



108年度政府服務獎獲獎經驗 分享觀摩會

2019/12/06

議程表

時 間	主題內容		講座
13：30~13：50	報到		綜企組
13：50~14：00	開幕致詞		臺北市政府研究發展考核委員會 周德威 主任秘書
14：00~14：50	專題演講:政府服務創新之管理		國立政治大學公共行政學系 陳敦源 教授
14：50~15：00	休息		
15：00~16：30	經驗分享・Q&A暨總結	整體服務類～ 財政部南區國稅局	主持人：陳敦源 教授 發表人： 財政部南區國稅局 盧貞秀 局長
		專案規劃類(1)～ 主題「新北動健康打擊衰弱逆轉肌齡」	新北市政府衛生局 林惠萍 簡任技正
		專案規劃類(2)～ 主題「以跨域合作推廣台東紅藜創生翻轉南迴原鄉」	行政院農業委員會水土保持局臺東分局 王志輝 分局長



談政府服務獎的變革 ~從80至20

報告人：盧貞秀





簡報大綱

01

參獎申請書撰寫心得

02

參獎經驗分享





參獎申請書撰寫心得

- 報告-入場的關鍵
- 態度-畢其功於一役
- 精神-透明開放 參與合作 公平共享
 - 團隊合作，非單打獨鬥
 - 平時如戰時，戰時如平時
 - 專業+政策，輿情





參獎申請書撰寫心得

績效報告撰寫

避免強調個人主義

- 每個構面配置主筆
- 主導者給予方向
- 彙整連結
- 前後數據一致
- 版面配置勿太花俏





參獎申請書撰寫心得

善用改善前後對照圖



善用照片說故事



解決問題的策略要具創新、有效性



撰寫技巧



推動策略須確實解決服務問題，避免為增加篇幅提供無關的作法



依評核構面、評審標準逐項撰寫



引用照片，清晰度足，主題清晰



報告盡量不要留白



善用具體作為摘要表

- 不是投入大量經費開發新系統就為創新
- 創新可以是「從前沒人作過的」、「自己往年作過如今透過程整合導入社會資源，邀請民眾參與」



SWOT分析

由於環境與競爭市場是複雜且動態的，為了能將複雜問題和對策予以簡單要因化，以能讓經營者迅速並準確地制定其經營方針，若擔心「直線思考法」過於單純，其實可以使用「交叉思考法」，也就SWOT策略矩陣，以2x2的方式，將內部因素與外部因素融合思考，而形成四種構面的策略型態：

