

98 年度提升服務品質實施計畫

建立「休閒農場服務品質認證制度」企劃書

行政院農業委員會

目 錄

一、計畫總說明.....	2
(一) 依據.....	2
(二) 計畫源起.....	2
(三) 擬解決問題.....	4
(四) 計畫目標.....	4
(五) 執行步驟.....	5
二、預期效益.....	9
(一) 內部效益.....	9
(二) 外部效益.....	10
三、結語.....	11
圖 1 休閒農場服務品質認證制度實施流程.....	6
附件、休閒農場服務品質診斷標準草案.....	9

休閒農場服務品質認證制度

一、計畫總說明

(一) 依據

本會 98 年度提升服務品質實施計畫-建立「休閒農場服務品質認證制度」。

(二) 計畫源起

1. 依據「服務業發展綱領及行動方案」及「新農業運動」

自 1980 年開始，台灣總體經濟結構大幅改變，經濟蓬勃發展，使得產業快速調整，農業經營的內部與外部條件，產生了巨大的變化，使傳統農業經營思考轉型，造就了休閒農業的興起。此外，伴隨國民平均所得提高，加上 90 年開始實施週休二日政策，國人對於遊憩、休閒、旅遊的需求日益增加，亦促使休閒產業蓬勃發展；91 年 1 月，台灣正式加入世界貿易組織（WTO），傳統農業的再次面臨衝擊，除了精緻農業的繼續發展外，休閒農業更是開創了農業的另一條生機。

「服務業發展綱領及行動方案」為本會發展休閒農業主軸措施之一、「新農業運動」亦將產業升級列為重要施政。政府自 69 年開始以施政計畫型態推動休閒農業，從觀光農園、休閒農場，以迄 79 年開始推動休閒農業區，於 81 年訂定休閒農業輔導管理辦法，並據以協助縣市政府規劃及申請劃定休閒農業區。89 年 1 月修正農業發展條例時，將發展休閒農業納入修正案，確立法源依據。近年來休閒農場家數增加超過十倍，每年創造近百億的商機，已然成為傳統農業轉型的趨勢。然而傳

統農業由初級生產性產業開始，向二級加工、三級服務業發展，並非一蹴可及，休閒農業快速發展的結果逐漸產生服務品質良莠不齊的現象。據此，從產業永續經營觀點，期透過休閒農場服務品質認證制度的建立與實施，進行休閒農場服務品質診斷、輔導並協助改善，打造優質穩定的服務品質，建立休閒農場的整體形象，成為本會目前重要施政之一。

2. 未來環境預測：

- (1) 隨著週休二日制的實施與政府對觀光產業的大力支持，使得國內的休閒產業更加蓬勃發展，在消費者理性消費、期望被重視與追求最大滿足的心理下，旅遊過程的品質及整體價值感已逐漸成為消費者再次旅遊或推薦親友的主要依據。
- (2) 經營休閒農業使得農民除了重視一級產業的生產及增加農產品的附加價值外，亦發展二級農產加工業，及須學習以客為尊的服務精神與作法，以提供優質的休閒服務的三級產業。且由於現今社會對於服務品質越趨重視，不論是何項產業都以追求消費者的滿意為不斷改進的目標，因應此項趨勢，國際間也推出許多關於服務品質認證之標準，像是國際標準化組織（ISO）所提出一系列的品質認證標準，就作為當今相當多的產業評論產品或服務標準的重要依據。另外，這幾年遠見雜誌所進行的全台百大服務業大調查，也成為現今服務業檢視服務品質表現之圭臬。

