

## 02 服務品質標準

休閒農場服務品質診斷基準表乃是由受訓通過之診斷人員所組成之「服務品質診斷小組」，以神秘購物客法進行休閒農場服務品質診斷之表單。此基準表共分為10大類別問項，全表單占總分50%。

### 休閒農場服務品質診斷基準表

「休閒農場服務品質診斷基準表」是依據消費者接觸農場的時間排序，並參考現階段休閒農場的服務項目整理成10大類別，包括上網查詢農場資料、電話服務、前往農場途中及抵達時的現場狀況、櫃檯服務、環境景觀與整潔、販售服務、活動服務、餐飲服務、農場整體特色營造及農場整體服務價值，共32題問項，以作為診斷人員客觀診斷服務品質的必要紀錄項目。

#### 評分說明

本基準表評分方式雖根據題項所示予以量化給分，但診斷人員仍可根據現場事實提供質性補充說明，謀求本表之整體性、全面性與互補性。實際評分方式與依據說明如下：

##### 一、量化評分方式

本基準表包含兩種評分方式，一為選擇式題項，診斷人員將依現場所視之狀況勾選，勾選一項得一分，共計23題；另一為累進式題項，依農場達成之程度給分，共計9題。例如第一類別項目第三小題「農場交通資訊的清楚程度」，若該休閒農場有提供簡單的聯絡方式（1分）、備有一般地圖（2分），且除地圖外，能輔以文字說明或於地圖標示路線（3分），並有衛星定位位址（5分），但卻未提供地圖與文字之友善列印（4分），則該農場於該問項僅得3分而非5分，亦即農場必須從低得分之項目依序累進以獲取分數。

##### 二、質性補充說明

除客觀地將服務品質診斷結果予以量化外，對於現場所發現優缺問題之事實，診斷人員可輔以質性補充說明，作為補充診斷基準表不足或未問及之部分。備註欄所描述之證據或針對所給級分之解釋，需以文字與照片對題項詳加說明，並給予相關之建議。

#### 指標內容

「休閒農場服務品質診斷基準表」內容詳見如右頁。

## 類別1. 上網查詢農場資料（共3題）

1. 農場網站使用性？（累進題）		勾選	0-5分	備註
0	無獨立架設網站或隸屬之網站。	/		
1	入口網站（如Yahoo、Google）鍵入農場名稱時，可找到農場相關網站（包含獨立架設及隸屬）。			
2	網站內的連結與提供的功能使用正常且易於操作。			
3	提供即時更新的農場資訊（一個月內之最新訊息）。			
4	提供互動良好且方便使用的互動溝通平台（如email、留言版、部落格）。			
5	網站整體具有設計感，符合該農場特色。			
2. 農場資訊的完整與清楚程度？（選擇題）		勾選	0-5分	備註
1	提供農場介紹、特色說明。	/		
2	有體驗活動及導覽解說內容資訊。			
3	有餐飲及其他農場提供之服務資訊。			
4	周邊景點與遊程介紹。			
5	網站資訊清楚易懂且豐富。			
3. 農場交通資訊的清楚程度？（累進題）		勾選	0-5分	備註
0	無提供交通資訊。	/		
1	提供簡單聯絡方式（電話、場址）。			
2	有一般地圖（標示主要及次要幹道地圖）。			
3	除地圖外，輔以文字說明（含自行開車與搭乘大眾交通工具前往農場之訊息）或於地圖標示路線。			
4	地圖與文字提供友善列印。			
5	提供衛星定位位址。			

## 類別2. 電話服務（共2題）

4. 電話服務接聽過程感受？（選擇題）		勾選	0-5分	備註
1	有即時接聽或語音系統，等待不超過3響聲。	/		
2	服務人員具備電話接聽基本禮儀（有問候及自我介紹）。			
3	服務人員對於農場所有服務及消費等資訊清楚了解（如沒有超過2次以上的轉接）。			
4	服務人員語氣親切客氣。			
5	服務人員態度主動積極、熱情具吸引力。			
5. 服務人員說明資訊內容的清楚程度？（累進題）		勾選	0-5分	備註
0	無提供任何說明（請遊客自行上網查詢）。	/		
1	說明交通狀況（路線與建議交通工具）。			
2	農場營業資訊（是否收取門票、營業時間等）。			
3	農場用餐資訊（消費方式、事先預約與否等）。			
4	活動與解說資訊（活動與解說項目與時間、是否要收費或預約等）。			
5	遊程與周遭景點資訊（如農場內目前正在進行之活動資訊或是周遭景點推薦）。			

