

國立國父紀念館

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： 1. 東西服務台建立「主動式導覽制度」，接受一般導覽組、兒童導覽組、英文導覽組 3 種導覽工作需求，提供機動服務，頗獲來賓稱許。 2. 共計推動 9 項申辦案件電腦化作業；到館參訪導覽採線上申請，並提供線上申請場地之服務。 3. 場地申請或活動報名上，館方除提供多元申請管道外，亦主動透過電話或網路回復民眾申請情形。 待改進或建議事項： 1. 國父紀念館為國內外著名觀光場所及輿論焦點，建請因應大陸旅客開放來台後續觀光服務，並考量逐步考慮不同服務族群的客製化服務流程及方式。 2. 有關線上申辦業務，大多仍屬靜態資訊公告與提供下載，建議朝網路申辦、線上查詢以及書表減量等目標改善，以增進服務便捷性；另網站申請表上之金額欄可以刪除，以簡化申辦流程。 3. 建議加強案件處理流程主動回應程度，例如增加線上查詢。 4. 建議各展廳設置「參觀動線指標」導引觀眾前進方向，對於展場秩序與品質的提供應有正面助益。 5. 建議加強對於不同服務對象中之第二類政府機關、法人團體及重複消費者，建立的單一服務窗口之說明。 6. 申辦流程簡化及申辦案件書表減量的績效，建議以具體的成效數據來說明，比如節省多少時間、紙張、人力等，並以措施實施前後對照的方式來呈現。 7. 建議修正參獎書內容： (1)「品管圈」修正為「改善小組」。 (2)第 18 頁的 d 項，應屬於機關形象之服務親和程度。 (3)第 19 頁的「館內改善部分」應置於機關形象節撰寫；「主動出擊部分」的內容，則屬於顧客關係。
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	重大績效： 1. 藝文空間、公共空間等均具便捷性、友善性、專業性，具有服務行銷之績效。 2. 為補強外語導覽人力，特與大專校院建教合作，聘用外語建教生，主動服務外籍訪客，深獲外國旅客讚賞。 3. 建置 20 面數位電子看板，提供民眾豐富的多媒體資訊，使民眾能簡單快速獲得藝文活動等資訊。 4. 遊覽車停放空間、早晨提供使用洗手間、展場之留下好「印」象、廣場水舞、延長服務時間等均具有相當行銷有效性。 5. 提供弱勢族群、學生參與服務學習或實習機會等擴大服務層面頗有績效。 待改進或建議事項： 1. 四周之鐵欄杆生鏽，建議拆除，以建構更開放友善的空間。 2. 建議若能在「中山樓風華再現計畫」實現之前，先辦理每日國父紀

評核項目	評核指標	重大績效及待改進或建議事項
顧客關係	<p>1. 民眾滿意度</p> <p>2. 民眾意見處理有效性</p>	<p>重大績效： 調查滿意度高，頗受民眾肯定，有效率處理民眾意見。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <p>1. 問卷調查以網路問卷為主，主動性較弱，有關中山樓特定月份問卷調查，建議加強問卷結果可信度。</p> <p>2. 建議在各項服務滿意度調查中，依評審要求之調查結果補齊（例如：缺少洽公服務禮儀、民眾意見處理、洽公環境、服務可勝任程度等）；另各項問卷調查宜將題目及改善措施，於報告中或其附件中呈現。</p> <p>3. 建議補充各項滿意度調查，前後年度的比較，若前一年度未執行，也可加以說明原因。</p> <p>4. 建議補充民眾滿意度調查之評獎辦法所要求的（1）重視調查方法的信度與效度，應說明調查方法、抽樣方法、樣本數等。（2）對於滿意度調查結果提出了什麼改善措施，是否已有執行成效。</p> <p>5. 建議將各項施政宣導的目的、對象、策略、作法，可做一有系統的整理。</p> <p>6. 請針對 99 年度服務滿意度，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。</p> <p>7. 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。</p>

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	<p>1. 資訊公開適切與內容有效性</p> <p>2. 資訊檢索完整性與便捷性</p>	<p>重大績效：</p> <p>1. 配合電子化政府入口網 MyEGov 提供主題、施政與服務 3 種分類檢索及互動功能簡單易用。</p> <p>2. 每月定期以「無障礙網頁檢測程式」檢測網頁內容。</p> <p>3. 網頁已有正體中文、簡體中文、英文、及兒童版，便於民眾瀏覽。</p> <p>4. 已配合本部要求，利用 vlog、youtube、及 facebook 等平臺進行宣導，成效良好。</p> <p>待改進或建議事項：</p>

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
		<ol style="list-style-type: none"> 建議將訪客之 e-mail 建檔，以作日後傳送資訊、電子報、賀卡及感謝卡之用。 場地線上申請，建議規劃「展場使用現狀及總覽」，讓申請者可以先了解動態及可選擇的時間及優先順序，或許對於線上申請及回復作業可以更具效率與便民。 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。 各項線上服務應加強注意使用者隱私權保護措施。
線上服務及電子參與	<ol style="list-style-type: none"> 線上服務量能擴展性 電子參與多樣性 	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 為配合推廣與分享各項大型活動，製作影音部落格 vlog，生動多樣面貌的呈現方式，於 99 年加入 facebook 及 youtube 讓民眾有更多參與感。 持續檢討申辦書表之內容，並以申辦者之觀點檢視內容，受理申請案件後，即主動以電話聯繫。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 各項線上服務，應加強注意使用者隱私權及個人資料保護措施。 建請加強民眾意見反映互動機制（如：留言板、民意論壇等），以利加強民眾使用意願，並強化呈現年度績效。 建議對於無法使用網路或親自到館之民眾，仍可提供郵寄報名服務。

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"> 有價值的創意服務 服務措施延續性及標竿學習推動效益 服務措施執行方法效能性 	<p>重大績效：</p> <p>延長實體服務時間，藉由網路科技建置全天服務功能。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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"> 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。 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。 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。 所提創新項目屬經常性相關業務，較難看見創意績效。 建議將內容敘寫精簡聚焦，重新依國父紀念館特有之事項再構思，此外撰寫時有關創新事項之內容、延續與效能三者要相互對應。 國父紀念館具有之「中山學術」之重要且特殊學術教育意義，應積極以「國際中山學術研究重鎮」及「世界孫文紀念館中心」等兩大主軸確立世界性中山學術教育研究主體性，以期發揮最高創新加值服務效益。