

國軍退除役官兵輔導委員會臺東農場

111 年度提升政府服務效能具體作法執行成效一覽表

項次	實施要項	具 體 作 法	執 行 成 效
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	<p>一、強化本場服務人員對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業。</p> <p>二、強化人員服務態度及農場員工接聽電話禮貌，並確實執行。</p> <p>三、辦理員工教育訓練，以提升作業知能及專業水準。</p> <p>四、全面推動辦公廳四週環境整潔美化工作，以維護整潔明亮之辦公廳環境。</p> <p>五、建立內部稽核制度及標準作業流程，並配合市場變化定期檢討作業規範，以符合實際需要。</p> <p>六、辦理退除役官兵及眷屬等就業訓練班場次，提升職場競爭力。</p>	<p>一、已訂定本場於會館櫃檯接待人員標準作業程序因應，以維服務作業之一致性。</p> <p>二、本場定期就服務事項進行說明，將各項服務納入注意事項，提供值日人員與會館人員知悉，並落實執行。</p> <p>三、本場定期召開觀光行銷會議，每週定期召開「假日值日人員與會館人員營運作業研討及提示」，另本場定期安排員工教育訓練，加強同仁關於法治、兩性平權、客房服務、會館管理、CPR 與 AED 急救課程、防火管理等項目，並請同仁參加線上學習課程，增強本場同仁之專業訓練與服務水準，俾利提升服務品質。</p> <p>四、本場逐步加強辦公室周邊環境整潔美化工作，增加植栽與場區綠美化，並加強環境清潔工作，維護辦公環境整潔明亮。</p> <p>五、本場訂定內部控制制度，辦理宣導教育訓練課程，並定期辦理自我檢核。</p> <p>六、針對花東區域開設農業班隊，提供榮民(眷)相關課程培養專業技能，為農村注入活力，農場亦配合輔導及媒合行銷平台。</p>
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	<p>一、建置民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。</p> <p>二、辦理顧客滿意度調查，分析結果改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析，供改進服務之參考。</p>	<p>一、本場針對新聞輿情工作均隨時掌握，另於官網設置「聯絡我們」意見平台，並按程序適時予以回應。</p> <p>二、針對顧客滿意度調查部分，本場不定期針對來場顧客進行調查，檢討各項服務措施，以提增服務品質。</p> <p>三、本場提供友善環境，除不定期維護農場綠(美)化事宜，亦針對老舊或損壞之住宿區設備辦理更新，此外提供住客腳踏車出借服務。</p>

		<p>三、持續改善遊客服務櫃台、農場標示牌、停車空間、住宿區環境，及維護農場設施改善及綠（美）化工作。</p> <p>四、非上班時間設置專人輪值，服務不打烊，以因應住客臨時需求及辦理突發狀況緊急應變作業。</p> <p>五、掌握委營戶各項意見，以憑調整整體生產輔導策略。</p>	<p>四、常設任務編組負責場區輪值，以利處理及通報臨時緊急狀況。</p> <p>五、本場均定期派員訪查委營土地，聽取委營戶意見，如有反饋建議，均據以逐級陳報調整經營模式，衡酌委營戶處境提供友善措施，針對受天然災害影響或新冠肺炎影響收成、收入之委營戶，提供展期繳納或減收委營土地權利金等。</p>
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	<p>一、編印推廣農場觀光、優惠等文宣資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。</p> <p>二、建置多元化資訊參與管道，如 Facebook 網路社群，簡化相關互動及操作方式，以提升顧客友善網路溝通環境，並設置網路訂房平台，提供遊客立即訂房服務，提高服務品質。</p>	<p>一、本場為推廣農特產品，印製各式文宣；另透過網站、網路社群粉絲專業持續宣傳農場各項優惠措施，並透過公文方式向會屬機構宣傳。</p> <p>二、本場已建置粉絲專業及網路訂房系統，為提升服務品質，提供民眾電話、傳真及網路等管道洽詢、購買本場農特產品及訂房，俾利提升服務品質及消費體驗。</p>
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<p>一、積極參與地方各項活動及事務，加強參與臺東、花蓮地區之公共事務，促進地方和諧。</p> <p>二、持續與企業、社福團體合作，辦理各項活動，加強異業結盟，以增進服務功能，提升營運績效。</p>	<p>一、本場每年由場長出席花東地區首長聯繫研討交流活動，強化與其他政府機關友好關係，另針對地方協會、機構、仕紳辦理之活動，亦有派員出席參加。</p> <p>二、本場針對經管建築設施持續辦理委託經營，與欣欣百貨簽訂契約，供應本場委營戶或農業職訓班隊訓員生產之農特產品辦理銷售事宜，以利農民產品曝光及行銷。</p>
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	<p>一、建立作業標準及作業表單，提昇農場員工應變處理服務品質。</p> <p>二、農場委託經營土地相關業務，透過資訊平台，</p>	<p>一、本場均透過教育訓練方式，協助員工提升應變處理能力，並提高服務效能。</p> <p>二、本場轄管場域，於事先評估最適之營運策略後，就委託經營或自行經營之場域均進行活化利用，提高使用效能。且為加強本場委營土地招標訊息，除於政府</p>

		<p>加強委營土地訊息、規劃低度利用房地，俾提高經濟效益。</p> <p>三、運用資訊科技整合相關資源，建立業務宣導知識管理平台，提高政府資訊透明度。</p>	<p>電子採購網公開，亦於本場官網招標資訊介面揭露待辦委營土地公告，供有意願委營民眾自行閱覽參考。</p> <p>三、本場均透過官網及粉絲專頁建立業務宣導管道，提高政府資訊透明。</p>
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>一、因應社會脈動，輔導會輔導退除役官兵就(創)業及政府推動之青農返鄉政策，適時檢討工作重點，針對有從農意願之退除役官兵規劃相關培訓資源。</p> <p>二、與時俱進於法規授權範圍，適時規劃具體可行經營執行方案與彈性運用各項資源，調整暨擴大服務措施。</p>	<p>一、本場為落實輔導有意願從事農業的退役榮民袍澤，於上級指導下推動欣欣向農試辦計畫，提供有從農意願之退除役官兵實地農事操作之場域。以知本分場自行活化運用閒置房舍及土地為標的，前於 109 年 12 月間陸續進行房舍整修、農地整地、農事訓練，自 110 年開訓迄今已辦理計 2 梯次、辦理中計 1 梯次之培訓課程，預計 112 年 3 月完成第 3 梯次訓員結訓典禮，刻正實踐擴大友善環境有機農業耕作，朝向建立兼顧農業發展及環境永續目標邁進。</p> <p>二、因應國內發展觀光條例法令修正規定(增修條文第 70 之 2 條)，調整本場住宿會館未來經營計畫。經檢討自營住宿服務事業，以符合法源授權規定，已朝向取得旅館執照及委託經營方向辦理。</p>
	備註		