

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

臺北市立動物園

中華民國 100 年 1 月

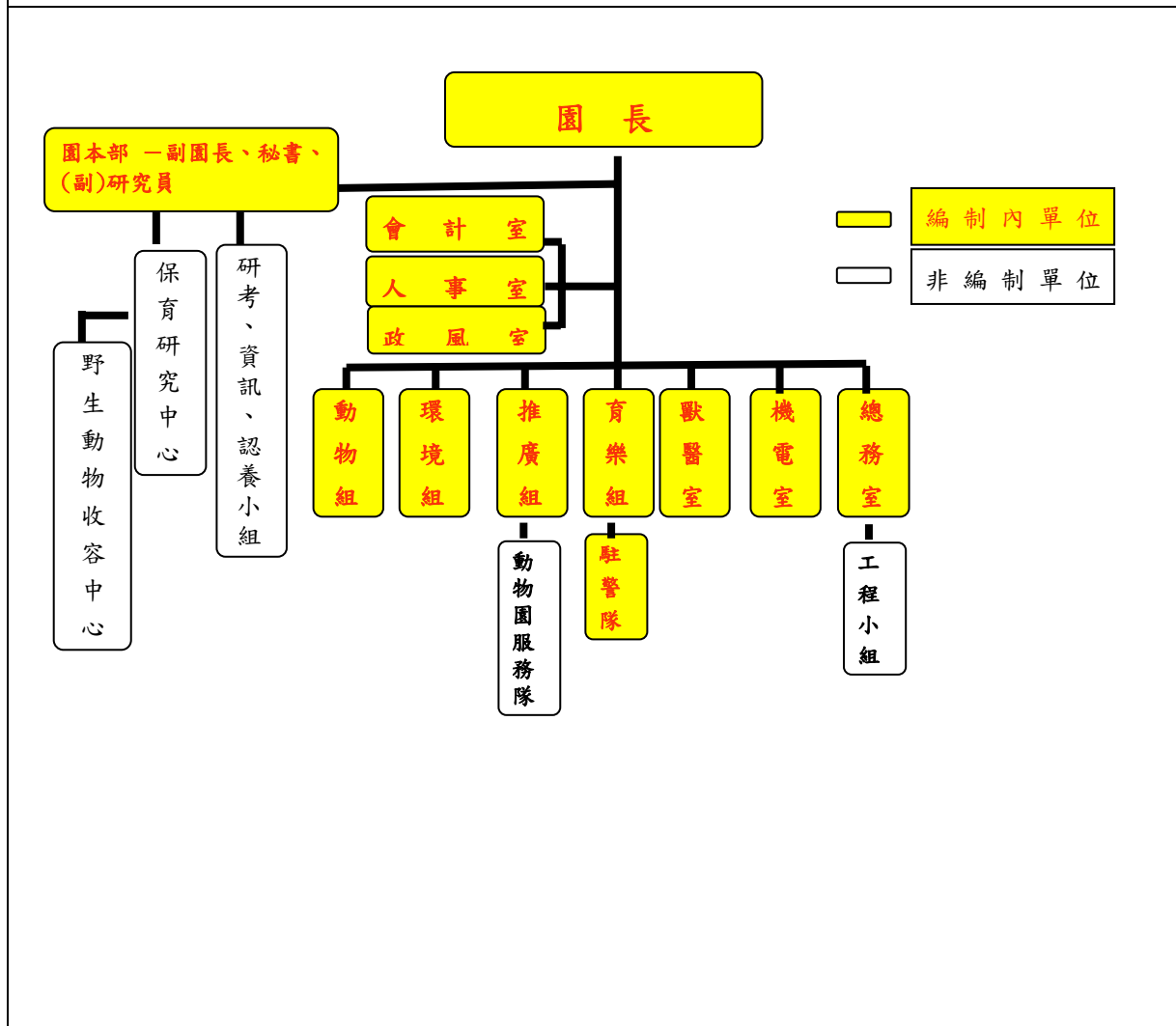
目 錄

壹、為民服務業務現況簡介	2
一、機關概況	2
二、經營方針與策略規劃	2
三、業務現況	3
貳、提升為民服務品質績效	10
一、優質便民服務	10
二、資訊流通服務	51
三、創新增值服務	62
參、未來努力方向	87
肆、附件	90

基本資料

機 關 名 稱	臺北市立動物園	首 長	葉傑生	職 稱	參事兼代園長
機 關 地 址	11656 臺北市新光路二段 30 號				
機 關 網 址	http://www.zoo.taipei.gov.tw/				
機 關 員 額	共計：374 人(含約聘僱及臨時人員)				
總 預 算	472,197 千元				
聯 絡 人	呂玉芳	職 稱	技士	電 話	(02)29382300#109
E - m a i l 位 址	hgx07@zoo.gov.tw			傳 真	(02)29382316

機關組織圖



壹、為民服務業務現況簡介

一、機關概況

臺北市立動物園緣起於民國 3 年，原址設於圓山，經營展示模式為活體動物收藏博物館。經彙集國內外專家意見，選址規劃設計，75 年 10 月遷至文山區現址，76 年元旦正式開放公眾參觀，轉型為現代動物園，兼具遊憩、教育、研究、保育四大功能，遷址迄今已有 24 年。

園區總面積 165 公頃，為全世界都會型前十大動物園，開放參觀展示範圍包括 7 館（教育中心、夜行性動物館、企鵝館、無尾熊館、兩棲爬蟲動物館、昆蟲館、特展館）、8 區（臺灣動物區、兒童動物區、亞洲熱帶雨林區、沙漠動物區、澳洲動物區、非洲動物區、溫帶動物區、鳥園），已開發面積達 95 公頃。近年年遊客量約 280 萬人次。

二、經營方針與策略規劃

本園為臺北市所屬唯一之自然科學類保育教育機構，近年展示物種由最初的哺乳類、鳥類及蝴蝶三大類，擴增至兩棲類、爬蟲類、魚類及蝴蝶以外之昆蟲等，逐漸呈現自然界生命多樣性的完整面貌，國內外各界對本園的期許也不再止於動物展示、解說導覽和休閒參觀，對實質保育的貢獻及生態教育的要求日益增加。

近年來國民素養提升，要求更高品質之知性休閒遊憩，本園歷來為全國觀光遊憩重點，但是在社會教育需求與保育業務量持續擴增的情況下，卻正面臨人事縮減、人員老化及預算緊縮的窘境。如何在既有基礎上精益求精、突破困境，提升人員素質、增加保育資源、同時落實人性化經營管理理念，以妥善照顧到園區動植物、遊客，乃至內部同仁的不同需求，將是目前本園亟需面對解決之課題。

近年透過內部核心價值共識，確立機關定位及發展目標，釐清重點工作，逐年結合工作目標推動，使同仁更清楚如何提供更精緻、更專業及更高品質之服務。

（一）核心價值：

1. 溫馨－尊重生命：給動植物一個溫馨的家、給遊客溫馨的服務、給同仁溫馨的職場、給社會溫馨的訊息。
2. 和諧－關懷自然：致力於人類與自然的和諧，教導民眾如何對待動物及大自然、如何與動物及大自然保持和諧關係之保育理念及實際行動。

(二) 定位：

1. 一處體驗自然的園地（遊憩）
2. 一所展現生命的教學博物館（教育）
3. 一個野生動物的保育據點（保育）
4. 一座野生動物的研究基地（研究）

(三) 目標：

1. 近程－成為臺北地區的環境教育重鎮；成為臺灣地區的休憩重鎮；成為亞洲地區的保育重鎮。
2. 長程－成為世界級的動物園。

本園為國際動物保育及教育機構之重要成員。於「2010 國際生物多樣性保育年」，本園以生物多樣性保育為主題思維，重行檢視在動物典藏、飼育、展示、教育活動、乃至遊客服務的架構與流程，期能有效提升本園在野生動物保育相關事務的貢獻度，從而使遊客在參訪園區的同時，在「生物多樣性保育」概念上有所體悟與深化，以提升全面服務品質邁向本園近程三大目標。

三、業務現況

(一) 服務品質推動執行架構：

本園業務內容分為六大項：1.動物飼養醫療管理 2.園區遊客服務 3.動物保育研究 4.園區環境教育 5.行銷與公共關係 6.行政支援管理。

面對業務質與量持續擴增及多元化服務趨勢，為能積極有效推動相關工作，在本園既有組織編制下，調整並分層成立各任務編組之執行小組，藉由跨組室人員參與及以彈性有效之運作模式，達成任務目標。該執行小組及任務如下：

1.常設小組：

(1)成立「全面提升服務品質推動小組」，負責監督、推動提升服務品質各項工作。由園長擔任召集人，小組成員及工作內容如下：

A.小組委員：由本園園本部人員、各組室主管及府會聯絡人擔任。

B.每月定期召開本園「經營管理」會議，以了解各項為民服務之執行概況及進度，並研討得失與修訂各項工作內容事宜。

(2)成立「新聞小組」：負責新聞提案研議及發布事宜，由園長指派擔任發言人。

A.小組委員：發言人、新聞聯絡人及各組室人員擔任。

B.每月定期召開「新聞小組」會議，研議新聞提案、檢討媒體新聞登載及輿論情形，對可能面臨的負面評論，提出因應對

策，以為調整園務推動參考。

2. 臨編小組：

(1) 服務及環境督導查核小組：

於 99 年 1 月 1 日成立，負責推動、督導、提升為民服務及環境品質各項工作，以及辦理園級跨組室查核工作，查核缺失項目交由業務組室逐項改善。

A. 小組委員：由園長指派人員(園本部)擔任召集人，動物組、環境組、推廣組、育樂組、機電室、研考室之組室主管為當然委員。

B. 園級跨組室查核工作由園長指派之園本部人員及假日輪值主管協同辦理。99 年 1-12 月計查核 92 次，查列應改善事項 528 件，99 年度已完成 513 件。

(2) 園區販賣站委外經營督導考核小組：

為提升餐飲及紀念品等販售服務品質，至 98 年 8 月園區販賣站全部委外經營之同時，並成立本小組，負責推動、督導、提升園區販賣站委外經營各項工作品質，以及辦理 A、B 級評鑑。

A. 小組委員：由副園長擔任召集人，設委員 5~7 人。

B. 現場查核：日常查核工作由育樂組辦理、假日由其他主管級以上人員不定時查核。

C. 評鑑：B 級評鑑工作由育樂組主管領銜(3-5 人)辦理，並將評核結果送 A 級評鑑委員參考；A 級評鑑由副園長等及外聘委員(4-5 人)與上級機關(1 人)辦理，以作為販賣站經營體質改善或建議，及經營廠商續約與否參考。

(3) 提升年度遊客總量行銷小組：

於 99 年 4 月成立，透過小組創意思考，規劃創新之體驗式主題活動及感動便民服務機制，提升入園遊客量及深刻的參觀印象。

A. 小組委員：由副園長擔任召集人，除行政組室外之各單位主管及府會聯絡員為當然委員。

B. 本小組每 1-4 週運作 1 次，除以保育行事曆架構推動各項行銷活動，亦針對其成效進行評鑑。例如：年內針對創新體驗活動於企業親子日活動中進行問卷調查，作為年度大型活動「2010 動物夏夏叫—開心動物園活動」之修正參考。

(4) 動物園保育網與臉書 Facebook 粉絲團工作小組：

於 99 年 6 月成立，負責動物園保育網內容維護及宣傳行銷效能的提升，以及透過臉書 Facebook 平臺即時、生動活潑及感性地凝聚建立動物園粉絲團，期能提升民眾對動物園的認同與了解，進而增加入園遊客量。

該小組由副研究員擔任召集人，另有新聞發言人及動物組、環境組、推廣組、育樂組、保育研究中心、認養小組、資訊室、研考室共同組成。

(二) 業務執行成果概況：

1.經臺北市政府推薦或邀請參加之為民服務外部評獎

獲獎日期	獎勵項目	等第	認證或考評機關
99/01/29	98 年度全年公廁稽查全數達 86 分(含)以上	特優級 230 座次、優等級 11 座次	臺北市政府環境保護局
99/02/14~18	公廁稽查均獲 95 分以上	特優 24 處	臺北市政府環境保護局
99/03/18	「『綠色思考，減碳行動』-動物園『減碳達人』教學模組開發」及「資源回收再利用-漂流木的春天」創新案	獲推薦參加創新獎及精進獎參獎	臺北市政府教育局
99/3//	「動物起床號-聲聲入耳」有聲書	金點設計標章	經濟部工業局
99/3/16 99/7/7	「來了！便知道」出版品	參加「2010 年第 47 屆義大利波隆那兒童書展」 第二屆國家出版獎入選	行政院
99/04/22	公廁稽查均獲 95 分以上	特優 24 處	臺北市政府環境保護局
99/7/7	「野性再現」出版品	第二屆國家出版獎佳作	行政院
99/9/15	99 年度臺北市績優公廁總評鑑	【遊憩類】特優	臺北市政府
99/10/12	99 年度北市健康職場	建康卓越獎	臺北市政府
99/11/09	「2010 年國際安全社區」認證	全球第 218 個安全社區認證	國際安全社區亞洲認證中心
99/11/24	「『臺北動物起床號』保育行銷電臺」創新案	優等獎	臺北市政府
99/11/22	臺北市 99 年度政府服務品質獎	特優	臺北市政府
99/12/03	98 年度自行研究計畫 2 件	甲等	臺北市政府
99/12/09	99 年度公文處理成效	優等	臺北市政府教育局

2.重點績效

99 年度本園服務品質業務成果重點績效概依本園三大近程目標分列如下：

表一 「成為亞洲保育重鎮」目標重點績效表

重要業務及成果	
良好的動物照護與繁殖	<ul style="list-style-type: none"> ■ 世界首見野生動物專用斷層掃描機運用 ■ 照顧良善、頤養天年，非洲動物區與沙漠澳洲區「獸瑞級」個體動物達 14 種 35 隻 ■ 99 年計繁殖 42 種 115 隻，例如：首次人工哺育侏儒河馬成功 ■ 動物健康檢查 386 隻次 ■ 動物訓練：親近訓練 30 種、管理訓練 41 個體、醫療訓練 22 個體
專業的野生動物鑑識與活體收容	<ul style="list-style-type: none"> ■ 支援查緝 34 人次 ■ 年度協助處理查緝收容動物共 28 種 122 隻 ■ 收容查緝動物達 110 種 1,006 隻
績優的專業研究	<ul style="list-style-type: none"> ■ 臺北市政府、國科會及林務局等委託研究案計 9 件 ■ 員工自行研究計畫 2 件獲臺北市政府 98 年度研究報告甲等 ■ 國際研討會發表 14 件
緊密的外部夥伴、國際交流與合作	<ul style="list-style-type: none"> ■ 簽定國際姊妹園及友好協定歷年累計 8 件 ■ 參與國際會員組織 6 個 ■ 動物交流，引入 20 種 51 隻 ■ 辦理國際研討會：5 次(98~99 年)，100 年預定 2 次 ■ 個人認養 507 人，企業認養 6 家

良好的動物照護與繁殖--

繁殖不易的侏儒河馬在動物保姆細心的照顧下終於健康長成。



侏儒河馬「小侏」哺育記：20天大時，由於媽媽的乳房發炎，「小侏」吸不到奶，動物保母只好想辦法將「小侏」和媽媽隔開進行人工哺育。



4個月大的「小侏」與媽媽形影不離。

表二 「成為臺北環境教育重鎮」目標重點績效表

重要業務及成果	
豐富多元的展示內容	<ul style="list-style-type: none"> ■ 「臺灣區鹿科動物展場」更新完成開放展示 ■ 「昆蟲數位典藏特展」 ■ 「福蝶 Formosa」特展 ■ 「殺很大」-外來種特展 ■ 「虎年」特展 ■ 「生物多樣性保育年」系列特展
寓教於樂的教育活動	<ul style="list-style-type: none"> ■ (首次)2010 動物夏夏叫—開心動物園 Working@Zoo，7-12 月達 25,354 人次 ■ (首次)動物園星光一班夜宿夏令營，240 人次 ■ (首次)獸醫體驗營，90 人次 ■ (首次)ZOOLLOWEEN 保育特展及變裝活動 ■ 蝴蝶與昆蟲產業探索之旅—弱勢兒童研習營 ■ 動物褓姆解說 ■ 動物爸爸 Jason YA!暢遊園區談保育(園長親自導覽解說) ■ DIY 綠色動物園—生活化植物「綠」體驗
優質多元教育媒材及資訊服務	<ul style="list-style-type: none"> ■ 【野性再現】榮獲「第二屆國家出版獎」佳作獎 ■ 【來了！便知道】榮獲「第二屆國家出版獎」入選獎，並獲行政院推薦參加「2010 年第 47 屆義大利波隆那兒童書展」 ■ 【動物園起床號】廣播節目獲市府創意提案優等獎 ■ 【動物園保育網】6 月推出，瀏覽達 652,765 人次 ■ 【動物園粉絲團 Facebook】7 月推出，粉絲逾 5,000 人 ■ 新聞發佈 149 則，相關報導共 1358 則，獲刊登率達 83%



園長定期親自導覽解說



「第二屆國家出版獎」佳作



ZOOLLOWEEN 保育特展變裝活動

表三 「成為臺灣休憩重鎮」目標重點績效表

重要業務及成果	
貼心的遊客服務	<ul style="list-style-type: none"> ■ 入園遊客計 2,808,110 人次 ■ 遊客列車乘載量 2,252,488 人次 ■ 悠遊卡入園購票率達 29% ■ 遊客服務中心、館區櫃檯全方位多元服務 ■ 販賣站首度全面委外經營 ■ (首度)推出虎年特別版門票 ■ 遊客服務協勤支援：志工出勤 54,699 小時，公共服務 3,856 人次
優質、舒適、多元的參觀環境	<ul style="list-style-type: none"> ■ 獲「臺北市績優公廁總評鑑【遊憩類】」特優 ■ 獲【臺北市健康職場健康卓越獎】 ■ 通過【國際安全社區】認證 ■ 區域設施指標汰舊新增率達 102% ■ 前區哺集乳室全面更新 ■ 無障礙設施全面改善(98-100 年) ■ 休憩區增設及整修 ■ 增設緊急鈴 30 處



優質舒適的休憩環境

貳、提升為民服務品質績效

一、 優質便民服務

「保育」、「教育」、「研究」及「休憩」為現代動物園四大基本功能。本園除了負有社會教育及動物保育功能外，民眾遊憩的品質亦不可忽視；在遊憩品質方面除透過提升員工服務素養外，並改善軟硬體設施之品質，期以營造人性化、安全與舒適的休閒場所，進而提供遊客獨特的遊憩體驗，使本園成為臺灣地區綠色休閒遊憩重鎮，並成為深受遊客喜愛的觀光景點。

秉持為民服務理念，年度內服務績效如下：

(一)服務流程

本園業務有別一般行政機關，係以提供現場體驗及服務為主，非以申辦業務為核心：99 年入園遊客計 2,808,110 人次，遊客列車服務達 2,252,488 人次，大貓熊參觀計 2,429,198 人次，其他申辦案件計 9,838 件(其中場地租借及預約導覽合計 381 件)。

除申辦案件服務流程簡化及便捷處理外，針對有需等候的服務項目等，本園亦秉簡化及便捷之原則提供服務，如：「參觀大貓熊機制」、「悠遊卡使用服務(門票、乘車、購物)」、「遊客列車站兌幣服務」，另設置提供全功能服務之單一窗口，如「遊客服務中心」、並於年內增設「開心動物園 working@zoo 活動專用諮詢處」。

※重點績效：

- 「參觀大貓熊機制」入館等候 10 分鐘以內，比例提升近 90%。
- 「悠遊卡使用服務」入園使用率提升至 29%。

1.服務流程便捷性—單一窗口服務全功能程度、流程簡化程度及申辦書表簡化程度

(1)申辦案件服務

本園將須登記申請辦理的服務項目納入申辦案件，計有團體預約導覽、場地租借申請、志工徵募登記、公共服務預約、研習活動報名及動物認養等 6 項。本園運用資訊作業平臺處理申辦案件，民眾可透過該 E 化平台申請或報名，並可查詢處理情形，提供遊客更便捷的服務。

附表 申辦案件申辦管道及書表

	申請管道							申辦書表		
	臨櫃	電話	傳真	email	動物園 網站	e 點通 平臺	郵寄	證件 影本	申請表 (報名表)	企劃 書等
團體預約導覽	◎	◎	◎	◎		◎	◎	×	1	
場地租借申請	◎	◎	◎	◎		◎	◎	×	1	◎
志工徵募登記					◎			×	×	
公共服務預約	◎	◎						×	×	
研習活動報名					◎			×	×	
動物認養(個人)	◎	◎		◎	◎			×	1	
動物認養(企業)	◎			◎			◎	◎	1	◎

(2) 遊客服務中心

遊客服務中心為多功能單一服務窗口，年內重新規劃整建，加強整合並集中護理站、哺乳室、遊客諮詢等軟硬體服務。有關申辦案件，除了透過網路平臺接受申辦以外，亦可於遊客服務中心臨櫃申辦。

(3) 「2010 夏夏叫—開心動物園 working@zoo」

於教育中心設置活動專用諮詢處供遊客休憩及提供活動說明，並提供團體預約體驗館場次服務等，各場館預約及現場參與人次情形，均可獲得清楚的訊息。活動體驗票券可使用至年底，不限時段、不限場次使用，遊客可依喜好彈性使用。暑假期間提供「開心動物園動物寶貝」體驗營隊行程，有專屬隊輔及志工帶隊至指定場館參加活動。

(4) 參觀大貓熊機制

A. 流量管控

往年本園無尾熊、國王企鵝開展初期，往往湧入大量遊客，遊客需於館區外排隊等候 2-3 小時，始得入館，影響遊客參觀品質。大貓熊來臺前已吸引全臺民眾的目光，為因應大貓熊 98 年 1 月開展，規劃參觀措施—「大貓熊參觀券」，遊客可依該券上的入館參觀時間準時入館。依據問卷調查結果，「入館前的等候時間少於 10 分鐘」者 **98 年 1-2 月佔 54.5%、98 年 8-9 月佔 88.6%，降低等候率 34.1%。**

開展後，因採抽取參觀票券措施，參觀人潮顯現平穩。經檢討整體效能後，於 98 年 10 月 12 日起試行平日免抽參觀票券、假日憑參觀票券參觀，並發佈新聞及更新網站相關

資訊，經近 2 個月的試行，遊客參觀狀況良好，於 99 年續依該機制運作，並持續觀察假日參觀情形。

大貓熊參觀 98 年計 3,056,275 人次、99 年計 2,429,198 人次，均約佔入園遊客人數之 86~87%。

參觀票券餘額即時資訊查詢管道亦配合檢討調整，由 98 年 1 月開展初期的 11 種，於 4 月 24 日以後調整為 6 種，目前則為 3 種--動物園網站查詢、動物園遊客服務中心電話查詢、動物園大門口電子看板顯示。

98 年 1 月參觀機制運作後，1-2 月於大貓熊館出口進行遊客滿意度調查結果，「入館前的等候時間少於 10 分鐘」的佔 54.5%，「等候超過 30 分鐘」的佔 10.5%，確實有效節省遊客等候時間；參觀大貓熊後整體滿意度，滿意(含可接受)者佔 83.8%，不滿意者有 16.2%。

98 年 6 月的為民服務滿意度調查中(網路問卷調查)，對於抽取參觀票券措施滿意度達 61.74%，參觀完畢對大貓熊館整體印象的滿意度為 73.04%。

於 98 年 8-9 月再度於大貓熊館出口進行大貓熊遊客滿意度調查，遊客對於先抽參觀票券再依場次入館參觀的措施，「滿意」以上佔 88.3%，不滿意者有 11.9%；對每場次 10 分鐘表示「不滿意」及以上達 19.8%；入館前的等候時間少於 10 分鐘的佔 88.6%；近 9 成的遊客表示願意重遊或推薦親友參觀；整體的滿意度，表達滿意以上達 88.1%。

B.團體預約機制

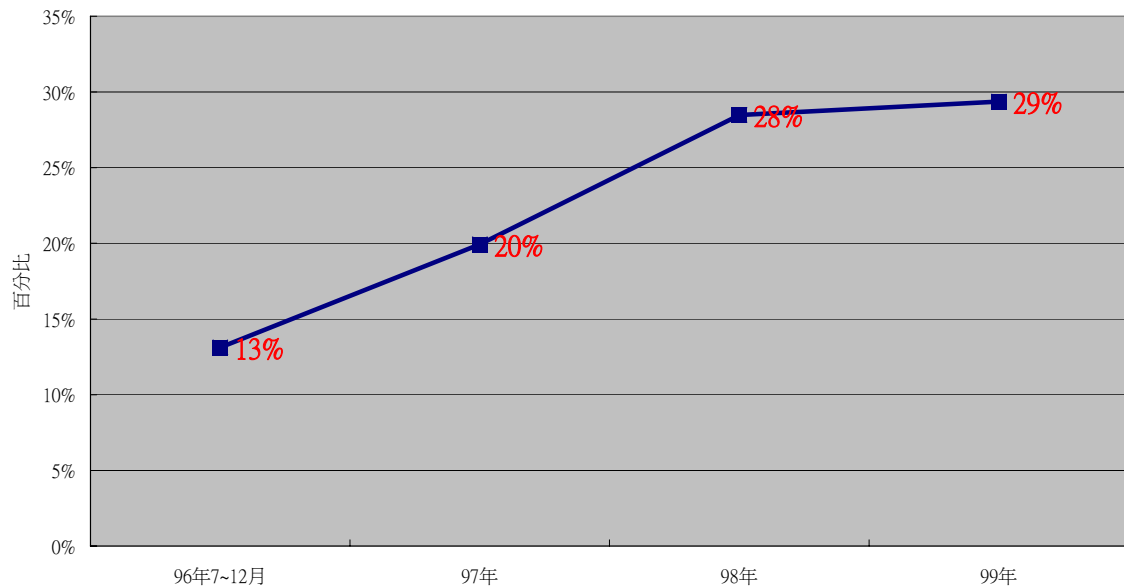
本園提供一般團體遊客(30 人以上)、校外教學團體預約申請參觀大貓熊，以便利團體遊客參觀行程安排。

