

第一屆政府服務品質獎
參獎申請書


參獎類別：第一線服務機關

行政院國軍退除役官兵輔導委員會清境農場

中華民國 97 年 11 月

基本資料

機 關 名 稱	行政院國軍退 除役官兵輔導 委員會清境農 場	首 長	王有義	職 稱	場長
機 關 地 址	南投縣仁愛鄉大同村仁和路 170 號				
機 關 網 址	http://www.cingjing.gov.tw/				
預 算 員 額	編制人員： 9 人；約聘僱人員：96 人；共計：105 人				
總 預 算	180,099 千元 千元				
聯 絡 人	鍾佳齡	職 稱	業務員	電 話	049-2802222 分機 26
E - m a i l 位 址	vtcf@msl.gsn.gov.tw			傳 真	049-2801500
機關組織圖(清境農場機關組織圖如附件一)					

<div data-bbox="279 302 1321 990"></div>

註：如有附屬機關，請一併列出。

壹、為民服務業務現況簡介

一、沿革：

清境農場在日據時代為牧養馬匹而設立，行政院國軍退除役官兵輔導委員會於民國 49 年 7 月向南投縣政府價購所屬之霧社牧場，於民國 50 年 2 月 20 日正式成立，原名「見晴榮民農場」；前主任委員經國先生有感於此處「清新空氣任君取，境地優雅是仙居」，而於民國 56 年 10 月 1 日更名為「清境農場」，原面積 811 餘公頃，分別經撥交原住民保留地及土地放領後，目前轄管土地共計 569 筆，總面積 362.1483 公頃。現有職員 9 名、約聘僱員工 96 名。

清境農場原以安置輔導退除役官兵榮民及滇緬邊區撤退來台之義民從事農墾為主，民國 74-81 年次第完成清境國民賓館建築及擴建工程，79 年青青草原開放收費，遊客休閒中心及旅遊服務中心依序完工啟用，80-86 年土地逐步放領，輔導照顧之初步性任務告一段落，農場乃由生產型態轉型為經營觀光遊憩為主之休閒農牧場，目前更進一步發展生態旅遊。

二、自然（地理）環境：

場區座落於中橫支線台 14 甲省道霧社北端 8 公里處，海拔 1750 公尺，屬於中海拔闊針葉混合林帶，全年平均氣溫 25°C 左右，屬溫帶氣候，原生物種、種植作物及飼養動物均屬溫帶品種。

三、業務項目：

（一）生態旅遊：清境農場自 86 年起逐步收回委託耕作之農地，辦理植樹造林及生態復育等國土復育工作，目前依時序節氣不同有各種高山鳥類（如青背山雀、紅頭山雀等），蝴蝶（如大紅紋鳳蝶、曙鳳蝶等）、樹蛙（如莫氏及艾氏樹蛙等）及高山陸生螢火蟲出沒，並將壽山園生態區列入旅遊行程之中。

（二）休閒農業：清境農場直營業務計有國民賓館餐飲服務、青青草原遊憩區牧野體驗活動（區分為青青草原綿羊知性之旅系列活動、觀山牧區牧牛牧馬體驗之旅系列活動、壽山園自然生態情境之旅導覽活動三部分）；委託經營業務有旅遊服務中心、遊客休閒中心、小瑞士花園、茶文化推廣中心等。清境農場 97 年服務到場遊客人數 766,340 人次。

(三) 有機及精緻農業：管理牧區 76 公頃，以無公害污染之放牧型態飼養肉質甜美之安格斯肉牛及毛肉兼用種綿羊為主，計有牛 94 頭、綿羊 293 頭、山羊 15 頭；另推展有機農業，種植獼猴桃有機示範栽培 0.45 公頃，花卉委託經營 6.4 公頃，以種植香水百合及東亞蘭等為主。

(四) 輔導照顧榮、義民，促進清境社區經濟繁榮，協助榮義民成立「社區發展協會」推廣擺夷文化，輔導地區民宿業者成立「觀光發展促進會」，目前參加之民宿業計有 50 家，以共存共榮之精神協調聯繫，每年辦理各類行銷活動。

【為民服務現況概述】

一、服務理念：提供遊客「體驗高山牧情、樂活生態人生」的發展願景。

二、服務特色：

(一) 體貼遊客需求，滿足不同年齡層遊客不同面向之需求。

(二) 貼近時代變化的脈動，永遠不斷的檢討改進。

三、服務目標：提升服務品質國際化，除辦理員工服務禮儀教育訓練，並以 ISO 國際品質認證程序作業，執行各項服務業務。

四、具體作法：

(一) 營造人與自然融合之生態環境：

1、有機栽培管理：清境農場十五年前開始全面停用殺蟲劑及除草劑，研究利用生物性製劑除蟲及草食性動物除草，以獼猴桃園為示範指標。

2、餵食野生動物：研究自然餵食鳥類及松鼠，建立生物與人類親近關係。

3、辦理國土復育：

(1) 改造果園：設立生態園區，設立蝴蝶園、生態池及大自然劇場。

(2) 茶園混植造林—6 公頃茶園停止生產高山茶，介紹台灣傳統茶葉文化，茶樹疏伐，混植景觀樹種，如銀杏、櫻花，發展景觀造林。

(3) 自然復育—幼獅區菜地及勝光區果園以自然方式復育，觀察植物變化情形。

4、發展生態造林：

(1) 於壽山園生態區持續復育及種植誘鳥植物、蝶類食草及蜜源植物如

山櫻花、山桐子、鹽膚木、萬骨消、馬兜鈴等。

(2) 清除蔓生嚴重之外來種植物—如澤蘭、香澤蘭、桑露、牛筋草等。

5、推廣生態旅遊

(1) 編印生態旅遊導覽摺頁，提供遊客高山生態環境資訊。

(2) 設立自導性解說牌，將生態解說納入套裝遊程。

(二) 辦理節慶活動：

1、場慶奔羊節：突顯綿羊在清境農場的獨特風格，清境農場自民國90年起每年2月20日場慶辦理奔羊節活動，97年同時有奔羊攝影比賽及綿羊城堡命名活動。

2、植樹節：97年4月9日辦理2008「清境植樹趣」活動，以節能減碳為訴求，徵求志工植樹認養，共同為地球村盡一份棉薄之力。

3、清境一夏：讓暑期來場遊客留下更豐富之回憶，清境農場自90年起每年持續與「清境觀光發展促進會」辦理清境一夏活動，97年之主題為擺夷文化活動。

4、牛戀清境：清境農場紀念開場榮、義民之功勞，歷年榮民節辦理牛戀清境慶祝活動，於97年10月25日辦理「2008年牛戀清境暨慶祝第30屆榮民節」。

5、聖誕迎雪季及跨年晚會：歲末送舊迎新，清境農場近年與統一超商公司共同舉辦，活動有流行樂團表演、流行舞蹈表演等一系列趣味活動，與遊客同樂歡度佳節。

(三) 落實風險管理，維護遊客安全服務：

1、辦理公共意外責任險：為保障遊客權益，97年度將以往理賠金額「健保明細一半」改為健保明細全額。97年已申辦完成出險9件，理賠金額計155,861元，均獲家屬認同，有效消弭消費糾紛。

2、每月召開清境農場遊憩區安全檢討會議全年計12次。

3、本場經營管理與安全維護人員，每週五排定1名督導國民賓館、青青草原各項設施，並實施例行檢查及維護。

4、國民賓館96年4月26日通過ISO-9001國際品質專業認證，為

提供旅客更好的服務品質，97年6月27日無重大缺失完成複評，精進服務品質提升。

5、清境農場無償提供假日急診醫療站，95年5月27日落成啟用，醫療站為高山地區緊急醫療救護體系中重要的一環，提供仁愛鄉力行、發祥、紅香、翠巒等清境周圍部落緊急醫療的處理中繼站及做為大量傷病患處置的第一線，以彌補清境地區緊急醫療資源之不足，保障遊客安全及維護觀光遊憩品質，截至97年11月累計就診人數為909人次(居民370人次、遊客493人次、原住民9人次、榮民10人次、員工27人次)。

6、修訂「遊憩區公共安全管理及應變標準作業程序」。本於事先預防每月實施消防自主檢查，每半年與仁愛消防分隊實施自衛消防編組訓練，適時加強一線服務人員有關災害防救緊急救護人員在職訓練，俾提昇緊急防救技能。96年接受輔導會評鑑為農林機構觀光休閒遊憩區經營管理與安全維護督導，考評「優等」。

(四)辦理顧客滿意度調查：97年度全年平均分數為87.5分；遊客對住宿服務的滿意度，成長5.8%。對餐飲服務的滿意度，成長1.5%；對商品服務的滿意度，成長6.7%；對環境設施服務的滿意度，成長1.3%。

