

國立中正紀念堂管理處

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	重大績效： 1. 結合國高中生、大專生服務學習，導入年輕族群志工能量及效能。 2. 提供多元便捷申請，除包含線上報名或申請，也可自全球資訊網下載申請單以傳真、E-mail 或電話辦理。 3. 提供報名活動或申辦案件主動通知服務外，並建置申請案件收件確認訊息機制，提高主動回應案件數。 4. 除提供車輛管制之外，其多元購票系統及收據電子化、PDCAB 內部管理與免附企劃書等，均可提升民眾辦事效率。 待改進或建議事項： 1. 建請補充網路服務單一窗口、通訊服務、申請案件書表減量等年度案件統計數值與前年度比較相關資料。 2. 各項流程簡化及書表減量的「程度」應以年度比較的方式表達，並多用統計圖表來呈現。
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	重大績效： 1. 全年開館無休，為因應突發緊急事件之處理，因應特展眾多參觀人潮，即時採取便民之延長開放時間等應變措施。 2. 導入EIP系統，提升行政效能，以增進同仁行政效率。 3. 運用各種行銷管道，結合社會資源，辦理公益活動及大型展覽，並配合節慶與政府政策，舉辦各種活動，提高能見度。 4. 確實完成園區綠化及養護工作，並加強動線等指標建置，以達成便民設施的目的。 5. 有效強化公共空間及綠化堂外空間，經過整修洽公環境更為清淨寬敞，提供民眾便利性服務，展現環境新氣象。 待改進或建議事項： 1. 建請針對民眾洽公服務禮儀滿意度、服務設施滿意度、洽公服務禮儀滿意度等不滿意部分研議提出改善措施，以精進為民服務。 2. 迴廊天花板角落有蜘蛛網，花園燈光設備較為不足，易成為安全死角；堂內外哺乳室提供衛生紙或紙巾等服務，以增進為民服務之效。 3. 日語介紹等宜再精緻統一用詞，讓日本人士更貼近紀念堂歷史。可傳達外語之職員應予特別標示，俾利提供外國人士必要及時服務。 4. 有關環境滿意度調查表內「普通」欄，是否具有代表滿意度，建請重新考量。 5. 各項滿意度調查除特定時間外另宜於網站建置問卷調查區，以隨時收集民眾意見。 6. 42 頁中之 IPA 分析不正確，其中以「廁所清潔」民眾高度重視但表現卻不理想，宜盡速改善。 7. 現場訪視的地點，應與參獎申請書的內容重點相呼應。
顧客關係	1. 民眾滿意度 2. 民眾意見處理有效性	重大績效： 進行整體民眾滿意度調查，並就調查結果作為業務推動改善依據，有效提升為民服務品質。 待改進或建議事項： 1. 首長信箱處理評價整體滿意度為 50%，建請補充回收問卷件數及針對滿意度偏低部分，研議提出改進措施。 2. 有關民眾意見處理的滿意度調查與結果分析於報各書中的描述內容太過簡略，且不滿意的比率太高，除需增加內容論述外，有關不滿意的後

評核項目	評核指標	重大績效及待改進事項
		續如何處理，宜須進一步說明之。 3. 相關申請書，請注意個人資料的蒐集後的保護，若能免蒐集個資，則請檢討表單。

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	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. 定期召開資訊工作小組會議，檢閱網頁內容並隨時調整，以確保資訊即時、正確。 2. 依據法令，資訊空開內容相當充實多元，提供完整資訊，另資訊檢索完整且具有便捷性，提升友善服務程度。 3. 建置全文搜尋功能外，增加檢索功能介紹使用範例，便於民眾使用。 待改進或建議事項： 1. 為追求國際型休憩景點，英日語應再更充實精緻外，宜再增列其他較多參觀人數之外國語介紹，同時強化介紹訴求內容。 2. 網站的問卷調查、意見反應都無內容，建議新年度開始，也應把前一年度的內容保留。
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. 登錄社群媒體 facebook，共招募 5,079 位粉絲，以圖片、符號、輕鬆活潑方式，提供多元化資訊。 2. 「預約系統」的時間控制及燈號顯示，可以有效降低自修室民眾佔用位子的情形發生。 待改進或建議事項： 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，及針對電子參與多元程度等各項目，敘明使用成長率分析等，以顯成效。

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	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： 1. 訂有員工提案獎勵制度，鼓勵同仁積極參與處務研究發展，並有內部會議、工作小組或委員會等相關管道，列為往後改善措施。 2. 設立文化商品部服務中外賓客，挹注作業基金收入，並建置 CIS 形象識別系統與完成處徽等。 3. 定目劇、OPA 手冊以及電子商品目錄的提供可讓民眾一目瞭然，而異業合作與周邊商品的打造，對於整體形象有所提升。 4. 蔣中正研究是具價值的創意服務，依據年代、主題等研究，可達持續性及標竿學習推動效益。 待改進或建議事項： 1. 建議補充服務項目受益人數、程度及其成本說明。 2. 「中正紀念糖」為唯一特有商品，宜積極規劃行銷，以滿足年輕幼童消費者及行銷之創意服務。亦可精緻設計「中正紀念堂飾盒」，提供外國女性消費者收藏飾物或化妝品等之用，達到創意行銷服務加值之價值。 3. 蔣中正研究是具價值的創意服務，依據年代、主題等研究，可達持續性及標竿學習推動效益，宜擴大規劃辦理國際性研討會或論壇，提升國際蔣學研究。 4. 組織內部創新機制的具體運作狀況，包括年度內提案數、通過數、執行成效等，應補充說明。

