

## 國軍退除役官兵輔導委員會臺東農場

### 114 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、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。</p> <p>二、訂定內部控制制度，並定期辦理自我檢核。</p> <p>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。</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>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</p>	<p>一、針對新聞輿情工作均隨時掌握，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。</p> <p>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，增進本場與榮民眷之間之情感。</p> <p>四、定期派員巡查土地，聽取</p>

		<p>值，服務不打烊，以因應住客臨時需求及辦理突發獎況緊急應變作業。</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>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。</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、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。</p> <p>二、建置網路訂房系統，俾利提高服務品質及訂房效率。</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、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。</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、本場與地方單位互動良好，保持暢通之聯繫管道，促進地方和諧。</p> <p>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。</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，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、辦理農場榮民會館委託管理經營公開招標，引進優良廠商共同發展休閒觀光事業，提高土地利用效</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>三、池上會館及松園別館已完成公開招標委外經營管理，提高觀光效益及土地利用效能。</p>

		<p>能。</p> <p>四、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>四、透過網站及臉書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、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。</p> <p>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。</p>
	備註		