(五)社區互動(助)與服務：

1、主動提供假日醫療救護站旁土地成立仁愛消防隊清境分隊，維護民眾生命財產安全。

2、榮民服務：本場配合辦理榮民遺孤認養，97年度內共計捐助認養金51人次，認養金額43,500元。

3、保障原住民工作權：優先雇用地原住民。本場原住民員工計賓館有14員、草原14員、場部2員合計30員，占全場員工31%，落實政府體貼照顧弱勢政策。

4、清境一夏活動規劃春陽部落媽媽及青少年表演原住民舞蹈。

5、邀請部落唱詩班參與聖誕節活動聖歌禮讚。

6、每年辦理聖誕活動義賣，所得全數捐給世界展望會做為扶助弱勢原住民同胞之資源。

7、從清境一夏風車節活動盈餘提撥及跨年晚會活動義賣所得捐助

仁愛鄉各國中小學學童營養午餐經費。

8、結合榮民文物館及博望新村文史陳列室成為新清境八景，並整合區內特色民宿。

9、配合仁愛鄉公所霧社文化季免費提供活動場地。

10、免費提供場地協助仁愛鄉農會舉辦農特產品展售會。

11、設籍仁愛鄉民入青青草原參觀只收取 10 元保險之費用，具體回饋鄉親。

12、9 月 13-14 日辛樂克颱風災害期間救助三戶社區貧困榮民至國民賓館妥適安置並照顧，另安置到場記者媒體朋友 20 餘人提供護場所，以保障渠等安全。

貳、提升為民服務品質績效

一、便民標準服務

(一) 機關形象

1. 服務場所便利性

1-1. 洽公環境適切程度

1-1-1. 機關洽公環境滿意度

1.1.1 環境整潔及綠美化：民眾對於機關整體洽公環境的滿意度為 88.26%（清境農場自行設計之間卷係根據 PZB 模式設計，經過問卷預試與修正而完成問卷，訪問區域包括草原、賓館、休閒中心及小瑞士花園，97 年度共訪問 1055 位遊客，回收有效問卷 715 份）。

一、環境綠美化及景觀特色：

(一) 清境農場保留未開發原生樹林約占總面積 50%，已開發之遊憩空間區分為景觀區、生態區、花卉區及牧草地，植被覆蓋達 99% 以上；步道採用透水材料如植草磚，或較軟性之枕木及木棧道；各項建設逐步變更為與環境相融合之建材。

(二) 清境農場場區種植花卉以多年生植物為主，四季草花為輔，依四季更迭不同花卉依時序綻放：國民賓館植栽每季更新，

不論是涼風夏夜或是寒夜星空，花牆配搭之迷你露天劇場，是遊客偕伴聆聽吟唱最愛處所。

(三) 辦理植樹節及淨山活動 2 次：

1、97 年植樹節持續辦理植樹活動及第一次淨山，招募志工一百餘人種植山櫻花，另由統一超商捐贈 250 株特殊品種櫻花，由該公司員工認養栽植，打造由國民賓館至觀山牧區綿延 1.5 公里之山櫻花道。

2、每年 9 月世界清潔日，招募志工辦理第 2 次淨山活動，清理省道公路兩側、村落步道及區內各公共空間死角，還原清境之面貌。

二、環境整潔及垃圾分類資源回收：

(一) 每日派員清理青青草原垃圾 3 次，垃圾分類每年減量 10 公噸，資源回收分類後，無償交付南投縣仁愛鄉清潔隊，蒙該隊同意免費清運本場垃圾。

(二) 農場(含國民賓館、青青草原、場部)設置工務班 9 人，壽山園生態區設置園藝班 5 人，負責公共空間環境維護：

1. 全年除草 12 次、植栽修剪 12 次、施肥 6 次、植栽補植 10 次、病蟲害防治 6 次。

2. 每日例行清潔全區停車場、公廁、步道、省道公路等公共空間，及清理垃圾桶，做垃圾清運及分類工作。

3. 每日(週)檢查植草磚步道、木棧道、涼亭、扶手、解說牌等各項設施，遇有損壞或故障立即進行維修，維持功能正常，防止遊客受傷。

三、清淨家園：每月第一週星期五動員全體工作同仁依劃分之責任區分組執行環境清潔工作，並同時檢查委託經營廠商之營業區域環境，不合格者去函糾正，截至 97 年 11 月份止共計辦理 11 次。

1.1.2 服務識別便利性：

(一) 國民賓館設置 24 小時全方位服務中心：

1. 服務人員著制服並配帶雙語名牌，主動親切協助導引遊客及服務洽公民眾。

2. 提供旅遊諮詢，包含旅遊動線、交通指引、推薦行程、優惠

折扣、清境特色介紹、遊憩景觀據點等訊息。

3. 印製中、英、日語觀光簡介摺頁 DM(5 萬張)、雙語導覽 DVD(2 式)、房價表、菜單(3 式)等。

4. 賓館全館設置 132 面樓層房間指示牌。

(二) 國民賓館服務項目計有：

1. 住房、訂房登記：97 年平均住房率 41.52% 較 96 年平均住房率 40.87% 增加 0.65%。

2. 行李寄放或失物招領：97 年度失物招領件數 36 件。

3. 合辦農牧產品及行銷推廣活動：97 年 9 月 12 日辦理中秋節珍豬品嚐會，蒙中央畜產會、南投縣養豬協會共襄盛舉，計 150 人參加活動。

4. 提供會議室借用：為推廣文化產業，免費提供霧社文化季場地及會議室，計辦理 1 場次，有 200 人參加。

5. 各項公務接待服務：

(1) 97 年 5 月 7 日辦理交通部觀光局「久久合歡」高山婚禮活動，計 100 對新人及親友 150 人參加。

(2) 7 月 7 日接待邵琪偉局長帶領「大陸居民赴台旅遊首發交流考察團」，計 31 人來訪。

(3) 8 月 26 日接待台灣茶協會舉辦「第五屆海峽兩岸茶業學術研討會」等。

(4) 7 月 5-6 日接待法務部政風班、普考班參訪，計 72 人來訪。

(5) 7 月 17 日農委會防檢局假農場舉辦「全國草食動物聯繫會報」，計 180 人參加。

(三) 陸續於明顯及轉彎處建置 617 面雙語導覽、解說、警示等牌幟，提供遊客無障礙、便利及安全之資訊。

1.1.3 服務動線：

一、妥適之服務動線：

(一) 國民賓館服務櫃檯設於入口右側，以大廳為中心向週邊配置各項主要服務設施(如咖啡座、紀念品店、餐廳、文物館、洗手間及戶外表演台)。

(二) 97 年重新整修賓館大廳，提供更寬敞且多功能之迎賓空

間。

(三) 清境農場設置人行地下道 3 座、人車分道步道 1,500 公尺，串聯各遊憩據點，於公路邊設置停車場標示牌(標示編號、方向及停車場間之距離)，動線導引清楚，便利遊客之遊覽。

(四) 停車場停車格清楚標示大小車，並依行車習慣於地面劃設方向指標，假日指派專人指揮引導，頗獲民眾好評。

(五) 清境農場為改善交通及服務，洽商南投客運假日期間開闢遊客休閒中心至青青草原接駁專車，以疏解假日交通擁塞情形，97 年累計服務 766,340 人次。

1-2. 服務設施合宜程度

1-2-1. 機關服務設施妥適完備

2.1.1 核心設施：

一、核心設施：

(一) 國民賓館為清境地區唯一合法旅館：含雲南民族風格之套房 135 間，中、西及擺夷特色餐廳，特產部販售牛羊文化元素商品、擺夷人文飾品、生態商品等。

(二) 草原遊憩區包含青青草原、觀山牧區及壽山園生態區，分別設置 3 座表演劇場，共可容納約 6,000 人，演出包括綿羊秀、逗牛秀及大自然劇場，提供農場牛、羊、狗等動物表演及原生動植物生態解說之用，提供多元化之休憩體驗。

1. 涼亭 9 座

2. 步道 1500 公尺

3. 公廁 4 座

4. 停車場 5 座

(三) 遊客休閒中心：提供遊客休憩空間，設置 7-11、星巴克咖啡等餐飲服務。

(四) 小瑞士花園：97 年 8 月委由統一超商公司經營，目前進行內部改裝整修，預定裝修為歐洲童話風格的小瑞士花園。

(五) 旅遊服務中心：提供遊客旅遊、交通資訊、特產品及餐飲等服務。

(六) 清境農場與地方政府合作成立假日緊急救護站的建置，並

商請埔里基督教醫院及埔里榮民醫院等 6 家地區醫院聯合規劃假日緊急醫療服務，提供來訪遊客緊急醫護，97 年截至 11 月底止共服務 909 人次。另協調給予清境地區民眾就醫免掛號費之優惠，行政院衛生署評估績效良好，97 年持續辦理。

(七) 改善本場無障礙設施，便於殘障人士旅遊動線：

1. 國民賓館、青青草原、旅遊服務中心、小瑞士花園、遊客休閒中心共設置無障礙設施 8 處。
2. 為提供殘障民眾觀賞高山壯闊美景，青青草原北端入口至柳杉服務區設置無障礙木棧道總長 100 公尺。
3. 國民賓館、青青草原、旅遊服務中心、小瑞士花園、遊客休閒中心增設無障礙專用廁所 8 處，便利行動不便的遊客使用。