(4)悠遊園區服務—門票、乘車、購物

除上述 6 項申辦案件外，另本園為觀光遊憩地區，服務項目中「入園購票」、「搭乘列車費」及「教育中心入場費」等 3 項亦列為廣義的申辦案件範疇。自 96 年度起率先試辦使用悠遊卡於入園門票、搭乘遊客列車，於全園設置 4 處刷卡點，縮短遊客購票及搭車等候時間，使動物園收費服務更多元性、便利性與效率性，簡化遊客入園或乘車流程，提升遊客滿意度。

門票悠遊卡使用率第 1 年(96 年)13%，99 年達 29%，入園使用率提升 16%；並於 99 年增加悠遊卡小額購物及信用卡購物服務。另外於 99 年 3 月 31 日增設悠遊卡收據列印暨讀卡機，以服務有需求之遊客。

悠遊卡購票入園使用人數百分比



(5)「遊客列車站」兌幣服務措施

園區以往遊客兌幣服務均透過鄰近的販賣站提供服務，年度內新購置「兌幣機」提供遊客多樣性選擇服務及就近兌幣服務。



2.服務流程透明度

(1)申辦案件處理查詢管道：

- A.本園對各項申辦案件提供 3 項查詢管道，除可利用電話及現場查詢外，亦提供動物園網站及 e 點通申辦服務平臺，做為民眾公開查詢申辦案件管道(附表 1)。
- B.上述網站登錄承辦人姓名、電話及標準程序供申請人查詢(附表 2)。
- C.更新各項申辦案件標準化作業程序、流程圖與書表範例，並將之公布於網站及遊客服務中心。

附表 1 臺北立動物園申辦案件查詢管道及相關訊息

	查詢管道				承辦資訊查詢				
	電話	現場查詢	動物園網站	e 點通平臺	姓名	電話	進度	程序	主動回應
團體預約導覽	◎	◎		◎	◎	◎	◎	◎	◎
場地租借申請	◎	◎		◎	◎	◎	◎	◎	◎
志工徵募登記	◎	◎	◎		◎	◎	◎	◎	◎
公共服務預約	◎	◎			◎	◎	◎	◎	◎
研習活動報名	◎	◎	◎		◎	◎	◎	◎	◎
動物認養	◎	◎	◎		◎	◎	◎	◎	◎

附表 2 網站查詢資訊

	承辦員姓名	承辦員電話	承辦進度	辦理程序
動物園網站	◎	◎	◎	◎
E 點通服務平臺	◎	◎	◎	◎

(2)申辦案件處理流程查詢回應：

A.處理流程查詢

本園對申辦案件均於最短時間內處理完成，並主動確認通知申請人。其中「預約導覽」、「場地租借」、「志工徵募登記」、「研習活動報名」、「動物認養」均會以 e-mail 或電話主動回應通知申辦人，公共服務預約者當下立即回覆。

B.查詢管道回應時效

民眾於網路登錄或查詢後，系統即會自動以電子郵件回應確認。案件申請通過後，透過系統通知民眾繳費相關訊息，並於繳費期限到期前 2 日再以電話提醒民眾，以避免逾期情形發生，影響民眾權益。

(二)機關形象

(二-1)服務場所便利性、服務行為友善性與專業性

1. 環境適切

園區參觀展示環境滿意度 98 年 69.51%、99 年 73.57%，滿意度成長率 5.84%。

※重點績效：

- 打造綠色休閒環境：多樣性植物生態展示環境，提供了非圈養的野生動物適宜的棲地環境，例：園區內發現的蜻蜓種類，佔臺灣蜻蜓種類的 54.2%。
- 積極建構完備的參觀動線與指示標誌，並具動物園特色，中英文、注音及符碼兼具，例：區域設施指標牌汰新率達 102%。
- 改善遊園動線：調整娃娃車租借動線、貓空纜車園內站入園動線。

(1)成為臺灣地區綠色休閒遊憩重鎮

提供舒適自然美觀的環境是我們的努力與堅持，身為臺灣最大的動物園，我們也須特別重視本土野生動物保育和環境教育，除提升臺灣本土動、植物的展示與教育推廣，並善用園區自然資源，進行節水、節能、資源回收等措施，期待能成為環境教育園區的典範。

A.生活化植物「綠」體驗—提升多元體驗感觸

- 「春耕美人腿」農村生態體驗教學活動—邀請臺北市萬興國小五年級小朋友參與，並由三芝鄉阿助伯茭白筍栽種專家指導種植技巧等。
- 節慶植物展示及教育
 - ✓ 「母親節」—推出「東方狗脊蕨寶寶養護瓶」(母株葉面繁殖的幼株)認養活動，贈送養護瓶並教導養護技巧。
 - ✓ 端午節節慶植物展示—端午節於爬蟲館特展室辦理五毒動物展，除動物之外，亦展出與端午節有關的特色植物並進行解說，包括：端午節避邪植物、引蛇植物、驅蛇植物、驅蟲植物、包粽子用植物等共 18 種。
- 小小綠手指綠化教室—99 年 6 月小小綠手指綠化教室開幕，並開放一個月免費體驗期，參與體驗 DIY 環保綠地球活動。整個活動以「環保愛地球—大家都是綠手指」為訴

求，讓小朋友輕鬆認識蕨類並從生活中學習家庭綠化。



- 「動物食材植物」解說—99 年 8 月配合「樂活健步走—保育向前行」活動行程，讓特別早起來園的遊客可以享受「走馬看花」的樂趣，輕鬆健走與呼吸動物園早晨清新空氣之餘，可以再認識環園道路兩旁的植物群。包括許多草食動物、誘鳥及昆蟲食草及大貓熊的食物竹子等。
- 「2010 動物園秋收農作物」體驗教學—為加強學童認識農村自然生態水生農作物水稻和茭白筍的生長過程，賡續「2010 動物園春耕美人腿」農村生態體驗教學及配合秋季節氣，於園內分 2 階段辦理「2010 動物園秋收農作物」體驗教學活動，使之對農忙收耕情形有具體概念，進而惜物。



「春耕美人腿」



「美人腿」採收體驗

B.推陳出新的園藝景觀佈置—豐富多變的遊憩「綠」體驗

因應花博行銷或節慶活動，推出各種主題綠美化展示布置，以同仁的巧思、手藝，運用園藝素材創造出美的焦點，以提供遊客遊憩「綠」體驗。過年期間適逢情人節及配合虎年主題並行銷花博，於本園大門內廣場、臺灣動物區等處設置應景佈置；並陸續於亞洲熱帶雨林區入口前花坡、臺灣動物區等進行花博行銷佈置。



虎年主題佈置



年內共栽種草花及各種地被植物 114,060 株，以豐富園區園藝植物景觀，並配合設置植物物種解說牌計 453 種 764 面、更新 525 面，強化植物資訊，提供多元遊憩體驗。



C.推動結合教育解說、環境形塑與藝術體驗園區

園區環境及解說設施，以結合動物與藝術，將員工的自行創作和藝術家的藝術品，佈置在園區各個角落，從入口廣場迎賓一路陳設充滿創意、動物造型元素的公共藝術品，件件都令人印象深刻，提供遊客拍照及觸摸等體驗樂趣。

未來將持續推動結合教育解說、環境形塑與藝術體驗之公共藝術設置整合計畫，期能提升公共藝術之文化效益，未來近 3 年內預計投注約 500 萬元經費。

D.打造「水霧森林」休憩環境

為使遊客於夏日遊園體驗雨林水霧森林之意境，逐年擴充園區噴霧系統，讓遊客享受清涼遊園的滋味。

現已於園區廣場、主軸參觀步道至非洲動物區、企鵝館至棕熊展示場等處裝置噴霧系統，形成水霧森林，充分達到景觀美化又消暑的目的，計畫設置範圍之年內設置率已達 65%。



E. 「臺灣區鹿科動物展場更新工程」完工啟用

營造及體驗人與動物和諧共處之參觀環境，符合動物福利之飼養場所，展現完整之鹿科動物生活史，像是求偶、交配、懷孕、育幼、採食等群體生活等多元化行為呈現，其林間小徑可提供動物自由選擇與參觀民眾進行親近接觸，培養遊客愛護野生動物的觀念。



(2) 建構完備的參觀動線與指示標誌

本園為一對外開放之參觀展示環境，園區遼闊，各類遊客多元，為提供遊客年 300 萬人次優質的參觀環境，以考量符合大宗遊客需求及依動物園特色設計遊園指標，著重中、英文及注音、符碼兼具。年內設置了活動式園區地圖，機動性提供遊園圖示服務。

定期檢視指標狀況及配合展示場更新、展示物種調整等，99 年計更新 419 面、新增 284 面、移除 11 面。

99 年遊園指標設施設置及維護統計表

名稱	98 數量	更新	新增	移除	99 數量	汰換率
禁制標示	750	116	109	3	856	30%
方向標示	114	44	14	4	124	54%
區域設施指標牌	51	34	16	2	65	102%
園區地圖	14	5	0	0	14	36%
區域地圖	5	0	0	0	5	0%
交通	25	0	2	0	27	8%
其他	169	220	143	2	310	216%



活動式園區地圖，機動性強化便利的服務



園區步道指引標示具動物園特色

(3)營造友善的雙語環境

本園致力於雙語環境之建置多年，並考量各類來園遊客需求，均在標示及解說設施上儘量兼具中文、英文、注音或符碼、圖片等。提供雙語化服務界面有：指標、解說牌、網頁、文宣摺頁、相關出版品等；另外亦拓展建置語音、數位化資訊之服務中。

A.公共服務設施標示、指標雙語或符碼化共計 1,401 面。

B.雙語解說牌：

本園持續更新園區動物展示及教育推廣相關解說牌為雙語解說牌。99 年園區計有 1,950 面解說牌，其中有 12 面(0.61%)為全英文解說牌，363 面(18.66%)為雙語解說牌。年內計更新 308 面、新增 106 面、拆除 13 面。

C.雙語文宣摺頁：

為強化本園國際化與增加文宣效益，園區導覽摺頁有中英日文等 3 種版本。

D.雙語語音解說系統：

本園於沙漠動物區、鳥園等處設置雙語語音解說系統，計 8 台，提供遊客更友善之參觀環境。

E.中英文網站：

本園與國際接軌密切，除已設置之臺北動物園全球資訊網，提供中英文網站服務資訊外，年內本園網站改版為動物園保育網，除中、英文網頁服務之外，增加兒童網提供注音內容服務。年內配合市府網站設置之機關網亦提供中、英文網頁服務。

F.其他：

- 賣店服務項目、價目表等以中英文雙語或圖像呈現。
- 另遊客意見卡、遺失物登記表等各式表單，計 6 種，均有中英文雙語內容。
- 出版中英文園區簡介光碟。
- 出版中英文雙語圖書《進 ZOO 水世界—遇見水生植物》；另有《山豬老大 ABC》有聲書結合繪本。

(4)申辦動線規劃

A.本園為觀光遊憩地區，服務項目有別於一般行政機關臨櫃服務，僅正門售票口、遊客列車車站有時需排隊，惟本園均設有等候分隔線，售票窗口及候車地面標示號碼，使排隊動線清晰易懂。

B.售票處地面劃設等候線，如遊客購票隊伍超過等候線，即機動調整人力，並加開售票窗口，並於遊客等候同時，提供購



娃娃車租借處相臨休憩區拆除桌椅組改設壁桌

票諮詢服務，縮短窗口詢問時間，達到 3 分鐘入園目標。

C.假日因應大批參觀人潮，詳細規劃參觀動線，於動線瓶頸處加設分隔線，由駐警人員、志工、公共服務學生及園區工作人員協助引導遊客參觀，疏導參觀人潮，經常檢視並採取因應措施，如娃娃車租借處動線擁塞，年內調整相臨休憩區範圍及設施因應。

D.貓空纜車園內站入園及動線規劃

年內因應貓空纜車復駛，重新檢視、規劃園內站入園動線及相關服務設施，提升遊客入園便利性與舒適度。



園內站(改善前)



園內站加強動線規劃設置遮蔭等候設施(改善後)



E.為節省遊客排隊等待購票時間，自 96 年起試辦提供持悠遊卡可刷卡進入動物園，並持續宣導遊客得免排隊購買門票，以悠遊卡刷卡進入動物園。另外販賣站亦提供悠遊卡及信用卡刷卡付費服務。

2.服務設施合宜

園區硬體設施滿意度 98 年 68.47%、99 年 68.78%，滿意度成長率 0.45%。

※重點績效：

■ 多管道督考績效

- ✓ 園區環境、服務設施及服務制度督導考核：查核 92 次，查列應改善事項 528 件，已完成 513 件。
- ✓ 動物展場、欄舍安全查核 12 次；全面建置動物管理人員巡檢系統。

■ 推動設施改善計畫及積極的設施維護管理：

- ✓ 增設緊急鈴 32 處。
- ✓ 整合護理、哺集乳室、遊客諮詢等軟體服務於單一櫃臺，增設哺集乳室為 4 間。
- ✓ 全園無障礙工程於 98 年發包，預定民國 100 年全數完工。
- ✓ 通過「國際文山安全社區認證」。
- ✓ 販賣站全面委外，成為保育行銷新據點。
- ✓ 99 年度獲臺北市績優公廁總評鑑【遊憩類】特優。

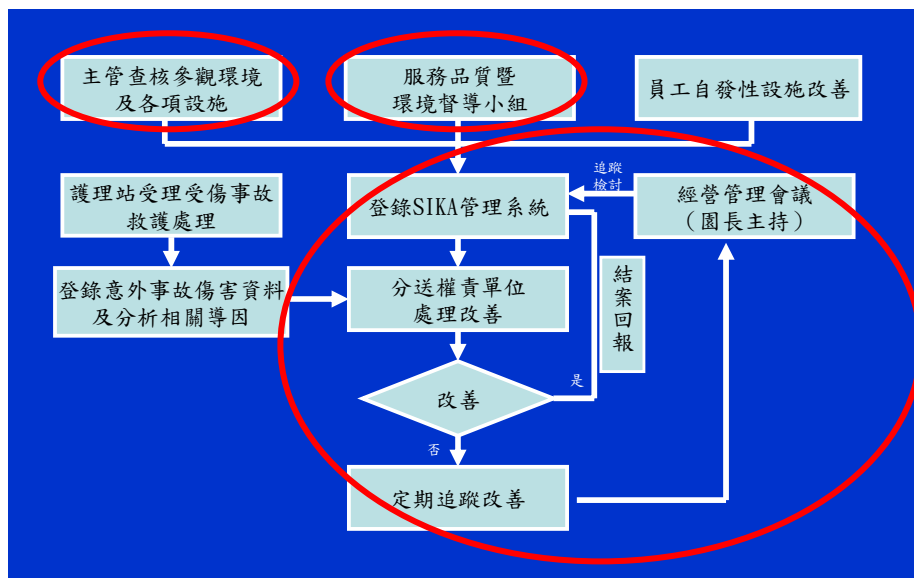
(1)設備安全定期檢測維護

本園年遊客量達 300 多萬人以上，其中兒童及老人約佔 31 %，因此提供安全友善的遊憩環境為不可忽視。我們的遊憩品質除透過員工服務素質提升及軟硬體設備之品質改善外，各項設備安全的定期檢測與維護，才能營造人性化、安全與舒適的休閒場所，並進而提供獨特的遊憩體驗。年度內除消防設備、機電設施及冷氣空調等定期由專人檢測及維護外，與遊客直接接觸面有：

A.園區環境、服務設施及服務制度督導考核

由為民服務及環境督導考核小組不定期查核園區缺失，即時改善，達到安全友善之參觀環境，99 年 1-12 月計查核 92 次，查列應改善事項 528 件，已完成 513 件。

缺失項目均列入園務系統 SIKa 列管，並由督導考核小組定期研討，提報經管會議檢討及追蹤。



為民服務及環境督導考核追蹤管理流程



為民服務及環境督導考核小組會議

B.動物展場、欄舍安全查核

為提升動物管理之安全性，防患意外於未然，將動物傷亡降低、逃脫率降為零，進而保障工作人員、遊客及動物生命安全，以每日巡檢與專案稽核並行：

- 除動物管理員每日巡視設施之外，年內於全園各館區全面建置動物管理人員之巡檢系統，於各主要動物展場設立巡檢點，每日輪派動物管理員進行所屬動物館區之巡邏，加強動物活動與遊客參觀狀況之檢視與記錄。
- 依「展場與欄舍公安設施環境檢查稽核計畫」由業務組室職員共同聯合參與檢查稽核，經同仁集思廣益、勘查展場與欄舍，並參考美洲動物園暨水族館協會(AZA)各種動物展場欄舍安全標準，針對缺失部份提出必要改善建議，並對檢查稽核之缺失優先進行改善。

年內計查核 12 次，長鬃山羊、獅子、大鳥籠等多處展場與欄舍，缺失持續改善中。



案例：蒙古野馬展場改善前，場地碎石易致馬蹄夾碎石受傷，碎石移除改鋪粗沙，動物蹄傷改善。

C.完善的防疫措施

- 98 年 H1N1 疫情提升期間，本園於入園處實施體溫量測措施，並在大門入口區及室內館入口設置酒精消毒液，供遊客健康防護使用，提供健康安全無慮的遊憩環境。



- 人畜共通傳染病的防疫措施

為確保遊客與動物健康，建置建全的防疫措施，辦理「認識弓蟲症教育訓練」及進行防疫宣導，使全體員工均瞭解弓蟲症是人畜共通傳染病之一，可藉野貓傳播病原，以及應採取的積極作為，以更能配合全面採取相關的防疫措施。

D.參觀步道及欄杆維護

為維護遊客於園區參觀與行走的安全，除由專人檢視及管理外，並有現場工作



人員隨時反映狀況，以及值班主管巡視檢核，99 年計委外修繕 86 件次，維修金額 2,747,247 元，自行修繕 82 件次。

E.推動「無菸公園」

在「菸害防治法」尚未強制實施將社教機構納為禁菸環境之前，多年來本園致力持續推動園區禁菸措施，加強勸導及標示，營造良好參觀環境及休憩品質。

96 年配合市府推動「無菸示範公園」政策，與文山區健康服務中心攜手共推「無菸動物園」。

98 年 2 月 23 日獲頒「健康職場自主認證-菸害防制標章」。自 98 年 7 月 11 日起園區依法納入全面禁菸環境，更能提供民眾體驗清新無菸的新樂園。

園區內外持續檢視加強設置禁菸標示，並以不定時廣播宣導園區禁菸(99 年計 4,947 次)，工作人員亦機動勸導違規遊客熄菸。臺北市衛生局亦定期派員到園稽查。



於休息區、花園等處設置禁菸標示

F.蚊蟲防治管理

由於本園地處山區，自然生態環境下蚊蟲容易孳生，防治小黑蚊一向是本園例行性的重要工作。經委託專家學者研究後，採行措施如下：

環境改善方面：小黑蚊的滋生源為青苔及花園裸露地，已經常性的清理地面青苔，以及花園裸露地種植草皮草花等植被。

成蟲防治方面：視天候情形約每 2-3 個月全園環境消毒。

遊客服務方面：在護理站及各販賣站提供免費防蚊液和藥膏，供遊客做預防及治療之用。於園區入口處及網站宣導入園穿著建議，供遊客預先防護參考。

G.遊客列車暨中型接駁巴士安全查核標準化



遊客列車在遊客服務項目是一項非常重要的輸運及遊樂設施，雖然搭乘的路線僅 5 分鐘，但「優質服務與安全」一直是本園非常重視的環節。因此在安全、便捷、舒適與成本的考量下，以及從實務操作的經驗累積，檢討訂定「遊客列車標準作業流程」，駕駛每日例行性安全檢查，並定期維護。車輛管理員從該作業流程中檢討及調控出車間隔，做為因應遊客服務人潮彈性調度駕駛人員的基準，讓每一位服務人員都能以最佳的服務態度服務遊客，並對車輛的緊急狀況處理能有所遵循，期降低遊客抱怨，提升服務品質及安全。

另外，因應貓纜園內站出入園遊客接駁服務，提升車輛行的安全，年內已改善烏園站迴車灣，使行車及遊客接駁更順暢。



H.提供緊急暨諮詢電話服務

於園區較偏遠地區設有緊急電話，遊客如遇緊急事件或對本園遊園資訊有疑問時，拿起緊急電話，「遊客服務中心」的服務人員可提供即時的服務與資訊。年內計接獲 3 次遊客以緊急電話聯繫。

設置地點總計共 15 處，涵蓋非洲區及夜行館各 3 處，兩爬館及溫帶區各 2 處，鳥園、沙澳區、雨林區、蟲蟲探索谷、臺灣區各 1 處。



I.增設緊急鈴提供緊急支援救護

年內於園區無障礙及親子廁所增設緊急鈴，非洲動物區、爬蟲館、溫帶動物區等計 30 處已全數安裝完成，並以該點就近之服務人員迅速處理緊急鈴啟動後之第 1 線查看。其他園區緊急鈴設置尚有哺乳室 2 處，共計 32 處。



J.飲水設備設置及維護管理

園區設有 8 臺飲水設備提供遊客使用，均委由專業廠商依規定進行檢測、更換濾心及保養清理，平日則由園內工作人員進行機臺清理。預計於 100 年再增設飲水設備，以提供更便利之服務。

K. 電梯設備設置及維護管理

園內電梯設備均委由專業廠商進行專業測試並取得使用執照(有效期限 2 年)，每月進行例行性一般安全檢測，以保障使用安全。對於老舊電梯適度檢討汰換，年內教育中心電梯業完成汰換更新。

(2) 融合動物意象兼具美觀清潔與便利貼心的廁所環境

園區廁所設 24 處(含 240 間廁間、28 間多功能無障礙廁間)，年內調整遊客服務中心之遊客廁所動線與增設洗手臺。

因工作人員用心維護、隨時清潔及設備檢視，園區廁所整潔美觀，雖年遊客量超過 280 萬人次，但全無公廁污穢骯臭的刻板感受，並引入本園特色元素進行整體設計與佈置，提供置物架、衛生紙等服務，歷年園區公廁屢獲臺北市政府遊憩類優良公廁表揚，**99 年度獲臺北市績優公廁總評鑑【遊憩類】特優。**



(3) 多媒體及電子看版即時資訊更新

園區於大門出入口、遊客服務中心等處設置多媒體及電子看版，提供來園遊客最新訊息，如市區公車動態資訊電子看版，提供離園遊客公共運輸動態訊息，另外還有大貓熊參觀票券資訊、館區活動、施政宣導等。

(4)提供申請表及各項文具臨櫃服務

本園主要服務事項雖無須現場填寫申請表單，但為服務遊客，於遊客服務中心、圖書館及館區服務臺設置紙筆等文具服務設施，以供需用。另在圖書館備有影印機，供遊客影印資料用。其他相關申辦服務如場地租借、動物認養等，於遊客服務中心亦提供臨櫃服務。

(5)無障礙園區建置

95 年 10 月完成第一階段的園區身障設施改善工程後，96 年 12 月完成全園區無障礙環境朝向國際標準整體規劃評估報告。97 年委外設計，於 98 年工程發包後分年分區施作，預定



民國 100 年完成。除該工程推動外，並於 99 年 3 月參與「國際文山安全社區認證」之觀光休閒環境安全認證。

本工程依營建署「建築物無障礙設計規範」規定進行不安全點改善，截至目前改善之重點為：

- A. 參觀步道部分路段坡度改善，使其坡度低於 1：15，甚至達 1：20 之緩坡度（營建署「建築物無障礙設計規範」規定為 1：15）。
- B. 部分重要通道不安全地坪鋪面更新、防滑及增設扶手，提高步行安全性。
- C. 公共廁所無障礙廁間更換扶手、洗手檯、馬桶、緊急求救按鈕，以便利孩童、老人及輪椅族使用，增加安全性。

98 年計完成改善蕨園步道、服務中心櫃檯、蟲蟲探索谷拱橋、河馬廣場、溫馨花園坡道、桂花巷階梯整修、教育中心入口坡道、兒童劇場及澳洲動物區參觀步道。

99 年計完成改善亞洲熱帶雨林動物區涼亭、亞洲象坡道、主軸步道水生植物園至沙漠動物區段整修、歐亞水獺與企鵝館外地坪、無尾熊無障礙坡道、兩棲爬蟲動物館整修、企鵝館(內)整修、廁所整修(共 10 處)。

(6)遊客服務中心及哺乳室改善計畫

A.以顧客導向、期以「一處收件、全程服務」之理念，改建服務中心為單一服務窗口，整合護理、哺集乳室、遊客諮詢等軟硬體服務於單一櫃檯，節省人力，提供遊客完善及便捷之服務。

