

| 項目                                      | 主要績效   | 待改進事項   |
|---|--|---|
| 壹、便民服務標準—<br>一、機關形象<br>二、服務流程<br>三、顧客關係 | 一、於遊客中心入口處與展場大廳，定時播放展示活動與展場環境影片，讓入館觀眾藉由影片，對展示內容先有瞭解，作為參觀動線選擇之參考。<br>二、年滿 65 歲以上長者，可憑證以優待票參觀；另為方便照顧身心障礙人士，憑身心障礙手冊可有一位隨行人員免費參觀。<br>三、入口閘門屬自動驗票系統，觀眾持票卡即可刷票通過閘門，並有服務人員就近協助，便捷進館服務，縮短民眾購票入館等候時間。<br>四、每年舉辦初階與高階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於培訓中，更深入了解海生館展場之海洋生物及未來發展方向。 | 一、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；電話禮貌測試次數可再增加，可採與友館（校）互評，降低服務盲點。<br>二、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。<br>三、請持續加強訓練同仁因應緊急事件處理能力，強化同仁工作檢核及應變責任，減少爭議，以增進服務品質與效率。<br>四、依規定 96 年度為民服務工作成果本年度可納入加權計分，惟請併提 95 年相關數據，以彰顯成效，可設定服務品質的標竿機構（benchmark）與關鍵指標（KPI）。<br>五、請提供 97 年度整體滿意度調查成果佐證資料等資訊，滿意度調查之分析及改善宜再加詳述，進一步將分析結果應用於各項業務之持續改進，俾提升服務品質；可提出民眾意見處理之具體案例作為佐證。<br>六、依據每月展場顧客意見交流問卷（97 年 6 月）顯示，餐廳及館內動線指示滿意度低落，館方應與委外公司共同確實嚴格把關，再予以加強。<br>七、海生館為我國第一個推動委外經營之社教機構，建議館方多多行銷推動 BOT 策略籌劃、執行之相關經驗，除供其他可能執行 BOT 政策之單位參考外，也可讓一般民眾真正瞭解 BOT 政策及海生館興建始末。<br>八、建請建立檢討改善措施及其執行績效檢核機制。<br>九、為廣拓溝通管道，接納民眾意見，落實政策互動平台，建請建置或加強「傾聽人民聲音」推動機制。<br>十、可多利用新聞局免費的宣傳活動與廣告，行銷館藏與特展。 |
| 貳、資訊流通服務—                               | 一、辦理線上諮詢、網路售票、無線   | 一、請詳述資訊服務正確檢測機制。  |

| 項目                                    | 主要績效  | 待改進事項   |
|---------------------------------------|---|---|
| <p>一、資訊提供及檢索服務</p> <p>二、線上服務及電子參與</p> | <p>導覽、典藏數位化，建置海洋生物平台，提供海洋文化知識多樣、互動性學習網絡。</p> <p>二、持續充實典藏管理系統，利用網路資訊科技，民眾可快速查詢各項生物典藏標本與海洋生物相關的物種資訊。</p> <p>三、為增加電子參與之多樣性，特建置電子參與程度及回應機制，如海洋達人網路會員活動，共計有9,103人次參與。</p> <p>四、建置「台灣海洋生物平台」可由該館網站之海洋教育資源項下作連結，採主題頻道方式呈現，每個頻道各有專屬圖示做區別，方便民眾上網輕鬆點選，96年11月開始推動至今，受到網友熱烈下載訂閱，海洋平台也和國外網站同步連結，與國際接軌。</p> | <p>二、建議增加網站分眾導覽功能。</p> <p>三、請提供97年度線上服務項目成長率等佐證資料。</p> <p>四、建議將各項服務資訊等上傳我的e政府平台，配合「民眾e管家」、「自然人憑證」等功能整合政府資訊服務，方便民眾快速獲得所需服務，以達到『一處收件，全程服務』的目標。</p> <p>五、請積極推動線上服務及線上申辦，提高服務項目及申辦使用率，並依行政院研考會規定進行電子表單簡化、統一及管理，加強規劃建置多元電子參與管道。</p>  |
| <p>參、創新加值服務—提供創新(意)服務情形</p>           | <p>一、服務時間彈性調整，持續推動夜宿海生館活動，利用海洋生物日出與夜行之不同特性，帶領觀眾以手電筒夜探，甚具探知趣味的吸引力，既具寓教於樂果效並可避開白天擁擠參觀人潮的活動，為觀眾提供了另一個參觀的型態。</p> <p>二、創新育成中心協助進駐廠商於館內進行研發及技術指導轉移相關事宜，並提供對於中小企業經營及專利事務之有利訊息。</p>   | <p>一、遊客參觀後滿意度之高低則是遊客是否重遊海生館或推薦親友前來參觀的關鍵，建議加強行銷，或可研議與旅行社合作規劃墾丁旅遊行程，以提高民眾入館的意願。</p> <p>二、建請持續加強與各企業、學校進行策略聯盟，以獲得相關之資源，共同推動海洋教育。</p> <p>三、建議依規定以提出一項「創新加值服務」為原則，並依3項指標敘寫成效：</p> <p>(一) 有價值的創意服務：本項創意服務應為突破性、首創性或雖為原有服務但具轉換性、改良性、重大變革之服務作為。</p> <p>(二) 服務措施延續性：本項創意服務應建立整體標準作業程序及後續檢討改進功能，或已納入日後機關(學校)標準服務機制。</p> <p>(三) 服務措施執行方法效能性：本項創意服務之後續具體成效(含受益人數、程度、社會公平正義價值等)及民眾滿意度、回饋等。</p> |