(八) 功能齊全之服務設施：

1. 清境農場全區女廁數量多於男廁之貼心設計 (2:1)。
2. 國民賓館大廳擺置沙發桌椅、電漿電視、報架與雜誌架、志工服務檯(含書寫檯)、飲水機、接待室。
3. 老弱婦孺貼心服務設施：櫃檯配置老花眼鏡、設置哺乳室，98 年度計畫設置無障礙專用電梯，現以志工服務方式引導帶領行動不便遊客，並安排在一樓客房，以方便遊客出入。

(九) 國民賓館每日定時巡查，提供舒適優質的住宿服務：

1. 房務整理及檢查：房務整理完成後，由領班逐間檢查，賓館主任及經理另行隨機抽查。
2. 餐廳廚房清潔與安全檢查：中、西餐廚房每日實施 HACCP 自主檢查，營業後進行全面清洗，碗盤餐具用後立即以洗碗機熱水清洗後烘乾，連續 3 年獲南投縣衛生局評鑑「優等」。
3. 公廁清潔及檢查：律定公廁每日清洗 3 次，假日隨時機動清洗，管理幹部不定時檢查。

(十) 清境農場場部安全督導檢查：場部員工排班，每週督導檢查賓館及草原設施安全及清潔維護管理(觀光行政組負責賓館、產銷輔導組負責草原)，所列缺失均簽陳首長，及列入改善追蹤，並於次月安全督導會報提報執行改善情形。

(十一) 節能減碳設施及工作：

1. 工程整修拆除之廢料，自行整理回收再利用，可用之材料由

農場青青草原設置工務班，用於園區之修繕工作，落實資源再利用。

2. 委託經營之遊客休閒中心亦自行辦理垃圾分類工作。

3. 雨水回收系統，預估全年節約 3,300 噸用水：賓館設置雨水回收系統，包括集水井、過濾淨水設備、加壓馬達、蓄水池及水景區，以水循環方式，充分運用收集之雨水於水景水瀑、植栽灌溉、公廁沖洗等。

4. 青青草原表演台屋頂設置太陽能光電板，提供表演活動全部電力，剩餘電力回饋給台電公司。

2.1.2 一般設施：

一、一般設施：

(一) 於每一服務櫃檯或售票窗口設置資料架，擺放旅遊 DM、房型簡介、房價表、公車時刻表。另設置公告欄，提供各項服務及活動資訊暨宣導資料。

(二) 設置團體與個人售票亭及入園出入口，便捷團體迅速購票減少等候入園時間。

(三) 國民賓館大廳設置飲水機，側門設置卡式及投幣式公用電話，辦公室(於櫃檯旁)備用電腦及影印機隨時提供遊客免費使用。

(四) 國民賓館全館安裝 13 部無線基地台，青青草原商請中華電信公司於綿羊堡裝設無線網路發射站，提供本場各服務區約 80% 以上之覆蓋率，遊客自備筆記型電腦或 PDA 即可在場區無線上網，無限暢快。

(五) 為提供遊客夜間行的便利，協調南投縣仁愛鄉公所設置旅遊服務中心至國民賓館間木棧道之夜間照明設施，提供遊客夜間賞景及行的安全。

(六) 為便利來場遊客，商請國道公路局設置國道三號觀光指示標誌共 6 面。

二、污水處理系統：每日由廠商派駐技術人員實施污廢水廠操作，本場指派水電人員協助處理廢污水處理廠操作維護並督導。97 年度飲用水質送樣檢驗 2 次，硝酸鹽氮、砷、大腸桿菌群經檢測後，均於標準值範圍，保障旅客安全，為環境作為貢

獻心力。

三、各項安全設備定期檢驗：

- 1、機電公司（電氣技術團體）定期每六個月檢測用電設備，配電盤測試，確保用電安全及正常運作。
2. 每週實施發電機安全檢查，以確保機電系統維持正常狀態。
3. 委託鍋爐安全技術團體每月檢測設備，確保熱水爐安全及正常運作。
4. 每週實施消防安全檢查，以確保消防設備保持堪用狀態。
5. 定期實施建築物公共安全檢查。

2. 服務行為友善性與專業性

2-1. 服務親和程度

2-1-1. 洽公服務禮儀滿意度

一、截至 97 年 11 月份止遊客對農場人員服務滿意度達滿意以上者佔 89.97%（清境農場自行設計之問卷係根據 PZB 模式設計，經過問卷預試與修正而完成問卷，訪問區域包括草原、賓館、休閒中心及小瑞士花園，97 年度共訪問 1055 位遊客，回收有效問卷 715 份）。

二、國民賓館訂房、餐廳及特產部櫃檯暨草原 5 個售票亭服務人員，主動招呼問候遊客，詳細介紹其能提供之服務，以及處理遊客臨時服務需求。

三、農場員工主動與遊客打招呼及介紹農場歷史與休憩內容，並視遊客需要給予必要之引導或方向指引。

四、青青草原考量遊客安全主動以圖像公告清境農場服務人員服裝形式，不定時以廣播提醒遊客「勿乘騎綿羊」、「勿行走陡坡」，以避免遊客意外受傷，主動派員巡查園區宣導遊客注意安全或勸導遊客勿行走危險區域。

五、農場依 97 年度志工年度計畫，分別於 3 月 27 日至 28 日及 10 月 13 日至 15 日辦理志工解說訓練課程，藉以加強志工、員工之解說能力，課程內容相關於農場自然生態、人文歷史、地質、導覽技巧、慶祝活動及基本急救訓練等，以利志工實務學習解說技巧。

六、志工定點解說服務 3 處（賓館大廳設置志工服務區）總計

服務遊客累計 47,856 人次，帶隊解說 62 團累計 4,671 人次；接待各機關團體到訪之專案簡報與導覽服務，97 年度內共服務 144 團體，12,760 人次。

七、各級幹部經常赴服務現場落實走動式管理，特別於人潮眾多時主動投入走動式服務、採不定時、不定點方式實施走動式導覽與解說服務，主動親切服務遊客，協助處理各項導引作為。

2-1-2. 電話禮貌測試績效

一、輔導會每月不定時實施電話禮貌測試，本場接受輔導會 97 年「電話接聽禮貌測試」成效統計，本場受測等第，1 月份為「甲」等，2 月份為「甲」等，3 月份為「優」等，4 月份為「甲」等，5 月份為「甲」等，6 月份為「優」等，7 月份為「甲」等，8 月份為「甲」等，9 月份為「優」等。本場受施測結果 1、2、4、5、7、8 月份評分為甲等，其餘各月份均獲評為優等。

二、清境農場值日人員每週對賓館及草原員工測試電話禮貌，並作成紀錄，每月發布考核結果，以督促各部門服務人員，養成良好的電話接聽禮貌習慣。自行辦理電話禮貌測試截至 97 年 11 月份止共計施測 142 次，平均分數 90.4 分（1 月電話服務禮貌測試共施測 10 次，施測得分為 82.4 分，施測成績為「甲等」。2 月電話服務禮貌測試共施測 12 次，平均施測分數為 91 分，成績為「優等」。3 月電話服務禮貌測試共施測 20 次，平均施測分數為 91 分，成績為「優等」。4 月電話服務禮貌測試共施測 12 次，平均施測分數為 92.46 分，成績為「優等」。5 月電話服務禮貌測試共施測 16 次，平均施測分數為 92 分，成績為「優等」。6 月電話服務禮貌測試共施測 20 次，平均施測分數為 91.52 分，成績為「優等」。7 月電話服務禮貌測試共施測 13 次，平均施測分數為 91.15 分，成績為「優等」。8 月電話服務禮貌測試共施測 15 次，平均施測分數為 90.96 分，成績為「優等」。9 月電話服務禮貌測試共施測 9 次，平均施測分數為 90.77 分，成績為「優等」。10 月電話服務禮貌測試共施測 15 次，平均施測分數為 91.1 分，成績為「優等」)；截至 97 年 11 月份止，本場自行施測結果僅 1 月份評分為甲等，其餘各月份均獲評為優等，比較 96 年度有大幅進步。

2-2. 服務可勝任程度

2-2-1. 服務人員問題回應正確率

服務人員問題回應正確率 89.97% (清境農場自行設計之問卷係根據 PZB 模式設計, 經過問卷預試與修正而完成問卷, 訪問區域包括草原、賓館、休閒中心及小瑞士花園, 97 年度共訪問 1055 位遊客, 回收有效問卷 715 份)。

一、回應品質 Q & A (網址: <http://www.cingjing.gov.tw/service/index.php>)

(一) Q1: 如何自行搭車至清境農場?