SO: MAX-MAX

- 應用強化內部優勢爭取外部機會的 (SO: Max-Max) 策略：此種策略是最佳策略，企業內外環境能密切配合，企業能充分利用優勢資源，取得利潤並擴大發展。

ST: MAX-MIN

- 利用內部優勢避開外部威脅 (ST: Max-Min) 策略：此種策略是在企業面對威脅時，利用本身的強勢來克服威脅。

WO: MIN-MAX

- 利用外部機會克服內部劣勢 (WO: Min-Max) 策略：此種策略是在企業利用外部機會，來克服本身的弱勢。

WT: MIN-MIN

- 減少內部劣勢迴避外部威脅 (WT: Min-Min) 策略：此種策略是企業必須改善弱勢以降低威脅，此種策略通常是企業面臨困境時所使用。



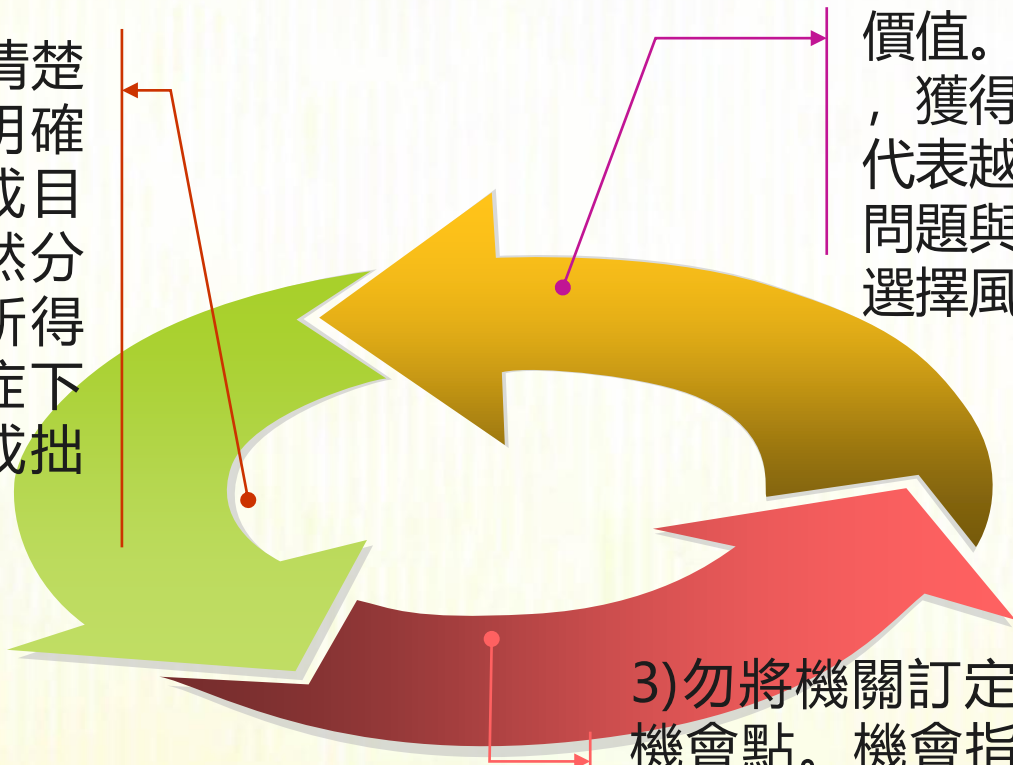
SWOT分析

使用此工具有幾點需特別注意：

1) 目標界定需清楚且有共識。要明確知道為何目的或目標而分析，不然分析方向一偏，所得對策自然非對症下藥，反而弄巧成拙。

2) 資訊蒐集越充份越有價值。在分析的過程中，獲得的資訊越充份，代表越能分析出真正的問題與機會，降低策略選擇風險。

3) 勿將機關訂定的發展策略視為機會點。機會指的是環境因素，有些人會將機關本身在外部有發展空間或趨勢當作一項機會點，這樣的誤解會造成策略討論不必要的困擾。





參獎申請書撰寫心得

善用具體作為摘要表

現況分析(SWOT)		評核構面	具體作為	服務內容特色	具體績效
內部環境	優勢 (Strength)	基礎服務	訂定標準作業流程並持續檢討改進	P3 各項業務訂定作業手冊或一致性處理原則，劃一處理標準	計訂定 420 項，新增 27 項
			建立全方位培訓機制，辦理各類專業訓練，並輔以測驗，提升同仁專業度	P3 統籌法令、新措施等辦理各類專業訓練，於財稅內網建置「五月報稅專區」提供同仁所得稅查詢管道，以給予民眾正確一致之說明	辦理稅務專業多元測驗 21 次，民眾對「服務人員專業度」之滿意度達 99.8%
			更正案件及時通報暫緩欠稅執行	P3 受理逾期逾期漏地申請更正案件，經確認如數執行中，及時通報暫緩執行，保障民眾權益	移送強制執行後申請更正件數 85 件
			主動公開辦理新舊菸資訊	P5 提供菸價調漲訊息及諮詢服務，與全球第 3 大菸草廠商溝通，直接將新菸標記印製於菸盒上，避免民眾以新菸價格買到舊菸	節省菸農貼紙需求 7,500 萬張及黏貼成本
			雲端取稅 QR Code，查詢報稅更便捷	P6 提供雲端取稅 QR Code 服務，透過網站取得報稅現場即時資訊	節省民眾等候報稅時間
			主動減稅 服務到家	P6 運用 e 化系統系統清冊，主動調閱受工程施工或天災影響之小規模營業人銷售額及營業稅額	核減家數 945 家，調減銷售額 23,500,782 元、營業稅額 149,875 元
		服務遞送	加強安全回流潮，提供台商稅務諮詢服務	P7 跨域合作建構稅務諮詢平台，組成專案小組提供台商資金回流投資稅務諮詢服務，控管台商租稅風險，建立透明互信租稅環境	2 家企業在參採本局所提供稅務意見後，匯回盈餘達 63 億 8 千萬元
			配合資訊公開，輔導幼兒園更正收入	P10 因產資訊公開，跨部會協調建立更正收入處理機制，主動提供單一窗口，輔導幼兒園更正收入補報繳納所稅	辦理更正收入 2,066 件，金額 162,095,072 元
			線上訂購平台，租稅協定整合服務	P12 與旅臺公會建立跨域合作模式，由公會取得可商議上平台授權後，彙整個別會員申請資料整批適用租稅協定，簡化申辦程序	輔導核定 7 批團體申請，計 64 件，節省旅臺業者作業時間 1,024 小時，人力成本 143,360 元
			大數據分析有效巡查，省時又省力	P13 運用大數據分析，強化巡查條件精準度，減少查所稅務異常的巡查案件	節省稽徵人力 8,640,000 元及降低營利事業的稅務依從成本 11,200,000 元
外部環境	劣勢 (Weakness)	服務遞送	設置檢舉專區，提升檢舉案件透明度	P15 召開稅務廉政透明論壇擴大民眾參與，建立行政透明機制，網站設置檢舉專區，資訊公開透明	107 年受理檢舉案件 4,567 件，較 106 年 4,913 件減少 346 件下降 7.04%
			房地資訊全國大串聯，欠稅隱匿財產全都露	P16 系統整合自動勾稽，取代人工逐一比對查詢欠稅人移轉隱匿財產資料	移送執行 25,441 件，節省人力成本 2,747,736 元
			簡化營業稅違章資料通報	P16 修訂營利事業違章資料通報及派查原則，減少無效通報案件，建立通報資料之完整性，有效減輕同仁負擔	免受通報 1,755 件，節省稽徵成本 1,516,320 元
			建構自動勾稽模組，簡化營業收入查核	P17 運用國稅系統資料庫執行勾稽、交叉、比對、運算等邏輯條件，建構自動查核模組以自動化勾稽代替人工查核	全國應件數 333,043 件，節省人力成本 35,968,752 元
			網路外搜自動化，助我查核最省力	P18 利用資訊自動化蒐集網路店家資訊，減少查核搜尋時間，簡化稅務清查作業	蒐集 24,015 筆，節省人力成本 2,593,728 元
			跨區查詢實地稅務諮詢中報費，縮短審查時間	P18 主動研提新增「申報書跨區查詢系統程式」，同仁可跨區查詢全國廠商申報資料，加速審理罰鍰案件作業流程	全國跨區審理罰鍰 74 件，每件節省 88 小時，計節省公文處理時間 6,512 小時
		服務品質	服務精進 推動創新提案制度	P19 針對內部作業流程、書表簡化及服務措施提出改進或創新方案	研提創新獎 14 案，點子獎 43 案
			一般民眾	P20 為民服務意見調查	滿意度 99.9%，建議事項立即改善
			5 月報稅族	P20 所得稅結算中報滿意度調查	滿意度 98.7%，建議事項立即改善
			網站會員	P20 網站意見調查	滿意度 89.7%，建議事項立即改善
			陳情人	P20 處理陳情案件滿意度調查	滿意度 88.3%，建議事項立即改善
			網路輿情分析	P20 與國家發展委員會委託電子治理研究中心合作，透過網路輿情分析，瞭解民眾對租稅課徵的看法與期待	蒐集民眾意見，做為服務策略擬訂改進參考
外部環境	威脅 (Threat)	服務品質	重視內部員工心聲	P20 針對全體員工採不記名方式進行問卷調查瞭解同仁需求	滿意度 97.4%，建議事項立即改善
			提供多元建言管道，蒐集內外部顧客意見，據以檢討改善	P20 本諸同理心，透過愛心聯稅訪查、座談會、滿意度調查等多元管道，蒐集意見，針對民眾意見積極回應，協助民眾解決問題	開放參與，重視意見回饋，提供切合民眾需求之服務，改善服務措施



整體服務類報告撰寫心得

機關業務現況簡介



簡述機關概況與核心業務、服務對象特色、推動為民服務挑戰、服務理念及關鍵策略



服務績效

基礎服務、服務遞送
服務量能、服務評價



未來努力方向

簡要說明未來持續精進服務內容特色及具體作法





整體服務類報告撰寫心得

範例-機關業務現況簡介



● 推動為民服務之挑戰

跨國
企業

資金匯回課稅問題

中小
企業

亟需主動提供整合服務

一般
民眾

多元服務需求



整體服務類報告撰寫心得



機關業務現況簡介

簡述機關概況與核心業務、服務對象特色、推動為民服務挑戰、服務理念及關鍵策略



服務績效

基礎服務、服務遞送
服務量能、服務評價



未來努力方向

簡要說明未來持續精進服務內容特色及具體作法





整體服務類報告撰寫心得

基礎服務

簡要敘述具有特色的服務設施及措施，強調創新服務作為，一般基礎設施或服務不再贅述



服務遞送

聚焦3至5項服務亮點，依緣起、問題分析、具體作法及執行效益之架構撰寫，並融入服務便捷、服務可近性及成長優化等評核項

服務量能

選取3至5項具有顯著效益者呈現，內容表達宜簡要、清楚，並提供量化數據



服務評價

以表格方式呈現滿意度調查結果，並著重於檢討民眾不滿意意及建議事項之檢討改進



整體服務類報告撰寫心得

附件 5 整體服務類評審標準評分說明

【表 1：個別評核構面-基礎服務】

構面 (配分)	評核 項目	評核重點
基礎服務 (200 分)	服務一致及正確	機關應建立業務標準作業流程及處理時限，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。評核重點如下： 1. 申辦業務標準作業流程訂定情形：本項應提供申辦業務標準作業流程訂定比率及持續檢討情形。 2. 服務及時性：重視民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。本項應提供申辦案件於處理時限內完成之案件比率。 3. 服務人員專業度：注重服務人員專業度，確保問題回應及申辦案件處理的正確性。本項應說明提升服務人員專業度之作法及執行成效，並提供服務人員專業度測試結果，如專業知識測驗或申辦案件處理測試等。 4. 除上述 3 項外，機關可自行提供其他足以呈現服務一致性及正確性的數據或具體事證說明。
	服務友善	機關應提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境，並注重服務人員的禮貌態度；提供民眾易讀、易懂、易用的服務資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。評核重點如下： 1. 服務設施合宜程度：依業務屬性與服務對象需求，提供合宜服務設施。 2. 網站使用便利性：機關網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務；提供多元及便利的資訊檢索服務；確保網站內容的正確性及有效連結等。 3. 服務行為的友善性：注重服務人員的禮貌態度，應以電話禮貌測試結果呈現績效（測試量表如附件 7）。亦可提供其他提升服務人員禮貌態度之作法及執行成效。 4. 服務資訊透明度： (1) 資訊公開：主動公開服務相關資訊，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表

		件、書表範例等。公開資訊應以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現，供民眾查閱或運用。 (2) 資料開放：從民眾應用面思考，盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，並應定期檢視及更新資料。 (3) 案件查詢管道：提供多元管道，如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件處理進度。 5. 除上述 4 項外，機關可自行提供其他足以呈現服務友善性的數據或具體事證說明。
--	--	--

【表 2：個別評核構面-服務遞送】

*說明：

1. 機關依組織職掌推動業務並負有特定任務，於服務遞送時，著重達成服務便捷、可近性及其他與機關性質關聯之服務目標，本構面係就機關達成前述服務目標之執行成果與服務績效進行評核。
2. 機關屬性不同，服務重點各有差異，本構面評核重點所列可採行作法僅為例舉，機關得運用多元服務作法提升服務遞送效能。此外，同一服務作法可能同時符合數個服務遞送評核項目，機關於本構面服務績效得跨評核項目併同呈現。

構面 (配分)	評核 項目	評核重點
服務遞送 (300 分)	服務便捷	瞭解民眾服務需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度，可採行的作法例舉如下： 1. 建置單一窗口整合服務：依受理方式，又分臨櫃、電話或網站單一窗口服務。 2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本：運用跨機關電子查驗，取代要求民眾檢附紙本佐證資料。本項得以簡化書表謄本之數量或比率、縮短民眾往返辦理時間或規費等數據呈現績效。 3. 開發線上申辦服務：衡酌民眾實際需要，提供線上申辦服務，並重視跨平台通用性（即可支援各式載具及不同瀏覽程式使用）。本項得以可線上申辦業務項目數比率、使用率、使用成長率、線上申辦業務可跨平台使用比率等數據呈現績效。