B.園區現有 2 處哺集乳室，分別位於前區遊客服務中心旁護理站內及後區爬蟲館出口旁。由於年遊客量達 280 餘萬人，加以近年母乳哺育風氣盛行，哺乳人數逐年提高，本園於本(99)年度重新整修前區之哺集乳室，並增設哺集乳室為 4 間及增加多功能親子空間，以便利遊客集乳、哺乳及照顧兒童。另規劃中之熱帶雨林館已納入哺集乳室之設計，未來園區前中後段均有哺集乳室之設施，提供遊客更便利之需求。



(7)遊客服務新面貌 服務轉型初體驗—販賣站規劃與推動

A.98 年 7 月餐飲紀念品服務全面委外經營，98 年 8 月成立「園區販賣站委外經營督導考核小組」，負責推動、督導及辦理

查核工作，提升園區販賣站委外經營品質。

B.各販賣站依鄰近動物展區特色命名及布置，呈現沈浸式環境，販賣商品亦依結合動物展區特色。並設置精緻簡餐及公平交易咖啡飲品服務。

C.整合各委外廠商提供參觀團體訂餐機制。

E.整合各販賣、廁所及園區相關服務措施規劃旅遊圖譜中。

(8)園區休憩區(涼亭、座椅等)服務規劃及維護管理

隨時檢視休憩區之區位及設備，提供遊客貼心的休息服務環境。除視遊客動線、休憩需求調整座椅區位外，年度內已增設溫帶動物區浣熊店旁休憩區，整建非洲動物區休憩區(取消吸菸區)。



增設浣熊店旁休憩區

(9)提升館區空氣品質計畫

本園致力於遊客參觀環境品質之提升，因應龐大之人潮 98 年內改善室內空調、空氣過濾設備，經臺北市環保局進行環境空氣品質查驗認證，本園教育中心、兩棲爬蟲動物館、企鵝館、昆蟲館共計 4 館場獲空氣品質 3 顆星認證(經專家學者巡檢認證)，後續將持續提升館區空氣品質及參與認證。(註：最佳為 5 顆星)

(二-2)服務行為友善性與專業性

1.櫃臺服務禮貌及回應品質

本園戶外展示區為自導式參觀，為應遊客諮詢需求，於大門入口處、遊客服務中心及室內展示館設有服務櫃臺。園區服務櫃臺落實以客為尊的全方位服務，對服務人員均不定期規劃相關教育培訓課程。經民眾滿意度調查顯示，對於服務態度滿意度 98 年為 64.96%、99 年為 67.75%，服務滿意成長率為 4.29%。

(1)訂定服務櫃臺工作人員工作要領：

- A.「育樂組工作人員服務工作要領及要求」
- B.「臺北市立動物園育樂組工作人員職責管理規定」
- C.「臺北市立動物園平時為民服務工作、服務態度考核及獎懲實施規定」
- D.「臺北市立動物園電話查詢實施規定」

(2)園區櫃臺服務—採單一窗口服務，一處受理，全程服務

- A.大門入口處設置諮詢服務臺，服務園外廣場遊客。
- B.大門入口右側設有「遊客服務中心」，為多功能之服務單一服

務窗口，除受理電話諮詢（服務專線 3 線）外，另現場提供摺頁及遊客臨櫃各項諮詢及需求。該區除有燈箱明示服務項目，並標示附近服務設施等指標，該中心周邊尚有遊客休憩區、護理站(附設哺乳室)、販賣站及廁所。另有高中、大專學生公共服務登記、迷失兒童協尋、場地租借、預約導覽申請、遊客意見反映等服務項目。

- C. 教育中心、昆蟲館、兩棲爬蟲動物館及圖書室亦設有服務臺，全園區含各販賣站等計有 18 處服務櫃臺提供遊客貼心的服務，另外，逢遊客量較高之重點假期間，在兒童動物區入口增設臨時櫃台提供服務。



兒童動物區入口增設臨時櫃台

- D. 「2010 動物夏夏叫—開心動物園 working@zoo」活動設置服務櫃臺，有關活動體驗券購買、活動諮詢、活動預約、活動行前說明、各場次預約情形及安排…等，均在此處一併提供全面服務。



活動動			
館主	小小售票員	動物小保母	小小綠手
黃于真	林佳駿	洪國鈞	張文
09:30-10:00	*1		
09:50-10:20		*1	*特/不預
10:10-10:40			
10:30-11:00	*2		
10:50-11:20		已團體預約	*1
11:10-11:40			

(3) 選派適當人員擔任第一線服務工作

- A. 服務櫃臺每日設 2 名專人服務遊客，由本園選派適當服務人員及志工擔任，均穿著制服背心或配戴識別證，且儀容整潔，態度親切。
- B. 安排動物保母解說(Keeper's talk)活動，選派適當動物保母於第一線與民眾接觸推廣動物保育教育。



服務中心人員處理迷失兒童情形



動物保母解說活動

(4)服務人員教育訓練

- A.票房售驗票服務人員教育訓練：辦理票房每日開場式，練習服務標準話語及精神提升靜思語。100 年將辦理精進教育計畫
- B.服務人員日常教育訓練：視園區遊客反映狀況，不定期安排服務人員教育訓練，強化遊客服務技巧，約辦理 1~3 次/月。
- C.臨時服務人員培訓：辦理新進臨時服務人員教育訓練，使熟知園區遊客服務事項及服務技巧。並建立服務項目標準作業流程(SOP)及動態影音訓練資料。
- D.安排專題訓練及觀摩：

辦理各類專題訓練及觀摩，提升服務人員及管理級人員專業素養與現場服務效能。

已辦理項目：認識弓蟲症及 CPR 教育訓練；魔術教學互動課程，提升思考及創意，增進人際互動；「六福村」、「小人國」、「故宮」、「綠博」等景點參訪觀摩；主管級人員的館區導覽訓練；EQM21 品質精進班派訓；辦理服務品質教育訓練，聘請旅宿業資深優質經營管理人(臺北西華飯店總經理周武先生)來園擔任講座；志工專題訓練及新進志工訓練…等。以上共辦理志工訓練計 39 場次 1,286 人次參訓，其他服務人員及管理級人員訓練計 41 場次 1,163 人次參訓。



認識弓蟲症及 CPR 教育訓練

主管人員的館區導覽訓練
(兒童動物區)

(5)櫃臺服務回應品質

- A.快速回應：透過網路資訊查詢，提供民眾快速回應。
- B.正確回應：蒐集各方文宣資訊，提供民眾正確回覆。
- C.優質回應：服務人員態度熱忱、主動，服務禮貌良好。
- D.專業回應：動物諮詢電話提供民眾動物相關知識。
- E.遊客抱怨及諮詢 SOP 案：

擬定遊客抱怨 FAQ (常見問答)資料及解決方法與話術，提供優質服務，並將資訊時時檢視更新登錄於動物園機關網站，總計 32 項。

園內最新資訊必隨時上傳園內 SIKa 行政管理系統及動物園保育網，服務人員每日臨櫃服務前必檢視相關資訊並輔以可隨時上機查詢，以提供民眾快速、正確的回應。

4.現場主動協助引導民眾

結合公共服務學生及志工與園區服務人員加強遊客服務，提供主動服務項目有：

- (1)於遊客列車站協助導引民眾及維護安全，並提供身障人員或老人輪椅上下車服務。此外駐警人員分配現場責任區，不定時巡邏，提供遊客諮詢、指引、特殊問題處理、投訴及禁菸宣導、餵食勸阻等相關服務。遇緊急事件均以配備對講機適時通知園區相關單位及人員，作妥善之處理。
- (2)假日遊客眾多，運用志工及高中公共服務學生強化走動式服務，如：於外廣場主動向遊客說明購票須知及園區相關服務資訊、維持秩序或於重要據點提供民眾諮詢及參觀方向指引等服務。99 年 1-12 月協助主動服務志工人數 14 人，計服務 270 天次；運用公共服務學生計 3,856 人次。透過與國立政治大學之課程教學合作，自 98 年第 1 學期起，推動「服務學系課程：動物園關懷天使」，修習課程學生（即「關懷天使」）來園參與服務，99 年 1-12 月計有 1,477 人。
- (3)針對弱勢團體及身障人士來園參觀，主動優先安排搭乘遊客列車，順利參觀各展示館。另外，本園並提供弱勢團體等之接待導覽服務，99 年 1-12 月接待特教班、育幼院童、啟智班等團體，計 49 團次 3,475 人次。
- (4)配合動物保母解說(Keeper's talk)活動，安排志工協助主動引導民眾參與活動。



5.電話服務禮貌及回應品質

- (1)為提供民眾親切及正確的資訊服務，訂定「臺北市立動物園電

話查詢實施規定」，並於 98 年 11 月修訂「臺北市立動物園加強電話禮貌抽測實施計畫」對同仁不定時電話測試，除瞭解服務人員的親和程度外，並強調服務人員問題回應的正確率，計畫實施迄 99 年 12 月止計進行測試 183 件次，測試結果均分析提報經管會議，並於會議中進行相關宣導，另外，對於執行測試所遭遇的狀況，則召開專案會議檢討調整。

99 年電話禮貌測試成績統計表

類別	測試通數	90 分以上	80 分以上	小計
第一類(第一線為民服務電話)	86	59.30%	32.60%	91.90%
第二類(非第一線為民服務電話)	97	59.80%	37.10%	96.90%

- (2)遊客服務總機及諮詢電話採單一窗口服務，由遊客服務中心服務人員統一接聽回應。
- (3)本園遊客服務中心(分機號碼 630)遊客服務專線 24 小時服務，民眾於非上班時間仍可獲得諮詢服務。
- (4)蒐集遊客服務相關資訊，建置常見問答集(FAQ)，並將資訊時時檢視更新登錄於動物園機關網站，總計 32 項。園內最新資訊必隨時上傳園內 SIKa 行政管理系統及動物園保育網，服務人員每日上線服務前必檢視相關資訊並輔以可隨時上機查詢，以提供民眾快速、正確的回應，達到優質正確、有禮貌的電話服務。

99 年服務人員電話回應品質統計表

測試通數	正確回應通數	正確回應百分比
86	79	91.9%

- (5)市府研考會 99 年第 1 季不定期為民服務電話禮貌測試結果，本園成績達 89.58 分。
- (6)教育局 99 年為民服務電話禮貌測試，本園年度平均成績達 89.06 分。(90 分以上佔 66%、80 分以上佔 24%、70 分以上佔 10%)
- (7)電話服務禮貌宣導與資料蒐集：透過園內各層級會議、電子週報，以及於第 1 線服務工作崗位旁張貼宣導資料等進行宣導。年度中洽電話服務禮貌良好的戶政事務所經驗分享，瞭解學習該機關電話服務情形，以提升本園電話服務禮貌。

※檢附園區業務「Q&A」15 題詳如附件一。

(二-3) 服務行銷有效性

1.服務特質與宣導行銷措施

本園服務措施及重點有別於一般行政機關之服務類型，因此依該特質透過之管道有：

- (1)召開記者會、發佈採訪通知、發佈新聞稿
- (2)網站訊息發佈、專題部落格、Facebook、電子報
- (3)電子看板、大門口佈告張貼文宣、跑馬燈顯示、提供摺頁
- (4)針對特殊服務類群進行電話或公文連繫宣導行銷
- (5)建置中：會員管理系統、群聚客戶 email 聯絡網

2.運用外部資源及重大服務措施宣導情形

(1)對於重大服務措施加強評估、演練及施行，並結合各界資源多元宣導。如：保育旗鑑物種—大貓熊開展及其參觀措施，自 98 年春節連續假期開展起全面抽取參觀票券等，經實務演練後幾次參觀措施調整及 99 年參觀措施之續行，透過積極主動提供媒體訊息、結合市府各局處訊息露出資源等，同時滿足民眾及媒體渴望相關訊息之需求，亦提供妥適服務，現場遊客民調結果顯示，98 年特展館參觀整體滿意度 88%。

(2)連結節慶舉辦公益活動，引發企業保育共鳴：於 99 年 12 月辦理「歡度聖誕，守護蝴蝶」活動，邀請蘭嶼的小朋友來園參與，在以蘭嶼珠光鳳蝶為主題的聖誕樹「福蝶·生命之樹」前，分享這 3 年來在企業贊助經費下，對「氣候變遷對臺灣蝴蝶族群生態影響之研究」的研究成果。透過發佈採訪通知、新聞稿，以及辦理活動，共計刊登 8 件；後續因此另有企業表示願與本園合作保育工作的意願。

3.專責新聞處理制度及效能

常年設置有新聞小組及新聞專責人員(發言人、新聞聯絡人、新聞剪輯人員)，定期召開新聞小組會議，並於園級會議討論服務宣導及新聞輿論，以積極、迅速回應處理新聞議題，呈現機關正面形象。

99 年計發布新聞 149 則(獲媒體主動刊登 125 則，刊登率達 83%；另本園亦將 149 則全數上傳刊登於「臺北電子報」)，獲媒體刊登露出 875 件次，另媒體自行採訪或與本園有關相關報導露出數量計 483 件次。

4.其他宣傳管道成效

因本園相關之訊息內容多元，有異於市府其他機關，在配合市府機關網整合之際，本園既有的臺北動物園全球資訊網亦持續提供服務。

(1)本園機關網：機關網英文網於 98 年 9 月 23 日上線啟用；機

關網中文網於 99 年 2 月 3 日上線啟用，至 12 月底首頁造訪人次達 666,155 人次

- (2) 臺北動物園保育網：臺北動物園全球資訊網配合市府機關網建置，改版為臺北動物園保育網，於 99 年 5 月 22 日啟用，其中新增有兒童網、部落格等單元，改版後至 12 月底首頁造訪人次計達 652,765 人次。
- (3) 動物園電子報：訂戶 7,246 人次。
- (4) 主題部落格：如適逢馬來貘仔獸出生，推出「非你『貘』屬」部落格，自 99 年 5 月 22 日起，陸續新增 27 篇文章，瀏覽率共計 7,365 人次，俟後應小貘初長成及命名活動票選結果於 9 月 2 日出爐，「非你『貘』屬」部落格完成階段性任務，於 9 月 11 日關閉。另結合網頁、新聞發佈、電子報、部落格、Facebook、園區宣傳海報等，小貘二階段命名活動共計 8,000 多人次參與，還有「梅花鹿與長鬃山羊」、「長頸鹿寶寶」命名活動等。
- (5) Facebook 網頁：本園專屬的 Facebook 網頁於 99 年 6 月上線，至 99 年 12 月有 4,790 位使用者加入，期能開拓另一有力之宣導管道。
- (6) Email 建置：99 年持續收集國內各小學等的 email，未來期將 email 納入宣導行銷管道。

(三)顧客關係

除了了解主要外部顧客「遊客」的需求及提供高品質的服務，針對本園其他外部顧客「社區」、「國際夥伴」及內部顧客「員工」、「志工」、「動物」、「環境及植被」，本園亦積極建立良好關係，以「員工」及「動物」為例，年內已啟動滿意度、幸福度調查檢視。實問問卷調查的標準作業流程如下：

- 一、確定研究問題、動機與目的
- 二、參考國內各相關文獻及書籍，著手相關文獻探討以及資料蒐集
- 三、進行問卷設計
- 四、訪員訓練及施測
- 五、資料整理與分析

以上問卷調查結果納入施政參考及改善依據。

1.【遊客】

年度內除營造人性化、安全與舒適的休憩環境，建構便捷、無菸、無障礙的園區。同時，落實遊客資料及意見蒐集與分析，掌握社會脈動，瞭解遊客遊園需求，並推動有規劃的遊客意見調查及資訊蒐集，辦理定期及不定期民意調查，以加強各項軟硬體服務設施。99 年度內園區各項遊客滿意度及主題調查等總計 9 次。

此外，深化與媒體的互助合作，以傳播溫馨的動物園訊息，亦為重點工作。因應網路傳播使用趨勢變化，年內分別於 5 月、6 月起開始使用部落格、Facebook 平臺，以迅速傳播動物園訊息並與遊客產生較為感性、活潑的互動。

(1)民眾滿意度及意向調查

99 年度內本園自行辦理滿意度調查計 4 次，主題問卷調查 4 次、網路線上投票 1 次(不含動物命名)。

A.為民服務滿意度調查：99 年 1 次

(A)透過本園網站辦理為民服務滿意度調查，以瞭解遊客需求，做為本園對遊憩品質改進之參考。滿意度調查內容含整體園區環境景觀、硬體設施及軟體(現場服務人員服務態度)。

(B)98 年度服務滿意度調查期間為 6 月下旬起為期 1 個月，因應大貓熊開放展示，增加大貓熊展示相關調查內容，曾參觀本園大貓熊之民眾「抽票參觀措施」滿意度達 59.19 %、不滿意有 9.19%，「貓熊館整體印象」滿意度達 70.22%，不滿意為 1.84 %。

滿意度調查結果，「整體印象」滿意度達 81.07 %，不滿意為 0.36 %。

經檢討有關滿意度需再加強部分可能與大貓熊開展後遊客量增加，降低遊客整體遊憩資源享用比例，另可能與於開展初期園區人力及設施資源投注方向有關，已再考量遊客需求反應，調整園區經營管理方向。

(C) 99 年度服務滿意度調查於 7 月 6 日上線，進行為期 2 個月的調查，以持續瞭解遊客滿意度動向。

本次問卷為因應國際生物多樣性年，增加是否會為了看甫出生一個月之小馬來貘的棕色小西瓜樣條紋前來動物園的詢問，84.58%的遊客會在半年內前來，也為後續辦理小馬來貘命名活動開啟熱潮，亦為小馬來貘部落格掀起人潮。

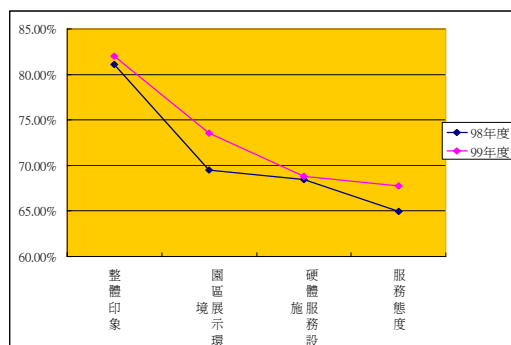
本次滿意度調查結果，「整體印象」滿意度達 82.01 %，較前一年上升 0.4%。另外到動物園來超過 5 次及以上者達 68.31%，較前一年(50.89%)高 17.42%，顯示肯定動物園經營面向的遊客日益提升，動物園的忠誠粉絲有增加的趨勢。

本次問卷新增活動參加次數與原因的調查，所得資料以不曉得動物園有辦活動之開放式答案最多，將考量遊客需求，提供未來活動辦理行銷手法之參考。本問卷首次新增列車服務人員之態度調查，所得資訊除一般諮詢人員外，均高於其他服務項目之人員，達 70.68%，普遍獲得民眾的肯定。

(D) 99 與 98 年度之比較，整體印象及園區景觀滿意度、硬體設施滿意度及服務態度滿意度均高於 98 年度。(附表)

附表 98~99年度民眾滿意度調查滿意度統計表

	整體印象 滿意度	園區參觀展示 環境滿意度	硬體服務設 施滿意度	服務態度滿 意度
98 年度	81.07%	69.51%	68.47%	64.96%
99 年度	82.01%	73.57%	68.78%	67.75%
滿意度成長率	1.16%	5.84%	0.45%	4.29%



附圖 98-99 年度為民服務滿意度調查比較圖

B.活動滿意度調查：99 年 3 次

(A)參觀大貓熊遊客滿意度調查（98 年）

因應大貓熊 98 年 1 月開展，採「大貓熊參觀券」抽取措施，遊客可依該券上的入館參觀時間準時入館參觀即可。

98 年 1 月參觀機制的啟用運作後，1-2 月於大貓熊館出口進行遊客滿意度調查：入館前的等候時間少於 10 分鐘的佔 54.5%，等候超過 30 分鐘的佔 10.5%，確實有效節省遊客等候時間；參觀大貓熊後整體滿意度，滿意(含可接受)者佔 83.8%，不滿意者有 16.2%。

98 年 6 月的為民服務滿意度調查中(網路問卷調查)，對於抽取參觀票券措施滿意度達 61.74%，參觀完畢對大貓熊館整體印象的滿意度為 73.04%。

於 98 年 8-9 月再度於大貓熊館出口進行進行大貓熊遊客滿意度調查，遊客對於先抽入場票券再依場次參觀的措施，「滿意」以上佔 88.3%，不滿意者有 11.9%；對每場次 10 分鐘表示「不滿意」及以上達 19.8%；入館前的等候時間少於 10 分鐘的佔 88.6%；近 9 成的遊客表示願意重遊或推薦親友參觀；整體的滿意度，表達滿意以上達 88.1%。

參考調查結果、遊客量分析等整體檢討後，於 98 年 10 月 12 日起施行平日免抽參觀票券、假日憑參觀票券參觀，至目前參觀狀況良好。

(B)動物夏夏叫活動遊客滿意度調查

本園暑期辦理夏夏叫系列活動暨夜間開放，並透過現場遊客問卷滿意度調查瞭解遊客對該系列的活動辦理滿意度、園區軟硬體設施、服務人員的滿意度等，蒐集更多建議，供本園持續修正調整相關措施，提供更令人滿意的遊憩空間與服務品質。

2009 動物夏夏叫系列活動主題為「金剛猩猩好麻吉」，以靈長類動物為教育解說活動設計主軸並加強解說者與遊客互動，較 2008 動物夏夏叫系列活動以蛙類為主題，在解說及活動滿意度上有顯著提升達 86.46%。

2010 動物夏夏叫活動已於今(99)年 7 月 3 日啟動，以 working@zoo 為活動主軸，且轉型為擬真體驗活動，並為活動量身打造專屬之硬體設施、解說及活動，暑假期間，解說及活動滿意度達 95.36%，硬體設施滿意度達 95.18%。

附表 2008與2009動物夏夏叫系列活動滿意度比較表

	解說及活動滿意度	硬體設施滿意度
2008 動物夏夏叫—蛙蛙國	69.05%	79.90%
2009 動物夏夏叫—金剛猩猩好麻吉	86.46%	77.17%
2010 動物夏夏叫—working@zoo	95.36%	95.18%
2009 滿意度成長率	25.21%	-3.41%
2010 滿意度成長率	10.29%	23.33%

(C)企業親子日活動滿意度調查

99 年 5 月 8 日企業親子日活動，為由白天持續至晚上之專案活動，其中安排了年度內孕釀籌措的新型態體驗活動及導覽計 10 項，亦為「2010 動物夏夏叫—開心動物園 working@zoo」體驗活動之前測活動，並針對此項活動進行問卷調查以作為後續活動修正改善參考。

該活動當日進行問卷調查，計 437 份有效問卷，問卷分配於各活動攤位處進行，以得悉各活動項目之差異性及整體反應。在「整體活動滿意度」(1~5 分)方面，各項平均得分皆高於 4 分，表示受訪者的滿意度皆介於「很滿意—非常滿意」之間。

得分由高至低依序為「工作人員親切有禮 (4.59 分)、適合全家同遊 (4.54 分)、活動具知性教育功能 (4.49 分)、動物園內乾淨整潔 (4.48 分)、在動物園內安全無虞 (4.44 分)、活動有趣多樣化 (4.43 分)、贊同動物認養 (4.33 分)、活動梯次時間安排 (4.13 分)、九折優惠可增加購買慾 (4.04 分)」。

(D)「動物園星光一班夜宿夏令營」活動滿意度調查

本活動於每一梯次結束即進行學員問卷調查及檢討改進會議外，並於全梯次辦理完成後進行檢討及記錄陳核，作為改進之參考及依據。參與活動 240 名同學於活動後滿意度調查顯示，對整個活動課程滿意度達 87.08%，整體服務品質滿意度達 88.33%，對於課程內容豐富性滿意度達 86.67%，認為整個活動符合活動前的期望者達 84.17%。

C.主題問卷調查：99 年 4 次

(A)紀念品消費行為調查

於98年及99年進行遊客紀念品消費行為之現場問卷調查，消費比例、金額、購買品項、消費決策的影響因子、對於動物保育捐款的瞭解及支持意願等，作為提升紀念品販賣服務參考。

	98 年	99 年
受測者當日購買紀念品比例	40.2%	40.9%
目前紀念品品項已滿足需求	74.3%	77.2%
動物保育基金的實施是否增加遊客購買意願	87.1%	85.8%
消費決策的影響因子	1.品質 2.產地、設計感與創意	1.品質 2.設計感與創意

(B) 發行「特別版門票」問卷調查

99年1月起因應生肖年本園發售特別版門票，於2月過年期間對入園遊客進行問卷調查，以瞭解特別版門票的吸引力、收藏效益、行銷宣傳改進方向。



發行特別版門票滿意度調查結果，為滿意以上者達57%，遊客願意放棄悠遊卡排隊買票達45%，32%遊客願意購買另外3種版本的門票來收藏。整體而言遊客對特別版門票普遍給予正面的評價，顯示特別版門票對遊客有收藏的價值，而且具有吸引力；遊客購票前知道有新年特別版門票佔19%，顯示宣傳應加強改進；整體仍有進步空間。

