閱讀上更便利。
技術移轉案件	於網頁設有「研發成果專區」，將本場研發之育成品種及技術授權廠商(經洽詢同意公布授權資料)相關資料，公告於網站供民眾及產業瀏覽應用，有興趣者可逕洽授權廠商直接回覆相關問題，不必再透過本場轉介詢問，簡化辦理時間及電話等候的時間。
農業訓練班報名	採書面報名之表格簡化至 1 張，團體報名亦簡化於 1 張表格內可填報多人，不必檢附任何證明文件。
進階會員服務	本場網站提供：只需登錄會員後，會員者只需登入系統即可進行各項線上報名，不須再填寫基本資料。
農民學院線上報名	簡化寄送報名表件之流程，受理民眾線上報名，亦及時顯示報名人數，主動公佈錄取名單於網站上，省去電話詢問的麻煩。

2.服務流程透明

本場各項服務皆設有專人受理農民及消費者諮詢案件，提供各業務承辦單位、服務同仁及電話、各項服務種類及標準處理流程，並主動告知申請人本場各項服務之處理程序及所需時間。提供現場、電話、網路等方式查詢，方便民眾使用，並縮短查詢回應處理時效。建立各項服務記錄簿，詳錄服務日期、內容及辦理情形，提供本場人員及申請人追蹤處理之辦理情形。本場網站亦提供各業務單位農業專家群之

專長、職稱、聯絡電話、傳真號碼、E-mail 帳號及服務標準處理流程等資訊，讓民眾可以快速取得相關服務及聯繫專家。

本場負責之銀柳、水生植物、青蔥、山蘇、文旦、寒梅、南瓜、丹參等 8 個農業主題館，均提供線上發問及常見問答專欄，且各項資訊分門別類建置，方便民眾找尋所需資訊，亦成為農業技術及生活訊息的重要查詢管道。

(二) 機關形象

1. 服務場所便利性

本場近年來逐年編列大量預算整建老舊建築（表二-1-1），使之成為舒適、明亮、整潔、動線明確之洽公場所（表二-1-2）。各項工程從設計之初，即要求設計廠商導入美學觀念，去除公務單位硬邦刻板印象外，並推動認養機制，由員工主動認養及發揮巧思，依時序美化辦公場所，使洽公民眾洽公時，感覺舒適與溫馨。各單位標示牌全面統一為中英雙語標示，方便不同國家訪客使用。各老舊建築改建時，均考量環境友善行為因素，並訂定節能減碳措施，連續多年度用電量負成長，獲經濟部能源局評定為績優單位。本年度圖書室增設資料查閱空間、數位專區及擴充農業相關圖資典藏區，配合農民學院之成立，提供多功能之學習環境，也讓更多年輕人加入農業領域，提供新進農民、專業農民、菁英農民充實相關知能。

表二-1-1 例年整建老舊建築列表

年度	項目	改善情形
97	作物營養診斷及土壤肥力分析實驗室	空間配置完全依實驗流程動線所規劃重新改建，於入口處設置接待室，提供洽公民眾完整服務及所需資訊。
98	米質分析實驗室	將陰暗老舊的倉庫翻新成為擺放著精密儀器的明亮場所，除直接開放對外接收稻穀樣品分析工作之外，亦將分析流程透明公開，具有教育意義。
99	農藝館	除了整修廁所、補強建物結構及防水外，更將本場對外服務頻度最高的單位—植保研究室遷至 1 樓，並在建築物入口處特設置病蟲害診斷窗口，同時亦作為轉介引導農友至各研究室

年度	項目	改善情形
		方向之處，增加服務農友諮詢之便利性。
100	食品科學實驗室	重新整修屋頂，加強防水及隔熱效果，增加工作環境的舒適度，減少冷氣的開啟，共同響應節能減碳。同時，並進行室內整修，將老舊儀器淘汰、改善室內照明、粉刷牆面、並重新規劃室內物品之擺放位置，將騰出的空間設置為工作檯面及物品貯存空間。 整修後，室內寬敞明亮，人員動線流暢，提高來訪賓客的良好印象。
101	休閒農業教育園區	解說標示更新，配合園區現場之配置，採圖文並列方式說明，提供更便捷有效的服務。
102	蘭陽分場實驗大樓2樓實驗室	老舊儀器淘汰，重新規劃室內之實驗桌等相關試驗所需之配置與物品擺放位置，增設精密儀器室與一般儀器室，保持儀器所需之乾燥清潔之環境，降低精密儀器之故障率。
102	圖書室	增設資料查閱空間、數位專區及擴充農業相關圖資典藏區，配合農民學院之成立，提供多功能之學習環境，也讓更多年輕人加入農業領域，提供新進農民、專業農民、菁英農民充實相關知能。

蘭陽分場實驗大樓2樓實驗室經整修後，室內空間寬敞明亮，人員動線流暢，提高試驗之效率與準確度。

配合農民學院之成立，提供多功能之學習環境，圖書室於102年於增設資料查閱空間、數位專區及擴充農業相關圖資典藏區。



▲整修後的本場蘭陽分場2樓實驗室



▲圖書室擴充農業相關圖資典藏區

表二-1-2 服務場所便利性

名稱	便利措施
農民暨消費者服務中心	<p>農業推廣訓練中心大樓，樓前設置無障礙通道及停車位，增加身障人士洽公便利性，並有直立式標示牌，方便身障人士從遠處即可辨識無障礙設施。設有專人受理農民及消費者諮詢案件，提供出版品索取及寄送服務，並提供無線上網查詢農業資料、政策等，提供親切且專業全方位服務。</p>
服務台	<p>提供諮詢外並設有座椅、盥洗室，並將老舊狹窄廁所重新規劃，建立身心障礙者盥洗設施，另設電腦、書寫桌、影印機、飲水設備，飲水機等，各項服務設備均定時、定期維護。提供洽公民舒適合宜之洽公環境。</p>  <p>▲老建築改善，注入新機，開窗設計，增加採光及通風之效能</p>
會議室、國際會議廳及農民訓練教室	<p>備有麥克風、投影設備及舒適桌椅等，提供來訪外賓進行簡報、講習、教育訓練、座談會及研討會等，提供來賓及受訓學員舒適的學習環境。</p>
學員宿舍	<p>設置聯誼廳，備有電視、無線網路及盥洗設備等，提供參加農業專業訓練人員住宿服務。改善屋頂防水、隔熱設施，及更新老舊龜裂的水塔，提供學員良好及安全的住宿環境，也將浴室改為男女分開，提供女性學員安心及便利的盥洗環境。設置廚房及餐廳，提供參加農業專業訓練人員之膳食服務，亦提供電視及卡拉 OK，增進學員用餐及聯誼的愉悅情緒。設置學員康樂室，提供跑步機、腳踏機、桌球桌等多項健身器材，</p>

名稱	便利措施
無線上網	<p>方便學員運動及放鬆身心，提升學習效果。</p> <p>為增進洽公民眾及受訓學員優良數位環境，於本場農業推廣訓練中心大樓及分場推廣大樓等主要對外開放場所，增設 iTaiwan 無線上網服務，免費提供大眾使用，也增設中華電信及亞太電信無線上網熱點，提供民眾多種上網選擇。</p>  <p>▲本場主要公共場所設 iTaiwan 無線上網服務</p>
清淨家園、友善鄰里、友善環境	<p>除定期加強辦公室環境清潔衛生及協助周邊 50 公尺內環境清潔維護外，設置各項設備時均考量環境友善行為因素，如學員訓練中心及單房間職務宿舍裝置太陽能熱水器、實驗大樓設置太陽光電系統、改建建物頂樓具反射板設計、場區設置太陽能路燈等，辦公室影印機考慮到防制碳粉污染的問題，利用玻璃罩阻隔列印機，之後透過抽風機以避免辦公室同仁吸到粉塵，運用巧思，讓設備與環境相容，並訂定節能減碳措施，從節能改造到日常節能，落實節能減碳，連續多年度用電量負成長，獲經濟部能源局評定為績優單位，參與清淨家園全民運動計畫，101 年獲評定為執行績效優良之機關，102 年持續推動中。</p>

親善職場

為營造兼顧兩性需求之性別平等的友善環境，本場哺乳室除提供完整之設備外，哺集乳室特別著重舒適、友善且注重隱私的空間提供，連續2年(101年及102年)榮獲花蓮縣政府衛生局頒發親善職場組-特優獎。



▲規劃有哺乳室，提供完整之設備使用



▲參加花蓮縣公共場所親善職場競賽獲評定為中大型職場組特優第一名

貼心辦訓

本場秉持優良的辦學經驗及熱忱態度，屢獲學員的肯定與佳許，參訓之學員均表示有賓至如歸的感受，這點由每年辦理之回娘家活動場場爆滿可以證明。

從參訓前、中、後輔導學員之舉，參訓前協助學員經營計劃書撰寫及網路報名，讓不黯電腦操作與計畫書撰寫要領；遠道學員開放前一天住宿，以解決當天長途舟車之苦；花蓮公車班次不及北部、西部頻繁，為了方便學員及時到場受訓，當天早上結訓時，本場備有公務車返往車站接送；為了完備參考資料及存取方便，提供徵得講師同意之上課簡報，並統一存在隨身碟裡；結訓後，持續關心學員從農情形、遭遇問題、輔導需求之訪問，並適時提供幫助。

2.服務友善與專業

2-1 服務親和程度

本場各服務窗口皆設有專人受理農民及消費者諮詢案件，訂定標準作業流程，簡化各項申辦手續，避免民眾往返補件。透過各式教育訓練及學術研討會，使每一名員工對本場服務業務能有通盤瞭解，於任何場合能將相關業務直接引薦至專業人員，並以親切和藹的態度主動協助來訪民眾，告知並聯絡場區服務場所位置及路徑。

為提升服務品質，加強同仁電話禮貌，訂定本場「電話禮貌注意事項」(附件 4)，並於場務會議中加強宣導，徹底執行接聽電話不超過鈴聲 4 聲或 10 秒內接聽，並注意電話禮貌用語，總機於接話時均先報名單位，並說「您好」、「早安」等問候語，結束時必禮貌道再見，語調謙和、態度熱忱。辦理機關外部人員測試本場電話禮貌，特與林務局花蓮林區管理處互測同仁電話聽答禮儀，以提升彼此為民服務品質。截至今年 11 月 30 日止電話禮貌測試 33 次，總評分平均分數 84.15 分。經由他機關以客觀方式抽測本場電話禮貌，確實能更明確指出同仁電話禮貌的缺失，該測試結果均請各單位轉知所屬注意並加強改進。

2-2 服務可勝任程度：

本場職員現職 47 人，博士 6 人、碩士 28 人、大學 6 人、專科 6 人、高中 1 人，每個同仁本身皆具充分之專業素養，歷年更屢獲各種獎項肯定。今年為再強化同仁執行業務所需專業知能、提升服務品質及增進機關效能，加強員工訓練研習，擬訂本場訓練研習實施計畫，每年度依計畫內容由各單位提出規劃之訓練課程，以作為年度辦理訓練研習之依據，使每一同仁都能成為稱職之行動單一窗口，提供「一次告知」的完整服務。另重視各單位間橫向合作，由專家團隊共同診斷服務，更保證了各項問題回應正確性。

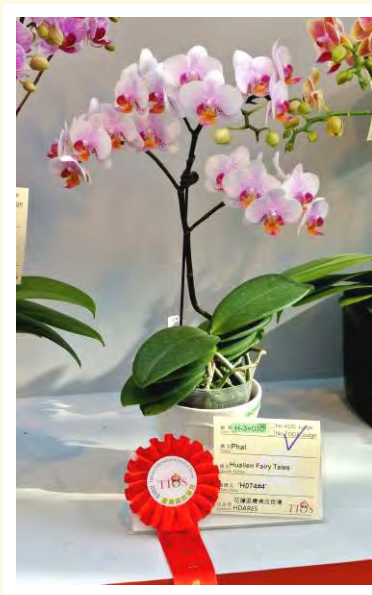
本年度選送 3 名同仁，分別至日本 (2 名)、及美國 (1 名) 出國研習，拓展國際視野，汲取其他國家經驗，並辦理學習心得分享，擴大學習成效。

獲獎事蹟

1. 於「農委會所屬試驗研究機構第4次(98-100年度)績效評估」榮獲機關總評為特優，成績優異。
2. 發明專利「連續式種子熱水消毒機」榮獲102年國家發明創作獎「發明獎銀牌」，獎金20萬元，為農委會所屬試驗機關中唯一連續3年得獎者。
3. 連續2年榮獲花蓮縣政府衛生局頒發親善職場組一特優獎。



▲連續式種子熱水消毒機



4. 本場育成蝴蝶蘭優良新品種，參加「2013台灣國際蘭展」及「2013育種繁星計畫蘭展」共榮獲第1獎等7項獎項，各界評價優良。
5. 蘭陽分場陳吉村分場長榮獲台灣有機產業促進協會之「有機農業卓越貢獻獎」及中華土壤肥料學會—雙桂土壤科學獎；作物環境課倪禮豐助理研究員榮獲中華土壤肥料學會—推廣研究獎。顯示本場研究推廣成果受專業肯定。

雜糧達人—余德發副研究員

政府今年開始推動休耕地活化政策，各種已沒落多年的雜糧作物紛紛開始復耕。本場為帶給農民最好的服務，由全國雜糧界的資深專家—余德發副研究員—擔任休耕地活化窗口。因雜糧生產環境的客觀條件皆需重新建立，余副研究員排除萬難在花蓮地區推廣硬質玉米種植，更於場內、外共設置8處田區進行了一連串的相關試驗計畫，希望能找出最適合花蓮地區推廣種植的硬質玉米品種，同時多次下鄉辦理講習會或觀摩會，讓已快要失傳之硬質玉米栽培技術在農友腦海中復甦起來，也開始接受政府推動種植進口替代作物硬質玉米。

另外在好山好水的花蓮地區推廣種植有機大豆，從種子的繁殖、播種、管理、收穫、留種及銷售等進行輔導，所生產之大豆適合做豆漿豆腐等，具有濃醇大豆香，溫潤口感，讓人齒唇留香，回味無窮，經由新聞的報導及口耳相傳，致花蓮地區生產的有機大豆，品質佳且非基因改造的國產有機大豆，價格好，供不應求，且大部分產品直接進入消費者家庭中，也間接增加農友的收入，提供消費者健康優質大豆產品，也保護農業耕作環境能永續發展。



3.服務行銷有效性

本場為宣導各重點施政項目，透過如各作物栽培技術、新品種發表、合理化施肥、吉園圃、天災、氣象、有機服務等之觀摩會、講習會，開放場外人士參觀、發布活動訊息、新聞稿、教育訓練、提供相關文宣品等方式，有效擴大了宣導層面。

3-1 本年度主辦各類觀摩會及講習會 57 場次，約 3700 人次參加。另配合參加其他單位所辦理之活動超過 180 場次。

文旦健康管理



作物健康管理是近年推動之作物生產體系，其整合各種農業技術，由環境的健康來創造作物的健康，強調作物栽培與環境發展共同進行。本場於 2012 年開始，每月於瑞穗鄉與玉里鎮等文旦產地，2013 年再增加宜蘭縣冬山鄉，針對當月份文旦果園管理要點辦理講習會進行說明，並依據講習主題，選擇進行果園現場說明或是室內講習方式辦理。每次講習

聚焦於當月之管理作業，主題清楚不易混淆，並可進行較為詳細的說明。較長時間的管理作業，可每月重複說明，以加深印象。

講習時間可依據氣候狀況彈性調整，有利農時的掌握。試驗研究部分，已完成不同追肥時期對文旦果實品質之影響試驗，將持續進行不定期修剪、不同肥料型態對文旦果實品質影響等相關試驗，調整病蟲害整合防治技術研究試驗處理內容，推動更加完善之文旦健康管理措施。透過不斷地主動灌輸正確管理資訊給農民，農民的想法與做法也漸漸改變，並形成一種風氣，使得整個文旦產區的栽培技術整體向上提升，文旦的產量與品質當然也與之並進。

3-2 將本場活動、新技術及農業政策，發行月刊及農業專訊季刊，每月寄出月刊 2,400 份、每季寄出專訊 2,200 份，讓農民及消費者知道農業相關活動與訊息，拉近民眾與本機關之距離。前述刊物也透過官網定期發送電子報，提供轄區以外農友及學員電子版的期刊，擴大資訊傳播範圍。

3-3 主動發佈新聞稿 90 則，宣導本場為民服務項目，供民眾運用，獲報紙、電視與網路等媒體刊登 171 次，讓民眾了解施政與農業技術服務內容，達服務行銷的有效性。配合農民電台、中廣及東台灣廣播等電台及電視台專訪節目，由相關研究人員擔任受訪人，說明本場重要研究成果、輔導現況、施政重點，提醒農友災害預防方法及當季田間管理措施等，增加農友接收本場訊息之管道。

3-4 本場辦理之大小型會議、外賓參訪、講習訓練及推廣活動達 68 場次。其中於 102 年 10 月 29 日舉辦「原住民農耕、文化復興與永續經營研討會」，會中邀請國內致力於部落產業發展的相關單位、專家學者，以及實際從事相關領域在地人士共 15 位發表專題演講與經驗分享，獲得當天與會來賓們一致好評！



▲本場定期發行刊物提供轄區農友農業相關新知



▲運用電台及電視台專訪，宣導本場農業研發成果



▲本場 102 年舉辦原住民農耕、文化復興與永續經營研討會

健康安全樂活蘭陽遊



▲民眾有吃又有玩，大夥兒都是大呼滿足

於 102 年 10 月 5 日在蘭陽分場舉辦「健康安全樂活蘭陽遊」成果展暨開放日活動，展出近年來的花宜地區農業試驗研究與輔導工作成果，安排一系列趣味競賽、DIY、寫生、講座及展售等活動，引導民眾更加認識農業及作物健康管理。本次開放日活動，為了要讓民眾親自看到作物健康安全的實例，也於分場的水田當中，放進了

近百隻的黃色小鴨，小鴨們才一滑入水中，便開始自動自發地啄食雜草及福壽螺，這即是本場近年積極開發的水田「種養共生」生產模式，除了「稻鴨共生」之外，還有「魚茭共生」模式，以動物來替代農藥功能，實際達成了有機的目標。

「你農我農」、「農情米意」在「好事集」



▲農村發展基金會陳武雄顧問至花蓮好事集，參加本場舉辦之農業推廣教育活動

為增進民眾對本場各項免費服務的認識，分別於 8 月 10 日與 9 月 28 日在花蓮好事集舉辦 2 場次農業推廣教育活動，透過趣味的 DIY、農業知識有獎徵答及出版品展售等活動，吸引民眾參加、達到宣導的目的，共計 405 人次參與。活動以該場研發之米粒表面處理技術，所生產之「彩色米」為主題，進行壽司、吊飾等 DIY，現場均為親子共同參予，小朋友看到五彩繽紛的米飯，連壽司都顧不得包，

直說著想要先吃吃看，家長亦十分驚訝，彩色米讓小朋友多吃了好幾口飯，紛紛詢問何處可購買。

- 3-5** 每日專人剪報有關農林漁牧新聞報導，共收集 2,995 則，其中對重大訊息於每日 10 時前以 e-mail 傳送農委會，共傳送 194 則。一般資料陳送本場各業務單位及長官參考，並將相關問題馬上反映相關單位或直接處理，並建立剪報電子資料庫供同仁參閱(附件 5)。
- 3-6** 本轄區吉園圃班共達 155 班(宜蘭縣 67 班，花蓮縣 88 班)。輔導宜蘭縣三星鄉及花蓮縣吉安鄉「吉園圃安全用藥專區」蔬果產銷班病蟲害防治及安全用藥，推動全鄉鎮產銷班所生產之蔬果均為吉園圃安全蔬果，為全國吉園圃農產品運銷量十大輔導單位。累計輔導吉園圃產銷班達班，佔轄內產銷班比率達 68%，高於全國產銷班吉園圃比例 49.82%，提升農產品安全。積極推動安全農業，協助三星地區農會辦理高接梨評鑑，今年共 45 點參賽皆農藥殘留檢驗合格。持續積極推動青蔥、金柑及文旦之健康管理工作，已辦理講習會共 27 場。本年度三星鄉農業專區青蔥種苗無病毒篩檢健康苗比率提高至 95%，成效良好。
- 3-7** 持續推動有機農業，輔導轄區光復大豐大富村、富里羅山與鄰近四村形成有機群聚、東華有機專區、及三星行健村、五結大吉村、大南澳地區等成立有機村。推動轄區有機生產及驗證，累計驗證面積 1319.6 公頃，佔全國的 25.4%，其中有機水稻面積 817.5 公頃，佔全國的 51.4%。辦理「國小學童有機環境教育」、「國際交換學生有機觀摩」、及「有機村創意體驗設計」等有機推廣活動共 5 場次，促進有機農業朝永續經營及產業多元化邁進。
- 3-8** 定期與農委會所屬機關業務聯繫會議，加強與其他機關橫向聯繫工作進行多面向整合各級政府服務功能，統合運用資源。並與宜蘭大學定期舉辦花蓮區農業推廣聯繫會報，促進本場與宜蘭大學農業推廣委員會雙方知識，技術及資源之持續交流分享，共同合作推動地區農業之永續發展。

