

## 國軍退除役官兵輔導委員會彰化農場

### 113 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、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，以提升作業知能及專業水準。</p>	<p>一、訂定「113年度提升政府服務效能實施計畫」，並確實執行，維持良好服務品質。訂定彰化農場內部控制作業，對於各項業務均有明確的辦理程序及流程圖。本場農特產品展售中心網站闢設「購物常見問題」專區及消費者聯繫方式，提升消費者服務品質。</p> <p>二、本場員工隨時保持和善的服務態度與電話禮貌態度，維持電話響起3聲內接聽，並親切回應民眾詢問事項，提供最佳解答方案以滿足民眾知的權益；本年度電話禮貌測試良好，經輔導會113年7月15日輔綜字第1130052444號函禮貌測試成績統計表，本場列為優等，將賡續保持。</p> <p>三、員工教育訓練辦理情形：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 113 年度辦理環境教育活動，10 月份由新竹場部 10 員至翡翠水庫參訪，圓滿完成，全場同仁並已於年度內完成環境教育線上學習時數認證。</li> <li>2. 12 月薦派 1 名同仁參加輔導會舉辦之「防災士培訓班」順利取得證明，另配合內政部 921 防災日實施地震防護演習，提升員工災害防救安全觀</li> </ol>

		<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，提升農場知名度。</p>	<p>念。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. 為提昇清廉政府形象與廉政宣導成效，於每月場務會議進行相關資料宣導及影片播放。</li> <li>4. 推動「欣欣向農」計畫，於113年招募第一梯次於10月起開班授課，學員共計10名，聘請屏科大師資講授，以提升輔導榮民從農服務。</li> <li>5. 賡續配合輔導會年度教育訓練計畫，如財產管理、工程品質與採購案、土地管理、資通安全、內部控制與研考等，薦派業務相關人員參訓及觀摩參訪，113年計有15人次完成訓練。</li> </ol> <p>四、因應高雄場區112年起辦理委託經營，農特產品業務於112年1月移至屏東分場並成立農特產品展售中心推廣，本場積極與屏東科技大學產學合作生產羅望子益生菌、鳳梨膠原益生菌等產品，並至會屬榮民醫院等機構推廣，藉由專業醫生推薦優質保健食品，尋求潛在消費者以拓展商品版圖，增加曝光與造福民眾；本場並與委營廠商合作販售鮮果等，開發線上購物系統，及參與地方鄉鎮或榮家、榮服處舉辦活動時展攤，提供多元消費管道，提升展售中心曝光與知名度。113年起，配合輔導會「分區跨域資源整合」實施計畫，</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>	<p>本場由主管人員出席北區與南區協調聯繫會議，攜帶農特產品及相關文宣至會議中辦理試吃交流活動，增加行銷推廣與節慶禮盒訂單，成效良好。</p> <p>五、每年檢討修正本場內部控制作業，報經輔導會核定後，實施內部自評與內部稽核作業，持續滾動檢討並依相關法規配合修正及更新，於規劃期程前完成前1年度內部控制聲明書簽署作業，並公開於農場網站供民眾瀏覽下載。</p> <p>六、定期維持辦公環境整潔及場區植栽修剪維護相關作業，113年完成新竹場部辦公室氣密窗採購及安裝、停車場頂棚設備更新、屏東分場安裝LED字幕機行銷使用及辦理廁所整修工程，提供無障礙空間哺乳室等設施，落實CRPD及性別友善政策，提升服務品質。</p>
二	<p>重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求。</p>	<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、持續加強農特產品展銷</p>	<p>一、倘民眾反映意見，除至現場了解或以電話詢問，仔細聆聽民眾需求並針對反映事項給予適當協助。於官方網站及農特產品展售中心網站皆有設置意見欄供民眾反映意見，本場臉書粉絲專頁亦提供民眾反映管道，於113年度共計15人次私訊提問，本場皆已回復並給予滿意之意見。</p> <p>二、持續維持場部、各分場辦公廳</p>