(C) 「哺乳室空間改善計畫」問卷調查

年內遊客服務中心(含護理站、哺乳室)將整體改造，其中對於哺乳室空間及設備需求，99年4月以初步規劃圖說為內容進行來園遊客問卷調查，作為修正參考，考量空間應足以供哺育母乳遊客使用，故以18歲以上女性遊客為調查對象。

有效問卷298份，其中有小孩的為99%，對於哺乳室配置及設備認為適當的佔88.6%，提出需加強或建議意見的有43份，已將該意見列入圖說修正參考。

(D) 「政治大學動物園關懷天使服務課程」參與感受問卷調查

對於 98 年 11 月-99 年 1 月來園參與「政治大學動物園關懷天使服務課程」45 位政治大學學生，於服務後進行參與感受問卷調查。服務課程續辦，會再參與或鼓勵同學參與者達 97%；服務內容安排滿意度達 91%。

D.網路線上投票：99 年 1 次

99 年網路投票調查為教育活動議題內容，計 1 次。(不含動物命名投票)

(2)民眾意見處理時效性與有效性

本園以輿情管理系統及人員有效積極回應民眾反應意見，檢討分析，以為業務改進參考，並適時新聞發佈與回應，以符合民眾期盼，維持高品質服務水準，99 年度園區整體滿意度在 80%以上。本園作業方式如下：

A.民眾意見及抱怨處理

(A)訂定民眾意見及抱怨處理機制：「臺北市立動物園網站電子信件標準作業程序」、「民眾意見及建議處理工作手冊」等 2 種，以為服務人員處理遊客對本園意見及抱怨處理參考。

(B)建置 e 化輿情蒐集民意系統

a.除園區設置意見箱及於遊客服務中心接受民眾書面或口頭反應外，於動物園網站設置民眾意見區，將園內各類民眾輿情管道統一納入 SIKA 輿情案件作業系統，採單一窗口受理遊客輿情案件，做出快速及正確回應，並進行統計分析，以為業務改進參考，提升本園服務品質績效。

b.年內於 SIKA 輿情系統新增處理滿意度回應機制，對於不滿意案件再積極處理並回覆。

(C)分析及改善

a.每月指定專人分析，並提經管會議檢討追蹤改善。

b.建議或改善意見案例處理情形：

■哺集乳室不足：於 99 年整修前區服務中心及哺集乳室，哺集乳室由 1 間增為 4 間，並提升設施品質。另於熱雨館新建案設計階段中已納入設置哺集乳室。

■飲水機不足：已編列預算於 100 年採購增設。

■未提供寵物臨時寄放服務：已積極參考國內外動物園或主題樂園之做法與面臨的問題情形，評估處理中。

(D)意見及抱怨處理平均滿意度

a.市府單一申訴處理 98 年計 228 件、99 年計 152 件，滿意度回應 98 年 5 件(表示滿意者佔 80%)、99 年 3 件(表示滿意者佔 33.3%)。

b.SIKA 輿情系統年內新增之處理滿意度回應機制，99 年滿意

度回應情形，滿意以上案件計 73 件佔 82.9%，不滿意案件為 9.1%。

B.新聞輿論回應情形

本園為公眾出入頻繁之公共場所，自開園以來對新聞輿論反應即特別重視，並主動蒐集與互動。新聞輿論回應機制有：

- (A)訂定新聞處理相關規定：「臺北市立動物園新聞發布作業規定」、「臺北市立動物園新聞提供競賽規定」、「臺北市立動物園新聞(媒體)處理作業規定」、「臺北市立動物園新聞處理注意事項」。
- (B)重大事件專案小組：遇負面事件或重大事件由園長成立專案小組即時回應媒體。
- (C)成立「新聞小組」，每月定時召開會議檢討新聞，由登載狀況瞭解滿意度以為後續參考，對可能面臨的危機，提出因應對策。並指定 1 人擔任新聞發言人統一回應，另 1 人擔任媒體接待、連繫服務。
- (D)於每週園級會議中，進行新聞提要溝通討論，充分結合業務推動與新聞行銷。
- (E)設專人負責每日蒐集媒體反應及建議事項，遇負面消息第 1 時間即通知園長及新聞發言人等相關人員，年內總計蒐集媒體報導 1,358 則。
- (F)除由專人負責將每日蒐集媒體反應資訊以 email 傳送相關人員之外，並於園務管理系統 SIKA 設置新聞剪輯系統，電子化保存蒐集剪輯資料，並可供同仁隨時上系統查詢。
- (G)年內計發布新聞 149 則(獲媒體主動刊登 125 則，達 83%；另本園亦將 149 則全數上傳刊登於「臺北電子報」)，獲媒體刊登露出 875 件次。另媒體自行採訪或與本園有關相關報導露出則數 483 件次。
- (H)媒體反映及建議事項以正面多，具積極建議者，由相關組室改善。

2.【員工】

(1) 進行全面員工問卷調查：1 次。

對內部顧客「員工」進行全面性之問卷調查，以瞭解直屬主管的工作表現、員工與主管的溝通滿意度，以及員工滿意度與忠誠度，作為主管們重新思考本身管理風格，與如何增進員工滿意度之參考，期望進而提升本園之業務績效。

本問卷調查時間為 99 年 6 月 7 日至 6 月 30 日，計發出 296 份，全數回收；無效問卷 15 份，有效問卷 281 份。

問卷計分五大部分，經次數分配表之平均數分析，各部分滿意度平均分數均高，顯示同仁大多滿意其主管於工作上之表現，同仁對機關之忠誠度亦高，但是與主管間之溝通似應再加強，員工整體滿意度亦有改善空間。本問卷以李克特 5 分量表進行調查統計，各部分問項滿意度如下：

- A. 第一部分為主管工作表現之問項，所屬均肯定直屬主管的工作表現，滿意度平均達 4.07 分。
- B. 第二部分為員工與主管溝通滿意度問項，滿意度平均達 3.72 分。
- C. 第三部分為員工滿意度部分，滿意度 3.67 分。
- D. 第四部分為員工忠誠度之問項，正向 8 題，反向 5 題，正向題的滿意度達 4.025 分，反向題為 2.196 分，顯示同仁對動物園的忠誠度極高。
- E. 第五部分為個人屬性問題，相關屬性與滿意度間另以交叉分析表分析處理。

本次有效問卷填寫人員計有臨時人員（含計畫型）26 人、職工 157 人、職員（含教育人員及約聘僱）88 人、主管級 10 人，總計 281 人，相關滿意度將做為施政參考。問卷結果以職務階級與各問項進行滿意度交叉分析統計。

(2) 建立新進人員教育訓練資料庫及訓練制度

建立新進人員教育訓練資料庫及訓練制度，使新進人員能快速瞭解本園的核心價值、多元各具特色的內部組織及基本運作，協助新進人員更輕鬆快速地融入工作團隊。

(3) 推動在職教育訓練、鼓勵考取專業證照

從服務面、專業面持續推動各種在職訓練，透過訓練研習或透過會議報告、區館長參觀導覽等經驗分享及傳承，提升同仁業務能力及熟悉度，並鼓勵同仁受訓考取專業證照。

辦理項目：認識弓蟲症及 CPR 教育訓練；魔術教學互動課程，提升思考及創意，增進人際互動；「六福村」、「小人國」、「故宮」、「綠博」等參訪觀摩；主管級人員的館區導覽訓練；育樂組的館區

導覽訓練；EQM21 品質精進班派訓；辦理服務品質教育訓練，聘請旅宿業資深優質經營管理人(臺北西華飯店總經理周武先生)來園擔任講座；「公園綠地喬木正確修剪技術」等派訓研習；新進人員教育訓練；動物訓練、出國報告經驗分享、動物醫療管理統合會議報告…等。

近期考取專業證照方面有：鏟裝機操作執照、小型鍋爐操作人員特殊作業安全訓練認證、室內空氣品質管理人員訓練…等。

(4)邁向健康職場

96 年 4 月配合市府「無菸示範公園」政策，推動「無菸動物園」，強力宣示「動物園裡不吸菸」的理念，為遊客營造清新的無菸環境，並於 97 年獲行政院衛生署「健康職場自主認證—菸害防制標章」認證通過。

本園續加強推行同仁戒菸、加強衛教宣導及醫護諮詢、鼓勵同仁自行成立有許多有益身心健康之社團團隊、舉辦社團發表會、設置健身園地、辦理有益身心健康之活動、鼓勵參加園外運動競賽活動…等。**99 年 10 月本園獲頒「臺北市健康職場健康卓越獎」。**

3.【志工】

(1)完善的教育訓練制度

本園為志工建立了完善的教育訓練制度，一方面培訓志工服務遊客的專業知能，一方面凝聚向心力，年內辦理教育訓練 39 場次、共計 1,286 人次參訓。

(2)打造志工專屬的新家—「志工中心」

年內更調整了園內辦公空間，為志工夥伴打造了專屬的新家—「志工中心」於 8 月 8 日開幕，提供志工訓練、工作準備、意見交流之專屬空間。



4.【動物】

本園為有效提升動物的照護及福祉積極努力並不斷檢討改善：建立數位系統化的動物資料管理及動物醫療資料管理，以及實施降低醫療操作過程的動物緊迫及危險為目標的「動物訓練」，維繫人獸安全的防逃演練、欄舍安全檢查及疫病防治工作...等。



動物訓練



動物欄舍安全檢查

對內部顧客「動物」檢視其年齡、健康等，透過統計長壽「人瑞」級動物資料，印證本園在營養、醫療、圈養環境改善、行為豐富化等照護措施上，對於圈養動物幸福度的提升。

本園對於動物醫療健康照護技術持續精進，許多照養動物個體均已遠超過其野外生命年限，以本園非洲動物區與沙漠澳洲區動物為例，即包括金剛猩猩、黑猩猩、彩面山魈、東非狒狒、紅猴、褐狐猴、白頸狐猴、黑臀羚羊、斑哥羚羊、查普曼斑馬、山斑馬、東非劍羚、弓角羚羊、食火雞等約有半數的動物，有「獸瑞級」的個體(計 14 種 35 隻)。針對該等獸瑞級的老齡動物，園內加強觀察照護，並針對動物老齡需求進行場地空間與日糧供給的調整。

5.【環境及植被】

(1)植被管理及小花蔓澤蘭防除

園區總面積 165 公頃，已開發面積達 95 公頃，未開發區保留了次生林環境，開發區亦多有植被披覆。98 年進行園內出現外來歸化種植物的分佈調查，並與 87 年的調查紀錄比對，調查小花蔓澤蘭等入侵種及一些在園內可能成為潛在入侵種的空間分佈，作為未來監測的基礎，提供生物多樣性經營外來種管理之參考。(動物園外來種植物時間動態及空間分佈調查研究)

園內有計畫性清除的外來入侵種植物，目前僅有小花蔓澤蘭一種，自 96 年起即開始執行，用刀或剪進行人工切蔓，於每年 9~12 月進行，98 年更在系統性調查基礎上，結合志工人力進行大面積計畫性防治管理。99 年持續防治管理。

對於園區植被適度的維護管理，也使園區成為豐富植被資源庫，在展示佈置、教育解說活動之運用上，運用專業知識與巧思，不需花大錢，便能讓這些資源躍上環境教育的舞台。



志工協助進行園區小花蔓澤蘭防除

動物園環境除了適合人們遊憩休閒之外，維持良好的園區環境及鄰近景美溪、貓空和猴山岳，亦提供了非圈養的野生動物適宜的棲地環境，例：園區內共發現蜻蜓 12 科 84 種，佔臺灣蜻蜓種類的 54.2%；發現的兩棲類也佔了臺灣蛙類種數的 3/5。除了本園所圈養展示的動物外，環境中豐富的野生動物也歡迎大家觀察。

(2) 進行園區環境影響評估及監測

本園亦於 98-99 年委託工程顧問公司進行園區環境影響評估及監測，將本園設計或規劃中更新園區計畫均納入評估範圍，期許後續園區開發建設兼顧整體環境品質維繫。

(3)配合進行順向坡監測

另外，配合本市坡地災害防制政策，由本市大地工程處針對確認順向坡進行監測，本園配合供大地工程處於園區內設置 6 處監測點，以利對於周邊地區之山坡地災害防制。

6.【社區】

(1)安全社區參與及認證

園區意外事故防範及遊園安全規劃為本園現階段重要業務，並於年內積極參與文山區安全社區認證事務，於 99 年 9 月 27 日接受評鑑委員亞洲認證中心白石陽子博士、臺灣社區安全推廣中心白璐博士來園實地評鑑，並於 99 年 11 月 9 日獲安全社區頒證。

近年本園服務之遊客數量 300 萬人次/年以上，平日遊客群多為幼稚園、國小校外教學或觀光之團客，而假日則以家庭親子共遊為主，是一處老少咸宜的活體動物教學博物館兼休憩場所。據查文山地區國小學校有 23 所、公私立幼稚園有 38 所，每年就近來園辦理校外教學活動頻繁，又全臺北市國小四年級學生來園校外教學 99 年度計 22,547 人次；另該園每年提供高中、大專學生公共服務研習認證計約 3,000 人次以上，故動物園除推廣野生動物保育之外，以建置安全且無障礙之環境，並透過安全教育宣導，灌輸遊客安全應有之知識及正確之行為模式，以行銷安全社區觀念，讓民眾盡情體驗野趣之樂，並活化社會經營永續能量。

合作夥伴：臺北市立動物園、萬興里里辦公室、文山區公所、文山區健康服務中心。

(2)敦親睦鄰的園界圍籬更新

年內整修更新本園位於萬壽路之園界圍籬，該園界圍籬為本園側面園界鄰近木柵二期重劃區，本次整修更新，圍籬型式兼顧景觀及本園特色，並應重劃區內社區居民之期望，退縮圍籬位置以栽植櫻花，居民於進出社區或等候公車時，均能有更佳之景觀環境，提升附近之環境氛圍。



園界圍籬動物雕塑

7.【國際夥伴】

在國際夥伴關係之建立與維繫方面，本園除了派遣人員至世界各地持續參與國際專業會議及研討會外，本園亦辦理國際研討會、簽署合作協議，以積極參與深化國際夥伴關係，結合國內外各單位的資源，持續發展野生動物的繁殖、醫療、管理、收容與保育研究。

99 年 11 月參加第 18 屆東南亞動物園暨水族館協會年會，適逢新舊任主席交接及理事空缺補選，並查覺原任秘書處對臺灣及本園之排除意圖，本園以長久經營維繫的人脈，多方運作爭取支持，穩固了臺灣在協會中的地位，並由本園園長當選為新任理事委員。

除了野生動物相關領域學術及技術上的交流、國際關係的建立與維繫，跨國野生動物的交流亦為重要成果。

國際姊妹園及友好協定	國際會員
南非普利多力亞動物園	WAZA-世界動物園暨水族館協會
日本多摩動物園	CBSG-保育繁殖專家群
波蘭弗洛茨瓦斯動物園	SEAZA-東南亞動物協會
德國紐倫堡動物園	ISIS-國際物種資訊系統
韓國首爾動物園	IZE-國際動物園教育者年會
越南西貢動物園	AZH-動物園園藝協會
臥龍中國保護大熊貓研究中心	
美國貝勒爾龜類保育中心	

(1)辦理國際研討會及跨域國際合作簽署

A.98 年 9 月辦理「從緬甸星龜的國際保育繁殖合作－談瀕危龜類的域內外保育連結行動」研討會，計 133 人與會，計發表 13 篇研究論文，其中本園發表 2 篇。期間並與美國貝爾勒龜類保



育中心共同簽署「瀕危龜類保育合作協定」。本園不僅建立多種瀕危龜類，如緬甸星龜的人工繁殖模式，並與美國貝勒爾龜類保育建立跨國保育合作關係與模式，共同進行建立緬甸星龜有效繁殖族群與重返原棲息地計畫。

B.98 年 11 月假特展館與特有生物中心合辦「2009 亞洲黑熊保育國際研討會」，國際自然保育聯盟熊類專家群主席、15 個國家及國內的專家學者等共 250 人與會，堪稱是近 10 年來國際間在亞洲黑熊保育研究最重要的會議，計發表亞洲黑熊保育相關的研究論文 31 篇與學術海報 21 篇，其中本園發表研究論文 2 篇及學術海報 1 篇。



C.99 年 5 月 28 日本園與四川臥龍保護大熊貓研究中心共同簽署「2010 年大貓熊團團圓圓飼育繁殖合作備忘錄」，由市長郝龍斌及四川省書記劉奇葆親臨見證。透過合作備忘錄之簽署，確認雙方進一步開展大貓熊「團團」、「圓圓」繁殖技術交流，建立長期研究合作關係，為該中心對本園大貓熊飼育繁殖技術支援之明確承諾，為重要之合作里程碑。



D. 99 年 11 月派本園獸醫師 3 位赴馬來西亞麻六甲動物園舉辦「爬蟲動物醫療研習會」並擔任講師，另外也邀請香港海洋公園、馬來西亞太平動物園及新加坡動物園獸醫一起協助課程進行；研習訓練主題為爬蟲動物醫療技術，加強在爬蟲動物麻醉、檢驗及新型設備操作，除專業授課外也讓參與獸醫直接操作動物，彼此討論病例及提出報告，以提升東南亞動物園之動物醫療技術，改善其動物醫療訓練與技術缺乏的現況。



E.本園於 100 年，將於臺北主辦「兩岸三地大貓熊保護教育學術研討會」及「第 4 屆亞洲動物園教育者研討會」。

(2)動物交流

為更新動物血緣與增加教育展示效益，陸續與國內外動物園或民間飼養者進行動物繁殖合作、交換或互贈。

A.年度成果：

98 年及 99 年合計引進鳥類 6 種 8 隻、哺乳類 19 種 39 隻、爬蟲類 3 種 4 隻，兩棲類 3 種 17 隻。

B.重要物種血源交流案例：

自 97 年開始辦理藍金剛鸚鵡之引進程序，希望引進藍金剛鸚鵡 1 雄個體與本園尚具有繁殖潛能之 1 雌個體配對，以延續族群且使本園教育展示豐富化。另將 CITES 野生動物保育研究，包括族群遺傳、行為生態、營養照管、保育繁殖等項目之經驗與成果，轉換為保育教育素材，以發揮教育展示功能。幾經努力，於 98 年自德國紐倫堡動物園輸入藍金剛鸚鵡 1 雄。

【註：藍金剛鸚鵡為 CITES I 級及保育類動物 I 級物種。本次引進個體為來自禽流感疫區，相關檢疫條件處理更為困難。】



自德國紐倫堡動物園輸入的藍金剛鸚鵡「藍寶」

德國萊比錫動物園獲知本園在穿山甲的飼養管理經驗豐富，積極與本園聯繫並兩度派員到本園，學習穿山甲的飼養、醫療、糧食調配。經雙方接洽，本園於 96 年 12 月贈出公穿山甲 1 隻至德國萊比錫動物園，藉由穿山甲將臺灣本土動物及臺灣在保育上的努力成果推廣至德國，其展出亦在歐洲獲得熱烈回響。俟該園對於穿山甲之飼育技術更為穩定後，本園於 98 年續贈出雌穿山甲 1 隻至該園，期穿山甲後續能在德國繁衍子息。

97 年本園獲首爾動物園表示可提供花豹予本園，經完成申請 CITES 輸入許可等作業，於 99 年公花豹 1 隻輸入至本園。



自韓國首爾動物園輸入花豹「花柏」(雄)於 99 年 8 月入園

二、資訊流通服務

臺北動物園網站致力於提供「保育」、「教育」、「研究」及「休憩」相關之正確即時整合資訊，以服務國內外關心生態保育、環境教育及觀光遊憩之社會大眾，同時推廣動物園「尊重生命、關懷自然」之核心價值與促進國際交流。本園年度內資訊流通服務績效如下：

(一)資訊提供及檢索服務

1. 資訊公開適切性與內容有效性—網站設置政府資訊公開專區、提供正確內容及連結、無過期資訊

(1)政府資訊公開專區

A. 依據「政府資訊公開法」第 7 條，本園網站設有政府資訊公開列表如附表。

B. 本園應主動公開資訊項目共 7 項。

C. 本園相關公開資料內容提供民國 90 年至今資料。

D. 備註：

「動物認養」相關資訊因認養辦法自市府 91 年 7 月 16 日訂定發布後，各項資訊依起始日期提供公開閱覽：

(A) 歷年經費收支明細自民國 92 年提供。

(B) 保育研究計畫自民國 94 年提供。

附表 政府資訊公開列表

編號	項目	本園連結內容要旨	製作或取得時間	保存期間	檢視頻率/單位
1	條約、對外關係文書、法律、緊急命令、中央法規標準法所定之命令、法規命令及地方自治法規。 (中央法規 1 項；臺北市法規 6 項)	中央法規 <ul style="list-style-type: none"> • 野生動物保育法 臺北市法規 <ul style="list-style-type: none"> • 臺北市立動物園組織規程 • 臺北市市立動物園動物認養辦法 • 臺北市立動物園作業基金收支保管及運用辦法 • 臺北市立動物園接受動物捐贈處理要點 • 臺北市立動物園受理社會捐贈物實施要點 • 臺北市政府及所屬各機關大專院校檔案開放應用要點 	78.06.23 58.04.09 91.07.16 87.08.10 78.11.07 78.06.30 92.05.05	永久	每年/本園網站管理員

編號	項目	本園連結內容要旨	製作或取得時間	保存期間	檢視頻率/單位
2	政府機關為協助下級機關或屬官方統一解釋法令、認定事實、及行使裁量權，而訂頒之解釋性規定及裁量基準。 (本園解釋性規定及裁量基準共 5 項)	<ul style="list-style-type: none"> 園區票價 開放時間 常見問答集 動物認養辦法 線上申辦 	99.05.03 99.01.28 97.07.16 91.07.16 99.01.30	永久	半年/育樂組 半年/育樂組 每月/育樂組 半年/育樂組 半年/育樂組、推廣組、動物認養小組
3	政府機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號。 (共 3 項)	<ul style="list-style-type: none"> 組織架構 業務執掌 聯絡資訊 	99.05.03 99.06.10 99.02.04	永久	半年/研考室 半年/本園網站管理員 半年/本園網站管理員
4	行政指導有關文書。	本園無行政指導業務。			
5	施政計畫、業務統計及研究報告。 (共 4 項)	<ul style="list-style-type: none"> 施政計畫(白皮書) 施政報告 臺北動物園年報 保育研究計畫 (94 年起始→提供 94 年至今)	96.12. 90 年至今 90 年至今 94 年至今	永久	每年/研考室 半年/研考室 每年/研考室 每年/動物認養小組
6	預算及決算書。 (共 1 項)	<ul style="list-style-type: none"> 預決算 	90 年至今	永久	每年/會計室
7	請願之處理結果及訴願之決定。	本園非接受請願之機關，無此項業務。			
8	書面之公共工程及採購契約。 (共 2 項)	<ul style="list-style-type: none"> 政府電子採購網 臺北市政府採購業務資訊網 			每年/總務室、 本園網站管理員
9	支付或接受之補助。 (共 2 項)	<ul style="list-style-type: none"> 每月認養專戶收支明細 歷年認養專戶收支明細 (91 年成立→提供 92 年至今)	每月更新 每年更新	每月 永久	每月/動物認養小組、 會計室
10	合議制機關之會議紀錄。	本園非合議制機關，故無「合議制機關」資訊公開內容。			

(2)服務措施及出版品資訊

A.服務措施

(A)遊園資訊：

提供含開放時間、園區票價、遊園須知、來園交通、建議行程和園區賣店，網址：

<http://www.zoo.taipei.gov.tw/lp.asp?ctNode=30756&CtUnit=17460&BaseDSD=7&mp=104031>。

(B)線上申辦：

提供團體預約導覽、場地租借、申請動物認養及公共服務預約等 4 項申辦服務(團體預約導覽、場地租借 2 項可以 e 點通申辦)，網址：

<http://www.zoo.taipei.gov.tw/lp.asp?CtNode=24902&CtUnit=17497&BaseDSD=7&mp=104031>

B.常見問答—提供 FAQ 32 筆，網址：

<http://www.zoo.taipei.gov.tw/lp.asp?ctNode=24772&CtUnit=10403&BaseDSD=69&mp=104031>

C.機關活動—機關活動以三區塊內容配合發布：

(A)園區動態

<http://www.zoo.taipei.gov.tw/lp.asp?CtNode=24765&CtUnit=10399&BaseDSD=56&mp=104031>

(B)園區教育活動

<http://www.zoo.taipei.gov.tw/lp.asp?CtNode=22737&CtUnit=10400&BaseDSD=60&mp=104031>

(C)新聞稿

<http://www.zoo.taipei.gov.tw/lp.asp?CtNode=22735&CtUnit=10401&BaseDSD=61&mp=104031>

D.文宣品、出版品

(A)臺北動物園白皮書

<http://www.zoo.taipei.gov.tw/lp.asp?ctNode=24896&CtUnit=17252&BaseDSD=7&mp=104031>

(B)臺北動物園年報

<http://www.zoo.taipei.gov.tw/lp.asp?ctNode=35661&CtUnit=19923&BaseDSD=7&mp=104031>

(C)動物園「虎名植物」地圖

<http://www.zoo.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=1116299&ctNode=24765&mp=104031>

