**111年福壽山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 | (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。 | 111年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 | (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。 | 111年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 | (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)設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。(四)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。 | 111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。 | 111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。 | 111年12月31日前 |
| 六 | 掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務 | 結合旅行社、機構或團體，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。 | 111年12月31日前 |