

# 為民服務白皮書



交通部觀光局日月潭國家風景區管理處

壹、前 言	1
貳、日月潭國家風景區簡介	4
一、成立沿革	4
二、從廢墟中重生	5
三、組織編制	5
四、經營管理範圍	6
五、發展策略	7
六、發展構想	7
參、服務品質實施步驟及推動方法	10
一、實施計畫依據	10
二、計畫目標	10
三、服務理念	11
四、服務品質目標	12
五、肩負時代任務	13
肆、為民服務工作項目	16
一、規劃研究	16
二、開發建設	17
三、經營管理	18
四、觀光遊憩	37
伍、未來展望	47
一、發展為國際級渡假基地	47
二、地方社區共榮發展	47
三、資源永續保育利用	47
四、整合大眾運輸系統	47
五、人文與科技資訊融合	47
六、建構成為「安全、永續、美觀、富文化氣息之 21 世紀 湖畔休閒渡假區」	47
七、成為台灣中部觀光發展的樞紐軸心	48

## 壹、前 言

日月潭為台灣第一大湖泊，湖面遼闊，群巒疊翠，山水層層相疊，水氣氤氳如紗，環潭的寺廟、慈恩塔及潭中浮田、拉魯島，營造出寧靜浪漫的美景，是台灣寶島山水景點中的經典之一，被譽為台灣最具國際馳名的國家級風景區。

本處成立以來，肩負災後重建使命，多年來歷經本處全體同仁同心協力，在前行政院九二一震災災後重建推動委員會及南投縣政府與各界人士之全力配合協助之下，逐步完成各項重建工作；加上各項主軸行銷推廣活動的開展，使日月潭風華再現，遊客回籠，開創國際視野，有口皆碑，而變得更耀眼、更亮麗。

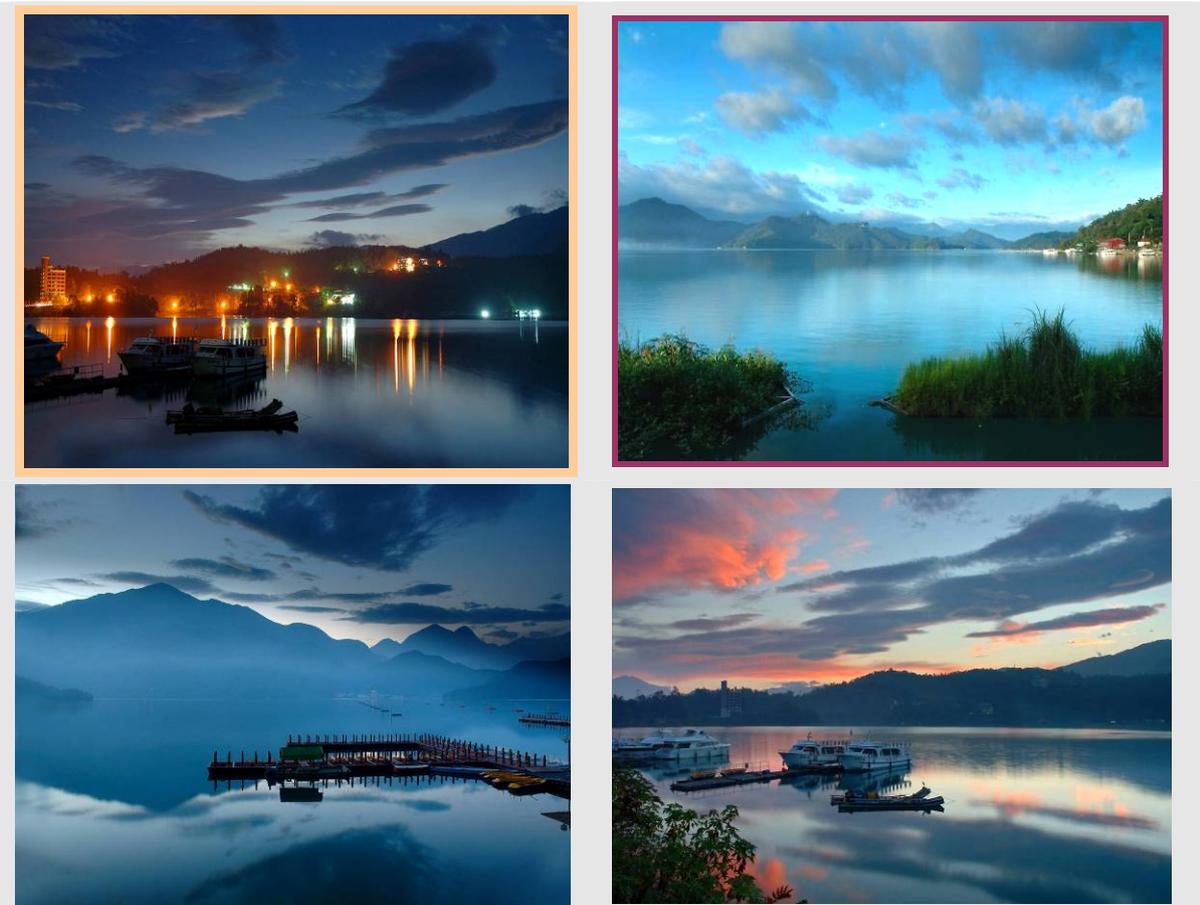
政府在 91 年 5 月 8 日行政院會通過「挑戰 2008 國家發展重點計畫」—「觀光客倍增計畫」中，特別規劃提出日月潭套裝旅遊線，亦即希望以國際化的視野，重新檢視日月潭旅遊線各項軟、硬體建設。在此一思維下，日月潭水社公園、向山遊客服務中心及環潭景觀夜間照明等重大建設，藉由國際競圖，以國際大師的巧思打造世界性的地景建築，孕育而生。

除此之外，中信汎麗雅大酒店、涵碧樓大飯店、日月潭-九族文化村纜車等指標性民間投資案的投入，公私部門共同努力打造這顆台灣的山中明珠，均有助於日月潭國家風景區能在世界舞台上發光發亮。同時促使日月潭週邊相關產業與地方團體，皆能體察此一脈動，推動環潭接駁巴士、遊艇更新、提昇餐飲服務品質與紀念品品質等措施，營造國際化、友善的、無障礙的旅遊接待服務環境。

在提升旅遊服務品質方面，以遊客為導向，加強維護環境整潔、提供安全旅遊設施及旅遊資訊等方面為主軸，推展多元化旅遊活動方面，以推動優質觀光旅遊、發掘深度之旅遊行程為

主；結合相關機關與單位賡續辦理日月潭九族櫻花季、萬人泳渡、水上花火節及邵族傳統年祭等年度節慶活動，以廣宣本風景區豐富、珍貴之人文自然生態資源。

本處為在前階段推動「觀光客倍增計畫」之日月潭旅遊線計畫中，完成車埕木業展示館、湖濱步道、優質公廁及水社污水處理廠等重要建設，未來在 97 至 100 年之「日月潭建設計畫」中，賡續推動水社公園、向山遊憩區、向山旅館 BOT 案、伊達邵污水處理廠等建設案，並配合「2008-2009 旅行台灣年」目標，以有效協調整合日月潭旅遊線上相關機關資源，共創中台灣最具觀光魅力之旅遊勝地，向國際級觀光度假勝地的目標邁進。



## 貳、日月潭國家風景區簡介

### 一、成立沿革

#### (一) 「省定風景特定區」--南投縣政府代管

民國 58 年公布「發展觀光條例」，台灣省政府於 59 年公告為「省定風景特定區」(該時並無分級制度，僅公告有省定及縣定二類)，但無公告範圍，且因台灣省政府並未設置專責管理單位，故委由南投縣政府代管。

#### (二) 「國家級風景特定區」--南投縣政府代管

民國 68 年發佈「風景特定區管理規則」，77 年並修正發佈該規則，訂定風景特定區「國家級、省(市)級、縣(市)級」三級及各類型之評鑑標準，交通部觀光局乃於 78 及 79 年間分批辦理全國風景特定區之等級評鑑，該時日月潭評鑑分數已超逾國家級之門檻，惟因考量其原為「省定風景特定區」，且南投縣政府已設專責管理機關，故暫時仍維持其「省級」之地位，民國 81 年台灣省政府公告為「省級風景特定區」，由南投縣政府代管。

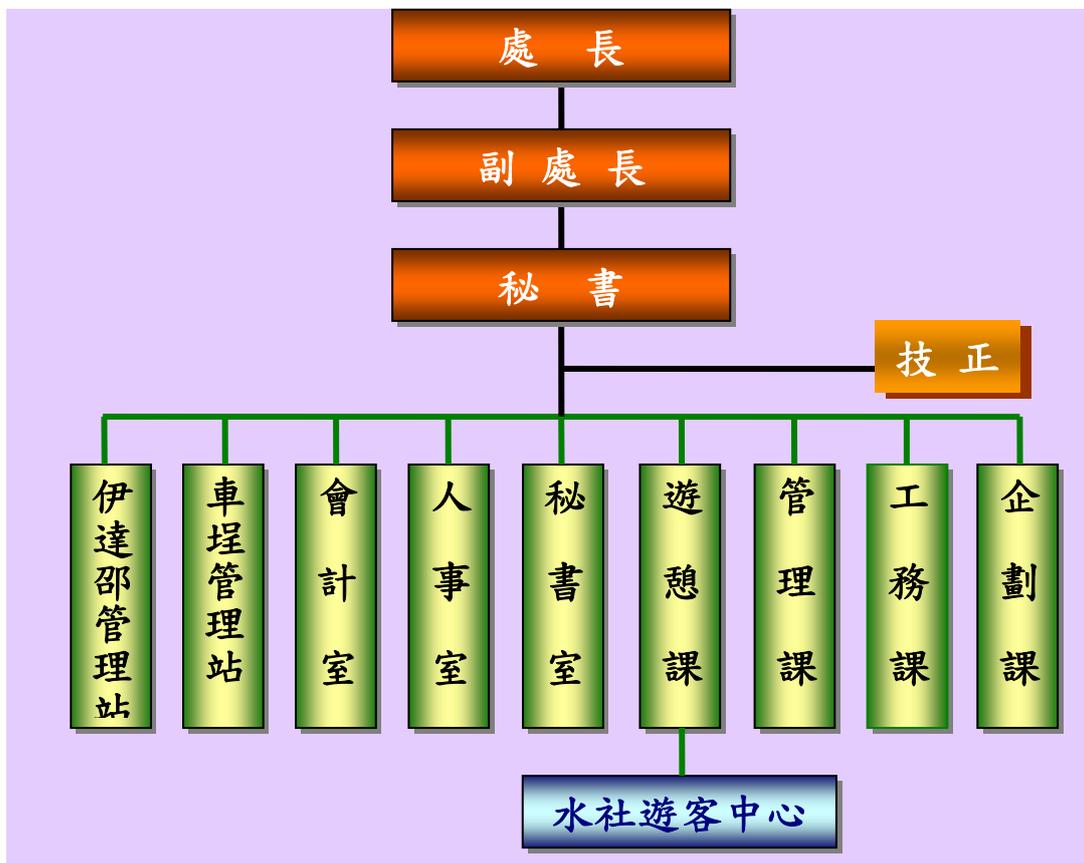
#### (三) 「國家級風景特定區」--「交通部觀光局日月潭國家風景區管理處」專責管理