E.其他重要資訊 3 則

(A)大貓熊網站設置大貓熊抽票資訊

(B)首頁設置「2010 臺北國際花卉博覽會開幕天日計數」

(C)99 年 6 月 29 日成立「Taipei Zoo 臺北市立動物園」

facebook 粉絲團：<http://www.facebook.com/TaipeiZoo>

(3)資訊內容正確程度

A.本園網站使用臺北市政府網站平臺功能，以確保資訊內容正確有效：

(A)已設定各單元檢視頻率，各頁之更新日期皆標記於每頁左上，更新日期顯示於頁面下方。

(B)配合「臺北市政府各機關網站資料檢核計畫」，每月申報網站定期檢核表。

(C)詳細「『臺北市立動物園』中文機關網站更新頻率及內容說明」如附表。

附表 「臺北市立動物園」中文機關網站更新頻率及內容說明

單元名稱 (第一層)	第二層	內容說明	權重	檢視 頻率	本園提供內 容	配合組室
公告資訊	最新消息	政府機關動態與公告訊息。	必要	每月	園區動態	推廣組
	活動訊息	活動性質的訊息，如藝文活動、研討會、展覽、課程等等；包括活動名稱、時間、地點、聯絡資訊。	必要	每月	活動及特展	推廣組 各活動承辦人
	新聞稿	針對媒體發佈之訊息。涵蓋市府或上級機關發布之新聞稿訊息。	必要	—	新聞稿	推廣組
	*RSS 訂閱 (RSS)	可將以上動態消息輸出為 RSS 格式，主動推播到使用者端。	建議	—	新聞稿 園區動態 教育活動	已設定
機關介紹	歷史沿革	單位的歷史介紹。	必要	半年	歷史沿革	研考室
	組織架構	提供組織架構（含所屬機關），組織名稱以及介紹。	必要	半年	組織架構	研考室
	業務職掌	各單位的業務職掌、業務說明。	必要	半年	業務職掌	研考室
	首長介紹	首長(可包括歷屆首長)/副首長/重要人物(如委員會委員)等介紹、發言、聯絡方式等等。	必要	半年	首長介紹	園長室
	大事紀	機關重要事件，為了有別於「公告資訊」，此單位的內容應以歷史性的重要事件為主。	必要	機關 自行 定義	配合園務會議 每月更新	研考室
	聯絡資訊	機關電話、傳真、地址、交通資訊、位置圖、機關服務時間、Email、聯絡表單等等。外語版網站之聯絡資訊應有提供外語諮詢或回覆。	必要	半年	聯絡資訊	育樂組 總務室 資訊室 網站管理
業務資訊	業務服務	機關業務範圍內的服務項目資訊；便民服務、服務說明與流程。	必要	半年	遊園資訊	育樂組 推廣組
	施政計畫	重要施政規劃、施政建設、年度重要計畫等等	建議	每年	政策白皮書 提升服務品質白 皮書	研考室
	施政報告		建議	每月	施政報告	研考室
	法規資訊	法規資料、法規查詢等等	建議	每月		本園無本單元內容
	統計資料	統計會報、統計報表等等	建議	每月	歷年動物認養收 支明細	會計室 動物認養小組
	文宣品及出版品 等	出版刊物、年報、宣傳品、研究成果發表 等	建議	半年	配合年報更新	研考室 推廣組

單元名稱 (第一層)	第二層	內容說明	權重	檢視 頻率	本園提供內容	配合組室
	預決算	機關之預決算。	建議	每年	決算審定書 法定歲入預算表 法定歲出預算表	會計室
	*政府資訊公開	依照「政府資訊公開法」，提供機關產生的文件、報告、記錄、等資訊。外語版網站暫不提供。	必要	每月	政府資訊公開列表	網站管理
	*雙語詞彙	針對業務範圍之專業詞彙整理出的中英文翻譯對照。	必要	每月	連結至臺北市政府雙語詞彙查詢系統	研考室，全園各組室配合
	*常見問答(FAQs)	針對業務範圍及便民服務整理出常見問答。	必要	每月	常見問答集	育樂組
*線上服務	線上查詢/申辦	針對可在線上查詢申辦的服務，例如線上申請戶籍謄本等已經將表格功能電子化的功能。而本分類下不應包含僅能書面申辦的項目。	建議	半年	團體預約導覽 場地租借 申請動物認養 公共服務預約	育樂組、推廣組，網站管理配合
	申辦項目/下載表格	在此放置機關所提供的申辦項目，若申辦表格為書面表格，則需提供下載檔案功能。	建議	半年		本園尚無本單元內容
聯絡資訊	*機關基本聯絡資訊	機關電話、傳真、地址、交通資訊、位置圖、機關服務時間、Email、聯絡表單等等。外語版網站之聯絡資訊應有提供外語諮詢或回覆。	必要	半年	機關基本聯絡資訊	育樂組 總務室 資訊室 網站管理
	各單位聯絡資訊	所屬單位或是各業務承辦單位的聯絡資訊。	必要	半年	僅列代表號	網站管理 總務室
相關連結	業務屬性相近之服務連結	相近屬性之網站連結，如風景區網站中，可列出該地區其他的旅遊網站，以便民眾查詢更多旅遊資訊。業務相關之單位，如戶政所網站，列出全國其他地區的戶政所。	選擇	半年	相關組織連結	網站管理
民意交流	*意見信箱	提供表格讓民眾輸入資料與意見、問題、或申訴。「市長信箱-臺北市政府單一申訴管理系統」不在此項。	必要	半年	sika 輿情系統	研考室 育樂組 推廣組
	*留言版/討論區/論壇	讓民眾可留言、彼此討論的單元。注意：此單元應要注意經營控管問題；不當發言應刪除、民眾提問應回覆。若無人力經營，不建議放置此單元。	選擇	半年		本園未開放本功能
	民意調查/問卷調查	針對議題作線上問卷調查與民意蒐集。	選擇	半年		本園未開放本功能
影音專區	主題相簿	提供機關宣導海報、DM、照片	選擇	半年		本園未開放本功能
	宣導短片	提供單位對外宣傳廣告影片、社教短片、劇情短片等影音檔。	選擇	半年		本園未開放本功能
	課程演講錄音	提供社教課程或重要人士發言、演講之聲音檔。	選擇	半年		本園未開放本單元
*網路市民		連結至市府網路市民服務中心 http://i.taipei.gov.tw	必要	半年	已連結	網站管理
*網站安全政策		網站系統安全相關政策宣告。	必要	半年		網站管理
*隱私權政策		個人資訊隱私權保護聲明。	必要	半年		

B.資訊連結正確與內容一致，所有超連結皆有效且正確。

無障礙標章 A+ 等級有效，標章網址：

<http://www.webguide.nat.gov.tw/wSite/sp?xdUrl=/wSite/enable/valid.jsp&conId=20100505204317>

C.臺北市立動物園「『市政網站整合性平臺』網站上稿 SOP」如附件二。

2.資訊檢索完整性與便捷性—網站提供多元化與便利之檢索服務、網站資料加註分類標示

(1)網站檢索服務

全網站於頁首橫幅下方提供全站搜尋，搜尋結果分為以下部分：

A.搜尋框及熱門關鍵字

(A)頁首的搜尋框中輸入文字，並點選「搜尋」按鈕就會以新的關鍵詞進行搜尋。

(B)使用者輸入時會自動出現相關的搜尋提示，如果搜尋提示已經有使用者想要搜尋的關鍵字，可以使用滑鼠或用鍵盤選擇，會自動把關鍵字帶入搜尋框。

(C)熱門關鍵字部分，列出目前最常被使用者搜尋的關鍵字，使用者點選熱門關鍵字後就會進入該關鍵字的搜尋結果。

B.搜尋結果列表

(A)搜尋列表的最上方為搜尋的統計結果、排序方式及搜尋結果的分頁。使用者點選日期或降冪的按鈕，則會利用日期作降冪排序，而點選旁邊的昇冪按鈕，則文章列表會用昇冪排序。另外其他如相關性、單位名稱等昇降冪排序使用方式亦同。

(B)搜尋的列表方面則列出了文章的相關資料，包括文章標題、文章分類、文章日期、文章摘要。點選文章標題則會進入文章的原始網頁，而點選右上角的庫存頁按鈕，則會進入文章的庫存頁。

C.維度搜尋框

(A)延伸搜尋的部分最大的紅色字體為目前搜尋的關鍵字。其他內容則是指搜尋引擎針對使用者目前搜尋的關鍵字，所推出的推薦關鍵字，使用者可以利用這些關鍵字進行搜尋。

(B)在維度搜尋框中，使用者可以選擇文章相關的內容屬性。

(C)依據行政機關電子流通要點規定與「電子化政府入口網」分類，維度搜尋框中提供包括主題、施政及服務主題分類辭彙，便利民眾透過各機關網站及電子化政府入口網查詢檢索及應用政府資訊。

D.庫存頁

庫存頁面是搜尋引擎由資料源中擷取而來的資料，當原始網頁

無法顯示的時候，可以使用庫存頁來檢視資料內容，庫存頁還包含了搜尋引擎所推薦的類似關鍵字及與開啟文件相關的文件。庫存頁的內容包含四個部分：

- (A)文章內容：包括文章的標題、分類、文章日期、文章內容。
- (B)推薦關鍵字：由搜尋引擎推薦與文章內容相關的關鍵詞，點選關鍵詞的話就會以選擇的關鍵字在搜尋引擎上重新搜尋。
- (C)更多推薦：此為以文找文功能，由搜尋引擎推薦與本文相類似的文件。
- (D)市府小幫手：提供特殊字詞說明服務，在庫存頁內容中標示的特殊字詞，只要利用滑鼠點選標示字詞就會顯示出維基百科中或市政相關詞彙的解釋。

(二)線上服務及電子參與

本園為第一線為民服務機關，且致力於傳達「尊重生命、關懷自然」之保育教育。因此除提供民意反應管道，即時且積極處理民眾輿情案件外，亦提供專業線上諮詢及線上互動機制以落實為民服務。

1.線上服務量能擴展性—善用資訊科技開發網路服務項目、宣導鼓勵民眾和公務人員使用

99 年度「教育類」人民申請案件項目共 2 項，皆刊載於臺北市政府「臺北市民 e 點通」系統，供民眾查詢應備證件、處理期限、聯絡電話等相關資料，為鼓勵民眾多用網路，2 項皆為全程式網路申辦案件，民眾無需出門即可申辦完成。

(1)線上服務量能

A.服務項目

(A)網路預約

統一使用臺北市政府「臺北市民 e 點通」系統開放線上申請「預約導覽」申辦項目，接受國小學生以上團體預約，安排園區導覽參觀約 1 小時。



網址：(首頁 > 線上服務 > 線上查詢 / 申辦)
<http://www.zoo.taipei.gov.tw/content.asp?Cuitem=1105271&mp=104031>

(B)網路申辦

使用臺北市政府「臺北市民 e 點通」系統 開放線上申辦「場地租借」申辦項目，提供場地租借時間查詢 除可全程線上申辦外 並開放線上繳費功能，歡迎各界到動物園辦理具教育性、愛護動物及生態保育的公益活動。

網址：(首頁 > 線上服務 > 線上查詢 / 申辦)
<http://www.zoo.taipei.gov.tw/content.asp?Cuitem=1105298&mp=104031>

(C) 網路繳費

使用臺北市政府「臺北市民 e 點通」系統 提供「網路 ATM」，並自 98 年 2 月 9 日啟用「臺北市民 e 點通」網站列印超商條碼繳費單功能，民眾可經由網路申辦及列印條碼繳費單後赴超商繳費。

(D)申辦案件進度線上查詢

使用「臺北市民 e 點通-案件快易查 市政好透明」系統 供民眾線上查詢承辦進度，並可以簡訊、電子郵件、傳真或電話通知申請人申辦結果。

(E)提供線上書表下載服務

使用「臺北市民 e 點通」系統 提供民眾 2 項，計 22 件書表下載服務，線上查詢承辦進度，並可以簡訊、電子郵件、傳真或電話通知申請人申辦結果。

網址：預約導覽申請

http://www.e-services.taipei.gov.tw/hypage.cgi?HYPAGE=form_download.htm&s_uid=012003

場地租借申請

http://www.e-services.taipei.gov.tw/hypage.cgi?HYPAGE=form_download.htm&s_uid=012004

B.服務效能—使用線上服務案件擴增程度

本園 99 年度使用線上服務網路申辦案件數共 60 件，與 98 年度 18 件比較，年度共增加 42 件，成長率為 233.33%。(執行績效如附表)

網路申辦項目	1. 動物園預約導覽申請 2. 動物園場地租借申請	
推動網路申辦項目數占機關所有申請案件項目數之比例	受評機關 99 年度提供之網路申辦案件項目數	2
	受評機關 99 年度提供民眾申請案件總項目數	2
	推動網路申辦項目數占機關業務項目比例	100%
推動網路申辦項目數之成長率	99 年度提供線上服務項目數	2
	98 年度提供線上服務項目數	2
	推動網路申辦項目數成長率	0%
執行網路申辦件數成長率	以 99 年 1 月至 12 月與 98 年 1 月至 12 月二區間受理件數為比較。 1. 99 年度 60 件。 2. 98 年度 18 件。 3. 年度長長率 233.33%	60-18=42 42/18*%=233.33%
民眾於「臺北市民 e 點通」網站使用書表下載總次數	本項目以 99 年 1 月 1 日至 12 月 31 日「臺北市民 e 點通」網站下載報表之總次數為主。	2501
執行網路申辦案件數(月平均件數)	99 年 1 月 1 日至 99 年 12 月 31 日間受理網路申辦案件總數除以 12。	5

(2)線上服務推廣績效

為提供民眾便捷申辦服務方式，落實「多用網路、少用馬路」政策，推出各項網路申辦服務，為有效推廣網路申辦服務舉辦各項宣導活動。



A.對內教育訓練

(A)辦理教育訓練

於本園公文教育訓練講習中推廣「臺北市民 e 點通」概念，說明人民申請案之性質、內容與辦理效益，並每季

派員參加本府資訊處舉辦之「臺北市民 e 點通」教育訓練。

(B)網路申辦案件統計



每月將人民申請案件統計後提報園務會議中報告。

(C) 轉知同仁相關網路申辦訊息

於各項會議中宣導及以電子郵件或刊載於本園內部網路 (SIKA) 之週報或公告於打卡間與公佈欄方式，宣導網路申辦訊息。

B.對外宣導

(A)製作文宣或刊物宣導

製作「臺北市民 e 點通」海報張貼於園外公佈欄，宣導前來動物園之民眾知悉；印製「臺北市民 e 點通」網址及宣導文字於本園摺頁，宣導民眾周知。

(B)利用網路及跑馬燈宣導

於本園機關網站及園區大門入口與遊園列車總站跑馬燈登載相關訊息宣導入園及搭車民眾知悉。



(3)電子表單簡化績效

年度透過 email 郵件往返填寫表單之件數，在經過完整的 e 點通線上電子表單完整公告後，民眾可以自行從網站上下載，不需再由 email 往返傳遞，簡化了表單的傳遞次數與降低與民眾間案件處理的信件頻繁往來，提升線上服務的整體績效。

2.電子參與多樣性—運用網路提供民眾參與機會、建立回應機制

本園電子參與途徑分透過臺北市政府網站與本園網站二大部分。凡透過臺北市政府網站單一申訴系統「市長信箱」、「1999 市民熱線」及透過本園網站「動物園服務信箱」等電子系統提出之申訴案件，均由專人負責追蹤列管，99 年度共受理 261 件。

另外，本園網站主要以電子郵件諮詢做為民眾意見反映管道，另外還提供 facebbok 粉絲團、線上報名、線上投稿、網路投票、民意調查、主題部落格等 6 種電子參與方式。

附表 「臺北市立動物園」民眾電子參與方式說明

電子參與方式		具體事項說明 (管理規範、回應情形)
電子郵件諮詢	動物諮詢信箱	<ul style="list-style-type: none"> 網址 http://www.zoo.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=151510&CtNode=24921&mp=104031 本園網站受理之電子信件，依「臺北市立動物園網站電子信件標準作業程序」辦理。 本園電子郵件諮詢由本園網站單一窗口進入，依民眾服務需求，自動將信件分類於 5 大信箱處理。 各電子信箱分別由專人管理，並有關陳情反映由專人列管追蹤。 99 年受理件數 681 件。 平均每件輿情回應時間約為 3.04 日，對民眾反映處理不滿意之案件亦立即再處理回應。 滿意度回應：年度計 88 件，滿意以上 73 件佔 82.9%，不滿意及非常不滿意 8 件佔 9.1%。
	動物認養信箱	
	網站管理信箱	
	動物園服務信箱	
	園長信箱及動物園信箱	
「Taipei Zoo 臺北市立動物園」facebook 官方粉絲團		<ul style="list-style-type: none"> 網址 http://www.facebook.com/Taipeizoo 活動期間：99/06 迄今 人氣數：4,790 (99 年度)
線上投稿 (配合活動公告於網站)		<ul style="list-style-type: none"> 非你「獐」屬—小馬來獐命名暨票選活動：125 位投稿 從常民文化寓保育—梅花鹿和長鬃山羊命名與票選活動：191 位投稿 廣徵好“謎”動物慶元宵：161 位投稿 「長」相左右 — 長頸鹿寶寶命名暨票選活動：476 位投稿
網路投票 (配合活動公告於網站)		<ul style="list-style-type: none"> 主題投票：99 年 1 次，投票數 595 動物命名投票：99 年 3 場次，投票數 792(另配合有現場投票活動)
民意調查 (服務品質線上問卷調查)		<ul style="list-style-type: none"> 99 年臺北市立動物園為民服務滿意度調查問卷 活動期間：99/7/5 ~ 99/8/31 回收問卷數：934
主題部落格	馬來獐—非你「獐」屬	<ul style="list-style-type: none"> 網址(已下架) http://newweb.zoo.gov.tw/Blog/tapir 活動期間：99/05~99/09 人氣數：9,660
	七夕情人節	<ul style="list-style-type: none"> 網址(已下架) http://newweb.zoo.gov.tw/Blog/love 活動期間：99/08~99/09 人氣數：6,271
	志工中心	<ul style="list-style-type: none"> 網址 http://newweb.zoo.gov.tw/Blog/volunteer 活動期間：99/05 迄今 人氣數：12,606

三、創新加值服務

本園一向積極朝建構成一個讓人們親身體驗動物生命、感受生態奧妙的場域發展。除了陸續增設或更新符合動物生態需求的展示館區，擴大生態教育層面外，更不斷針對相關展示與服務現況進行評析，研擬品質提升對策，以期達到符合機關目標的現代新動物園。

園長帶領全園同仁以「探索」、「體驗」、「啟發」之理念，從多方位角度，集思廣益籌劃兼具創意與專業的教育推廣方案，並針對不同外部客群，量身打造多樣化服務與教育活動，以期拓展遊客服務的廣度與深度。為積極推動本園創新業務，自 88 年起擬定「臺北市立動物園提案制度實施計畫」，至今施行已逾 10 年，每年同仁創意提案均達 20 餘件，擇優提報市府創意提案彙報屢獲佳績，「來了便知道－動物糞便特展」獲得 96 年度特優獎勵，「古坑蛙蛙蛙－諸羅樹蛙棲地保育計畫」獲得 97 年度入圍獎，「『臺北動物園起床號』保育行銷電臺」獲 99 年度優等獎勵，本園創新服務每年創新佳績。

99 年度之創新加值保持原有的創意活力，年度重點創新項目計有 9 項：包括「2010 動物夏夏叫－開心動物園 working@zoo」、「網路服務新紀元－動物保育網(含部落格、兒童網)、Facebook 粉絲團」、「『生物多樣性』保育教育活動」、「弱勢關懷行動服務－我的野生動物麻吉、行動動物園、兒童營」、「大貓熊參觀服務措施」、「與動物保母空中相會－臺北動物起床號」、「2010 動物園星光一班夜宿夏令營」、「樂活健步走 保育向前行」、「野生動物醫療專用電腦斷層設置」，其具體成效如下：

項目/特色	彈性 時間	地點 延伸	項目 改造	方法 創新
Working@Zoo	◎	◎	◎	◎
動物起床號(獲市府創意提案會報優等獎)	◎	◎	◎	◎
夜宿動物園	◎	◎	◎	◎
樂活健走	◎	◎	◎	◎
動物保育網-部落格			◎	◎
Facebook		◎	◎	◎
「生物多樣性」保育教育活動			◎	◎
弱勢關懷行動服務	◎	◎	◎	
大貓熊參觀服務措施	◎		◎	
野生動物醫療專用電腦斷層設置			◎	◎

(一)2010 動物夏夏叫—開心動物園 working@zoo

教育活動設計之世界新趨勢為互動式體驗型活動，藉由「體驗」、「探索」、「感動」、「啟發」之連索效應，提升活動之深度與教育效應，應此趨勢，年內特籌劃大規模創新之體驗型活動「開心動物園 working @ zoo」，期能透過探索動物園工作內容—角色扮演，及活動設計—呈現動物園多元性風貌、學習尊重生命關懷自然，啟發參與者有關 2010 生物多樣性年觀念。

活動內容：以動物園職司體驗探索為主，活動情境佈置場景及現場活動以本園工作場域為主要題材，藉由趣味性教育活動及體驗，了解動物園的工作內容，設計了九大場館提供參與者體驗動物園員工必備技能。

「開心動物園 working @ zoo」為年內創新之體驗型活動，於暑假期間啟動，為了因應暑期帶來的人潮，先於 99 年 5 月 8 日結合大型企業親子日活動進行 working @ zoo 活動前導測試。正式活動則於 7 月 3 日啟動。

1.服務之創意價值

(1)服務項目改造

A.提供角色融入式體驗情境

首次規劃角色扮演活動，讓遊客透過遊戲的方式呈現動物園幕後英雄的工作型態，讓大家對動物園有更深入的了解，並將活動場景及參與人員服裝設計與所扮演之角色一致，讓遊客參加活動時可充分沉浸體驗並融入，更可了解該角色扮演之功能及感受。

B.摒除傳統單向解說模式，採互動體驗

原傳統式的單向傳授知識的教育解說模式，在此活動成為輔助教學說明，讓遊客親自體驗及互動解答方式成為活動最重要內容。靠自己親身操作才可明白動物園各項專業作業之正確步驟及體悟其中甘苦的活動設計，希望可以激發遊客潛能，對自己未來的志業可以提供一些想像及參考，並體驗不一樣的動物園。



(2)服務方法創新

A.人數預先知，活動自由行：

現場場館均標明每場活動時間，場館位置相近或有園區遊客列車接駁，遊客可自行選擇場館活動。團體預約可預先排定路線，不會與現場遊客活動時間場次互相干擾。

B.人數次數通通不受限：

為服務暑假期間廣大遊園民眾，每天開 9 項活動場館共 45 場次，逢夜間延長開放參觀期間亦加開場次，遊客有彈性選擇參加場館；只要在活動期間(7 月 3 日至 12 月 31 日)遊客持活動票券至各場館，不限次數、人數、只要票券戳章空格蓋滿前，不論是一站玩個夠，或是限時闖關大滿貫，都可以自行決定。大大突破「四一魔咒」(一人一票一次一天)的傳統遊園限制。

C.場館現況即時通系統：

本園參考過往大型活動運作模式，對於闖關或是體驗之活動均須排隊久候。為避免參與人潮擁擠，此次規劃提供與以往不同之彈性作法：現場場館均標明每場活動時間、場館位置或有園區遊客列車接駁，遊客可自行選擇場館活動。遇遊客滿額無法參加當下時間場次，現場工作人員即刻可以對講機及室內分機連絡隊部，請隊部提供目前仍有適合遊客參加活動場館作為遊客參考。

D. 活動模式簡易、快速

此活動模式簡易、快速，取代傳統遊客一站站依序參加活動方式，減少遊客不耐等候感受，及提高遊客時間利用效率。遊客也可利用等候參與體驗的時間，依本園建議參觀路線，自由調整參觀其他動物展示區。



兒童學做「動物小保姆」清理動物欄舍



兒童體驗動物保姆日常餵食工作

2.服務措施之延續性

(1)進行活動前導測試

「開心動物園 working @ zoo」活動為首次推出，為期妥善服務遊客並因應暑期可能帶來的人潮，於活動正式啟動前，先於 99 年 5 月 8 日結合大型企業親子日活動進行 working @ zoo 活動前導測試，計 1,944 人次參與。

本園參考過往大型活動運作模式，對於闖關或是體驗之活動均需排隊久候。為避免參與人潮擁擠及久候體驗，造成遊客抱怨，因此，藉此次前導測試以提供高品質遊客服務之規劃。

本次採取「活動前事先預約制」，遊客於入園前，先辦理報到，並領取活動手冊。手冊內頁分別註名活動攤位梯次、時間、人數規定，遊客依手冊於報到處立即預約活動攤位，參與體驗活動。



活動報到與預約



99 年 5 月 8 日 企業親子日活動現場

(2)以問卷積極蒐集民意

本活動以問卷方式積極蒐集民眾意見，分「前導活動」及「正式活動」2 大階段進行，以做為及時檢討改進之參考。

A.前導活動階段(99 年 5 月 8 日)

■ 實施方式

於 99 年 5 月 8 日活動當日，在各個活動攤位辦理參與之民眾意見調查，瞭解遊客之參觀經驗及滿意度。

■ 問卷調查結果

民眾普遍支持活動事先預約的措施，對於每一場次 30 人的規劃亦多表滿意，惟獨對每場次換場時間過短，接近半數的民眾表示不滿意，顯示換場時間太短，確實無法滿足民眾的期待。體驗完畢整體的滿意度約 90%。