## 類別3. 前往農場途中及抵達時的現場狀況（共4題）

6. 前往農場途中沿路指示標誌的是否具引導功能？（選擇題）		勾選	0-5分	備註
1	主要交通幹道皆有設立指標（如國道交流道）。	/		
2	次要幹道有設立指標（如省道等路口）。			
3	在次要道路有設立指標（如縣道等路口）。			
4	農場周邊聯絡道路有設置指標（如鄉、村(里)道等路口）。			
5	農場入口處設有引導指標。			

7. 農場內設置前往農場各區域的指標狀況？（選擇題）		勾選	0-5分	備註
1	有停車場標示。			
2	有服務中心或櫃檯標示。			
3	有公共廁所標示。			
4	有餐飲區域標示。			
5	有活動或解說區域標示（如有設置大型農場地圖）。			
8. 農場內外指標設置狀況？（選擇題）		勾選	0-5分	備註
1	沿路指標具引導性，能清楚指示農場所在方位。			
2	區內指標具引導性，能清楚指示農場各區位置。			
3	場內外指標無損壞（無脫落或斷裂之情況）。			
4	指標文字內容清楚明確，易於辨識。			
5	指標清楚具整體性且有特色。			
9. 停車場空間規劃的完善程度？（選擇題）		勾選	0-5分	備註
1	有規劃特定停車空間。			
2	停車場地面平整。			
3	車位劃置清楚（如停車格清楚劃定，分大、小停車格且數量充足）。			
4	停車場內動線良好（如出入口動線）。			
5	設置身心障礙者專用停車位。			

## 類別4. 櫃檯服務（共5題）

10. 服務人員服裝儀容？（選擇題）		勾選	0-5分	備註
1	服務人員頭髮整齊、手部乾淨。			
2	服務人員口腔氣味良好無異味。			
3	服務人員衣著整齊乾淨。			
4	穿著可識別農場特色之統一制服。			
5	服務人員配戴識別名牌。			
11. 服務人員的接待禮儀與應對？（累進題）		勾選	0-5分	備註
0	服務人員無任何反應及表情。			
1	服務人員有反應（雙眼注視消費者）但面無表情。			
2	僅點頭微笑。			
3	面帶笑容並主動打招呼。			
4	回答時眼神注視詢問者。			
5	回答語氣親切態度熱忱且主動詢問遊客需求。			
12. 服務人員專業程度？（累進題）		勾選	0-5分	備註
0	服務人員一問三不知。			
1	服務人員僅能簡單回答（如回答「有」、「沒有」等），但皆無進一步說明。			
2	能詳細說明農場營業資訊（營業時間及農場基本消費與服務項目等）。			
3	能詳細說明體驗活動資訊（活動場次、時間、相關注意事項等）。			
4	能詳細說明農場餐飲消費資訊（用餐方式、時間、價格等）。			
5	能提供其他「符合遊客需求」的資訊與建議（如周邊景點建議或是農場內生態狀況）。			
13. 服務櫃檯設置與規劃狀況？（選擇題）		勾選	0-5分	備註
1	服務櫃檯位置明顯或有特定位置。			
2	服務櫃檯整齊乾淨不凌亂。			
3	服務櫃檯所提供之農場相關資訊（如DM）易於取得。			
4	服務櫃檯動線規劃良好，區域劃分清楚（如有標示牌顯示不同區塊之功能）。			
5	服務櫃檯規劃與設計與農場特色相符。			
14. 農場服務櫃檯資訊提供的完整程度？（選擇題）		勾選	0-5分	備註
1	農場簡單介紹、交通訊息與聯絡方式。			
2	體驗活動資訊（時間、地點、價格、體驗內容簡介等）。			
3	導覽解說資訊（時間、地點、價格、解說內容簡介等）。			
4	餐飲服務資訊（餐點特色、供餐方式與時間、價格等）。			
5	周邊景點介紹。			

