

國立歷史博物館

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： 加強第一線同仁及志工臨櫃電話服務訓練，俾隨時能在民眾來電詢問時便能給予正確及滿意之服務。 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；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。 3. 一般及志工服務平台服務對象既無不同，建議規劃建置全功能化單一窗口，加強便民服務。 4. 建議增加「民眾服務信箱」進行滿意度調查，
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. 持續與國立教育廣播電台合作辦理服務禮貌交叉測試，不定期查驗館內同仁及總機人員。 2. 積極增進對外形象，接待政府各單位與民間團體邀請訪台外賓、駐台使節、學者與藝文團體參訪本館，以加強國際友人對國內文化活動的認識與印象，增進國際上知名度。 待改進或建議事項： 1. 部分缺乏具體資料，建議在傳統有限建築環境空間中規劃精緻性服務場所及服務行為等。 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	重大績效： 網站上設有「與館長有約」及「觀眾意見信箱」兩個專門欄位，每日檢視信箱並督導相關組室回覆民眾；重要意見且簽呈館長核示。每月定時彙整陳報與追蹤檢討。 待改進或建議事項： 1. 對民眾各項反應意見，應詳加了解及改善，可提供民眾意見處理之具體案例作為佐證。 2. 建請針對民眾服務滿意度偏低之處，深入瞭解後提出具體改善措施。 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"> 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. 入口網站設有中文、英文、日文、韓文及兒童網站及 PDA 版本之連結。 2. 各項假日親子活動及推廣教育研習活動可透過網路報名，亦可隨時上網查詢處理進度與活動內容，經積極宣導，此項線上報名作業使用率達百分之百。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建請敘明依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網頁之項目及比例。 2. 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。 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。
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> <p>積極營運 facebook、plurk 等社群媒體網站，facebook 已逾 3000 位粉絲加入，成效良好。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 網站連結及內容建請定期更新，並提供分類檢索功能。 2. 各項具體成效可多予敘述。

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：</p> <p>規劃「每月一星」館藏系列展；每個月精選一件(或一系列)館藏，配合生活化的文字說明，使觀眾有機會深入認識館藏，確實達到活化館藏、品味生活的策展目標。</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. 本年度所提其他創新項目屬經常性相關業務，較難看見創意績效，並請充實書面資料之描述。