

# 創新感動服務 提升公務效益

發布日期：2023/03/24 點閱率：227

字型大小： 小 **中** 大



金寧鄉公所為提升同仁本職學能，強化其創新服務管理能力，增加知能與競爭力，日前特別邀請胡璉文化藝術基金會董事長陳龍安博士講授「創新與感動服務 - 有溫度會感動的SOP」，吸引逾百位員工踴躍聆聽，以現代趨勢公務機構變成是最大的服務業，強調最成功的服務是有溫度會感動，只有拿出熱忱來，站在鄉親的角度，用敏銳的觀察力瞭解鄉親需要什麼，才能真正感動鄉親。

陳龍安被譽為世界頂尖級創造力大師，曾為行政院人力發展學院設計及主講創新與感動服務的課程，也在公私立機構主持創造力訓練，被世界各國台商邀請主講「創新管理與感動服務」，今年初被縣長陳福海延攬擔任金門酒廠胡璉文化藝術基金會無薪職董事長，借重他的專才弘揚在地文化藝術（含酒文化），從藝文教育傳承向下扎根、向上成長，促進文藝及教育交流，以加強金門縣文化建設，充實縣民精神生活內涵，集思廣益、擴大合作機制，為金門文化藝術發展開創新局，使傳統精髓及在地藝文特色於當代展現風華，並為地區的文化與藝術工作帶來正向影響。

服務創新是指新的設想、新的技術手段轉變成新的或者改進的服務方式，通過非物質製造手段所進行的增加之附加價值。陳龍安董事長原本就希望將畢生致力於創造思考教育的研究與推廣能運用在「有感施政」理念上，計畫巡迴各鄉鎮辦理創新服務講座，幫助基層員工在公部門翻轉思維和想法，希望提升為民服務的效益能讓鄉親有感，創造更多感動的服務，提升更優質的服務品質。首先要以站在第一線看民眾需要什麼，唯有從心改變，才能為民眾帶來更多的福祉，感動服務才是服務業的最高境界！除此之外，「感動」還需要一點點「創意」或「意想不到」的方式來實踐。

眾所皆知，服務是指「提供者」對「接受者」所做的付出與努力的績效，以滿足對方的需求。許多人做的服務，都是感覺的服務，而不是感動的服務！服務的行為和過程，能讓人產生愉悅、舒服及尊重的態度，常因服務的人、地點、時間的不同而有改變。服務若要感動人心，只有用心去做，保持有愛心和善念的傳遞，沒有愛的善因，就無法產生創意行銷與感動的服務。創意是感動服務的泉源，以不同、更好、更新、有用、且要被人接受的想法去實行，而感動的服務是一種超越民眾的心情期待，只要用心，生活處處是感動，感覺對了，在別人眼裡平凡的一件事，也足以讓人感動一輩子。

創新感動服務的精華，就是在民眾心目中建立感動的經驗！運用各種創新方法研發創新方案，以達到解決問題、提升工作效率及生活品質的目標，創新團隊運作的模式以加速擷取新知或更深入了解民眾需求，以激發新創意，並成功地將新創意轉換成創新服務的作為，產生卓越服務、差異性服務、超乎顧客期望，公家單位應該學習企業創新的精神，提升服務品質；創新與變革是金門公部門要尋求突破、更上一層樓，改變是唯一的途徑，有了求變與應變，才能「做對的事」與「把事情做對」。從服務、體驗、感受或是服務創新帶來的溫度，且能夠持續維持口碑，而非曇花一現的驚豔，感動是服務的目的，民眾對施政的滿意是必然結果，這就是讓鄉親有感的服務首要任務。