B.正式活動階段(99 年 7 月 3 日起)

■ 實施方式：

本活動於 99 年 7 月 3 日開始，於各個場館進行活動滿意度問卷調查，7-8 月體驗館參與人數 8,605 人，回收 2,252 份問卷。每份問卷針對活動內容、活動時間、場館設備、館長服務態度等問題請民眾參與調查，以瞭解遊客之參觀經驗及滿意度。

■ 問卷調查結果：

民眾普遍對活動創新表示肯定，對場館內容好玩程度及設施合適度，滿意度達 9 成以上，對時間安排表示方便者達 69.49%。但對場館位置、收費方式及內容改進等仍有不同意見表述，本園收取具體建議作為來日改善活動參考。

(3)積極持續檢討及改善

本園密切關注活動參與人次及反應，參考問卷調查結果，積極與學校、安親班、企業等進行電話訪談，持續檢討並修正現場服務、行銷模式。主要改善措施如下：

A.活動規劃參考：

針對前導活動的問卷調查結果，納入規劃辦理「開心動物園 working @ zoo」之參考，詳細規劃與說明換場時間。暑期「開心動物園 working @ zoo」除採現場團體或個人登記預約外，並開放團體網路報名。

B.增強遊客服務：

針對正式活動階段的問卷調查結果，納入規劃辦理「開心動物園 working @ zoo」之參考，改善現場場館設施，如增設空調設備等，以加強現場遊客服務。

C.擴大多元行銷：

為滿足遊客不同層面需求，結合本活動暑假中最受歡迎之虎口拔牙、野外探險家等場館，以及動物園最受歡迎的動物管理員現場與動物互動之教育解說活動「Keeper's talk」，並加入團客套裝行程之增值服務，於 8 月份推出「開心動物寶貝」1 日體驗營行程，該體驗營行程頗受遊客歡迎。

暑假過後，結合花博及國小戶外教學，推出 1 日遊及半日遊體驗套裝行程，以服務平日或假日遊園的遊客，並透過發文各縣市政府教育局轉知學校，獲得顯著之參與回應。



3.服務措施執行之效能性

- (1)「開心動物園 working @ zoo」為今年暑假動物園以職業角色扮演推出的创新型體驗教育活動，自 7 月 3 日活動啟動初期以自由行參與為主打，7-8 月共有 8,605 人次參與。
- (2)為滿足遊客不同層面需求，調整活動組合及加值服務，於 8 月份推出的「開心動物寶貝」1 日體驗營套裝行程，遊客反應良好；暑假過後，結合花博及國小戶外教學，推出 1 日遊及半日遊體驗套裝行程，亦頗受遊客歡迎。
- (3)活動參與人次：7-12 月總計參與達 25,354 人次，其中營隊部分暑假 8 月期間試辦計 278 人次，經發文後之 10-12 月營隊參與人數達 3,263 人。



(二)網路服務新紀元—動物保育網(部落格)、Facebook 粉絲團

1.動物保育網-部落格

本園全球資訊網每年首頁造訪人次均達百萬人次以上，隨著網路時代變革，本園亦於網路服務進行創新行動，於 99 年 5 月 22 日改版「臺北市立動物園保育網」啟用，秉持「創新」、「教育」目標新增部落格、兒童網等單元。

(1)服務之創意價值性

A.部落格為可供使用者互動回應平臺，文章、照片、影音均透過網路可無遠弗屆傳遞。除服務來園遊客，也吸引未來園之潛在客群。

B.內容滿足各年齡層使用者需求

部落格單元配合園內二度喜獲新生馬來貘，建置「非你『貘』屬」部落格，以動物與人類角度觀察馬來貘幼仔生長狀況，並透過談諧幽默之敘述方式，建立物種個體個性並進行內容分類規劃，滿足各年齡層使用者需求，進而提高部落格點閱率及實用性。

C.部落格具有傳播、教育功能及「多對多」互動模式

民眾可在部落格文章內吸收動物保育新知，也可於線上回應並與管理人員進行互動。此類互動模式為園內創新網路服務，有別於過往一對一、一對多的方式，部落格更能達到「多對多」互動模式，讓資訊與互動更透明、更直接。



說明：「非你『貘』屬」部落格實際頁面，左上方可連結至本園保育網，加強與官網之連結。部落格網址：<http://newweb.zoo.gov.tw/Blog/tapir>

(2)服務措施執行之效能性

「非你『貘』屬」部落格自 99 年 5 月 22 日創立以來，陸續新增 27 篇文章，瀏覽率共計 7,365 人次，嗣後應小貘初長成及命名活動票選結果於 9 月 2 日出爐，「非你『貘』屬」部落格完成階段性任務，於 9 月 11 日關閉。目前尚另有「七夕情人節」、「志工中心」部落格於線上。

以下針對「非你『貘』屬」部落格主軸內容說明：

文章分類	內容規劃
天涯獏比鄰	以馬來獏展場內的「鄰居物種」為主動觀察者，黑天鵝「小白」以及長臂猿一家為文中第一人稱，介紹並敘述動物平常的生活以及環境，利用「以動物看動物」的角度記錄馬來獏展場發生的大小事。
獏獏這一家	以馬來獏（獏卡、馬雅、獏芳）為主動觀察者，以馬來獏主角的身分說明最近家族裡發生的新鮮事與感受。角色設定將搭配其在家族中的角色，並將著重於新生成員的紀錄。
獏褓姆說獏	以人類角度看馬來獏，將結合基本動物知識以及園內相關保育行動，尤其著重管理員照顧馬來獏之過程與紀錄。此部份知識呈現較完整，並搭配相關記錄影片、照片以整合相關資訊。

2. Facebook 粉絲團

為打造動物園生動活潑之形象氛圍，並爭取與潛在遊園民眾之互動機會，本園於 99 年 6 月 29 日成立「Taipei Zoo 臺北市立動物園」官方粉絲團，以「即時互動」、「溝通橋樑」及「爭取認同」為目標執行，至 12 月底已有 4,490 位使用者加入，社群媒體之傳播力道不言而喻。

(1) 服務之創意價值性

A. 服務地點延伸

建立 Facebook 粉絲團除為順應潮流之舉，更為精準行銷的第一步。Facebook 使用者年齡層集中於 18~34 歲，與本園來園遊客年齡層（20~39 歲）重疊，若能與使用者透過粉絲團建立良好互動，勢必能引起遊客來園意願，更能藉由使用者的「人際網絡」開拓更多潛在遊客。

B. 服務方法創新

此外，Facebook 粉絲團對本園而言，可謂創新之嘗試。粉絲團互動方式即時快速，擁有高度互動性，同時透過網際網路傳播，更有高度地域性，接觸客層多又廣，與本園現有傳播管道相比（官網、電子報、會員訊息等），實為突破現狀之宣傳平台，為本園增添全新活力與能量，以下針對推廣策略與內容規劃進行說明：

推廣策略

項目	說明
獨家訊息	從每次活動宣傳規劃中，切割部分作為「非官方訊息」操作，基於大眾對「小道消息」窺視的心態，讓使用者能在粉絲團得到與一般觀眾不同的訊息。
持續互動	Facebook 首重互動，若沒有人力持續關心，熱度將會減低失去效果。除了話題討論的互動，更隨時觀察使用者需求，回答相關問題。
園內訊息	定期更新園內訊息，以簡短有力的文字與圖片讓民眾了解園內最新動態。

(C) 服務項目改造

以推廣策略為中心，本園進一步擬定執行模式，更建立標準作業流程以及相關審查、記錄機制，將資訊系統化整合並歸類，有效管理資訊與執行進度。以下為本園針對訊息更新研擬之執行模式：

訊息更新執行模式

項目	說明
內容取向	1. 園區資訊：包含園區訊息、活動、教育推廣等。
	2. 動物訊息：例如「蝴蝶蝴蝶真美麗」、「紅色的優雅-紅鶴」、「萬聖節神祕客-貓頭鷹、蝙蝠」、「睫毛長長長頸鹿」等可愛又獨家的小故事。
內容格式	每則 30~50 字、最多兩張圖片
更新頻率	約 2~5 天
其他元素	使用該期間最能代表動物園的圖片作為首頁照片、入園資訊簡短版、以圖片展示當期展覽資訊公告等。

(2)服務措施執行之效能性

粉絲團由多位同仁線上管理，訊息上線後觀察網友反應並適時進行即時回應。以下為粉絲團實際頁面，園區動態由攝影小組完成拍攝後上傳圖片，搭配簡潔有力之說明文字，增添即時性。



Facebook 作為民眾與實體動物園、官方網站的溝通橋樑，需透過粉絲團塗鴉牆上之圖文設計引發民眾好奇心，並利用相關網站連結引導民眾進入官網，進而達到強化行銷之目的。同時，期盼透過 Facebook 互動功能，讓民眾與本園能有直接溝通之管道，拉進實體動物園與民眾的距離。

(三)「生物多樣性」保育教育活動—認識生命、親近自然

動物園肩負野生動物保育及環境教育的責任，除了透過精巧的動物展示、良好的環境景觀及生動的解說設施，傳達動物園的教育理念外，更規劃多樣化的活動，透過多媒體、出版品及解說員的服務，滿足遊客的求知慾與好奇心，傳達野生動物保育的觀念。

1.計畫重點單元：

以多元化方式傳達「生物多樣性」概念，落實保育教育工作。已實施成效如下：

(1)參與瀕危保育物種新生兒「小馬來貘」的成長

馬來貘為世界瀕危物種，繁殖本屬不易，本園馬來貘媽媽「馬雅」於 99 年 5 月 3 日順利產下第二胎小寶貝，為動物園的專業物種照顧保存能力再次提供有力證明。小小貘於 5 月 21 日首次亮相，全身佈滿條紋和斑點的保護迷彩，相當可愛，立刻成為關注焦點。為了替小小貘留下珍貴的成長紀錄，本園特地在臺北動物園保育

網為剛出生的小小獐設置「非你獐屬」主題部落格，希望透過部落格訊息的露出，讓民眾瞭解動物園在瀕危物種保育的努力，專業水準受到民眾的肯定。也希望透過民眾自部落格所讀取到很多有趣又實用的馬來獐資訊後，提升對生物多樣性的瞭解，知道小小獐特別的花紋只會維持 6 個月時間，使民眾透過觀察及親自參與更強化對其他動物的關心。

馬來獐的繁殖成功突顯動物園的專業能力足以和國際間動物園進行資源的共享與合作，也較容易為本園的焦點物種的展示與繁殖保留研究合作的素材。

(2) 動物命名活動

辦理動物命名活動，透過遊客親自參與，了解動物園的保育成果，讓遊客因資訊的互動而產生認同感，藉此強化遊客對動物園生物的認識，推動生物多樣性的價值，使民眾從被動參與轉化為積極行動，主動參與保育的行列，以提升對動物福祉的照顧。

例如舉辦「從常民文化寓保育—臺灣本土保育物種梅花鹿和長鬃山羊徵名與票選活動」，邀請社會大眾從民俗文化與文學經典中，一起為即將赴大陸做動物交流的梅花鹿與長鬃山羊取個祝福寓意深遠的好名字。近年辦理之命名活動：99 年長頸鹿寶寶「『長』相左右」、小馬來獐「非你『獐』屬」、小企鵝「選國王頭好壯壯」，98 年小獅子「獅出有名」、保育成果小黑熊之「小小黑熊徵名」。

(3) 「動物園星光一班夜宿夏令營」

為了給孩子們一個不一樣的暑假，本園在 99 年暑假期間，特別推出全新策劃的夜宿動物園夏令營。在 2 天的活動中以多樣化的方式體驗動物園不同的面貌，除了可以夜宿臺灣唯一的大貓熊館、零距離的與長頸鹿面對面、還有化身動物保姆的初體驗，及最夯的貓空生態探索。期望參與的學童在 2 天 1 夜的行程中，深入的體驗及認識動物園在動物保育與生態環境所扮演的角色及其重要性，瞭解不同的動物有不同的照養方式，透過對不同動物的認識，瞭解生物多樣性對人類的重要性，透過每個孩子親身的經歷，以有別於日間對動物們僅止於用眼睛觀察的方法外，再加上夜間利用聽覺及對環境的嗅覺做深入的體驗，在孩子們的心中種下保育的種子，深刻的認識動物園內生物的多樣性。

(4) 昆蟲產業發展探索與教學應用教師研習班

藉由探索、體驗式活動以喚起興趣、刺激思考，是目前被認為可以促進持續學習及發展科學的態度最佳方法，而利用學童對大自然的好奇心與對環境的認同，正可以引導學童對科學探索產生興趣，以滿足目前在教學上的需求。

因此為了讓學童可透過親自體驗及觀摩的過程，學習到各種昆蟲產業發展所需之科學技術與原理，並且在科學探究過程中，能在

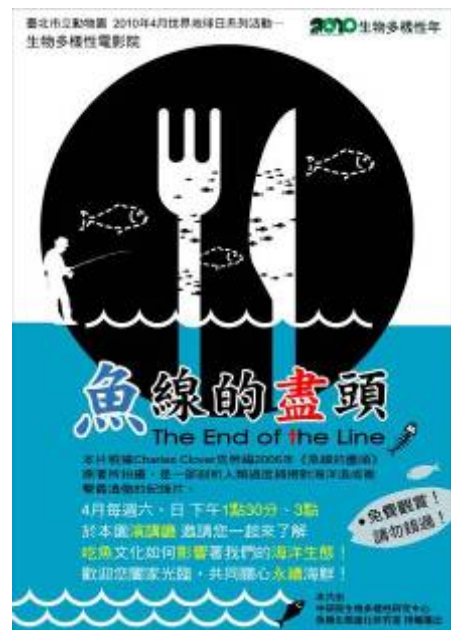
觀察、感受出其中所隱涵的意義，本活動計畫將對昆蟲主題有興趣之自然與生活科技之教師為對象，帶領大家到臺北市立動物園合作之蝴蝶牧場，親身體驗蝴蝶與昆蟲生長的過程，並透過專業講師及輔導員的帶領，依照科學方法，探討與論證，讓參與之對象了解昆蟲產業形成所需之條件與背景，更進一步引導參與者思考產業中所蘊涵之科學知識與技能，激發出能引導學童解決問題的能力的教師，以實際的觀摩與探索活動，培養學童的科學技能，並提高科學素養。

(5) 「魚線的盡頭」記錄片欣賞

動物園配合「2010 國際生物多樣性年 International Year of Biodiversity」，推出「魚線的盡頭」記錄片欣賞，邀請民眾從環保記錄片的省思，改變消費習慣，購買前多思考，從永續的環保生活行動保護我們的地球。

「魚線的盡頭」係由歐美各地民間組織及基金會贊助拍攝完成。主要目的在提醒民眾如果只一味地追求漁村經濟繁榮，漁民只想到增加短期的近利，消費者只要求價廉味美海鮮，但卻未想到海洋生態及海洋生物多樣性已在快速衰退，則我們的下一代將會面臨無魚可捕、無魚可吃的窘境。

大家現在如再不努力加以改善，積極採取行動，則漁業產業的危機將為期不遠，許多仰賴海產為生的地區也將會面臨嚴重的饑荒問題。



(6) 「數位昆蟲童話世界—昆蟲數位典藏展」

2010 年為全球設定之生物多樣性年，為檢視各地推動生物多樣性保育之重要工作成果，及展現我國為了達成 2010 年生物多樣性目標的努力，尤其在完成臺灣本土生物多樣性基礎生物分類調查及長期支持數位化的物種分類研究上，我國也投入了相當大的心血及預算，尤其昆蟲是物種中最多的類群，行政院國家科學委員會早便投入了相當大的人力物力在建構我國之昆蟲數位資料庫，以為我國生物多樣性資訊之基礎。

因此為了呈現我國昆蟲數位典藏庫的精髓，本園特別與臺灣大學昆蟲標本館數位典藏計畫合作，利用平面文字、圖片、標本展示與多媒體的影音設備與器材，將數位典藏計畫目標、應用與成果，以互動的方式，設計「數位昆蟲童話世界」特展，讓參觀民眾親身參與體驗，結合昆蟲 3D 影像物件數位模型、線上昆蟲學知識

查詢及動畫賞析，各式加值商品的展示，能讓國人更了解數位典藏的意義與價值。

(7) 臺灣蝴蝶保育研究-氣候變遷對臺灣蝴蝶族群生態影響研究--「2008 迷霧森林的華麗冒險-2009 愛蝶護地球-2010 幻舞精靈的秘境花園」

本研究和保育教育推廣活動主要是本園與 TOYOTA 總代理和泰汽車公司共同促成，該企業自 2006 年積極投入臺灣的蝴蝶生態保育工作，2007 年更與動物園合作，將護蝶行動推廣到全國性的保育宣導，不但直接地以研究經費贊助本項蝴蝶研究，更與臺北市立動物園合作推出的「世界蝴蝶特展」與規劃了有趣的「蝴蝶冒險王」闖關遊戲，邀請社會大眾一起擔任護蝶小天使，進行守護蝴蝶的活動。這也顯示不論個人、研究團體或是企業，都認知到保護地球、關懷生態的重要性，願意投入到真正的保育行動中。

2. 績效成果

(1) 參與瀕危保育物種新生兒「小馬來貘」的成長

「非你貘屬」主題部落格，自 5 月 22 日上線至 9 月 11 日有 27 篇文章，人氣指數達 7,365 人次點閱率，民眾可以在部落格裡找到很多有趣的馬來貘資訊，並有許多關於小小貘的消息於部落格露出，民眾還可以隨時提問留言，動物管理員也會在線上答覆。期待民眾透過網路及來到動物園一窺小小貘可愛的模樣，共同參與小小貘的成長。

(2) 動物命名活動

為使梅花鹿和長鬃山羊赴大陸的交流能饒富意義，同時增進社會大眾的參與，以推展物種保育教育。故特別為即將赴大陸山東之梅花鹿與長鬃山羊辦理命名活動。命名活動希望能傳達深遠意念及雅俗共享，將邀集社會大眾從文學經典、文化生活或生態保育發想，表達對這 2 對保育大使的關懷與祈福。活動分 2 個階段，第一階段徵求有典故的好命名。第二階段邀請社會大眾到動物園來欣賞梅花鹿與長鬃山羊，一起為最適合牠們的創意好名投票。計有 11,093 位遊客前來投票，分別選出遊客們認為最適合的名字送給牠們，選出名字分別為：梅花鹿「繁星」、「點點」，長鬃山羊「喜羊羊」、「樂羊羊」。

辦理的其他命名活動，經民眾踴躍參與，選出名字分別為：小馬來貘「貘妮」；小長頸鹿「妞妞」；二隻小企鵝「嘟嘟」、「喔密嘛」；三隻小獅子「來恩班」、「來恩妮」、「來恩娜」；小黑熊「黑糖」等與民眾生活常識相近及對個體動物認知的名字。

(3) 「動物園星光一班夜宿夏令營」

2010「動物園星光一班夜宿夏令營」6 月 24 日開放報名，即湧入大量的報名傳真和電話，才四天的時間六個梯次、共計 240 個名

額，已全數額滿。

動物園舉辦夜宿活動，是希望能透過讓孩子與野生動物互動進而領略生命之悸動與價值。而從報名踴躍的情況就可了解，民眾對於動物保育的關心，及對於孩子們深切的期許。動物園將會繼續規劃互動、體驗課程，持續推出更多元、更豐富有趣的課程，讓各年齡層的孩子們都能在遠離塵囂的方舟樂園裡感受到自然生態的神奇與奧妙。

本活動參與活動的同學於活動後滿意度調查顯示，對整個活動課程滿意度達 87.08%，整體服務品質滿意度達 88.33%。

(4) 昆蟲產業發展探索與教學應用教師研習班

年度內與財團法人臺灣自然保育基金會、彰化自然生態教育協會合作，辦理「昆蟲產業發展探索之旅」研習活動，與埔里蝴蝶牧場合作辦理「昆蟲產業發展探索與教學應用研習班」，舉辦「國科會昆蟲產業兒童科學之旅」研習活動，總計 178 位教師及學童參加。其中辦理國中小自然科教師及環境解說志工之「昆蟲及蝴蝶產業探索之旅」，分別於動物園昆蟲館及埔里蝴蝶牧場進行教學及體驗課程，二梯次計有約 70 人參加。於本園昆蟲館及埔里蝴蝶牧場辦理昆蟲產業發展探索與教學運用研習班活動 40 人。

(5) 「魚線的盡頭」記錄片欣賞

98 年 10 月在哥本哈根的全球生物多樣性資訊機構(GBIF)會議的氣候變遷對海洋生態衝擊的科學研討會中，本片作為壓軸節目播放。於本園播放時亦造成轟動，播放計 16 場次，吸引近 1,100 位遊客前來觀賞。



(6) 「數位昆蟲童話世界—昆蟲數位典藏展」

透過本展覽介紹數位典藏相關工具與知識平台的建置、教學模組與學習教材的開發、及各種主題式多媒體教材的出版，展示並介紹參與本計畫所製作的各種主題式跨媒體教材之實體出版品，期望能更廣泛之社會大眾所熟之並利用，同時擴展數位資源之近用性與影響層面。

藉由展場生動的多媒體環境，呈現以本典藏數位化成果，建置網

頁整合既有檔案資料，提供線上昆蟲學知識查詢及動畫賞析，針對不同年齡層，利用生動的方式達到教育效果；從而引發使用者興趣，讓昆蟲知識普及化。同時也提供國人更為多樣的數位學習管道。期望能提昇數位典藏資源之利用率，引領臺灣學術知識與文化產業的發展和精進，待將來進一步依市場需求及時提供相關開發技術與內容資源。

利用本次展覽活動來宣傳本計畫的訴求，使大眾更了解「數位典藏」的概念，將來預期可以做為商品化之基礎平台，因此技術與知識架構可為任一系統所用，而作為一跨平台之泛用性技術基礎。參與之人員均可受到包括生物影像與資料庫技術兩方面之訓練機會。並藉由委外製作的機會建立產學合作基礎，為將來進一步之商品化建立合作默契。

(7) 臺灣蝴蝶保育研究-氣候變遷對臺灣蝴蝶族群生態影響研究--「2008 迷霧森林的華麗冒險-2009 愛蝶護地球-2010 幻舞精靈的密秘花園」

97 年「2008 迷霧森林的華麗冒險」計有 23 萬餘人次前來參加；98 年之「2009 愛蝶護地球」闖關活動亦吸引 10 萬人次參與；99 年度辦理之「2010 幻舞精靈的密秘花園」之「福蝶夏令營」研習活動報名額滿計 1,800 人次參與，「守護蝴蝶物語—蝴蝶體驗營」研習活動共舉辦 8 梯計 360 人次參加，7-12 月特展參觀計 135,469 人次。



(四)弱勢關懷行動服務—我的野生動物麻吉、行動動物園、兒童營

1.服務之創意價值

本園主動出擊，以更深、更遠、更廣的服務，提供囿於身體、經濟、家庭等因素而少有機會到動物園的學童們，接觸充滿歡樂與知識性的體驗和學習，提升全方位科普教育推展紮根，並多元化地服務不同地區、族群的弱勢學童及團體。

(1)計畫重點單元：

A.我的野生動物麻吉

為弱勢學生設計多元化的教學方案與活動，提升其遊園之便利性與知識性，另外，大貓熊「團團」、「圓圓」於 98 年 1 月 26 日起開始展示，因應安排提供相關參觀活動，給予弱勢學童和團體及時、貼心的關懷。

B.行動動物園

走出園區硬體範圍的框架，帶著寓教於樂的生態遊戲與教材，將野生動物保育、教育的訊息，傳遞給偏遠地區無法來園的學童團體。

C.兒童「自然探索科學體驗營」

設計具有知能探索與問題解決核心的活動，以環境中常見的昆蟲與植物為素材，來帶領兒童進入自然科學領域。

D.「蝴蝶與昆蟲產業探索之旅」兒童研習營

讓學童透過體驗及觀摩的過程，依照科學方法探討與論證，學習昆蟲產業發展所需之科學技術與原理，激發其以科學方法解決問題的能力。

2.服務措施之延續性及服務效能成果

透過行動服務，民眾體驗溫馨與獲得學習機會，對於動物的感知沒有年齡的限制，服務同仁亦感受民眾接受服務之喜悅與感動，對於弱勢民眾之關懷與服務將持續進行，年內之服務成果如下：

A.我的野生動物麻吉

接待陽明教養院、馬偕醫院-國際醫療組院童、啟智學校或啟智班、啟聰學校、腦性麻痺協會、婦女展望協會(國中、小學生弱勢家庭)等弱勢團體，98 年計 105 團次，共 7,744 人次來園參訪，99 年計 49 團次，共 3,475 人次來園參訪。

B.行動動物園

98 年深入 88 風災偏遠災區，服務嘉義縣梅山鄉瑞里國小、太平國小、太和國小與阿里山鄉來吉國小及苗栗縣泰安鄉汶水國小，計 290 名學童參與。



C. 兒童「自然探索科學體驗營」(98-99 年)

於臺北市立動物園、新竹(香山茄苳國小)、花蓮(卓溪古風國小、卓樂國小、玉里鎮圖書館、高寮國小)、臺東縣(成功和平國小)辦理，有 384 位偏遠地區、原住民、新移民、低收入學童及癌症病童參與。