## 類別5. 環境景觀與整潔 (共3題)

15. 農場垃圾桶規劃完整程度？ (選擇題)		勾選	0-5分	備註
1	遊客易於停留的地點（如停車場、餐廳、遊客中心等）設置垃圾桶，並標示清楚以便利性遊客使用。			
2	垃圾桶有加蓋。			
3	有實施垃圾分類。			
4	垃圾桶及周遭環境整潔且無異味。			
5	垃圾桶或其周遭有美化或其他設計（如符合農場特色的造型垃圾桶）。			
16. 農場洗手間規劃程度？ (選擇題)		勾選	0-5分	備註
1	男女分開，等待時間不超過3分鐘。			
2	乾淨整潔，無異味（如地面乾燥、清潔工具儲存妥善，無任意放置等）。			
3	提供衛生紙、肥皂或洗手乳等。			
4	提供身心障礙廁所。			
5	符合環保規範（如安裝省水裝置、節能空間設計等）。			
17. 農場公共區域的維護狀況？ (選擇題)		勾選	0-5分	備註
1	農場內公共區域工具、廚餘、大小型廢棄物、打包的垃圾等無任意丟棄。			
2	儲藏空間、廚房準備區域能加以掩藏，不易讓遊客發覺。			
3	人員定期進行園區打掃與維護，無雜草叢生或是閒置且無維護管制之空間或區域。			
4	設置哺乳室。			
5	設置無障礙空間。			

## 類別6. 販售服務 (共3題)

18. 消費時提供基本服務的完整程度？ (選擇題)		勾選	0-5分	備註
1	主動開立發票或收據（含農民收據）。			
2	提供刷卡服務。			
3	提供產品包裝。			
4	提供產品宅配。			
5	能主動提醒商品使用、保存或售後服務說明。			
19. 農場農特產品特色與標示狀況？ (選擇題)		勾選	0-5分	備註
1	有標示產品名稱與價格。			
2	產品無損壞或過期（如清楚標示製造日期或使用期限）。			
3	提供產品內容相關資訊（如產品成分、使用注意事項、檢驗標章等）。			
4	產品與其包裝設計具環保與健康概念。			
5	產品經過相關食品衛生檢驗合格。			
20. 產品販售服務狀況？ (選擇題)		勾選	0-5分	備註
1	販售處位置明顯或有特定區域。			
2	販售處乾淨整潔（含整體空間及產品擺放空間等）。			
3	產品放置整齊，分類清楚容易尋找。			
4	產品價格合理（與相同產品或類似產品市價而言）。			
5	產品豐富多樣化，選擇性多（有在地農特產品）。			

## 類別7. 活動服務（共3題）

21. 農場解說設施的設置狀況與維護程度？（累進題）		勾選	0-5分	備註
0	無設置任何解說設施。	/		
1	有設置解說設施。			
2	解說設施大小適中、乾淨整齊。			
3	解說內容清楚易懂。			
4	解說內容能獲取相關知識（自然生態或地方文化等）。			
5	解說設施具有2種以上之語言。			
22. 農場服務人員導覽解說的狀況？（累進題）		勾選	0-5分	備註
0	無提供任何導覽解說。	/		
1	導覽解說之過程安全無虞。			
2	解說人員與遊客互動良好。			
3	解說內容能具有知識教育性且能充分表現出農場特色與文化。			
4	有提供解說服務，但須事先預約或無對散客提供此項服務。			
5	有固定場次之導覽解說服務。			
23. 農場實行體驗活動的狀況？（累進題）		勾選	0-5分	備註
0	無提供任何體驗活動服務。	/		
1	活動體驗之過程安全無虞。			
2	活動解說人員與遊客互動良好，確實掌握現場狀況與活動進度（如時間掌握、活動步驟說明、活動節奏、工具或材料準備等）。			
3	活動內容具有知識教育性且能充分利用農場或周邊資源，且提供學習單（紙本說明或於活動現場有大型說明看板）。			
4	有提供體驗活動，但須事先預約或無對散客提供此項服務。			
5	服務人員（服務中心人員或現場工作人員）會主動提醒遊客時間與場次。			