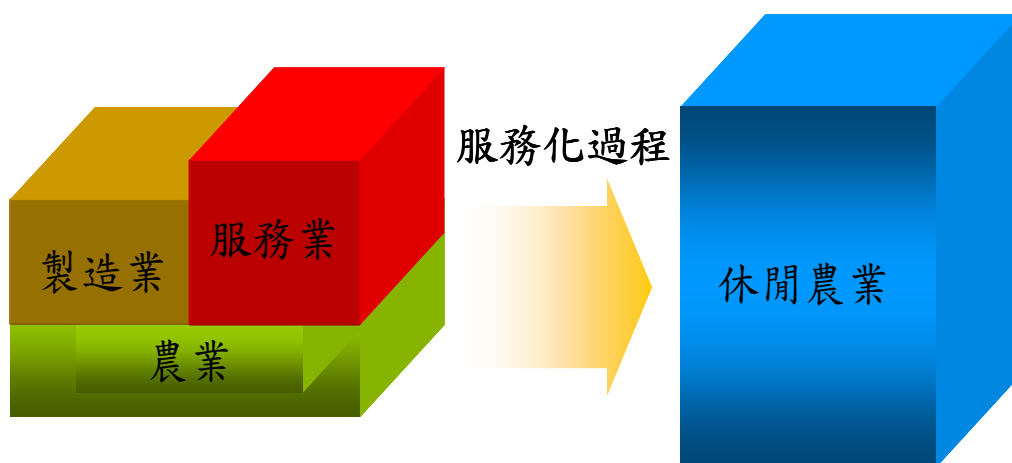


圖 3. 農業生產事業朝向服務化結構

- (3) 本會為提昇日漸成熟的休閒農業的服務品質，已規劃多年，正式落實透過「休閒農場服務品質認證制度」，結合消費者的角度與專家學者之觀點，共同輔導休閒農業業者找出自我的優點、缺失，建立一套健全的休閒農場服務品質評斷標準，逐步宣導推廣，期望成為民眾挑選優質休閒農場旅遊的重要依據。

(三) 擬解決問題

1. 休閒農場服務品質良莠不齊

依據農業發展條例第3條，休閒農場指利用田園景觀、自然生態及環境資源，結合農林漁牧生產、農業經營活動、農村文化及農家生活，提供國民休閒，增進國民對農業及農村之體驗為目的之農業經營。休閒農場則為經營休閒農業之場地。換句話說，由傳統農業生產轉型經營的休閒農業，是一種利用農村景觀、生態環境資源，結合農業生產、農業經營活動、農村文化及農家生活的農業經營的新型態，除了必需維持原有農業生產經營外，更要結合在地農村景觀、農村文化及農家生活等具有鄉土特色的「新產品」(或服務)，以提供國民休閒、體驗，其具有無形的、無法移動及獨特鄉土特性，則以經營休閒農業為主的休閒農場，也必須充分具備且利用前述休閒農業的特色，才能在國內休閒競爭市場與一般休閒旅遊業有所區隔，提供消費者符合價值的旅遊服務，才是創造利潤，永續經營的根本之道。

然而，也有不少打著休閒農場名號業者，完全不了解休閒農業的內涵，其經營理念完全背離農業，非但以經營餐飲、住宿為主，並且放棄了農業生產、農業生活，提供給消費者與一

般遊樂、餐廳、旅遊無異，且因未能獲得本會許可證，隱藏許多公安、消防及衛生危機。

2. 相關業者經營管理理念尚待建立

台灣的休閒農業是結合農業與服務業的農企業，經營業者大多欠缺企業經營管理與服務的理念與方法，由於理念引導行為，經營者理念不變，行為也很難改變；所以本會實施「休閒農場服務品質認證制度」目標，在使休閒農場業者瞭解產業永續經營首需做好服務，並重視品質，引導其行為、思考及態度改變，提昇對做好服務品質觀念上的落差，進而解決目前休閒農場服務品質良莠不齊，造成消費者不良印象之惡果，期許「認證制度」推行後，逐步獲得業者重視與改善，都能以取得「休閒農場服務品質認證標章」為榮，而全國國民也因此享受休閒農業旅遊之樂，如此台灣休閒農業的永續經營應該不是夢想。

（四）計畫目標

現階段台灣旅遊市場的競爭趨向白熱化，消費者對於旅遊有更多元的選擇，從產業永續經營的觀點來看，協助休閒農場創新旅遊價值及做好服務品質，創造消費者滿意，才是休閒農業在旅遊市場激烈的競爭中的必勝之道。