A: 台北地區: 由台北國光、豐榮、尊龍等客運車站→埔里→換南投客運往松崗、翠峰至清境農場(車行約 5 小時)

高雄地區: 由高雄國光客運→台中。再由台中搭國光客運至埔里→換南投客運往松崗、翠峰至清境農場(車行約 5 小時 20 分)。中南客運高雄→埔里高雄→斗南→斗六→竹山→南投→草屯→埔里、換南投客運往松崗、翠峰至清境農場(全長 315 公里, 車行約 5 小時)。

回程: 總達客運埔里→高雄埔里至斗南段行駛台 3 線, 全程為 281.9 公里, 行駛時間約為 4 小時 10 分。

其他地區: 可乘火車或汽車至台中, 由台中搭國光客運至埔里→換南投客運往松崗、翠峰至清境農場(全長 90 公里, 車行約 2 小時 15 分)。

(二) Q2: 中式餐廳是否要先訂位?

A: 中式餐廳一般是不用定位, 不過您若假日遊客較多時事先預定用餐時間可節省上菜等候, 也較方便。

(三) Q3: 清境農場有地方可以露營嗎? 露營區需要預定嗎? 有無衛浴設備?

A: 本場有兩處可露營, 小瑞士花園聯絡電話: 049-280-1988 及幼獅露營區聯絡電話: 049-280-1855。平日無需預定, 假日建議事先預定, 兩處皆有衛浴設備。

(四) Q4: 農場是否提供導覽解說?

A: 本場有提供專人服務有志工帶團導覽解說, 但需事先預約, 相關詳細內容可洽本場國民賓館櫃檯處 TEL: 049-2802748。

(五) Q5: 如果下雨, 羊毛秀是否會取消?

A：表演日如遇小雨仍照常表演，如果天氣惡劣情況時，將於現場公告停止表演。

(六) Q6：如何自行開車至清境農場？

A：開車北上：

中山高北上：

中山高速公路→雲林系統交流道(244k)→國 78 號道(向東)→古坑系統交流道→中二高北上(二高 269k)→草屯交流道(中二高 217k)→台 14 線右轉→草屯→埔里→霧社(轉台 14 甲)→清境農場(草屯至清境全程 80 公里，車行約 1 時 30 分)

二高北上：

中二高→草屯交流道(217k)→台 14 線右轉→草屯→埔里→霧社(轉台 14 甲)→清境農場(草屯至清境全程 80 公里，車行約 1 小時 30 分)

開車南下：

中山高南下：

中山高速公路→彰化系統交流道(196k)→轉中二高南下→草屯交流道→台 14 線左轉→草屯→埔里→霧社(轉台 14 甲)→清境農場(草屯至清境全程 80 公里，車行約 1 時 30 分)

二高南下：

中二高→草屯交流道(217k)→台 14 線左轉→草屯→埔里→霧社(轉台 14 甲)→清境農場(草屯至清境全程 80 公里，車行約 1 小時 30 分)

(七) Q7：國民賓館的餐廳名稱及聯絡電話？

A：清境農場國民賓館附設中餐廳提供中式餐飲、牛排館提供安格斯肉牛的排餐、阿詩瑪餐廳提供簡餐及小火鍋服務，電話：049-2802748-9。

(八) Q8：若是有小小朋友住宿，有嬰兒車提供嗎？

A：目前本場附設的國民賓館，備有嬰兒車提供給帶有嬰兒的旅客使用。

(九) Q9：請問綿羊秀的時間有幾場？

A：青青草原綿羊秀表演時間每週星期六、日早上 09:30、下午 14:30 各 1 場次，遇寒暑假、連續假及國定假日早上 09:30、下

午 14:30，週三固定休演。

(十) Q10：青青草原入口之間是否有接駁車？

A：青青草原有上下兩個入口，每週六、日上午 8 時起至下午 16:30 分，南投客運接駁車由遊客休閒中心(7-11)停車場發車，行經青青草原南票亭到達青青草原北端停車場後返回，票價為每人 15 元。

(十一) Q11：清境農場可以使用「國民旅遊卡」嗎？

A：清境農場國民賓館為國民旅遊卡特約商店，凡住宿（附青青草原及小瑞士花園門票）用餐、購買紀念品均可使用國民旅遊卡。

(十二) Q12：露營食材需自備嗎？

A：一般遊客露營所需野炊烤肉食材需請自備，但 30 人以上團體辦理烤肉營火晚會本場可代辦相關材料，包含烤全豬全羊。

(十三) Q13：青青草原、小瑞士花園的門票，是要一項購買一張，還是全部的活動只要購買一張就可以？

A：凡是住宿本場國民賓館均附贈青青草原、小瑞士花園二處的門票不需另購，而非住宿本場國民賓館遊客請分別洽該二處票口購買門票。

(十四) Q14：請問到清境是否有接駁車？

A：您可以至埔里搭乘南投客運，往松崗或翠峯的班次即可到達清境。

(十五) Q15：請問如果是非假日的時候去到青青草原，羊群會放出來與遊客接觸嗎？

A：非假日的時候到青青草原，如果天氣好的話，羊群是會放出來與遊客接觸的。

二、擴大推動假日門市遊客問題處理機制，凡遊客來電洽詢旅遊資訊或請求協助事項，由接話服務人員單一窗口處理後，當下能回覆者，給予正確詳實之答覆，涉及其他部門或人員之業務者，亦協助洽詢或會辦後，由同一服務人員答覆。

3. 服務行銷有效性

3-1. 施政宣導有效程度

3-1-1. 促進民眾瞭解施政及服務內容績效

- 一、網站公告清境農場「為民服務白皮書」主動公佈於本場網站「認識清境」欄項內之「發展沿革」，內容有「前言」、「組織」、「我們的任務」、「服務目標」、「服務措施」、「服務標準」、「革新做法」及「對民眾的承諾」等。
- 二、辦理全國公廁清潔管理檢查方案，每日實施公廁清潔維護檢查。
- 三、重視兩性平權，97年僱用女性員工比例占49%。
- 四、推動節能減碳政策，自97年7月1日起，以96年同期用量為基準，以省電10%、省油10%、省水20%、省紙30%為目標，每月提報績效，97年使用694,934度電較96年824,065度電，減少用電度數-15.67%；97年使用油量66,399.9公升較96年使用油量80,510.7公升，減少油量-17.53%。
- 五、辦理清淨家園全民運動執行計畫，實施每月第1週星期五辦公環境大掃除1次，全年累計辦理11次。
- 六、每年邀請專家學者蒞場辦理1次消費者保護講座，以宣導員工重視消費者權益。
- 七、97年度綠色採購目標85%，清境農場97年採購一類指定環保產品比例91%，已達成年度目標值。
- 八、青年政策：鼓勵員工發揮創意及熱情，藉由參與青年政策過程的彼此對話與溝通中，從社區事務的協商，逐漸提升到國家公共政策的討論，甚至到國際公民社會的參與，讓青年的智慧與創意在公共領域發光發亮，並希望青年朋友們能先做好準備，承接未來國家發展的重責大任。
- 九、辦理國土復育政策：依據97年度國土復育計畫分年目標，收回農作菜地3.185公頃、水蜜桃園0.896公頃等採自然復育方式經營，並加強執行撫育工作，茶園轉型經營，茶園撫育銀杏林撫育6公頃，茶園茶樹疏伐，混植銀杏及烏心石、青剛櫟等生態樹種、造林，漸次整理壽山園生態區雜亂景觀、補植造林缺株、餵食野鳥及松鼠復育野生動植物，為推動生態旅遊，開辦大自然劇場生態解說活動每日定點定時以拍攝實體與遊客互動，辦理野生動植物復育及觀山牧區造林等工作塑造生態景觀，達成國土復育執行績效。

十、97 年度舉辦 6 項大型活動，獲媒體報導 44 次。

1. 97 年 2 月 20 日辦理場慶奔羊節活動，宣達農場與社區緊密結合，勇往直前，繁榮地方，推廣休閒農場及生態旅遊，達到觀光客倍增之目的。

2. 97 年 4 月 9 日舉辦「2008 全民植樹清境植樹趣」活動，栽植櫻花成樹 250 株、山櫻花苗 2000 株、扁柏苗 500 株，參與之本場、統一超商員工及志工等約共 160 餘人，宣導國土復育方案及推廣有機農法，採行無毒栽培，發展有機農業，保障消費者安全，並為地球減碳盡一份力量。

3. 97 年 7 月 1 日至 8 月 31 日辦理「2008 清境一夏~擺夷風情系列活動」，本年度提供每位入園遊客 6 種商品折扣卷，以「對抗通膨最 IN 玩法」為訴求，宣達政府對抗高油價、高通膨，推廣平價旅遊，照顧一般民眾休閒生活之理念。

4. 97 年 10 月 13 日至 10 月 19 日辦理「擺夷火把節」，協助清境地區滇緬義民弱勢族群，保存其固有文化及習俗。

5. 97 年 10 月 25 日慶祝榮民節辦理「牛戀清境」活動，持續輔導會關懷照顧榮民之使命，發揚早期榮民開發台灣堅苦卓絕之精神，並融合榮民弟兄與社會一般民眾之感情。