(三) 顧客關係

1. 本場各項服務民眾滿意度調查

為提升本場服務品質及民眾滿意度，特別針對本場最重要之三項為民服務項目：參加農民學院訓練、土壤肥力檢測及病蟲害防治之學員及農民進行本場服務品質滿意度追蹤調查，由於經費有限，本項調查由本場同仁以電話訪談方式進行。抽樣方法採分層隨機抽樣，抽樣方式為以本年度參加本場農民學院學員為 432 位；土壤肥力檢測送驗農民 605 位及到場諮詢病蟲害防治農友為 464 位為抽樣母體，進行樣本

編號並抽樣 1/10 人數，以編號 1、11、21...之樣本進行電話訪談。共調查 149 位，扣除無法接受調查(沒時間、電話未接通等)後，實際共有 118 位受訪，有效受訪率達 79.2%，近八成農民提供互動及建言。調查結果顯示各項滿意度如下：服務態度 99.2%、服務效率 96.6%、專業知識 94.0%、品德操守 100%、服務設施 93.1%、環境舒適 94.0%、服務流程 97.5%、動線規劃 89.7%及整體服務 99.2%感到滿意(含非常滿意)。開放問項及建議，共計有 25 人提出 30 項問題與建言。調查顯示，民眾對各本場服務均表滿意，應持續保持與維護，少數不滿意個案或意見已錄案檢討改進。完整調查報告詳如附件 6。

2. 農民學院訓練課程滿意度調查

針對本場 102 年辦理之 15 場次農民學院訓練課程，於結訓前請每位學員就訓練課程內容與安排進行滿意度調查，調查方法採普查方式進行，根據調查結果統計分析，102 年農民學院整體滿意度達 90.5%，學員反應之意見皆於立即改進或作為後續課程與講師安排之參考。由於本場非常重視學員心聲也不斷精進辦班方式及貼心之各項協助，本場每期農民學院訓練課程都獲得很高之評價。本場 102 年度舉行「農民學院回娘家」活動，與往年一樣，吸引了爆滿的學員參加，與會的農委會輔導處簡任技正倪葆真表示，身為農委會農民學院的窗口，參加過無數次的回娘家活動，但這次是人數最多的一次，可見花蓮場做事之用心，也顯示於本場參訓過學員對本場辦班成效之認同。

3. 內部顧客滿意度調查

為提供本場同仁更舒適、便捷之服務，營造本場優質和諧環境，並瞭解同仁對本場各項為民服務之觀感以及各項興革意見，本場 102 年度首次辦理「機關內部顧客滿意度問卷調查」，特別針對本場職員、技工及工友及學歷進用之勞務委外人員進行滿意度調查，希望提升本場內部顧客服務品質及滿意度。調查方法採普查方式進行，本場職員、技工及工友及學歷進用之勞務委外人員共 92 位，實際回收有效問卷共為 55 位，有效受訪率 59%。

本次調查分為「本場對外為民服務推動工作執行情形調查」及「本場內部環境滿意度調查」兩大部份，分別希望能了解同仁對本場各項重要施政及服務之成效之認同程度及滿意情形，及對本場內部同仁相關服務與環境之滿意程度，以作為未來繼續努力之參據。問卷內容及調查結果如附件 7。

在本場對外為民服務推動部份，針對本場同仁對本場提供各項為民服務工作之積極主動、服務態度、專業能力、本場提供農民從事有機農業之諮詢服務與協助、原住民之諮詢服務與協助、土壤與植體分析診斷服務、病蟲害診斷服務、作物栽培諮詢服務與協助等計有 8 項進行調查，整體而言，本場同仁對本場的對外服務之服務態度及各項成效皆相當滿意，尚可、滿意及非常滿意比率之總和皆在 94.5% 以上，其中各項為民服務工作之積極主動、服務態度、專業能力、本場提供有機農業及原住民之諮詢服務與協助等 5 項更高達 98% 以上，顯示同仁皆對本場為民服務之努力及績效相當認同，相信也對能身為本場一份子、對農民及農業有良好貢獻及服務而引以為榮。

在本場內部環境滿意度調查部份，針對本場同仁對本場內部環境及提供各項內部服務進行調查，包括辦公與試驗研究硬體設施與環境、主管領導方式、本場對員工提供之教育訓練、員工福利措施、員工意見反應管道之暢通性、對於自己於本場負責工作及辦理業務內容滿意度、對本場整體滿意度等計有 7 項進行調查，結果顯示，在 8 問項中，本場同仁對本場辦公與試驗研究硬體設施與環境、對本場整體滿意度部份滿意程度最高，尚可、滿意及非常滿意比率之總和分為 92.7% 及 94.5%。在本場對員工提供之教育訓練、員工福利措施、員工意見反應管道之暢通性等 3 項滿意度較低，尚可、滿意及非常滿意比率之總和分為 85.5%、80% 及 85.5%，如扣除尚可，僅計滿意及非常滿意比率則為 60%、50.9% 及 50.9%，顯示本場同仁對教育訓練、員工福利措施及意見反應之處理有更高之期盼與需求，本場已針對調查呈現趨勢及同仁需求研擬未來加強改進措施，希望能給同仁更好之工作環境。

4. 民眾意見處理有效性

- 4-1** 定有新聞輿情農業及農民事件處理機制，每日指派專人，檢視 11 家報紙新聞，彙集農民意見、農業信息，陳報場長及各級主管注意，遇有重要事件，立即啟動處理機制，指派專人處理(附件 5)。
- 4-2** 設置農民暨消費者服務中心單一窗口，迅速處理民眾現場意見。農民及消費者之問題及提案均授權二層決行，以爭取時效。
- 4-3** 於本場網站及行政大樓設置民眾意見箱，設專人負責收信，並已建立電郵處理標準作業程序，授權承辦單位決行，以快速答覆農民或消費者的問題。

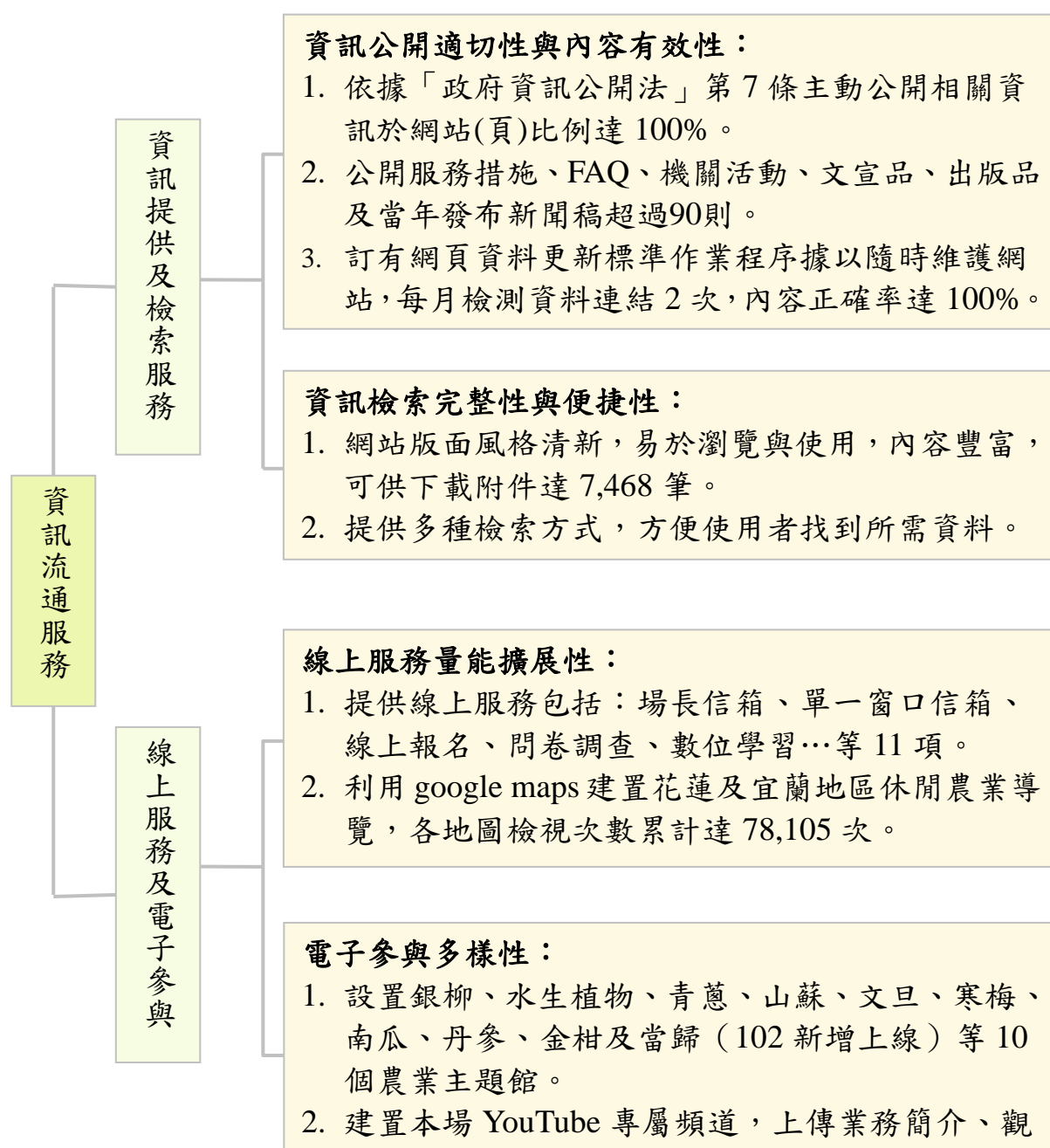
- 4-4** 首長信箱、電子信箱，處理民眾非現場意見。設置專線電話接受民眾意見及抱怨，102 年受理電話諮詢案 78 件，現場諮詢案 38 件，無抱怨案件。有關抱怨案件，訂定有標準作業程序：先向對方詢問詳情，再予以婉轉回應，無法當場回應者，留下對方聯絡方法，層報上級請示後再予回復。
- 4-5** 本場轄區跨宜花二縣，其間交通不便，且因人力考量，蘭陽分場並無配置植物保護專職人員。於 98 年間有農民提出要求現場病蟲害診斷服務，立即以「定時門診」概念，每週二自花蓮本場派員病蟲害專員至蘭陽分場「駐診服務」，亦常以「約診」形式之到府服務，田間現場診斷，服務宜蘭農民有效及正確診斷及防治作物病蟲害。



▲本場提供駐診以及約診，服務轄區農民

二、資訊流通服務

本場網站 (<http://hdais.coa.gov.tw/>) 版面風格清新，瀏覽簡便，致力政府資訊公開，確保資訊內容正確豐富，導入 web2.0 概念及 E 化的作業環境，運用 Google Maps、Google Docs、YouTube、RSS 訂閱及線上報名等友善網路服務，強化本場線上服務之量能，並於今(102)年推出「花宜農情 WAY」APP，將本場核心的農業知識、農業技術、輔導推廣之資訊，以正確、快速、友善的方式，提供給農民及消費者知悉及應用。本場於 96 年已通過 A+ 無障礙網頁檢測，可提供身障人士更友善貼心服務及良好的雙向溝通。



(一)資訊提供及檢索服務

依法主動公開 11 項重要資訊於本場網站，應公開且已公開資訊比例達 100%；為提升服務資訊周知度，本場公開 5 大類為民服務措施、FAQ、機關活動、3 項文宣品、7 項出版品，另有產銷班、休閒樂活、新聞稿及農業主題館等 4 項重要資訊；為強化資訊內容正確程度，訂定本場「網頁資料更新標準作業程序」據以確實定期更新，並抽測資訊內容及連結正確件數達 117 件。應用網路資訊工具，提供全文、關鍵字、交叉、分類及進階等多樣化檢服務，另建置網站地圖及快速鍵之導覽功能，以利民眾快速瀏覽及查詢，尤其於本場各項活動訊息提供地圖及 GPS 座標，方便農友找到活動地點。

1.資訊公開適切性與內容有效性

1-1 公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確性

1-1-1 依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站(頁)比例：

- (1)本場全球資訊網有設置「政府資訊公開」專區，依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開法規命令、組織職掌、施政計畫、業務統計及報告、預算及決算書、請願及訴願、公共工程及採購、支付或接受補助、公務出國報告、出版品、技轉公告等資訊共 11 項（表 1），其中合議制機關之會議紀錄，本場目前並無執行相關業務，雖設公布欄位但內部無提供資料，本場應公開且已公開資訊比例達 100%。

表 1.花蓮農改場政府資訊專區內容說明

政府資訊公開專區	內容說明	連結網址
組織職掌	本場業務及行政單位編制	http://hdais.coa.gov.tw/view.php?catid=70
業務統計及報告	本場定期刊物、出國報告及研究報告等	http://hdais.coa.gov.tw/view.php?catid=2309
公共工程及採購	提供招標資訊及技轉公告之連結	http://hdais.coa.gov.tw/view.php?catid=7
支付或接受補助	本場補助計畫作業規範、補助原則、計畫書範本及 96-101 年補助民間團體統計表	http://hdais.coa.gov.tw/view.php?catid=2322

政府資訊公開專區	內容說明	連結網址
預算及決算書	本場 96-101 年預算及決算書、102 及 103 年預算書	http://hdais.coa.gov.tw/view.php?catid=2323
其他公告	本場服務創新精進執行計畫等	http://hdais.coa.gov.tw/view.php?catid=2324
合議制機關之會議紀錄	本場非合議制機關	http://hdais.coa.gov.tw/view.php?catid=2325
法規命令	提供全國法規資料庫及臺灣農產品安全追溯資訊網之連結	http://hdais.coa.gov.tw/view.php?catid=2326
解釋法令	提供行政院公報資訊網之連結	http://hdais.coa.gov.tw/view.php?catid=2327
施政計畫	提供行政院研考會施政計畫管理系統、行政院農業委員會—農業政策之連結	http://hdais.coa.gov.tw/view.php?catid=2329
請願及訴願	受理民眾抱怨及檢舉不法事項之資訊	http://hdais.coa.gov.tw/view.php?catid=2330

- (2)本場網站首頁設置單一窗口信箱，主動且迅速解決農友及消費者之問題；提供最新消息及活動，主動公佈本場各類訓練或觀摩活動、病蟲害警報及新聞稿等資訊，便於查詢應用。
- (3)設置「研究成果」、「出版品」專區，介紹本場歷年育成之新品種及試驗研究成果，同時將本場核心的農業技術、為民服務與研究成果等，提供農友及消費者參考運用。
- (4)設置招標資訊專區，主動將本場招標相關資訊公告於網站供民眾瀏覽，並提供招標文件供廠商免費下載，使採購及招標透明化及更便民。

1-1-2 服務措施及出版品資訊周知度

- (1)本場於網站設置為民服務區提供服務流程、出版品銷售服務、農業服務站、農業氣象、病蟲害預測、土壤植體分析報告、常見問題

(FAQ)、相關表格下載、線上服務等 9 大類 15 項之服務措施(表 2)，提供豐富、正確、便捷及多元化資訊，以符合民眾適切需求的運用服務。

表 2. 花蓮農改場網站公開服務措施之資訊目錄

類別項目	摘要內容	網址
服務流程	有關電話詢問、email 詢問及索取刊物之服務流程	http://hdais.coa.gov.tw/view.php?catid=22
出版品銷售服務	提供出版品銷售處理流程資訊及訂購單	http://hdais.coa.gov.tw/view.php?catid=3694
本場專家群	提供專家名冊，供民眾直接聯絡	http://hdais.coa.gov.tw/view.php?catid=60
作物栽培諮詢服務	提供專家名冊，供民眾直接聯絡	http://hdais.coa.gov.tw/view.php?catid=61
農業諮詢診斷服務	對社會大眾及農民服務之單一窗口，對來場洽詢相關農業問題或索取農業相關資料、印刷品之來賓進行導引及服務。	http://hdais.coa.gov.tw/view.php?catid=62
病蟲害診斷服務	為加強指導轄區農民辦理作物病蟲害防治工作，接受農民電話詢問有關植物保護事項。	http://hdais.coa.gov.tw/view.php?catid=24
土壤及植物營養診斷服務	為加強輔導轄區內農民土壤肥料相關事項，接受農民詢問有關土壤肥料之問題。服務項目包括植物營養診斷、土壤肥力測定及施肥技術指導，以提高施肥效率，降低肥料成本，確保農產品品質，提高農民收益。	http://hdais.coa.gov.tw/view.php?catid=29
花宜土壤調查資訊	提供農民查詢土壤及氣候資訊	http://soil.hdais.gov.tw/
稻米品質診斷服務	為了使測定結果更標準並提供大量之分析，本場提供稻米成份分析儀、米粒判別機及白度計進行	http://hdais.coa.gov.tw/view.php?catid=31

類別項目	摘要內容	網址
	稻米品質診斷，希望能透過科學化、更嚴謹及快速之分析方式，提供農民朋友在栽培管理上之建議及改善方式，藉以提昇稻米品質並促進本區稻作產業發展。	
農業氣象	以每月及一週方提供農業氣象資訊，供全區農民栽培作物參考及氣象災害的防護。	http://hdais.coa.gov.tw/view.php?catid=27
病蟲害預測	每月提供病蟲害疫情發生預測及不定時提供病蟲害疫情警報等	http://hdais.coa.gov.tw/view.php?catid=30
土壤植體分析報告	即時提供農友土壤、植體、灌溉水及自製肥料等檢驗的分析結果	http://hdais.coa.gov.tw/view.php?catid=4045
常見問題(FAQ)	隨時更新民眾常見問題	http://hdais.coa.gov.tw/view.php?catid=1
相關表格下載	提供本場土壤檢測、病蟲害診斷、作物栽培諮詢等服務申請表格	http://hdais.coa.gov.tw/view.php?catid=9
線上服務	提供線上報名、線上問卷及數位學習	http://hdais.coa.gov.tw/view.php?catid=8

- (2)設置常見問題(FAQ)專區 (<http://hdais.coa.gov.tw/view.php?catid=1>)，隨時新增單一窗口信箱來信之問題及本場答覆內容，提供其他民眾參考及利用。
- (3)設置近期活動專區 (<http://hdais.coa.gov.tw/view.php?catid=33>)，主動將本場示範觀摩會、研討會、推廣活動及教育訓練等訊息刊載於網站並即時更新訊息，讓民眾隨時能夠掌握瞭解機關活動訊息，另針對場外示範田區辦理之觀摩會、說明會及發表會等活動，本場特別提供地圖及 GPS 座標，以方便欲參加之農友及民眾找到活動地點。
- (4)設置文宣品專區 (<http://hdais.coa.gov.tw/view.php?catid=751>)，提供本場免費農業技術服務、政策、法規、活動等文宣品或連結，包含合理化施肥、安全用藥、小地主大佃農、農村再生、ECFA 等政策宣導，