經過多年規劃，本會自民國 98 年度起正式實施「休閒農場服務品質認證制度」，期透過休閒農場服務品質反映及評鑑標準、結合消費者診斷及專家學者評鑑角度，遴選休閒農場進行評鑑等工作，將休閒農場的服務品質狀況客觀的記錄下來，反映最真實休閒農場服務品質，提供社會大眾，並作為本會修正及建立「休閒農場服務品質認證制度」參考。本（98）年度之目標如下：

- 1.建立休閒農場服務品質認證制度。
- 2.完成 12 家休閒農場服務品質認證試評。
- 3.紀錄休閒農場服務品質診斷與評鑑所發現缺失作為明年度辦理休閒農業輔導及教育訓練協助改善的依據。

(五) 執行步驟

「休閒農場服務品質認證制度」之執行步驟詳如圖 1：

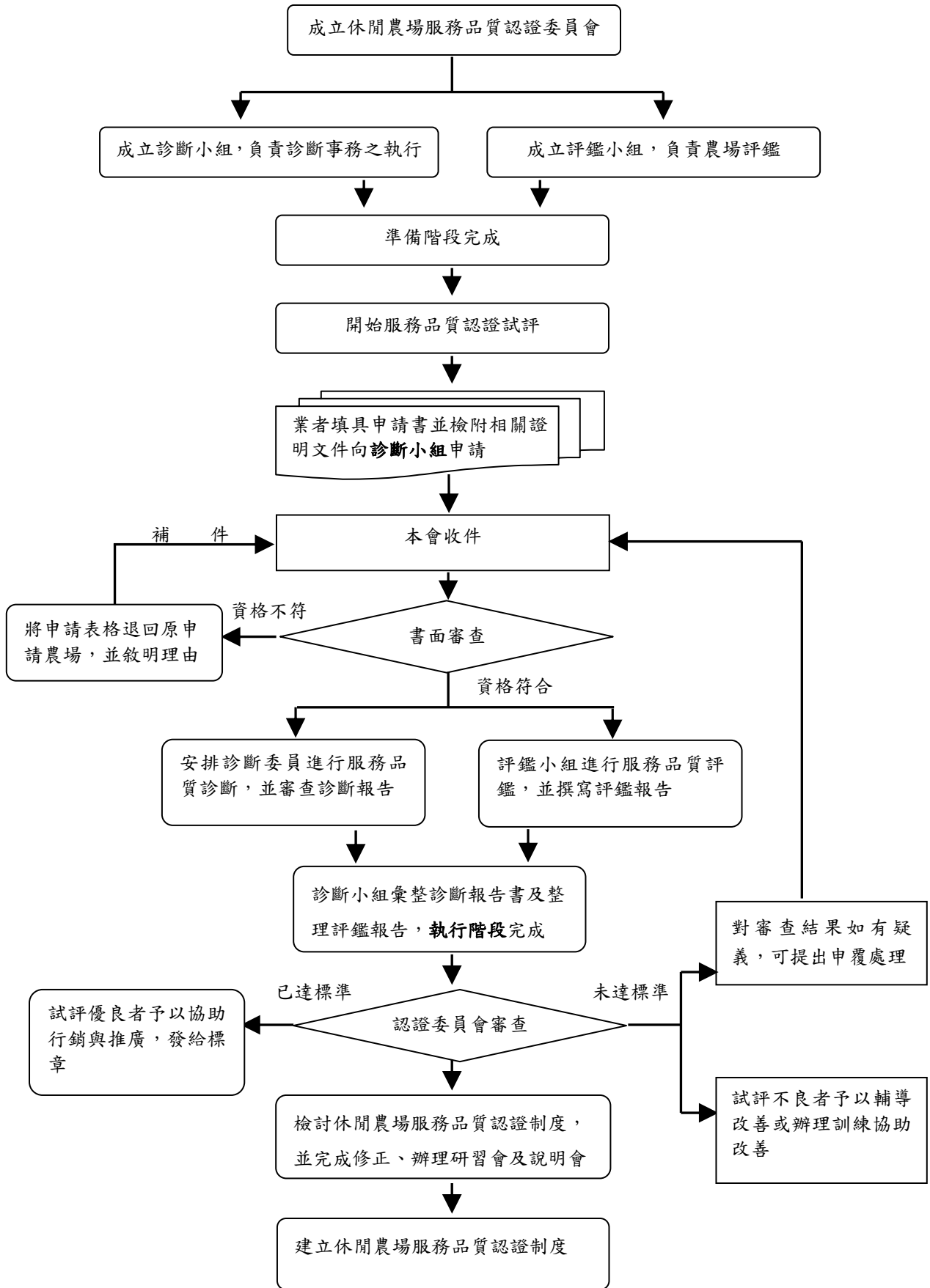


圖 1 休閒農場服務品質認證制度執行步驟

本計畫分成三階段進行，每階段的重點工作與注意事項整理如下：

	重點工作	注意事項
準備階段	<p>著重在籌備「休閒農場服務品質認證委員會、診斷小組及評鑑小組」，以使後續工作得以順利進行。其重點為：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 籌備「休閒農場服務品質認證委員會」，完成認證委員邀請、凝聚產官學界共識、確定執行步驟、確定休閒農場服務品質診斷及評鑑標準。 2. 籌備「休閒農場服務品質診斷小組」並完成擬定「休閒農場服務品質認證委員會工作說明」、「休閒農場服務品質診斷標準」、「休閒農場服務品質認證制度實施要點」、「休閒農場服務品質認證標章核發使用要點」等草案。 3. 籌備「休閒農場服務品質評鑑小組」，擬定「休閒農場服務品質評鑑標準」草案。 	<p>「休閒農場服務品質診斷標準」草案(附件)，依一般遊客至休閒農場的時間序列關係進行設計，從上網查詢資料、電話預約與諮詢、前往農場途中及抵達現場狀況、服務處、環境衛生、導覽設施與解說體驗、活動體驗、餐飲體驗及整體感受等等項目作為診斷標的，診斷標準設定的適切與否，則是未來進行休閒農場服務品質診斷工作成敗與否的重要關鍵。</p> <p>因此本會除初步由 97 年執行「休閒農場深度輔導」所發現之問題進行修正及調整外，在正式試評之前，也將在「休閒農場服務品質認證委會」上藉由產官學界的長官、業者及專家學者再次檢視，以確保未來診斷委員進行診斷時能正確紀錄農場服務品質的真實狀況。</p>
