

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	一、舉辦特展活動，參觀人次大幅成長，行銷績效佳。特展票券可免費參觀館內其他展覽，具友善與加值服務。 二、設有「與館長有約」、「觀眾意見信箱」，接受民眾建議事項，並針對特展滿意度及票價意見作調查，以瞭解觀眾反應。 三、設置 PDA 無線導覽器，免費提供觀眾使用。	一、請依規定格式撰寫參獎申請書，提供服務流程等相關資訊。 二、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。 三、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。 四、請提供 97 年度滿意度調查等佐證資料，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。 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，專業、禮貌及親和程度，宜再加強，減少爭議，以增進服務品質與效率。 七、辦理各項展覽，建請注意對身心障礙者之服務及法律賦予之保障；在追求參觀人數的同時，應更提升民眾參觀品質。 八、對民眾各項反應意見，應詳加了解及改善，可提供民眾意見處理之具體案例作為佐證。 九、可將相關服務作業流程（SOP）及工作手冊置於網站上供參考。 十、建請建立檢討改善措施及其執行績效檢核機制。 十一、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。 十二、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	一、規劃中、英、日、韓多語及兒童網站，提供網路報名親子活動及推廣教育研習活動，發行電子報	一、請依規定格式撰寫參獎申請書，提供資訊流通服務檢索服務相關資訊。

項目	主要績效	待改進事項
<p>二、線上服務及電子參與</p>	<p>等措施，促進民眾參與之便利性。</p>	<p>二、網站連結及內容建請定期更新，並提供分類檢索功能。</p> <p>三、網站可考量提供 WEB 2.0 互動式共用服務，以及 RSS 訂閱機制。</p> <p>四、網頁語法尚未依「行政機關電子資料流通詮釋資料標準」文件中說明，詮釋資料採用以國際通用之都柏林核心集(Dublin Core)所使用的 15 個欄位做為詮釋資料之核心欄位為基礎，再依電子化政府入口網分類檢索服務需求，延伸訂定主題分類、施政分類及服務分類 3 種分類擴充發展架構。</p> <p>五、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>六、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>七、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、與七個南海學園區之社教館所進行整合聯繫，建立館際合作與交流平台，並辦理聯合行銷活動，有效展現創新加值之服務。</p>	<p>一、館方實施作業基金制度，建議參訪各類型機關、企業進行學習後，激發創意及改善營運方法。</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>