便於民眾查詢運用。

- (5)設置**出版品專區** (<http://hdais.coa.gov.tw/view.php?catid=5>)，登載本場發行的出版品，以呈現本場研究與輔導成果，提供學者、農民、消費者參考應用；本場訂定出版品標準作業流程及著作財產權授權同意書，取得著作權人之同意以尊重著作人之智慧財產權。專區內含年報 19 輯、農情月刊 159 期、研究彙報 30 輯、農業專訊 84 期、農技報導 104 期、技術或推廣專刊共 86 輯、食譜 17 輯，另有已停刊之推廣簡訊 35 期、農情資訊 148 期。所有出版品皆以全文呈現，可以說是一座資料豐富之「數位圖書館」。
- (6)設置**產銷班專欄** (<http://www.hdais.gov.tw/confQA>)，除連結農業產銷班組織體系資料服務系統讓民眾方便查詢相關資訊外，另將歷次產銷班座談會之提問及回答整理分成經營管理、農民福利、休耕及休漁政策、救助與補助、農業用地等部份，方便農民分類點選瀏覽，線上解答疑惑。
- (7)於首頁設置**本場新聞區** (http://hdais.coa.gov.tw/show_index.php)，主動迅速將本場各項最新技術新知、研究成果、輔導推廣等訊息對外發佈新聞稿，讓民眾即時瞭解本場各項試驗研究及示範推廣績效，102 年本場自行地區性發佈新聞稿 90 則，其中提供農委會全國性發佈 13 則，獲媒體登載共 171 則次。
- (8)於本場網站首頁右側建立連結由本場專家利用行政院農業委員會建置平台之銀柳、水生植物、青蔥、山蘇、文旦、寒梅、南瓜、丹參、金柑及當歸等 10 個農業主題館，以方便民眾快速瀏覽或檢索本場核心技術知識及相關生活化資訊。
- (9)為增進民眾對本場服務的認識及推廣本場出版的有機樂活系列好書，分別於 8 月 10 日與 9 月 28 日在花蓮好事集舉辦 2 場次農業推廣教育活動，透過趣味的 DIY、農業知識有獎徵答及出版品展售等活動，吸引民眾參加、達到宣導的目的，共計 405 人次參與。
- (10)102 年新增建置本場出版品銷售服務資訊 (<http://hdais.coa.gov.tw/view.php?catid=3694>)，由單一服務窗口提供銷售服務，方便民眾直接在本場購買，亦提供通訊購書服務，民眾不必親自到場，省去多跑一趟到書局才能買書的不便。
- (11)為增加民眾對本場出版品的接受度，以強化推廣農業輔導成果，在

農業技術刊物外，本場亦積極出版一系列軟性農業專刊，主題涵蓋農村創新發展、農民轉型、有機村休閒旅遊、原住民部落農業新氣象等，透過故事性的描述打動讀者，並著重這些刊物的美編，力求賞心悅目以吸引讀者的目光。

The image shows a screenshot of the website for the Hualien District Agricultural Research and Extension Station. The header includes the organization's name and logo. A navigation menu is visible on the left, with '出版品銷售服務' (Publication Sales Service) highlighted in red. The main content area features a flowchart titled '填寫花蓮區農業改良場出版品訂購表送 (親送、email、傳真、郵寄) 農民暨消費者單一服務窗口' (Fill out the Hualien District Agricultural Research and Extension Station publication order form and send it to the single service window for farmers and consumers via hand delivery, email, fax, or mail).

```

    graph TD
      Start[填寫花蓮區農業改良場出版品訂購表送 (親送、email、傳真、郵寄) 農民暨消費者單一服務窗口] --> Q1{單一窗口受理後，確認該訂購書籍是否仍有庫存}
      Q1 -- 否 --> R1[向訂購人婉轉說明無法提供，若已付款則全數退回]
      Q1 -- 是 --> Q2{單一窗口確認訂購人是否付款}
      Q2 -- 否 --> R2[該筆訂單不處理]
      Q2 -- 是 --> P1[親自付款]
      Q2 -- 是 --> P2[公庫匯款]
      Q2 -- 是 --> P3[郵局現金袋]
      P1 --> R3[當場交付訂購書籍]
      R3 --> R4[單一窗口至出納代繳現金]
      P2 --> R5[出納確認入帳]
      P3 --> R6[單一窗口至出納代繳現金]
      R4 --> R7[單一窗口將收據當場交付訂購人]
      R5 --> R8[出納製作收據發核]
      R6 --> R9[若需找零，以等值郵票併同收據、書籍寄回訂購人]
      R8 --> R10[收據送交單一窗口]
      R9 --> R11[單一窗口將收據及書籍寄出，並確認送達]
      R10 --> R7
      R10 --> R11
  
```

▲新增出版品銷售服務並公告於網站

1-1-3 資訊內容正確程度

- (1)本場訂定網頁資料更新標準作業程序(附件 8)，並落實執行以確保網站資料內容正確，並有專人負責維護網站資料上傳與下線，隨時注意網站內容的正確性及時效性，即時更新網站內容，並每日紀錄網站異動情形，本場網站隨時保持連線正常，網站資訊內容正確率達 100%。
- (2)本場網站連結其他機關網站時，以另開視窗呈現，並由專人負責每月不定期抽測 2 次(附件 9)，比對農業資訊相關網站連接位址之正確率，102 年抽測各網站連接位址正確率達 100%。另不定時利用研考會提供的無障礙檢測軟體 **Freego** 進行自我檢測，以確保網站符合無障礙可及性設計之規範。
- (3)為避免使用者不小心觸法，網站首頁下方特別註明本場網站內容係為學術研究成果，不得引用於產品及食品之標示、宣傳及廣告。

2. 資訊檢索完整性與便捷性

2-1 資訊檢索服務妥適性及友善程度

- 2-1-1** 本場網站資訊內容朝行政機關電子資料流通實施要點及行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範之方向進行分類，包括公報、公告、法令、電子表單、施政計畫、機關活動、新聞等。網站資訊標示則配合電子化政府入口網提供分類檢索，且符合詮釋資料及檢索分類規範，目前網站可供下載附件(doc、pdf 檔案)) 達 11,179 筆，比較 101 年 9,610 筆，成長 16.3%。
- 2-1-2** 網站提供檢索服務(http://hdais.coa.gov.tw/search_wg.php)，搜尋模式包括精確、智慧、模糊等檢索方式，搜尋類型包括僅網頁、僅文件、網頁與文件等，以方便農民、消費者及同仁查詢所需資料。
- 2-1-3** 本場網頁版面以符合民眾需求的人性化配置，為方便農民及消費者查詢所需資訊及瀏覽，網站亦設置網站地圖及快速鍵導覽功能，讓來訪的民眾快速了解網站的架構及提供的內容；另為身障人士提供更友善的服務，本場 96 年已建置完成網路無障礙空間，通過 A+無障礙網頁檢測。

(二) 線上服務及電子參與

本場提供單一窗口信箱、線上報名、問卷調查等 11 項重要為民服務之線上服務，在接獲農友或消費者線上申請後，以電子郵件或電話回覆，並視實際需求安排實地訪視，頗獲農友好評，今年度未再增加線上服務項目，其中受理單一窗口信箱共計 158 件。積極運用網路免費資源，提供民眾瞭解轄區農業現況及本場業務資訊，利用 google maps 建置花蓮及宜蘭地區休閒農業導覽，標示轄區 163 個據點，各地圖檢視次數累計達 78,105 次；建置本場 YouTube 專屬頻道，上傳業務簡介等 103 支影片，觀看次數累計達 49,244 次。為提升電子參與多樣性，設置銀柳、水生植物、青蔥、山蘇、文旦、寒梅、南瓜、丹參、金柑及當歸等 10 個農業主題館，提供作為與民眾意見交流之平台。

因應智慧型手機普及化，102 年度開發完成上線「花宜農情 WAY」APP，提供消費者花宜地區農村有機樂活休閒旅遊資訊及行程規劃功能，並提供農友即時最新農業訊息，方便使用者透過手機即可獲得相關資訊，本程式具備 Android 及 iOS 兩種版本，符合大眾使用需求，提供給農友及民眾更便利的行動化服務。

1. 線上服務量能擴展性

1-1 線上服務提供及使用情形

1-1-1 線上服務量能

- (1) 本場網站提供之線上服務，計有場長信箱、單一窗口信箱、作物栽培諮詢服務、作物病蟲害診斷服務、土壤及植物營養診斷服務、作物病蟲害疫情警報、農業氣象服務、線上報名、問卷調查、數位學習等 10 項。
- (2) 為加強推廣本場線上服務量能，善用免費網路資源 google maps (<http://maps.google.com/maps/user?uid=216640603235012418355&hl=zh-TW&ptab=2>)，建置花蓮及宜蘭地區休閒農業導覽，標示轄區 21 個鄉、鎮、市、共 163 個休閒農業相關據點，提供特色介紹、聯絡電話、地址及景點照片等讓民眾知悉，透過 google maps 提供之街景服務及路徑規劃功能，協助民眾規劃旅遊行程及到達該地，各地圖檢視次數累計達 78,105 次。



▲本場利用 google maps 建置轄區有機村景點等休閒農業據點，圖文並茂外，更明確指出所在位置。



▲在地圖上點選個別鄉鎮可查詢有機休閒相關資訊

(3)今年度本場官網內「花宜地區休閒導覽」網頁 (http://hdais.coa.gov.tw/map_show.php)，以地圖視覺化的方式將農業易遊網內之有機村與有機專區資訊及本場 google 地圖的資料結合呈現，可在地圖上依鄉鎮別查詢宜花地區有機或休閒農業相關地點資訊，提供使用者一站式查詢。

(4)為加強服務農民學院學員，取得學員書面同意後，本場在學員結訓後不定時發送 email 通知，有關本場各項講習訓練、示範觀摩活動的訊息，並寄送電子版農業月刊及農業專訊等出版品，讓學員在課後有不斷充實自己農業技能的機會。

(5)本場網站提供 RSS 訂閱服務，農友及民眾訂閱後，只要打開 RSS 閱讀器就可馬上接收本場最新消息、近期活動、招標資訊、技轉公告、花蓮區農情月刊、花蓮區農業專訊等資訊。

(6)本場網站電子報會員數目前為 1,685 人，較 101 年的會員數 1,435 人成長了 17.4%，主動即時提供本場農情月刊、農業專訊及各項活動

訊息予農友及民眾。

- (7) 網站提供線上報名服務，農友及民眾只要加入會員後即可進行線上報名本場辦理之觀摩會、研討會及教育訓練等活動，個人資料不必重複輸入。
- (8) 於網站提供民眾抱怨及服務意見滿意度調查表 2 項電子表單。
- (9) 本場設有圖書室，編列有經費，逐年充實館藏資料，至目前為止館藏已有 18,791 本，並隨時將新進書刊相關資訊刊載於本場電子布告欄，即時提供同仁參閱，亦提供讀者線上服務，方便查詢借閱紀錄及預約圖書。
- (10) 本場同仁透過數位學習專區進行線上學習，本機關公務人員數位學習總時數 1,382 小時/47 人，平均每人為 29.4 小時，遠超過每人 5 小時之規定。

- (11) 為推廣本場推動有機樂活廊道之成果及促進當地有機深度遊之發展，今年度完成建置「花宜農情 WAY」App，係針對轄區有機農業及旅遊相關資訊，提供給農友及民眾行動化的服務，力求操作簡便、容易上手。在旅遊服務方面，利用手機的 GPS 功



能，在 google 地圖上呈現使用者周邊相關景點，再利用 google 地圖的導航功能，引導使用者前往景點，本 App 更提供有機村旅遊套裝行程的規劃建議，透過自訂行程的功能，讓使用者可依喜好增減相關農村文化及美食的旅遊景點，建立個人化的遊程。在資訊服務方面，介紹花宜地區農村樂活人物，隨時提供本場相關樂活農業資訊，包括研習活動及食譜等出版品，又為服務轄區廣大農友，設置農友報報專區，將農友關心的農情報導、觀摩活動、病蟲害防治訊息等集中於此，並與官網資料同步更新。

(12)今年度新增建置技術授權網頁，將歷年技轉成果公布於此，提供各授權廠商的連絡電話、地址或電子郵件信箱，除了宣導成果外，更方便有興趣的民眾或業者直接與該廠商聯繫，促進技轉成果效益放大。

1-1-2 線上服務推廣績效

(1)分別在宜蘭及花蓮縣共辦理 4 場次農產品產銷履歷制度教育訓練課程，共輔導 93 人上網操作農產品產銷履歷追溯系統，課程介紹現行產銷履歷發展與推廣，並讓學員上機操作該系統，後續可協助推廣鼓勵周遭農友使用。



▲推廣農友使用農產品產銷履歷追溯系統

(2)「花宜農情 WAY」App 分別於 11 月底及 12 月初上架於 Google Play 及 App store，利用 12 月 6 日農民學院學員回娘家的活動辦理 App 使用說明會，推廣人數達 110 人。

1-1-3 電子表單簡化績效

(1)本場於 MyEGov 提供共 7 種申辦表單之下載功能，包括：作物病蟲害診斷服務申請表、作物栽培諮詢服務申請表、土壤樣品分析項目申請表、植體樣品分析項目申請表、有機資材樣品分析項目申請表、水體樣品分析項目申請表、花蓮農改場服務農民有關農業技術及疑難問題申請表。

(2)本場網站服務的對象大都針對農民，提供的服務包括農業知識與技術資料，如作物栽培技術、病蟲害防治、農業機械研發、土壤肥力及植體營養檢測等資料。本場積極於網頁中提供豐富的資訊給農民及一般大眾，相對的也減少詢問的案件，有效減少電子表單的使用，

本場將持續豐富網頁內容、定期更新、隨時提供最新資訊，以強化為民服務的效能。

- (3)設置招標公告專區 (<http://hdais.coa.gov.tw/view.php?catid=525>)，提供本場採購資訊服務，包括書面之公共工程及採購契約之電子領標文件，同時連結政府電子採購網以強化服務效能。

2.電子參與多樣性

2-1 電子參與多元化程度

2-1-1 網站設立單一窗口網路意見箱

(http://hdais.coa.gov.tw/hdais_service_mail.php?func=2)，運用本場農民服務信箱函件答覆內容摘要表，管理答覆作業流程及回應內容，提供民眾網路溝通環境，使民眾意見有參與表達之機會或詢問專業栽培技術及本場服務項目相關問題。

- 2-1-2 積極運用網路提供民眾參與機會，並提供最方便的參與方式與建立回應機制，透過 YouTube (<http://www.youtube.com/user/hdares2009>) 上傳本場相關核心技術觀摩會及示範推廣影片，目前共有業務簡介、作物合理化施肥、栽培管理技術、研討會、觀摩會及成果發表會等 103 支影片，觀看次數累計達 49,244 次，方便農友線上瀏覽學習，亦讓民眾對本場之研究與推廣工作有深入之了解。



▲本場建置 YouTube 專屬頻道增加民眾參與本場活動的管道

2-1-3 運用農委會農業知識管理網絡系統，積極上傳本場知識文件，今年上傳達 776 則，讓農民及消費者透過農業知識入口網

(<http://kmweb.coa.gov.tw/Category/categorylist.aspx?CategoryId=&ActorType=000&t=a>) 的檢索方式，可以搜尋本場及其他農業機關上傳的各項農業相關資訊，方便且實用，亦提供農業知識家 (<http://kmweb.coa.gov.tw/knowledge/>) 平台作為線上發問及解答之 web2.0 互動功能，讓專家或網友回答民眾提問之問題。

2-1-4 由本場各產業領域的專家運用行政院農業委員會建置之平台 (<http://kmweb.coa.gov.tw/SubjectList.aspx>)，設置銀柳、水生植物、青蔥、山蘇、文旦、寒梅、南瓜、丹參、金柑及當歸等 10 個農業主題館，各館內容均精采豐富，不斷新增相關資料充實內容，102 年文字及影音資料合計達 4,452 則，較去年 3,716 則成長了 20%，提供農民取得農業生產及經營管理之核心知識，兼具趣味性，可以有效吸引大眾瀏覽網頁。以當歸主題館為例，內容包括當歸新聞、典故、保健、栽培管理、資訊交流及統計年報等單元，除文字資料外，並提供當歸料理教學等影片。各館並提供會員網友「我要發問」之功能，強化與民眾互動及回應。



▲102 年新增~金柑主題館



▲102 年新增~當歸主題館



▲當歸水餃教學影片

2-1-5 為促進本場與分場間資訊即時共享，減少分場同仁往返本場的次數，以加強蘭陽地區的服務，利用國家高速網路與計算中心開發之 Colife 線上會議系統 (<http://colife.nchc.org.tw/activity.aspx>)，設置本場與分場間之簡易視訊會議系統，讓兩地 4 間會議室現場的影像及聲音可以即時對傳，方便同仁及更多農友就地共同參與相關會議及講習。



▲本場使用 Colife 視訊系統，傳播即時資訊

2-1-6 網站建立會員系統 (http://hdais.coa.gov.tw/member.php?sub_list=join)，以自動發送農情月刊、農業專訊及活動訊息電子報，會員不必上本場網站，即可透過電子信箱收到最新資訊，並可利用線上報名系統進行觀摩會、研討會及教育訓練之報名。另在徵得農民學院學員同意後，本場主動將其加入網站會員，以提供學員本項 email 通知服務。

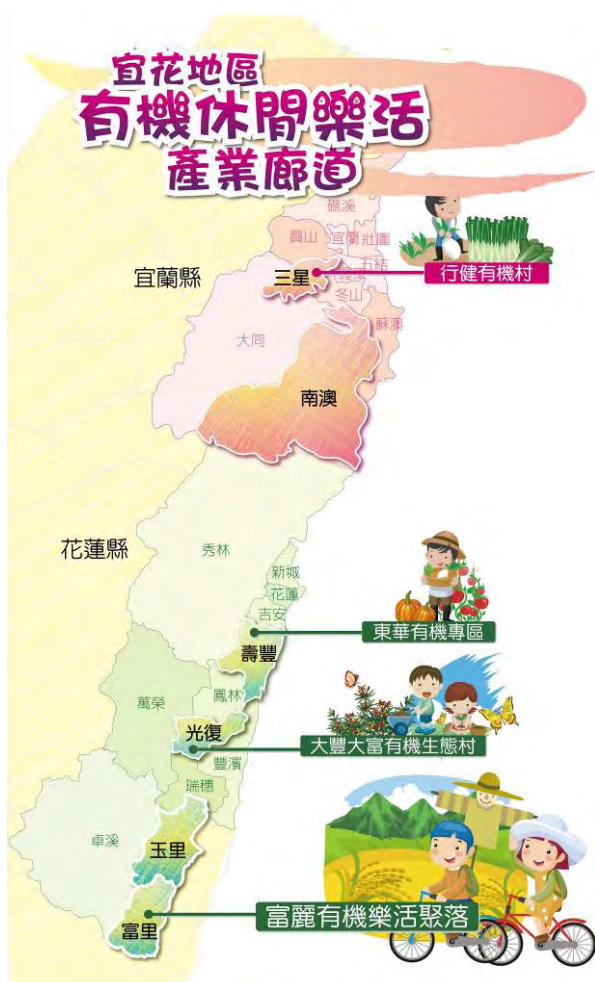
2-1-7 利用農委會**田邊好幫手**網站 (<http://m.coa.gov.tw/>) 發布轄區農業氣象、作物病蟲害疫情預測及重要農業新聞等重大訊息，增加本場官網之外的網路傳播管道，讓更多農友可以接收到重要農業訊息。並利用該網站後台系統的簡訊發布功能，在颱風侵襲前後即時發布防颱及災後復耕之訊息，讓農友透過手機快速知悉。

三、創新增值服務

原住民為本場轄區內使宜花地區呈現出獨特的地方特色的重要的族群。近年來由於環保意識高張加上樂活盛行，不少各地的新住民暫時告別原本的生活，移民或返回花東開啟樂活農夫的新生活，為東部地區注入一股新的生命力。為了輔導原住民建立以農業作為穩定經濟基礎的目標，以及協助花東新住民發揮對農業的熱情，同時也推展有機農業，本場同仁整合了驗證、輔導與創新的工作，秉持著為民服務的一貫熱忱，堅持以不只是把事情做對與做完；更要把事情做到最好的態度，進行有價值的整合性創新服務，謹以範例說明如下：

(一) 有價值的創新服務

1. 建立六級有機產業—打造光復手工黑糖



▲本場將轄區內有機村落由眾多個單一點逐步擴大，形成由宜蘭、花蓮有機廊道

所謂的六級產業，即是整合了農產品的生產（一級）、加工（二級）與行銷（三級），發揮 $1 \times 2 \times 3 = 6$ 加乘效果的產業。為了推動安全農業政策，多年來本場即長期以轄區自然無污染的優勢大力推動有機農業，積極輔導整合富里有機產業群聚（羅山村、竹田村、石牌村、永豐村、豐南村）、大豐大富有機生態村、三星行健有機村、東華有機專區等地點有機農業發展。

但由於東部地區雖然具有發展有機農業得天獨厚的地理優勢，卻因交通不便以及內需不多，有機農業的成果必須藉由休閒旅遊發展的引入帶來人潮，並配合網路行銷等方式長期經營，才能協助農民將耕耘的成果轉換為經濟效益的收入，以便支持農民繼續堅持於環境友善的有機。

因此，將轄區內有機村落由眾多個單一點逐步擴大，形成由宜

蘭、花蓮至台東的一個有機廊道，即是發展農業觀光極為重要的作法。同時，運用在地原有的文化特色與自然景觀，有效將各地區發展為具有獨特性的有機聚落，才能發展成為經濟上具有可期待性足以長久經營的休憩景點。