執	著重在發揮「休閒農場服務	遴選適當的人來擔任診

行 階 段	<p>品質診斷小組及評鑑小組」之功能。其重點為：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.以「休閒農場服務品質診斷小組」為服務窗口，受理業者諮詢及申請服務品質認證試評、註冊「休閒農場服務品質認證標章」(附件五)、辦理甄選診斷委員作業(審查、受訓及考試)、安排診斷委員扮演神秘購物客以消費者的角度進行服務品質診斷、審查診斷報告及彙整服務品質報告書。 2.«休閒農場服務品質評鑑小組»，以專家的角度進行服務品質評鑑，並撰寫服務品質評鑑報告。 	<p>斷委員，要求其扮演神秘購物客用消費者的角度進行服務品質診斷工作是本階段最大的挑戰。以往神秘購物客為人詬病者，是其專業性的不足，為確保能進行有效的服務品質診斷工作，本會期透過資格限定、資格審查、訓練及考試等方式來進行甄選，以解決診斷委員專業性不足的問題。</p>
控 制 階 段	<ol style="list-style-type: none"> 1.著重「休閒農場服務品質認證委員會」對休閒農場診斷及評鑑結果進行審查、找出輔導及訓練重點、協助行銷農場、檢討執行步驟，以完成建立「休閒農場服務品質認證制度」之目標。 2.召開「休閒農場服務品質研習會」，說明試辦結果，並請專家學者分享服務品質的實務課程、試評案例分享、「休閒農場服務品質認證制度」申請 	<p>本年度完成建立「休閒農場服務品質認證制度」後，將於明年度正式實施，並對通過認證之農場授與「休閒農場服務品質認證標章」，而授與標章後的農場服務品質的維持情況，則為本階段控制之難點，從定期稽核、限期改善、取消認證資格等，都勢必要有一制度予以規範，才能持續確保其品質，提供國人優質的休憩空</p>

