

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	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. OT 廠商對遊客已建置各項購票及套裝行程之服務窗口及機制，便捷有效。 2. 提供各項服務設施查詢管道及團體購票便捷及優惠機制。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 建請持續更新兒童網站中，有關海洋夏令營相關資訊，並繼續保持動態資訊及活動成果揭露。 3. 建請針對本年度新增評分標準之減少申辦案件核章數的之績效加強敘寫。
機關形象	1. 服務場所便利性 2. 服務行為友善性與專業性 3. 服務行銷有效性	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 雙語化展場及動線導引、標示與講解，有效提升民眾滿意度。 2. 為提供更多的展場展示資訊，館方除首創全國無線導覽系統，亦藉著手機使用普遍的特性，與電信業者合作，開創「手機語音導覽系統」，使觀眾在人員解說與自行閱覽解說牌之外，就可隨時探索海洋生態的奧秘。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 申請書附件之「Q&A」15 題建請加上電話分機及測試組室等相關資料，以便測試參考。 2. 建請針對服務臺及醫務室等相關標示較不清楚研擬改善方式。 3. 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。
顧客關係	1. 民眾滿意度 2. 民眾意見處理有效性	<p>重大績效：</p> <p>無。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 書面資料之撰擬，建請充實內容並參照評分指標等說明敘寫，俾利呈現服務成效。 2. 建請針對民眾意見不滿意部分建立後續處理與再次回復機制，並研擬有效改善措施，使民眾意見之處理更臻完善。 3. 對民眾意見反應之處理以 3 天內完成為基準，建請研議縮短時程，以增加民眾滿意度。

二、資訊流通服務

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： 資訊網路之整體規畫相當完整，且主動提供各種相關資訊，特別是許多成品及作品以雲端架構形成服務平臺。 待改進或建議事項： 1. 建議於網頁中設立政府資訊公開專區，提高查詢資訊便捷性。 2. 有關網站無障礙標章之揭露資訊，最近檢測日期為 2008.6.19，檢測狀態未符合，建請賡續完成檢測並取得認證標章。
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： 建置海洋頻道、E化申辦案件管道、電子報及展示影像等 E 化服務。 待改進或建議事項： 1. 建請提供線上申請場地租借、線上民調等網頁。 2. 建請增建民眾意見反映及討論區、網路投票專區等，以擴大線上服務量能。 3. 有關科教之友表單彙集多項個人資料，建請考量依個資法推動，強化個資保管安全及相關應用，以避免違法。 4. 針對網頁資訊內容、連結正確度及定期更新規定等項目，應設有標準作業程序及相關機制。

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. 推動多項創新之主動社區教育出擊服務、無紙化公文系統、跨校及單位聯盟、與社區觀光資源及水平垂直整合、不斷開拓海洋教育中心項目與資源及其他網站雲端服務等服務。 2. 每年辦理海洋生態保育、濕地復育、珊瑚礁復育等創新作法。 待改進或建議事項： 1. 本項目之敘寫應載明本項創新服務措施之名稱，並依評核指標分列加強呈現績效，且提出佐證： (1) 有價值的創意服務。 (2) 創新服務標竿學習效益。 2. 有鑑於館務功能多元，展場幅員較廣，建議將志工作有組織、有系統的運作，並考慮將現場及志工人員穿著可明顯辨認之背心或服飾，以增進諮詢與現場之服務評價。 3. 建議可強化利用線上視訊，行銷館內指標性動物，以形成網路社群，推展海洋教育。 4. 組織內部創新機制及運作情形建請針對運作績效、SOP 流程及提案機制等相關面向加強敘寫，以積極營造內部創新組織環境。