在本場多年的努力之下，有機聚落串成廊道已然成型，但是對農民來說，耕田容易，但要發展六級產業需要的加工與行銷，卻是說得簡單但卻很不容易做到的事。

本場同仁秉持積極服務的熱忱與服務到家的精神，協助大豐大富有機村做到了轉型發展六級產業的目標，建立了有機農業永續經營的範例，為地方上帶來的不只是有機栽培面積的擴增或驗證，也帶來未來努力的新目標。



▲本場協助花蓮縣光復鄉大豐大富有機村轉型有機永續經營

有機甘蔗做的手工黑糖在大豐大富買得到

今(102)年夏天，花蓮縣政府在光復鄉大農大富平地森林遊樂區舉辦花蓮翱翔季熱氣球活動，園區周邊的大豐大富村民意外的因為手工黑糖發了一筆小財。

大豐大富地區舊稱「大和」，打從日據時期起，就普遍種植甘蔗提供給現今的光復糖廠做為製糖的原料，長期以來甘蔗種植一直是當地居民主要的收入，一直到民國 91 年台糖公司停止生產砂糖，情況才有變化。

由於本區土地大多隸屬糖廠，當地居民主要為光復前即被招募來的「蔗工」或者為承攬甘蔗生產作業之包商與雇工，他們雖嫻熟甘蔗栽培知識，但對於機械化製糖程序與分工並不了解，使得居民對做糖雖然有一些接觸，卻沒有任何一個人具備完整的製糖技術。在光復糖廠停止製糖之後，村民頓失生計來源，加上工作機會減少，青壯人口外移，大部分甘蔗田只能任其荒廢。居住於大富村的簡水田先生因為不捨蔗園風景消失，還保留了一小片蔗園在田裡，採用無毒栽培的方式種植。

為了推動有機農業，繼羅山有機村後，花蓮場選定擁有天然環境優勢的大豐大富，作為推動有機廊道的重點發展地區。原先改良場輔導的作物品項以水稻、大豆、野菜為主，協助農友轉作有機及輔導申請驗證，提高產值。然而在深入了解地方文化、物產及現況之後，發現「甘蔗」與「蔗工」歷史人文，乃是本地的一大特色。此外，花蓮場曾於 100 年委託東華大學環境學院宋秉明老師所進行的「東部有機休閒產業研究」，曾對本區進行相關資源盤點與分析規劃，研究結果亦建議本區可朝向發展甘蔗與黑糖產業。於是本場在大豐大富的輔導開始朝向甘蔗產業推展，期望建構出有地方特色的有機村。



▲簡水田農友帶民眾到田裡進行甘蔗栽培的解說

一開始從一級的生產面向出發。在輔導簡水田先生的甘蔗田進行有機驗證的同時，同仁發現地方上有意願進行手工黑糖的研製，但過往村中只會種甘蔗，數十年來地方上並沒有建立起黑糖製作技術。雖然期間村民也曾經嘗試自行研發但不成功，也想要拜師學藝，但一直未能如願。



▲大豐大富居民拜訪潘進添師傅學習手工製糖

由於本場同時亦有輔導富里鄉發展有機聚落。在富里鄉永豐村，曾有一座以生產紅糖為主的「東山糖廠」，即便後來已歇業，但製糖技術還留存在老員工的記憶中，為保存製糖技術與歷史，花蓮農改場與富里鄉農會共同輔導成立鯉溪黑糖工場。於是，本場同仁遂居中牽線，商請鯉溪黑糖工場潘進添師傅指導，邀集大豐大富村民拜訪潘師傅學習製糖的技術。

在潘師傅夫婦毫不藏私的指導下，令村民充滿對製糖的信心，目前大豐大富村已經有環頸雉協會張憲堂夫婦、大富社區協會黃繼承師傅，以及簡水田夫婦等，共三處製作手工黑糖販售。102年度，本場並與林務局委託社區生態旅遊規劃輔導單位宋秉明老師團隊合作，透過一次次地演練與修正，開發出數種與蔗糖相關的加工品及DIY體驗活動，並推出以甘蔗/蔗糖為主題的社區小旅行遊程。

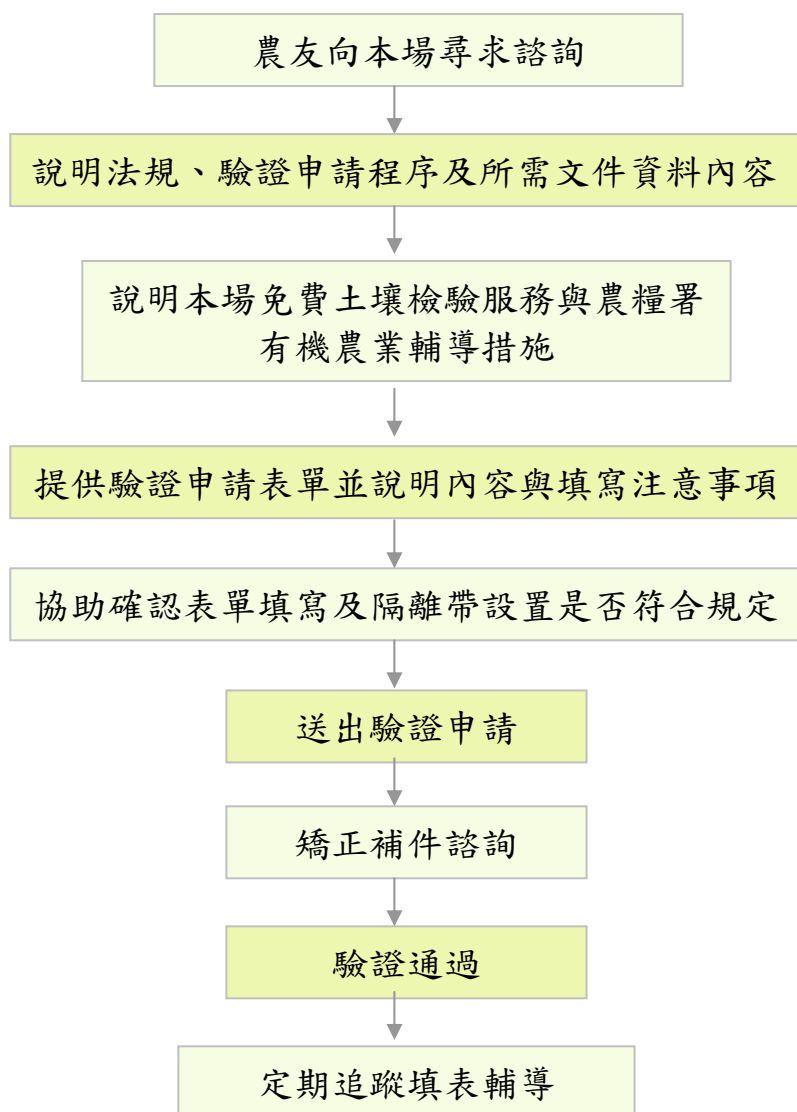
目前甘蔗的栽培管理也在提升黑糖品質的目標驅動下，從粗放的無毒不噴藥也不太管的狀態，進化到精緻的管理，本場亦提供赤眼卵寄生蜂片，協助以生物防治甘蔗螟蟲。另有五、六分地的面積，已由本場同仁協助輔導通過有機驗證，生產有別於他處，以有機甘蔗為原料的手工黑糖。在產品包裝部分，本場亦開設課程，邀請居民與講師討論，提供包裝設計與標示建議，增加產品的吸引力。

受到鼓勵後，大豐大富居民對甘蔗與手工黑糖的發展非常有信心，也正朝向擴大甘蔗的栽培面積。在本場同仁的積極介入協助後，大豐大富社區的知名度正逐漸打開，各界通力合作將觀光資源引入，使原本人口外移及人口老化的狀況逐漸發生改變。大豐大富的手工黑糖，一路走來花蓮場同仁全方位的協助與陪伴是不可或缺的重要推手。大和手工黑糖的誕生，可以算是個雖然辛苦，但卻很甜蜜的過程。

2. 全方位服務到家—有機驗證輔導

近年來，已有多位農友透過本場的服務，成功申請通過有機驗證。在宜花地區有很多從事環境友善的農友，儘管擁有豐富的農事經驗，但對於有機驗證的相關法規與程序往往不甚了解，也不清楚公部門提供的有機農業輔導措施與相關補助有哪些，因此常會因坊間傳聞、擔心驗證費用過高或申請過程繁複，因而對申請有機驗證裹足不前。然而，通過有機驗證對於通路推廣與農友收益提升有不小的助益。因此，花蓮農改場特別配有專人提供農友有機驗證申請諮詢服務，而且體諒農友田間工作辛苦，特別是對於偏鄉部落的地區，儘可能總是帶著驗證書表服務到家。雖然這麼做會大幅增加工作時間，但對於農友的驗證申請，卻往往具有臨門一腳的效果。例如卓溪鄉崙山部落一塊 1.35 公頃種苦茶與柑橘的土地，就在最近（102 年 12 月）才剛通過驗證，成為崙山苦茶籽邁入有機的重要里程碑。

本場之有機驗證輔導流程大致如下：



由於農友的年歲與資歷不等，在輔導驗證的過程需要視個別農友的情況調整輔導方式。目前幾個類型農友的輔導方式如下：

(1) 新手農友：

這類農友主要是認同有機理念並嚮往農村生活的新農民，以及返鄉接手祖傳田地的農民子弟，通常擁有較好的文字駕馭能力，能自行閱讀及填寫法規和表單，惟因農事資歷尚淺，大部分的輔導重點在提供栽培及病蟲害防治等專業資料、提供農業課程及活動資訊，並轉介農民給本場適當的專業人員輔導，提升農友的農業知識，也陪伴成長提供信心。



▲本場提供新手農友農業專業栽培技術服務

(2) 青壯年農友：

務農已有一段時間且對作物環境與栽培管理已具有一定的把握，在輔導驗證時主要在於矯正觀念，釐清有機准用的方法與資材，避免農友在轉型的過程中發生資才誤用導致驗證失敗。此外，也需要適時安排專業人員現場訪視，協助調整栽培模式以符合有機規範，同時也需要協助農友確認申請表單的正確性。

(3) 中高齡農友：

對於「拿鋤頭比拿筆輕鬆」的老前輩農友來說，法規資料和申請表單的閱讀及填寫是十分吃力的事，因此輔導人員的角色就是將生硬的法規和表單文字以口語化的描述逐條翻譯給農友聽懂，並反覆確認農友對於法規與表單的理解情形，必要時，也會協助眼力不便的農友填寫申請表。

(4) 偏鄉社區及部落：

由於轄區幅員廣闊，位於交通不便處的部落，本場體諒農友的忙碌的方式是組織各領域專長人員的團隊主動到部落辦理說明會，提供包括有機驗證申請諮詢在內之全方位服務。



▲本場深入部落向居民說明驗證申請的程序，並協助填寫驗證申請書

有機是條正確但不是理所當然一定成功的路，有機栽培沒有 SOP，得視各種環境與土壤氣候條件、作物生長情形以及市場需求情況，時時觀察並調整，過程充滿挑戰，農友輔導工作也是如此。除了專業技術外，主動關懷及愛心與耐心的付出也是不可或缺的。農友與輔導人員在驗證的過程裡，總會逐漸發展出革命情感。看到農友成功，就是輔導人員最大的欣慰。



▲本場提供有機栽培輔導以及驗證服務

水璉部落的新希望—有機驗證

壽豐鄉吉偉帝庵原住民部落發展協會理事長吳國民先生是水璉社區的在地人，但年輕時跟大家一樣到都市討生活，最近為了部落的發展以及想幫部落做一些事，從都會區回到故鄉—水璉，並透過政府資源申請計畫，包括勞委會多元就業方案、水保局花蓮分局環境綠美化營造計畫(農村美學)、僱工購料營造計畫(窳陋空間改善)、花蓮縣政府社會處的吉偉帝庵銀髮站社區長者日托服務計畫等，提供部落中壯年居民有工作及固定收入，協助社區老人並教導社區孩童學習部落傳統歌謠及舞蹈，希望為部落盡些心力，讓沉寂的水璉村注入新活水。

早年(2002)水璉社區居民曾經參訪花蓮場，並觀摩台灣百合育苗技術。由於水璉是野百合故鄉的名號，居民因此有了復育台灣百合的想法。本場曾經提供台灣百合種子，並教導居民如何播種育苗、進行二階段穴盤苗假植、再經過盆植等作業，終於在 2003 年讓台灣百合重新在水璉社區綻放。

最近(2011)因為水保局鄉村美學推廣規劃農村景觀綠美化競賽計畫，讓本場同仁再次進入水璉社區並與吳國民先生接觸。吳理事長希望經由改良場的輔導，讓部落能有更多樣化農作物栽培生產，增加經濟來源以便改善居民生活品質。有感於吳理事長對社區的無私付出，同時也希望協助部勾劃出未來的發展願景，本場同仁遂決定傾盡全力先就栽培技術與驗證兩方面加以協助，未來在視產銷得情況導入加工輔導。



▲本場同仁深入水璉部落，說明驗證申請程序

由於吳理事長在自家農田種植有山蘇、咖啡、番龍眼、黃藤、柳丁、文旦等農作物，但栽培管理採取粗放式耕作，無法有效確保產量與品質，本場評估後覺得導入有機驗證有助於提高產品價值，因此從今年 7 月開始進行有機驗證輔導，將法規、驗證申請程序及所需文件資料內容詳實敘明，

免費土壤檢驗服務並提供驗證申請表單與填寫注意事項，在 1 個月內密集輔導之後幫忙送出驗證申請，總共申請 3 筆土地共 1.2 公頃，經過驗證機構取樣及實地勘查與化驗，很快地在 11 月下旬通過有機驗證。

在此同時，本場也積極投入作物栽培輔導工作，提供包含甜玉米、南瓜及本場育成的冬瓜花蓮 1 號品種等短期作物種苗以提高現金的回收率，並輔導以棚架及露地二種模式栽培確保穩定的品質，提高農產品的競爭力，也協助進行原生百合種植復育，營造部落景觀。全方位的服務，希望能加速水璉部落經營出一條屬於自己、有特色有風格的路。



▲抱著收成的冬瓜花蓮 1 號，吳國民先生笑開懷

3. 活化荒蕪農田，再造部落新希望—原住民有機農業輔導

本場轄區宜蘭、花蓮等地，大多為原住民鄉鎮，因此原鄉部落輔導一向是本場重點工作，而102年4月農委會陳保基主委指示，各試驗改良場所應以輔導原鄉部落推動有機農業，以帶動地區產業群聚發展，故本場更加強辦理相關試驗研發及訓練，並且深入部落配合當地需求，提供包含品種引進、栽培技術傳授、施肥、除草、病蟲害防治、申請有機驗證等全面性的輔導。

針對各個部落不同需求，本場因地制宜、各有輔導配套：宜蘭縣大同地區四季及南山部落，本場輔導轉作高冷花卉；花蓮縣光復鄉邦查有機農場，本場協助建立有機大豆以及小麥栽培技術；瑞穗鄉奇美部落專攻有機雜糧—紅豆、小麥以及小米等作物，本場將持續輔導相關栽培技術以及舉辦農業專業訓練；玉里鎮崙山部落協助建立梅醋釀製的裝瓶殺菌，與製作苦茶粉技術；豐濱鄉港口部落，今年稻米面積已近6公頃，本場積極輔導其有機驗證申請。為發揮群聚效應，本場至鄰近之靜浦部落輔導其作物有機肥培技術，以及有機水稻栽培管理輔導；富里鄉豐南部落，本場輔導水稻生態工法，為營造生態環境，目前已種植金花石蒜、台灣百合以及百子蓮等植栽；秀林鄉佳民部落，亦有意願配合休耕地活化等政策，本場黃鵬場長已指示相關野菜、加工以及植物保護同仁前往關心。



▲本場至崙山部落輔導米醋製作



▲本場輔導佳民部落休耕地轉作

在輔導過程中，本場在乎的不只是引進栽培技術或拓展有機栽培面積，更在乎協助部落族人實踐部落的願景，發展特色，再造部落新希望。

恢復傳統梯田的海稻米

港口部落已休耕二十餘年，是甚麼原因讓荒煙蔓草的港口批上金黃的稻浪？港口復耕的靈魂人物舒米如妮表示只是想要復育土地、拒絕民宿的擴張，沒想到水稻一種下之後，族人全都希望稻米未來可以量產銷售，而這六公頃的土地也變成了他們的一個新希望。「在這個過程中，最早是我推著他們，但現在是他們督促著我，形成了一個相互推移的過程。」

藉由這個契機，在林務局將斷流二十餘年之灌溉水路修繕完成並協助整地約六公頃餘之後，花蓮農改場立即接棒和部落討論了解狀況，成立水稻復耕技術服務團，引進優良的栽培技術並決定以有機為主軸，做出與傳統的區隔。

包含整地指導、土壤檢驗、品種推薦、接洽稻種與育苗插秧及栽培技術協助，花蓮農改場技術服務團從 101 年起全程陪伴。開始至今的兩年兩期作中，並於 101 年舉辦 3 場、102 年舉辦 2 場的有機水稻栽培技術與加工行銷講習，針對不同栽培時期所遭遇之栽培問題，配合稻作與植物保護研究室同仁週週前往關切，使水稻每株頭好壯壯，並於一片金黃稻浪的黃熟期舉辦觀摩會，邀集部落工作團隊分享喜悅。

在大家共同努力下，使休耕二十餘年之海稻米以「米粃流」正式命名並自行販售。米粃流不但代表著林務局、花改場與部落共同的努力成果，更結合復耕推動者舒米如妮巧思設計與春暉啟能中心孩子們的巧手精美包裝，使米粃流獨一無二意義非凡，目前部落已有 26 戶加入復耕，耕種著六公頃餘的水稻梯田，這樣的光景彷彿回到二十餘年前充滿活力與生機的部落生活，讓部落的耆老們感動不已。

這些海稻米在首批收割後被命名為「米粃流」，米粃流是「互助」的意思，意味著你幫我、我幫你，一起完成工作，而這也是阿美族社會中重要的傳統精神，其實這些得來不易的稻米，的確是得到許多的幫助而生。過



▲催生「米粃流」的地方上靈魂人物舒米如妮

程中，林務局及縣政府合作修復水圳、光豐農會協助運送及精碾包裝，花蓮農改場則是主動聯繫，協助族人進行整地復耕及輔導有機農業。現在的「米粳流」不僅僅限於復耕的海稻米，港口部落更結合部落文化特色作物「大葉田香」開發玄米基底的「舒米茶」與米香，並嘗試原住民特色野菜栽培，也為港口部落帶來更多樣化的風貌。

「米粳流」第二代選用了與第一代相同的人氣香米品種「台梗4號」外，也貼心考慮非香米消費客群，在花蓮農改場建議下試種了適合有機栽培的品種「台梗2號」，兩種不同特色的米飯風味皆讓部落村民深深喜歡，包裝上傳承了米粳流充買愛心的麻布小包外，更引進維持新鮮的真空包裝，在品質上更加分。港口部落吸收了第一代的經驗，在栽培上也漸漸步上軌道，第二代的栽培規模約六公頃餘，稻穀產量約每公頃3600公斤，比第一代的成績更為亮眼，也讓部落工作團隊對於未來深具信心。



港口部落純淨的環境與豐富的有機質與生態環境，恰好適合發展有機栽培，這個觀念也與舒米的想法不謀而合，除了復耕過程中全程以有機栽培操作以外，本場也全力輔導有機驗證申請，輔導過程中遭遇最大的困難就是申請文件的準備與和部落村民的溝通，由於復耕地所屬地主眾多，必須獲得所有人的同意，同時不曾提筆的部落農友對於文件的準備與整理時在一竅不通。在透過本場有機驗證專業輔導人員，以及輔導團隊陪伴下完成了驗證申請書的撰寫並提送，階段性的解決了當前有機驗證申請的困難。

花蓮農改場輔導團隊一路陪伴，花費心力、克服了種種困難之後，最後終於，「米粳流」得以展現在世人面前。「從最早的一片荒蕪，到如今的稻海相連，連我自己都沒想到結果能如此完美，感覺真是太高興了！」不禁讓部落與輔導團隊又是高興、又是欣慰。

4. 樂活農業健康人生--文旦健康管理輔導

文旦是花蓮地區非常重要的果樹，花蓮農改場對文旦栽培產業的投入是不計成本全年無休的。文旦的採收期是中秋節之前，但想要享有好的品質，果樹的照顧需要從前一年果實採收後就開始。