	說明。	間。
--	-----	----

二、實施效益

(一) 內部效益

1. 建立休閒農場服務品質認證制度

藉由完成服務品質診斷及評鑑標準訂定、結合專家學者實地評鑑與神秘購物客方式辦理診斷，揉合消費者及專家的角度、遴選休閒農場進行試評、針對成績不良者輔導改善等工作及檢討、修正執行步驟，去蕪存菁，針對不足之處加以補強與調整，使更加健全「休閒農場服務品質認證制度」的執行效度與信度，達成建立「休閒農場服務品質認證制度」目標。

2. 完成 12 家休閒農場服務品質試評

透過完成 12 家休閒農場服務品質認證之試評，瞭解目前所擬定的「休閒農場服務品質認證制度」的不足之處，期望透過試評將問題顯現出來，將優點的地方保留，缺點的地方予以補強改善，使其信度與效度都能達到最高標準，讓「休閒農場服務品質認證制度」讓休閒農場業者得以信賴。

3. 找出休閒農場服務品質缺失，協助改善

透過休閒農場服務品質診斷及評鑑所找出的服務品質缺失，是業者向上提升的重要資訊，古有云：「知己知彼，百戰不殆。」能瞭解自己的缺失所在，面對缺失、正視缺失，才能對缺失予以改進。同時，此項缺失資訊，也是本會辦理休閒農業輔導及教育訓練協助改善的重要依據，以能更切合業者的需求，落實本會協助休閒農業永續發展的政策目標。

4.建立業者正確態度，提升休閒農場整體服務品質

休閒農場林立，業者對做好服務品質的觀念的落差，造成休閒農場服務品質良莠不齊。所以，本會實施「休閒農場服務品質認證制度」即是希望傳遞做好服務品質對於產業發展的重要性，為達成引導業者做好服務的正確理念，本會辦理休閒農業服務品質研習會，請專家學者來講授服務品質對產業發展的重要性與實務分享，並針對試評所發現之問題做為個案進行設計課程。期透過正確理念之引導與教育訓練執行，建立業者正確態度，讓休閒農業整體的服務品質有所提升。

(二) 外部效益

1.藉由休閒農場整體服務品質之提升，建立優質休閒農場品牌形象

業者從休閒農場服務品質診斷及評鑑，瞭解自己的服務品質的缺失後，即可針對現階段有能力改變的部分循序漸進開始改善，仰或參與本會辦理的輔導或教育訓練，完成提升整體服務品質的目標，進而取得「休閒農場服務品質認證標章」共同為台灣休閒農場建立優質休閒農場品牌形象，一起努力，將休閒農業發光發熱。

2.協助優質休閒農場國內外行銷與推廣

從本年度「休閒農場服務品質認證制度」之實施中，透過「休閒農場服務品質認證委員會」的認證審查，將找出的優質休閒農場，作為本會國內外行銷與推廣的重點，將優質的休閒農場，推薦給國內外更多喜愛台灣休閒農業的遊客，再來也希望激勵更多休閒農場業者，用心提升服務品質，讓休閒農場成為台灣觀光旅遊的必遊之地。

3.創造旅遊市場競爭優勢，提升業者收入

在消費者理性消費、期望被重視與追求最大滿足的心理下，旅遊過程的品質及整體價值感已逐漸成為消費者再次旅遊或推薦親友的主要依據。所以在這樣的市場環境之下，休閒農場要創造並維持市場競爭優勢，「休閒農場服務品質認證制度」就是引導業者用正確的理念與態度做好服務，提供感動、價值及滿意農場旅遊，這樣才能贏得市場，讓消費者能再次旅遊或推薦親友，無形中協助農場進行口碑行銷，提升業者之收入。