6. 97 年 12 月 31 日辦理跨年晚會活動，翌日清晨辦理元旦升旗典禮，展現政府率領民眾除舊佈新並凝聚民心士氣。

十一、配合重要節日推出優惠專案 16 次（母親節、軍人節、榮民節等），及提供南投縣仁愛鄉民、殘障弱勢族群及榮民等門票優惠，展現親民愛民，敦親睦鄰之理念。

十二、提供遊客 Long Stay 方案及自備用品住宿優惠方案，共同響應節能減碳政策。

十三、網路資訊揭露：截至 97 年 11 月份網站提供最新訊息共計 45 筆，包含更新賓館房價、房型照片變更、優惠新訊、定期活動訊息公佈，並發佈每月活動之內容時程及臨時變動之最新訊息。

十四、參與 2008 台北春季旅展（97 年 3 月 28-31 日，共銷售聯合住宿券 972 本）、2008 高雄國際旅展（97 年 5 月 1-4 日，共銷售聯合住宿券 1,239 本）、2008 台北國際旅展（97 年 10 月 31

日-11月4日，共銷售聯合住宿券1,687本)共3場次累計銷售聯合住宿券3,898本，印製中文版觀光摺頁40,000份，英文摺頁10,000份，預計簡體版印製10,000份，與政府共同推展台灣觀光。

十五、國民賓館櫃檯設置精美告示牌，公告當日綿羊秀表演、逗牛秀表演、馬術秀表演、阿里山王子演唱及相關活動之即時資訊。

十六、特約優惠方案之簽訂：與公務人員福利委員會及青輔會「國際青年旅棧」簽約，提供全國公務員優惠住宿及餐飲服務，及國外青年親善服務。

(二) 服務流程

1. 服務流程便捷性

1-1. 單一窗口服務全功能程度

1-1-1. 單一窗口服務全功能化執行績效

以清境農場觀光遊憩區服務性質，各別說明各部門負責單一窗口服務全功能化執行績效：

一、國民賓館服務中心全功能化執行績效：遊客在此窗口可一次辦理訂房、訂餐、多媒體會議室預約使用、保健設施免費使用(輪椅及嬰兒推車)之服務。

1. 設置訂房專線，配置2位專責接聽遊客訂房、訂餐及旅遊、交通等相關資訊之諮詢。

2. 國民賓館櫃檯24小時服務，配置2~4人受理遊客一切旅遊需求服務。

3. 提供網路訂房共1,326筆，成交金額5,276,030元，解決遊客遠距便捷之訂房服務；建置顧客資料系統共計8,860人次。

二、青青草原售票亭服務全功能化執行績效：草原設有南北票亭、觀山牧區等4處票口，提供遊客訂房、購票、諮詢、服務等功能，落實「單一窗口全功能櫃台」，以達成簡政、便民之目標。

三、清境農場值日室服務全功能化執行績效：設置遊客意見服務專線，律定值日人員專責24小時接聽回應處理。

四、遊客休閒中心、旅遊服務中心服務全功能化執行績效：設

置遊客服務櫃檯專責處理遊客所有需要。

五、假日門市通報為解決重大節日（如春節）旅遊人潮之交通疏導及重大事件應變處理機制，透過通報系統即時因應改善。

（一）透過媒體報導、清境農場資訊網站及旅遊摺頁加強宣傳，加強「假日門市」之功能。

（二）每月確實反映「假日門市」客服中心通報紀錄彙整表，並按時報會；藉以提供相關服務加強之參考與改善依據。

（三）律定假日值班人員或青青草原、國民賓館服務人員，接獲遊客反映情事，應立即處理。

六、成立行銷小組，專責辦理全場接待公關業務：旅行社接洽、團體接待、綿羊秀申請、場地拍攝借用、媒體採訪、團體優惠申辦、與週邊社區敦親睦鄰、機關互動關係維持。截至 97 年 11 月份團體申請綿羊秀加演共有 27 個團體累計 8,586 人次。

七、設置專人辦理區內榮義民輔導與服務：遺孤認養 51 人次 43,500 元、主動訪視並提供協助 213 人次。協助反映榮民協助需求或聯繫 54 件，法律案件協助 1 件。配合埔里榮民醫院對區域之獨居榮民與重點照護對象實施居家照護 21 人次。

八、設置專人辦理遊憩區交通、安全、環境維持及緊急應變與救護業務。

1-2. 申辦案件時間縮短程度

1-2-1. 縮短處理時間比例

以清境農場觀光遊憩區服務性質，經評估本項執行績效成長空間有限，執行情形如說明：

一、假日緊急醫療站：本場無償提供房舍建立清境假日緊急醫療救護站，提供南投縣仁愛鄉力行、發祥、紅香、翠巒等清境周圍部落緊急醫療的處理站及做為意外事件大量傷病患處置第一線，以彌補清境地區緊急醫療資源之不足，更提供清境農場附近居民就醫更便捷的選擇，97 年累計就醫門診服務 909 人次。

二、草原分散設置 5 處售票亭可縮短遊客購票，依遊客泊車入園地點不同，於最近之售票亭購票入園，可縮短遊客購票行程及時間；團體並可透過事前聯繫，由行銷小組專人協助購票，

減少等候時間。

三、國民賓館運用志工服務，依照賓館服務作業 ISO 程序書，簡化各項作業程序，引導遊客，縮短遊客進（退）房、用餐、購物等候時間，97 年度全年累計服務 47,856 人次。

四、機動服務機制：假日尖峰時段遊客集中時，靈活調度其他部門人力支援：草原綿羊秀前人力集中於售票亭，表演時集中於表演場，散場後集中清潔維護工作；賓館用餐時段集中人力於餐廳，下午遊客進住時段集中於櫃檯，並運用工讀生因應尖峰時段之服務需求。

五、前台作業系統的建置：為縮短服務流程減少遊客等候及受服務時間，本場 97 年度計劃建置前台作業系統，期透過資訊化簡化服務流程，提升服務品質。

六、97 年度網路訂房共 1,326 筆，成交金額 5,276,030 元：運用網路訂房系統，遊客可遠距完成訂房及金流交易，提供便捷且快速之服務。

1-3. 申辦案件檢附書證謄本減量程度

1-3-1. 申辦人檢附書證謄本便利度

以清境農場觀光遊憩區服務性質，經評估申辦案件無須檢附書證謄本及已提供免書證謄本服務，執行情形如說明：

一、清境農場各項服務約 95%無須填寫申請表單，可透過網路、電話、傳真、電子信箱或臨櫃洽辦，僅客房入住基於法令規定需填寫基本資料，年度內共有 8,860 份。

二、遊客預訂消費時，主動先行傳遞服務內容、房型或菜單予遊客，並電話說明各項商品內容與特色，確認後由服務人員登載即完成預約，無須遊客填寫申請表格，97 年度內服務 1,326 筆，金額 5,276,030 元。

三、遊客訂房或訂餐後至前來消費期間，主動確認 2 次以上，遇天然災害不可抗力情形時，亦由訂房人員逐一通知遊客另排行程或取消，年度共確認 270 次。

四、青青草原入園遊客因故出園欲再次入園者，只要於出園時於手臂蓋綿羊章，即可於任何入口出示再進入。

五、賓館住宿旅客均附贈早餐、青青草原及小瑞士花園門票，旅客可持票逕往用餐或入園，貼切且方便，年 97 度內已配發 47,856 張。

六、團體申請綿羊秀加演時，只要以電話或網路查詢，即由本場行銷小組主動聯繫簽會其他組室確認可以表演後，電話通知，無須遊客填寫申請書表，97 年度內受理 27 團體辦理 8,586 人次。

七、遊客持聯合住宿卷(有 7 個販售單位)消費時，只要電話告知票卷流水號及欲進住日期，即完成訂房程序，入住當日只要持票即可進住，無須任何書面申請，97 年度內共計 36 人次完成預訂。

1-3-2. 使用跨機關電子閘門認證辦理案件數成長率

以清境農場觀光遊憩區服務性質，經評估毋須使用電子閘門或跨機關認證服務，詳細執行情形如說明：

一、截至 97 年度 11 月份止共 1,326 筆（96 年度線上訂房 715 筆，平均每月 59.5 筆），平均每月 120.5 筆，單月平均增加 61 筆，成長率 102.5%。

二、網路會員專區累計共 579 筆會員，平均每月增加 28 筆，較 96 年之 233 筆增加 148%。

三、採購案件 28 件，全數採電子領標，且除重大工程外均免費領取。

2. 服務流程透明度

2-1. 案件處理流程查詢公開程度

2-1-1. 提供案件承辦資訊種類

一、清境農場網站提供訂房、訂餐、多媒體會議室預約、旅遊諮訊等服務專線，主動告知遊客處理程序。

二、商品價格標示透明化：清境農場各項消費價格均透過各種管道向民眾清楚揭示：

(一)遊憩區各售票亭製作有門票價格標示牌。

(二)國民賓館於大廳以燈箱標示各房型及價格。

(三)國民賓館服務中心提供房價表；各餐廳提供菜單明細表置放於櫃檯，內容包括菜單、價格及相關服務內容；客房內放置

服務手冊，內容除有旅遊資訊外，包括房價表及菜單簡介。

(四)賓館及遊憩區內各特產店販售之商品，除依商品標示法規定標示成分內容外，亦清楚標示價格。

三、於網站公告綿羊秀加演申請規定及生態導覽解說服務之預約方式，年度內共有 27 件綿羊秀申請、62 件生態導覽預約，總計 13,257 人次。

四、於網站詳實公告綿羊秀、逗牛秀及大自然生態體驗之表演時間，暨表演內容與地點。

五、清境農場網站提供草原遊憩區開放營業時間、交通地圖、接駁車、氣象資訊、表演時間、遊憩內容、辦理活動內容、購買特產品、門票及房價價目表等資訊公開查訊服務（網站首頁 <http://www.cingjing.gov.tw/>）。