花蓮農改場提供採收後禮肥肥培管理、合理化施肥、整枝修剪、病蟲害整合防治、生育期枝梢管理、追肥肥培管理、土壤與植體採樣、採收期判斷、甚至包含加工等各項相關技術的講習，最近五年來從基礎的合理化施肥開始，講習的內容逐漸擴增為全面化，場次也從每產期週年各代表性地區



▲好吃的文旦從小顆起就要好好照顧

一兩場（98~99年期），增加為半年一次（99-100年期）。100-101年的生長期間在宜蘭與花蓮總共辦理了15場次，101-102年的生長期間講習的場次擴增為29場次，目前已進入102-103年的生長期間，近五年的期間累計相關講習已達61場次以上。且足跡遍佈轄區各農友果園，將講習搬到果園，方便農友就近參加獲得重要的訊息，也增加農友相互觀摩分享的機會。

目前文旦健康管理輔導運作的方式，原則上每個月在宜蘭及花蓮都會辦理一個場次的講習，實際帶領農友進行當季果樹經營該做的事，由於講習會重點只針對當月之栽培管理作業，重點清楚簡明，果農現學現用，直接而有效的提高了果園管理成效。



▲文旦健康管理品質評比

為了進一步深化文旦果農對健康管理制度的認識與採行，本場亦輔導瑞穗鄉農會辦理「文旦健康管理暨品質評鑑活動」，在例行的文旦果品品質評鑑項目之外，還新增文旦果園健康管理技術評鑑項目，針對各項健康管理的技術項目進行評鑑活動，進一步深化果農對於文旦健康管理的認識，並加強果

農採行健康管理制度的意願。本場輔導同仁也會針對果農的需求，提供果園現場問題諮詢與技術輔導服務，針對情況不一的個別果園，提供客製化的栽培技術輔導，有效解決果園病蟲害防治或樹勢管理等問題，提高文旦果品的品質。

在本場積極輔導之下，102 年度花蓮區文旦銷售情況良好，平均盤商收購單價每台斤 15 至 16 元，果實甜度超過 10.5 度甚至達 11 度以上，銷售情況良好，於中秋節前順利銷售一空，輔導績效深獲產地農會的肯定。

本場文旦健康管理輔導重點如下：

- ◆ 1 月：冬季清園與病蟲害防治
- ◆ 2 月：春肥肥培管理
- ◆ 3 月：花薊馬防治與不定期修剪
- ◆ 4 月：黑點病防治與追肥肥培管理
- ◆ 5 月：葉片採樣技術、夏季修剪與追肥肥培管理
- ◆ 6 月：追肥與合理化施肥管理與黑點病防治
- ◆ 7 月：紅蜘蛛與果實蠅防治
- ◆ 8 月：葉面追肥與採收期判斷
- ◆ 10 月：禮肥肥培管理、疫病防治
- ◆ 11 月：清園管理、冬季肥培管理
- ◆ 12 月：冬季修剪

樂活農夫人生下半場



102 年 4 月 18 日在花蓮海星中學國、高中部聯合辦理的生涯探索課程中，出現了一位瑞穗的農夫朱阿忠，與同學分享的題目是「柚農」。

朱阿忠先生是退休的小學老師，在退休後轉作專職農夫，曾經勇奪四次文旦金質獎，目前是瑞穗鄉文旦產銷班第七班班長。朱老師有機文旦是李前總統的最愛。朱老師有機文旦的成功，除了文旦達人的辛勤努力之外，花蓮農改場一路陪伴相挺，也是文旦產品成功不可或缺的關鍵。

5. 建立彩色海芋新故鄉－宜蘭四南地區原住民花卉產業

大同鄉的四季村及南山村合稱「四南地區」，原住民族為泰雅族人，海拔高度約 900-1300 公尺，這四十多年來一直是台灣地區主要的夏季高冷蔬菜產區，以高麗菜為大宗，近年因收入不穩定及施用生雞糞造成環境汙染等諸多考量，產業被迫面臨轉型。為幫助原住民跳脫固有的生產模式及困境，本場積極投入輔導轉作高附加價值之溫帶切花栽培。

花卉是原住民菜農完全陌生的領域，本場介入輔導已有多多年，初期乏人問津，後來因為曾任四季村長的蘇腓力農友投入，在本場全力輔導之後，康乃馨切花栽培終獲成功並擴大生產。由於品質優良，深獲花卉市場及消費者的肯定，也帶動了族人高度興趣。本場趁勢輔導成立大同鄉第一個花卉產銷班，輔導康乃馨、金絲桃、葉牡丹栽培並進行其他新興花卉試驗，目前僅



▲四季部落率先種植康乃馨的蘇腓立班長

四季地區之花卉栽培面積就已超過 2 公頃，且陸續增加中。

四季花卉產銷班的經營成功，帶動了大同鄉南山村及樂水村接續成立花卉產銷班第二及第三班。持續多年來的努力與輔導，102 年本場於南山地區推廣彩色海芋、葉牡丹及金絲桃等切花作物，於樂水部落推廣繡線菊與向日葵等切花，並舉辦多場技術示範觀摩會及技術講習班，將地方上原本陌生的花卉介紹給部落，也協助地方建立花卉栽培技術，花卉栽培面積大約又增加達 2 公頃。





▲四季地區的康乃馨栽培解說



▲花卉產銷班班員

雖然轉作花卉栽前培農民需投入經費構建設施，但每分地每年估計可產出40萬元，遠較高麗菜的12萬元高，即使在扣除肥料、農藥、工資支出之後，還是能有相當的利潤。

在滿山滿谷的高冷蔬菜中，2公頃雖然不算多，但卻也算是本場同仁協助地方跨越傳統耕作思維的努力成果，也是部落區民決心的展現。少了幾公頃的高麗菜，對都市人來說完全沒有感覺，但這幾公頃高山花卉對部落朋友而言，卻是明日的嶄新希望。



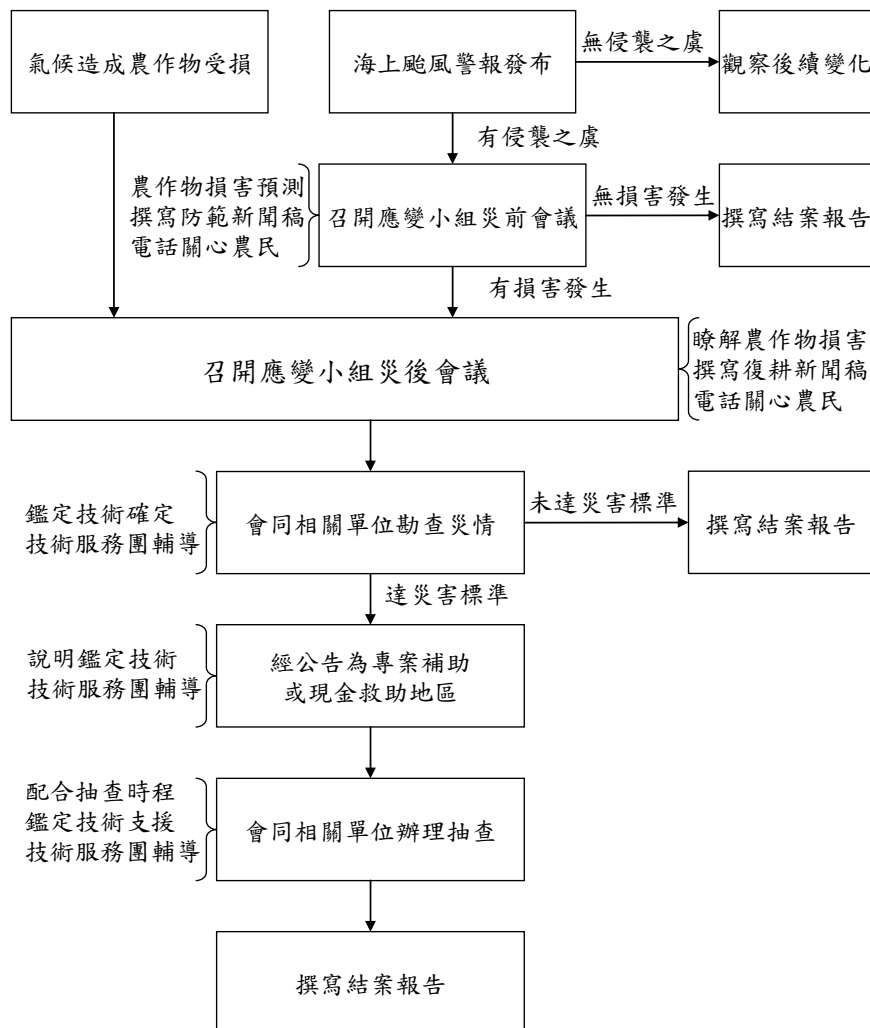
▲本場輔導金絲桃栽培並舉辦觀摩會

(二) 創新服務標竿學習效益 (30 分)

1. 天然災害地區聯絡員制度，為友場觀摩學習仿效對象

本場成立農業天然災害應變小組，當農業天然災害發生前至受災後，能藉由小組的運行來快速掌控災情、發布警訊及協助災後復耕技術指導等各項工作，減輕農友災害損失。另為加強服務本場轄區產業與農民，瞭解轄區農民需要與民眾輿情反應，本場秉持積極與服務之精神，特別建立主動式服務之「鄉鎮地區農業服務網」，將本場同仁編組設立地區聯絡人員，於轄區 25 鄉鎮皆有一位同仁專責負責鄉鎮農會、產銷班、合作社及農民團體等相關農業技術及農業政策之聯繫及輔導工作，並制定花蓮農改場地區及農民團體聯絡人員月報及緊急通報流程等標準作業流程，以利制度化運作，有效擴大本場農業服務據點，增加服務便捷性。

花蓮區農業改良場農業天然災害處理流程



本場推動防災業務，自平日即由鄉鎮地區連絡員做好相關輔導措施，負責產銷班相關事項輔導、農情輿情資訊之收集，並在颱風季節來臨前每年辦理內部講習，著重經驗傳承，以做好天災發生前之預先準備。以颱風為例，當陸上颱風警報發佈後，地區連絡員會主動與鄉鎮公所、農會及主要產銷班密切聯繫並適時關心，隨時掌握狀況，並通報總聯絡人；災後更立即與各鄉鎮公所聯繫並前往現場勘查作物損害情形，填寫農作物災害報告，並將報告交由總聯絡員彙整，以供彙整受災作物情形。



▲地區連絡員即時關心颱風災情

第一時間聯繫災害情形，必要時下鄉勘查災害，即時掌握災害受損情形，可供日後抽查時之參考。之後，依據地區連絡員所轄之鄉鎮，組成災害損害鑑定及抽查小組，配合縣政府及鄉鎮公所進行災後作物損害程度鑑定及抽查，以利縣政府彙整災害並統計損失金額以及儘速辦理救助相關事宜。由於地區連絡員與各鄉鎮之產銷班、農會及鄉公所平時接觸頻繁，較瞭解地區作物生長及損害情形，可使災害抽查進行較為順利，有效提升行政效能。因此，自本場成立之農業天然災害應變小組以後，轄區農民較往常能提早 6 天領到救助金。

本場本項主動積極服務之制度，受到農民高度肯定，也為多個友場仿效採行。



▲本場組成災害損害鑑定及抽查小組，協助農民盡速復耕

2. 本場與台東區農改場之交流合作

本場與台東區農改場都位於東部，轄區農業環境與面臨問題相似，因此近年來在相關研究與推廣上常密切合作與交流，希望能因合作更加擴展彼此研發與為民服務之能量。目前我們合作研提與執行「東部有機樂活休閒廊道」之整合型研究計畫，共同推動東部有機農業。

今年本場持續推動彼此標竿學習，針對目前公務機關積極推動之「強化內部控制制度」與「農田防鳥機械」，安排本場改良課長、改良課及環境課研究人員、研考人員、主計主任等至台東場進行交流與觀摩學習。台東場詳細介紹其內控制度相關想法與作法，雙方同仁進行深入討論，均認為內控制度應先著重於風險高且未有完善標準作業程序之業務，並優先建立控制規範。台東場許多良好之作法將參考應用於本場相關制度強化工作。

另由於東部農田鳥害常造成農民嚴重損失，本場特別來觀摩台東場新研製成功之「人型防鳥器」，詳細了解其研發過程與功效，更特別情商台東場同意提供試驗機於本場小麥試驗田及本場於瑞穗輔導原住民「邦查有機農場」小米試作田試用，試用結果效果非常顯著，將與台東場繼續合作並於其技轉廠商量產後引薦農民使用。



▲「人型防鳥器」於瑞穗「邦查有機農場」小米試作田試用效果顯著



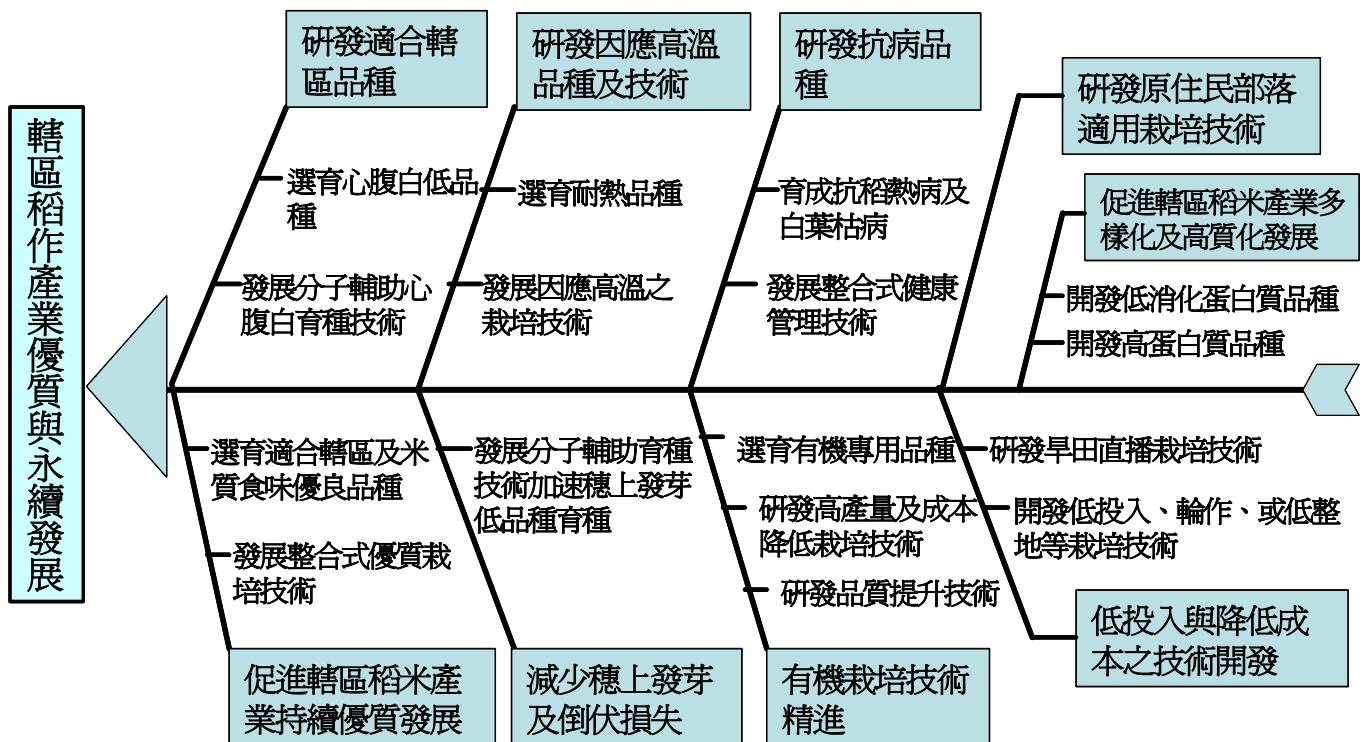
▲農委會陳副主委文德至邦查農場關心經營情形

(三) 組織內部創新機制及運作情形

1. 依據產業需求規劃試驗研究主題

本場與臨櫃服務機關之被動等待民眾來申辦案件不同，本場更積極發掘轄區產業發展之技術瓶頸，並據以主動研擬進行各項試驗研究，為產業及農民提供更具廣度、深度與長期之服務。為促進本場各項農業科技研發能更契合轄區農業發展需求及農民需要，本場於跨課室之年度科技研發討論會議舉辦方式進行創新之改變！

今年科技研發討論會議除保留往年全體研究同仁共同參與腦力激盪之優點外，特別導入以要因分析法(魚骨圖)之批判性思考方式，在水稻、雜糧、保健作物、農產加工、果樹、蔬菜、花卉、植物保護、土壤肥料、農機、農業經營與輔導、農業教育等各項層面重新盤點評估轄區當前整體產業需求及重大須解決問題，再就轄區需求規劃解決對策，進而規劃調整本場試驗研究主題，並特別重視計畫執行後可以實際解決產業問題，對產業及農民有幫助。經過今年產業需求評估之思考與腦力激盪新作法，各項試驗研究更聚焦於對產業有幫助之方向進行。以稻作產業為例，經過會議討論後清楚訂出本區稻作技術研發方向(如下圖)，將可有效提供產業更好之技術協助。



2. 引入外部評鑑機制的年度試驗研究成果發表研討會

本場歷年皆按照慣例於年底時將全年的成果作一個整理，選擇具有推廣性質的研發成果辦理年度之「試驗研究成果發表研討會」，邀請轄區內的鄉鎮農會、農民及一般民眾參加，藉此將一年的成果立即傳遞給民眾，達到快速推廣研發績效之目的，轄區內的農業單位及農民亦能迅速獲得最新研發訊息，在次年即能將所需的技術或品種納入規劃中，並與本場接洽合作方式，是一個迅速有效推動政府成果的制度。

此制度已行之有年，但年終常為各機關年度工作結案與農民農忙的時間，不易掌握最佳的辦理時機，且近年來資訊流通迅速，本場各項研發成果皆透過網路迅速傳播，一般農政單位、農民與民眾可以隨時獲得最新及最完整的訊息，因此辦理年終的「試驗研究成果發表研討會」其效益就逐漸降低了。

今(102)年度本場改變做法，不召開試驗研究成果發表研討會，而是邀請「台灣農業科技資源運籌管理學會」鄒箎生顧問及李宜映博士兩位專家來協助檢視本場的研究成果，透過檢討與建議，讓同仁更清楚試驗研究方向與未來改進之處，同時也藉由此研討會讓同仁了解彼此的試驗內容，避免重複造成研發資源浪費，更可互相提供建議以精進試驗內容。



▲本場邀請「台灣農業科技資源運籌管理學會」鄒箎生顧問及李宜映博士兩位專家來協助檢視本場的研究成果

本次研討會以三個方向作為切入點，分別為研究計畫與場內推動主軸是否相符、研究報告撰寫技巧與方式是否能呈現具體績效，以及場外研究報告撰寫呈現方式是否符合對外要求。另外還以亮點以及具體量化績效角度為本場各位同仁執行計畫進行審視，讓各位同仁的研究可以更容易展現，以利日後計畫送審時更容易讓委員看見亮點而爭取經費，同時也進行自我盤點，作為未來研提與執行時的邏輯性思考依據，以提升計畫執行之績效成果，並強化機關之形象。

參、未來努力方向

本場全體同仁都深刻認同著，「本場存在的目的在於服務農民與促進農業發展」，所以只要是有利於農民的事，我們都責無旁貸、當仁不讓與全力以赴。

本場場長黃鵬常勉勵同仁「農民哪裡有需要，我們就往哪去！」。未來我們將更秉持著本場「主動、熱忱、深入、貼心」服務之傳統，將我們的研發與資源投注在最需要的地方！

展望明年，我們選定轄區較弱勢及資源不充足之「原住民部落」為我們主動服務的新重點，我們已特別成立「原住民輔導專案團隊」，並開始規劃工作推動方式，希望協助原鄉建立新產業。另外在多年努力推動有成的「有機農業」，將繼續協助發展成更有特色，並結合生產、加工與文化休閒的六級產業。

