

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： 自動售票、驗票服務舒緩一般售票處排隊人潮，提供便捷服務，自動驗票匣門並輔以服務人員機動式的協助。</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. 請加強呈現簡化申辦流程之情形及比較。 5. 建請加強流程透明度，並建立逾期處理告知機制。
機關形象	1. 服務場所 便捷性 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： 除首創全國無線導覽系統，並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，可隨時探索海洋生態奧秘。</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，建請參照評分指標等說明敘寫，俾利呈現服務成效。 2. 建請針對各項滿意度偏低部分加以分析，並提出改善措施。 3. 建請加強敘寫電話禮貌測試績效、員工服務禮儀教育等相關業務具體量化成效。 4. 申請書建請依據評分要求，補充業務「Q&A」15題供測試參考。 5. 本部曾接獲民眾陳情館員素質及設施需改善乙事，且因費時甚久方回復民眾，導致民眾反覆來信且益加不滿。為避免類此情形再次發生，爾後如有民眾陳情事件，請確實儘速於3日內妥處答復民眾，以期化解民眾不滿。另請持續督請海景公司加強館員教育訓練及處理民眾陳情態度，提升服務品質。
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： 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. 建請建置民眾對整體（環境措施、服務態度等）調查機制，持續檢討改善，並請補充滿意度調查具體、正面績效敘述。 <ol style="list-style-type: none"> 1. 建請建立民眾意見處理機制與流程，針對民眾投書意見加強處理並作時效管制，致力解決民眾各項建議需求。

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： 1. 定期召開資安會議檢視館內對外所有網站之資安漏洞，並透過軟體設施防護駭客攻擊及入侵。 2. 提供資訊公開及內容充實多元，提升服務效能；資訊檢索完整且具便捷性，提升資訊的友善性。 3. 完成展場臺灣水域館以及世界水域館兩項熱點建置，並經行政院研考會認證通過，可於展場內使用手提電腦連結上網。 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. 建議加強推動線上服務及線上申辦，提高使用率，並強化統計數據分析及成長率。 3. 建議依評分要求註明提供抽查項目及測試結果，並敘明相關檢索功能。
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： 1. 提供海生館內各展示館即時影像上網服務，總計 18 個展場直播畫面。 2. 建置臺灣海洋生物平臺，採主題頻道方式呈現，種類包括海洋生態研究、海洋新聞等系列，提供不同的海洋相關訊息。 待改進或建議事項： 1. 建議提供線上申請場地租借、線上民調等網頁。 2. 建議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。 3. 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
提供創新(意)服務情形	1. 有價值的創意服務 2. 服務措施延續性及標竿學習推動效益 3. 服務措施執行方法效能性 4. 組織內部創新機制	重大績效： 異業購票系統、活動客製化、專利研發、產學合作及數位典藏等方式，可保存重要資產及提升效率、加強形象，惟可再加強專利技術轉移，提升館方收入。 待改進或建議事項： 本項目之敘寫應載明本項創新服務措施之名稱，並依 3 項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) 服務措施延續性及標竿學習效益。 (3) 服務措施執行方法效能性。 (4) 組織內部創新機制(可單獨敘寫)。