三、結語

農業由初級生產性產業開始，向二級加工、三級服務業發展是經濟發展與大環境變遷趨勢。休閒農業是結合一、二、三級的農業產業，也是具發展潛力的產業之一，本會將持續引導產業與人力資源朝向優質與多元整合方向發展，並將建立休閒農場服務品質認證制度之公信力，以塑造國內休閒農場品牌形象。

附件

休閒農場服務品質診斷標準草案

休閒農場服務品質診斷標準係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 11 類、87 題問項，作為診斷委員進行服務品質診斷之必要紀錄項目。11 類分別為上網查詢農場資料、電話聯繫預約、電話中之產品介紹及資訊告知、前往農場途中與抵達時現場狀況、環境衛生清潔、服務處、農場內解說設施與解說服務、活動體驗、餐飲體驗、農場整體感受與農場即時狀況處理等，其內容詳如以下：

壹、量化紀錄

一、上網查詢農場資料（7 項）					
<p>本問項之目的為行前準備，藉以要求診斷委員在任務執行前上網及撥打電話確認農場交通位置及是否有無營業等，以避免進行無效之診斷，並請您據評分之原因，於備註欄簡要說明，若該項須佐以照片及文字加強說明時，請在質性補充說明中完整呈現。</p> <p>上網查詢農場資料時間___ 月 ___ 日 ___ 時</p>					
上網查詢農場資料		y	n	1-5	備註
1	網站上是否可找尋農場相關資訊？(y/n)				
2	網站是否有農場特色及產品內容介紹？(y/n)				

3	網站內容是否有農場服務項目及消費方式介紹？(y/n)				
4	網站內容是否有農場交通位置介紹？(y/n)				
5	網站留言功能互動機制的便利程度？(1-5)				
6	網站的活動內容即時更新程度？(1-5)				
7	網站內容的完整程度？(1-5)				
※	網站類評分小計				
二、訂位及電話聯繫預約（5項）					
<p>電話預約（診斷委員請統一於上午 10:00~12:00 之間撥打，若無人接聽請重複打至有人接聽並紀錄共打幾次，才完成訂位（請於任務執行前 3 天撥打）。如遇無人接聽，請間隔半小時以上再撥打，並紀錄每次撥打之時間，若超過三次無人接聽，請診斷委員聯繫本協會，重新安排任務時間。撥打時間__月__日__時__分。</p>					
訂位及電話聯繫預約		y	n	1-5	備註
8	電話鈴聲是否 3 響內接起？否則於備註說明(y/n)				
9	若無人接聽電話時，是否有語音說明？				

	(y/n)				
10	電話接聽人員是否主動介紹農場名稱或自己?(y/n)				
11	服務人員接聽語氣是否親切打招呼?(y/n)				
訂位及電話聯繫預約(接聽禮儀)		y	n	1-5	備註
12	電話接聽過程之整體感受?(0-5)				
※	訂位及電話聯繫預約過程評分小計				
三、電話中之產品介紹及資訊告知(12項)					
<p>請統一於上午 10:00~12:00 之間撥打，撥打時間 ____ 月 ____ 日 ____ 時 ____ 分。並請您據評分之原因，於備註欄簡要說明，若該項須佐以照片及文字加強說明時，請在質性補充說明中完整呈現。</p> <p>量化紀錄</p>					
電話中之產品介紹及資訊告知		y	n	1-5	備註
13	詢問欲執行任務之時間，農場是否營業?(y/n)				
14	承 13 題，若答「是」請詢問如何前往農場及服務人員所建議交通資訊的完整程度?(0-5)				

15	承 13 題，若答「否」；請回答您對農場服務人員所建議替代方案的滿意程度？(0-5)				
16	服務人員介紹方式吸引您的程度？(0-5)				
17	是否提供用餐服務？(y/n)				
18	承 17 題，若答「是」您對於服務人員說明用餐內容的完整程度？(0-5)				
19	承 17 題，若答「否」，您對服務人員所建議團體或散客用餐之替代方案的滿意程度？(0-5)				
20	農場是否提供接送服務？(y/n)				
21	農場提供接駁服務的便利性？(0-5)				
22	接送服務是否需要額外收費？(y/n)				
23	服務人員提供資訊內容的完整性？(0-5)				
24	電話訂位及產品說明之整體滿意度？(0-5)				
※	電話訂位及產品說明評分小計				