我們更將持續主動發掘地區農業發展的技術與經營瓶頸，以更努力的主動「研發」與「輔導」來服務農民與產業。

我們秉持這樣的信念：「隨時作好最好的準備，只要農民有需要協助，我們會立刻捲起袖子：農民好夥伴，我們來了！」



▲哪裡有需要，我們就往那兒去！本場深入農村各社區及部落，為所有農民謀福利

附件 1

行政院農業委員會花蓮區農業改良場 102 年度服務創新精進執行計畫

壹、計畫依據

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」。
- 二、行政院研究發展考核委員會 101 年 8 月 17 日會研字第 1012161028 號函修正「政府服務品質獎評獎實施計畫」及「政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 三、行政院農業委員會 102 年 2 月 22 日農秘字第 1020102287 號函訂定第 6 屆(102 年度)農委會服務創新精進實施計畫。

貳、計畫期程

民國 102 年 1 月 1 日至 12 月 31 日。

參、計畫目標

持續推動健康、效率、永續經營之全民農業，確保糧食穩定供應，建立農產品安全無縫管理體系，創新農業施政，跨領域合作並活化資源利用，建構農業價值鏈，同時運用資通訊與綠能科技，營造優質農業發展環境，引領產業企業化及國際化，推動農產品全球行銷布局，並加強農村建設，加速農業結構及人力調整，打造年輕、活力具高度競爭力之樂活農業，保障農民經濟安全，保育水土資源，以維護生態永續發展，發揮農業在糧食安全、生態環境、文化景觀之多元價值，體現本會公共服務品質的全面躍升：

- 一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。
- 二、促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、鼓勵機關積極進行多面向整合各級政府服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

肆、實施對象

本場各課、室及蘭陽分場

伍、計畫內容

一、服務流程												
實施項目	具	體	作	法	分	工	單	位	預	期	目	標
(一)、服務 流程便捷	1.持續強化本場實體、數位與行動	各單一窗口全功能服務能力，並			秘書室				1.提供即時服務，民			眾並可透過網路，

性	<p>設置專人負責，定期檢討簡化服務流程。</p> <p>2.設置對外採購、招標及技術移轉單一服務窗口，提供即時諮詢服務，並提供線上下載功能，民眾可透過網路，免費取得完整之招標文件及相關資訊。</p> <p>3.秉持隨到隨辦原則並設置專人負責，提供民眾土壤肥料、病蟲害診斷與稻米品質分析服務，包括運用電話、網路、視訊診斷、面對面諮詢及現場採樣等方式。</p> <p>4.提供簡便的申辦程序，申辦皆記錄建檔並追蹤。</p> <p>5.農業教育訓練班報名，採用網路作業方式，提供迅速簡捷報名作業。</p> <p>6.提供專家聯合技術諮詢與會診服務及宜蘭地區植物保護定期駐診服務，增加農民諮詢便利性。</p>	<p>蘭陽分場</p> <p>農業推廣課</p> <p>作物改良課</p> <p>作物環境課</p>	<p>免費取得完整之招標文件，使採購及招標透明化及便利化。</p> <p>2.使民眾之問題快速獲得解決。</p> <p>3.作物栽培技術與病蟲害問題利用電話諮詢者，立即處理；寄樣品或電郵傳送來場者，2天內回覆；需現場診斷或分離培養者1週內處理完畢。</p>
(二)、服務流程透明度	<p>1.建立服務紀錄簿，詳錄服務日期、內容及辦理情形，提供本場人員及申請人追蹤處理。</p> <p>2.將土壤肥料、植物病蟲害及稻米米質送檢樣品之分析報告建檔，並以傳真、郵寄或電話申請人，使申請人能快速獲得檢測結果。</p> <p>3.將本場服務流程公佈並製成看板，公告於網站上。</p> <p>4.將農業教育訓練相關訊息、報名與錄取情形，及相關作業流程，均公告於網站上，提供民眾及農民有關教育訓練課程資訊。</p>	<p>作物改良課</p> <p>作物環境課</p> <p>農業推廣課</p> <p>蘭陽分場</p>	<p>1.建構土壤肥料、及稻米米質診斷分析等為民服務之網路查詢系統。</p> <p>2.於承辦單位及機關網站公佈作物栽培諮詢、稻米品質診斷分析、植物疫情監測、作物病蟲害診斷、土壤調查資訊、土壤檢測服務、農業氣象資訊、農業天然災害防救應變措施等處理流程，並主動告知申請人處理程序。</p>

			3.提供電話、網路、信件、講習及來訪等查詢管道，受理案件後提供申請人收件訊息，並主動告知申請人處理流程。
二、機關形象			
實施項目	具體作法	分工單位	預期目標
(一)、服務場所便利性	<p>1.行政大樓設置一般民眾洽公服務區，為提供民眾親和舒適之洽公環境。</p> <p>2.農業推廣訓練中心大樓設置單一服務窗口，受理農民諮詢案件及資料索取，並負責聯繫、引導等服務工作；設置無障礙通道，方便身障人士洽公。</p> <p>3.各業務單位均設置一般民眾洽公服務區方便農民諮詢時討論。</p> <p>4.各棟建物設置有平面圖，場所導引標示中英文雙語指標，清晰明確。</p> <p>5.設有服務台，派有專人提供服務，並設有座椅、盥洗室、身心障礙者盥洗設施、飲水設備，飲水機等各項服務設備均定時、定期維護。</p> <p>6.友善鄰里、友善環境，推動清境家園、友善環境工作。</p> <p>7.設置會議室、國際會議廳及教室，備有麥克風、投影設備及桌椅等，提供來訪外賓進行簡報、講習、教育訓練、座談會及研討會等。</p> <p>8.設置學員宿舍及聯誼廳，備有電視、無線網路及盥洗設備等，提供參加農業專業訓練人員住宿服</p>	<p>秘書室</p> <p>作物改良課</p> <p>作物環境課 農業推廣課</p> <p>蘭陽分場</p>	<p>1.提供民眾適切、合宜之洽公環境，並定期檢查維護設備，提升洽公滿意度至90%以上。</p> <p>2.增加民眾洽公便利性，讓需要協助之民眾可立即得到服務。</p> <p>3.推動友善鄰里、友善環境工作，落實節能減碳。</p> <p>4.提供機關團體、參加訓練之農友及學員等完善之召開會議及訓練、研習場所，以提升效率，提高參訓學員滿意度至90%以上。</p> <p>5.持續改善教育訓練及洽公場所場地之環境及便利性。</p>

	<p>務。</p> <p>9.設置廚房及餐廳，提供參加農業專業訓練人員之膳食服務。</p> <p>10.設置休閒農業教育園區，提供參訪民眾、農民、機關團體學校等觀摩研習農業之良好休閒教育場所。</p> <p>11.設置友善舒適之哺乳室空間，提升辦公場所親善環境。</p> <p>12.提供 iTaiwan 免費無線上網及中華電信與亞太電信無線上網熱點服務，滿足民眾洽公及學員受訓期間上網需求。</p>		
(二)、服務行為友善性與專業性	<p>1.各業務課室均設置技術服務區與專線電話，方便來訪民眾與專業技術人員洽談。</p> <p>2.提供各類專業服務申請表格，並由專人協助填寫，方便紀錄與追蹤。</p> <p>3.重視電話禮貌，耐心與詳細答覆民眾所諮詢之問題，對於專業問題，則引薦相關技術人員答覆。</p> <p>4.不定期持續辦理電話禮貌抽測，並加強員工電話禮貌訓練。</p> <p>5.針對洽公民眾進行滿意度調查。</p> <p>6.由專業、熱忱之教育訓練服務團隊，承辦各項農業教育訓練及活動，並即時、專業、有效率的解決學員的問題。</p>	<p>農業推廣課</p> <p>作物改良課</p> <p>作物環境課蘭陽分場</p> <p>人事室</p>	<p>1.建立專業、親切且具責任感之優質形象服務人員。</p> <p>2.增加本場服務親合力及有效幫助解決問題。</p> <p>3.服務態度受肯定且民眾能獲得想要得到的專業資訊。</p> <p>4.提昇民眾對本場服務滿意度，民眾滿意度達 85% 以上。</p> <p>5.提高電話禮貌測試分數至 85 分以上。</p>
(三)、服務行銷有效性	<p>1.針對農民及轄區產業需求，研擬及執行科技計畫、產學合作計畫及整合性計畫等研究計畫，於場外設置試驗、試作及示範計畫。</p> <p>2.於本場發行之刊物及和農業有關的雜誌上發表研究結果與農業推</p>	<p>農業推廣課</p> <p>作物改良課</p> <p>作物環境課蘭陽分場</p>	<p>1.各項研究成果立即且有效率落實地區，提升地區農友農業生產技能。</p> <p>2.發表各項研究成果</p>

	<p>廣成效，以積極宣導施政成果。</p> <p>3.主動發佈新聞稿提供媒體，宣導本場為民服務項目，供民眾運用。</p> <p>4.定期舉辦記者會、農業技術觀摩會、研討會及座談會等活動，宣導施政成果。</p> <p>5.主動參加各農業產銷班班會、講習會，提供現場諮詢服務。</p> <p>6.加強與其他機關橫向聯繫，進行多面項整合各級政府服務功能，統合運用資源。</p>		<p>35 項以上。</p> <p>3.發布新聞稿 70 則以上。</p> <p>4.舉辦各種農業推廣活動 15 場次以上。</p> <p>5.參加農業產銷班會或講習會 100 場次以上。</p> <p>6.參加或辦理機關聯繫會議 2 場次以上。</p>
三、顧客關係			
實施項目	具體作法	分工單位	
(一)、民眾滿意度	<p>1.發送本場為民服務問卷調查單給轄區各農業產銷班班員，進行民意調查。</p> <p>2.藉著辦理各種農業教育訓練與農業技術諮詢會議之機會，進行參加人員滿意度調查。</p>	農業推廣課	<p>1.農業產銷班民意調查，民眾滿意度達 85% 以上。</p> <p>2.辦理各種農業教育訓練與會議，民眾滿意度達 90% 以上。</p>
(二)、民眾意見處理有效性	<p>1.行政大樓設有專人負責電話接聽與轉接，遇有需專人說明或另為處理時，作成紀錄並迅速轉請相關課室回覆。</p> <p>2.於本場網站及行政大樓設置民眾意見箱，接收民眾反應意見之電子郵件或一般信件。安排專人每日巡查，有案件須立即陳報處理。</p> <p>3.設置專線電話接受民眾意見及反應抱怨，設紀錄簿記載，以提供後續追蹤處理。</p> <p>4.專人蒐集每日各大媒體農業相關輿情與剪報，與本場有關者立即會請相關課室處理。</p>	<p>秘書室</p> <p>農業推廣課</p> <p>作物改良課</p> <p>作物環境課</p> <p>蘭陽分場</p>	<p>1.回應民眾需求，提供即時服務。</p> <p>2.強化輿情回應能力，民眾意見均有列冊記錄並追蹤處理結果。</p> <p>3.收集新聞剪報達 500 則以上。</p> <p>4.辦理地區產銷班座談會，傾聽農民意見及心聲 8 場次以上。</p>

	<p>5.主動發布新聞稿提供快速與詳實之訊息。</p> <p>6.本場轄區每一鄉鎮設置地區連絡員，專責服務當地農民，並隨時了解農民需求與困難，並協助解決問題。</p> <p>7.辦理地區產銷班座談會，並邀請相關機關派員出席，傾聽農民意見及心聲。</p>		
--	--	--	--

四、資訊提供與檢索服務

實施項目	具體作法	分工單位	
(一)、資訊公開適切性與內容有效性	<p>1.於本場網站設置招標資訊專區，主動將本場招標相關資訊公告於網站供民眾瀏覽，並提供招標文件供廠商免費下載及利用「辦公室自動化系統」-「經費申請核銷系統」，分類建置各項申請作業，透過簡明的操作模式，除縮短經費申請作業時間外，並即時掌握經費執行進度。</p> <p>2.主動將本場相關資訊公告於網站供民眾瀏覽應用，內容包括：法規命令、組織職掌、施政計畫、業務統計及報告、預算及決算書、請願及訴願、公共工程及採購、支付或接受補助資料、本場保有及管理個人資料之項目彙整表等。</p> <p>3.主動將本場為民服務資訊公告於網站供民眾利用，內容包括：作物栽培諮詢、稻米品質診斷分析、植物疫情監測、作物病蟲害診斷、土壤調查資訊、土壤檢測服務、農業氣象資訊、農業天然災害防救應變措施等。</p> <p>4.定期將本場研究成果及活動訊息刊載於網站。</p> <p>5.定期公告本場發行之年報、農技</p>	<p>農業推廣課</p> <p>作物改良課</p> <p>作物環境課</p> <p>蘭陽分場</p> <p>秘書室</p> <p>會計室</p> <p>人事室</p>	<p>1.資訊公開，使採購及招標透明化及更便民。</p> <p>2.主動公開資訊，以符合政府資訊公開法第7條之規定。</p> <p>3.透過網路即時服務體系功能，提供適切的服務資訊。</p> <p>4.運用電子資訊系統，強化服務範圍與功能。</p> <p>5.發行農技報導 4 期、農情月刊 12 期、農業專訊 4 期、年報 1 冊、研究彙報 1 輯、研究報告 30 篇以上。</p> <p>6.促使民眾在公開公平機制下獲得農業教育訓練資訊與機會。</p> <p>7.網站隨時保持運作順暢。</p>

	<p>報導、農情月刊、農業專訊及研究彙報等出版資訊，提供民眾索取查閱。</p> <p>6.主動公佈本場各種農業教育訓練資訊。</p> <p>7.專人維護本場網站運作順暢，即時更新網站內容。</p> <p>8.定期比對農業資訊相關網站連接位址之正確率。</p>		8.網站資訊內容正確率及連接位址正確率均達95%以上。
(二)、資訊檢索完整性與便捷性	<p>1.建立網站會員制度，提供個人化查詢、訂閱電子報及報名課程之服務；並且設置資料檢索系統，以方便查閱。</p> <p>2.建立農業相關單位網址連結，以提供民眾更多樣化檢索服務。</p> <p>3.推動網路無障礙空間，提供身障人士更友善貼心服務。</p>	<p>農業推廣課</p> <p>作物改良課</p> <p>蘭陽分場</p>	<p>1.建立完成網站資料簡便檢索功能。</p> <p>2.可使民眾快速查詢農業相關知識。</p> <p>3.持續維護網路無障礙空間。</p>
五、線上服務與電子參與			
實施項目	具體作法	分工單位	
(一)、線上服務量能擴展性	<p>1.提供上網申請農業技術諮詢服務。</p> <p>2.透過網路進行各種教育訓練資訊報名作業。</p> <p>3.利用 google maps 建置花蓮及宜蘭地區休閒農業導覽。</p> <p>4.開發便民智慧型手機應用程式(App)。</p>	農業推廣課	<p>1.方便民眾隨時在網站申請農業技術諮詢服務。</p> <p>2.方便民眾直接在網站報名訓練課程。</p> <p>3.提供休閒農業地理位置資訊，地圖檢視次數增加達10,000次以上。</p> <p>4.方便民眾獲得本場各項最新訊息及有機深度旅遊資訊，App程式下載達100次以上。</p>
(二)、電子參與多樣	1.設立網路意見箱，使民眾意見有	農業推廣課	1.提供民眾網路溝通環境，使用網站人數

性	<p>參與表達之機會。</p> <p>2.強化本場 YouTube 專屬頻道，上傳農業相關影片。</p> <p>3.建置重要作物主題館網站，整理系統性完整資訊提供查詢參考。</p>		<p>達 30,000 人次以上。</p> <p>2.上傳研討會等重要活動、栽培技術或農業相關影片至本場 YouTube 專屬頻道 5 部以上。</p> <p>3.持續強化地區重要作物（青蔥、銀柳、山蘇、水生植物、文旦、寒梅、南瓜、丹參及金柑等 9 項作物）主題館網站內容，提供實用及多樣化資訊。</p>
六、創新（意）服務情形			
實施項目	具體作法	分工單位	
(一)、有價值的創意服務	<p>1.規劃推動花蓮縣「富麗有機樂活聚落發展」及「大豐生態有機村發展」與宜蘭縣「行健村有機專區」等三項整合性計畫，以擴展健康安全農業。</p> <p>2.整合推動有機產業，啟動「有機樂活休閒廊道」新推動方式，將宜蘭、花蓮一路連結各處有機節點，未來形成一條兼具生產、休閒、人文、體驗與樂活之有機走廊，促使產業整合與加值發展。</p> <p>3.規劃推動文旦、金柑、青蔥等三項健康管理整合性計畫，以擴展健康安全農業，提供消費者安全優質農產品。</p> <p>4.推動花蓮縣港口部落與奇美部落水稻復耕，輔導原住民運用地區自然環境特色，配合蓬勃發展之有機農業及觀光休閒，開發適合當地的經濟作物及加工產品。</p>	<p>農業推廣課</p> <p>作物改良課</p> <p>作物環境課</p> <p>蘭陽分場</p>	<p>1.持續強化花蓮縣富里鄉羅山有機村產業群聚之經營成效，將花蓮縣富里鄉羅山村有機產業規模擴展至鄰近 4 個村落，形成富麗有機樂活聚落。</p> <p>2.建構完成花蓮縣光復鄉大豐地區生態有機村發展架構。</p> <p>3.協助宜蘭縣三星鄉行健村建構有機專區，輔導成立「行健有機農產生產合作社」推展有機業務</p> <p>4.建立文旦、金柑、青蔥健康管理體系，提高轄區特色農產品安全及品質。</p> <p>5.推動原住民部落有機農業發展，開發具</p>

			原民特色經濟作物及加工產品。
(二)、服務措施延續性及標竿學習推動效益	1.將本場各項服務措施制度化與系統化，持續辦理服務人員教育訓練，提升為民服務知識與能力。	農業推廣課 作物改良課 作物環境課 蘭陽分場	1.檢討相關服務措施，建立標準作業流程，持續服務民眾。
(三)、服務措施執行方法效能性	1.加強地區農政單位間策略伙伴關係，提供多元化為民服務內涵。 2.針對轄區重大產業問題，整合本場作物栽培、植物病虫害、土壤肥料、經營診斷與推廣相關專長同仁，組成整合性技術服務團，提升服務效率。	農業推廣課 作物改良課 作物環境課 蘭陽分場	1.提高農民受益程度。 2.整合服務，減少民眾往返於各單位時間，縮短服務流程。
(四)、組織內部創新機制	1.科技計畫內部跨課室溝通討論機制，加強橫向連繫，徹底與充分溝通，在充份腦力激盪下，產生更多創意與周延之作法。 2.科技計畫成果期末審查制度創新，邀請場外專家擔任委員，會議延長為一整天，經由各領域委員之建議，得到許多創新之研究方向與做法。 3.場外研習心得分享，於本場場務會議或學術研討會上發表心得報告，使本場同仁能快速及精簡地吸取各項研討會精華。 4.結合外部資源激發創新能量，邀請學者專家進行指導，藉由訓練，以激發同仁達成工作最佳產出和績效。 5.明確的分層負責制度提高服務效率，簡化不必要的程序，編訂有重要工作行事曆，公文處理電子化，並加強公文時效管制。	農業推廣課 作物改良課 作物環境課 蘭陽分場 秘書室 人事室	1.各項重點推動業務上都建立跨課室整合小組，整合發揮本場推動能量。 2.同仁學習心得能有效率擴散，提供本場未來創新蘊釀之能量。 3.結合外部資源激發，以達成工作最佳產出和績效 4.建立有效率的服務組織。 5.傳承資深同仁的寶貴經驗，將陌生業務快速上手。

	<p>6.推動本場同仁終身學習。</p> <p>7. 建立辦公室自動化系統「員工學習專區」，讓行政或試驗研究相關內隱知識轉化成文字或標準作業程序，促進知識分享。</p>		
--	--	--	--

陸、檢討管考

- 一、成立「服務創新精進執行計畫考核小組」，小組召集人由秘書擔任，小組委員由作物改良課課長、作物環境課課長、農業推廣課課長、蘭陽分場分場長、人事室主任、主計室主任、秘書室主任、場長室研究員組成。
- 二、考核小組平時協助解決各實施對象所遭遇之問題，年度終了審查各實施對象所提之績效報告，並彙送本場所有資料以參加政府服務品質獎競賽。

附件 2

花蓮區農業改良場地區及農民團體聯絡人員名單

單 位	聯 絡 員	單 位	聯 絡 員
蘇澳地區農會	詹朝清	新秀地區農會	黃佳興
三星地區農會	李建瑩	花蓮市農會	胡正榮
冬山鄉農會	詹朝清	吉安鄉農會	倪宇亭
羅東鎮農會	楊素絲	壽豐鄉農會	張光華
五結鄉農會	楊素絲	鳳榮地區農會	王啟正
宜蘭市農會	林文華	光豐地區農會	葉育哲
員山鄉農會	張聖顯	瑞穗鄉農會	劉啟祥
壯圍鄉農會	林文華	玉溪地區農會	張同吳
礁溪鄉農會	陳季呈	富里鄉農會	林泰佑
頭城鎮農會	李建瑩	花蓮縣農會	徐仲禹
宜蘭縣農會	詹朝清	蔬菜運銷合作社	徐仲禹
青果社宜蘭分社	陳季呈	青果社東台分社	徐仲禹
花卉生產合作社	張聖顯		