民國 88 年因 921 地震影響，日月潭百廢待舉，重建迫切，遂由交通部循序辦理相關作業，於 88 年 12 月 29 日核定升級為「國家級風景特定區」，並於同年 12 月 31 日公告經營管理範圍，復於 89 年 1 月 24 日成立「交通部觀光局日月潭國家風景區管理處」專責經營管理。

## 二、從廢墟中重生

民國 88 年九二一大地震後，位處震央附近的日月潭地區災情慘重，百廢待興、重建迫切，調查災情期間當時之總統李登輝、副總統連戰及行政院長蕭萬長均前來關懷災情，並指示應以世界級水準重新規劃日月潭風景區，期盼能藉此契機重新讓日月潭展現新生命。交通部觀光局於民國 88 年 10 月 7 日奉李前總統登輝先生來瞭解災情後裁示，日月潭應結合鄰近觀光據點，儘速提升為國家級風景區。案經該局辦理風景區等級評鑑後於民國 88 年 12 月 29 日奉行政院台 88 交字第 47005 號函核定劃設為「國家級風景區」，並於民國 89 年 1 月 24 日正式成立「交通部觀光局日月潭國家風景區管理處」，專責辦理開發建設及經營管理工作。

## 三、組織編制





## 五、發展策略

- (一) 持續推動並完備日月潭國家風景區內四大遊憩系統公共建設；如：污水處理廠、水域岸際設施、全區解說系統設施、據點景觀改善設施、水上舞台、環潭步道與自行車道等，以提升遊憩服務品質。
- (二) 積極規劃興建水社公園、向山遊憩區成為世界級的地景建築。並推動「日月潭九族文化村空中纜車系統案」，以提昇日月潭成為國際級渡假休憩區。
- (三) 推動建築特色計畫(私有建築獎勵)、辦理文武廟攤販遷移整建並協調臺電公司、南投縣政府、交通部公路總局第二區養護工程處等單位改善水陸域私有建築景觀。
- (四) 加強旅遊推廣活動，除宣揚日月潭風景區自然、人文之觀光遊憩資源，更積極結合區內各項觀光產業，推動生態之旅及舉辦各系列活動，如日月潭九族櫻花祭、萬人橫泳、日月潭嘉年華及邵族歌舞表演等文化節慶活動；並引進「運動觀光」結合相關單位合辦環潭自行車賽、鐵人三項運動等，以有效整合行銷日月潭，增加遊客人次。

## 六、發展構想

### (一)環潭遊憩系統

本系統係以原「日月潭風景特定區都市計畫」為骨幹，景點多分佈於此系統，系統優點在於統攬山水美景，惟缺點在於遊憩腹地不足，聚落整體景觀零亂，遊客量增加造成污水排放量增加。發展構想為建設污水處理廠、水域岸

際設施、向山遊憩區、水社公園、環潭據點景觀改善設施、環潭步道與自行車道、推動日月潭-九族纜車系統案等。

## (二) 中明遊憩系統

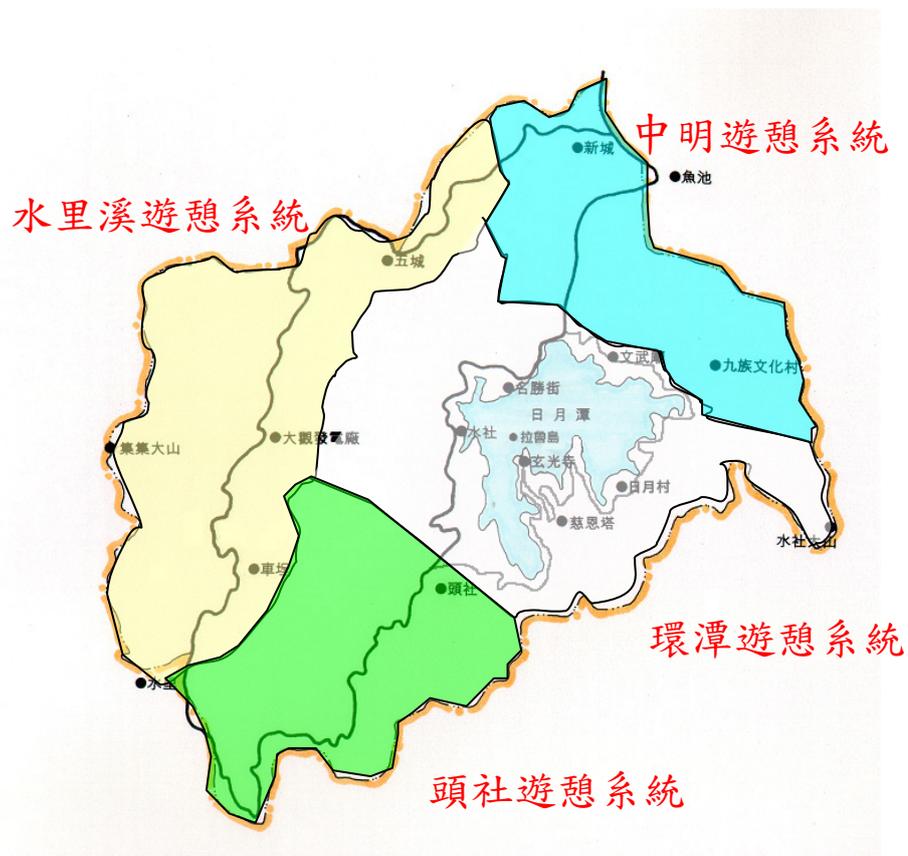
本系統範圍以新城入口區，沿台 21 線公路經中明村接投 69 線道路至九族文化村為範圍，本系統以九族文化村為主幹，另本系統內居民多以香菇場、花圃為業，土地權屬較為零散。發展構想為改善中明系統道路兩側景觀、建設入口服務設施及孔明廟地區系列工程。

## (三) 頭社遊憩系統

本系統範圍頭社村之台 21 甲線道路與台 21 線道路相接點，沿台 21 線道經頭社村、武登村至水里鄉水里村，本系統仍以傳統農村為主要生活型式，土地權屬多為私有地，面積大而完整，可鼓勵民間整合發展、投資各式之休閒、生態農場及養生場所等休閒農業產業。發展構想為建設頭社水庫遊憩設施、頭社登山步道與自行車道、頭社系統道路兩側景觀改善、入口服務設施等。

## (四) 水里溪遊憩系統

本系統範圍南以水里為起點，經車埕、五城沿 131 縣道公路連至新城入口區為範圍，本系統以 131 縣道為骨幹，重要據點有水里、車埕、石觀音及明潭、大觀兩發電廠，產業觀光資源豐富，惟限於道路兩側腹地狹窄及發電廠安全考量無法完全配合觀光等因素，發展重點在產業資源觀光、車埕地方特色，展現及利用水里溪發展親水、生態類型為主。發展構想為建設車埕木業展示館、車埕遊客服務中心、水里溪及車埕地區公共設施及週邊景觀改善、車埕地區系統道路兩側景觀改善等。



附圖 2 四大遊憩系統構想圖

### 參、服務品質實施步驟及推動方法

#### 一、實施計畫依據

- (一) 依據交通部觀光局「97 年度提升服務品質執行計畫」辦理。
- (二) 推動日月潭旅遊線計畫（97-100 年）目標。
- (三) 本處 97 年度提升服務品質執行計畫。

#### 二、計畫目標

##### (一) 提昇日月潭成為國際級渡假遊憩區

1. 發揮資源特色、提昇設施品質與住宿等級，恢復原有知名度。
2. 以「高山湖泊」與「多元文化」為 2 大發展主軸，構成「安全、永續、美觀、富文化氣息之 21 世紀湖畔休閒渡假區」。
3. 營造國際友善、便利、舒適、安全與魅力之旅遊環境，以吸引國外旅客。
4. 目標客源吸引以歐美、日本、大陸地區及進行生態旅遊之國際遊客，另透過農村休閒產業之發展，吸引港、澳、星馬地區旅客從事農業體驗活動。

##### (二) 經營日月潭成為中部觀光軸心以帶動地方發展

1. 發揮區位優勢交通運輸動線便捷之優勢，使日月潭成為台灣中部觀光發展的樞紐軸心。
2. 日月潭旅遊主系統具有串聯週邊次系統功能，可拓展日月潭之吸引力，形成整體網絡式發展，帶動中部區域之

發展。

3. 區內動線遊憩化，延長遊客停留時間。

### (三) 達到日月潭資源永續經營之願景

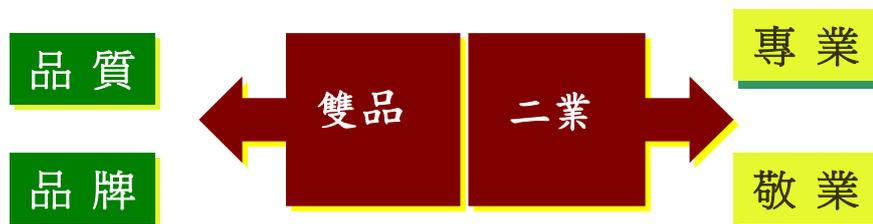
1. 對社區生活環境、交通安全、林相改善、動植物調查研究、自然生態監測、生態旅遊、水質改善等事項，分年依計畫執行，確保資源環境。
2. 以生態省能的觀念及有效運作機制，推動生態旅遊，達資源永續保育利用之目標。
3. 抑制水體污染達綠色環保（限制社團魚類放生，避免破壞原生種魚類）。

### (四) 善用社會資源

運用志工人力資源，結合地方政府民間企業、社區團體，共同參與國家風景區公共建設、各類公益活動及旅遊服務，建立具國際水準及地方特色之觀光遊憩區，並提供專業導覽諮詢服務，宣導政府施政理念，使社會資源得永續發展與利用。

