



季刊·免費贈閱

發行所：高雄市鳳山區農會  
 理事長：薛 東 森  
 常務監事：潘 啓 明  
 總幹事：歐 國 南  
 發行人：歐 國 南  
 社 址：高雄市鳳山區維新路124號  
 電 話：(07)7463131-20線  
 承 印：美育彩色印刷公司  
 地 址：高雄市中華二路170號

# 鳳農會刊

第 257 期

行政院新聞局登記證局版台誌字第1240號  
 中華郵政鳳山雜字第65號登記證登記雜誌交寄



## 本會員工專業教育訓練~

### 服務禮儀與服務品質

### 放款專業訓練

【本刊訊】本會為加強服務多客層的結構，針對企業的內涵、文化所形成的服務，完整的將單位有形資源和無形資源整合，提供一套完整顧客滿意服務及配合信用業務專業職能的提升，特於本(101)年5月26日假本會三樓禮堂，辦理服務禮儀與服務品質及放款專業訓練課程，邀請到南台科技大學洪敏莉老師及農金庫鳳山辦公室陳宏仁主任擔任講師。

洪講師提到服務禮儀態度方面包括1.主動、誠懇、親切、禮貌的態度；2.笑容、殷勤、謙虛、專注的表情；3.尊重工作倫理，工作是自己的職責，遵守規章處理事務，才能迅速、敏銳，有正確的工作表現；4.善用說話的技巧加上專業、自信、自尊，真正的關心才能讓客戶獲得滿意。因此，研究報告也指出，在台灣有一個人提出不滿，則應還有

25個人左右也會有類似的

不滿。  
 所以，顧客為中心的顧客抱怨處理，可顯示企業是不是真的重視「顧客服務」，當顧客抱怨時，原則是先處理顧客的「心情」，再處理顧客的「事情」，講師也提到個人處理原則應集中精神，耐心仔細傾聽重覆複誦，並確認完全瞭解顧客意思，將顧客的意思，再重新組合、整理，運用詢問方



▲本會員工教育訓練員工上課情形，講師洪敏莉老師(右上)及陳宏仁主任(左上)

式，向顧客解釋贏得顧客的信賴與致謝，才能期望顧客繼續支持。

陳主任針對銀行法第十二條之一禁止徵提連帶保證

人及民法739保證之定義相關解釋，從案例及法律觀點解釋，由淺至深說明，讓員工更加了解法條意義，提升放款業務專業素質。

## 本會協助農民問卷調查

◎文/圖 吳成仁

【本刊訊】為執行農委會專案研究計畫-「調整公糧收購制度對稻農收益影響」，逢甲大學楊博士明憲(現任農業金庫董事)及韓博士宜等兩位教授，特於本(101)年6月5日下午1時前來本會，假本會三樓小會議室直接與農民面對面問卷調查及訪談，並請本會協助邀請轄內農民10人，本會歐總幹事國南及推廣股股長平敬、供銷部林主任靜貞全程陪同參與。

訪談現場由楊博士依照問卷內容一一提問，也請農友發表對問題看法，由於楊博士提問之問卷內容依序充分說明，農友對問題反映也相當熱絡，每位農友看法雖各有出入，但楊博士也仔細聆聽，不厭其煩與農友相互討論，現場語調高亢但氣氛相當平和，兩位博士對本會安排相當滿意，會後前往本會供銷部參觀本會稻穀儲存筒及碾米設備，對於都市型農會仍保有傳統產業寶貴不已。

針對政府調整公糧收購制度及價格對銷售價格是否有所助益，農友也針對本會

轄內銷售稻穀方式、銷售價格及近幾年稻價給予正面回應，另對公糧委託單位，農友建議應交由農會代收比較沒有弊病，且農會在執行面會合理要求達到委託公糧標準，雖然農會的高標準代收，但是農會服務多元與農友感情深厚，站在農友立場的關懷較能受到農友接受，是值得農友信賴。

另針對公糧分級收購問題，本會代表黃進恭亦提出個人看法，建議比照日本農協代收制，改以面積生產量全部收購制，收購稻價以目前公糧分級價格平均再加碼方式辦理，讓公糧價格機制能制衡市場，



▲楊博士明憲(立者)由本會歐總幹事陪同與農友面對面訪談。



▲韓博士宜(立者)協助農友問卷填答。

確保稻穀銷售價格能確實的反應成本嘉惠農友，做到真正照顧農民目的，對此回應也獲得大家回響與掌聲，楊博士也將此議題列入，提建議反應。

## 果菜市場交通明顯改善 獲致好評

圖：果菜市場

【本刊訊】本會果菜市場營業時間，車流交錯流動擁塞，造成尖峰時段停車格常常不敷使用，生產者、業者及客戶為圖便利，更將車輛隨意停車、併排，造成道路嚴重阻塞，影響市場交易流暢及速度。

市場自今年農曆年節前起，開始實施車輛動線管制及管理措施，並配合加設及加裝汽機車分類之停車專區、路口裝設虎牙，車流採單向管制(由五甲路進中崙路出)、並設立標示牌告示及平面停車格管制時段等相關硬體配套措施後，在業者及消費者的配合，加上工作人員站崗指揮，果菜市場車流動線明顯改善，也大受好評。

現在果菜市場為使道路行車動線明確、順暢，解決車輛阻塞情形，加設虎牙(阻車欄)及配合中崙路打通，車輛行車必須由五甲一路進入，中崙路出口，依指示單行道通行(市場一、七、八路)，消費者進場後都能在流暢路線、在最短時間內找到停車空間，採購完成後即可順利離場，縮短採購時間，節省相當多寶貴時間，相對也減少行車糾紛及市場管理人力，效果相當顯著，普獲業者、承銷人好評，本會主管會報在果菜市場錢主任國石報告車輛流動改善情形，也受總幹事肯定。



▲辦公室前交通狀況明顯改善。



▲市場七路與五甲路口的交通狀況，果菜市場工作人員(右一)配合交通指揮及疏導。