		<p>中心服務櫃台、辦公場所(含各分場)設置無障礙設施、性別友善環境等設備,及維護農場綠(美)化工作。</p> <p>三、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>	<p>舍及展售中心綠(美)化工作</p> <p>113年度10月輔導會暨專家學者至屏東分場不定時督訪,提示展售中心前方地板不平整需改善,本場當即設立警語標示牌、於地面斜坡處增設止滑貼紙及完成柏油路面凹洞填補作業,提供安全舒適之辦公及農特產品選購環境,提升政府服務品質。</p> <p>三、與所轄榮服處簽訂「支援服務照顧週邊榮民協定書」,定期訪視榮民及遺眷給予關懷及協助,於端午、中秋等節慶前,由首長率隊前往探視及致贈禮品,並製作訪視紀錄轉送當地榮服處。</p>
<p>三</p>	<p>便捷服務遞送過程與方式,提升民眾生活便利度。</p>	<p>一、編印推廣農場農特產品展銷推廣、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</p>	<p>一、為推展本場農特產品,本年度持續於官網及FB粉絲頁即時推陳最新優惠資訊,針對季節與節慶設計各項優惠活動,並配合輔導會整合性行銷政策、LINE@推播訊息等時機,適時將訊息刊登於榮民刊物及各網路媒體增加曝光率。113年度檢視去(112)年年節禮盒採購大戶主動詢問,並客製化設計節慶禮盒,以服務各場合送禮需求,拓展農特產品業務。</p> <p>二、持續更新彰化農場臉書粉絲專頁,提供最新活動內容,提升農場形象及服務品質,本年度發文共計121則,於網路媒體</p>

		<p>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、提供雙語(或多語)服務,建置親切互動及高效溝通管道以提升政府服務效能。</p>	<p>行銷99則。</p> <p>三、場部及各分場每日皆有人員候勤,適時處理偶發或突發事件及回報作業,另場部及屏東分場坐落於客家委員會推行「國家客家發展計畫」地區,本場亦提供客語服務,提供民眾周全服務效能。</p>
四	<p>關懷多元對象及城鄉差距,促進社會資源公平使用。</p>	<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、高雄美濃精功、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,提升農場知名度。</p>	<p>一、新竹場部與新豐鄉公所簽定綠美化維護契約,維護周邊景觀並促進地方發展;屏東分場公有建物提供里港信國社區行政委託,並於該建物辦理太陽光電案,113年完成建物屋頂增設工程,提供社區居民改善漏水及提供遮風擋雨之戶外集會場所,創造三好及促進地方和諧。</p> <p>二、本場農特產品展售中心除現場販售外,開拓臺北榮總等8家會屬機構之農特產品行銷,並規劃節慶禮盒,經拓展本年度中秋節禮盒訂購數量較去年同期成長11.26%,著有績效。</p>
五	<p>開放政府透明治理,優化機關管理創新。</p>	<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>一、訂定各項年度業務執行計畫、經營管理要點等,陳報輔導會核備,並納入本場內部控制制度中確實執行,滾動式管理,維持良好服務品質。</p> <p>二、本場持續辦理土地委託經營業務,截至113年12月底共計499案(面積916.797643公頃),占</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及有機農業認證之委營廠商，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>	<p>全場土地75%；持續辦理嘉義分場促參案招商作業，委託專業顧問公司協助並積極會同潛在投資人現勘；淡水富悅旅館促參案於113年3月11日雙方簽署本案契約增補同意書，同意延長經營期6年(至120年5月31日止)，持續依契約規定履約管理；另配合輔導會政策，適時於場務會議宣導政風業務，提醒同仁遵循法令。</p> <p>三、編列預算購置非陸製無人機，配合輔導會建置土地資訊系統進行資料建置管理，有效即時將巡查及委營督訪資料上傳建檔，並加入內政部「國土利用監測整合作業」；定期比對前後期衛星影像，即時掌握土地變異情形，提高土地巡查業務績效品質。</p> <p>四、定期委營督訪宣導相關事項，對已取得農漁產品產銷履歷及有機農業認證之委營廠商，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，以確保民眾農產食安健康。113年度12月底止，有機農業委營案計有14案，面積363.023397公頃，將持續推廣。</p>
--	--	---	---

六	掌握社經發展趨勢,專案規劃前瞻服務。	結合民間、機關或團體,建立機制,處理突發意外事件。	本場值日簿均備有鄰近警消機關、醫院、電信、水電行聯絡資訊,倘遇有突發狀況,以利提供周邊住民、榮民(眷)有需求時使用,除例行事項,倘發生重大危安事件時,依本場備勤作業規定及輔導會「災害防救應變及特殊事故緊急通報處理作業規定」、「處理陳情請願及群眾滋擾事件作業要點」及「強化本會重大突發事件協同應變處置作為」規定妥處與回報。
---	--------------------	---------------------------	--