附件 3

102 年農民團體聯絡人員提報植物疫情、輿情反應彙整表
1-2 月擷略內容

編號	日期	項目	鄉鎮	聯絡人	內容	處理情形與建議
1	1/31	作物災害	三星地區	李建瑩	三星鄉高接梨產銷第 1 班反應 1 月中旬低溫造成梨穗寒害。	業於 1 月 18 日由職與植保研究室巫宣毅助理研究員前往瞭解。
2	1/31	作物災害	宜蘭市	林文華	1 月下旬七張里及南橋里等青蔥生產區受突發性強風為害，多數植株葉片折損，但至 2 月初多已恢復正常生長與外觀。	將持續關注青蔥因風受損之後續情形。
3	1/31	作物災害	壯圍鄉	林文華	1.1 月下旬功勞村等鄰近宜蘭市七張里之青蔥生產區受突發性強風為害，多數植株葉片折損，但至 2 月初多已恢復正常生長與外觀。 2.瓜果第 1 班於 1/19 日開班會，會中建議本場協助瓜實蠅防治相關事宜。	1.將持續關注青蔥因風受損之後續情形。 2.已請環境課協助。
4	1/31	作物災害	礁溪鄉	陳呈季	番茄因 1 月中旬受強風吹襲，發生嚴重落果，並有部分植株萎凋死亡。	已轉知分場蔬菜研究室與該產銷班聯繫，以加日後之栽培管理與病蟲害防治工作。
5	1/31	植物疫情	壽豐鄉	蔡依真	蔬菜菌核病及番茄晚疫病已零星發生。	輔導農友開始進行防治，預計 2 月中發佈蔬菌核及番茄晚疫病相關新聞稿。
6	2/27	作物災害	三星地區	李建瑩	2/26 立法委員陳歐珀辦理三星鄉高接梨產銷班第 1 班寒害農損案現場會勘。	現場會勘係為 1/13 強風致遮陰網等設施受損與接穗遭風吹捲受傷，現場決議未達專案補助標準，已建議儘快進行重新嫁接作業。
7	2/27	輿情反應	三星地區	李建瑩	1.大同鄉公所農業課王大福課長建請本場協助輔導四季、南山、樂水之花卉產業、英仕之有機果樹產業。 2.宜蘭縣政府已向農委會爭取「建立自然農法有機推廣學習農場」經費，請本場協助推動。 3.宜蘭縣政府農業處擬於四南地區推廣一葉蘭花卉栽培，請本場協助推動。 4.三星鄉花卉產銷班第 1 班剛開始試種食用百合，請本場提供相關栽培、病蟲害防治與土壤施肥等注意事項說明。該班另對百子蓮、彩色海芋等作物有興趣。	1.四季等村花卉產業輔導，已由張助理研究員聖顯與農友接洽並密集加強輔導中。另英仕之有機果樹部分，經 2/27 會同三星農會拜訪英仕社區發展協會理事長及多處果園，以瞭解農友需求，現場如有相關病蟲害，業已採樣轉植保研究室。 2.2/6、2/23 由陳分場長吉村、土肥研究室倪主持人禮豐，會同縣府人員前往三星鄉福和段、清水段及武荖坑等 3 處預定設置地點進行土壤、水質之採樣及現勘查。 3.已由張助理研究員聖顯與農友接洽並密集加強輔導中。 4.已轉知本場花卉相關研究人員。
8	2/27	作物災害	礁溪鄉	陳呈季	番茄受落山風吹損及晚疫病危害。	已轉知本場植保研究室及分場蔬菜研究室與該產銷班聯繫，以加強日後之栽培管理與病蟲害防治工作。
9	2/27	輿情反應	礁溪鄉	陳呈季	山邊果樹受台灣獼猴危害。	因台灣獼猴為保育類動物，無法可管，建議可施放鞭炮暫時驅趕，或可參考金柑生產合作社於果園外圍加裝網子來防止獼猴危害，若族群很大，且危害果樹嚴重，建議逕向主管機關申請捕殺。

附件 4

農業改良場電話禮貌注意事項

- 一、電話鈴聲響後，馬上接聽（至遲於鈴響 4 聲或 10 秒內接電話），並應報明單位名稱、個人姓名，並說「您好」、「早安」等問候語。
- 二、聽完電話後請用禮貌性用語，多說「謝謝」、「不客氣」、「如尚有任何問題，歡迎您隨時來電話洽詢」...等，並由對方先掛斷電話。
- 三、接話語調應謙和、態度熱誠，為便於進一步洽談，說「請教貴姓？」確認來電者姓氏。
- 四、當對方來電須等候時，應先致歉「對不起，請您稍待」；重回線上時應說「對不起，讓您久等了」。
- 五、接聽電話時，若對方欲洽詢人員不在辦公室，應告知來電者其去處，不得以一聲「不在」、「沒看到」即掛斷；同時應問明對方姓名、電話號碼、聯絡事由。如係公務聯繫，應以電話紀錄單逐一記錄並向對方複誦一遍，再儘速轉知當事者儘快回電。
- 六、來電者所洽詢事項，非本單位業務時，應詳細告知對方可洽詢承辦單位及電話（分機）號碼，請對方另行聯絡或代為轉接。轉接電話時，應使用禮貌用語，如「幫您轉接，請稍後」，並應告知將轉接電話分機號碼或業務承辦人；若接話者忙線中，請說「對不起，電話忙線中，請您稍後再撥」或「如果方便，請留下您姓名、電話，稍後請承辦人與您聯絡」或轉其他代理人。
- 七、各承辦人員對承辦業務內容之答覆，除涉有機密或內容尚有疑義外，均應明確、詳實告知對方。
- 八、電話用語，應儘量簡短、明晰、溫和，忌語氣粗魯。即使對方不耐煩或生氣時，仍應保持良好的禮貌態度。
- 九、來電者所詢問問題，若非接話人承辦，應立即轉接承辦同仁，避免一再轉接，並告知來電者承辦人姓名、分機號碼，並留意承辦人是否已接聽電話。
- 十、對方所提問題，如超越權責範圍或非個人能解答，應明確告知原因或另請相關人員答覆。
- 十一、接電話時勿邊吃東西邊講電話，聲音應清晰、有禮貌；答話應簡捷明瞭、語氣溫和，並仔細聆聽對方談話內容。
- 十二、對於來電抱怨者，應將心比心體諒對方，由其訴說原委後，並將要點記下，再依本場立場，逐一處理或回覆抱怨事項。
- 十三、各單位主管應隨時注意單位電話禮貌執行情形，若發現同仁與來電者通話過程有爭執，應主動了解狀況，並立即勸導疏通，力求避免爭端，以強化電話禮貌服務品質。

附件 5

102 年剪報植物疫情、作物災害、輿情反應及重要活動追蹤

日期	報章名稱	剪報內容	核示內容	追蹤處理情形與建議	處理人員
1020119	自由時報	不捨老父一輩子心血 王鈞鈞棄科技返鄉種柚	本場辦農民學院文旦班時可考慮邀王鈞鈞先生擔任訂單管理電腦化之講師	納入本場今年農民學院階訓練文旦經營管理班課程講師	林正木
1020418	聯合報	冬山柚樹落果嚴重 邀專家找原因	1.文旦落果問題請要求災情呈報並估計今年產量減產情形(花蓮、宜蘭) 2.地區聯絡人、果樹承辦人為何皆未反應。	1.經初估宜蘭地區文旦減產約50%，唯生育期尚在剛著果之小果期，生理落果尚不穩定，仍待後續觀察。 2.文旦落果情形已於4/17日勘查多處果園後，返場立即填列急通報表並於下午5時傳真植保研究室及請其協助陳核。 3.4/17下午即轉知宜蘭縣政府農務科、農糧署東區分署宜蘭辦事處，宜蘭縣冬山鄉公所。4/18中午冬山鄉公所現勘後已提送速報。	李建瑩
1020426	東方報	富里信安糧食行力推花育116號	水稻花育116號請說明	查「水稻花稈育116號」系本場101年區域試驗參試水稻新品系，本場並無向農家推廣種植，本期作僅有小面積試種。報載有關本場力推「水稻花稈育116號」報導案，係記者訪問簡宏盛農友有關轄區適種水稻品種後所撰寫，報導中相關之水稻產量及性狀數據皆為引用「水稻花蓮21號」資料，應屬記者報導誤載。經與簡宏盛農友聯繫表示，並未向記者力推種植水稻花稈育116號，應是記者誤引用品種名稱所致。	潘昶儒
1021102	中國時報	種好米賣好價 崑濱伯也肯定 明年起 公糧收購限定28種	針對公糧收購品種，請改良課。 1.列出28品種。 2.本場育成品種有何品種未被列入，本場因應對策。	1.28個水稻推廣品種如附件。 2.本場歷年育成水稻品種計有台稈4號、6號、10號、16號、花蓮19號、20號、21號、22號、23號及24號等10個品種。其中花蓮22號、23號、24號等3品種為多樣化利用品種，非推廣於繳交公糧，另台稈6號、10號、花蓮19號及20號等4品種在市場上已少有栽培，未推薦於推廣品種。本場主力推廣品種台稈4號、16號及花蓮21號等3品種已有台稈16號及花蓮21號獲推薦為103年推廣品種，台稈4號未獲推薦（先前已多次提出申請，但皆因心腹白粒稍高，未獲審核推薦）。 3.針對台稈4號未獲列推廣品種，因應對策將先行告知宜、花、東水稻育苗協會轉通知育苗業者知悉，並於班會、講習會場合告知農友，輔導以契作方式栽培。未來在推廣品種審查會議場合積極再爭取列入推廣品種。	潘昶儒

附件 6

本場服務品質及民眾滿意度追蹤調查

為提升本場服務品質及民眾滿意度，特別針對前來參加農民學院、土壤肥力檢測及病蟲害防治之學員及農民進行民眾滿意度調查。為有效瞭解民眾反應及傾聽人民心聲，抽樣方法採分層隨機抽樣方式進行，經調查本年度參加本場農民學院學員為 432 位；土壤肥力檢測送驗農民 605 位及到場諮詢病蟲害防治農友為 464 位。抽樣方式為進行樣本編號並以 1/10 人數進行取樣，以編號 1、11、21、、、進行電話訪談(如抽樣名冊)。共調查農民學院學員為 43 位；土壤肥力檢測送驗農民 60 位及到場諮詢病蟲害防治農友為 46 位，扣除無法接受調查(沒時間、電話未接通等)後，實際共有農民學院學員為 39 位；土壤肥力檢測送驗農民 49 位及到場諮詢病蟲害防治農友為 30 位，有效受訪率達 79.2%，近八成農民提供互動及建言。

(一)服務滿意度調查

本次問卷調查題目係針對民眾蒞場參加訓練、洽辦業務時，對本場提供之服務態度、服務效率、專業知識、品德操守、服務設施、環境舒適、服務流程、動線規劃、整體服務等計有 9 項問項的實質感受，另對本場為民服務措施不滿意或寶貴意見部份亦提供開放式問項，讓民眾對本場服務提供具體建議。

在服務態度問項部分，整體而言，對本場服務態度有 99.2%感到滿意，其中 64.4%感到非常滿意。在個別部分，在農民學院方面有 100.0%感到滿意，其中 71.8%感到非常滿意；在土壤肥力檢測方面有 98.0%感到滿意，其中 63.3%感到非常滿意；在病蟲害防治方面有 100.0%感到滿意，其中 56.7%感到非常滿意。調查顯示，農民學院學員對本場的服務態度相當滿意，其他單位可參考或學習農業推廣訓練中心同仁之服務熱忱與態度，來提高民眾的滿意度。

在服務效率問項部分，整體而言，對本場服務效率有 96.6%感到滿意，其中 64.4%感到非常滿意。在個別部分，在農民學院方面有 100.0%感到滿意，其中 71.8%感到非常滿意；在土壤肥力檢測方面有 95.9%感到滿意，其中 65.3%感到非常滿意；在病蟲害防治方面有 93.3%感到滿意，其中 66.7%感到非常滿意。調查顯示，農民學院學員對本場的服務效率相當滿意，其他單位可參考或學習農業推廣訓練中心同仁之服務流程與作法，來提高民眾的滿意度。

在專業知識問項部分，整體而言，對本場專業知識有 94.0%感到滿意，其中 48.7%感到非常滿意。在個別部分，在農民學院方面有 94.9%感到滿意其中，51.3%感到非常滿意；在土壤肥力檢測方面有 91.7%感到滿意，其中 52.1%感到非常滿意；在病蟲害防治方面有 96.7%感到滿意，其中 40.0%感到非常滿意。調查顯示，各單位應可再強化本身之專業職能與推廣作法，來提高民眾的滿意度。

在品德操守問項部分，整體而言，對本場品德操守有 100%感到滿意，其中 62.6%感到非常滿意。在個別部分，在農民學院方面有 100.0%感到滿意，其中 56.4%感到非常滿意；在土壤肥力檢測方面有 100.0%感到滿意，其中 67.4%感到非常滿意；在病蟲害防治方面有 100.0%感到滿意，其中 63.3%感到非常滿意。調查顯示，各單位同仁品德操守均屬良善，應持續保持與維護。

在服務設施問項部分，整體而言，對本場服務設施有 93.1%感到滿意，其中 44.8%感到非常滿意。在個別部分，在農民學院方面有 92.3%感到滿意，其中 43.6%感到非常滿意；在土壤肥力檢測方面有 93.6%感到滿意，其中 53.2%感到非常滿意；在病蟲害防治方面有 93.3%感到滿意，其中 33.3%感到非常滿意。調查顯示，民眾對各單位服務設

施尚屬滿意，應持續保持與維護。

在環境舒適問項部分，整體而言，對本場環境舒適有 94.0%感到滿意，其中 50.0%感到非常滿意。在個別部分，在農民學院方面有 94.9%感到滿意，其中 59.0%感到非常滿意；在土壤肥力檢測方面有 95.7%感到滿意，其中 46.8%感到非常滿意；在病蟲害防治方面有 90.0%感到滿意，其中 43.3%感到非常滿意。調查顯示，民眾對各單位環境舒適尚屬滿意，應持續保持與維護。

在服務流程問項部分，整體而言，對本場服務流程有 97.5%感到滿意，其中 61.0%感到非常滿意。在個別部分，在農民學院方面有 94.9%感到滿意，其中 65.4%感到非常滿意；在土壤肥力檢測方面有 98.0%感到滿意，其中 65.3%感到非常滿意；在病蟲害防治方面有 100.0%感到滿意，其中 60.0%感到非常滿意。調查顯示，農友對本場的病蟲害防治諮詢相當滿意，其他單位可參考或學習植物護保研究室同仁之服務流程與作法，來提高民眾的滿意度。

在動線規劃問項部分，整體而言，對本場動線規劃有 89.7%感到滿意，其中 32.5%感到非常滿意。在個別部分，在農民學院方面有 94.9%感到滿意，其中 46.2%感到非常滿意；在土壤肥力檢測方面有 91.7%感到滿意，其中 33.3%感到非常滿意；在病蟲害防治方面有 80.0%感到滿意，其中 13.3%感到非常滿意。調查顯示，農友對本場的農民學院、土壤肥力檢測感到相當滿意，其他單位可參考或學習其服務動線與規劃，來提高民眾的滿意度。

在整體服務問項部分，整體而言，對本場整體服務有 99.2%感到滿意，其中 61.0%感到非常滿意。在個別部分，在農民學院方面有 100.0%感到滿意，其中 66.7%感到非常滿意；在土壤肥力檢測方面有 98.0%感到滿意，其中 59.2%感到非常滿意；在病蟲害防治方面有 100.0%感到滿意，其中 56.7%感到非常滿意。調查顯示，民眾對各單位整體服務均表滿意，應持續保持與維護。

(二) 開放問項及回饋建議

在開放問項及建議，經調查共計有 25 人提出 30 項問題與建言，其中農民學院學員有 11 人提出 14 項問題與建言；土壤肥力檢測農友有 5 人提出 6 項問題與建言；病蟲害防治諮詢農民有 9 人提出 10 項問題與建言。

1. 在農民學院服務方面

主要針對農民學院教學內容與環境提供建言，包括課程內容(3 項)、上課地點(3 項)、增開班別(1 項)、講師講授(3 項)、政府政策(3 項)及學習需求等(1 項)共 14 項(如下表)。有關課程設計、講師講授與內容部分均已錄案做為下年度課程規劃之參考，另政策反應部分將於適當場合提出建議與反應，以提高農民學院服務滿意度。

問題類別	建議內容	處理情形
課程內容	1. 行銷、包裝、多元化資訊課程(文旦柚)	錄案辦理
	2. 文旦經營管理—電腦行銷課程可長一些	錄案辦理
	3. 請專業老師教農產品行銷及品牌建立課程農場規劃	錄案辦理
上課地點	1. 希望有些在花蓮開的課程，在宜蘭也可以開課，就不用跑到花蓮來。	錄案辦理
	2. 上電腦要到外面上課不方便	錄案辦理
	3. 希望多在分場開課	錄案辦理
增開班別	1. 建議也可多開一些花卉的進階班課程	
講師教授	1. 希望花蓮改良場文旦健康管理班可請台南場研究員來講課。	錄案辦理

	2. 專家群可否不要用過多的英文 3. 師資待加強，專業知識待加強	錄案辦理 錄案辦理
政府政策	1. 年齡是否可以不要設限呢 2. 政府政策對農民無益 3. 整合休耕地	適時反應 適時反應 適時反應
學習需求	1. 晚上沒電腦可用	錄案辦理

2. 在土壤肥力檢測方面

主要針對土壤肥力檢測服務提供建言，包括後續輔導(2項)、服務回饋(2項)及技術諮詢等(2項)共6項(如下表)。有關後續輔導及技術諮詢部分均已錄案積極輔導並提供必要之協助，另服務回饋部分已查明並轉知回復處理情形，以提高土壤肥力檢測服務滿意度。

問題類別	建議內容	處理情形
後續輔導	1. 文旦果實比麻豆的硬，施肥後果實比之前大，還在找解決的方法，希望研究人員上完課後能再注意農民收成時果實的品質，讓農民的收入增加。	錄案輔導
	2. 檢驗報告希望更詳細點。	錄案輔導
服務回饋	1. 寫了2次場長信箱都沒有收到回復，所以整體服務覺得尚可，但強調對土壤檢驗部份為滿意。	已查明並轉知回復處理情形
	2. 農友表示，常跟劉啟祥助理研究員說，公務體系中改良場的的職員最值得稱讚。	錄案辦理
技術諮詢	1. 本身另有主業，希望金棗園採自然農法經營，希望能比有機更有機的管理方式。	錄案輔導
	2. 驗過土地希望直接知道清園後下什麼有機肥，開花期下那一支有機肥最有成效。	錄案輔導

3. 在病蟲害防治諮詢方面

主要針對土壤肥力檢測服務提供建言，包括課程輔導(2項)、現場服務(3項)、技術諮詢等(2項)及防治資料共(3項)10項(如下表)。有關課程輔導、技術諮詢及防治資料部分均已錄案積極輔導並提供必要之協助，另現場服務部分已錄案並責派專人輔導辦理，以提高病蟲害防治諮詢服務滿意度。

問題類別	建議內容	處理情形
課程輔導	1. 希望有洋香瓜課程	錄案輔導
	2. 希望開紅龍果病蟲害及栽培相關知識課程	錄案輔導
現場服務	1. 希望分場配置植保專屬人員	錄案輔導
	2. 希望人員可以去田間指導	錄案輔導
	3. 希望可以電話回診	錄案輔導
技術諮詢	1. 產銷班開會時，可拿出誘蟲盒說明並提供試用，增加聯合區域防治效果。	錄案輔導
	2. 希望可提供茄類新品種試種。	錄案輔導
防治資料	1. 希望提供有機可用資材項目資料	錄案輔導
	2. 多展覽防治成果，提供防治相關書籍	錄案輔導
	3. 建議分場提供更多參考資料供民眾參閱	錄案輔導