D. 「蝴蝶與昆蟲產業探索之旅」兒童研習營(98-99 年)

於南投埔里的蝴蝶牧場舉辦，計 146 位臺中榮總兒癌基金會病童及原住民兒童參加。

在八卦山昆蟲生態休閒農場舉辦，計 62 位新移民及低收入學童參加。



兒童「自然探索科學體驗營」



「蝴蝶與昆蟲產業探索之旅」兒童研習營

(五)大貓熊參觀服務措施

1. 服務之創意價值

參考以往本園明星動物開展，如無尾熊、國王企鵝，往往湧入大量遊客，遊客需於館區外排隊等候多時，始得入館參觀，降低遊客參觀品質的經驗。因應大貓熊 98 年 1 月農曆春節開展，規劃相關參觀措施，如透過「大貓熊參觀券」抽取，遊客可依該券上的入館參觀時間準時入館參觀即可，自由調整安排在動物園內其他展區的參觀順序，以提升遊客參觀品質，並維護動物福利。

另於開展初期積極安排相關措施，在春節期間使資訊傳播得以更及時充分，以符合民眾與媒體渴望獲得大貓熊訊息之期待，採取措施如：統一安排提供媒體訊息及拍攝、以簡訊發佈參觀券發放狀況予媒體、每日發佈新聞稿、每日上下午安排媒體聯合訪問。

亦利用資訊科技及結合外部單位提供大貓熊參觀票券即時訊息，如捷運站電子看版、1999 專線、動物園網站等以利遊客出門

前行程規劃參考。

98 年大貓熊館入館參觀 3,056,275 人次(約佔入園人次 87.4%)，99 年大貓熊館入館參觀 2,429,198 人次(約佔入園人次 86.5%)，。

2.服務措施之延續性及服務效能

本案於開展前進行抽參觀票券及相關措施規劃、執行三場抽參觀票券現場實際模擬測試演練，後續執行多次滿意度調查及整體效能檢討，陸續調整參觀措施。

98 年 1 月參觀機制的啟用運作後，1-2 月於大貓熊館出口進行遊客滿意度調查：入館前的等候時間少於 10 分鐘的佔 54.5%，等候超過 30 分鐘的佔 10.5%，確實有效節省遊客等候時間；參觀大貓熊後整體滿意度，滿意(含可接受)者佔 83.8%，不滿意者有 16.2%。

98 年 6 月的為民服務滿意度調查中(網路問卷調查)，對於抽取參觀票券措施滿意度達 61.74%，參觀完畢對大貓熊館整體印象的滿意度為 73.04%。

於 98 年 8-9 月所進行之大貓熊參觀遊客滿意度調查，遊客普遍支持本園採取先抽入場票券再依場次參觀的措施，「滿意」以上佔 88.3%，不滿意者有 11.9%；而對每場次人數的規劃表示「不滿意」及以上有 24%；而對每場次 10 分鐘的規劃表示「不滿意」及以上達 19.8%。顯示短時間的參觀，較無法確實滿足民眾的期待。近 9 成的遊客表示願意重遊(89.5%)或推薦親友參觀(94%)；對於參觀完畢整體的滿意度，表達『滿意』以上的佔 88.1%。

經參觀機制的啟用運作後，參觀人潮顯現平穩，經檢討整體效能，分階段調整參觀措施有：於 98 年 4 月起平日參觀人數每場次 10 分鐘由 400 人調整為 300 人；於 98 年 10 月 12 日起先試行平日免抽參觀票券、假日憑參觀票券參觀，並發佈新聞及更新網站相關資訊，經近 2 個月的試行，遊客參觀狀況良好，於 99 年續依該機制運作。

參觀票券餘額即時資訊查詢管道亦配合檢討調整，由 98 年 1 月開展初期的 11 種，於 4 月 24 日以後調整為 6 種，99 年則為 3 種——動物園網站查詢、動物園遊客服務中心電話查詢、動物園電子看板顯示。

參觀措施調整後，對於參觀大貓熊相關之輿情反應大幅下降，相關的滿意度調查顯示亦有正向的提升，已更能符合遊客參觀大貓熊之期待。

(六)與動物保育空中相會—臺北動物起床號

動物園兼保育、教育、研究、休憩功能的社教機構，是推展生命教育和終身學習的好園地，將動物保育教育理念傳達給遊客亦為本園遊客服務重點。

本園自 98 年 2 月 7 日起，每週六上午 8 點在臺北廣播電台 FM93.1，推出從策劃到後製都由動物園同仁一手包辦的「臺北動物起床號」廣播節目，節目內容以「動物鮮事」與「保育行動」為主。

1.服務之創意價值

(1)服務地點延伸及創新服務項目

「臺北動物起床號」廣播節目為本園新增之服務項目，本項服務走出以實體視覺接觸之體驗模式與空間範圍限制。

(2)服務項目改造—客製化服務及更多元深入的內涵

另外，民眾來到動物園中得到的訊息皆是由展示面而來，而展示面後的故事，包括動物的飼養、照顧、管理、醫療，以及動物管理員與動物互動的感人過程，大多無法透過展示的方式呈現。動物園是個多樣生命的舞台，動物與管理員在動物園裡有了生命的互動與交流，這些動物與管理員之間所發生溫馨、感人、有趣的故事，是動物園最大的特色與資產。

為了將這些特色與資產和一般民眾分享，並推廣動物生態的保育教育，本園針對兒童的屬性與需求，製作「臺北動物起床號」之廣播節目，在在擴大豐富了本園服務的內涵。

2.服務措施之延續性及服務效能

本節目因題材新穎兼具寓教於樂之內容設計，已連續兩年榮獲臺北電臺提報廣播金鐘獎「兒童少年節目獎」、「兒童少年節目主持人獎」，同時因獲聽眾熱烈好評，自 99 年 1 月 30 日起將播出時段由每週六上午 8 點調整至 9 點，以服務更多對動物保育有興趣的親子客群。

另外本園於 98 年 12 月將節目內容製成有聲書，更擴展服務時段與對象，本有聲書「動物起床號-聲聲入耳」亦於 99 年 3 月獲經濟部工業局設計金點獎(視覺傳達設計類) Golden Pin Design Mark 金點設計標章。於 99 年 12 月推出《山豬老大 ABC》有聲書結合繪本，讓小朋友輕鬆學習與動物相關的英文單字與生態知識。

「動物園起床號」節目於 99 年 11 月獲 99 年度市府創意提案會報優等獎。



期望經由本節目能夠導引聽眾進入動物大觀園，把腳步停留在動物之前，主動打破人與動物間的生命藩籬，了解動物形態與生活的奧妙；同時，也期望聽眾更能觀察周遭的動物，關懷動物生態的變化，體認生物多樣性的重要，以積極的保育行動，共同為地球生態與人類的永續努力。

(七)2010 動物園星光一班夜宿夏令營

為推廣動物園保育教育及生態環境體驗，首次針對國小四年級至六年級的學童，辦理「動物園星光一班夜宿夏令營」活動；期望參與的學童在 2 天 1 夜的活動中，深入的認識及體驗動物園在動物保育與生態環境所扮演的角色及其重要性。並結合專業活動團隊的帶領，提供學員之食宿規劃、車程接待、安全照料與辦理夜間活動，讓參與的學員在團隊活動中，也能學習團隊生活、培養團隊合作的精神。本活動於 99 年 7、8 月份暑假期間辦理，共舉辦 6 梯次、每梯次 40 人，共計 240 名學童參加。

在 2 天 1 夜的活動中除室內動物保育講座外，還包含動物園真實工作區域的實際體驗與參訪、導覽、實物的製作課程，及戶外生態教學活動等，期以多樣化的教學及體驗方式，讓學員了解動物園動物保母的工作及生態保育之重要性。

1.服務之創意價值

(1)服務時間彈性調整

這是動物園首次推出全新的策劃，包含夜宿為期 2 天 1 夜活動型態之夏令營，有別於平時 9:00-17:00 園區開放的服務時間。

(2)服務地點延伸

參與學童可深入本園工作後場，如：飼料倉庫及調配室、動物欄舍及作業區，進行化身動物保母的初體驗，有別一般遊客僅能接觸動物展示參觀面。

另外，活動範圍更跨園內及園外一貓空，整合園內外遊憩及生態環境資源之綜合教育體驗。

(3)服務方法創新

提供化身動物保母的真實體驗，有別本園以往提供遊客與動物有距離的視、聽、嗅覺感受及單向無互動的參觀模式，化身體驗動物保母與動物真實的日常生活互動。亦有別於今年另一項創新活動「開心動物園 working @ zoo」一擬真的體驗型式。

2.服務措施之延續性及標竿學習效益

(1)夜宿夏令營為本園推廣核心價值之教育活動，首次推出就受到民眾熱情參與與廣大迴響，已納為本園爾後暑假的標準服務項目，並訂定標準作業流程 SOP，以利後續活動規劃及辦理。

(2)本夏令營活動，於每一梯次結束即進行學員問卷調查及檢討改進會議外，並於全梯次辦理完成後進行檢討及記錄陳核，作為改進之參考及依據。參與活動的同學於活動後滿意度調查顯示，對整個活動課程滿意度達 87.08%，整體服務品質滿意度達 88.33%。

3.服務措施執行之效能

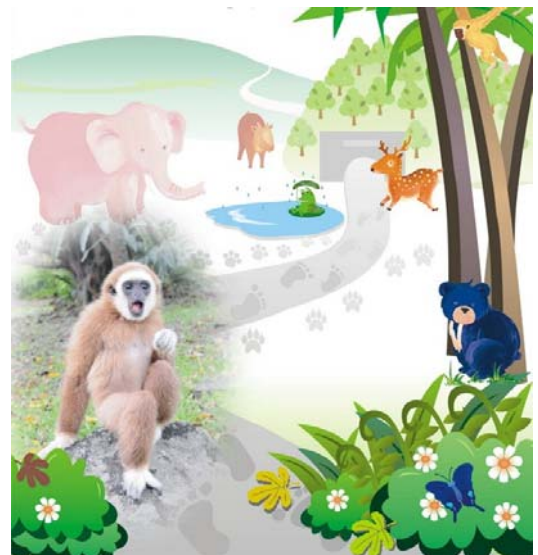
(1)本活動於 99 年 7、8 月份暑假期間辦理，共舉辦 6 梯次、每梯次 40 人，共計 240 名學童參加。現代生活中要體會與野生動物相處或在夜間欣賞大自然實屬不易，本園規劃合乎自然保育與科普教育、體驗探索的活動設計，讓來參加的學童覺得新鮮有意義，日後變成保育種子尖兵—愛護動物與保育的大使。



(2)活動辦理期間，本園相關新聞發布 4 則，媒體露出數總計 22 則(平面媒體露出數 12 則、電子媒體露出數 10 則)，藉由本活動的辦理，將保育種子深植學童心中，亦引起大眾關注動物保育議題。

(八)樂活健步走 保育向前行

動物園位於臺北盆地南緣，北、東、南三面環山，為海拔 100 公尺左右的小丘與山坡地，沿著山坡有條既可俯視園區及臺北市區、又可仰望纜車的環園道路，且鄰近社區(木柵)，擁有相當豐富林相及生物群相，每日晨昏沿著環園道路會聽到此起彼落、相互呼應的蛙鳴鳥叫聲。行經夜行館旁動物的家，



也有機會聽到早起的長臂猿 Go ! Go ! Go ! 叫聲，是從事生態觀察與環境教育得天獨厚的場所。

另現代人工作壓力大，生活步調緊張，假日缺乏良好健康休閒活動場域。因此工作團隊以機關獨特資源，良好運用小成本，結合社會資源，以時下健康休閒及社會風潮為主題，考量民眾需求為目標，開創自然的自然體驗活動。

1.服務之創意價值性

(1)服務時間彈性調整



配合活動主題「樂活健走」，以健康齊步走、保育向前行，突破本園開放時間(8:30)，將活動時間提前於上午 7 時，開放民眾利用大清早到園區環園道路健走，邀請民眾當隻早起的鳥兒，充分感受大清早清新的空氣，以健走樂活之旅陪著家人度過不一樣的父親節。

(2)服務地點延伸

本次活動為首次對外開放環園道路為健走運動路線，同時加入推廣動物保育議題之活動，期以達到動物保育知識傳遞及活絡動物園遊園氣氛為活動主題。活動採事先預約報名，為服務民眾多元之選擇，除傳統之現場報名，更設計網路報名之機制，讓民眾不受時間空間之限制，採 24 小時服務報名設計。



(3)服務項目改造—

動物園近年來辦理多項以動物為主題互動式活動，採策略聯盟，成效良好。結合本園專業組室及外部單位(文山健康中心)辦理相關駐站活動，如文山健康中心推廣健康卡並幫民眾量血壓活動；本園動物認養小組推廣動物認養議題；環境組及保育研究中心的認識植物及臺北赤蛙駐站解說等環境保護議題。

本次活動採事先報名且限制名人數亦為客製化活動。

(4)服務方法創新一



突破傳統購票限制，參加活動者收費 100 元(含清潔費等)，增加歲入預算。

活動報名方式多元化：A.採預約制，民眾除了可於網站上預約報名，於活動當日報到繳費；B.至遊客服務中心事先報名繳費，活動前即可索取活動參加券及活動贈品，作為饋贈親友的禮物；C.活動當日現場報名。

(5)其他方法創新樣態－

A.與動物面對面接觸

本次活動推廣多項動物主題駐站解說活動，動物組：大貓熊動物知識補給站、臺北赤蛙闖關活動及白手長臂猿陪您健走等。

其中由動物保姆扶養長大之白手長臂猿，於活動現場與民眾親密的接觸，由於動物具親和性，民眾可以近距離觀察動物之生態習性，獲得參與民眾熱烈之迴響，期以達到動物保育知識傳遞及活絡遊園氣氛。

B.透過教育活動引導人們重視環境保護及資源再利用的問題。



2.服務措施之延續性及標竿學習效益

本園環園道路路況良好，寬廣平坦，又無車輛行走，周邊之山林景觀完整，又可俯視園區及臺北市區，是一條適合市民健走運動的地方。本次活動過程中有多個企業團體亦參與，經過成效評估檢討後，陸續有多個團體(陽光森林幼稚園、國際獅子會、New Balance 公司)與本園接洽合作辦理相關活動，除增加歲入預算外，亦具有團體標竿學習之效益。



(1)標準作業流程

本園將本次活動成果編制為活動說帖，以為推廣行銷之用，並列入機關未來 3 年活動標準服務範圍。

(2)持續改善檢討

另本案採工作圈團隊運作方式規劃檢討，綜合全案辦理情形，規劃於未來年度預定推廣擴大辦理「環園健走或路跑活動」，如邀請名人參與活動，藉由



媒體行銷，吸引更多的民眾參與。

(3)擴大參與人數

本項活動辦理之成果提供其他外部單位觀摩，後續引發其他單位合作之效益。

3.服務措施執行之效益性

本次活動善用社會資源，與西華飯店、寬宏藝術及黑松飲料合辦，計有 700 餘民眾參與，由上述單位提供活動相關資源如抽獎獎項達 155 項，活動成效良好，遠高於本園支付成本，並提供民眾不同之體驗，透過活動讓更多的遊客實際參與動物保育行動。

另透過本次活動廣為宣達健走運動之好處，建立民眾落實健康行動及培養健走的習慣外，亦可大力推廣保育野生動物之觀念。經檢討活動成效有：

(1)提升機關形象

續有 4 個民間團體提案，擬與本園合作辦理相關健走活動，拓展機關形象，透過活動實際體認機關之核心價值與理念，有助於保育教育理念之推廣。年內接續與本園合辦者有：陽光森林幼稚園、國際獅子會、New Balance 公司。

(2) 增加機關歲入預算：

由於本項活動為客製化之付費服務活動，民眾於所得成本效益高於支出成本之情況下熱烈參與，有助本園年度歲入預算之提升。



(3)開拓並善用企業資源

活動充分善用企業資源，由優質企業西華飯店、寬宏藝術及黑松飲料等 3 個企業團體提供達 155 項之抽獎獎項，與民眾同樂。

(九)野生動物醫療專用電腦斷層設置

近年來無尾熊、浣熊等動物罹患腫瘤疾病時，經由臺大附屬動物醫院安排至臺大公館分院進行電腦斷層檢查，確診為肝臟、脾臟之多發性惡性腫瘤。經由確切的病情評估，讓動物能得到較妥善的醫療照護，並得以兼顧動物保育、社會教育，並獲澳洲動物醫學專家的肯定。

本案自臺大醫院引進電腦斷層醫療設備之捐贈移機計畫，經臺大獸醫學院劉振軒院長、許萬盛醫師及臺大醫院影像醫學部施庭芳主任的大力協助，使得電腦斷層設備順利於 98 年 11 月 20 日移入本園。在電腦斷層引進試機操作期間，立即為本園雲豹、黃鼠狼、美洲豹、臺灣獼猴、臺灣黑熊等動物進行拍攝診治，提供臨床最佳診療依據，

給予動物適當之醫療處理，直接提升動物福祉。

1.服務項目改造—策略聯盟、客製化服務

透過臺大醫院捐贈移撥電腦斷層診斷設備、動物認養經費支應移機經費以及臺大醫院人員的大力協助，使得電腦斷層順利於 98 年 11 月 20 日移入本園，並獲得使用操作之訓練協助。為本園諸多中大型熊、虎等無法送出園外進行診療的危險動物，提供了新的精進診療服務，獲得臨床最佳診療依據。並使罹患腫瘤、椎間盤骨刺、癱瘓等老化性疾病日益增加的老齡動物，對於藉電腦斷層設備診斷之需求日趨殷切，提供了更為便利的服務。

2.服務措施之延續性及標竿學習效益

依近年來無尾熊、浣熊等動物罹患腫瘤疾病時，透過臺大公館分院進行電腦斷層檢查，確診後經由確切的病情評估，讓動物能得到較妥善的醫療照護，並得以兼顧動物保育、社會教育，並獲澳洲動物醫學專家的肯定。藉由過往經驗，本園確信得於園內設置電腦斷層更能造福更多珍稀野生動物，本園自知悉臺大公館分院擬進行電腦斷層之舊機汰換，積極爭取移贈本園並尋求相關資源支應。

有關全世界擁有電腦斷層醫療設備的動物園狀況，經發函全球各洲詢問，並無任何一處動物園擁有電腦斷層醫療設備，歐美先進動物園大多與臨近醫院或院校合作操作電腦斷層之疾病診療。本園將有機會大幅度發展此一專業領域，結合人醫電腦斷層診療技術專才，協助野生動物醫學之發展，提升疾病診療品質及動物福祉。

3.服務措施執行效能

目前已完成電腦斷層拍攝動物直接助益診斷治療者，計有雲豹脾臟腫大、黃鼠狼腎上腺腫大、美洲豹乳房腫瘤、臺灣獼猴乳房腫瘤、臺灣黑熊胸腰椎骨刺及無尾熊淋巴節腫等病例，各病例依病情狀況予以適當之醫療處理。



美洲豹乳房腫瘤拍攝電腦斷層



無尾熊拍攝電腦斷層

參、未來努力方向

誠如美國野生動物保育協會（WCS）前主席威廉·康威（William Conway）博士所期許，現代動物園應儘速從活體博物館，轉型為更積極的保育組織，或英國經濟學人雜誌在論述本園傲視全球的單位面積遊客數時，認為是推廣保育教育最佳的機會一般，均彰顯出現代動物園界所面臨的嚴峻挑戰，正是在對野生動物保育的貢獻度上。本園所圈養近 400 種、逾 2600 隻的野生動物活體當中，固不乏世界知名或本土原生的瀕危物種，但如何透過生態環境維護、飼養與醫療管理、保育研究與教育、乃至遊憩服務與行銷等面向，營造出足以讓同仁與遊客從「體驗」、「探索」、「感動」到「啟發」的生物多樣性保育教育園區，讓圈養動物及周遭原生物種得以存續的棲所，讓相關資訊與專業技術快速發展的基地，乃至讓圈養動物充分發揮其野外族群保育代言人角色的氛圍，無疑是本園能否有效提升圈養動物及園區經營管理對保育實質貢獻的考驗。因此，本園持續努力的工作重點，將涵蓋：1. 尊重生命、維護自然；2. 深耕專業、研究創新；3. 接軌國際、分享資源；4. 體驗教育、行銷保育等軸線。

一、持續努力的工作重點

(一)「尊重生命、維護自然」：

現代動物園以強調「尊重生命」為核心價值，藉由健康的動物族群及精心的展示設計，提供民眾親近與觀察自然櫥窗的機會，引導民眾逐步從學習、了解、到對動物的喜愛，進而關懷其野外的族群與自然環境。隨著全球生態環境的惡化，動物園被賦予域外保育的責任亦相形重大，許多瀕危的野生動物，往往需要藉由動物園界的通力合作，才能度過族群存續危機。

(二)「深耕專業、研究創新」：

本園雖擁有豐富的野生動物活體典藏及綠意盎然的生態環境，惟要有效提升對園區整體服務，關鍵仍在是否能具體掌握動物、植物、遊客、乃至同仁的特質與即時狀況。顯見除應積極發展動植物的醫療照養、族群管理、行為生態、到遊客的參觀行為與消費模式等相關專業，更需要以創新的眼光與跨領域合作的方式，方能因應日益多元的挑戰與競爭。

(三)「接軌國際、分享資源」：

本園是全球最具規模的都會型動物園之一，國際交流活動已有相當基礎，未來將擴大國際接軌，構建與世界級動物園及相關保育機構的夥

伴關係，藉由動物交換、學術發表、資訊共構、人員培訓與技術交流等環節，深化保育的影響力與貢獻度，推展臺灣實質的外交行動。

(四)「體驗教育、行銷保育」

保育教育功能是動物園存在的最大使命之一，以本園每年近 300 萬人次遊客的參訪，當從展示場設計及動物行為的表現，搭配解說牌、學習單、模型與實體等教材，再輔以夏令營、行動動物園、國小學童校外教學等活動，甚至透過數位資訊與多樣傳媒通路，來持續傳遞保育的觀念。此外，面對全球氣候變遷議題，本園更應就資源回收再利用、節能減碳等面向充分落實，以成為足以讓遊客體驗學習之環保園區。

二、體現時代賦予的專業使命

做為一處開放參觀的公共場所，動物園是一個非常特殊的機構，在極其大眾化的表面下，有著高度專業的幕後工作。動物園服務品質的提升不只在遊客層面，更重要的是在動物專業及教育品質的精進。因此，除了服務民眾，動物園亦無法自外於時代所賦予的專業使命。

- (一)一座現代化動物園必須是野生動物保育及推行環境教育的重要據點，而不再只是收集珍禽異獸供人娛樂之地。動物園的經營管理已是全世界保育野生動物多樣性重要策略之一，動物園的業務發展亦將以尊重生命及保育生物多樣性為訴求。動物福祉及保育研究品質的提升是未來持續努力的重點之一。
- (二)同時我們特別重視本土野生動物保育宣導和環境教育，除了不斷地提升臺灣本土動、植物的展示與教育推廣，並進一步將園區視為野生動物棲地進行經營管理，也將善用資源的概念，如節水、節能、資源回收等措施逐一在園區內落實，期待整個園區能成為最好的環保教育園區，能成為最美的大自然鄉土教材園，教育內涵的提升和品質的精純亦為未來發展重點方向。
- (三)另動物園除負有社會教育及動物保育功能外，民眾來園的遊憩品質之提升亦不可忽視；未來動物園在遊憩品質上，除繼續強化員工服務素養及軟硬體設施之品質外，亦將在知性服務及環境美化部分繼續深耕，期待能提供所有遊客一個身心舒暢、心靈提升的遊憩體驗，同時致力於邀約所有的朋友們，以參與認養動物為行動起點，共同打造溫馨和諧的地球村。

為達成上述短程目標，重塑機關文化，組織再造，以強化動物園創新應變能力、提升競爭力，俾能以全新姿態迎接知識經濟與網路時代的來臨至為重要。全面推動品質管理，以「溫馨、和諧」為訴求，讓動物園經營品質在未來不斷朝向專業化、多元化、精緻化、國際化、數位化的目標邁進外，下年度將持續導入目標管理，期能落實部門管理，加深員工參與及雙向溝通，增進向心力，並與政府全面推動的績效考核制度接軌。

肆、附件

附件一 臺北市立動物園電話業務諮詢常見問題 Q&A(15 題)

1	<p>Q：我可以買優待票或免票嗎？</p> <p>A：</p> <p>一般規定：</p> <p>(一) 全票 60 元：一般成人。</p> <p>(二) 優待票 30 元：6 歲以上，12 歲以下兒童享優待票 12 歲以上「在校學生」持學生證者 軍警人員持有身分證明者 臺北市低收入戶持有市府核發證明者</p> <p>(三) 免票：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 未滿 6 歲兒童。2. 身心障礙者持有身心障礙手冊及其必要陪伴者 1 人。3. 臺北市公私立各級學校實施校外教學備函申請。 (請於預定到園日前一週來函；免票者僅含學生和教師)4. 臺北市國小學生持有市府核發之數位學生證。5. 臺北縣、新竹市國小四年級學童實施校外教學備函申請。6. 持有志願服務榮譽卡。7. 退休公教人員持有退休證明。8. 國軍退除役官兵持有榮民證。9. 65 歲以上老人持有身分證明。10. 持臺北市義勇交通、消防及民防人員身分證明。11. 帶團參觀持有觀光局核發之導遊證。 <p>(四) 團體票：購票人數超過 30 人以上享有 7 折優惠。</p> <ol style="list-style-type: none">1. 臺北市公私立各級學校實施校外教學，需於來園一週前來函申請，經核可者師生可免票，陪同家長仍需自行購票。2. 臺北縣市及新竹市國小四年級校外教學團體，需於來園一週前來函申請，經核可者師生可免票，陪同家長仍需自行購票。3. 其他縣市之各級學校一律依規定購票。 <p>(五) 備註：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 有關「在校學生」持有學生證： 在校學生：係指在台澎金馬地區居住，就讀政府立案之公私立大學及獨立學院、小學以上之正規教育（畢業後有畢業證書或學位者）之學生，並已完成當學期註冊手續為要件。2. 學生證：係指上述「在校學生」之身份證明。(空中大學學生證須配合選課卡方有效力)。3. 可比照國內在學學生優惠之證件：ISIC 國際學生證。
---	---

