

後疫情時代國家森林遊樂區 推動生態旅遊之芻議

撰文 | 謝書綺（林務局森林育樂組技士／通訊作者）
潘德發（林務局森林育樂組科長）

前言

「生態旅遊」是一種負責任的永續旅遊方式。參與者除享受深度的自然人文知性感性之美，亦兼顧生態資源之永續利用，並可帶動地方經濟及維護當地文化與凝聚社區之意識，因此在考量環境保育及產業永續需兼容並蓄下，生態旅遊是觀光產業發展的最佳選擇。

臺灣特殊的地理區位造就生態景觀的獨特性，並具有生物的多樣性與文化的多元性，而生態旅遊的推動，對國內外遊客而言是認識臺灣生態與體驗臺灣文化的最佳方式。在國人物質生活逐漸提升與改善之餘，有更多閒暇追求精神生活的滿足，而山林環境始終是民眾戶外遊憩的首選。林務局國家森林遊樂區含括生態及人文底蘊特色，並藉由完備之軟硬體規劃及環境教育的導入，使

森林資源得以在兼顧保育與遊憩利用之原則下，提供民眾悠遊於山林之中，享受優質的遊憩體驗。

為因應後疫情時代的旅遊發展，林務局就國家森林遊樂區從硬體設施改善及服務品質提升等面向進行整備，建構環境資源之永續利用，提升生態旅遊之整體發展，期讓國家森林遊樂區成為民眾參與山林活動、生態旅遊時最佳的選擇場域，並落實生態旅遊之精神。

國家森林遊樂區之建置

森林育樂活動包括體驗與場域等多元的遊憩服務，在休閒之餘，也促進國人身心健康。森林育樂的發展可溯及1960年代，自1965年起，林務局為活化運用臺灣森林資源，推廣森林遊憩，即著手規劃與建設。北部地區有太平山、東眼山、滿月圓、內洞、

19處國家森林遊樂區，包括擁有蹦蹦車、溫泉、高山湖泊與巨木森林的太平山；以瀑布著稱負離子含量豐富的內洞；國際賞鳥勝地風景迷人的大雪山；以森林小火車、神木、雲海、日出與櫻花著名的阿里山；擁有壯麗峰巒峻谷與高山生態系的合歡山；擁有特殊高位珊瑚礁地形的墾丁等，每個園區因海拔與地理位置不同而各具特色，但多位於距離一般民眾生活圈較遠的山區，園區內步道則分為老少咸宜的平緩型與需一定體能條件的挑戰型態，也有輪椅推行的路線。園區內的解說牌會提醒遊客各步道的難易程度，讓遊客衡量自身體能狀況再選擇是否前往。

林務局森林育樂場域

國家森林遊樂區
平地森林園區
林業文化園區
休閒

滿月園
東眼山
拉拉山
內洞
太平山
羅東
觀音
大雪山
武陵
東勢
八仙山
合歡山
奧萬大
池南
林田山
水農大富
富源
阿里山
阿里山林業村及樟寮森林村
箭筈基地森林園區
向陽
龍枝
知本
林後四林
雙流
旗山

營距今已近一甲子的歲月，在後疫情時代，如何進一步優化國家森林遊樂區之服務品質，以滿足民眾多元之需求，為重要的致力方向之一。

台灣林業
48卷
4期

達成保育與社區經濟發展兼籌並顧目標，呼應聯合國發展大會研擬的永續發展目標。

臺灣在2020年面臨新冠肺炎疫情影響，2021年隨著疫苗問世，各國也慢慢地摸索出與病毒共存的生活方式，而2022年則是各國重新調整腳步的時刻。在後疫情時代，國人生活與工作習慣產生改變，有些習慣可在疫情趨緩後即恢復常態，但有些習慣將是永久性的改變，例如社交距離使生活逐漸轉向線上化，帶動零接觸經濟與宅經濟發展等，因應後疫情時代的旅遊發展，以下就國家森林遊樂區從資源面、經營面發展生態旅遊之整備例舉說明如下：