## 類別8. 餐飲服務（共5題）

24. 用餐空間與設施整體規劃狀況？（選擇題）		勾選	0-5分	備註
1	走道寬度適當，易通行（以餐桌與餐桌之間通道是否能让兩人並肩同行為原則）。	/		
2	空間採光舒適，符合農場所要營造之用餐氣氛。			
3	用餐空間通風良好。			
4	餐桌與餐椅之舒適性（高度協調：一般桌面與椅面應差距30公分）。			
5	餐具具有環保概念（如使用可重複利用之桌巾、杯、碗、盤、碟、筷、湯匙、刀、叉等餐具）。			
25. 用餐空間整潔及衛生維持程度？（選擇題）		勾選	0-5分	備註
1	出入走道及地板保持清潔。	/		
2	桌椅乾淨，不油膩。			
3	餐具衛生乾淨無髒污。			
4	用餐空間無異味（油煙味、食物酸臭味等）。			
5	餐具放置地點或放置佐料等公共區域乾淨整潔。			
26. 餐飲服務人員之服務狀況？（選擇題）		勾選	0-5分	備註
1	服務人員服裝儀容整齊乾淨且一致（如頭髮整齊、指甲乾淨，著統一制服等）。	/		
2	服務人員親切接待並迅速帶位（能招呼遊客入座，並於遊客入座後馬上送上菜單）。			
3	對於餐點內容清楚了解（如餐點成分及費用等訊息）。			
4	服務人員能主動推薦餐點特色。			
5	能迅速反應與處理遊客的特殊需求（如依據遊客人數給於用餐方式建議或提供小孩座椅等，可進行狀況考驗）。			

27. 餐飲服務人員餐桌服務整體狀況？ (如遇特殊用餐狀況，如自助餐式，請說明) (選擇題)		勾選	0-5分	備註
1	等待時間適中(每道菜等待時間超過5分鐘以及是否同行人員不同餐點出餐速度差距過大，超過5分鐘)。			
2	服務人員告知菜名或餐名，並提醒相關注意事項。			
3	遊客每道菜餚使用完畢後並迅速清理桌面。			
4	能根據遊客需求調整上菜順序。			
5	同桌多位遊客時，服務人員能記住每位遊客所點餐點。			
28. 餐飲內容狀況？(累進題)		勾選	0-5分	備註
0	無特色，一般餐廳皆可體驗得到。			
1	餐飲價格合理(相較一般市場相同或類似餐點之價格)。			
2	餐飲內容具特色，但無使用當地食材。			
3	餐飲具特色且食材能使用農場生產或當地農產品。			
4	餐飲內容具生態保育之觀念(無使用保育或稀有動植物入菜)。			
5	餐飲內容具有健康概念(如低油少塩、使用有機蔬果)、養生食補概念。			

## 類別9. 農場整體特色營造 (共2題)

29. 農場整體資源特性功能感受？(選擇題)		勾選	0-5分	備註
1	提供知識教育或日常生活常識。			
2	提供放鬆休閒。			
3	生態環境保育。			
4	主題意象營造。			
5	在地文化與人文風俗教育。			
30. 農場整體意象營造的具體呈現？(選擇題)		勾選	0-5分	備註
1	農村溫馨怡人的休憩環境。			
2	建築物傳達農場主題、當地農業或鄉村文化之風格或表徵。			
3	農場主題能充分反映當地農業或鄉村文化之風格或表徵。			
4	有特殊地標或故事增進遊客的印象。			
5	農場服務人員能呈現溫馨與淳樸之鄉村特色。			

## 類別10. 農場整體服務價值 (共2題)

31. 農場整體服務狀況？(選擇題)		勾選	0-5分	備註
1	農場相關資訊於網路上能容易搜尋與取得。			
2	服務項目充足，一般農場應有的服務該農場皆有提供(如體驗活動、導覽解說、餐飲服務等)。			
3	農場整體硬體設施規劃良好，無不適合之設施。			
4	服務人員態度親切良好，表現主動熱忱。			
5	能依據遊客需求，提供客製化的服務內容(含軟硬體部分)。			
32. 農場體驗後的顧客價值？(選擇題)		勾選	0-5分	備註
1	該農場旅遊對您而言是不花費太多的成本(含時間、金錢、精神等)。			
2	該農場旅遊對您而言是有價值的。			
3	該農場旅遊能提供您完美的休閒遊憩品質。			
4	該農場所提供之服務與您實際所體驗到的相符。			
5	該農場所宣傳之價格與您實際花費相符。			