2-1-2. 提供案件查詢管道種類

一、清境農場網站設置「首長信箱」（網址：<http://www.cingjing.gov.tw/mail/index.php>），並提供民眾「查詢信件處理」情形功能，便利民眾使用，年度內妥適處理 35 件。

二、清境農場網站設有留言討論區及客服信箱—供民眾意見反映及陳情，針對遊客所提意見立即回覆，97 年度留言討論回覆 198 則，平均回覆時間僅 1.5 日；97 年度處理計 136 則遊客反映、妥適處理遊客抱怨 11 則，具體可行者，研議辦理（如房間太暗、早餐菜色應多樣化、西餐內容…等）。

三、清境農場網站提供訂房、訂餐、多媒體會議室預約、旅遊諮訊等服務專線，便捷遊客洽詢使用。

四、國民賓館大廳設置志工服務處—由服勤志工提供解說、導覽、查詢，同時製作海報架，提供當日或近期生態導覽相關資訊，97 年度內共有 47,856 位遊客接受本項服務。

五、青青草原售票口設置佈告欄—提供當日各項表演活動訊息、賓館特惠資訊、節慶活動訊息等，97 年度內共 36 次。

六、清境農場網站公告即時資訊—分別以跑馬燈、優惠新訊、公告事項、flash 2D 動畫等方式，提供遊客瀏覽之便捷，97 年度內共公告 61 則。

七、設置訂房專線及專任人員—除受理各項消費預約作業外，並提供遊客旅遊資訊之查詢，97年度內共受理56,716位遊客查詢服務。

八、設置遊客免付費申訴專線0800-010006—讓遊客更能充分表達意見，提供遊客對各項服務之反應管道，97年度受理12件。

九、設有輔導員—每星期拜訪場內村莊榮、義民，聽取基層意見及探訪民生疾苦，解決場員困難，97年度訪視服務213人次榮民（眷）。

2-2. 案件處理流程主動回應程度

2-2-1. 提供案件主動通知及確認功能

一、遊客訂房、訂餐、預約綿羊秀表演或預約生態解說導覽，可當下確認者，均於遊客洽詢當時完成預約手續，需事後確認者，無須遊客查詢，由服務人員主動告知處理結果(平均0.5小時回復)。

二、協尋失物—能確認失主者，主動聯繫並郵遞寄還，無法確認失主者，於網站公告。遊客聯絡請求協尋失物，如經尋獲，立即通知並寄還，如當日未尋獲，則於次日告知失主；97年度內協尋11件，主動寄還21件。

三、主動確認遊客到訪—國民賓館服務中心針對預訂或預約服務事項，當日均主動電話聯繫做最後之確認，不待遊客查詢，97年度確認8,860人次。

四、颱風或因雨路況不佳情況—主動通知預約訂房遊客是否保留延後住房，對退訂遊客主動退還訂金。

五、表演時間變動及預將舉辦之活動—主動於網站提前公告，另於現場廣播或張貼公告。

六、遊客發生意外受傷—請遊客填寫意外事件狀況表外，依據資料主動追蹤康復情形，連絡保險公司辦理出險，並視狀況親赴受傷遊客家中探訪慰問，表示關懷。

(三) 顧客關係

1. 民眾滿意度

1-1. 機關服務滿意度

1-1-1. 服務滿意度趨勢分析及檢討

一、遊客滿意度調查：97 年度全年平均分數為 87.5 分；遊客對住宿服務的滿意度，成長 5.8%。對餐飲服務的滿意度，成長 1.5%；對商品服務的滿意度，成長 6.7%；對環境設施服務的滿意度，成長 1.3%。

(一)清境農場滿意度調查問卷計有 2 種，其一針對國民賓館消費服務者；其二為全場服務滿意度之調查，前者為輔導會設計之問卷，每個月抽樣 120 份，並逐月進行分析。

(二)清境農場自行設計之問卷係根據 PZB 模式設計，經過問卷預試與修正而完成問卷，訪問區域包括草原、賓館、休閒中心及小瑞士花園，97 年度共訪問 1055 位遊客，回收有效問卷 715 份。

(三)回收之問卷利用 Excel XP 版及 spss10.0 中文版統計軟體進行資料建置處理與統計分析，統計分析採用描述統計、成對樣本 t 檢定、變異數分析、卡方檢定、多變量統計。

(四)以 Cronbach' s α 係數做為判斷信度之準則，總合全體問卷之 α 係數在 0.98 以上，屬十分可信；另以信度的平方根作為內在效度指數，所有內在效度指數均 >0.7 ，顯見其具有高效度。

(五)以 IPA 分析：行前期望(重要度)為橫(x)軸，實際體驗滿意度縱(Y)軸，所構成之座標圖，再依重要度與滿意度之等級中點為分隔點，將座標中空間分成四象限，分別代表機會、優勢、弱點及威脅，藉以分析探討各項服務之改善策略。

二、員工服務滿意度調查：為搭建一個新的溝通平臺，本場於 97 年 6 月 辦理員工服務滿意度調查：

(一)問卷係依員工服務品質、滿意度、工作價值觀、工作特性、人力資源管理模式及工作滿意度等相關之理論與前人研究結論等文獻資料模擬設計，計 13 項問題構面 65 個問項。

(二)本調查採全面調查，回收之問卷利用 Excel XP 版及 spss10.0 中文版統計軟體進行資料建置處理與統計分析，統計分析採用描述統計成對樣本 t 檢定。

(三)另以 Cronbach' s α 係數做為判斷信度之準則，求得總合全體問卷之 α 係數在 0.96 以上，屬十分可信，另以信度的平方

根作為內在效度指數，所有內在效度指數均 >0.59 ，亦具有高效度。

1-1-2. 服務滿意度成長率

97 年度全年平均分數為 87.5 分；遊客對住宿服務的滿意度，成長 5.8%。對餐飲服務的滿意度，成長 1.5%；對商品服務的滿意度，成長 6.7%；對環境設施服務的滿意度，成長 1.3%。

一、遊客滿意度調查：依 96 年全面調查結果與 97 年各個之滿意度統計資料比對，得：

(一)遊客對住宿服務的滿意度：96 年度滿意度加權均數 3.94(以 1~5 為滿意級數)，97 年滿意度加權均數為 4.17，成長 5.8%。

(二)遊客對餐飲服務的滿意度：96 年度滿意度加權均數 3.84，97 年滿意度加權均數為 3.9，成長 1.5%。

(三)遊客對商品服務的滿意度：96 年度滿意度加權均數 3.66，97 年滿意度加權均數為 3.84，成長 6.7%。

(四)遊客對環境設施服務的滿意度：96 年度滿意度加權均數 3.82，97 年滿意度加權均數為 3.87，成長 1.3%。

(五)遊客前後來訪對本場設施之改善的觀感，認為有稍有改善以上者，1 月份 70%、2 月份 67.3%、3 月份 82.5%、4 月份 88.9%、5 月份 91.3%，滿意度逐月遞升。

(六)另分析來訪遊客中，來 2 次以上者之比率，1 月份 55.8%、2 月份 45.3%、3 月份 53.8%、4 月份 29.7%、5 月份 59.3%，此與遊客對清境農場訊息之取得 42%來自親友及有 99%的受訪者願意推荐親友來訪，相印證，顯見本場服務口碑已建立，故重遊率接近 50%。

二、員工滿意度調查：分析結果

(一)工作滿意度加權均數為 3.1(以 1~5 為滿意級數)，達滿意以上程度。

(二)溝通滿意度加權均數為 2.85，在滿意以下，已加強內部溝通協調機制。

(三)薪資與福利滿意度加權均數為 2.79，在滿意以下，已修訂管理要點薪資結構報輔導會核備中。

(四)員工發展滿意度加權均數為 2.85，在滿意以下，已修訂管

理要點職級構報，增加陞遷管道。

(五)員工對績效管理滿意度加權均數為 2.9，在滿意以下，已另訂利潤中心績效評估制度，強化重獎重懲，以激化員工對績效管理之概念。

(六)工作環境滿意度加權均數為 2.85，在滿意以下，97 年度內已積極改善各項環境設施及每月召開安全督導會報。

(七)加權均數為 2.85，達滿意以上程度。

(八)員工對農場形象滿意度加權均數為 3.21，達滿意以上。

2. 民眾意見處理有效性

2-1. 民眾意見回應與改善程度

2-1-1. 設有民眾意見處理機制

一、敦親睦鄰：

(一) 參與區內村民大會，廣收村民及地方民意代表意見，並盡其所能予以協助解決，97 年度內共協助處理 1 件。

(二) 各級民意代表反應事項，透過親訪說明、招開座談會或協調會議及書面說明釋疑，97 年度內 4 件；對建議改善事項並予重視，責成改善並回復改善情形，年度內 1 件。