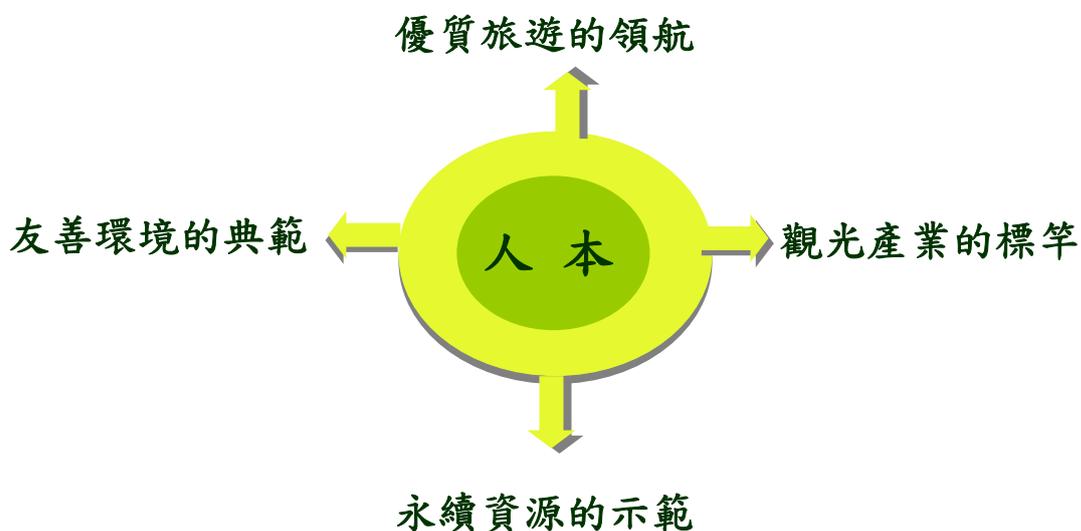
## 三、服務理念：

對於觀光產業與遊憩服務，秉持“雙品二業”——品質、品牌與專業、敬業的態度觀念，從“人”的教育出發，以專業的素養，敬業的態度，創造日月潭優質的服務形象，建立獨特性品牌。



#### 四、服務品質目標：

本處服務品質目標，係以「人本」為核心價值，硬體建設兼顧人性化考量，軟體建設著重文化、藝術、生態與社區互動之發展，追求「優質旅遊的領航」、「友善環境的典範」、「觀光產業的標竿」、「永續資源的示範」的品質目標。

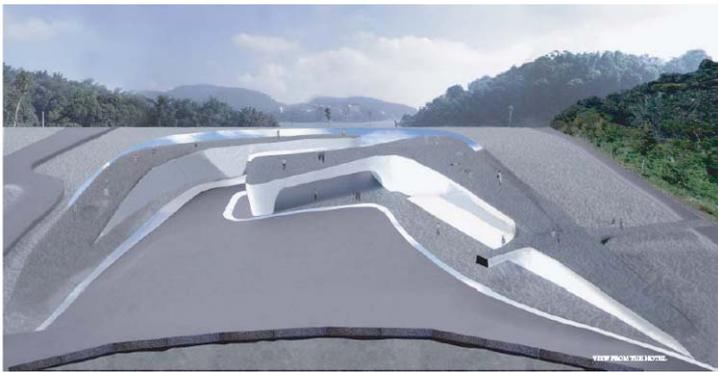


山中明珠—寧靜湖—21世紀人文湖

## 五、肩負時代任務

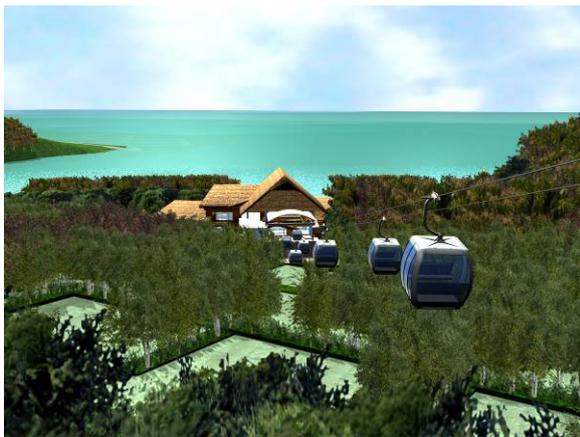
### (一) 與世界接軌、邁向國際化—

1. 積極辦理國際競圖案，規劃興建水社公園、向山遊憩區成為國際級的地景建築。



水社公園、向山遊憩區國際競圖案

2. 推動「日月潭九族文化村空中纜車系統案」，以提昇日月潭成為國際級渡假休憩區。



日月潭九族空中纜車

3. 雙語化建立接待國際外賓首選勝地

日月潭風景名勝聞名遐邇，向為國家接待國際外賓元首之首選勝地，每年約有 2-5 次受命接待國際外賓暨元首

參訪。



哥斯大黎加總理伉儷	前美在台協會主席夏馨伉儷
聖文森總理來訪	聖文森副總理來訪

## (二) 接待大陸遊客整備工作

規劃辦理「因應開放大陸人士來台觀光辦理日月潭地區觀光產業行銷推廣專案計畫」。完成資料蒐集及調查報告書，包含：相關旅遊資料收集；現地調查；訪談旅行社；訪談大陸遊客、當地業者。

## (三) 遊客人數逐年攀升

自成立以來，轄區內遊客總人數由 100 萬人逐年攀升至 95 年逾 300 萬人次，恢復日月潭觀光勝地的地位。

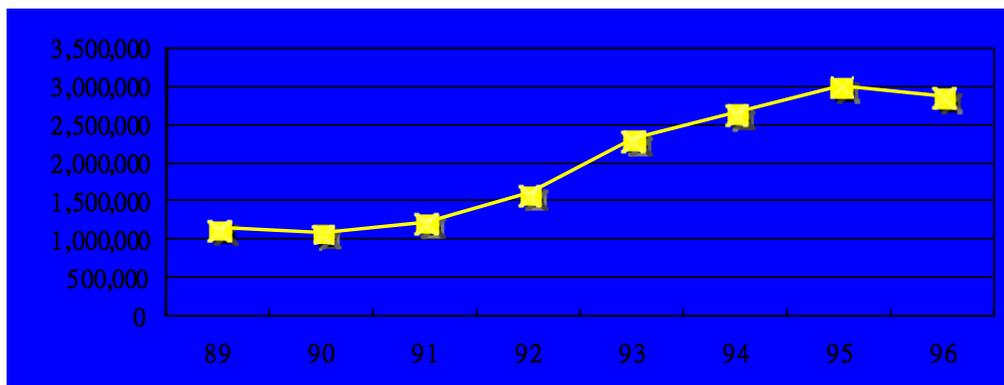


圖 1、遊客人數統計<sup>14</sup>

(四) 歷年建設經費：詳如表一。

表一、歷年建設預算經費

年度	89年	90年	91年	92年	93年	94年	95年	96年	合計
經費 (億元)	2.82	4.02	3.36	3.5	3.5	3.32	3.32	3.00	26.84

(五) 建設成果照片



## 肆、為民服務工作項目

### 一、規劃研究

表二：歷年委託研究報告及成果

期程	類別	計畫名稱
89	全區性規劃	日月潭國家風景區觀光發展整體規劃
90	全區性規劃	日月潭國家風景區水社村及日月村污水處理場場址評估規劃委託服務
91	自然人文資源調查研究	日月潭國家風景區自然生態資源監測(一)
91	全區性調查研究	日月潭國家風景區遊客意見調查及遊客量推估報告書(一)
92	自然資源調查研究	日月潭國家風景區自然生態資源監測(二)
92	全區性調查研究	日月潭國家風景區遊客意見調查及遊客量推估報告書(二)
93	自然資源調查研究	日月潭國家風景區自然生態資源監測(三)
93	全區性規劃	日月潭國家風景區示範住宅整體規劃
94	自然資源調查研究	日月潭國家風景區自然生態資源監測(四)
94	全區性規劃	日月潭國家風景區水里回窯地區觀光遊憩綜合性規劃
94	觀光產業調查研究	因應大陸人士來台觀光辦理日月潭地區觀光產業行銷推廣計畫調查報告
95	全區性調查研究	日月潭國家風景區遊客意見調查及遊客量推估報告書(三)
95	全區性調查研究	日月潭國家風景區自然生態資源監測(五)
95	區域性規劃	日月潭向山地區週邊景觀整體規劃
96	全區性規劃	日月潭水域觀光載具管理策略規劃案
96	全區性規劃	日月潭國家風景區遊憩設施與遊客行為管理策略研究
96	全區性調查研究	遊客行為管理策略研究
96	區域性規劃	水里車站周邊地區整體規劃

96	區域性規劃	高鐵及國道 6 號通車對日月潭旅遊線衝擊評估暨配套措施規劃
96	區域性規劃	竹石園生態旅遊示範區整體規劃
97	自然資源調查研究	日月潭國家風景區自然生態監測(六)
97	區域性規劃	「向山—車埕纜車案」路線規劃及可行性評估案

## 二、開發建設

本處自 89 年成立迄今 (97 年)，投資開發建設經費已達近 30 億元，主要開發建設成果為：

### (一) 災後據點重建

本國家風景區第一期中程計畫內容，其中 89 年至 91 年以震災災後據點重建為工作重點，辦理拉魯島、文武廟、玄光寺、玄奘寺、慈恩塔、耶穌堂、車埕車站、梅荷園、竹石園等據點重建。

### (二) 遊憩據點之闢 (修) 建

包括環境景觀美化、據點公共服務與道路景觀改善等遊憩據點改善措施，以塑造旅遊線特色，以提供優質旅遊環境。

- 1、環境景觀美化：包括有水社、伊達邵、頭社及中明等地區之環境綠美化，水社及伊達邵污水處理廠之興建，以提昇遊憩品質。
- 2、據點闢 (整) 建：包括名勝街徒步區、自行車道、環潭步道、頭社水庫、貓囑山、拉魯島、水社大山步道及車埕、頭社等據點。
- 3、旅遊線道路景觀改善：計有台 14、台 16、台 21、台 21 甲環潭路段之景觀改善。

### **(三) 管理站及遊客中心之興建**

計有處本部辦公室、水社遊客中心、車埕管理站及伊達邵管理站等四個遊客中心，均設有多媒體簡報室及解說展示空間，其中水社遊客中心及車埕管理站已完工啟用，處本部辦公室已完成規劃設計，已於 95 年 8 月完工使用，伊達邵管理站刻正辦理規劃中，預計於 97 年底開放。另處本部辦公室及向山遊客中心已完成規劃設計，預訂 99 年完工使用。

