

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： 自動售票、驗票服務舒緩一般售票處排隊人潮，提供便捷服務，自動驗票匣門並輔以服務人員機動式的協助。 待改進事項： 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（與 97 年度）之比較數據及回應。 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	重大績效： 舉辦旅行社導遊領隊訓練，讓恆春半島暨墾丁飯店業者、學校老師與旅行社領隊更深入了解展場內容及未來發展方向，並藉此彌補導覽人力之不足。 待改進事項： 1. 建議可再強化各項館務行銷及推廣，讓更多人瞭解發展現況與重點，並加強敘寫服務行銷之程度及回應等具體量化成效。 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。
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，對於民眾反映展示事務相關問題，由館方第一時間回覆，以確保時效性與有效性，並儘速責成經營廠商做有效的修正與管理。 待改進事項： 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，並請辦理各年度滿意度之統計分析。 2. 建請強化民眾意見反映互動機制（如：留言板、民意論壇等），增進與民眾雙向溝通，採即時線上回應，及時發現問題，降低民怨，並請加強呈現年度績效。

二、資訊流通服務

評核項目	評核指標	評 審 情 形
		重大績效及待改進事項
資訊提供及檢索服務	1. 資訊公開適切性 2. 資訊內容有效性 3. 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>待改進事項： 1. 建議考量加強電子表單之應用以增加績效，並依評分說明提供電子表單名稱、內容、以及網址供查核。 2. 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。 3. 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。</p>
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： 網站改版提供更快速資料查詢，並整合數位典藏影像整合查詢，更加速民眾搜尋資料之便利性。</p> <p>待改進事項： 1. 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。 2. 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。</p>

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效益 3. 服務措施執行方法效能性	<p>重大績效： 夜宿海生館活動深具特色，頗獲好評。</p> <p>待改進事項： 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： (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. 所提創新項目屬經常性相關業務，較難看見創意績效。</p>