二、媒體訊息處理：

(一) 每日律定值日人員閱報，發現與清境農場有關之報導剪報陳核(97 年度內共計 33 件)，遇有錯誤之負面報導，主動向媒體說明，並請求澄清。

(二) 主動提供清境農場訊息予各平面及電子媒體(97 年度內共計 44 件)，除有助於正確訊息的傳達外，更有助於農場形象之行銷及遊客資訊之獲得。

三、遊客意見信箱處理：

(一) 國民賓館除於每間客房放置滿意度調查表，收集遊客服務滿意度資料外，並於賓館大廳、中餐廳、西餐廳、特產部明顯位置，設置遊客意見信箱，廣收遊客回饋意見，每日律定專人檢視收取，並即時分予所屬部門簽陳，97 年度內共處理並回覆 27 件。

(二) 青青草原於各票亭、綿羊秀表演台、逗牛秀場、大自然

劇場設有遊客意見信箱，廣收遊客對各項表演活動及服務環境意見，每日並由主任或管理員巡視收取，按業務性質簽處並回覆，97 年度內共處理並回覆 9 件。

四、現場抱怨處理：清境農場訂有危機處理作業程序，遊客對所提供服務有所不滿而現場提出疑問時，第一線服務人員即予以詳聽所陳事由，再詳加說明，如仍有疑義，由幹部瞭解處理，如確實所屬服務缺失，致贈紀念品或予折扣致歉，讓遊客能體諒接受，事後再以電話關心，97 年度內共受理 14 件現場抱怨，經說明後化解，事後致電加以關心。

五、非現場抱怨處理：

(一) 網路討論區：本場網頁設置訪客討論區之開放空間，每日律定專人收閱，發現有反應事項立即列印交有關部門查明，並將查察結果簽陳核回應，確有缺失者立即進行改善，事後並將改善結果於網頁回覆，97 年度內共有 136 則反應事項，抱怨事項 11 則，改善 11 則，回應速度 1.5 天。

(二) 清境農場網站設置「首長信箱」(網址：<http://www.cingjing.gov.tw/mail/index.php>)，並提供民眾「查詢信件處理」情形功能，便利民眾使用。

(三) 主委信箱：輔導會主任委員信箱發現有與清境農場相關抱或建議事項，輔導會均予編號，並轉請農場查處，並限於 3 日內將處理情形回覆，97 年度妥適處理 35 件，回覆速率 3 天以內。

(四) 電話抱怨：清境農場設有免付費申訴專線，由值班人員專責接聽，一般性反應均當下詳予說明答覆，屬抱怨或建議事項，立即做成電話紀錄或於值日簿登載陳閱，同時交承辦人妥處改善並回覆，97 年度內共 12 件，平均處理速度 3 天。

2-1-2. 民眾意見處理滿意度成長率

民眾意見處理滿意度成長率 3.8%

一、針對民眾提出的意見處理，比較分析：

(一) 遊客對住宿服務的滿意度：96 年度滿意度加權均數 3.94(以 1~5 為滿意級數)，97 年滿意度加權均數為 4.17，成長

5.8%。

(二)遊客對餐飲服務的滿意度:96年度滿意度加權均數3.84,97年滿意度加權均數為3.9,成長1.5%。

(三)遊客對商品服務的滿意度:96年度滿意度加權均數3.66,97年滿意度加權均數為3.84,成長6.7%。

(四)遊客對環境設施服務的滿意度:96年度滿意度加權均數3.82,97年滿意度加權均數為3.87,成長1.3%。

(五)遊客前後來訪對本場設施之改善的觀感,認為有稍有改善以上者,1月份70%、2月份67.3%、3月份82.5%、4月份88.9%、5月份91.3%、6月份83.1%、7月份86.%、8月份87.7%、9月份89.8%、10月份86.5%,滿意度逐月遞升。

(六)另分析來訪遊客中,來2次以上者之比率,1月份55.8%、2月份45.3%、3月份53.8%、4月份29.7%、5月份59.3%、5月份91.3%、6月份83.1%、7月份86.%、8月份87.7%、9月份89.8%、10月份86.5%,此與遊客對清境農場訊息之取得42%來自親友及有99%的受訪者願意推薦親友來訪,相印證,顯見本場服務口碑已建立,故重遊率接近50%。

二、資訊流通服務

(一) 資訊提供及檢索服務

1. 資訊公開適切性

1-1. 公開法令、政策及服務資訊程度

1-1-1. 依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站(頁)比例

一、清境農場「主動公開資訊」專區已架設完成(網址:<http://www.cingjing.gov.tw/information/>),截至97年度共計公開10類資訊52則,持續加強各類資訊公開案件於網頁,使遊客更了解清境農場營運方向、政策及各類資訊。

二、清境農場「為民服務白皮書」主動於網站公開,提供遊客自由瀏覽瞭解本場各項服務(網址:<http://www.cingjing.gov.tw/profile/index3.php>)。

三、清境農場網站更新改版(網址:<http://www.cingjing.gov.tw/index.php>),除提供觀光資訊,

介紹農場景點、提供交通資訊及發布最新活動訊息外，增設首長信箱、遊客服務區、並強化留言功能增加與遊客之互動性，經由網站之討論區，與民眾線上討論，以達顧客為導向之服務品質。

1-1-2. 服務措施及出版品資訊周知度

一、清境農場網站設置「網站地圖(Site Map)」：所謂定位點(原名導盲磚)，其顯示方式是利用三個文字冒號(:::)來代表，且需要搭配快速鍵設計來使用。

主要用途在於幫助使用者快速定位及搜尋。主要優點有以下：

- (1)快速跳躍至網頁不同區塊，可避免使用者迷失在網頁中。
- (2)方便使用者在各框架頁(frame)間快速移動。
- (3)可導引使用者依自己需要，跳至所需的區塊中。

二、清境農場網站提供中文、英文、日文、簡體版網頁，方便需求不同遊客上網瀏覽。

三、清境農場網站提供「旅客服務」專區，提供 FAQ 答客問、旅客須知、客服信箱、留言討論及失物招領等功能。

四、清境農場網站詳實公告各項服務內容(包括國民賓館客房房型及房價、餐飲美食、特產店等服務及青青草原綿羊秀、逗牛秀、大自然劇場等活動表演內容)、各項旅遊資訊、收費標準、服務時間、景點資訊、優惠新訊、交通資訊、推薦行程…等資訊。

五、網頁提供清境農場 DM、導覽圖、活動快訊等資訊，方便遊客遠距瀏覽取得。

六、遊憩資訊：網頁提供資訊包括：

- (一)農場介紹：農場發展、發展沿革。
- (二)國民賓館：客房資訊、餐飲美食、營宿資訊、其他服務。
- (三)清境采風：含青青草原、小瑞士花園、特色步道、清境八景、遊客休閒中心等。
- (四)認識清境：自然生態、人文發展、四季特色及清境茶藝。
- (五)主題之旅：歷史文化、自然賞景、人文活動、擺夷美食、週邊景點。

(六) 交通資訊：交通指引說明、交通位置圖、交通導覽圖。

(七) 推薦行程：建議遊客春、夏、秋、冬四季來清境農場遊玩的推薦遊程。

(八) 定期活動：綿羊秀、逗牛秀、蟲林歷險記等定期活動資訊及表演時間公告。

(九) 優惠新訊：台灣觀光巴士台北清境旅遊專車、第凡內早餐、脊樑山脈旅遊線策略聯盟優惠專案、推出-Long Stay 套裝優惠等資訊公告、自備備品享平日住宿七折優惠。

2. 資訊內容有效性

2-1. 資訊服務正確程度

2-1-1. 資訊內容正確度

一、清境農場設置資訊員乙員及企劃美編人員乙員，專責網頁資訊之更新，每日負責檢查是否有過期資訊、無效連結，並刊登最新消息、回覆討論區意見及遊客意見反應。故網頁內容正確率達 99%。

二、訂有網站(頁)資料更新規定，並歡迎訪客發現資訊有誤時，惠予告知，凡查證屬實者，並致贈紀念品致謝。

2-1-2. 資訊連結正確度

清境農場網站資訊連結正確件數達 14 件以上，資訊標題與內容一致，所有資料的連結皆有效且正確，請上清境農場網站 <http://www.cingjing.gov.tw/index.php> 點閱有關資訊連結的正確度。

3. 資訊檢索完整性與便捷性

3-1. 分類檢索服務友善程度

3-1-1. 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索比例

一、清境農場網站分類檢索已架設完成，截至 97 年度共計公開 10 類資訊 52 則，持續加強各類資訊公開案件於網頁，使遊客更了解清境農場營運方向、政策及各類資訊。

