

項目	主要績效	待改進事項
壹、便民服務標準— 一、機關形象 二、服務流程 三、顧客關係	重視活動行銷，發行科博電子報、科博特展專刊、館訊電子報、活動快訊等多元文宣。	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。 二、各項成效建請儘量突顯「特色」及「具體量化成果」，加強呈現年度績效之成長率，例如申辦案件時間縮短程度之量化數據；服務流程透明度建議以需流程之業務做說明，並於附件提供相關佐證資料。 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。 四、每年參觀人數眾多，宜多注意及妥處民眾意見，未雨綢繆，避免產生負面新聞，毀壞辛苦建立的成果。 五、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）。 六、請提供 97 年度滿意度調查、民眾服務問卷調查結果等資訊，詳述滿意度調查之分析及改善或成長情形。 七、建請建立檢討改善措施及其執行績效檢核機制。 八、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。 九、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、資訊提供及檢索服務 二、線上服務及電子參與	一、提供網路申辦及報名服務，設有網站諮詢信箱，提供民眾意見反映管道。 二、訂網站資料定期更新規定、即時更新並標註更新日。	一、可酌增線上活動之類型，以增加知識及趣味性，而不限於意見調查表。 二、網站連結及內容正確度建請考量運用工具軟體輔助。 三、請提供 97 年度民眾使用線上服務案件數成長率等資訊。 四、建議將各項服務資訊等上傳我的

項目	主要績效	待改進事項
		<p>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>六、各項具體成效可多予敘述。</p>
<p>參、創新加值服務—提供創新（意）服務情形</p>	<p>一、引進 SOS 三維展示系統，有助於增進民眾對全球環境變遷的認知；發行晶片優惠卡，結合數位博館參觀導覽服務系統，得以蒐集民眾對各項展覽的參觀資料，作為提升服務的參考。</p>	<p>一、館方實施作業基金制度，建議參訪各類型機關、企業進行學習，加強融入異質單位之經營手法，激發創意。</p> <p>二、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>