

行政院農業委員會農業藥物毒物試驗所

102 年度服務創新精進執行計畫

專案名稱：精進作物健康管理之諮詢與服務提升優質 農產品生產技術

壹、計畫依據

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

貳、計畫期程

102 年 1 月 1 日至 102 年 12 月 31 日止。

參、計畫源起及目標

作物健康管理的基本理念與起始點為將對的作物種植在對的地方。當錯的植物種在錯的地方，則無法健康生長、存活，也就無所謂健康管理，所以，良好的健康管理是築基在作物、害物的綜合知識基礎上，而後進行一連串的管理措施，以穩定作物的品質與產量，藉以謀取農場盈利，同時適當且平衡的供應市場需求；而農場經營的可持續性與環境保護亦為不可忽視的重點。為維持作物健康，健康診斷為栽培過程中不可或缺之一環，也是最起始的工作。當作物處於不健康狀態時，必須考量如何排解影響因素，而促使作物正常而健康的生長。

農藥的發明對農業的貢獻巨大，促使人類有效率地生產足夠的食物得以養活地球上的人口，惟農藥因 1、容易使用而效果顯著；2、種類多，提供多樣化的選擇，可依不同狀況需要選擇、使用；3、價格便宜且可節省人工，降低農產品生產成本等數種好處，以致農民對農藥的依賴性極高。但是農藥使用以後亦會造成不良影響，包括：1、危害非目標生物及天敵；2、害物會產生抗藥性而造成藥劑防治效果降低；3、對作物可能產生藥害；4、對人畜可能產生影響；5、污染環境，對生態造成嚴重影響。但在現階段中，農藥仍有其不可替代性，因此，如何合理、安全施用農藥，配合其他的害物管理技術，建立害物整合管理技術，藉以降低農友對農藥的依賴，避免農產品的農藥殘留量過高。

作物整合管理為有效的整合既有的技術，營造最適合作物生長的環境，以促進作物的健康，進而生產健康的農產品，藉由健康的農產品增進消費者的健康，同時也因為合理的使用資材而促使環境趨於健康化，進而營造生物多樣化而達到生態平衡、可永續經營的環境。因此其管理模式因地、因時、因人制宜，配合不同之栽種環境，種植適合之作物，加以適當之管理，乃整合適宜之因子而加以利用，生產健康、安全、衛生的優質農產品，以保障消費者健康，進而維護環境的永續性。

本所之病蟲害診斷服務中心多年來致力於服務農民，每年接受之案件數超過1000件，口碑極佳，有鑑於氣候變遷與農用資材之多樣化，導致作物不斷出現異常生長狀況，因此，為強化服務功能與品質，近來已將診斷範圍提升至作物健康管理之諮詢與服務，協助農民正確診斷以對症防治，同時整合所內資源，提供農民快速、正確之農藥相關訊息，協助農民合理、安全使用農藥；此外，亦以作物為導向，建立整合性之作物健康管理技術，輔導農民生產健康、衛生、安全之優質農產品，除增加農民之經濟收益外，更可因使用對環境友善之農業資材，維護農業環境之健康，創造農業永續經營之契機。

肆、實施對象

農民、農民團體、產銷合作社、農藥業者、農產品行銷通路商、農業單位及農業雜誌出版社。

伍、計畫實施要項與具體作法

實施要項	具體作法	預期目標
精進作物健康管理之諮詢與服務	<p>一、案件之收件方式除由農民主動送件外，亦由民意信箱、其他組室轉送、其他單位轉送、電子郵件等方式接受，而所內同仁由田間收集之標本，經診斷後亦提供完成之建議書。</p> <p>二、強化收件表格，詳列作物之生長勢、異常現象與栽培環境，協助正確診斷。</p> <p>三、提供整合性健康管理內容之建議，協助農民妥善管理作物。</p> <p>四、個資保護。因應個資法，妥善處理送件者之個人資料。</p>	<p>一、外部效益</p> <p>(一) 提供農民整合性之作物管理措施，引導農民改變完全依賴農藥之管理模式。</p> <p>二、內部效益</p> <p>(一) 增廣所內不同領域同仁之技術領域，提升工作能力。</p> <p>(二) 不同領域分工合作，提高所級之工作效率，提升服務品質。</p>
整合並建立作物健康管理技術	<p>一、設置試驗田區，與農民成為夥伴關係，共同經營農園，建立最佳化之管理模式。</p> <p>二、辦理講習會、座談會，傾聽農民之心聲，提出改善措施及合宜之管理模式，同時傳遞新知，強化農民之管理技術。</p> <p>三、編印管理手冊及宣導品，以為農民田區管理之參考，強化農民管理智能。</p>	<p>一、外部效益</p> <p>(一) 增進農民栽培技術，降低生產成本支出，提高經濟效益。</p> <p>(二) 提供教材，簡化其他單位之農民服務流程。</p> <p>二、內部效益</p> <p>(一) 簡化所內作業流程，提升工作效率，增強服務品質。</p>
強化農藥合理與安全使	<p>一、農藥使用習慣調查：調查農民之購買習慣、慣用</p>	<p>一、外部效益</p> <p>(一) 協助農藥使用者與業者</p>