一、資源面

(一) 資源調查

- 1. 營造一區一特色：**邀集園區周邊社區、學校與專家，討論園區發展定位，共同發掘、盤整園區特色，以適地適種之原則，栽植景觀植物，進而結合特色物種行銷推廣。
- 2. 林木疫病監測：**阿里山國家森林遊樂區早期由日人引種栽植染井吉野櫻，經觀察發現，因生長緩慢，且於潮濕環境下，罹患簇葉病，經由樹醫團隊進行土壤改良、病蟲害防治以及培育二代木，營造良好生育空間讓櫻花重新綻放，延續民眾回憶。

二、經營面

(一) 環境管理

- 1. 建置品質管理系統：**為確保國家森林遊樂區場域及服務品質一致性，且有效地執行，導入ISO 9001的品質管理制度，並取得ISO 14001環境管理系統認證，進行園區整體服務管理、加強風險管理，未來將持續進行改善。
- 2. 落實基礎設施維護：**依據消防法等相關法規，定期辦理消防安全設備檢修申報、建築物公共安全檢查、水質檢測等工作，並建立巨木及危險樹木安全性檢測及風險性評估標準作業程序，作為巡檢人員監測及管理之依循。
- 3. 管控入園人潮及車流：**

自2020年新冠肺炎疫情開始，國人出外旅遊意願降低，但國家森林遊樂區遊客入園人數達441萬人，創近5年新高，2021年雖受疫情影響人數仍維持318萬人，而2022年1—7月遊客人數較去（2021）年同期增加25%，顯見國人旅遊偏好已轉變，親近山林成為優先選項。

因應環境衝擊，且維持遊憩品質，大部分園區於旅遊旺季（春節及暑假），執行人潮與車流管控措施，以太平山國家森林遊樂區為例，交通疏導期

間，除於官網揭露即時入園人數外，太平山莊前廣場僅供救護車、接駁車輛通行。入園車輛達800輛，即透過公路總局第四區工程處、警察廣播電臺等勸導遊客前往替代景點，入園車輛到達上限1,000輛時，啟動車輛動態管制，當有車輛出園時，才讓等候車輛入園。運用調適性的經營策略經營園區。

4. 有條件開放寵物入園，蒐集遊客意見：

除原已開放攜帶寵物入園之林後四林平地森林園區，2022年8月份新增內洞、池南、知本國家國家森林遊樂區及大農大富平地森林園區內之部分區域，作為有條件開放寵物犬、貓及其他哺乳類寵物入園之試辦場域，讓遊客攜帶寵物入園，並提供寵物登記證明、狂犬病預防注射證明並填妥切結書。寵物全程置於

提袋、提籠、推車或繫繩，寵物活動時不得進入非開放區域，禁止與野生動物接觸，寵物糞便與物品需隨手清理，善盡責任維護園區安全秩序及清潔，後續將調查蒐集遊客對有條件開放寵物入園之政策、規範及配套措施之態度與意見。

(二) 服務品質

1. 貼心服務、關懷遊客：

(1) 導入秘密客稽核模式：2019年導入秘密客稽核模式，協助服務人員以遊客角度檢查園區各項服務是否恰當，並透過教育訓練與宣導，提醒服務人員服務不分星級之重要性，進而讓服務人員陸續獲得遊客友善回饋，使其更有意願提供有溫度之服務。

奧萬大國家森林遊樂區生態探索（林務局提供）





合歡山國家森林遊樂區遠眺壯闊美景（林務局 提供）

- (2) 身著制服，彰顯專業：服務人員穿著制服服務遊客，除塑造園區一致性形象，也提高民眾信任感，更增加服務人員之歸屬感。
- (3) 網路正面評價：運用數據分析協助國家森林遊樂區經營管理，蒐集各國家森林遊樂區在Google評論之星級評分結果，其由2017年平均4.37顆星，到2021年上升至4.65顆星。網路評論獲正面評價，服務態度得到讚許，國家森林遊樂區形象正面提升。
- (4) 增設溫水及防凍水龍頭：改善公廁軟硬體設備，太平山、觀霧、拉拉山、大雪山、合歡山、奧萬大、阿里山、藤枝、向陽等9處國家森林遊樂區及阿里山車站公廁增設溫水水龍頭；另於合歡山之昆陽、武嶺、觀景臺等高海拔地區公廁設置防凍水龍頭。

