

國軍退除役官兵輔導委員會臺東農場

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、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。 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。 三、辦理員工教育訓練，以提升作業知能及專業水準。 四、與企業、社福團體結盟，辦理各項公益活動，以增進政府服務功能。 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。 六、全面推動辦公廳四週環境整潔美化計畫，以維護整潔明亮之辦公廳環境。	一、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。 二、訂定內部控制制度，並定期辦理自我檢核。 三、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。
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	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。 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、持續改善遊客服務櫃台、農場標示牌、停車空間、住宿區之環境，及維護農場綠(美)化工作。 四、落實榮民服務照顧工作，辦理榮民(眷)訪查探視	一、針對新聞輿情工作均隨時掌握，並按程序適時予以回應。 二、針對顧客滿意度調查部分，本場按月均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。 三、定期訪視場員及榮民眷，提供必要關懷與協助，年節期間並致贈本場特色農產品，增進本場與榮民眷間之情感。 四、定期派員巡查土地，聽取

		工作，給予必要關懷及協助。 五、掌握委營戶各項意見，整體調整並作為改善各項農業設施之調整依據。	委營戶意見，如有反饋建議，均向上陳報作為施政調整之依據。
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	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。 二、建置多元化資訊參與管道，如 Fb、line 等網路社群，簡化相關互動及操作方式，以提供顧客友善網路溝通環境。 三、改善網站環境，設置訂房作業系統，提供遊客立即訂房服務，提高服務品質。	一、透過網站及臉書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。 二、建置網路訂房系統，俾利提高服務品質及訂房效率。
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	一、參與地方各項活動及事務，加強參與臺東池上、知本、東河，花蓮壽豐等地週邊之公共事務，促進地方和諧。 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，提升農場來客數及住房率。	一、本場與地方單位互動良好，保持暢通之聯繫管道，促進地方和諧。 二、持續參與當地機關辦理的活動，並藉活動場地來介紹本場地理位置及服務項目，讓更多人認識臺東農場以利提升住房率。
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	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。 二、辦理農場委託經營及相關業務推廣工作，並規劃活化低度利用空間之使用效率。 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	一、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。 二、本場轄管場域，均事先評估最適之營運模式，就委託經營或自行經營之場域均有效活化利用，提高使用效能。 三、透過網站及臉書粉絲專頁建立業務宣導管道，提高

		明度。	政府資訊透明。
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	一、蒐集涉及農場發展相關之輿情資訊，透過內部研究檢討未來工作重點。 二、因應極端氣候問題，事前檢討並納入各項業務推動之參考。	一、蒐集各項輿情資訊，包括涉及本場長期發展之各項社會脈動、轄管土地周邊之經營狀況等，作為農場長期發展規劃之參考資料。 二、針對極端氣候，本場持續改善農業設施，強化轄管土地對於極端氣候之應變能力。
備註			