

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、提供雙語、符碼標示，以及中、英、日文導覽，注意國際顧客需要。善用行銷通路及異業結盟，致力行銷宣傳。 二、重視顧客滿意度之調查，並作簡略比較分析，瞭解大致進步情形。 三、全部指標及說明牌均採雙語及符碼標示，便利所有參觀來賓辨識。 四、以 ISO 認證標準為依據，由服務人力派遣單位與館方共同制定考核標準及禮儀訓練課程。 五、訂定「第一線服務人員作業標準」及「派遣人員工作績效考核作業標準」規定，落實執行一線服務人員工作辦理及工作績效考核工作。每日填報工作紀錄，並於每季進行考核，維持服務人員服務水準。	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」，並加強呈現年度績效之成長率，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、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）。 五、請針對 97 年度服務滿意度，加以檢討改善措施及執行績效；滿意度調查之分析及改善宜再詳述，有效呈現滿意度成長情形，可具體區分各服務項目，以作為後續提供服務之參考。 六、建請建立檢討改善措施及其執行績效檢核機制。 七、各項宣導著重台東地方資訊，建請考量全面廣宣；可多利用新聞局免費的宣傳活動與廣告，行銷館藏與特展。 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。
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、提供線上預約導覽、進行館藏品數位化；建置「臺灣原住民數位博物館」（並含兒童版），依 13 個族群、6 大生活議題分類，提供觀眾友善便利查詢介面。 二、辦理相關活動，充分運用館方活動資訊及網站、教育局及台東大學公告系統、讀書會及文史工作室、媒體報導等多元管道進行宣傳。 三、透過線上預約導覽系統，遊客可	一、請於首頁設置「主動公開資訊」項目，並完整提供「政府資訊公開法」第 7 條所訂應主動公開之各項政府資訊。 二、建請設置網站維護管理機制（含標準作業程序、資料定期更新規定等），並據以執行，可考量運用軟體檢測連結之正確度。 三、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

項目	主要績效	待改進事項
	<p>以指定日期時間、導覽場次、人數，本館工作人員也可以透過後端管理介面，安排導覽解說人員、確認是否安排至導覽的行程，遊客可以隨時返回網站查詢線上預約導覽的狀態。</p> <p>四、選定重點服務項目進行推廣，提高民眾使用率。各項線上服務使用較去年平均增加 20%。</p>	<p>之都伯林核心集(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>四、建議增加網站分眾導覽功能，並增設及推廣線上服務項目，提高民眾使用率，以利於後續電子化作業。</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>參、創新加值服務—提供創新(意)服務情形</p>	<p>一、能從弱勢參與、客制化解說、多元學習環境、異業結盟、創意產業、文物收藏、籌建分館等各方面展現創意規劃之企圖心。</p> <p>二、結合各式行銷通路及異業結盟，以達到行銷宣傳之效。</p>	<p>一、宜就創新項目規劃內容作較具體之描述，並落實推行。</p> <p>二、仍可考慮跟交通部觀光局東部海岸國家風景處、花都縱谷國家風景觸及台東縣政府一同考量及推展觀光。</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>