附件 7

行政院農業委員會花蓮區農業改良場 102 年度機關內部顧客滿意度調查

為提供本場同仁更舒適、便捷之服務，營造本場優質和諧環境，並瞭解同仁對本場各項為民服務之觀感以及各項興革意見，本場 102 年度首次辦理「機關內部顧客滿意度問卷調查」，特別針對本場職員、技工及工友及學歷進用之勞務委外人員進行滿意度調查，希望提升本場內部顧客服務品質及滿意度。為有效瞭解同仁之反應及心聲，調查方法採普查方式進行，本場職員、技工及工友及學歷進用之勞務委外人員共 92 位，實際回收有效問卷共為 55 位，有效受訪率達 59.7%。

本次調查分為「本場對外為民服務推動工作執行情形調查」及「本場內部環境滿意度調查」兩大部份，分別希望能了解同仁對本場各項重要施政及服務之成效之認同程度及滿意情形，及對本場內部同仁相關服務與環境之滿意程度，以作為未來繼續努力之參據。問卷內容及調查結果如附表。

(一) 本場對外為民服務推動工作執行情形

本部份問卷調查題目係針對本場同仁，對本場提供各項為民服務工作之積極主動、服務態度、專業能力、本場提供農民從事有機農業之諮詢服務與協助、原住民之諮詢服務與協助、土壤與植體分析診斷服務、病蟲害診斷服務、作物栽培諮詢服務與協助等計有 8 項問項的實質感受，另對不滿意或寶貴意見部份亦提供開放式問項，讓同仁對本場服務提供具體建議。

整體而言，本場同仁對本場的對外服務之服務態度及各項成效皆相當滿意，尚可、滿意及非常滿意比率之總和皆在 94.5% 以上，其中各項為民服務工作之積極主動、服務態度、專業能力、本場提供有機農業及原住民之諮詢服務與協助等 5 項更高達 98% 以上，顯示同仁皆對本場為民服務之努力及績效相當認同，相信也對能身為本場一份子、對農民及農業有良好貢獻及服務而引以為榮。

(二) 本場內部環境滿意度調查

本部份問卷調查題目係針對本場同仁對本場內部環境及提供各項內部服務服務進行調查，包括辦公與試驗研究硬體設施與環境、主管領導方式、本場對員工提供之教育訓練、員工福利措施、員工意見反應管道之暢通性、對於自己於本場負責工作及辦理業務內容滿意度、對本場整體滿意度等計有 7 項問項的實質感受，另對不滿意或寶貴意見部份亦提供開放式問項，讓同仁對本場內部服務提供具體建議。

調查顯示，在 8 問項中，本場同仁對本場辦公與試驗研究硬體設施與環境、對本場整體滿意度部份滿意程度最高，尚可、滿意及非常滿意比率之總和分為 92.7% 及 94.5%。在本場對員工提供之教育訓練、員工福利措施、員工意見反應管道之暢通性等 3 項滿意度較低，尚可、滿意及非常滿意比率之總和分為 85.5%、80% 及 85.5%，如扣除尚可，僅計滿意及非常滿意比率則為 60%、50.9% 及 50.9%，顯示本場同仁對教育訓練、員工福利措施及意見反應之處理有更高之期盼，本場已針對本趨勢及同仁需求研擬未來加強改進措施。

行政院農業委員會花蓮區農業改良場
102 年度機關內部顧客滿意度問卷調查結果

一、本場對外為民服務推動工作執行情形調查：

(一)您覺得整體上本場同仁積極主動執行各項為民服務工作？

1. 非常同意 36.4% 2. 同意 54.5% 3. 尚可 7.3% 4. 不同意 1.8%
5. 非常不同意 0%

◎非常同意+同意+尚可：98.2%

◎非常同意+同意：90.9%

●不同意（或非常不同意）原因：不積極

(二)您覺得整體上本場同仁提供各項為民服務時服務態度親切與良好？

1. 非常同意 43.6% 2. 同意 50.9% 3. 尚可 3.6% 4. 不同意 1.8%
5. 非常不同意 0%

◎非常同意+同意+尚可：98.2%

◎非常同意+同意：94.5%

(三)您覺得整體上本場同仁提供各項為民服務具備良好專業能力？

1. 非常同意 40% 2. 同意 52.7% 3. 尚可 7.3% 4. 不同意 0%
5. 非常不同意 0%

◎非常同意+同意+尚可：100%

◎非常同意+同意：92.7%

(四)您覺得整體上本場提供農民從事有機農業良好之諮詢服務與協助？

1. 非常同意 47.3% 2. 同意 45.5% 3. 尚可 5.5% 4. 不同意 1.8%
5. 非常不同意 0%

◎非常同意+同意+尚可：98.2%

◎非常同意+同意：92.7%

(五)您覺得整體上本場提供原住民從事農業良好諮詢服務與協助？

1. 非常同意 38.2% 2. 同意 49.1% 3. 尚可 10.9% 4. 不同意 0%
5. 非常不同意 1.8%

◎非常同意+同意+尚可：98.2%

◎非常同意+同意：87.3%

(六)您覺得本場提供農民土壤與植體各項分析診斷服務工作執行良好？

1. 非常同意 49.1% 2. 同意 41.8% 3. 尚可 3.6% 4. 不同意 1.8%
5. 非常不同意 0%

◎非常同意+同意+尚可：94.5%

◎非常同意+同意：90.9%

●不同意（或非常不同意）原因：時間太久

(七)您覺得本場提供農民病蟲害各項診斷服務與協助工作執行良好？

1. 非常同意 47.3% 2. 同意 41.8% 3. 尚可 5.5% 4. 不同意 1.8%

5. 非常不同意 0%

◎非常同意+同意+尚可：94.5%

◎非常同意+同意：89.1%

●不同意（或非常不同意）原因：只顧做和成績有關的。

(八)您覺得本場提供農民作物栽培各項相關諮詢服務與協助工作執行良好？

1. 非常同意 43.6% 2. 同意 43.6% 3. 尚可 7.3% 4. 不同意 0%

5. 非常不同意 0%

◎非常同意+同意+尚可：94.5%

◎非常同意+同意：87.3%

二、本場內部環境滿意度調查

(一)您對本場辦公與試驗研究硬體設施與環境是否滿意？

1. 非常同意 20% 2. 同意 56.4% 3. 尚可 16.4% 4. 不同意 1.8%

5. 非常不同意 1.8%

◎非常同意+同意+尚可：92.7%

◎非常同意+同意：76.4%

●不同意（或非常不同意）原因：不太符合實用性

(二)您對本場主管領導方式是否滿意？

1. 非常同意 16.4% 2. 同意 50.9% 3. 尚可 23.6% 4. 不同意 3.6%

5. 非常不同意 1.8%

◎非常同意+同意+尚可：90.9%

◎非常同意+同意：67.3%

●不同意（或非常不同意）原因：需要加強

(三)您對本場對員工提供之教育訓練是否滿意？

1. 非常同 14.5% 2. 同意 45.5% 3. 尚可 25.5% 4. 不同意 3.6%

5. 非常不同意 5.5%

◎非常同意+同意+尚可：85.5%

◎非常同意+同意：60%

●不同意（或非常不同意）原因：幾乎沒有或不可參加專業農民訓練課程和觀摩

(四)您對本場對員工提供之福利措施是否滿意？

1. 非常同意 12.7% 2. 同意 38.2% 3. 尚可 29.1% 4. 不同意 16.4%

5. 非常不同意 0%

◎非常同意+同意+尚可：80%

◎非常同意+同意：50.9%

●不同意（或非常不同意）原因：不知有何福利、福利太少或不多

(五)您對本場對員工意見反應管道之暢通性是否滿意？

1. 非常同意 18.2% 2. 同意 32.7% 3. 尚可 34.5% 4. 不同意 7.3%

5. 非常不同意 3.6%

◎非常同意+同意+尚可：85.5%

◎非常同意+同意：50.9%

●不同意（或非常不同意）原因：完全沒有意見管道

(六)您對於自己於本場負責工作及辦理業務內容是否滿意？

1. 非常同意 20% 2. 同意 49.1% 3. 尚可 21.8% 4. 不同意 3.6%

5. 非常不同意 1.8%

◎非常同意+同意+尚可：90.9%

◎非常同意+同意：69.1%

●不同意（或非常不同意）原因：勞逸不均、再加油

(七)身為本場一份子，您對本場整體滿意度？

1. 非常同意 18.2% 2. 同意 54.5% 3. 尚可 21.8% 4. 不同意 3.6%

5. 非常不同意 0%

◎非常同意+同意+尚可：94.5%

◎非常同意+同意：72.7%

●不同意（或非常不同意）原因：勞逸不均

三、您對本場若有不滿意需改進或其他寶貴之建議，請惠予具體簡略說明：

(一) 請設置場內同仁意見反映窗口。

(二) 員工積極做事不受上司的肯定，同事間相處因勞逸不均不太融

洽，任務完成較無成就感，無反應管道，惡性循環，而態度消

極。

(三) 員工旅遊建請人事室統一辦理，提高旅遊品質增進員工感情，

鼓勵員工士氣。

(四) 政通人和，極盡滿意。

行政院農業委員會花蓮區農業改良場
102 年度機關內部顧客滿意度問卷調查表

親愛的同仁，您好：

為提供同仁更舒適、便捷之服務，營造本場優質和諧環境，並瞭解您對本場各項為民服務之觀感以及各項興革意見，特辦理本次問卷調查。本問卷採不記名方式，懇盼您撥冗惠賜卓見，訪問所得資料，僅供統計分析研究、本場研擬內部服務創新精進參考之用，絕不為其他用途，請您放心填答，請於收到後一星期內以課/分場為單位送回研考，衷心感謝您的協助！

順頌

身體健康

萬事如意

花蓮區農業改良場研考 宣大平敬啟

填寫說明：請選擇適當的選項打“√”，若需填寫文字，請簡明扼要具體。

一、本場對外為民服務推動工作執行情形調查：

(一)您覺得整體上本場同仁積極主動執行各項為民服務工作？

1. 非常同意 2. 同意 3. 尚可 4. 不同意 5. 非常不同意

※ 不同意(或非常不同意)原因_____

(二)您覺得整體上本場同仁提供各項為民服務時服務態度親切與良好？

1. 非常同意 2. 同意 3. 尚可 4. 不同意 5. 非常不同意

※ 不同意(或非常不同意)原因_____

(三)您覺得整體上本場同仁提供各項為民服務具備良好專業能力？

1. 非常同意 2. 同意 3. 尚可 4. 不同意 5. 非常不同意

※ 不同意(或非常不同意)原因_____

(四)您覺得整體上本場提供農民從事有機農業良好之諮詢服務與協助？

1. 非常同意 2. 同意 3. 尚可 4. 不同意 5. 非常不同意

※ 不同意(或非常不同意)原因_____

(五)您覺得整體上本場提供原住民從事農業良好諮詢服務與協助？

1. 非常同意 2. 同意 3. 尚可 4. 不同意 5. 非常不同意

※ 不同意(或非常不同意)原因_____

(六)您覺得本場提供農民土壤與植體各項分析診斷服務工作執行良好？

1. 非常同意 2. 同意 3. 尚可 4. 不同意 5. 非常不同意

※ 不同意(或非常不同意)原因_____

(七)您覺得本場提供農民病蟲害各項診斷服務與協助工作執行良好？

1. 非常同意 2. 同意 3. 尚可 4. 不同意 5. 非常不同意

※ 不同意(或非常不同意)原因_____

(八)您覺得本場提供農民作物栽培各項相關諮詢服務與協助工作執行良好？

1. 非常同意 2. 同意 3. 尚可 4. 不同意 5. 非常不同意

※ 不同意 (或非常不同意) 原因 _____

二、本場內部環境滿意度調查

(一) 您對本場辦公與試驗研究硬體設施與環境是否滿意？

1. 非常滿意 2. 滿意 3. 尚可 4. 不滿意 5. 非常不滿意

※ 不滿意 (或非常不滿意) 原因 _____

(二) 您對本場主管領導方式是否滿意？

1. 非常滿意 2. 滿意 3. 尚可 4. 不滿意 5. 非常不滿意

※ 不滿意 (或非常不滿意) 原因 _____

(三) 您對本場對員工提供之教育訓練是否滿意？

1. 非常滿意 2. 滿意 3. 尚可 4. 不滿意 5. 非常不滿意

※ 不滿意 (或非常不滿意) 原因 _____

(四) 您對本場對員工提供之福利措施是否滿意？

1. 非常滿意 2. 滿意 3. 尚可 4. 不滿意 5. 非常不滿意

※ 不滿意 (或非常不滿意) 原因 _____

(五) 您對本場對員工意見反應管道之暢通性是否滿意？

1. 非常滿意 2. 滿意 3. 尚可 4. 不滿意 5. 非常不滿意

※ 不滿意 (或非常不滿意) 原因 _____

(六) 您對於自己於本場負責工作及辦理業務內容是否滿意？

1. 非常滿意 2. 滿意 3. 尚可 4. 不滿意 5. 非常不滿意

※ 不滿意 (或非常不滿意) 原因 _____

(七) 身為本場一份子，您對本場整體滿意度？

1. 非常滿意 2. 滿意 3. 尚可 4. 不滿意 5. 非常不滿意

※ 不滿意 (或非常不滿意) 原因 _____

三、您對本場若有不滿意需改進或其他寶貴之建議，請惠予具體簡略說明：

四、請問您個人的基本資料

(一) 性別 1. 男 2. 女

(二) 年齡 1. 20歲以下 2. 20~29歲 3. 30~39歲

4. 40~49歲 5. 50~59歲 6. 60歲以上

(三) 教育程度 1. 國小及以下 2. 國(初)中 3. 高中(職、工)

4. 大學(專) 5. 研究所(含)以上

(四) 年資 1. 未滿5年 2. 滿5年，未滿10年

3. 滿10年，未滿15年

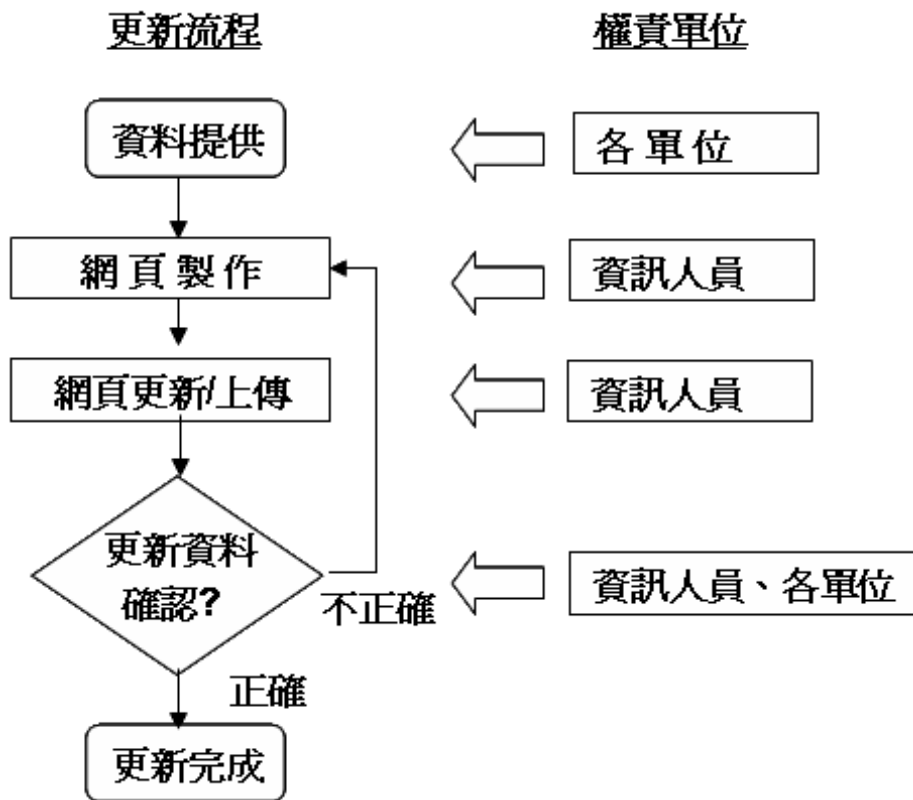
4. 15年(含)以上

附件 8

花蓮區農業改良場網頁資料更新標準作業程序

- 一、花蓮區農業改良場（以下簡稱本場）為有效管理本場網站資料，並建立資料維護機制，以確保上網資料之正確性與時效性，俾利網站更新程序有所遵循，特訂定本程序。
- 二、本程序所稱之網站資料以建置於本場網際網路伺服器主機上之資料為限，至各單位因業務需要自行架設或連結網路伺服器者不在本規範內。
- 三、本場網站採專責管理為原則，由本場兼辦資訊人員，以自製或外包方式統籌軟硬體，分配網站位址、設立防火牆、建立網站安全防護，以避免網頁受到惡意攻擊或竄改。
- 四、本場網站/網頁資料維護分工原則：
 - （一）本場應指派專人管理，對於網頁資料及表格內容應經常檢視，資料新增或異動時應依照作業程序辦理，並隨時保持最新資料，以免提供過期或錯誤資訊。
 - （二）資料提供單位：由各單位專人負責原始資料之蒐集、更新及彙整，及網頁製作完成後之檢視與校對。
 - （三）網頁內容維護單位：由本場兼辦資訊人員負責網頁內容維護。
 - （四）本場各單位應提供宣導事項、各項業務、相關活動或公告等資料，並負責資料之正確性與時效性。
- 五、資料上傳/刪除之作業程序：
 - （一）資料提供：由資料提供單位負責將原始資料（含書面資料及電子檔）蒐集、彙整並檢核資料之正確性，供製作網頁之用。
 - （二）網頁內容更新：由資料提供單位負責將更新資料（含書面資料及電子檔）彙整，並檢核資料之正確性，供製作網頁之用；另欲刪除資料，辦理作業程序時亦同。
 - （三）網頁製作：新增網頁由網頁維護單位負責製作或委外辦理。
 - （四）資料校對：網頁內容由資料提供單位線上檢視或列印校對。
 - （五）網頁上傳/刪除：網頁內容經檢視、校對無誤後由本場兼辦資訊人員上傳；刪除時亦同。
 - （六）本場兼辦資訊人員至少每週檢視網站需更新內容，必須將網站更新日期置換最近異動日期，定期更新資料若業務單位逾期提供，應催詢各業務單位提供。
- 六、基於網站維護系統管理及確保資料安全考量，本場網站更新資料上傳/刪除處理流程圖如附表。

附表：網站資料上傳/刪除處理流程圖



七、本程序有未盡事宜之處，得隨時修訂之。

附件 9

網站連結檢測結果表(擷略部份內容)

序號	單 位	連結結果	
		不 通	通
	農委會所屬單位		
1	行政院農業委員會 http://www.coa.gov.tw/show_index.php		
16	苗栗區農業改良場 http://mdares.coa.gov.tw/welcome.php		
22	種苗改良繁殖場 http://tss.coa.gov.tw/		
	農民團體		
26	台灣省農會全球資訊服務網 http://www.farmer.org.tw/		
27	花蓮縣農會 http://www.hlfa.org.tw/		
28	台北市農會 http://www.tfa.org.tw/		
	農業大專院校		
33	台灣大學 http://www.ntu.edu.tw/		
34	中興大學 http://www.nchu.edu.tw/index1.php		
	農業相關單位		
38	台灣區花卉發展協會 http://www.tfda.org.tw/		
39	有機農業全球資訊網 http://info.organic.org.tw/supergood/front/bin/home.phtml		
40	農業知識入口網 http://kmweb.coa.gov.tw/mp.asp?mp=1		
	國外相關網站		
45	IRRI 國際稻米研究所 http://irri.org/		
46	日本農林水產技術會議事務局 http://www.affrc.go.jp/		
	政府相關網站		
47	行政院 http://www.ey.gov.tw/mp?mp=1		
48	行政院公報資訊網 http://gazette.nat.gov.tw/egFront/index.jsp		
	生活資訊		
61	中央氣象局		
62	我的 E 政府 http://www.gov.tw/		
	行政相關資源		
69	農業技術交易網 http://tatm.coa.gov.tw/		
70	農業科技專案計畫 https://agtech.coa.gov.tw/		
	休閒樂活專區		
93	羅山有機村網站 http://172.21.56.2/10/10_1/01.html		
94	花宜地區有機農業網 http://organic.hdais.gov.tw/		
	首頁右下角		
95	國際農業數位知識交流網絡平台 http://agridl.coa.gov.tw/		
96	田邊好幫手 http://m.coa.gov.tw/		
98	農業知識入口網 http://kmweb.coa.gov.tw/mp.asp?mp=1		

查核人員：

主持人：

單位主管：