整體服務類報告撰寫心得



範例-基礎服務 ~服務友善

● 資訊公開 新舊菸辨識報您知

如何辨識
新舊菸品

106年6月12日



01 走訪各界



臺灣菸酒公司
便利商店
檳榔攤

02 錄製短片



03 刊印標記



辨識新舊菸 維護消費權



整體服務類報告撰寫心得

基礎服務

簡要敘述具有特色的服務設施及措施，強調創新服務作為，一般基礎設施或服務不再贅述



服務遞送

聚焦3至5項服務亮點，依緣起、問題分析、具體作法及執行效益之架構撰寫，並融入服務便捷、服務可近性及成長優化等評核項

服務量能

選取3至5項具有顯著效益者呈現，內容表達宜簡要、清楚，並提供量化數據



服務評價

以表格方式呈現滿意度調查結果，並著重於檢討民眾不滿意意及建議事項之檢討改進



整體服務類報告撰寫心得

範例



服務遞送

- 迎接資金回流潮 投資順「稅」沒煩惱

服務
便捷

服務
可近性

成長
及優化

緣起 台商響應政府政策將境外資金匯回台灣
涉及課稅疑義尋求本局協助



跨國企業
結構複雜

TAX

?



課稅問題複雜

缺乏諮詢管道



整體服務類報告撰寫心得



服務遞送

- 迎接資金回流潮 投資順「稅」沒煩惱

具體作法



單一窗口

- 客製化服務
- 專案專人諮詢



專業
服務

法令研議會議

- 意見整合
- 化解歧異



成立專案小組

- 跨稅目專業顧問團





整體服務類報告撰寫心得



服務遞送

- 迎接資金回流潮 投資順「稅」沒煩惱

延伸觸角 牽手南科 迎接回流潮



南區國稅局





整體服務類報告撰寫心得



服務遞送

- 迎接資金回流潮 投資順「稅」沒煩惱

有形效益

本局協助企業
完成稅務諮詢計22件：

一般法令 諮詢	18件	
個案 諮詢	已完成	2件
	評估中	2件



無形效益



增進顧客關係



服務再躍升



整體服務類報告撰寫心得



服務遞送

● 迎接資金回流潮 投資順「稅」沒煩惱

擴散
效益



南區國稅局

財 政 部 國 稅 局 電 傳 文 件	
傳 送 者	所得稅組
聯 絡 人	鄧俊瑋
電 話 號 碼	(02)2322-8000#8566
e-mail	kbchou@mail.mof.gov.tw
傳 真 機 號 碼	(02)23755774
	(07)7119546
接 收 者	臺北國稅局
	高雄國稅局
	北區國稅局
	中區國稅局
	南區國稅局

請財政部南區國稅局儘速邀集其他地區國稅局召開會議，研商各局一致性作業方式

示 則 審長批註
科 長 陳長批註
專門委員 審核
副 科 長 審核
陳室主任 審核



延伸效益

全國提供142家
台商稅務諮詢
服務

企業回台投資 突破1,200億

經濟部投資台灣事務所昨(12)日通過橋樑金屬、東陽實業、南俊國際、喬山健康科技、國巨及一家電子零組件大廠等六件投資案，總投資金額超過308億元，帶動1,200個就業機會。

