

# 建立農會新形象，提升服務品質

農委會農民組織科／林家榮

近年來我國農業隨著工商業快速成長、社會結構轉型及國際經貿自由化的衝擊，農產品競爭力減弱，農民所得相對偏低，影響農民營農信心。面臨此一新時代的挑戰，政府已著手實施新農業政策，推動農業綜合調整方案及國家建設六年農業計劃，農會自應積極調整腳步，走向現代化、企業化的經營方式，擴展業務，並提升服務品質，以增加農民收益，滿足農民需求。

大家都知道，農會是目前最重要的農民團體，過去對農業發展、農村建設及農民福利，有非常大的貢獻，農委會也一直非常重視農會的輔導工作；為健全農會組織，以期發揮服務功能，本會早於農復會時代，即在農建計劃項下陸續資助農民購置便民設施，舉辦員工訓講習，改進其服務態度，提升服務品質，及創設企劃專員制度，培訓企管人才，來改進農會業務營運，並輔導財務欠佳農會發展事業，增加收益健全財務基礎，以增進服務功能。

為因應社會環境變遷及國際經貿、金融自由化所帶來日增之競爭壓力，本會乃積極輔導農會建立新形象，提升服務品質，於82年度起成立「建立農會新形象研究小組」專案研擬執行步驟與策略，以加強農會經營理念，促進會員及社會大眾之認同。為此，本會將派員出國研習且邀請日本專家來華指導，希望結合國內外經驗，使農會能適應環境變遷，拓展業務，落實增進農民福祉。

推動農會建立新形象之方法包括：

## 1. 確定農會企業精神及經營理念

以問卷調查的方式，針對農會未來業務拓展方向及角色定位問題，訪問農民、會員、農會員工、一般大眾及政府輔導人員，以重塑農會經營理念，確定農會企業精神。

## 2. 研擬導入企業識別系統的策略

所謂企業識別系統，即是企業透過形象的塑造，強化體質，爭取大眾認同，以利永續經營。在農會來說，就是在確定農會經營理念後，將之表現於一新標誌，並運用於外觀及產品標誌之統一，再加上員工服務品質提升，以爭取會員認同。如何訂定導入之策略、步驟與時間預定表，是「建立農會新形象研究小組」的工作重點之一。

## 3. 訂定農會共同標誌，並加以妥善運用

以公開徵選的方式，訂出符合農會形象共同標誌，並配合農會個別的標誌，將其運用於以下各方面：

(1) 農會外觀招牌。

(2) 農會內部營業與辦公場所。

(3) 農會各部門產品及員工服務，包括信用部存摺、提款卡、購物中心及生鮮超市之產品及包裝、會內員工制服以及各項農產品上，以共同標誌，建立農會產品更佳信譽，爭取消費大眾之信賴與支持。

## 4. 員工教育訓練

舉辦農會理事長、常務監事、總幹事及各部門主管、員工之講習會，使其瞭解農會面臨之強大競爭壓力，及如何透過建立企業識別系統的方式，重塑農會新形象，以提升服務品質、擴展業務，增加收益，用以造福農民。

