112 年清境農場提升政府服務效能執行計畫

壹、依據：

一、行政院 106 年 1 月 9 日函頒「政府服務躍升方案」。

二、輔導會 106 年 4 月 10 日輔綜字第 1060029726 號函頒「國軍退除役官兵輔導委員會提升政府服務效能實施計畫」。

貳、目標：

一、以拙樸理念，構築健康環境，發展農業與觀光兼容並蓄之國家農場。

二、提高本場員工主動積極服務態度，使榮民（眷）及民眾（含委營戶）感受本場關懷與照顧，以有效提昇「為民服務」品質。

三、建立顧客導向的服務型組織，達成簡政、便民、親和性之卓越服務目標。

四、為提升觀光吸引力與農業競爭力，應朝向拓展多角化經營及農業型態轉朝向休閒化發展、開發多元特色 DIY 與生態旅遊等套裝體驗活動行程，並與同異業合作，以增加旅遊活動豐富度與選擇性，創造本場收益，達成預算法定賸餘及邁向永續經營之目標。

參、實施要項：

一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化：

(一)持續改善遊客服務軟硬體設施，包含青青草原遊憩區、住宿區環境、停車空間、導覽標示牌、休閒娛樂活動及維護農場綠（美）化工作，營造友善的旅遊環境。

(二)訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。

(三)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。

(四)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。

二、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度：

(一)有效經營農場官方網站及多元化資訊管道，如發送新聞稿宣導、編印多國語言 DM，善用意見留言板、Fb、line 等網路社群，簡化相關互動及操作方式，將各項觀光活動、優惠方案等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。

(二)設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。

(三)精簡本場國民賓館網站「線上訂房作業」流程，提供遊客立即訂房服務，提升服務成效。

三、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。

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：持續與旅行社、旅宿業者、鄰近觀光景區、機關團體等同異業結盟，增進服務功能，並加強對民間企業、社福團體行銷，以提升農場來客數及住房率。

(三)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。

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，提升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，提升經營服務績效。

(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。

六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務：

(一)配合在地地方政府推動區域觀光、地方創生等策略，共同合作打造脊樑山脈旅遊路線，強化觀光產業發展鏈結。

(二)因應全球疫情影響，配合政府防疫政策，推動遊客人流管理、防疫餐食及員工疫苗接種管控等，以為確保農場員工安全及服務旅客。

肆、推動作法：

一、參照輔導會函頒之提升政府服務效能實施計畫，訂定「國軍退除役官兵輔導委員會清境農場提升政府服務效能執行計畫」，內容包括：依據、目標、實施要項及推動作法等，以提升農場服務整體效能。

二、每年 1 月底前，逐項檢討上一年度執行成效，填妥「提升政府服務效能具體作法執行成效一覽表」，公開於機構網站。

三、執行計畫之修正，應透過各種管道探查並確認榮民（眷）及民眾之期望與需求，並廣納專家、學界、民間團體等各方意見，由機構首長主動帶領全體同仁參與，發揮集思廣益，策訂具體可行方案。

四、為民服務工作應持續性的融入日常作業中，各項資料應隨時蒐集彙整，活動照片應及時拍照存證。

伍、辦理期程：執行期間自 112 年 1 月 1 日至 112 年 12 月 31 日止。

實施要項一覽表

項次	實施要項	具體作法	完成期限
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一)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。	112年12月31日前
二	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(一)有效經營農場官方網站及多元化資訊管道，如發送新聞稿宣導、編印多國語言DM，善用意見留言板、Fb、line等網路社群，簡化相關互動及操作方式，將各項觀光活動、優惠方案等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。 (二)設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。 (三)精簡本場國民賓館網站「線上訂房作業」流程，提供遊客立即訂房服務，提升服務成效。	112年12月31日前
三	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。	112年12月31日前
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：持續與旅行社、旅宿業者、鄰近觀光景區、機關團體等同異業結盟，增進服務功能，並加強對民間企業、社福團體行銷，以提升農場來客數及住房率。 (三)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。	112年12月31日前

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，提升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，提升經營服務績效。 (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。	112年12月31日前
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	(一)配合在地地方政府推動區域觀光、地方創生等策略，共同合作打造脊樑山脈旅遊路線，強化觀光產業發展鏈結。 (二)因應全球疫情影響，配合政府防疫政策，推動遊客人流管理、防疫餐食及員工疫苗接種管控等，以為確保農場員工安全及服務旅客。	112年12月31日前