

國軍退除役官兵輔導委員會彰化農場 提升政府服務效能實施計畫

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、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。
- 二、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。
- 三、積極整合運用本場電腦資訊平台，提昇本場員工專業知識，並達落實 e 化及無紙化目標。
- 四、為提昇農業競爭力，應朝向拓展多角化經營及農業型態轉朝向精緻化、休閒化發展，以增加本場收益，達成自給自足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)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

。

(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。

二、重視意見回饋及參與，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、休閒露營區、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)訪查探視工作，給予必要關懷及協助。

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，如意見留言板、網路投票或Fb、line等網路社群，簡化相關互動及操作方式，以提供榮民(眷)及民眾友善網路溝通環境。

(三)非上班時間設置專人輪值服務(服務不打烊)，全年無休服務。

(四)設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。

(五)高雄農場網站內設置「線上訂房作業」，提供遊客

立即訂房服務，提升服務成效。

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，加強與周邊鄰里新竹新豐青埔、彰化溪州榮光、嘉義大埔、屏東里港信國、屏東長治繁華等地區之良好關係，促進地方和諧，共創公私雙贏效益。

(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。

五、開放政府透明治理，優化機關管理創新

(一)建立作業標準及工作手冊，提昇農場員工應變處理服務品質。

(二)辦理農場委託經營、促參案及政風等業務推廣計畫。

(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，有效率的處理業務，提升業務績效。

(四)對已取得農漁產品產銷履歷之委營廠商，請其保持建置驗證資料；賡續宣導推廣農產品產銷履歷之重要性。

六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務

(一)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。

(二)結合民間、機關或團體，建立機制，處理突發意外事件。

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彰化農場提升政府

服務效能執行計畫」，內容包括：依據、目標、實施要項、推動作法及辦理期程等，並擬訂提升政府服務效能具體作法(附件1)。

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」(附件2)，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106年1月1日至106年12月31日止。

國軍退除役官兵輔導委員會彰化農場
提升政府服務效能具體作法

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	<p>一、訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>四、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。</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、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。</p>	12月31日前
二	重視意見回饋及參與，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、休閒露營區、住宿區之環境，及維護農場綠(美)化工作。</p> <p>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。</p>	12月31日前

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，如意見留言板、網路投票或Fb、line等網路社群，簡化相關互動及操作方式，以提供榮民(眷)及民眾友善網路溝通環境。</p> <p>三、非上班時間設置專人輪值服務（服務不打烊），全年無休服務。</p> <p>四、設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。</p> <p>五、高雄農場網站內設置「線上訂房作業」，提供遊客立即訂房服務，提升服務成效。</p>	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	<p>一、參與地方各項活動及事務，加強與周邊鄰里新竹新豐青埔、彰化溪州榮光、嘉義大埔、屏東里港信國、屏東長治繁華等地區之良好關係，促進地方和諧，共創公私雙贏效益。</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，提升農場來客數及住房率。</p>	12月31日前
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	<p>一、建立作業標準及工作手冊，提昇農場員工應變處理服務品質。</p> <p>二、辦理農場委託經營、促參案及政風等業務推廣計畫。</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，有效率的處理業務，提升業務績效。</p> <p>四、對已取得農漁產品產銷履歷之委營廠商，請其保持建置驗證資料；賡續宣導推廣農產品產銷履歷之重要性。</p>	12月31日前
六	掌握社經發展	一、辦理相關專題研究或心得報告，	12月31日前

趨勢，專案規 劃前瞻服務	研討創新服務措施，提升服務品質。
	二、結合民間、機關或團體，建立機制，處理突發意外事件。

國軍退除役官兵輔導委員會彰化農場
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、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。 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。	
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、休閒露營區、住宿區之環	

		<p>境，及維護農場綠（美）化工作。</p> <p>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。</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，如意見留言板、網路投票或Fb、line等網路社群，簡化相關互動及操作方式，以提供榮民(眷)及民眾友善網路溝通環境。</p> <p>三、非上班時間設置專人輪值服務（服務不打烊），全年無休服務。</p> <p>四、設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。</p> <p>五、高雄農場網站內設置「線上訂房作業」，提供遊客立即訂房服務，提升服務成效。</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，加強與周邊鄰里新竹新豐青埔、彰化溪州榮光、嘉義大埔、屏東里港信國、屏東長治繁華等地區之良好關係，促進地方和諧，共創公私雙贏效益。</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，提升農場來客數及住房率。</p>	

五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	<p>一、建立作業標準及工作手冊，提昇農場員工應變處理服務品質。</p> <p>二、辦理農場委託經營、促參案及政風等業務推廣計畫。</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，有效率的處理業務，提升業務績效。</p> <p>四、對已取得農漁產品產銷履歷之委營廠商，請其保持建置驗證資料；賡續宣導推廣農產品產銷履歷之重要性。</p>	
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>一、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。</p> <p>二、結合民間、機關或團體，建立機制，處理突發意外事件。</p>	
備註			