**110年清境農場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 | (一)作業流程訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。(二)賡續強化人員服務態度及農場員工接聽電話禮貌，並確實執行。(三)辦理員工教育訓練或解說員管理，以提升作業知能及專業水準。(四)與旅行社、鄰近觀光據點，包裝套裝行程與辦理各項特色活動，加強異業結盟，以增進服務功能，加強對民間企業、社福團體行銷，提升農場來客數及住房率。 | (一)本場針對各項業務制定標準作業流程，確保各項業務處理、資訊提供、問題回答的正確性，國民賓館並通過ISO 9001認證。(二)輔導會針對所屬機構每年度辦理2次電話禮貌測試，本場均獲甲等以上佳績。(三)優質服務源於優質的人力資源，透過多元管道強化同仁所需專業知能，本場規劃辦理一系列教育訓練課程，並鼓勵同仁數位學習，強化終身學習。(四)本場與多家旅行業者、機關、公司行號合作提供旅遊服務方案，並串連周邊知名旅遊景點，包含合歡山、暗空公園、臺大山地實驗農場等，辦理套裝行程或協助旅客安排半日遊、一日遊遊程，提供多樣且便利性之服務。 |
| 二 | 重視意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求 | (一)持續推動民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序，縮短回應時間。(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。(三)持續改善遊客服務軟硬體設施、農場全區標示牌、停車空間、休閒娛樂節目、住宿區之環境，及維護農場綠（美）化工作，營造友善的旅遊環境。(四)落實榮民服務照顧工作，辦理榮民（眷）訪查探視工作，給予必要關懷及協助。 | (一)訂定有客訴處理流程，現場客訴部分，由一線人員通報主管立即至現場處理；接獲客訴專線及信箱部分，立即聯繫客訴人瞭解客訴原因，並賡續回覆。(二)每月針對青青草原及國民賓館辦理顧客滿意度問卷調查，分析結果，並改進服務缺失，以提高本場服務之滿意度。(三)持續改善本場軟硬體服務設施，包含國民賓館外牆油漆及防水工程、全新開發「青青草原•幸福秘境」園區、國民賓館農特產服務中心委託經營案「青青市集」全新開幕、擴大街頭藝人演出地點及時間等以營造友善的旅遊環境。(四)辦理三節(春節、端午節及中秋節)榮民訪視關懷照顧工作，落實榮民服務。 |
| 三 | 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度 | (一)編印多國語言DM，推廣農場觀光、優惠等文宣資料，並善用電子傳播媒體或發送新聞稿宣導。(二)有效經營農場官方網站及多元化資訊管道，如意見留言板、網路投票或網路社群，簡化相關互動及操作方式，將各項即時資訊迅速提供遊客參用，以提供榮民(眷)及民眾友善網路溝通環境。(三)設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。(四)精簡本場網站「線上訂房作業」流程，提供遊客立即訂房服務，提升服務成效。 | (一)本場編印英、泰、印等多國語言DM，介紹青青草原、國民賓館、園區生態、週邊步道、景點及交通運輸等多項資訊，並善用官網、FB等電子傳播媒體行銷。(二)清境農場官方網站之建置係依據國家通訊傳播委員會網站無障礙規範2.0版網站，並採RWD響應式架構，提升網站資訊內容與優化搜尋，提供民眾易讀、易懂、易用之瀏覽體驗，內容豐富多元，旅客可從中獲得所需的各項旅遊資訊；本場另建置FACEBOOK粉絲專頁，不定期露出本場各項資訊，加強與民眾互動，增加粉絲黏著度。(三)國民賓館服務櫃檯提供全功能化服務，遊客在此窗口可一次辦理訂房、訂餐、多媒體會議室預約使用、保健設施免費使用（輪椅及嬰兒推車）等服務。(四)國民賓館設置有線上訂房系統，提供遊客即時線上訂房(包含繁體中文、簡體中文、英語、日文等界面)，並與國內、外OTA平台合作，提供旅客多元管道預訂本館客房。 |
| 四 | 關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用 | (一)地方關係經營：參與地方各項活動及事務，加強與周邊鄰里地區之良好關係，如與地方協會合作辦理各項活動，並邀請在地表演團體演出，促進地方和諧，共創公私雙贏效益。(二)同異業結盟共創多贏：持續旅行社、鄰近觀光景區、機關，加強異業結盟，以增進服務功能，提升農場來客數及住房率。 | (一)每年度協助清境在地協會辦理觀光行銷活動，提供國中小學校戶外教育解說服務，開放線上申辦表演換住宿服務，另並優先雇用榮民(眷)及在地原住民，落實政府體貼照顧弱勢政策。(二)本場與多家旅行業者、機關、公司行號合作提供旅遊服務方案，並串連周邊知名旅遊景點，辦理套裝行程或協助旅客安排遊程，提供多樣且便利性之服務，以提升農場來客數及住房率。 |
| 五 | 開放政府透明治理，優化機關管理創新 | (一)持續檢視修訂作業標準及工作手冊，提昇農場員工應變處理服務品質。(二)持續辦理農場委託經營案，引進產業資源，俾推廣本場業務層面。(三)善加運用即時資訊科技資源，建立業務宣導知識管理互動平台，有效率的處理業務，提升業務績效。 | (一)針對各項業務制定標準作業流程，並持續檢視修訂本場遊憩區經營管理要點，以確保各項業務處理、資訊提供、問題回答的正確性。(二)本場委託經營包含小瑞士花園、遊客休閒中心、旅遊服務中心、農特產服務中心及農業委託經營等業務，藉由公私資源合作，提升營運效能。(三)本場運用line、FB等系統平台，即時傳遞業務訊息，並執行行銷宣傳工作，以提升整體業務效能。 |
| 六 | 掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務 | (一)結合旅行社、機關或團體，建立機制，合作開發APP線上系統或在地特色旅遊套裝行程，滿足多元旅遊需求。(二)辦理相關專題研究或心得報告，研討創新服務措施，提升服務品質。 | (一)本場與多家旅行業者、機關、公司行號合作提供旅遊服務方案，並串連周邊知名旅遊景點，辦理套裝行程或協助旅客安排遊程，提供多樣且便利性之服務，滿足多元旅遊需求。(二)委請專家學者辦理提升賣店銷售技巧、觀星導覽、農場常見植物介紹等實務教育訓練，以持續精進員工專業服務素養。 |