

國立國父紀念館

一、優質便民標準服務

評核項目	評核指標	重大績效及待改進事項
服務流程	1. 服務流程便捷性 2. 服務流程透明度	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 設有東西側服務台，並設有服務員、外語建教生及志工排班服務，負責接受洽詢、接待等工作，建立「主動式導覽制度」，分為一般導覽組、兒童導覽組、英文導覽組，頗獲來賓稱許。 本年度辦理 19 場標竿學習參訪，並進行參訪心得及策進意見專案報告，有效加強員工專業知能教育訓練。 <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 建請於東西側服務台設立各項申請收件單一窗口，既節省人力資源，亦可收全功能化單一窗口之效。 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。 建請規劃建立申請案件處理進度告知或逾期告知機制。
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	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 為縮短大會堂觀眾入場時間，彈性調撥男、女廁所，有效減少排隊人潮及時間。 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。 定期辦理館長與民有約座談會，鼓勵社區參與活動，與社區建立良好的關係，落實敦親睦鄰。 <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 服務場所設施如有故障（如視聽室機具），應移除或標示告知，以減少民怨。 迴廊使用量大，噪音及髒亂常引起民怨，對於外部空間之維護管理仍有努力空間。
顧客關係	1. 民眾滿意度 2. 民眾意見處理有效性	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 各項滿意度均達 8 成以上；民眾反映意見均列管追蹤，切實要求改善與執行，例如：藝術電影賞析影片為維來賓舒適安全改為對號進場。 設有專人負責媒體連絡，增闢記者室，建立深厚良好的互動，迅速處理回應社會期待。 <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 建請建置民眾對整體（館內環境措施、外部空間設施、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。 停車場委外經營之收費方式，應加強協商，顧及外界觀感。

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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 訂有「網路內容規範管理要點」，並有專人更新網頁確保網頁內容正確性及一致性，各單位每日指派專人，就藝文活動及最新消息及其他網頁進行檢視，以即時更新訊息。 每月定期以「無障礙網頁檢測程式」檢測網頁內容。 <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。
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：</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，平均一天約 250 人點閱，假日則高達 400 人點閱。 創新製作包含中、日、台、英、西 5 種語言之手語版光碟簡介，於台北聽障奧運期間在電子看板播映，加強服務特殊族群。 <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 網路「討論區」應即時回應民眾意見，或先行告知目前處理進度，減少民怨。 建請敘明線上服務、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：</p> <p>為因應政府開放大陸客來臺觀光政策，積極預做各項配合措施(如：增加停車場空間、提供慣用詞語的導覽解說等)，值得肯定。</p> <p>待改進事項：</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。