實施要項	具體作法	預期目標
用技術	<p>農藥種類、施用方法、施用器械等農藥使用行為。</p> <p>二、農藥合理使用：針對農藥特性、防治對象、使用器械、施用量、施用時期等要件，建立農藥合理使用技術，提供農民最有效、安全之農藥施用技術。</p> <p>三、提供農藥相關訊息：最新之農藥資訊、如何買到須要的農藥、避免買到偽劣農藥、建議可買到的農藥、協助評估已使用藥劑之有效性，當藥劑防治效果欠佳時，提出替代方案。</p> <p>四、農藥田間試驗：接受廠商委託，進行農藥田間試驗，探討最佳使用方法，以為農藥登記之用，同時提供農民更多元的選擇機會。</p> <p>五、違規用藥之訪談與輔導：藉由訪談探討違規原因，並進行合理用藥宣導，針對特殊使用原因，探討解決方案，並利用延伸使用範圍方法提供可行之技術；若確知無法改變用藥習慣時，則加強地區性之抽驗與監測，防</p>	<p>建立合理與安全之農藥使用方法，並減少農藥使用成本。</p> <p>(二) 降低農藥使用量，減少農藥對環境之污染，維護生態環境之良性循環。</p> <p>(三) 協助農藥業者取得許可證。</p> <p>(四) 提供多元的農藥選擇機會，提升農產品安全，維護國民之健康。</p> <p>二、內部效益</p> <p>促進所內不同單位之充分合作，養成工作團隊，提升工作效率與知名度。</p>

實施要項	具體作法	預期目標
	<p>患、杜絕違規用藥。</p> <p>六、協助農產品行銷商建立合理、安全用藥之作業模式，提供高風險藥劑之替代方案，提升農產品安全性。</p>	
整合流程	<p>一、外部整合</p> <p>(一) 提供多樣化、整合性之作物健康管理教材，供其他單位參考、應用。</p> <p>(二) 利用座談會與業者進行雙向溝通，增進業界對農藥管理相關政策及法令之充分了解，消除相關疑慮。</p> <p>二、內部整合</p> <p>(一) 跨組水平式整合推廣講師團隊：所長指定推廣講師，由具農民教育訓練經驗之同仁，協助其他團隊成員，熟練表達技巧，強化團隊能量。</p> <p>(二) 跨組垂直式整合農民教育訓練之教材：由所長指定專人負責教材整合，包括推廣手冊、簡報檔、登記藥劑清單及其他相關資訊等，並定期討論、更新，適時傳遞最新資訊。</p>	<p>一、外部效益</p> <p>(一) 調和農政單位、學校與學術單位、農民、農會、農藥商、農產品行銷通路、技術期刊出版社、人民團體與政府之關係，以主動聯繫與解決問題之方式，提升服務品質。</p> <p>二、內部效益</p> <p>建立團隊精神，成就組織文化，強化所級之服務能量，提升服務品質。</p>
服務品質滿意度與提供	<p>一、滿意度調查：隨機調查送件者對服務態度及感</p>	<p>一、外部效益</p> <p>(一) 提供農民表達意見與農</p>

實施要項	具體作法	預期目標
之技術可行性評估	<p>受度之評估,同時建請提供改進措施。</p> <p>二、建議事項可行性與成效調查:針對不同作物、不同害物以問卷方式追蹤所建議之管理措施之可行性與管理成效,必要時至現場訪談,並依據現況提出進一步之改善措施。</p>	<p>藥實際使用現況之機會。</p> <p>(二) 提供農藥管理人員改變經營模式之參考。</p> <p>(三) 提供農政單位擬定工作目標之依據。</p> <p>二、內部效益</p> <p>(一) 提供所內不同組室擬定研究計畫之依據。</p> <p>(二) 提供所內同仁開發及改良新防治資材之參考。</p>
資通訊(ICT)服務導入	<p>一、提供電話、民意信箱、傳真及臨櫃等多種諮詢方式。</p> <p>二、即時更新農藥資訊系統、植物保護資訊系統等網路訊息,其相關資訊如新農藥使用方法、許可證資料、農藥標示、農藥登記狀況、植物保護手冊等。</p> <p>三、多元化之案件回覆方式:建議書以郵寄、傳真、及電子郵件等方式回覆。</p> <p>四、農藥新訊息主動通知:以網路公布、電子郵件、簡訊通知等方式通知農藥之新訊息及作物保護新防治技術。</p> <p>五、健康管理手冊、害物管理手冊、農藥合理使用技</p>	<p>一、外部效益</p> <p>(一) 利用多元方式提供作物健康管理與農藥合理使用之諮詢與服務。</p> <p>(二) 網際網路之便捷服務系統,可提供各類最新資訊,供業者、農民查詢、參考。</p> <p>(三) 不定期提供更新版本供下載,優質化服務品質,亦符合節能減碳之環保目標。</p> <p>二、內部效益</p> <p>(一) 簡化內部操作流程,提升工作效率,降低能源耗費。</p> <p>(二) 建立無紙化作業系統,創造節能減碳之服務系統。</p>

實施要項	具體作法	預期目標
	術手冊、病蟲害診斷 Q&A、農藥合理使用 Q&A 等資訊於所方網站 公開，並不定期更新，提 供及時、正確之資訊。 六、提供完整之資訊，協助 農政單位建立完整之資 庫，提升客服諮詢服務之 品質，如田邊好幫手等。 七、病蟲害診斷案件之後續 資料彙整與網路查詢，提 供其他種植農民參考。	

陸、實施步驟

本計畫報行政院農業委員會備案後，由本所相關單位執行。

柒、管制考核

- 一、定期檢討各實施要項之執行成效，並依實際需求，調整作業流程，擬定改進方案。
- 二、配合行政院農業委員會評獎作業，於 103 年 1 月 5 日前提報「政府服務品質獎參獎申請書」送該委員會審核。

捌、績效檢討

定期實施各執行項目之管考，針對未達成預定目標之項目，隨時提出改進方案，並加以修正。