截至目前為止已核准30家台商回台投資案，累計投資金額超過1,200億元，帶來超過10,500個本國就業機會；還有50多家廠商表達將移轉部分產業回台。

經濟日報 108.4.14



整體服務類報告撰寫心得

基礎服務

簡要敘述具有特色的服務設施及措施，強調創新服務作為，一般基礎設施或服務不再贅述



服務遞送

聚焦3至5項服務亮點，依緣起、問題分析、具體作法及執行效益之架構撰寫，並融入服務便捷、服務可近性及成長優化等評核項

服務量能

選取3至5項具有顯著效益者呈現，內容表達宜簡要、清楚，並提供量化數據



服務評價

以表格方式呈現滿意度調查結果，並著重於檢討民眾不滿意意及建議事項之檢討改進



整體服務類報告撰寫心得

範例-服務量能~內部作業簡化

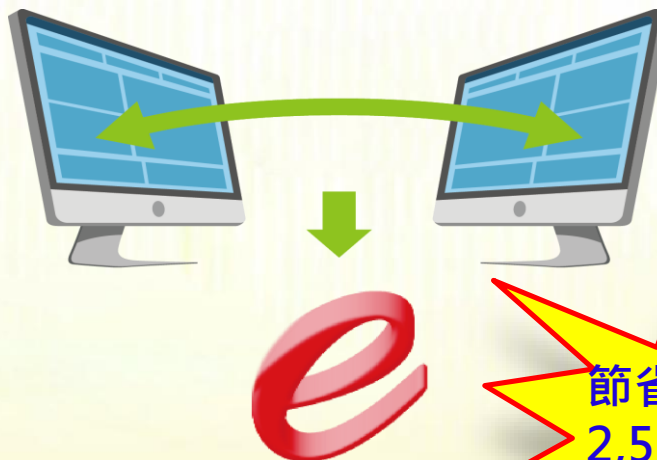
● 網路外搜自動化 助我查核最省力

問題分析



簡化策略

撰寫程式擷取網路平台店家資訊



自動勾稽產出本轄
店家查核清單

節省人力成本
2,593,728元



整體服務類報告撰寫心得

基礎服務

簡要敘述具有特色的服務設施及措施，強調創新服務作為，一般基礎設施或服務不再贅述



服務遞送

聚焦3至5項服務亮點，依緣起、問題分析、具體作法及執行效益之架構撰寫，並融入服務便捷、服務可近性及成長優化等評核項

服務量能

選取3至5項具有顯著效益者呈現，內容表達宜簡要、清楚，並提供量化數據



服務評價

以表格方式呈現滿意度調查結果，並著重於檢討民眾不滿意意及建議事項之檢討改進

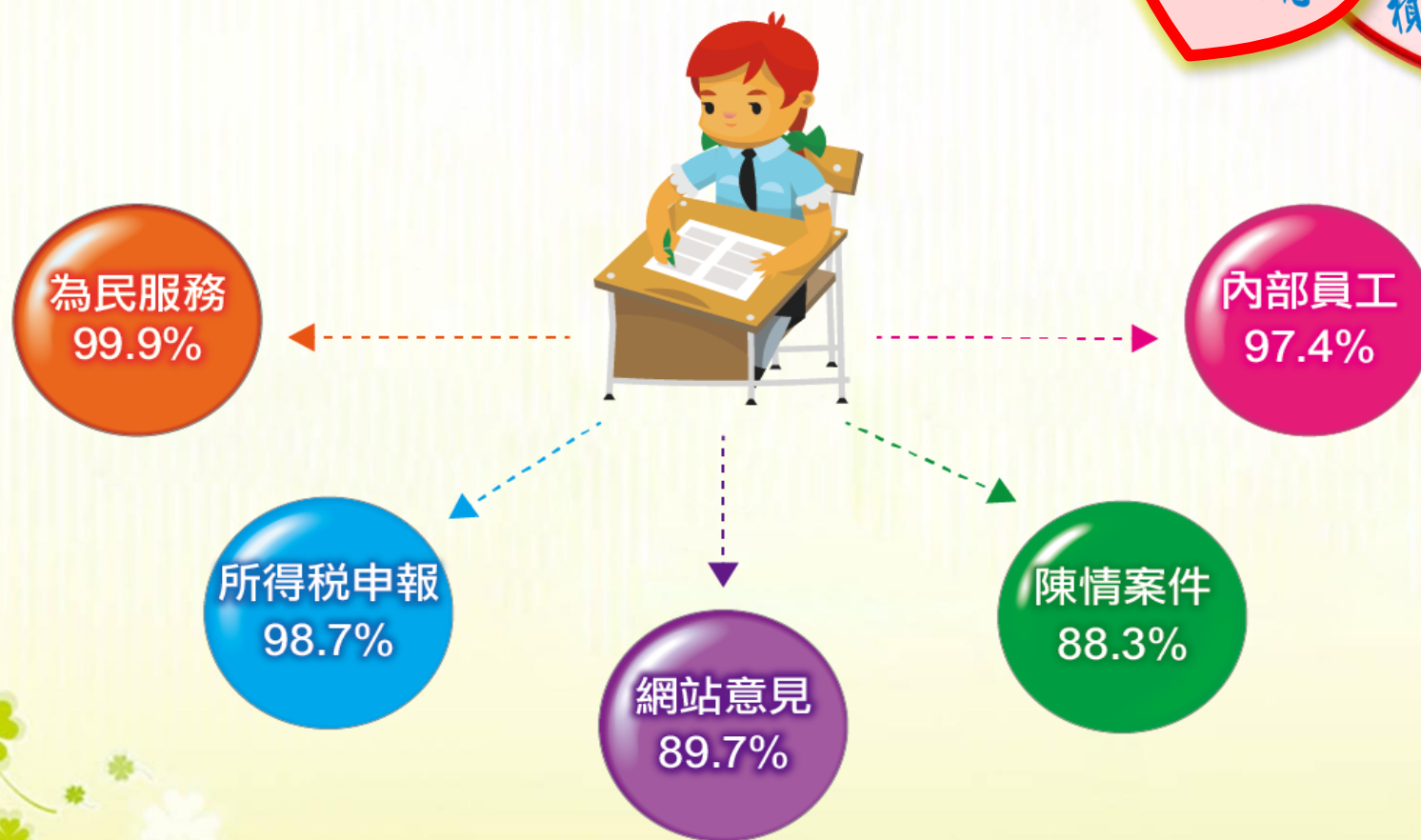


整體服務類報告撰寫心得



範例-服務評價~服務滿意情形

● 服務對象滿意度





整體服務類報告撰寫心得

範例-服務評價~意見回應處理情形



● 意見回應與改善

意見反映

要保人與受益人為夫妻
滿期保險金課稅不合理

處理情形

經陳報財政部核釋
要保人與受益人為夫妻
免計入基本所得額課稅



局長與同仁座談



愛心辦稅訪查



意見反映

營業稅專案查核人力負荷重

處理情形

撰寫程式蒐集網路店家資訊
修訂作業原則簡化通報程序



首長與民有約



各項意見調查

傾聽
民意



整體服務類報告撰寫心得



機關業務現況簡介

簡述機關概況與核心業務、服務對象特色、推動為民服務挑戰、服務理念及關鍵策略



服務績效

基礎服務、服務遞送
服務量能、服務評價



未來努力方向

簡要說明未來持續精進服務內容特色及具體作法

第2屆政府服務獎
參獎申請書
參選類別：整體服務類

INVEST
TAIWAN

資金回台
投資順稅

財政部南區國稅局



整體服務類報告撰寫心得

範例-未來努力方向



推動跨域整合 提升服務效能

改善辦公環境 提供永續服務

擴增線上量能 便捷智能服務

強化公民參與 促進徵納和諧



整體服務類報告撰寫心得

範例-未來努力方向





簡報大綱

01

參獎申請書撰寫心得

02

參獎經驗分享





參獎經驗分享

- 同心合一、齊心協力
- 鴨子划水的功夫
- 宣示挑戰的決心
 - 簡報製作
 - 實地評核
 - 即時回應





參獎經驗分享

➤ 同心合一、齊心協力

- 具有爭取榮譽的共識
- 集思廣義腦力激盪
- 成立問題解決小組，研提解決方案
- 展現服務熱忱與活力





參獎經驗分享

➤ 鴨子划水的功夫

● 平時業務資料的蒐集(1/2)

- ✓ 考核項目均為平時在做的業務
- ✓ 訂立相關計畫，落實執行、檢討、改善





參獎經驗分享

➤ 鴨子划水的功夫

● 平時業務資料的蒐集(2/2)

- ✓ 會議紀錄、活動照片
- ✓ 辦公環境改善前、後照片
- ✓ 作業簡化改善前、後之流程圖
- ✓ 節省經費改善前、後之比較圖





參獎經驗分享

➤ 鴨子划水的功夫

● 參訪績優單位的作法

- ✓ 業務性質相同之機關-便民措施
- ✓ 業務性質不同之機關-激發創意
- ✓ 上屆得獎單位-獲得激賞的作法
- ✓ 企業以客為尊的作法





參獎經驗分享

➤ 鴨子划水的功夫

● 民眾意見的處理

- ✓ 反映好、壞均要蒐集
- ✓ 辦理情形彙整公布
- ✓ 建議案須積極研討
- ✓ 陳情案件統計分析
- ✓ 重大輿情案件圓滿處理





參獎經驗分享

➤ 宣示挑戰的決心

● 績效簡報之製作

- ✓ 主軸彰顯機關特色並具震撼性
- ✓ 創新措施可特別標記
- ✓ 創新措施應涵蓋評獎四個構面
- ✓ 評獎配分的變化(資料開放)
- ✓ 模擬問答題庫(軟、硬體)





參獎經驗分享

➤ 宣示挑戰的決心

● 績效簡報之製作

- ✓ 文字精簡
- ✓ 善用照片(如改善前後的比較)
- ✓ 圖表強調改善前、後比較
- ✓ 投影片注意編碼
- ✓ 反覆演練，精準掌控時間



參獎經驗分享

➤ 宣示挑戰的決心

● 實地評核(1/3)

✓ 動線規劃

✗ 行動劇

✓ 短片





參獎經驗分享

➤ 宣示挑戰的決心

● 實地評核(2/3)

✓ 解說人員

- 熟悉資料內容(含附件)
- 要求10分鐘簡述重點
- 瞭解委員的背景及提問
- 面對評審委員的問題臨危不亂
- 一個委員二個陪同
- 總督導(負責彈性、機動支援)
- 模擬問答(報告內容)





參獎經驗分享

➤ 宣示挑戰的決心

● 實地評核(3/3)

- ✓ 看得到？看不到？
- ✓ 各單位一起動～非服務科單挑，
展現旺盛的企圖心





參獎經驗分享

➤ 宣示挑戰的決心

● 評審會場之布置與當日之規劃

- ✓ 醒目之參獎主軸
- ✓ 考核項目績效圖表展現
- ✓ 音響、麥克風、投影機及電腦設備
- ✓ 參觀路線之規劃(展示之物品、人員操作、案例演練-當機了!How?、海報說明)
- ✓ 多次演練、服務設施測試
- ✓ 評審手冊編印
- ✓ 突發狀況之處理
- ✓ 現場點心的準備



參獎經驗分享

➤ 宣示挑戰的決心

● 評審之後的回應~及時切題

- ✓ 評獎構面分組負責
- ✓ 改善前後文字、照片
- ✓ 附件整理
- ✓ 傳遞方式



感動自己

才能感動民眾





創生台東南迴



1

**台東南迴
偏鄉中的偏鄉**



你所不知道的國境之南

A wide, muddy river flows through a landscape of destruction. The water is filled with floating debris, including logs and branches. In the background, a concrete bridge with multiple spans is visible, showing signs of damage and debris on its surface. The surrounding area is a mix of green fields and some buildings, all under a grey, overcast sky. The overall scene depicts the aftermath of a natural disaster.

南迴，真的很「難」回



壯丁被迫離鄉，隔代教養的無奈

治山防洪，災後復建

單位：千元

計畫名稱	流域綜合治理計畫	98-100年莫拉克颱風災後重建	整體性治山防災計畫	氣候變遷下大規模崩塌防減災計畫	重劃區外緊急農路設施改善計畫	農村再生社區發展及環境改善計畫	農村再生規劃及人力培育計畫	合計
98年9月	352,563	30,000	97,177	-	635,485	-	67,354	1,182,579
99年	430,404	3,657,500	85,247	-	356,215	-	240,437	4,769,803
100年	251,037	96,210	232,856	-	-	264,118	21,360	865,581
101年	323,337	-	195,744	-	-	71,230	25,243	615,554
102年	102,147	-	165,033	-	-	147,073	21,521	435,774
103年	96,092	-	158,770	-	58,372	158,423	12,806	484,463
104年	245,406	-	81,107	-	67,200	133,428	19,883	547,024
105年	161,098	-	187,809	-	55,500	111,400	13,600	529,407
106年	188,699	-	162,941	29,420	52,500	131,552	26,000	591,112
107年	163,210	-	136,681	40,050	129,769	65,250	22,950	557,910
總計	2,313,993	3,783,710	1,503,365	69,470	1,355,041	1,082,474	471,154	10,579,207

98年莫拉克、105年尼伯特及莫蘭蒂颱風，南迴地區重創!!!

