

國立海洋生物博物館

一、優質便民服務

評核項目	評核指標	重大績效及待改進或建議事項
服務流程	1. 服務流程便捷性 2. 服務流程透明度	重大績效： 1. 將後場濕地導覽人力、水族中心參觀、海洋生物標本典藏室展覽及兩天一夜行程租用主題套房等 4 組室的業務，整合於海洋教育中心，僅需 3 至 4 個職章即可完成申辦，大幅縮減公文會辦的時間。 2. 成立海洋教育中心及線上售票系統，提供民眾網路購票及預約導覽服務。 待改進或建議事項： 1. 書面資料之撰擬，建請參照評分指標等說明敘寫，俾利呈現服務成效。 2. 建請說明簡化各項申辦案件流程之實質績效、簡化前後之比較數據及回應。 3. 各項成效建請儘量突顯「特色」及「具體量化成果」，並加強呈現年度績效之成長率。 4. 建請加強呈現簡化申辦流程之情形及比較。 5. 建請補充說明單一實體窗口整合功能。 6. 建議增列有關海景公司提供為民服務之配套措施說明，例如：結合旅行社提供套票活動等。
機關形象及顧客關係	1. 機關形象 2. 顧客滿意情形	重大績效： 1. 考量海生館參觀民眾多為出門旅行，會攜帶寵物同遊，為兼顧參觀品質及遊客服務，館內貼心提供寵物寄放設施輪椅、嬰兒車以及寵物寄放服務。 2. 積極鼓勵館內研究員就其研究成果導向可利用的產業化開發，藉由技術移轉作業規則，尋求技術移轉合作或授權，申請專利以利後續量產，達成有效利用智慧財產及產學合作，如：運用館內研發的珊瑚萃取物與藥妝等化妝產品結合，與統欣生技公司及崇越電通公司簽訂策略聯盟合約，分別推出不同珊瑚萃取物藥妝產品。 待改進或建議事項： 1. 建議服務行銷敘寫方式著重分眾及精準行銷來表達內容，並強調服務之效益。 2. 建議電話禮貌測試實施交叉測試，並補充說明具體改進措施。 3. 書面資料之撰擬，建請參照評分指標等說明敘寫，俾利呈現服務成效。 4. 建請補充說明服務職員或志工之服務訓練、認證及考核，並提供相關統計數據。 5. 建請針對民眾意見處理滿意度調查之問卷回收率偏低及各項滿意度偏低部分，建請加以圖表分析，並提出改善措施。 6. 建請改善展場部分指引標示不清楚、未全面雙語化之情形。 7. 建議加強哺（集）乳室之隱密性及方便性，另可考慮是否提供尿布以供民眾急需使用。 8. 建議英語網站宜再加強內容，以提升館方國際化，俾與國際一流館所接軌。

二、資訊網路服務

評核項目	評核指標	評 審 情 形
		重 大 績 效 及 待 改 進 或 建 議 事 項
資訊提供及檢索服務	1. 資訊公開適切與內容有效性 2. 資訊檢索完整性與便捷性	重大績效： 網頁無障礙檢測通過自動檢測（機器檢測）與人工檢測部份，館內網站目前在無障礙檢測系統及人工檢測部份皆已通過AA級。 待改進或建議事項： 1. 建請補充說明線上服務及線上申辦服務，並強化統計數據分析及成長率。 2. 建議網站加強資訊公開與出版情形。 3. 建請加強檢視海生館英文網站內容，並補充說明相關更新規定。
線上服務及電子參與	1. 線上服務量能擴展性 2. 電子參與多樣性	重大績效： 建置「國立海洋生物博物館」及「Hello! 海洋」兩個粉絲團，提供打卡、訊息露出與互動，粉絲團人數為9,604人次及2萬4,297人次，穩定成長中，且Facebook官網成員達4萬8,826人，服務行銷成果良好。 待改進或建議事項： 1. 建請敘明線上服務量案件成長率、電子表單簡化前後成長率等年度績效，並請依評分說明提供電子表單名稱、內容以及網址供查核。 2. 建議線上服務量能擴展情形應分別敘述呈現。 3. 建議針對線上申辦服務項目訂定年度成長目標，書面資料呈現及描述系統功能使用績效低落之項目，以及相關檢討、改善之策略與做法。

三、創新加值服務

評核項目	評核指標	評 審 情 形
		重 大 績 效 及 待 改 進 或 建 議 事 項
創新服務情形	1. 有價值的創意服務 2. 創新服務標竿學習效益 3. 組織內部創新機制及運作情形	重大績效： 1. 由珊瑚與渦鞭毛藻共生研究團隊進行策劃展出「共生藻的上班日誌」，將館內研發的最新科研成果，轉化為科普展示，與國人分享第一手的海洋新知。 2. 加強館內與離島學校間之聯繫，將環境教育設施場所認證通過之「鯊魚黑幫」與「海龜保育總動員」兩套海洋環境教育課程規劃離島學校到校教學，供離島學校申請到校教學服務課程。 待改進或建議事項： 1. 建議擇選包裝 103 年 3 至 5 個重點創新服務，並分項敘寫有價值的創意服務及標竿學習效益，以強化突顯該館之創新作為。 2. 建議補充說明至他機關（如國外大學、水族館）標竿學習之效益。 3. 組織內部創新機制建議補充敘明創新提案運作機制、創意提案採用情形及相關數據成效。 4. 建議加入海生館科研論文在全球各海洋博物館評比，及經國際旅遊評選之結果運用情形。

※綜合性意見：

1. 優質便民服務：部分內容略有缺失，建請逐一檢視參照評獎標準確實補充相關資料。
2. 資訊網路服務：網路服務資訊完整，於103年取得無障礙網站標章，惟英文網站內容建請完整檢視，並充實參獎申請書章節內容。
3. 創新增值服務：研究量能充足，惟此章節內容建請參照評獎標準確實補充相關資料
4. 其他：建議參獎申請書應針對海生館委外經營的特色，呈現整體服務品質，並切合評核指標重點進行整體修正。