2. 整備硬體、結合美學：

- (1) 推廣國家森林遊樂區特色：為加深遊客對園區的辨識度，除行銷四季景緻（如雲瀑、星空、瀑布等），亦推廣林業文化，藉由改善入口意象，讓遊客入園的第一印象即可瞭解園區特色，如八仙山國家森林遊樂區為展現當地自然資源與林業文化特色，將山地運材台車及軌道意象設置於入口服務區，以索道纜車廂意象作為收費站外觀，復刻山林歷史記憶。
- (2) 建築與設施應用國產材整修：為逐步提高整建國家森林遊樂區設施使用國產木材比例，並呼應2017年林務局推動國產材元年，積極將國產木材應用於藝術文化作品，以傳遞國產材優質耐用優點，如太平山國家森林遊樂區之太平山俱樂部建築物因颱風造成基地滑動，2013年起分年完成坡面抑制工程及長

期監測系統，續於2017年啟動建築物修復作業，保留建物原有七成的臺灣檜木建材，克服材料不足、高海拔施工不易及原有建築工法考究困難等挑戰，於2020年完成復建，並榮獲第21屆公共工程金質獎殊榮，2021年公告為歷史建物，以《桃色之夢—太平山百年自然發現史》題材布展，再現太平山俱樂部歷史場景，館內的故事富含山林之底蘊，融合林業與藝術文化，編織無可取代的太平山。

- (3) **整建無障礙步道、廁所及設施：**推估我國將於2025年邁入超高齡社會，因應高齡化社會來臨，國家森林遊樂區之遊客中心一樓空間、無障礙廁所與停車位已依「建築物無障礙設施設計規範」辦理改善，園區道路及育樂設施部分，參照「內政部主管活動場所無障礙設施設備設計標準」內容辦理森林育樂場域規劃及改善工程，並藉由遊客體驗回饋，修正無障礙設施，協助行動不便朋友走入森林，徜徉森林步道，近距離觀察大自然的生物資源。

- 3. 公私協力、跨域合作：**林務局各林區管理處廣邀志同道合夥伴，2022年與旅行業、交通運輸業、旅館業及非營利單位等71家策略聯盟廠商簽訂策略聯盟契約，串連周邊景點，針對平日或旅遊淡季，合作推出獨特遊程，串連全臺生

態旅遊網絡，同時以策略聯盟為導向，將遊客分流，帶動地方經濟發展，分散遊憩壓力，提升遊憩品質。

- 4. 環保低碳、邁向永續：**隨著環保意識的抬頭，追求永續已經成為全球各國的課題，臺灣也以2050年達到淨零碳排為目標，推動生態旅遊的林務局，為了環境的永續，森林育樂場域內也朝淨零碳排努力。

- (1) **使用電動巴士：**阿里山國家森林遊樂區全面採用電動中型巴士作為遊園導覽車種，每年可減少322.75公噸的碳排放量，創造低碳、環保、綠能的旅程，目前大雪山國家森林遊樂區正評估使用電動巴士可行性。
- (2) **取得環保旅館、綠色餐廳認證：**太平山莊率先成為全國第一間獲得「金級」認證肯定的環保旅館；觀霧山莊與奧萬大園區客房也提倡不使用一次性沐浴備品、免洗餐具、減少垃圾量等環保措施，取得「銀級環保旅館」標章；合歡山、大雪山、武陵、八仙山國家森林遊樂區等均持續朝綠色環保目標邁進。另東眼山國家森林遊樂2021年開幕的東眼山食堂經輔導取得綠色餐廳認證，太平山國家森林遊樂區內餐廳（太平山莊、翠峰山屋餐廳），亦已取得綠色餐廳認證。
- (3) **推動林業剩餘資材循環利用：**林木撫育



於八仙山國家森林遊樂區大口森呼吸，享受滿滿的芬多精與負離子。（東勢林區管理處 提供）

或收穫所遺留枝梢材或枝葉等剩餘資材，可提煉精油或純露，並轉化為高單價精油香氛產品。而萃取精油後之剩餘資材可再做為菇包、生質顆粒、生物碳或灰分回歸循環為林地養分，使林木資源作最完整利用，創造整體林業收益。林務局將建置翠峰山屋生質能源示範場域，就林業剩餘資材經破碎、粉碎製成生質顆粒後，再透過氣化爐燃燒可轉化為能源，以取代既有柴油發電或熱水鍋爐系統。