- ◆ 治山防災及農路改善：約90億元。
- ◆ 農村再生：約15億元改善農村軟硬體建設。

要安居，更要樂業-農村再生計畫凝聚共識



尋求產業發展契機



樹豆



小米



洛神



釋迦

紅藜

1. 聯合國大會宣布2013年為「國際藜麥年」
2. 穀物中紅寶石。
3. 生長照顧成本低、營養成分高。



紅藜，祖先留給南迴創生的隱藏版禮物





2

從作物到產業

熱血青年





105年台東紅藜作物輔導期

發展重點

- ◆ 辦理紅藜產業示範區。
- ◆ 透過網路行銷，增加消費市場對台東紅藜的認識。

發展成效

- ◆ 首度辦理「台東紅藜，紅了！」產業記者會。
- ◆ 種植面積從40公頃增加至**100公頃**。
- ◆ 年產值(初級加工品成長約**2倍**，達**\$9,900萬元**)。

執行項目說明

計畫編號	產業價值鏈定位	計畫名稱	計畫經費(萬)	執行單位	經費來源
1	研發	紅藜產業跨域合作第一期規劃案	240	水保局臺東分局	農村再生基金
2	研發 生產加工	紅藜產業升級計畫	100	臺東農改場	農村再生基金
3	生產加工	農業生產加工設備更新計畫	100	農糧署/金峰鄉公所	農村再生基金
4	生產加工	紅藜示範專區生產環境改善計畫	200	水保局/金峰鄉公所	農村再生基金
5	生產加工	金峰金灣生產專區計畫	150	金峰鄉公所	金峰鄉公所
7	行銷服務	台東地區南迴紅藜品牌形象計畫	60	太麻里地區農會	農村再生基金
8	行銷服務	台東紅藜電子商務行銷計畫	-	台灣好農電子商務公司	-

農改場協助農民改善台東紅藜種植技術





美味輕鬆上桌！譚敦慈的健康愛料理

身為媽媽，譚敦慈認為全家一同用餐最能創造「幸福感」，因此，無論再忙，她每天都親自下廚，以簡單、無油煙的烹調方式，為愛料理。

「除了均衡飲食外，千萬不要吃再製品。」譚敦慈建議家長要讓孩子多吃「原形食物」，例如穀類食物不需過度烹調到軟爛，像蔬果也不要打成果汁飲用。因為多吃原形食物一方面讓孩子充分攝取食物中的纖維，另一方面透過咀嚼能加強臉部肌肉的運動，促進唾液分泌，好處多多。

此外，採購食物時應把握少量多樣的原則，不要只購買單一食材，並且趁新鮮時烹調、快快食用，讓家中零廢餘。

天天開伙，譚敦慈也自有一套輕鬆上菜的秘訣，只要利用電鍋、電子鍋等工具，採取低油低鹽的烹調方式，美味輕鬆上桌，讓她不必花大把時間整理廚房，有更多心力陪伴孩子談天說地，營造親子幸福時光。

譚敦慈的紅藜飯料理撇步

1. 放入2杯白米，1/4杯的紅藜，並將白米洗淨，由於紅藜非常的細小，清洗時建議用水輕漂洗淨後再用濾網撈起。
2. 紅藜瀝乾倒入白米中，加2杯水，放入電鍋煮飯，外鍋水量依煮飯的水量1.2倍放即可。
3. 電鍋跳起後悶5-10分鐘即可享用香噴噴的紅藜飯。

譚敦慈的紅藜煎餅

1. 將紅藜煮熟、高麗菜切絲、絞肉（豬肉或雞肉皆可）、胡蘿蔔切絲加入蛋及麵粉中拌勻。
2. 倒入熱鍋中小火煎熟即可。



更多「台東紅藜」及購買相關資訊，請上台東紅藜官方網站查詢
www.taitungquinoa.com.tw



完美全營養食品，列為全球十大健康營養食品之一，更將二〇一三年訂為「藜麥年」，以推廣這種作物。

台東紅藜是臺灣的原生種作物，由於富含蛋白質、膳食纖維、高鈣、高鐵等，堪稱是穀類中的「紅寶石」。長期投入推廣無毒飲食的譚敦慈護理師表示，台東紅藜含有豐富的澱粉、蛋白質、膳食纖維，有助腸道順暢；還有鈣、磷、鐵、鉀等豐富礦物質，其中鉀為燕麥的一百倍，香蕉的十二倍；鈣各是米與燕麥的五十倍與七倍，均可以作為植物性鈣質的重要來源。

現代家庭生活忙碌又緊湊，最難得的是能夠聚在一起「好好吃飯」，享受親子團聚用餐的溫馨，也吃下健康、營養又安全的好食物。穀類食物好處多，譚敦慈建議讓孩子從小養成吃半全穀飯的習慣，「半全穀飯」是以白米搭紅藜，或白米搭糙米等，以七比一的比例煮飯，不但能均衡飲食，還可以預防便秘。」

養成飲食好習慣，就從在家吃飯開始，讓全家人一起享受最在地、台東自然山水孕育的健康紅藜。

幸福餐桌從「藜」開始

台東生產的紅藜和藜麥同屬於藜亞科，聯合國糧農組織（FAO）認為藜麥是唯一一種單體植物即可滿足人體基本營養需求的食物，包括嬰幼兒與孕婦都能食用，為了加以推廣，不但正式推薦藜麥為最適合人類的

紅 藜生長在氣候與土壤條件天然的台東南迴沿線，是原住民族耕作百年以上的傳統作物，早期多作為酒釀發酵之用，在祭典中有象徵祝福的意義，而色彩繽紛的紅藜也經常被作為族人們的頭飾。

近年來在農委會水保局的努力下，透過農村再生政策的協助，讓紅藜已成為南迴地區原住民部落的重要經濟作物，同時也結合了文化創意、生態旅遊，成為部落的重要產業。

台東四月天，南迴沿線正是紅藜成熟時節，為大地鋪上最美的紅地毯，部落的族人們也欣喜迎接豐收。營養豐富的紅藜是穀類中的紅寶石，膳食纖維是地瓜的六倍、蛋白質含量是稻米的二倍，可說是現代家庭餐桌上不可或缺的健康好食材。

台東紅藜，紅了！

穀類中的紅寶石 讓全家人食在健康



建立台東紅藜官方網站



關於我們
ABOUT

最新消息
NEWS

紅藜餐桌
RECIPE

紅藜商店
SHOP

紅藜祕境
EVENT



NEWS

最 新 消 息

顯示全部

活動快訊

媒體報導

網站公告

媒體報導



2019-04-16

來趣台東不能沒有「藜」 水保局臺東分局推
深度紅藜部落體驗

愛「藜」不需要理由，快來台東體驗紅藜部落之
旅！台東紅藜，又稱「彩虹藜」，每當熟成轉色之
際，紅、黃、桃...

媒體報導



2019-03-07

不只營養吃 台東紅藜進階搶攻保養品市場！
被喻為穀類紅寶石的台灣紅藜是台東縣重要新興作
物之一，不過加入米飯、作伴手禮，使用量無法提
高，「紅藜先...

媒體報導



2019-02-28

穀類「紅寶石」發光 台東紅藜年拚28億產值
台東紅藜產量全台第一，由於紅藜的營養價值比稻
米、小麥都高，也被稱為「穀類界紅寶石」，去年
為台東帶來超...