2	<p>Q：請問動物園開放的時間？星期一有哪些室內館休館？</p> <p>A：</p> <p>全年開放，農曆除夕休園 1 天。</p> <p>園區開放時間為上午 9:00 至下午 5:00，售票至下午 4:00。</p> <p>每逢星期一教育中心、圖書館及節能屋休館。</p> <p>每月第一個星期一夜行館休館、大貓熊館休館。</p> <p>每月第二個星期一企鵝館休館。</p> <p>每月第三個星期爬蟲館休館。</p> <p>每月第四個星期昆蟲館休館。</p>
3	<p>Q：請問到動物園的交通工具及停車資訊？</p> <p>A：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 歡迎使用大眾運輸工具 ■ 捷運：請搭乘木柵線，在動物園站下車。 ■ 公車：請搭乘 236、237、282、294、295、611、小 12、棕 11、棕 15、棕 3、棕 6、綠 1 等路線，在動物園站下車（市民交通旅遊網可提供查詢公車路線資訊）。 ■ 自用車： <p>國道 1 號中山高速公路：建國北路高架道 → 下辛亥路左轉 → 國道 3 號臺北聯絡道 → 萬芳交流道（往木柵方向）→ 左轉木柵路 → 右轉萬福橋 → 右轉新光路</p> <p>國道 3 號北部第二高速公路：木柵交流道 → 國道 3 號臺北聯絡道 → 萬芳交流道（往木柵方向）→ 左轉木柵路 → 右轉萬福橋 → 右轉新光路</p> <p>國道 3 號北部第二高速公路：木柵交流道 → 左轉新光路三段</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 停車位及費用： <p>1、大型河川停車場：【臺北市停車管理處(02)2938-2697】</p> <p>小型車平日 50 元/次、假日 60 元/時；</p> <p>大型車平日假日 100 元/次，身心障礙者免費。</p> <p>機車路邊停車格：假日 20 元/次。</p> <p>2、捷運木柵機廠停車場：【(02)2536-3001】</p> <p>僅假日開放，小型車 150 元/次。</p>
4	<p>Q：當我在園區內遺失東西時，該怎麼辦？</p> <p>A：</p> <p>您可以到就近的販賣站借用電話與遊客服務中心 02-29382300 轉 630 聯絡，或可親自到遊客服務中心登記，請將遺失物的名稱、品牌、顏色等相關特徵詳細說明清楚，留下連絡資料，由遊客服務中心廣播協尋。</p> <p>遊客服務中心若尋獲該遺失物，將會以電話通知領取相關事宜。</p>

5	<p>Q：請問有提供娃娃車及輪椅服務嗎？</p> <p>A：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 租用時間：園區開放日 9：00 至 16：00。 ■ 還車時間：租車當天 17 時以前。 ■ 輪椅免費借用：免費借用，需押證件，若無證件押金 1000 元。(歸還時退還證件或押金) ■ 娃娃車租用： <p>押金：500 元（歸還時退還押金）。</p> <p>費用：依租用車款可分為兩種</p> <p>每輛 50 元：限重 20 公斤以下。</p> <p>每輛 30 元：限重 14 公斤以下。</p> <p>租用限制：嬰幼兒，身高 85 公分以下，體重 14 或 20 公斤以下。</p>
6	<p>Q：請問有哪些遊客必須遵守的注意事項嗎？</p> <p>A：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 建議穿長袖、長褲，以防蚊蟲叮咬。 ■ 本園為無菸公園示範區，園區全面禁菸。 ■ 禁止攜帶寵物、充氣氣球入園。 ■ 禁止在園區內騎腳踏車、幼兒三輪車及滑板車、直排輪。 ■ 禁止跨越欄杆進入動物展示場。 ■ 禁止進入作業區及遊客列車車道。 ■ 全園館內禁止飲食，無尾熊館、夜行館、爬蟲館、大貓熊館禁止使用閃光燈。
7	<p>Q：請問當天出園後可再度入園嗎？</p> <p>A：</p> <p>可以的，您可至大門口遊客諮詢服務台或動物園內站，請服務人員幫您於手上蓋章，當天再度入園時直接顯示給服務人員觀看即可。</p> <p>提醒您，因本園售票至下午四點整，請記得務必最晚於下午四點前入園。</p>
8	<p>Q：請問動物園有幾個哺乳室？在哪裡有尿布臺？</p> <p>A：</p> <p>目前園區有二處哺乳室，一個設置在遊客服務中心護理站內，另一個設置在爬蟲館出口處販賣站旁。</p> <p>園區女廁內皆設有尿布臺提供使用。</p> <p>兩棲爬蟲館及教育中心男廁內亦設有尿布臺設施。</p>
9	<p>Q：請問動物園全面禁菸嗎？</p> <p>A：</p> <p>本園為無菸公園示範區，園區全面禁菸。</p> <p>配合菸害防治法，98 年 7 月 11 日起，違者最高可罰一萬。</p>

10	<p>Q：團體預約導覽</p> <p>A：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 申辦時間：來園 10 天前提出。 ■ 導覽對象：國小以上學童及社會團體。 ■ 導覽人數：30 人以上。 ■ 園區導覽時間：1 小時。 ■ 導覽人員：本園志工。 ■ 申請方式： <p>網路預約 → 前往臺北市民 e 點通網站登記</p> <p>傳真預約 → 列印申請表格，填妥後傳真至(02)29382316</p> <p>電子郵件預約 → 下載申請表格，填妥後 email 至 reserve@zoo.gov.tw</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 申辦結果：請於來園 3~7 天前，來電確認有無解說員導覽。 ■ 注意事項： <p>「酷 cool 節能屋」因場地限制，每場次以 35 人為限。</p> <p>預約導覽：(02)29382300 轉 505 李沛縈或 506 林小姐</p> <p>門票諮詢服務電話：(02)29382300 轉 602</p> <p>傳真電話：(02)29382316</p> <p>集合地點：若申請成功，入園後集合地點為大門廣場右側遊客服務中心前。</p>
11	<p>Q：場地租借申請</p> <p>A：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 本園園區場地開放申請使用，歡迎各界來園辦理具有教育性、愛護動物及生態保育之公益活動。 ■ 申辦方式： <p>網路預約 → 前往臺北市民 e 點通網站登記</p> <p>傳真預約 → 列印申請表格，填妥後請傳真至(02)29382316</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 注意事項： <p>請於活動前 30 天提出申請。</p> <p>相關使用規範悉依臺北市立動物園場地使用管理要點規定辦理。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 場地租借專線：(02)29382300 分機 612 林莉立小姐。
12	<p>Q：請問動物園遊客服務中心有寄物服務嗎？</p> <p>A：</p> <p>園區設有寄物櫃可以使用。</p> <p>本園寄物櫃設於正門入口廣場周邊，相關說明如下：</p> <p>最大容量尺寸：高約 80 公分，深約 49 公分，長約 37.5 公分。</p> <p>寄物櫃之費用以次計費，依規格不同分：大型寄物櫃費用 50 元（每次）、小型寄物櫃費用 20 元（每次）。</p> <p>園區開放時間為上午 9 點至下午 5 點，開放期間寄物櫃都可自由使用。</p> <p>遊客服務中心恕不提供寄物服務，不便之處敬請見諒。</p>

13	<p>Q：申請學生公共服務</p> <p>A：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 配合臺北市高中職暨國中學生公共服務課程，歡迎青年學生來園服務。 ■ 預約登記： 請於預定服務日期 7 天以前以電話登記報名。 報名專線(02)29382300 分機 630 遊客服務中心。 預約一經確認，如因故未能如期來園服務，必須於 2 天前與本園遊客服務中心聯絡，否則不受理再次之預約登記。 ■ 當日報到： 當日 08：45 前完成報到手續(08：30 於服務中心開始報到)，並繳交公共服務表。 服務期間以八小時(9:00~17:00)為準，當日請著校服(上半身)，便當及茶水請自理。 遲到與未穿著校服者不受理報到亦不得參予公共服務課程，請學生務必配合。 報名後便不得取消或更改日期(特殊原因除外，須電話告知)。 當天請依天氣狀況攜帶雨具或帽子。 ■ 注意事項： 休息時間以各服務點，適狀況安排，休息時一律將服務背心脫下，並請妥善保管。 服務時應穿著服務背心，並接受服務點工作人員之指導，注意言行，避免對遊客及園方造成困擾，如有不當之行為且屢勸不聽者，取消當日服務認證，並去函學校。 ■ 獎勵事項： 服務當日可穿著服務背心於園內購物 8 折優惠。 年度來園服務次數達 3 次，即可至遊客服務中心領取『動物園雜誌』一本。 ■ 服務專線：本項服務相關連絡事項歡迎洽詢(02)29382300 分機 630 遊客服務中心
14	<p>Q：可以來動物園拍照或攝影嗎?如何申請?</p> <p>A：</p> <p>可以，但在不影響其他遊客參觀為原則，無須申請。</p>
15	<p>Q：動物園有提供開水嗎？請問園區內有飲水機嗎？位置在哪裡？</p> <p>A：</p> <p>園區共 8 處設置飲水機，提供冷水、溫水服務，供應哺乳媽媽及所有需要的遊客。</p> <p>遊客服務中心(有熱水)、紀念品服務處(有熱水)、遊客列車下方涼亭主軸步道、非洲區河馬廣場、爬蟲館入口階梯圓形廁所外牆旁、溫帶區浣熊賣店、熱帶雨林區老虎賣店、演講廳外。</p> <p>園區設置多處飲料販賣機。</p>

附件二 臺北市立動物園「『市政網站整合性平臺』網站上稿 SOP」

臺北市立動物園「市政網站整合性平臺」網站上稿 SOP

April 10, 2010 推廣組劉舜涵

一、適用範圍——市府網站整合性平臺

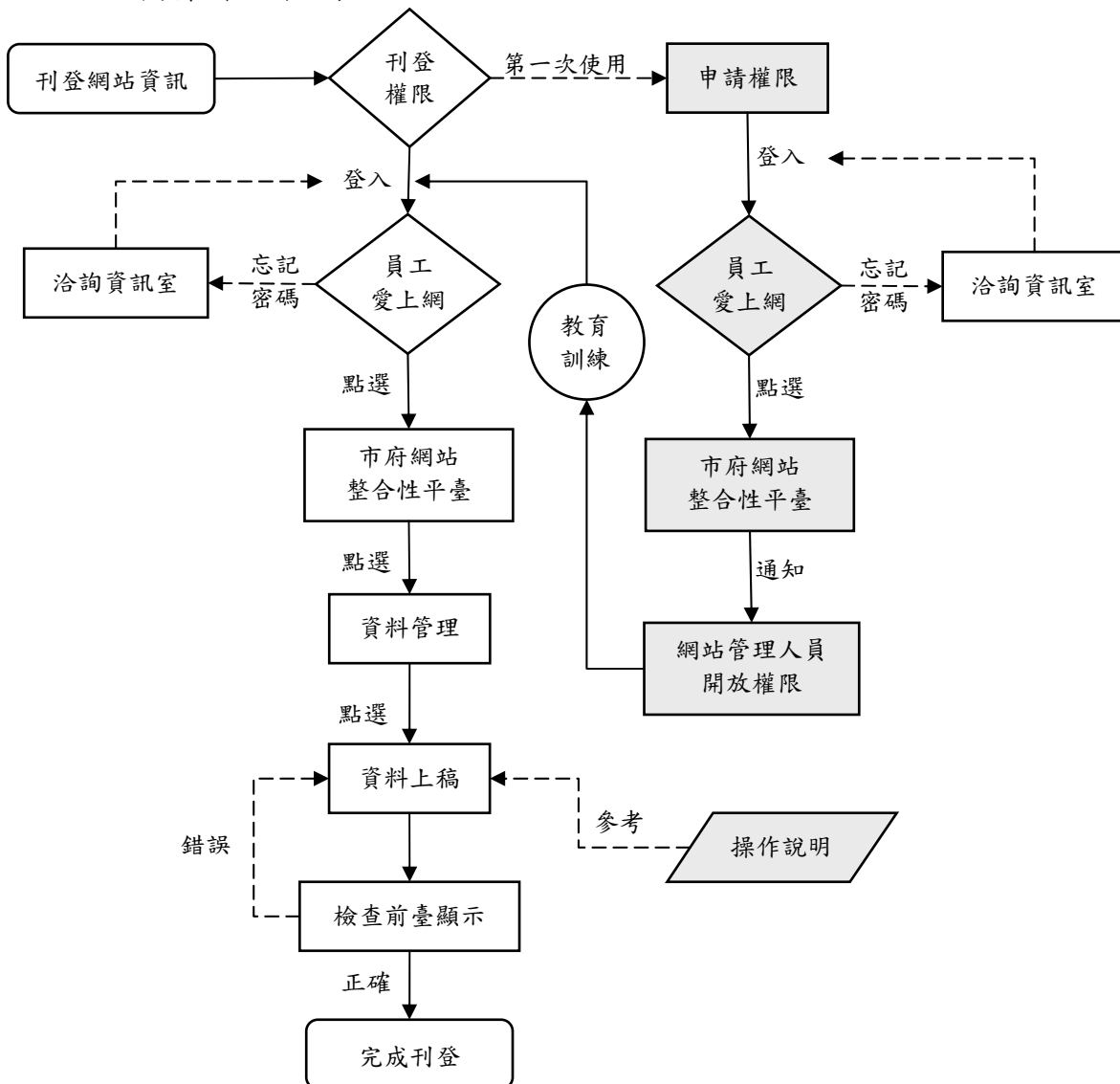
(一)臺北動物園英文網站

- 網址：<http://english.zoo.taipei.gov.tw>

(二)臺北動物園機關網站

- 網址：<http://www.zoo.taipei.gov.tw>

二、上稿操作流程圖



三、操作說明

(一)進入市府員工愛上網

1. 網址：<http://isw.taipei.gov.tw/>
2. 或由 sika 首頁點選「市府員工愛上網」



(二) 進入市府網站整合性平臺

1. 進入員工愛上網後，點選左側「顯示全部」以展開選單



2. 左方選單展開後，點選

市政網站整合性平臺

圖示連結管理後台

(三) 選擇上稿節點

1. 進入市府網站整合性平臺後，選擇左側「資料上稿」
2. 點選「資料上稿」
3. 展開至欲上稿之節點(使用者只會看到自己有權限的單元)



(四)各單元上稿注意事項詳見附件

四、 教育訓練內容

(一)示範新增、修改

(二)附件上稿

(三)使用網頁編輯器

(四)內容排序規則

(五)前臺檢視位置

五、 網站管理權限列表

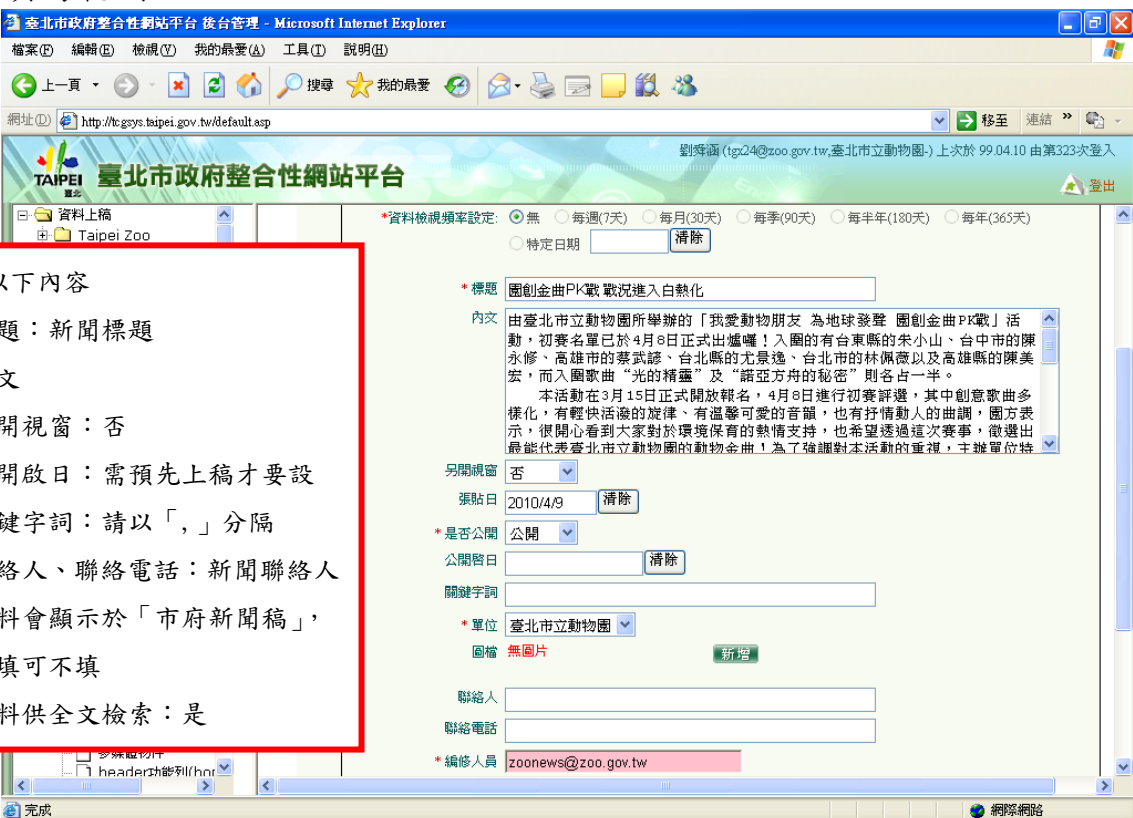
組室	人員	權限	授權單元	維護頻率	語言	備註
推廣組	劉舜涵	網站管理員	全部	視單元需求 (依市府規定)	中英	
推廣組	林君蘭	網站管理員	全部	視單元需求 (依市府規定)	中英	網站代理
推廣組	林惠珍	上稿人員	新聞稿	配合新聞稿	中	
育樂組	李豫惠	上稿人員	常見問答集	每月	中英	
研考室	呂玉芳	上稿人員	施政報告	每月	中	

附件一 新聞稿

一、填寫範例

請設定以下內容

- 標題：新聞標題
- 內文
- 另開視窗：否
- 公開啟日：需預先上稿才要設
- 關鍵字詞：請以「，」分隔
- 聯絡人、聯絡電話：新聞聯絡人資料會顯示於「市府新聞稿」，可填可不填
- 資料供全文檢索：是



二、必要時，應以網站編輯器排版



三、輸入資料格式為「html」(請先點選 Dublin Core)



四、點選「新增存檔」

附件二 常見問答集

五、填寫範例

請設定以下內容（藍色必填）

- 檢視頻率：每月
- 標題：問題
- 內文
- 另開視窗：否
- 關鍵字詞：請以「，」分隔
- 重要性：會影響排序
- 聯絡人：遊客服務中心
- 聯絡電話：02-29382300 轉 630
- 資料供全文檢索：是

資料檢視頻率設定：☐ 無 ☐ 每週(7天) ☒ 每月(30天) ☐ 每季(90天) ☐ 每半年(180天) ☐ 每年(365天)

* 標題：我可以買優待票或免票嗎？

內文：
<H4>一般規定：</H4>入園門票全票 60 元，優待票 30 元。
6 歲以上，12 歲以下兒童享優待票。未滿 6 歲兒童免票
65 歲以上老人持身分證證明者免票。<P></H4>學生：
</H4>12 歲以上在校學生持學生證者享優待票。持有臺
北市政府核發之有效兒童護照者免票。各大專院校生物相關科系學
術交流備函申請經核可者免票。有關「在校學生」持有學生證：

在校學生：係指在台北市金馬地區居住，就讀政府立案之公私立大學及獨

另開視窗：☐ 否

張貼日：2008/7/16

* 是否公開：☒ 公開

關鍵字詞：動物園 優待票 免票

重要性：3

* 單位：臺北市立動物園

單位：動物園

聯絡人：遊客服務中心

聯絡電話：02-2938-2300#630

貼心小語：

六、必要時，應以網站編輯器排版

資料管理／資料上稿【目錄樹節點：常見問答】

多向出版(複製) 多向出版(參照) 文章管理 討論管理 推薦管理 標籤管理 收藏管理 引用管理

網頁 連結 附件(DO) 附件 查詢 新增 回復

一般資料式 URL連結式 檔案下載式

單元資料維護 【編輯(一般資料式)--主題單元:[北市府]常見問答 / 單元資料:[北市府]常見問答】

七、輸入資料格式為「html」(請先點選 Dublin Core)

基本資料 Dublin Core 行政分類

* 標題：我可以買優待票或免票嗎？

* 主題和關鍵字：我可以買優待票或免票嗎？

* 創作者：動物園

簡述：一般規定：
入園門票全票 60 元，優待票 30 元。

* 出版者：動物園

貢獻者：

* 製作日期：2008/7/16

* 資料類型：HTML

八、點選「新增存檔」

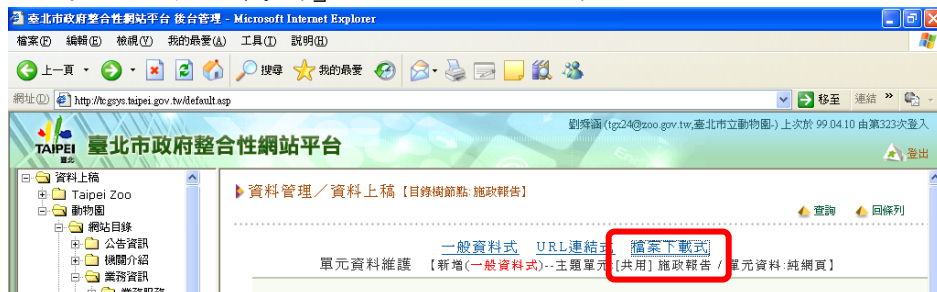
附件三 施政報告

一、 相關建議

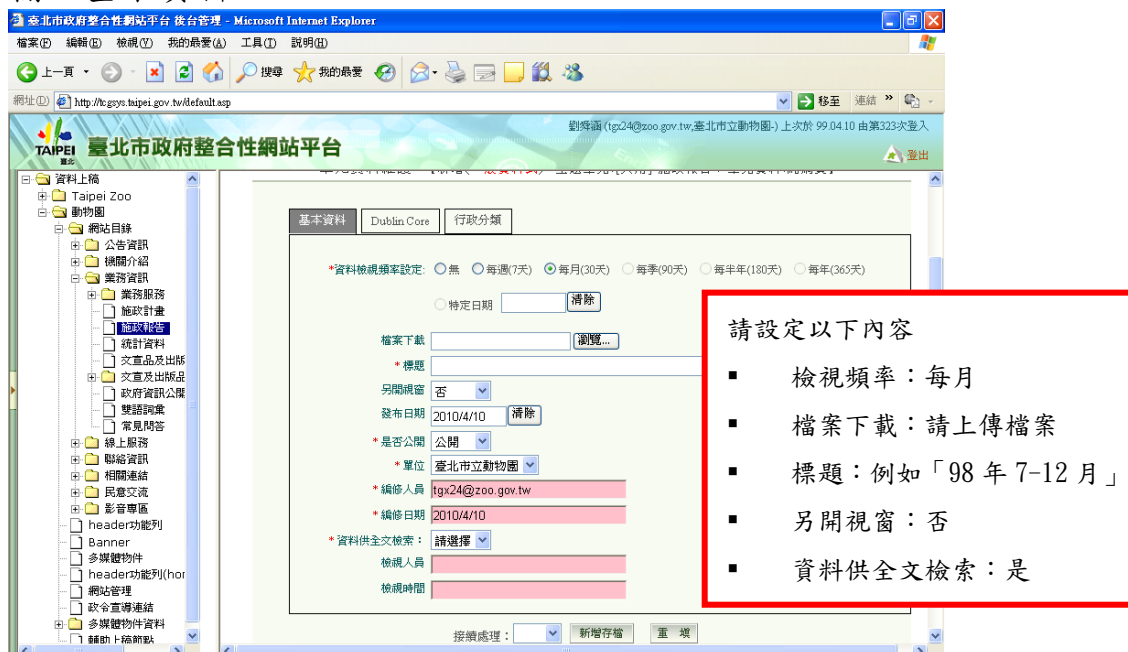
(一)建議以 pdf 檔上傳

(二)檔名依循固定規則，例如「policy_98_2.pdf」表 98 年下半年

二、 點選「檔案下載式」，更改上稿模式



三、 輸入基本資料



四、 輸入資料格式(請先點選 Dublin Core)



五、 點選「新增存檔」