

國立國父紀念館

一、優質便民服務

評核項目	評核指標	重大績效及待改進事項
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. 推動「團體參觀預約導覽」服務，改採網路申辦，申請者透過網路申辦預約導覽，只需3分鐘即可填完申請表。 2. 推出「網路申請展覽」新作法，縮短民眾申辦案件時程，100年共計有29件。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建請說明簡化各項申辦案件流程之實質績效，有關簡化前後盡量以數據呈現，以彰簡化成效；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。 2. 建請規劃建立申請案件處理進度告知或逾期告知機制。
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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 配合政府節能減碳政策，持續更新展場硬體設施，更換為LED燈具，大幅降低用電量，成效良好。 2. 建構全館「無線網路系統」，提供洽公民眾、一般遊客免費使用國際網路，只需在服務臺填妥申請表即可使用。 3. 100年度舉辦101場次專題講座，計13,730人次聽講，提供民眾及公教人員進修成長機會，落實終身學習理念。 4. 強化公共空間，建立舒適宜人之洽公環境。大會堂無障礙座位，提供民眾便利性服務，展現服務環境新氣象。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有關電話禮貌測試，建議再加入多元施測人員，以提昇確實效益。 2. 服務行銷策略可稱是多元多采，建議再思考以孫學研究做為焦點中心，發揮領導世界孫學研究之有效宣導，以提升機關專業形象。
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>到館參觀各項展覽民眾對服務員態度滿意度達100%，深受民眾肯定。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 請針對100年度問卷調查服務滿意度偏低部分及民眾回應意見處理天數上，加以檢討改善措施及執行績效；滿意度調查之分析及改善宜再加詳述，有效呈現滿意度成長情形。 2. 建請建置民眾對整體（館內環境措施、外部空間設施、服務態度等）調查機制，持續檢討改善，並請辦理各年度滿意度之統計分析。 3. 民眾陳情案件略多，針對民眾陳情事項應加以重視及妥處，避免民眾一再陳情。另所做各項民意調查，宜進一步將分析結果設法應用於各項業務，避免流於形式。

二、資訊流通服務

評核項目	評核指標	評 審 情 形
		重大績效及待改進事項
資訊提供及檢索服務	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 除原有正體中文、英文、簡體中文、兒童版4項分眾外，新增陽明山中山樓、孫學研究資訊網、圖書館網站、政府主動公開資訊4項，節省民眾查詢所需時間。 2. 一樓西服務臺加設「觸控式導覽系統」，可供民眾互動式查詢該館服務資訊，目前已建置約百筆展覽圖檔。 3. 依據法令，資訊公開內容相當充實多元，且能定期即時更新，亦會主動寄送申辦流程進度，且資訊檢索完整具有便捷性，提升友善服務程度。 <p>待改進或建議事項： 建請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。</p>
線上服務及電子參與	<ol style="list-style-type: none"> 1. 線上服務量能擴展性 2. 電子參與多樣性 	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 主動宣導告知線上為民服務，使用量能豐碩，大會堂線上申請63件、團體參觀計有800件，節省民眾到館報名時間。 2. 100年網路使用達1,315,521人次、孫逸仙博士圖書館計有919,680人次、facebook有16,959人次上網參與，線上服務成果豐碩。 <p>待改進或建議事項： 無。</p>

三、創新加值服務

評核項目	評核指標	評 審 情 形
		重大績效及待改進事項
提供創新(意)服務情形	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 結合大學系所，建置孫學人才資料庫，建構完整孫學研究平臺，係爭取世界唯一之高價值創意服務。 2. 以館所具有之特色結合學界研究，可以作為其他機關標竿學習推廣效益，確實體現創新服務核心價值。 <p>待改進或建議事項： 建議加強敘寫創新規劃機制之標準作業流程、實際案例及檢討機制等項目，以供標竿學習並有效擴散成果。</p>