南迴四忠-高世忠、林建中、樊永忠、吳正忠

東台有線



南迴青農 翻轉部落展原力

106年台東紅藜產品推廣期

發展重點

- ◆ 改善紅藜生產環境。
- ◆ 強化品牌曝光，營造台東紅藜高優質品質形象。
- ◆ 紅藜加工產品多元化。

發展成效

- ◆ 生產面積由100公頃增加至200公頃。
- ◆ 持續強化跨域合作夥伴投入，建構台東紅藜完善的上下游產業鏈。
- ◆ 產地收購價格漲升，成長約**1.5**倍。

執行項目說明

計畫編號	產業價值鏈定位	計畫名稱	計畫經費(萬)	執行單位	經費來源
1	研發	紅藜產業跨域合作第二期規劃案	290	水保局臺東分局	農村再生基金
2	研發生產	台灣藜產業升級計畫		臺東農改場	臺東農改場
3	研發生產	建立紅藜良好農業規範計畫		臺東農改場	臺東農改場
4	生產	小型農機具補助計畫	-	農糧署	農村再生基金
5	生產	105年度農業生產加工設備更新計畫	25	金峰鄉公所	農村再生基金
6	生產	金峰金灣生產專區計畫	150	金峰鄉公所	金峰鄉公所預算
7	行銷服務	台東紅藜電子商務行銷計畫	-	台灣好農電子商務公司	-
8	生產	金峰鄉嘉蘭村紅藜產區生產環境改善計畫	630	水保局臺東分局	農村再生基金
9	生產	大武鄉大竹村紅藜產區生產環境改善計畫	260	水保局臺東分局	農村再生基金
10	生產	達仁鄉安朔村紅藜產區生產環境改善計畫	540	水保局臺東分局	農村再生基金
11	生產	金峰鄉嘉蘭村紅藜產區生產環境灌溉用水改善計畫	110	金峰鄉公所	農村再生基金
12	生產	達仁鄉安朔村紅藜產區生產環境灌溉用水改善計畫	110	達仁鄉公所	農村再生基金
13	生產	卑南鄉南迴區域雜糧加工中心周邊環境改善工程	1,100	水保局臺東分局	農村再生基金
14	行銷服務	台東紅藜紅地毯行銷計畫	100	水保局臺東分局	農村再生基金

2017台東紅藜季產業推廣聯盟



商業周刊專題報導

1531期

106.3.20~106.3.26

商業周刊／一粒紅藜，讓排灣族青年年收入

400萬

文／賴寧寧

台東縣南迴公路旁的大竹村，是近兩年很夯的養生糧食紅藜的故鄉。紅藜，有穀物「紅寶石」之稱，不止因它的紅色外殼，更因它的價格、營養成分是所有穀物最高而得名。

一斤紅藜要價600元，比頂級稻米貴5倍，為什麼？「產量少、營養成分高是兩大主因，」農委會水保局台東分局長王志輝說。紅藜是台灣原生種，是上天賜給原住民的禮物，但它從來不受重視，連原住民部落也少人種植。

一個熱血排灣青年

返鄉打零工，意外發現「紅寶石」

「紅藜以前是原住民用來趕小鳥的，」大竹社區發展協會總幹事張金福說，原住民主要糧食是小米，鳥喜歡吃小米，不喜歡紅藜，因此，原住民通常會在小米田周圍種整排紅藜，做「紅衛兵」來保護小米。它是田間的配角，原住民除了將紅藜釀成酒，過去很少拿來食用。

讓「紅寶石」暴紅，從產地到餐桌，有兩位關鍵人物。一位是排灣族青年吳正忠，一位是水保局分局長王志輝。



▲吳正忠（中）帶動部落青年返鄉，如今年收入400萬的他說：「我要讓部落的人看到，不打零工，也可以在部落好好過日子。」（圖／商業周刊／攝影程思油）

義美食品製作生產環境實勘



107年台東紅藜產業發展期

發展重點

- ◆ 建置「台東紅藜區域加工中心」，提升台東紅藜加工效能與穩定品質。
- ◆ 完成產業價值鍊，由市場自主帶動紅藜產業發展。

發展成效

- ◆ 台東紅藜種植總面積達**300公頃**、一級原料(乾燥脫粒)產值達**1.12億元**。
- ◆ 「台東紅藜季」成功形塑特色產業品牌，並成為台東縣春季特色活動，持續媒合國內知名企業公司契作。

執行項目說明

計畫編號	產業價值鏈定位	計畫名稱	計畫經費(萬)	執行單位	經費來源
1	研發	紅藜產業跨域合作第三期規劃案	340	水保局臺東分局	農村再生基金
2	生產	太麻里鄉香蘭村紅藜產區生產環境灌溉用水改善工程	100	太麻里鄉公所	農村再生基金
3	生產	金峰鄉嘉蘭村及壠坵村紅藜產區生產環境改善計畫工程	195	水保局臺東分局	農村再生基金
4	加工	南迴紅藜區域加工中心建置計畫	1270	臺東縣農會	行政院花東基金
5	加工	卑南鄉南迴地區農學市集周邊景觀改善工程	2,000	水保局臺東分局	農村再生基金
6	研發	運用紅藜殼生產生技產品研發案	200	嘉義創新創業研發中心	農村再生基金
7	行銷服務	台東紅藜季大地藝術行銷計畫	240	水保局臺東分局	農村再生基金
8	行銷服務	台東紅藜電子商務行銷計畫	—	台灣好農電子商務公司	—

台東紅藜進軍生技產業

業高值化生態體系

發展-區域創生:
生態系永續發展



台東區域產業增值應用提升計畫 「紅」潤好氣色～「藜」外都健康



台東紅藜米乖乖新品發表會



義美食品與台東紅藜契作記者會



建置台東紅藜區域型加工中心

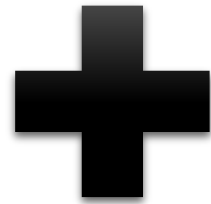


跨域合作推動台東紅藜產業

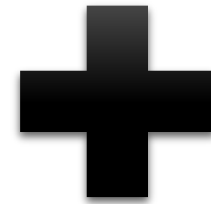
中央
單位



地方
單位



研究
單位



農民
團體



國家發展委員會



農業委員會



農業委員會臺東區農業改良場



農業委員會農糧署



農業委員會水土保持局



臺東縣政府



太麻里鄉公所



金峰鄉公所

大武鄉公所

達仁鄉公所



財團法人金屬工業
研究發展中心



食品工業發展研究所



慈濟科技大學



台東縣農會



霧峰區農會



池上鄉農會
Chi-shang Farmers' Association



太麻里地區農會



長濱鄉農會
Changbin Farmer's Association



台東農田水利會
Taitung Irrigation Association

為推動台東紅藜產業的發展，跨域合作之機關單位擴及中央、地方、學術研究與農民組織團體，計約 **21個單位**，**人才投入近200人**，其帶動效益層面非常廣大。