### **三、經營管理**

近年來，國民休閒與旅遊需求漸增，藉遊憩活動調劑身心之渴望，益加殷切，各項觀光遊憩設施提供高品質遊憩服務與提升管理品質已成為各界關注焦點，因此，在既有基礎上精益求精，加強各項遊憩設施經營管理，以更完善的管理作為滿足遊客需求，為本處近年積極追求之目標，各項遊憩服務經營管理主要措施如下：

#### **(一) 據點出租、委託經營**

為提昇觀光遊憩整體服務品質，本特定區內具有經濟效益之據點以出租或 OT 方事 辦理案件如下：

1. 水社遊客中心之「水陸交通聯合服務站」，以專案招租方式出租民間經營，提供遊客搭車（船）便利服務。
2. 「車埕木業展示館」委託民間經營（OT）案，亦已完成招標作業，預訂 7 月中旬完成訂約交予民間，9 月開幕對外營運，期吸收民間資金與專業人材，投入觀光事業，藉以減輕政府人力、物力負擔，促進地方繁榮。
3. 本處辦公室 1 樓之賣店，亦已完成出租招標作業，預計 7

月中旬完成簽約，現正由得標廠商規劃裝潢設計中，將規劃為捷安特腳踏車旗艦級自行車服務站，以帶動日月潭自行車風氣。

## (二) 年度營運管理事項

為維護遊憩秩序及安全管理，增進整體遊憩服務品質，本處以績效管理為目標，以服務遊客為導向，負責區內各項設施例行性檢查、維修與汰換之維護管理工作，建立水（陸）域設施管理巡查計畫，建立開口合約執行流程（SOP）表，隨時維持各項遊憩設施妥善性，輔以複式查核機制落實考評，以提升風景區整體服務品質，提供「安全」、「舒適」、「整潔」、「完善」的遊憩環境。主要管理事項如后：

### 1、違反觀光發展條例及風景特定區管理規則之取締查報及執行

#### (1) 鑷客部分

- A、每年與南投地方法檢察署、南投縣政府、南投縣集集分局、公路局監理單位等單位，召開稽查專案小組協調會議。
- B、目前轄內警政單位係依據「查處各風景區鑷客執行細部計畫」辦理鑷客防治作業，於非例假日由所在地派出所視轄區狀況規劃勤務，不定時、地，針對鑷客活動場所及聚集處，隨時蒐證取締。例假日更規劃路檢、攔檢勤務，查察鑷客強行乘車推銷物品及其身分證明，加強鑷客取締作業。
- C、協請南投縣警察局集集分局辦理鑷客造冊作業，並就鑷客行為模式及態樣進行分析研究，目前該分局業已完成疑似鑷客人員詳細名冊，供本處派員巡查

規勸，倘查有具體事證，即逕行移請警政單位取締處置。

- D、為提昇日月潭地區觀光從業人員服務品質，乃積極籌劃辦理訓練講習與觀摩活動，自 94 年開始分為住宿產業、遊艇產業、民宿及餐廳業與特產品業等從業人員辦理講習與觀摩。透過相關課程之安排，徹底改變商家舊有經營理念，提昇遊客服務品質、建立優良商家形象及灌輸法制素養等課程，強化旅遊服務新思維，期藉由鼓勵及訓練、逐步改變商家販售手法，提昇轄內旅遊業水準。
- E、本處網站及相關旅遊摺頁，已刊登保障旅遊權益之說明，如提醒遊客於用餐、購物、乘船、住宿，請逕洽合法店家，遵循不貪小便宜、勿與陌生人搭訕、不搭載陌生人、不搭乘非營業客車，明確提醒遊客提高警覺以避免受騙；另詳列投訴電話，供遊客利用。
- F、目前本處已於轄內中興路停車場入口及水社、朝霧、德化及玄光碼頭明顯處，設立 L. E. D 資訊公告系統，隨時隨地提醒遊客注意不法商家及業者。

## (2) 攤販部分

- A、本風景內現有文武廟、玄奘寺、德化社等賣店區，對於經常出沒之攤販業已造冊完成，並於例假日加強巡查攤販出沒地點，目前轄內幾乎已無流動攤販，未來仍將協同警員列為常態性業務。
- B、文武廟（現有攤販 38 家）、玄奘寺（現有攤販 6 家）賣店，本處為考量對該地遊憩據點規劃建設、景緻觀瞻、交通安全及環境衛生之影響，刻積極整體規

劃計畫興建賣店統一管理。

- C、德化社賣店：為邵族部落之傳統藝品商店街，本處已依據「日月潭國家風景區觀光發展整體規劃」於今年度陸續完成德化社街道景觀改善，包括徒步區道路鋪面、商店招牌、遮雨棚（布）、街道照明、指標及車阻等各項改善工程逐步改善社區景觀，使其更具邵族文化色彩風格。
- D、本處每日均派管理人員巡視本風景區，遇流動攤販皆先行善意勸離，執意設攤不經勸阻者，本處均配合警政單位依法予以驅離或開具罰單。
- E、逢例假日及旅遊旺季，本處加派管理人員加強巡視及勸離，本處向來積極辦理，本風景區內流動攤販幾不復見。

### (3) 違規廣告物部分

- A、每年擇期邀集南投縣政府、埔里、集集分局、埔里、信義工務段、埔里鄉公所、魚池鄉公所及水里鄉公所等單位，進行違規廣告物拆除作業，南投縣政府亦配合旅遊線作業成立「旅遊線環境整頓小組」清查違規廣告物及建物。
- B、本轄區內所有違規之廣告招牌、廢棄車輛，由本處負責拍照、資料彙整及分類後，函請各具管轄權之主管單位（南投縣政府及公路局第二區養護工程處埔里工務段）依行政程序法規定，負責函（告）知並限期自行拆除，逾期則會同相關單位共同強制拆（移）除。
- C、除前述作業外，各單位同意請本處以發布新聞稿方式逕行公告週知。

## 2.研訂經營管理與安全維護作業手冊、標準作業流程(S.O.P)

研訂經營管理與安全維護作業手冊、標準作業流程辦理初稿完成項目如下：

- (1) 每日巡查管理作業程序。
- (2) 流動攤販處理作業程序。
- (3) 違規露營、烤肉、強行推銷處理作業程序。
- (4) 違規廣告物、指示標誌處理作業程序。
- (5) 賣店管理作業程序。
- (6) 遊艇暨水域遊憩活動管理作業程序。
- (7) 災害事件處理作業程序。
- (8) 防颱應變小組標準作業程序。
- (9) 遊憩據點委外經營管理招標作業程序。
- (10) 觀光局年度督導檢查辦理作業程序。
- (11) 勞務外包招標作業程序。
- (12) 特定區內環境清潔維護處理作業程序。
- (13) 危險地區預警標示設置及檢查作業程序。
- (14) 遊憩設施修繕開口合約執行作業程序。

## 3、年度環境清潔勞務：

本處依督導管理及環境清潔強度需求分為水域環境清潔勞務及陸域環境清潔勞務，每年公開委外招標，僱用清潔人力約 56 人辦理辦公廳舍、步道、碼頭、公廁等據點環境清潔作業，有關轄內垃圾一經本處巡查發現立即指

示環境清潔外包公司或僱工方式加強清運，目前轄內無主垃圾均已清運辦理完成。

#### 4、轄區景觀綠美化改善工程：

本處業已建立「轄內綠美化養護管理工程」開口合約，依據水（陸）域設施管理巡查計畫每日派員巡查各美化據點，執行本處轄內梅荷園、水社壩堤、水社碼頭、九龍口三角圓環、玄光寺、耶穌堂、風管所、名勝街、朝霧碼頭、拉魯島、魚池假日廣場、親子戲水池及車埕火車站及週邊據點環境綠美化、植栽暨養護、管理等事項工作。

#### 5、遊憩設施修繕工程

建立水（陸）域設施管理巡查計畫，建立開口合約執行流程（SOP）表，隨時維持本處轄內步道、浮動碼頭、涼亭、停車場、公廁、遊客中心等各項遊憩設施及辦公廳舍等公共設施之維護修繕，全力維護妥善性及可使用性。

### （三）旅遊安全維護

日月潭水域面積廣達 800 餘公頃，載客船舶有 139 艘，手划船 222 艘，為因應本處轄內旅遊人次逐年成長及確保水域遊憩活動安全，本處每年除辦理遊艇業從業人員講習及水上救生演練外，並於各濱水之據點設有救生樁（含救生圈、繩竿）及各式警告、標示牌，以提醒遊客注意安全，並派有專人定期檢查維護。

為確保遊憩服務品質，本處設有水社、伊達邵、車埕等三處遊客服務中心，置專人服務櫃台外，並提供例假日機動性服務站，提供解說諮詢與現場服務，另設服務專線電話：(049-2855668)，歡迎提供建言，以促進本處服務品質之提昇。有關事項如后：

#### 1、水域遊憩活動經營管理事宜各項公告

- (1) 公告（觀潭管字第 0940004768 號）「從事獨木舟活動應注意事項」。
- (2) 公告（觀潭管字第 0940004728 號）公告「日月潭水域禁止遊憩活動種類（滑水板、拖曳傘、潛水、水上摩托車、香蕉船）」。
- (3) 公告（觀潭管字第 0950002368 號）從事橡皮艇、拖曳浮胎及水上腳踏車等 3 類水域遊憩活動種類適用水域遊憩活動管理辦法。

## 2、載客船舶安全管理：

- (1) 目前日月潭之動力及非動力船艇主管機關為台中港務局及南投縣政府，並由本處配合主管機關依規定辦理定期及不定期檢查；另本處基於遊客安全維護，每日排定巡邏艇巡視水域（2-4 次），製作報表建檔，並督導船主禁止夜航、濃霧禁航、禁止違規超載、禁止遊客登上船頂艙及勸導遊客在船艙外穿著救生衣等事項。
- (2) 水域聯合稽查機制：本處為維護水域遊憩安全，每年皆定期或不定期於重大節日（本年度預計每月 1 次，全年達 12 次）邀集台中港務局、電信監理站、南投縣政府、台灣電力公司大觀發電廠、集集分局日月潭派出所等單位辦理現場稽查載客船舶有無超載、遊客有無穿著救生衣等情事。
- (3) 於日月潭水社、朝露、德化社及玄光寺等 4 處碼頭設置禁止及告示牌（如禁止夜航、違規超載、登上船艇上層甲板、游泳、釣魚、水上摩托車等、並告示遊湖遊客應穿著救生衣）；並請

