**110年福壽山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)依據標準作業流程，制定各項作業程序，增加各項業務處理、資訊提供、問題解決的效率。(二)於平時即要求服務人員態度及接聽電話禮貌，110年退輔會電話禮貌測試均獲優等。(三)提前規劃新進員工一系列教育訓練課程，加強同仁於做中學心態，並鼓勵終身學習。(四)與多家旅行業者、公司行號合作提供旅遊服務方案，結合周邊知名旅遊景點，包含梨山、合歡山、武陵農場、清境農場等，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、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)訂有客訴處理流程，並提供紙本滿意度調查、FB等電子平台意見留言、群組輿情反應等，皆設有專人回覆，俾以即時滿足民眾需求。(二)針對露營區及旅遊中心遊客辦理顧客滿意度問卷調查，改進服務缺失，以提高服務之滿意度。(三)持續改善旅遊中心設施、各場區硬體設備，同時又有遊憩區巡查管理人不定期巡視，以營造友善的旅遊環境。(四)平日不定期關懷榮民，逢節日由場長率隊探視及致贈禮物，提供關懷照顧工作，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)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)編印DM，電子導覽內容持續更新，並增列本場65週年場慶、華泰農業交流紀念園區，並善用官網、FB等電子傳播媒體行銷。(二)多元化資訊參與管道，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FB粉絲專頁及IG，不定期置上各項資訊，加強與民眾互動，增加粉絲黏著度，目前已有16萬3,652人在追蹤，為各農場之冠。(三)旅遊中心服務櫃檯提供全功能化服務，遊客在此窗口一次辦理訂房、訂餐、多媒體會議室預約使用、保健設施免費使用等服務。(四)旅遊中心設置有線上訂房系統，提供遊客即時線上訂房，並於官方網站使用google翻譯各國語言，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)除踴躍參與地方活動，每年度協助在地協會辦理觀光行銷活動，並優先僱用榮民(眷)及在地原住民，落實政府體貼照顧弱勢政策。(二)與多家旅行業者、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)針對各項業務檢視修訂作業流程，並持續檢視修訂遊憩區經營管理要點，以確保各項業務處理、資訊提供的正確性。(二)持續引進產業資源，俾推廣業務層面，提升營運效能。(三)適時運用line、FB等系統平台，即時傳遞業務訊息，並執行行銷宣傳工作，以提升整體業務績效。 |
| 六 | 掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務 | 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。 | (一)與多家旅行業者如雄獅、kkday等平台、機構、公司行號合作，提供旅遊服務方案，並介接周邊知名旅遊景點，已設置蹦世界智慧旅遊APP，提供多樣且便利性之服務，滿足多元旅遊需求。(二)專業志工辦理觀星導覽說明訓練，以提升服務多樣。 |
|  |  |  |  |