

國立中正紀念堂管理處

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. 將單一窗口概念具體延伸為三股服務軸線，設有臨櫃單一窗口、通訊單一窗口、數位單一窗口三元接觸端點。 2. 95%以上之業務項目申請均可透過線上作業完成申請手續，表單減量成效良好。 3. 受理民眾申辦案件或意見反應均以即時處理、主動回應的積極態度且主動回覆或發送電子郵件等多元方式將最新處理情形回復予申請人或陳情人。 4. 管理處為一複合式及多功能的場所，各方需求不一，但以便民、親民、利民為出發點，力求提供良好的服務。 待改進或建議事項： 1. 有關展場1年申請1次之措施，建議改成半年以簡化流程作業。 2. 建議將近愛國東路中正紀念公園之假山放置清潔物品移除，以增進美觀。 3. 建議將各類簡介資料集中放置於服務台內圈，並分置其他適當位置，以利民眾取閱(例如分樓層、分展區、分性質或按參觀動線等)。 4. 建議多用實施前後對比的方式，呈現流程簡化及書表減量前後的績效，並且以圖表方式來呈現。 5. 建議在各項服務滿意度調查中，依評審要求之調查結果呈現者補齊(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。 6. 建議有關終身學習班在教學評量之調查，以每期每班均抽調或普查為宜；另觀眾滿意度調查表的選項，建議不需「尚可」這個中間選項。 7. 觀光景點室內外及廣大面積之園區的照明設施，為增進節能減碳政策之實施效益，建議設法加速改善工程及實施範圍，並爭取太陽能設施資源及規劃自動控制、分段、分區、明暗控制等，以展露科技感。 8. 民意反映專線無年度案件統計數值及說明。 9. 建請補充網路服務單一窗口年度案件統計數值與前年度比較相關資料。
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. 多層面推廣環境美化、軟硬體設施等追求服務場所之友善性、專業性等具有一定效益。 2. 結合社會資源辦理各項宣導活動，擴散行銷效果。 待改進或建議事項： 1. 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。 2. 建請加強完整呈現民眾洽公服務禮儀滿意度、服務行銷之程度及回應等相關業務具體量化成效，並補充評獎辦法要求之信度與效度說

評核項目	評核指標	重大績效及待改進或建議事項
		<p>明，及說明調查方法、樣本數等資訊。</p> <p>3. 建議加強滿意度調查前後年度比較的數據，若無 98 年度數據，亦可說明原因。</p> <p>4. 建請將管理處全區節能設施之改善比率列出。</p> <p>5. 建議將有關中正紀念堂之 logo 一致化。</p> <p>6. 各項展覽滿意度落差大(平均 72-98 分不等)，建議針對低於某一水平分數以下之展覽(展廳)分析其原因，以增進展覽品質。</p> <p>7. 參獎書第 40 頁之寄送或 E-MAIL 人民陳情問卷處理情形調查表，調查份數、回收份數及問卷內容等資訊應揭露。</p>
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： 依據需求調查進行服務措施改善，有效提升滿意度。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <p>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，並請辦理各年度滿意度之統計分析。</p> <p>2. 調查民眾滿意度相當高，處理民眾意見上稍欠滿意度調查。</p> <p>3. 人民陳情問卷調查表滿意度為 68.96%，建請針對後續問題所在檢討分析。</p> <p>4. 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. 提供服務措施及相關資訊，定期檢視網頁內容資訊。</p> <p>2. 網路資訊設計良好，不論在資料查詢、報名、場地、租借等皆有良好表現。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <p>1. 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。</p> <p>2. 建議簡略介紹檢索功能使用範例，及找不到資訊時的建議。</p> <p>3. 增進民眾對領袖之正確認識，應為管理處之價值核心，除年序紀事外，建議融入國家重要階段、經濟建設重要階段，及知福惜緣感恩的社會情感。</p> <p>4. 網站上之「網站更新日期」有誤，建請全面檢視；另網站上的本處各單位業務執掌、服務項目及聯絡資訊，建議直接在網頁上即可查詢，不需另開啟 WORD 檔。</p> <p>5. 有關線上滿意度調查，回答「尚可」的比例，不應計為「滿意」，建請檢視參獎書之相關內容數據正確性。</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
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	<p>重大績效： 在民眾線上滿意度調查方面，民眾填寫網站使用滿意度調查表，1-9月對網站使用總體滿意度滿意者為86%。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 電子參與的多元化程度不足，側重單向式的宣導，可補強留言板、網路票選、民意論壇等內容，增強與民眾的線上互動。 2. 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，並請依評分說明提供電子表單名稱、內容以及網址供查核。

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	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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 注重文化商品之有價值的創意服務，考量偏遠地區及弱勢族群，亦有相當績效，可達延續創意服務目標。 2. 提供外語科系學生志工等學習機會、一般民眾終身學習教室等相當具有服務績效。 <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. 建議補充服務項目受益人數、程度及其成本說明、對於本機關的創新服務措施延伸到其他機關的擴散效益。 3. 建議重新依中正紀念堂管理處特有之事項再構思，例如結合其他單位舉辦為期3-6個月的全球兩蔣文化研習活動，深入研究教學與探討。 4. 管理處89個台階有其特殊意義，建議讓其具有故事性與話題，例如，從走在歷史的路上思考，第1階(標示1887)→第N階(其特殊年份)→第89階(1975)。 5. 建議降低附件比例，有些照片可插入本文之中，增強閱讀時的佐證效果。 6. 建議將報告中的本年度，去年度等相關文字略做調整，改為99年度、98年度。 7. 鑑於管理處國外觀光客眾多，建議加強文化商品部之特色產品介紹，擴大線上服務量能，構思熱門產品之行銷方式，建立線上購買之服務方式。