日月潭遊艇公會於售票處張貼公告遊艇禁止事項，及提醒遊客乘船安全事項。

(4) 購置救生設備及器材，建立緊急救難體系。

### 3、危險地區調查與維護

(1) 拆除各項老舊及毀損之禁止警告標誌，並於適當地點重新設置，禁止遊客進入以維護安全。

(2) 調查危險地區及地點，設置禁止、警告標誌 15 處；另於台 21 甲線（環潭公路）、台 21 線省道及 131 縣道，調查本風景區內道路邊坡易坍塌路段，建立基本資料。

(3) 配合經濟部公告「日月潭水庫蓄水範圍及蓄水範圍內禁止事項」設置禁止告示牌。

(4) 潭邊路口設置柵欄（路障）2 處，防止水上摩托車及無照船隻進入，星期例假日派員加強巡邏，勸離未經申請核可之水上活動。

(5) 於日月潭、水里溪、車埕貯木池等處設置「水深危險」、「禁止游泳」等禁止告示牌 37 處及救生樁組（含救生圈、救生繩索及救援用竹竿）55 處，並派管理人員巡視補充。

### 4、遊樂設施安全

民營遊樂設施之管理：本風景區之遊樂設施有九族文化村，為確保遊客旅遊安全，本處依「維護公共安全方案—觀光遊憩設施管理部分」，配合南投縣政府實施定期（季）安全督導檢查，並請業者針對督導缺失辦理改善；本處另不定期派員巡視督導，見有缺失即刻通知業者改善。

### 5、消防設施

- (1) 本處租用之臨時辦公廳舍及轄區內遊樂區與遊艇船隻皆備有手提式滅火器，並定期汰舊換新保持堪用狀態。
- (2) 本處設災害防救編組，鄰近魚池消防分隊、日月潭消防分隊及魚池鄉衛生所、埔里基督教醫院等消防、救護支援單位協助。

## 6、意外事件緊急救難系統

- (1) 本處訂定「意外事故通報及救助處理程序」以因應作為旅遊意外事故緊急救難處理之依據。
- (2) 建立鄰近地區消防、救災、運輸及醫療單位聯絡電話。
- (3) 協調鄰近魚池鄉消防分隊、日月潭消防分隊及魚池鄉衛生所、埔里基督教醫院等消防運輸及醫療單位支援協助。

## 7、緊急應變小組

依本處「各種災害事故警報訊號程序作業規定」、「支援轄區災害處理協助項目及程序要點」、「災害防救緊急應變通報作業要點」及「緊急應變小組作業規範」規定落實本處緊急應變機制。

- (1) 天候異常（如颱風及豪雨）或中央氣象局發布預告，本處即成立緊急應變防治小隊，綜整災情並視需要派員巡視各遊憩據點，排除障礙設置警告標誌，災情擴大者即回報成立本處緊急應變小組。
- (2) 緊急應變小組成立及解除：天災發生本處即成立緊急應變小組，統一指揮調度並協商救災單

位救災；天災解除或救援完成後解除。

(3) 緊急應變小組成立及解除，製表記載災情建檔。

#### (四) 設施維護管理

##### 1、無障礙環境之建立

本處近年亦致力於無障礙環境之建立，如透過水社遊客中心無障礙點字系統、殘障坡道、無障礙電梯及遊憩資訊即時更新與豐富化、資訊可及性提高、服務時間配合需求延長等努力，無不希望藉由無障礙環境之建立使殘障朋友參觀、旅遊更為輕鬆而方便。

##### 2、指示標誌

(1) 本處基於服務遊客與保護自然資源的立場，於轄區內各遊憩據點步道皆設立有各項牌示：

A、景觀及特定物解說牌示：設置自然景觀、人文景觀及植物、動物、史蹟等解說牌示。

B、警示、禁制標誌：基於行政管理所需之公告事項及維護遊客安全之危險警告禁制牌示。

C、方向、地點指示牌：轄內各景點道路指示牌，協商公路局及九族文化村辦理區內道路動線及聯外道路方向指示牌均已設置。

(2) 本處基於服務遊客與保護自然資源立場及便於管理，並且符合現代休閒新趨勢的解說牌示系統，重新檢視區內既有的各種標示及解說設施，設置全區指示、解說系統，以期提供遊客最新、最好的服務。

### 3、道路、步道設施維護

- (1) 動線指示牌：本處轄內道路（台 21 線、台 21 甲線、69 線、131 線）及 13 條步道、2 條自行車步道均設置完善道路動線指示標誌，提供遊客完整、舒適的遊憩動線。
- (2) 本處為提昇旅遊品質，維持交通安全及順暢，每日均派員巡視，並主動即時排除道路障礙（邊坡小規模坍方及路樹倒塌之清除），或通知公路及林務單位處理。
- (3) 轄內計有 13 條步道及 2 條自行車步道，均有水（陸）域設施管理巡查計畫，派員定期維護步道清潔與設施安全，以提供遊客一個安全乾淨的登山健行步道。

### 4、免費停車場

- (1) 轄區各遊憩據點及步道入口均設置有免費停車場。
- (2) 另於水社村中興路設置有一大型免費臨時停車場，提供辦理活動及例假日旅遊旺季時使用。
- (3) 停車場清潔維護工作均由本處外包契約清潔公司，每日專人駐點負責清理。
- (4) 每日派員巡視公共設施，並製作報表陳核。

表三、轄內免費停車場名稱、數量一覽表

項次	據點名稱	停車格位數		完成時間	使用年限	材質
		小型車輛	大型車輛			
1	中興停車場	350	45	97	20	AC+碎石
2	朝霧碼頭	50	5	91	20	AC
3	竹石園	23		91	15	連鎖磚
4	文武廟	30	10	89	20	AC
5	蘭園停車場	30		89	15	連鎖磚
6	孔雀園停車場	50		89	20	AC
7	大竹湖停車場	20	2	92	15	連鎖磚

8	青年活動中心	30		93	20	AC
9	德化社停車場	50	11	91	20	AC
10	德化臨時停車場	150		91	10	土石
11	伊達邵停車場	50		85	20	AC
12	玄奘寺停車場	10	8	92	15	植草磚
13	玄光寺停車場	37	2	93	10	土石
14	向山臨時停車場	800	30	96	10	土石
15	車埕停車場	20		92	20	AC
總計		1700	113			

## 5、涼亭、桌椅設施維護

- (1) 本風景區於涵碧步道、朝霧橋旁、大竹湖、水蛙頭、德化社、土亭仔、慈恩塔等處設有涼亭、觀景平台及桌椅、提供遊客休憩及賞景使用。
- (2) 每日派有專人定期檢修維護，並保持清潔無破損狀態。

表四、轄內涼亭、觀景平台及桌椅設施一覽表

據點 \ 設施	涼亭	桌椅	觀景平台	備註
涵碧步道	2	2		
湖濱步道			3	
梅荷園	1	1		
蘭園	1	1		
大竹湖	1	2	1	
土亭仔	1	1	1	
玄奘寺	1	1		
慈恩塔	1	1		
玄光寺	2	2	1	
貓蘭山	1	4	3	
總計	11	15	9	

## 6、公廁

- (1) 轄內公廁共計 20 處，均提供遊客 24 小時免費使用，其中本處成立以來，配合遊憩據點規劃建設期程，並考量遊客量使用情形，目前 15 處由本處管理及清潔

維護，餘 5 處皆屬民間法人單位所有，經本處協商同意提供遊客公眾使用。

- (2) 公廁清潔除由專人負責辦理，並於公廁內設置清潔檢查表紀錄清潔執行情形；其清潔之督導作業，由本處每日派員巡視要求，並製表建檔管理。

表五、日月潭國家風景區管理處轄區公廁統計一覽表

編號	地點	男廁數量			女廁數量		殘障公廁	完成時間	使用年限	材質
		小便池	蹲式	座式	蹲式	座式	座式			
1	名勝街遊客中心	1	1	0	1	0	0	75	30	RC
2	梅荷園	5	1	1	4	0	1	89	30	RC
3	水社公廁	4	1	1	3	2	1	95	25	木造
4	朝霧碼頭	5	2	1	2	2	0	76	25	磚造
5	前縣府風管所	2	1	0	3	0	1	91	30	RC
6	水社遊客中心一樓	4	1	2	4	3	1	95	30	RC
7	水社遊客中心二樓	5	0	1	2	2	1	95	30	RC
8	水社遊客中心三樓	5	0	1	3	2	1	95	30	RC
9	水社遊客中心四樓	5	0	1	3	2	1	95	30	RC
10	水社遊客中心五樓	5	0	1	3	2	1	95	30	RC
11	水社遊客中心地下室	0	0	1	0	0	0	95	30	RC
12	竹石園	2	0	1	4	0	1	85	25	磚造
13	蘭園	7	3	0	6	0	0	75	25	磚造
14	德化社	9	3	2	7	3	0	80	30	RC
15	德化臨時碼頭	3	0	0	4	0	1	92	20	木造
16	慈恩塔上方	2	1	0	2	0	0	80	25	磚造
17	慈恩塔下方	2	1	0	5	0	1	80	25	磚造
18	玄光寺	2	1	0	5	0	1	96	30	RC
19	氣象站	2	0	1	2	1	0	92	25	磚造
20	車埕車站	1	1	0	2	0	1	91	25	木造
21	車埕管理站	4	1	1	3	1	1	92	25	木造
22	車埕茶屋	0	0	0	1	1	0	92	25	木造

## 7、浮動碼頭公共設施

- (1) 日月潭目前計有水社、德化、朝霧、玄光寺等 4 處碼頭，碼頭因日月潭抽蓄發電之水位差變化，均以上下浮動下錨固定之方式設置，舊有碼頭浮台原為木製棧

版、護欄，因易受波浪影響，穩定度不佳，為加強遊客上下船艇安全，本處乃籌集經費改善，目前水社碼頭已改為水泥浮排，大大的增強浮排穩定度，強化公共安全，另預計 98 年度持續改善玄光寺、朝霧及伊達邵碼頭，至於維護管理部份，每日均派員巡視檢修。

- (2) 碼頭浮台因上下浮動，致需不時移設引橋，鑑於該移設頻率甚高，業委託業者視水位變化隨時移設，並由本處專人不定期巡視督導改善。

## (五) 環境整潔美化

### 1、劃分清潔責任區域

- (1) 本年度轄內據點之環境清潔均由本處委外清潔勞務公司辦理，另視假日遊客量情形機動增僱臨時工加強各遊憩據點清潔，並由本處專人管理巡查與督導。
- (2) 為落實日月潭風景區內各遊憩據點環境清潔之管理工作，依據轄內地理環境因素建立水（陸）域設施管理巡查計畫，隨時維持各項設施妥善性，並規劃建制開口合約執行流程（SOP）表，隨時維持各項遊憩設施妥善性。