四、前往農場途中及抵達時的現場狀況（6項）

請確實記錄您抵達農場時的時間、天氣狀況及停車場車輛數。並請您據評分之原因，於備註欄簡要說明，若該項須佐以照片及文字加強說明時，請在質性補充說明中完整呈現。抵達時間___月___日___時___分，抵達時天氣「 」及停車場：大客車___輛、小客車___輛。

前往農場途中及抵達時的現場狀況		y	n	1-5	備註
25	前往農場途中指示標誌的引導程度？(0-5)				
26	是否需收取門票？(y/n) 費用：大人___元，小孩___元，團體___元				
※ 前往農場途中及抵達時的現場狀況		y	n	1-5	備註
27	入口接待人員的應對態度？(0-5)				
28	服務人員是否有穿制服？(y/n)				
29	是否於明顯處提供有大型農場地圖？(y/n)				
30	停車場規劃完善的程度？(0-5)				
※	前往農場途中評分小計				

五、環境衛生清潔（6項）

本問項之重點請確實記錄環境衛生清潔，提醒您須據您推薦的原因，於

備註欄中佐以文字描述。並請您據評分之原因，於備註欄簡要說明，若該項須佐以照片及文字加強說明時，請在質性補充說明中完整呈現。

環境衛生清潔		y	n	1-5	備註
31	垃圾桶的便利程度?(0-5)				
32	洗手間的便利程度?(0-5)				
33	洗手間的整體感受?(0-5)				
34	農場環境衛生清潔的整體感受?(0-5)				
35	農場公共設施是否有定期清潔檢查項目?(y/n)				
36	農場內花木植栽是否看起來舒服?(y/n)				
※	環境衛生清潔評分小計	0	0	0	

六、服務處（13項）

本問項之重點請確實記錄服務處的服務狀況，提醒您須據您推薦的原因，於備註欄中佐以文字描述。並請您據評分之原因，於備註欄簡要說明，若該項須佐以照片及文字加強說明時，請在質性補充說明中完整呈現。到達及停留服務處時間為__時__分至__時__分。

服務處		y	n	1-5	備註
37	服務人員態度親切的程度?(0-5)				

38	服務人員是否在工作繁忙依然保持微笑？(y/n)				
39	服務人員說明農場內消費方式及內容讓你瞭解的程度？(0-5)				
40	服務人員是否有「主動」推薦農場體驗活動？(y/n)				
41	服務人員介紹活動的吸引力？(0-5)				
42	消費是否提供刷卡服務？(y/n)				
43	是否於明顯處標示消費方式？(y/n)				
44	提供農場書面簡介(DM)？(0-5)				
服務處		y	n	1-5	備註
45	服務處提供當地旅遊資訊的豐富程度？(0-5)				
46	是否主動開立發票或收據？(y/n)				
47	購買商品是否提供宅配服務？(y/n)				
48	農場農特產品及紀念品的自有特色？(0-5)				
49	報名活動時是否要求留下個人連絡方				

	式？(y/n)				
※	服務處評分小計				
七、解說設施與導覽服務（7項）					
<p>本問項之重點請確實記錄解說設施與導覽服務的狀況，提醒您須據您推薦的原因，於備註欄中佐以文字描述。若該項須佐以照片及文字加強說明時，請在質性補充說明中完整呈現。本項若未發生時請說明原因。</p> <p>進行解說設施觀察____時____分至____時____分；導覽服務____時____分至____時____分。</p>					
解說設施與導覽服務		y	n	1-5	備註
50	農場指標的辨識程度？(0-5)				
51	農場解說牌的辨識程度？(0-5)				
52	農場解說牌的內容？(0-5)				
53	農場是否有外語指標？(y/n)				
54	解說人員是否配戴名牌？(y/n)				
55	解說人員與參與遊客的互動程度？(0-5)				
56	導覽及解說服務的整體感受？(0-5)				
※	導覽解說服務評分小計				

