

國立海洋生物博物館

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	重大績效： 已建置服務窗口，依遊客人數多寡調整全功能窗口及單一窗口數量；且各項遊客服務訊息均已登於網站。 待改進或建議事項： 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. 建議於線上增列場地租借申請窗口。
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： 首創手機語音導覽系統，可藉手機使用特性，讓觀眾在人員解說與自行閱覽解說牌之外，可隨時獲得正確展示資訊。 待改進或建議事項： 1. 建請加強友善性及專業性等服務作為及服務行銷，以增進服務品質。 2. 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，並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。。
顧客關係	1. 民眾滿意度 2. 民眾意見處理有效性	重大績效： 與委外經營廠商有效合作，不定期查核服務人員問題回應品質與正確率，確保可勝任度。 待改進或建議事項： 1. 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。 2. 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"> 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： 建立自動稽催系統，並建立網路諮詢信箱提供諮詢者查詢處理進度。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 實際測試網站地圖網址無法連結，建議具體落實網站資訊內容、連結正確度。
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. 建置「臺灣海洋頻道」，提供館內各展示館中即時影像上網服務，圖像授權做非營利使用。 2. 結合社群網站功能，強化線上服務。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 建請補充電子表單簡化績效。

三、創新加值服務

評核項目	評核指標	評 審 情 形
		重大績效及待改進或建議事項
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 	<p>重大績效： 持續推動夜宿海生館活動，為觀眾提供另一參觀型態。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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： <ol style="list-style-type: none"> (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。 (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。 (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。 2. 建請強化「海洋學校」合作數量及範圍，以散播海洋生態保育教育。