### 2. 環境清潔之執行

- (1) 遊憩據點環境清潔之執行：

轄內各遊憩據點每日均派員駐點負責環境清潔，隨保持乾淨，並由本處、站管理人員每日巡視督導。

- (2) 假日環境清潔之執行：

為應假日及旅遊旺季環境清潔之需要，本處另機動增僱臨時工加強環境清潔，並於重要據點（梅荷園及德化碼頭廣場）增加夜間環境清理至晚上 21 時 30 分，

以維護旅遊環境品質。

(3) 日月潭水域及拉魯島環境清潔：

日月潭引入濁水溪上游水源及抽蓄發電故有水位升降之特性，潭面極易產生漂流物及垃圾，為維潭面及拉魯島環境清潔，每日皆派有清潔工（6人）及水域清潔船（2艘）清理湖面污物。

(4) 管理人員每日巡視督考並製表建檔。

### 3. 垃圾處理

(1) 本處視各遊憩據點之垃圾量及遊客需求，調整垃圾桶之數量及位置，並已汰舊更新，設置 27 座資源分類垃圾桶，並由本處委外之清潔公司依委託契約之垃圾處理作業程序處理。

(2) 本處轄內各據點之環境清潔與垃圾處理係委託勞務外包公司辦理，另視假日或活動需要機動增僱臨時工加強清潔工作，並納入巡查機制管理追蹤。

(3) 另有關垃圾之處理，本年度勞務外包公司係委由魚池鄉公所清潔隊協助，因此本處轄內所有據點及社區或飯店餐飲業者等所產生之垃圾均由鄉公所負責，較無界面之爭議。

### 4. 植栽美化

(1) 業採用開口合約方式辦理轄區綠美化植栽暨養護管理案，執行轄內綠美化據點如下：梅荷園、水社壩堤、水社碼頭、九龍口、玄光寺、耶穌堂、風管所、名勝街、朝霧碼頭、拉魯島、魚池假日廣場、親子戲水池及車埕火車站及週邊據點。

(2) 環境植栽美化作業情形如下

- A、綠地草皮定期修剪。
- B、步道旁野草定期修剪。
- C、社區空地辦理綠美化工程。
- D、水域野薑花草排定期修剪。
- E、拉魯島浮動碼頭定期植栽更新。
- F、定期邀集專家學者視察本處綠美化作業成效，以期積極檢討改進。

(3) 轄內植栽養護工作之巡查督考：

- A、每日派員巡視，並製作巡視報告陳核建檔。
- B、除例行除草、澆灌及施肥外，遇存活不佳者，製作巡視報告陳報，並通知承包廠商辦理補植。

## 5. 污水、廢水處理

- (1) 本風景區無工業污、廢水污染環境問題。
- (2) 原南投縣政府於伊達邵地區設置 2 級污水處理廠乙處，因受 921 地震之影響，場內機械及管線造成損壞，現正由本處積極籌建兩處 3 級污水處理廠，藉以改善日月潭污水污染問題，提昇觀光遊憩品質。

## (六) 資源保育與文化保存

### 1、資源保育部份

- (1) 自然生態資源現況調查及監測：

本處在民國 89 年至 95 年辦理「日月潭國家風景區自然生態資源調查」及「日月潭國家風景區自然生態資源監測」(一)至(五)期等計畫，截至第五期成果如下表

表六、自然生態資源統計表

調查項目		日月潭數目		臺灣地區
地形地質		30 個景點		-
植物調查		930 種		4000 種以上
陸生動物調查	哺乳類	13 種		60 種
	鳥類	138 種		550 種
	爬蟲類	24 種		90 種
	兩生類	22 種		30 種
	昆蟲類	23 目 312 科 600 種		17600 種
水域生態調查	項目/地點	日月潭	水里溪	
	魚類	27 種	23 種	150 種
	蝦類	5 種	4 種	
	蟹類	2 種	2 種	
	水棲昆蟲、螺貝類及他	6 種	41 種	
	浮游生物	39 屬	23 屬	

相關成果簡述如下：

- A、在地形、地質方面：日月潭地區共分佈四個主要的盆地，加上地利斷層及水裡坑斷層兩條主要接近南北向之逆斷層通過，造成本區的相對地形起伏。
- B、鳥類有五種為台灣特有種，如台灣山鷓鴣、台灣紫嘯鶇、白耳畫眉、冠羽畫眉、台灣叢樹鶯等五種。第一級保育類鳥種有林雕、朱鷲等 2 種；第二級保育類鳥種者有鳳頭蒼鷹、蜂鷹、大冠鶯、鶇鶇、花翅山椒、台灣畫眉等 6 種；第三級保育類鳥種則有灰喉山椒、白尾鶇、紅頭山雀、青背山雀等。
- C、日月潭及水里溪採集之浮游性藻類分別紀錄有 39 屬及 23 屬，以綠藻門數量最多，其中又以小環藻所占族群比例最高，浮游性藻類的組成顯示整個日月潭水域是呈現貧營養狀態的。
- D、在水生外來種方面在 2001 年記錄有河殼菜蛤 1 種，2002 年記錄到泰國鱧及暹羅雙邊魚 2 種，2003 年記錄有吳郭魚 1 種，2004 年記錄的外來種為雙斑伴麗

魚，顯示潭區新的外來種不斷增加。

(2) 在日月潭水庫水質監測方面，

監測結果得知，潭域受有機污染程度仍低。另外，根據葉綠素 a 與透明度兩項因子進行 Carlson 優養複合指標的計算，結果顯示目前日月潭的水質條件大多介於 40~50 之間的普養等級，尚無優養化的情形。

綜合過去調查、監測及文獻記錄結果，本區共計有 73 種特有及特有亞種植物、9 種特有及特有亞種哺乳類、48 種特有及特有亞種鳥類、6 種特有及特有亞種爬蟲類、3 種特有種兩棲類、7 種特有種魚類，珍貴稀有及保育類多達 43 種動物，在佔臺灣面積甚少之日月潭國家風景區 9,000 公頃中，能擁有這許多特殊物種，可見日月潭地區的生物多樣性及歧異性之高。

本處在民國 97 年 4 月賡續辦理「日月潭國家風景區自然生態資源監測(六)」，以持續日月潭地區之生物資料庫並監測觀光發展及活動作生態衝擊，作為管理處施政參考。

## 2、生態及文化保存方面

(1) 生態工法：本處竹石園等地點依生態工法施作人工濕地、砌石駁崁等工程，以符合土地永續利用之目標：

A、砌石駁崁之石材乃利用本風景區土石流及地震之廢棄石材加以回收再利用，減少工程物料的需求，降低成本及減少工程廢棄土石之二次公害，增加壤土累積，減少土壤液化，鞏固邊坡，增加邊坡穩定度。在石塊之間拌入土方，作為石塊間的填充劑，防止混凝土塊的移動，而塊石縫間則可增加植生，讓植物的根系透過孔隙生長，與填充物（混凝土塊、磚

塊) 之間產生穩定的抓力。

B、砌石駁坎能防止坡岸土層流失，涵養水源，具有自然動態調節功能，又可創造多孔隙、多樣性的棲息空間，提供各種珍貴生物一個安全又自然的生存棲地

C、為呈現本區「竹、石、水」之景觀原則利用日月潭之潭水循環利用塑造人工濕地，除結合原有人工溪流外並種植水生植物，以期植栽與工程並用，利用原生植物生長，結合資源永續觀念，減少卵石消耗，既降低社會與環境成本，提供豐富生物多樣性，也使生態護岸的結構更趨穩定，增加本區生態之可看性。

(2) 日月潭觀光資源除了「高山湖泊」之天然美景之外，最重要之文化資產為「多元文化之邵族文化」，對於文化資產的保存亦是本處發展觀光政策之重要面向。本處歷年來在文化資產的保存上，有以下成效：

A、文化復育方面

本處自民國 90 年起持續辦理邵族傳統技藝及文化藝術工作，諸如 2001 年邵族社區織布重現研習活動、邵族浮嶼文化製作研習活動、邵族杵音傳統歌謠彙集製作、邵族原住民傳統技藝承傳、邵族第 10 族正名活動、原住民學習列車－邵族彩繪文化活動；2002 年邵族竹編文化研習、邵族文化歷史重現活動；2004 日月潭邵族奇木藝術研習班；2007 年慶祝「邵族-逐鹿市集」開幕活動、推展邵族文化深度體驗實施計畫，辦理邵族音樂舞蹈展演案；2008 年拉魯盃獨木舟暨輕艇比賽、拉魯島植聖樹活動及持續辦理邵族音樂舞蹈展演案等，將

921 地震重創之邵族文化命脈，透國國家風景區之成立，納入重建。

#### B、推展節慶祭典活動

邵族文化之精隨，在於其傳統禮俗祭儀的完整保存，並未受政治社會環境之變遷而中斷或失傳，為重建邵族傳統祭儀在台灣原住民中獨特及珍貴之地位，自 2001 起即持續舉辦各項禮俗祭儀活動，同時結合觀光活動，帶動文化與觀光合一生活模式，例如：邵族祖靈推廣活動、日月潭魚特展及邵族特餐品嚐、邵族播種祭、邵族豐年祭等。

#### C、出版品

本處在文化資源的保存上，除了蒐集邵族各項歷史文獻出版專輯之外，自成立以來，先後出版不計其數的叢書，例如：邵族風采、日月潭史話、台灣的心臟、日月潭寫漁、車埕歲月、明潭憶舊、青龍山脈、來去水沙連、散步琉璃湖、日月潭寄情、日月潭畫情、日月潭蜜月老照片專輯、日月潭傳說故事集…等數 10 種，從史料、文學、藝術、地理、傳記、舊照片等個個面向蒐整日月潭各類文獻，完整紀錄日月潭人文資源。亦有各類摺頁、DVD、影帶等文宣資料，紀錄風景區過去、現況加以保存，未來將賡續推展文化資產之搜集、紀錄、保存。