台東紅藜行銷通路

原物料行銷



樊事用心



信豐農場



蓋亞那工作坊



都藝氏有限公司



峰忠傳奇



率馬企業有限公司

加工食品



喜年來食品



義美食品



糖果樂園有限公司



德朱利有限公司



台灣森永製菓股份有限公司



乖乖有限公司

寵物飼料



福壽實業股份有限公司

餐廳飯店



摩斯漢堡



七里坡紅藜養生餐廳



MATA家屋原住民會館



富野溫泉飯店



曙光飯店



桂田酒店



GAYA酒店



鹿鳴溫泉酒店



藍色愛情海餐廳

飲品



霧峰區農會



COCO茶飲

生技產品



財團法人金屬工業研究發展中心

零售通路



愛買販賣店



家樂福賣場



全家超商



統一超商



台灣好農電商平台



長濱鄉農會



台東縣農會



原穀傳說企業社



池上鄉農會

除了公部門投入外，亦有各大食品廠商大量開發二級加工，及各大行銷通路皆齊心協力共同推動，欲求翻轉南迴產業，計約34個單位。

3

非典型公務員

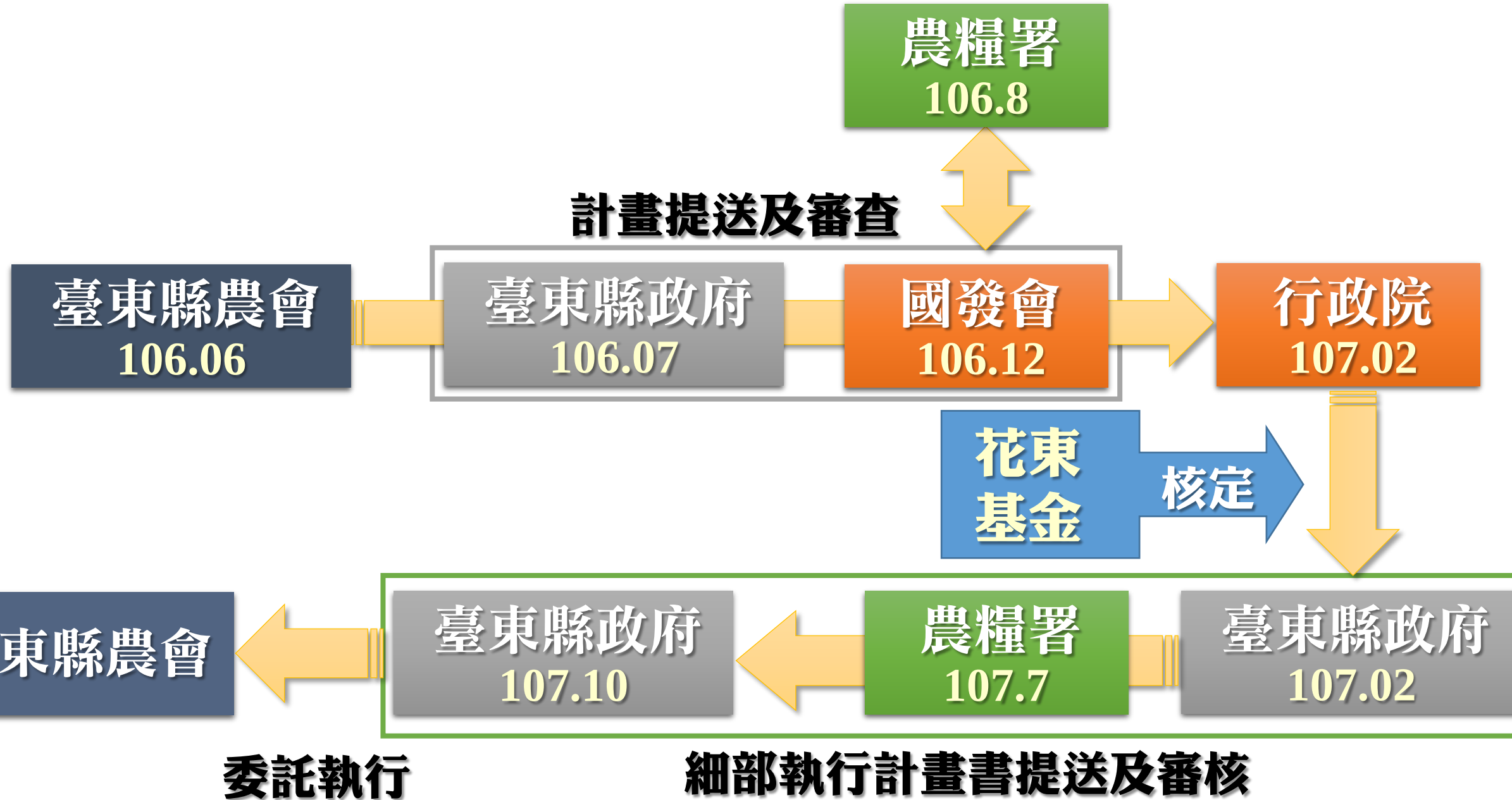
配合農民夜間召開跨域說明會



赴台南東山休息站跨縣市行銷台東紅藜



發起並爭取國發會花東基金建置紅藜加工中心





4

**用紅藜創生
整個南迴**

台東紅藜產業推廣效益



總種植面積：從40公頃提升至300公頃，成長7.5倍

每公頃產量：由900公斤提升至1500公斤，成長2.5倍

一級生產總產量：由36公噸提升至450公噸，成長12.5倍

台東紅藜產業推廣效益

總產值
45.23億元

105年產值\$0.9億元

106年產值\$20.15億元

107年產值\$24.18億元

105年-107年紅藜跨域合作專案公部門共投入\$7,410萬元
包含生產環境改善工程與行銷推廣

未來公部門投入經費會大幅減少，
而紅藜產業效益會持續增加。



台東紅藜生技研發出紅藜酵素、紅藜修護面膜等商品，榮獲美國匹茲堡國際發明獎金獎與克羅埃西亞特別獎

創立台東紅藜各種加工品品牌

品牌海外行銷



地方產業發展帶動農村旅遊



新科技媒體應用成效

網路上，「台東紅藜」趨勢走向



「台東紅藜季」單日媒體
露出並突破百則以上

序號	項目	說明
1.	關鍵字累積	● 台東紅藜官網，點擊瀏覽量已達80萬人次。 ● 台東紅藜季記者會，105年至107年網路媒體相關露出報導累積超過300則。 ● 建置「台東紅藜」維基百科，增加與累積「台東紅藜」關鍵字被Google引擎搜尋到的機會和可能性。
2.	網路社群	● 台東紅藜臉書粉絲團，成立至今9個月，按讚數已達12,419人次，觸及人數已突破90萬人次。 ● 臉書貼文數累積超過150則。
3.	議題操作	● 紅藜專書《走一條藜家不遠的路》，全台發行量5,000本。 ● 台東紅藜雜誌企畫文案，親子天下與愛玩客雜誌，全台4,300家以上的7-11上架販售。 ● 台東紅藜部落賞花旅遊活動（偏愛趣旅行），瀏覽量達140萬人次。

