

# 國立編譯館

## 一、優質便民標準服務

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	<b>重大績效：</b> 1. 整合教科書審定申請單一窗口，依業務功能分設職業學校、高級中學及國民中小學3個多功能服務窗口，負責申請案件之收件、審核及受理。 2. 教科書錯誤實施線上通報、審查、回覆及公告，落實書表減量，處理時效亦有效縮短。 <b>待改進或建議事項：</b> 1. 建議規劃建置全功能化單一窗口。 2. 建請規劃建立申請案件收件確認、處理進度及逾期告知機制。 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。
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	<b>重大績效：</b> 跨機構整合性行銷，結合個人、出版社、大專校院、相關機關團體及全球人士等合作，有效成功行銷資源。 <b>待改進或建議事項：</b> 1. 建請結合服務禮貌訓練、考核及獎勵制度（含同仁及志工），加強全員參與；電話禮貌測試可採與友館互評或擴大施測者多元化，俾掌握各階層電話詢問效果，降低服務盲點。 2. 可將相關服務作業流程（SOP）及工作手冊置於網站上，提供民眾參考；並提供線上申辦服務作業。
顧客關係	1. 民眾滿意度 2. 民眾意見處理有效性	<b>重大績效：</b> 辦理各項活動滿意度意見調查，99年度整體活動與環境設計滿意度調查相較98年度提升6%。 <b>待改進或建議事項：</b> 1. 建請建置民眾對館方整體（環境、措施、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。 2. 99年度滿意度調查結果，尚有成長進步空間，建請針對民眾不滿意處研議分析改進措施。 3. 配合教育部整合服務效能躍升執行計畫，建請於100年6月底前完成首長信箱滿意度調查機制。

## 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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 資訊公開適切與內容有效性</li> <li>2. 資訊檢索完整性與便捷性</li> </ol>	<p><b>重大績效：</b> 網站除提供服務措施、出版品外，採「客製化」服務建置7種專業資訊網，提供24小時不打烊零距離之服務。</p> <p><b>待改進或建議事項：</b> 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。</p>
線上服務及電子參與	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 線上服務量能擴展性</li> <li>2. 電子參與多樣性</li> </ol>	<p><b>重大績效：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 學術名詞線上服務績效良好，相較98年度，學術名詞資訊網每日檢索增加超過1,500人次，總計下載50,394人次，滿足民眾多元化需求。</li> <li>2. 教科書申請審定線上服務達成率100%，已達743件，成效良好。</li> </ol> <p><b>待改進或建議事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各項具體成效可多予敘述。</li> <li>2. 建請加強推動線上服務及線上申辦，提高使用率，並強化統計分析數據及成長率。</li> <li>3. 建請加強民眾意見反映互動機制（如：民意論壇、留言版等），增進與民眾雙向溝通，及時發現問題，降低民怨。</li> </ol>

## 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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有價值的創意服務</li> <li>2. 服務措施延續性及標竿學習推動效益</li> <li>3. 服務措施執行方法效能性</li> </ol>	<p><b>重大績效：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 配合中小學新課程之實施，首次規劃辦理五方會談（包括課程綱要委員、教科書編者、審定委員、教學單位、測驗評量機構），以確實達成課程實施之成效。</li> <li>2. 完成線上版「教育學名詞」內容釋義計畫及「圖書館學與資訊科學大編典」增修計畫。</li> </ol> <p><b>待改進或建議事項：</b> 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：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 有價值的創意服務：即此項服務是全國唯一或雖非唯一但績效是全國第一或實施前後產生極大落差效益。</li> <li>(2) 服務措施延續性及標竿學習效益：即此項服務非個案型，是延續性的服務，整體性規劃實施，並可供其他機關效法。</li> <li>(3) 服務措施執行方法效能性：即開發此項服務雖需增加機關經費，但民眾受益程度與所需成本相當，或雖不符成本但係為政府機關理應當提供之服務。</li> </ol>