### 四、觀光遊憩

#### (一) 旅遊服務

本處目前提供旅遊諮詢服務、多媒體簡報欣賞、導覽人員解說服務及解說資料編製等，簡述如下：

##### 1、遊客旅遊諮詢服務

本處於轄區內主要景點設置不同規模層次之旅遊服務中心，包括：水社遊客中心、車埕管理站、伊達邵管理站及慈恩塔，作為本處提供遊客旅遊諮詢服務的據點。其中水社遊客中心於 95 年 8 月份全新開幕，該中心位居轄區內水社地區之重要交通樞紐，遊客來往頻繁，是提供優質旅遊諮詢服務的最佳場所。遊客中心 1 樓設有先民文化廣場，展示日月潭歷史發展之表版貼圖，提供遊客瞭解日月潭之人文變遷。另 1 樓設有兼具視聽影音及簡報功能之多媒體播放室，其空間除可容納 72 人外，亦規劃委外經營自行車出租服務區，提供遊客悠遊日月潭的最佳工具。2 樓為遊客服務中心，內部空間除提供旅遊諮詢之服務台外，並設有日月形象環椅休憩區、免費文宣摺頁索取區、免費行李寄放區及多功能電視牆，電視牆可不定時播放日月潭相關影帶，供遊客欣賞；2 樓半戶外廣場則設有 4 個資訊柱，其內展示日月潭特產、工藝、美食及人文活動等 4 大主題介紹，提供遊客轄區內更詳細的特色產品認識；臨中山路方向並設置候車亭，提供水、陸交通運輸聯合服務。3 樓及 4 樓現階段規劃為本處臨時辦公廳舍，未來則以 OT 方式委託經營餐飲業。

除水社遊客中心之外，車埕管理站亦設有旅遊資訊及多媒體播放服務，每日皆有值班人員執勤服務。

## 2、人員解說服務

本處目前共招募 4 期解說志工，儲備志工人員 125 人，除提供導覽解說服務之外，並派駐水社遊客中心及車埕管理站、伊達邵管理站、慈恩塔等駐點提供旅遊諮詢服務。另在轄區內廣設導覽解說牌提供遊客各項旅遊景點及資訊之指示服務。

## 3、編製解說資料

為提供相關服務資訊，編制各類旅遊摺頁、旅客手冊及 DVD 簡介，供旅客參閱或索取。本處現有出版之解說資料如下表二所示：

表七、解說資料一覽表

類別	名稱	完成年度
圖書	邵族風采	2000
	日月潭史話	2000
	日月潭新風貌	2001
	車程歲月	2002
	明潭寫漁	2002
	明潭憶舊	2002
	台灣的心臟	2002
	台灣心電圖	2002
	來去水沙連	2002
	散步琉璃湖	2003
	青龍山脈	2003
	日月潭簡介	2003
	觀光產業行銷推廣計畫——解說教戰手冊	2005
	觀光產業行銷推廣計畫——日月潭映像手冊	2005
	日月潭蜜月老照片專輯	2006
	日月潭傳說故事	2006
	日月潭簡介（第一次修版）	2008
	明潭觀羽	
畫冊	日月潭畫情	2000
	日月潭之戀	2002
	日月潭寄情	2003
	禮讚日月潭	2003
	水漾日月潭	2003
	璀璨日月潭	2003
	水彩日月潭	2003
摺頁	如何暢遊日月潭	2000
	生態旅遊安全須知	2000
	日月潭風情（中、英、日）	2000
	遊憩資源解說（解說員使用）	2001
	日月潭合歡逍遙遊	2001
	埔里小鎮之旅	2001
	戀戀車埕	2001
	日月潭湖畔生態遊	2001
	日月潭蝴蝶園	2002
	日月潭自行車生態解說導覽	2002
	台灣的心臟	2003
	悠遊水沙連	2004

類別	名稱	完成年度
	日月潭風情摺頁-改版(中、英、日)	2006
	日月潭風情摺頁改版一(中、英、日、簡)	2006
	日月潭風情摺頁(韓)	2008
簡訊	日月潭簡訊1-15期	2000 創刊至 2003
	日月潭簡訊(16-19期)	2004
	日月潭簡訊(20-23期)	2005
	日月潭簡訊(24-27期)	2006
	日月潭簡訊(28-31期)	2007
	日月潭簡訊(32-33期)	2008
	日月潭簡訊(1-27)合輯	2007
錄影帶	杵音	2000
	映像之旅	2001
	日月潭風情	2003
	聆賞日月潭	2003
DVD	聆賞日月潭 DVD(中、英、日)	2003
	車埕簡介(中、英、日)	2005
	日月潭 DVD(中、英、日)	2006
	邵族(中、英、日、)	
	愛戀水沙連	2007
	邵族文化風采	2007
	集集支線鐵道之旅	2008

#### 4. 環湖解說遊園車系統建置

完成「日月潭國家風景區環湖解說遊園車系統」招租案，已建置長期接駁服務系統。短程計畫以水社遊客中心至玄光寺沿線重要景點之接駁運輸功能為主，中程則延伸至頭社、水里；長期計畫以串聯轄區各遊憩系統為目標。

#### (二) 觀光推廣

配合本轄區觀光遊憩資源，舉辦各類大型節慶觀光活動，生態之旅知性活動，自行車、健行及水域等健康體健活動，美食特產、文化節慶、音樂藝術等遊憩活動。其中日月潭櫻花祭、日月潭嘉年華系列及萬人泳渡活動是日月潭年度三大節慶活動，每年均吸引大量旅遊人潮，帶來龐大的觀光

產值，創造地方觀光產業之發展。(參見表三)

表八、觀光推廣活動辦理情形一覽表

時間	活動內容
89 年	
89.08.10~11.31	免費招待住宿埔里、水里、魚池及日月潭地區，十人以上團體遊客免費遊湖活動。
89.09.01~17	「日月潭風味餐」美食促銷活動
89.08.26~27	「全國捷安特盃日月潭自行車暨登山車賽」
89.09.09~12	「全國汽車露營活動」
89.09.10	「萬人橫渡日月潭」
89.09.12	「祈福燈會」、「水上音樂會」、「希望之花——高空煙火施放」、「花燈船」、「千禧年邵族祖靈祭」
89.09.16	「蓮花再現」晚會
89.12.23~24	日月潭湖畔耶誕音樂會
89.12.24	天廬廣場跨世紀平安夜
90 年	
90.01.21	魚池新世紀重建展望新春聯歡晚會
90.01.21~03.31	集集線火車復駛及春節期間，免費接駁專車及接駁船
90.01.24~26	春節連續假期免費接駁船遊湖活動
90.01.24	臨時住戶及低收入戶民眾暨全鄉鄉民聯歡會
90.01.24~02.07	「魚池鄉高品質農特產品推廣促銷會」
90.02.03~18	「日月潭櫻花祭」
90.02.24	「日月潭 228 紀念音樂會」
90.03.01~04.28	水里蛇窯收藏展
90.03.25~04.08	「2001 日月潭邵族播種祭及原住民部落重建成果展」
90.03.31	日月潭湖畔音樂會
90.04.26~29	參展「2001 台灣國際旅展」
90.04.21	日月潭湖畔音樂會
90.04.28	與警察廣播電台合辦「山水有情、交通有愛」系列活動
90.04.28	日月潭水上音樂花火之夜
90.05.22~23	兩岸藝術家揮毫觀摩交流活動
90.05.26	日月潭湖畔音樂會
90.05.26~27	「車程社區社教機構終生學習節社區參與活動」
90.06.22	日月潭魚特展及邵族特餐品嚐
90.06.23	日月潭湖畔音樂會
90.06.30~07.01	「2001 全民奧林匹克日月潭鐵人三項競賽」
90.07.01	「日月潭風華彩蝶共舞」蝴蝶生態之旅研習營
90.07.27~08.12	「飛躍水沙連大家來」
90.07.28	日月潭湖畔音樂會
90.09.21~10.01	日月潭湖畔花燈展
90.09.23	日月潭萬人泳渡嘉年華
90.09.30	日月潭水上音樂花火節
90.10.13~11.11	體驗木之村

90.10.29~11.30	水里蛇窯觀光產業系列活動「陶樂融融」
90.10.01~11.22	日月潭美食教學
90.11.03~04	「2001 日月潭嘉年華會」
90.11.03~04	全國環潭自行車競賽活動
90.11.03~11.18	日月潭水舞饌
90.11.09~91.02.08	日月潭美食珍饌
90.11.11	水里梅之饗宴
90.11.30~12.25	日月潭聖誕逍遙遊
91 年	
91.02.01~03.10	日月潭賞櫻——九族櫻花戀
91.04.06	「2002 亞洲越野挑戰賽」
91.04.20~05.19	湖光山色五色鳥生態博覽會
91.05.04~05.26	第一屆日月潭生態旅遊研習營
91.08.03~08.24	日月潭風華步道尋幽生態之旅
91.09.15	第二十屆日月潭萬人泳渡嘉年華
91.09.21	日月潭中秋節晚會、日月潭水上花火節
91.09.27~29	第八屆日月潭全國捷安特盃日月潭自行車錦標賽
91.10.01~27	陶鄉傳情產業觀光活動
91.10.19~20	梅之饗宴
91.11.19	湖畔音樂會
92 年	
92.01.17	三陽開泰春聯大贈送
92.01.18	風華再現國軍戰技表演
92.01.18~02.28	第三屆日月潭賞櫻——九族櫻花戀
92.01.31	跨年祈福儀式
92.02.08~09	日月潭歡樂爆竹迎羊年花火燃放
92.09.05~09.28	國際花火節
92.07~09	與蝶共舞生態之旅
92.07.27	九族原民日
92.09	集集中秋玩樂月
92.09.07~12	日月潭湖畔音樂舞蹈藝術節
92.09.07	日月潭萬人泳渡嘉年華系列活動
92.09.28	日月情懷歌舞戀
92.09.07	日月潭萬人泳渡
92.09.12	慶躍中秋歌舞戀
92.09.20~22	國姓好山好水成功來相隨
92.10	南投水舞歌舞節
92.10	阿薩姆文化季
92.10.10	古典婉約派豎琴三重唱
92.10.25	典雅浪漫派弦樂室內樂團
92.10~11	日月潭步道探幽生態之旅
92.10~11	陶鄉日月傳情
92.11	草鞋墩稻草文化節
92.11	國際自行車環潭競賽