八、活動體驗 (9 項)

本問項之重點請確實記錄活動體驗的狀況，提醒您須據您推薦的原因，於備註欄中佐以文字描述。若該項須佐以照片及文字加強說明時，請在質性補充說明中完整呈現。本項若未發生時請說明原因。

進行活動體驗____時____分至____時____分。

活動體驗		y	n	1-5	備註
57	服務人員是否主動提醒活動時間及位置？(y/n)				
58	活動是否需要額外收費？(y/n)				
59	服務人員是否配戴名牌？(y/n)				
60	農場之體驗活動是否提供活動說明或摺頁？(y/n)				
61	服務人員與遊客的互動程度？(0-5)				
62	服務人員對體驗活動的掌握程度？(0-5)				
活動體驗		y	n	1-5	備註
63	體驗活動過程安全防護的足夠性？(0-5)				
64	活動體驗的特色？(0-5)				
65	活動體驗的整體價值感？(0-5)				

※	活動體驗評分小計				
九、餐飲體驗（11項）					
<p>本問項之重點請確實記錄餐飲體驗的狀況，提醒您須據您推薦的原因，於備註欄中佐以文字描述。若該項須佐以照片及文字加強說明時，請在質性補充說明中完整呈現。本項若未發生時請說明原因。用餐人數____人，花費____元，當天用餐人數____人，等候上菜時間____分，用餐地點：_____。</p>					
餐飲體驗		y	n	1-5	備註
66	餐廳整潔的程度？(0-5)				
67	服務人員是否「主動」推薦菜色？(y/n)				
68	服務人員介紹農場餐飲的吸引力？(0-5)				
69	服務人員的服裝儀容？(0-5)				
70	服務人員的應對態度？(0-5)				
71	上菜速度的掌控？(0-5)				
72	餐廳動線之流暢性？(0-5)				
73	農場餐飲使用當地農業食材呈現的特色程度？(0-5)				
74	餐飲消費的價值感？(0-5)				

75	餐廳服務人員之基本禮儀？(0-5)				
76	用餐時所使用之餐具是否具環保概念？ (y/n)				
※	餐飲評分小計				
十、農場整體之相關問題（8項）		y	n	1-5	備註
77	網站設計與農場主題的一致性？(y/n)				
78	網站內容與實際參訪相符的程度？(0-5)				
79	農場是否提供顧客意見卡？(y/n)				
80	農場整體消費的價值感？(0-5)				
81	你是否願意推薦親友到農場旅遊？(y/n)				
82	農場整體之滿意度？(0-5)				
83	農場內安全措施設置程度？(0-5)				
84	農場整體視覺滿意度？(0-5)				
※	農場整體評分小計				
十一、農場即時狀況處理（3題）		是	否	0-5	備註
85	農場服務人員即時處理顧客需求的程度？(0-5)				

86	服務人員對於緊急事件的處理反應？ (0-5)				
87	是否備有簡易之醫療用品？(y/n)				
※	農場即時狀況處理評分小計				

貳、質性補充說明

診斷農場：_____， 診斷委員：_____

診斷日期：____/____/____（星期____）， 天 氣：_____

此部份則為補充量化紀錄未問及部份、備註欄所描述之證據或針對所給級分之解釋，輔以文字敘述與照片對實地填寫該問項所發現之問題詳加說明，如有建議事項，請以農場可合理可達成的考量下給予建議，並請說明該建議是改善何項問題。

格式如下：

問項分類	質性補充
一、上網查詢農場資料	
二、訂位及電話聯繫預約	
三、電話中之產品介紹及資訊告知	

問項分類	質性補充
四、前往農場途中及抵達時現場狀況	
五、環境衛生清潔	
六、服務處	
七、農場內解說設施與導覽服務	
八、活動體驗	
九、餐飲體驗	
十、農場整體問題	
十一、農場即時狀況處理	