5. 負責任、低衝擊：國家森林遊樂區為優質戶外遊憩場域，積極推廣「無痕山林運動」，引導民眾兼顧安全，走向負責任、低衝擊之戶外遊憩行為。

6. 發展森林療癒系統：

(1) 建置國家森林遊樂區森林療癒基地：林務局自2017年起積極發展森林療癒，已於阿里山、太平山、八仙山、奧萬大、富源、雙流、知本、東眼山等8處

國家森林遊樂區建置森林療癒基地，優化設施、運用環境並結合部落資源，發展各類型森林療癒活動，提振社區部落經濟，維護在地文化。

(2) 推出森林療癒師認證培訓制度及建置森林療癒師認證培訓平臺，對接健康產業需求：認證培訓平臺2021年3月31日上線營運，目前註冊人數逾1,900人，實際選修課程學員近1,000人，鼓勵企業團體與政府機關參與培訓取得認證，持續辦理線上培訓課程、實體活動課程、督導培訓以及隨隊與帶隊實習活動，期待完成線上、實體課程、督導培訓及帶隊實習課程後，將有森林療癒師加入森林療癒推廣行列。

(三) 遊客管理

1. 推動多樣化解說服務：後疫情與數位化時代來臨，除招募國家森林志工，辦理主題資源及特色資源導覽培訓，由於人與人接觸需考量社交距離，因此積極發展不同形式的導覽服務，如阿里山國家森林遊樂區開發之森遊阿里山APP，整合發布行前規劃、導航、導覽與即時花況情報等資訊。

2. 落實遊客安全：訂定國家森林遊樂區緊急救護計畫，與醫療體系成立緊急醫療網；落實執行「林務局森林育樂場域因應天然災害減災整備與緊急應變作業

程序」，以預測雨量作為翌日開休園依據；執行「森林育樂場域設施巡查、安檢及維護管理標準作業程序」，包含巡檢週期、自主管理及內部督導機制，也引入外部專業單位稽核，以維護設施完善及遊客使用安全。

3.發展電子門票與多元支付：行政院於

2017年將行動支付發展列為重要政策之一，因此，林務局各國家森林遊樂區陸續於2018年提供國人使用NFC（Near Field Communication）手機感應支付購票、悠遊卡、一卡通電子票證支付服務，續於2020年6月推出電子門票買一送一優惠及開發遊程套票於線上旅遊平臺販售，已超過50萬人次使用。

未來規劃

為永續經營國家森林遊樂區，及提升園區營運效能、安全管理、服務品質、行銷推廣等，將藉分析內、外部資料，據以衡量經營之策略與管理之成效，精進森林遊樂區之經營管理。

後疫情時代帶來的數位化趨勢，加速宅經濟發展，林務局將規劃運用園區獨特性之資源，建立品牌、設計主題圖形、旅遊護照、開發文創商品，並進行賣店改造與品牌建立，增加民眾對國家森林遊樂區黏著度與

識別度，並將蒐羅國家森林遊樂區季節限定景色，結合攝影機業者及線上平臺，以即時影像方式讓民眾欣賞國家森林遊樂區美景，且藉由旅展及與旅遊業者座談等方式，鏈結不同之旅遊資源。

結語

臺灣因特殊的地理位置與海拔爬升，造就豐富的生物多樣性及特殊的生態景觀，且具有多元的族群文化，均為推動生態旅遊的重要元素，林務局管理的全臺國家森林遊樂區，蘊含豐富生態資源，地景景觀因海拔分布與四季更迭呈現多樣風貌，兼具自然體驗與人文采風的環境特色，周邊的山村部落更具獨特的在地文化與特產，提供國人前往從事旅遊、休憩、運動、觀察、教育與研究等多樣性戶外活動的選擇。

森林是人類一生最重要的陪伴，後疫情時代帶來生活上逐漸改變，如線上化、零接觸經濟等，如何藉此機會創造兼具深度的旅遊體驗，成為後疫情時代旅遊發展的重要議題，林務局以正向積極態度，迎接後疫情時代的各項挑戰，期將追求觀光人次、追求CP值、一次性消費等思維，轉換為重視旅遊品質、合理價格、尊重在地、保護環境的綠色旅遊行動，與在地生態、生活、生產深切結合，帶動臺灣後疫情時代旅遊新思維與生態旅遊能量。🌲