92.11.08	親切優美派木管三重唱
92.11.20~23	舞動水里溪亞洲輕艇激流錦標賽
92.11.22	布農天籟
93年	
93.09.18~30	音樂雷射光影水幕及水影表演
93.09.18、25、28	湖畔音樂舞蹈節
93.10.02、09、16	湖畔音樂舞蹈節
93.09.25~29	國際水上花火節
93.09.26	日月潭國際萬人泳渡嘉年華系列活動
93.09.25	日月潭嘉年華晚會
93.09.24~26	農產花卉農漁特產
93.09.25~26	西式划船、獨木舟及風帆船表演
93.09.01~10.29	藕耕陶集陶藝展
93.09.25~28	邵族豐年祭歌舞活動
93.10.09	香菇饗宴
93.10	星期假日振興文化產業——車程風華再現
93.12.31	迎春納福——魚池蘭花季暨農特產活動
94年	
94.01~02	2005 櫻花祭活動
94.01.26	「2005年娘家在車程系列活動」
94.01.31	「日月潭『真愛』系列」：兩岸詞曲名家創作交流高峰會
94.01~02	2005 日月潭國際湖畔音樂暨舞蹈藝術活動——冬之戀湖畔音樂會
94.02.02	「金雞報喜慶元宵活動」
94.02.14	元宵彩繪燈籠活動
94.4.30~07.02	2005 日月潭國際湖畔音樂暨舞蹈藝術活動——春之聲湖畔音樂會
94.03.30	戀戀桐花鹿寮坑
94.04.13	邵族播種季
94.05	螢火蟲生態之旅暨萬人單車環湖活動
94.05.21	春之聲湖畔音樂會——馬修連恩
94.09.16~10.08	2005 國際日月潭嘉年華——國際花火節
94.05.23	澀水社區陶藝活動
94.06.02	茶香菇意活動
94.10	海峽兩岸書畫交流活動
94.09	大里玩水嘉年華活動
94.07	2005 七夕在車程
94.08.04	十里銀波明潭活動
94.08.12	魚池紅茶節活動
94.08.24	自行車環台邀請賽活動
94.09.22	魚池阿薩姆文化季
94.09.22	明潭風華十里銀波畫明潭活動
94.10.14	集集鎮燈會活動
94.10.19	全國馬拉松接力賽

94.11.28	釀酒文化推廣活動
94.12.31~95.01.01	2005 跨年系列活動系列一：「碧波、揮墨、寫春」——2005 年日月潭當代書、畫名家大會師活動
94.11.24~95.02.12	2005 跨年系列活動系列二：「霓雕晶綴耀明潭」日月潭湖畔夜景造境
94.12.31	2005 跨年系列活動系列三：「2005 年跨年晚會」
95 年	
95.1.21~95.3.12	2006 日月潭九族櫻花祭活動
95.01.21~95.02.19	『迎春納福-魚池蘭花季暨農特產活動』
95.01.14~95.02.24	「2006 集集鎮燈會活動」
95.01.29~95.02.02	「2006 年娘家在車埕系列活動」
95.04.29~95.04.30	2006 美利達盃日月潭水陸單車行活動
95.4.29~95.5.20	「2006 百鳥鳴春·夜賞流螢」生態之旅活動
95.5.5	溫馨五月情-水里有愛嘉年華活動
95.05.06	2006 統一盃日月潭鐵人三項全國挑戰賽
95.5.7	2006 日月潭蠡澤杯國際輕艇馬拉松邀請賽
95.08	2006 七夕在車埕
95.9.30~95.10.15	2006 日月潭嘉年華系列活動
95.10.1	2006 日月潭國際萬人泳渡
95.9.30~95.10.15	2006 台灣魚池紅茶文化季
96 年	
95.12.31~96.01.01	2007 日月潭跨年活動
96.01.20	日月潭邵族-逐鹿市集開幕活動
96.02.01~96.04.01	日月潭九族櫻花祭系列活動
96.02.18~96.02.25	2007 年娘家在車埕系列活動
96.03.04	96 年度日月潭文武廟金豬報喜慶元宵
96.03.04	96 年度諸事吉祥、慶祝元宵猜燈謎攻炮城聯歡晚會
96.02.09~96.03.04	魚鄉魚香日月潭魚池賞櫻遊活動
96.03.04	96 元宵節上元春燈系列活動
96.03.04	新年好運到，親子登山健行活動暨元宵民俗活動
96.03.17~18	2007 年日月潭『蠡澤盃』國際輕艇馬拉松邀請賽
96.03.01~96.05.01	蓮花池森林社區生態教育暨營火蟲季活動
96.03.01~96.12.31	96 年度明潭國小戰鼓隊實施計畫
96.04.17~96.04.20	96 年度邵族播種祭
96.04.19	2007 年全球青年服務日 (GYSD) 焦點活動
96.05.06	2007 日月潭美利達盃單車逍遙遊
96.05.25~96.05.27	96 年推展邵族文化深度體驗實施計畫
96.05.12	「96 年度魚池媽媽創意服裝秀活動計劃」
96.06.16	大日月潭紅茶飄香肉粽節活動
96.06.16	魚池鄉紅茶飄香肉粽節活動
96.07.01~06	2007 陳罔夏令營活動
96.07.14~15	台灣心驕傲-埔里茭白筍節文化產業活動
96.07.18	澀水社區陶藝文化與紅茶產業文化活動
96.08.11~12	綠色隧道健康逗陣走活動

96.08.12	2007 與藝術有約活動
96.09.28	魚池鄉各界紀念大成至聖先師 2557 週年誕辰釋奠典禮
96.09.10~28	96 年邵族祖靈祭活動
96.09.29	全國大專青年日月潭研習營-環潭遊湖擁日月活動
96.09.23	水里溪吶喊活動
96.10.13	2007 南投縣宗教文化觀光節-日月聖光映文武
96.10.26	南投縣 15 屆主委盃網球錦標賽大會暨親子登山健行
96.11.12	魚池山水任我行
96.11.17~18	集中精神-鐵馬驚騎在中寮、集集
96.12.01~31	2007 台灣魚池紅茶文化季活動
96.12.27~96.12.31	96 年水里鄉東柱西柱南柱建醮祭典活動
96.12.05~97.01.02	特色南投文化導覽-木材產業與木建築應用研習
97 年	
96.12.22~97.02.21	2008 跨年鳴鐘祈福系列活動
97.01.05~06	第一屆拉魯盃獨木舟比賽
96.12.22~97.02.21	跨年活動辦理紅茶產業產銷展示
97.01.16~24	「過年玩集集」活動
97.02.07~11	2008 年新春歡樂在車埕
97.02.07~11	2008 魚池賞櫻遊
97.02.21	97 年元宵節上元春燈系列活動
97.02.14~03.15	日月潭九族櫻花祭系列活動
97.03.14~15	印象水沙連創作舞劇展
97.04.27~05.18	2008 日月潭美利達單車逍遙遊暨星光螢火季活動
97.05.17	2008 南投茶鄉健康節
97.06.07	美麗新世界—馬修連恩音樂會
97.07.05~06	2008 統一盃鐵人 3 項

### (三) 處理民眾申請案件

本處為加強為民服務工作，受理民眾各項申請事項（參見表十），其處理期限均為 5 日，並辦理追蹤管制，以重時效。

表十、受理民眾申請事項處理一覽表

單位	服務申請項目	應附書表及證件	處理期限	備註
遊憩課	加入解說志工申請	1. 報名表 1 張 2. 證明文件影本 1 份	不定期辦理	彌補解說人員不足
	文宣品放置申請書 (在地業者)	1. 營利事業登記證。 2. 文宣品樣稿。 3. 委託書(非負責人本人申請者)	隨到隨辦	本處審核後以傳真通知辦理情形
	文宣品索取申請書 (本處)	申請書 1 份		
各遊客服務中心	觀賞多媒體節目申請	1. 電話預約。 2. 傳真預約。 3. 每日定時播放 4 場	1 日	登記於預約登記簿
	參觀服務申請	1. 公文預約。	參訪日前	
	預約導覽解說	1. 電話預約。 2. 傳真預約。 3. 網路預約。	參訪日前 7 天	登記於預約登記簿
企劃課	私有建築獎勵(建築特色計畫)	1. 申請表。 2. 切結書。 3. 土地登記謄本(以最近三個月內核發者為憑)、地籍圖謄本(土地使用範圍,以著色標明)、土地使用權利證明文件或土地取得方式。 4. 建築物之起造人或所有權人身份證明文件。 5. 建築物所有權利證明文件。 6. 建築物所有權利證明、使用執照、建築許可影本或原有合法房屋證明。 7. 申請獎勵項目之竣工圖及照片。 8. 其他佐證資料。	於每年度辦理	96 年之前為斜屋頂補助申請

## 伍、未來展望

### 一、發展為國際級渡假基地

促使達成國內外旅客可停留三天二夜之旅遊型態，發揮「日月潭-寧靜湖」之魅力，創造優美宜人之渡假意象，並朝湖畔據點向外擴展之空間模式發展，創造多樣化遊憩吸引力。

### 二、地方社區共榮發展

加強推動社區文化、生活、經濟之傳承與延續，促進社區總體營造，提昇社區觀光產能，帶動經濟發展。

### 三、資源永續保育利用

訂定建築特色計畫，在原住民族地區加強原住民族意象的展現，改善環潭林下視覺通透性，增強視覺景觀美化效益，做好完善水源保護、山林保護，並協調計畫區內相關主管單位加強保育復育工作。

### 四、整合大眾運輸系統

發展陸上巴士、水上遊艇、鐵路、纜車等複合式運輸系統，提供背包族之景點到達可及性並架構便捷、安全、舒適之旅遊行程。

### 五、人文與科技資訊融合

加強旅館住宿業者之合作，串聯住宿資訊聯合服務，並整合日月潭風景區最新鄉土、人文、生態、景觀、交通、活動之變化與訊息，利用網際網路與大眾媒體行銷推廣，提供遊客最新旅遊資訊。

### 六、建構成為「安全、永續、美觀、富文化氣息之 21 世紀湖畔

## 休閒渡假區」

期望日月潭風景區各項資源，在「減量」、「環境優先」、「便利遊客」及「國際水準」四項原則下，以高山湖泊與多元文化為兩大發展主軸，結合水、陸域活動，發展為水沙連大遊憩帶，將日月潭建構成為「安全、永續、美觀、富文化氣息之 21 世紀湖畔休閒渡假區」。

## 七、成為台灣中部觀光發展的樞紐軸心

在高速鐵路、三號及國道六號相繼通車後，展望未來，日月潭將發揮區位優勢交通運輸動線便捷之優勢，使日月潭成為台灣中部觀光發展的樞紐軸心，串聯周邊次系統，形成整體網絡式發展，建構本旅遊線為中台灣具國際水準的精華旅遊帶，發展日月潭成為兼具觀光及休閒之渡假區，使游客停留三天兩夜之魅力，並以民國 98 年遊客量為 350 萬人次，國際遊客增加至 20 萬人次為指標，帶動中部區域之發展。