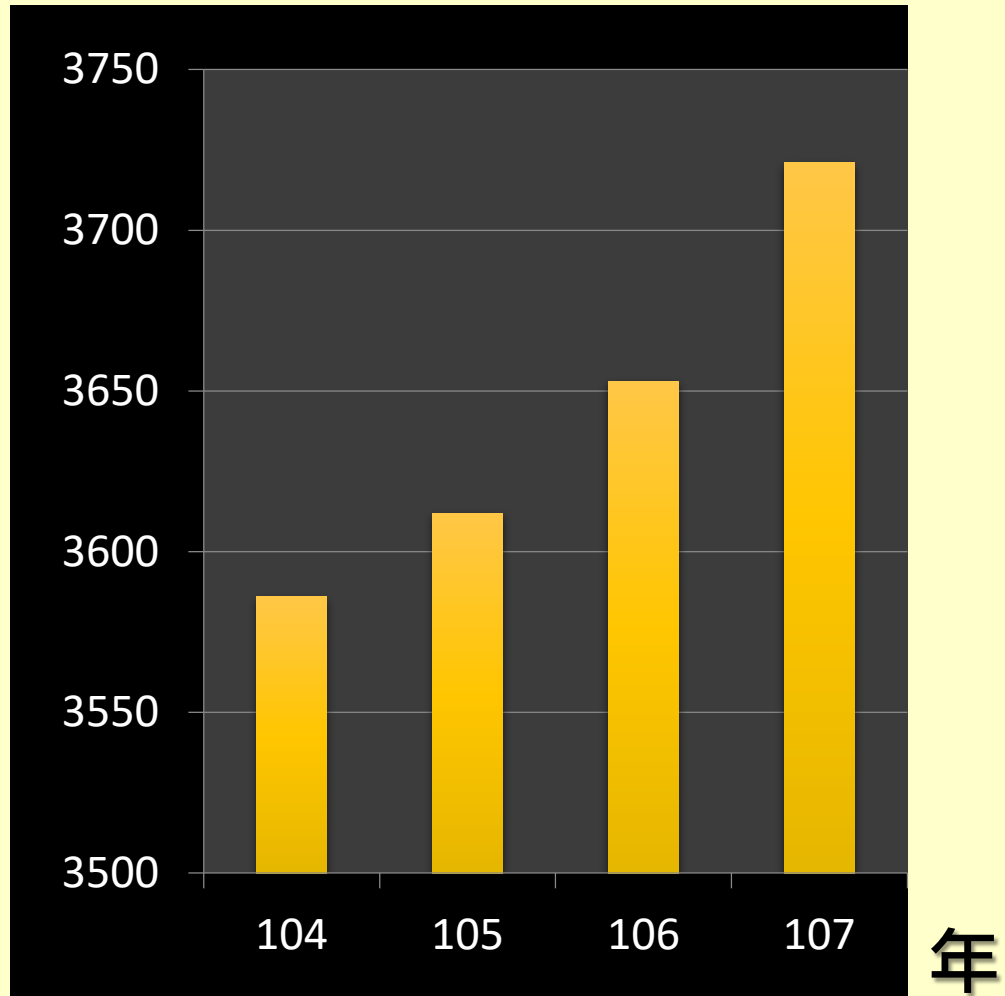


5

走一條「藜」家不遠的路

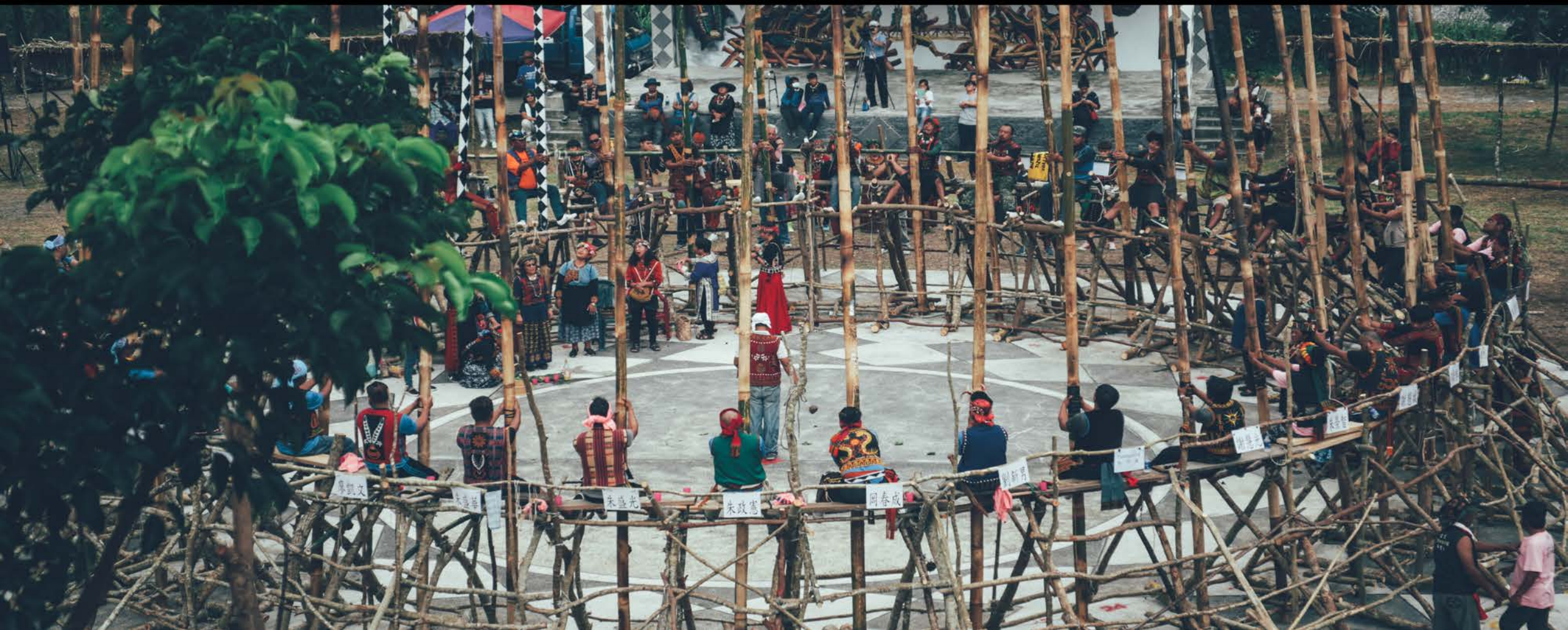
紅藜產業帶動南迴地區人口回留成長

◆ 以金峰鄉為例，總人口變化情形。





南迴原鄉五年祭



媒體效應持續擴散

青農返鄉 台灣有機革命 Part 3 紅藜“染紅”南迴沿線 翻轉原鄉部落經濟 | 60分鐘 20180106

中視新聞

台東紅藜

- 屬台灣特有種
- 2006正式更名**台灣紅藜**
- 翻轉部落經濟 年產20億

南迴沿線的原住民靠著紅藜

60分鐘

萬物糧倉 大地慶典



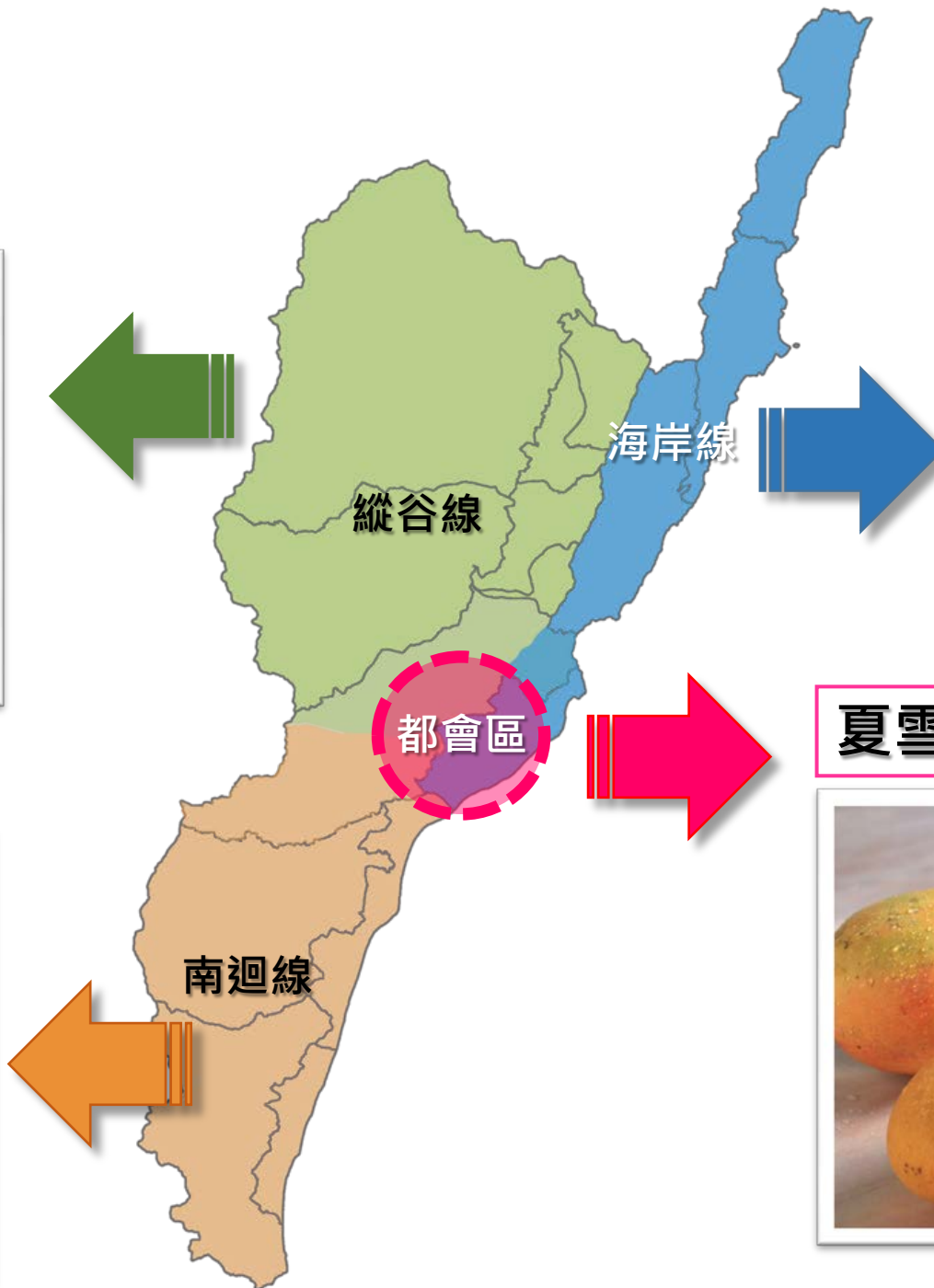
台東紅藜



香草產業



夏雪芒果



漂鳥197

縱谷大地 藝術季

2019.6.1 - 10.13

萬物雜居
大地慶典
East Rift Valley
Grand Festival



主辦單位：行政院農業委員會水土保持局臺東分局

協辦單位：交通部觀光局花蓮縱谷國家風景區管理處、經濟部水利署第八河川局、臺東縣政府、臺灣臺東農田水利會、池上鄉公所、萬安國小、萬安磚窯廠、萬安國小振興分校、電光聖若瑟天主堂、電光社區發展協會

萬物雜居大地慶典

廣告

