

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"> 1. 考量展場整修無法開放，特訂優惠措施，加強維護民眾權益，立意良善。 2. 因應特展需另行發售參觀票券，為兼顧民眾選擇權，凡持特展票券者可免費參觀館內其他展覽，有效減少民怨。 <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。
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"> 1. 為使展覽訊息深入社會，與台北捷運公司合作，定期提供展覽訊息海報張貼於各主要捷運站，有效提升民眾深刻印象。 2. 有效運用媒體傳播各項訊息，至 98 年 10 月，媒體每日報導次數統計共計 2369 次，平均每日報導率為 7.8 次。 <p>待改進事項：</p> <p>建請加強敘寫民眾洽公服務禮儀滿意度、電話禮貌測試績效、服務行銷之程度及回應等相關業務具體量化成效。</p>
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> <p>於花藝展展覽期間進行隨機問卷調查，其中再受訪民眾中對服務措施認為非常滿意者佔 15%，滿意者佔 80%。</p> <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建請建置民眾對館方整體（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. 建請針對「與館長有約」及「觀眾意見信箱」等民眾意見管道，加強呈現統計數據及檢討改進前後之成效對比。

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> <p>1. 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> <p>2. 入口網站設有中文、英文、日文、韓文、簡體中文及兒童網站，並定期編寫與更新相關訊息。</p> <p>待改進事項：</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</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：</p> <p>提供民眾意見信箱、以及網路「與館長有約」和「觀眾意見信箱」等多元管道。</p> <p>待改進事項：</p> <p>建請敘明民眾線上服務數據及成長率、推廣活動辦理成效、電子表單應用項目等。</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：</p> <p>積極整合聯繫 7 個南海學園區公私立社教館所，建立館際合作與交流平台，成立良好示範。</p> <p>待改進事項：</p> <p>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：</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>2. 所提創新項目屬經常性相關業務，較不易看見創意績效。</p>