二、清境農場網站首頁已完成提供符合政府資訊分類檢索規定之檢索服務，以便利民眾使用及搜尋。

三、清境農場網站詳實公告各項服務內容(包括國民賓館客房房型及房價、餐飲美食、特產店等服務及青青草原綿羊秀、逗牛秀、大自然劇場等活動表演內容)、各項旅遊資訊、收費標準、服務時間、景點資訊、優惠新訊、交通資訊、推薦行程…等資訊。

四、清境農場網站提供「旅客服務」專區，提供 FAQ 答客問、旅客須知、客服信箱、留言討論及失物招領等功能。

五、網頁提供清境農場 DM、導覽圖、活動快訊等資訊，方便遊客遠距瀏覽取得。

3-1-2. 檢索服務便捷性

本場目前增設政府資訊分類檢索功能中，並持續功能的強化，並提供 Google 站內全文檢索功能(已設置完成)。

(二) 線上服務及電子參與

1. 線上服務量能擴展性

1-1. 線上服務項目擴增程度

1-1-1. 線上服務項目成長率

一、以清境農場觀光遊憩區服務性質，提供線上訂房服務，97年提供網路訂房共 1,326 筆，成交金額 5,276,030 元，較 96 年度線上訂房 715 筆，平均每月 120.5 筆，單月平均增加 61 筆，成長率 102.5%。

二、規畫增加線上投票系統功能，以強化線上服務作業，「首長信箱」功能已完成建置，截至 97 年 11 月份止處理遊客意見反映共 35 則。

1-1-2. 線上服務推廣績效

一、行銷活動：

(一)行銷活動：奔羊節、植樹節、清境一夏、牛戀清境、跨年晚會，訊息發佈 16 則，電子報 3 份。

(二)旅遊展：台北民生旅展、高雄旅展，訊息發佈 6 則，電子報 1 份。

二、優惠資訊：

- (一) 場慶特惠：訊息發佈 1 則，電子報 1 份。
- (二) 植樹節優惠：訊息發佈 1 則。
- (三) 母親節特惠：訊息發佈 1 則。
- (四) 旅展特惠：訊息發佈 2 則，電子報 1 份。
- (五) Long Stay：訊息發佈 1 則。
- (六) 自備備品享平日住宿七折優惠：訊息發佈 1 則。
- (七) 榮民節尊崇榮民優惠專案：訊息發佈 1 則。
- (八) 軍人節特惠：訊息發佈 1 則。
- (九) 脊樑山脈策略聯盟優惠：訊息發佈 1 則。
- (十) 第凡內早餐特惠：訊息發佈 1 則份。
- (十一) 台灣觀光巴士專車特惠：訊息發佈 1 則。
- (十二) 春節期間特惠：訊息發佈 1 則。
- (十三) 週末尚有空房：訊息發佈 2 則。
- (十四) 住宿優惠計畫：訊息發佈 2 則，電子報 1 份。

三、清境農場服務性質屬於觀光遊憩區，以上有關行銷、促銷及優惠專案有助業績提升，截至 97 年度 11 月底止盈餘 40,082,058 元較去年同期盈餘 45,931,011 元，雖比去年減少 5,848,953 元，但 97 年度 1 月至 11 月止盈餘實際數較 97 年度預算數高，達成營運目標。

1-2. 使用線上服務案件擴增程度

1-2-1. 民眾使用線上服務案件數成長率

一、完成線上訂房金流服務，97 年度內共有 1,326 人次使用，完成金額合計為 5,276,030 元，平均每月 120.5 筆，每天平均住宿 3.6 人，較 96 年度線上訂房 715 筆，平均每月 59.5 筆，單月平均增加 61 筆，成長率 102.5%。

二、清境農場設置 2 位訂房員，專責受理電話線上預約訂房作業，每三個月前的 1 日開放，並於線上完成預定作業，遊客事後電匯定金完成訂房手續，97 年度內共服務 1,326 人次。

1-2-2. 電子表單簡化績效

以清境農場觀光遊憩區服務性質，經評估各項服務約 95%無須填

寫申請表單，僅客房入住基於法令規定需填寫簡單之基本資料，執行情形如說明：

一、預訂消費時，主動先行傳遞服務內容、房型或菜單予遊客，並電話說明各項商品內容與特色，確認後由服務人員登載即完成預約，無須遊客填寫申請表格，97年度內服務1,326筆，金額5,276,030元。

二、團體申請綿羊秀加演時，只要以電話或網路查詢，即由本場行銷小組主動聯繫簽會其他組室確認可以表演後，電話通知，無須遊客填寫申請書表，97年度內受理27團體辦理8,586人次。

三、遊客持聯合住宿卷(有7個販售單位)消費時，只要電話告知票卷流水號及欲進住日期，即完成訂房程序，入住當日只要持票即可進住，無須任何書面申請，97年度內共計36人次完成預訂。

2. 電子參與多樣性

2-1. 電子參與多元程度

2-1-1. 電子參與程度及回應機制

一、清境農場網站留言討論(網址：<http://www.cingjing.gov.tw/message/index.php>)、客服信箱(網址：<http://www.cingjing.gov.tw/service/index3.php>)、首長信箱(網址：<http://www.cingjing.gov.tw/mail/index.php>)及輔導會主委電子信箱遊客反應意見，指定專人每日瀏覽下載交辦處理，97年度內共計198件，回覆時間平均1.5天。

二、規畫委請廠商增設「網路投票」及「民意調查」等服務，強化與民眾的互動與回應。

三、創新加值服務

(一) 創新加值服務

1. 提供創新(意)服務情形

1-1. 有價值的創意服務

全國唯一，加值不加價（活動內容增加、門票維持原價），以綿羊、溫帶品種牛隻為主題的野外劇場互動式表演活動：青青草原綿羊秀，充分展現牧場管理羊群之內容，由農場員工擔任表演與主持工作，活動內容有牛仔甩鞭、牧羊犬趕羊及剪羊毛表演、綿羊知識介紹、邀請遊客上台參加羊群分類、綿羊拍賣等活動，極富創意，廣受遊客好評。

1-2. 服務措施延續性

農場青青草原綿羊秀 97 年更創新以「牧羊犬趕羊」方式來結合表演，帶動整場表演活動的高潮，廣受遊客青睞。表演活動更延伸至觀山牧區逗牛秀，該活動為農場新開辦介紹遊客與牛隻互動的表演，介紹不同溫帶品種牛隻給遊客認識，設計牛胃 PK 賽、蠻牛闖三關、趕牛貴妃浴等遊戲與遊客互動，活動內容持續更新，帶給遊客更富遊憩趣味性。

1-3. 服務措施執行方法效能性

農場表演活動歷年慕名而來的遊客突破百萬人次，農場 97 年因受二次強颱影響到訪人數，97 年累計服務遊客 766,340 人次。

參、未來努力方向

一、發展永續造林植草、推動綠色建築，落實節能減碳行動。

清境農場自 97 年 7 月 1 日起，以 96 年同期用量為基準，因應全球暖化及都市熱島效應，發展永續造林植草、推動生態城市及綠建築，以達國土永續建設目標，綠建築至少節能 10%、節水 20% 之效益。

種一棵樹一年平均可減少 12 公斤的二氧化碳，97 年植樹節於草原、觀山牧區、壽山園種植落羽松 200 株、山櫻花 2,000 株、吉野櫻 250 株、扁柏 500 株，每年平均再減少 35.5 公噸二氧化碳的生成，未來持續以此為目標進行。

營造節能減碳、環境保育之永續觀光，98 年規畫「太陽能光電板設置工程」，採節約能源之規劃設計及設置太陽光電板設備，以節約能源及提高能源運用效能，及永續經營為指標。

二、營造舒適優質的服務空間：未來以提昇住宿及餐飲品質，改善全區雙語化指標及導覽，期更具現代化標準，爭取國外旅客來場旅遊，邁向國際

化永續經營的目標。

三、國民賓館無障礙設施改善：為改善賓館C棟樓層稍高，旅客進出不便，設置電梯一座，並改善遊客動線，以強化遊客舒適性及便利性，建置無障礙旅遊空間，提升清境國民賓館整體觀光服務品質。

四、動物自然生態主題劇場設施：表演動物及遊客分流，增加親近動物及觀景活動體驗。改善觀山牧區馬場設施（馬廄、庫房、溜馬場）、觀山牧區入口意象形成牧場形象、環區牽馬道路改善、逗牛秀劇場設施。

五、農場新水源（溫泉）設施規劃：規劃於本場國民賓館增設新水源，以減低夏季斷水、冬季缺水之窘境；先期擇適場區三處地點探勘溫泉水源；溫泉區設施規劃有助於提升本場國民賓館之競爭力。

六、太陽能光電板設置：農場為營造節能減碳、環境保育之永續觀光，未來將規畫設置太陽能光電板，利用太陽能光電板矽晶片的吸收作用將太陽的光能轉換為電能，再配合直流電轉成交流電的設備，就能供給農場遊憩服務所需。

肆、附件