

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、服務設施維護完善；舉辦大型展覽活動時，能結合媒體，積極行銷。 二、展覽活動及公益講座滿意度達90%以上，值得肯定。 三、為使民眾透過週邊設備即能瞭解相關資訊，於園區設置8座LED指標系統，張貼展覽、文教活動海報。 四、為節能減碳，增進照明效果，向行政院工業技術研究院申請補助，汰換三層平台耗能燈具456座為LED燈，達到夜間照明及節約能源之效果。	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。 二、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。 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、97年度整體滿意度74.82%，請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加詳述，意見處理滿意度問卷回收偏低，可考量改變調查方式。 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、可將民眾服務標準作業流程(SOP)及工作手冊置於網站上，提供民眾參考。 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13項線上服務，以及線上重要特展，增進民眾線上資源利用及閱覽學習機會。 二、自97年3月起成立資訊工作小組負責提供完整正確的資訊，並召開2次資訊工作小組會議，討論網頁更新需求及確認。	一、建請說明定期檢視的週期及方法，可考量增設自動下架功能及檢測軟體的運用。 二、網站「線上申辦」及「便民服務-線上申請」建議加以整合以利民眾操作。 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

項目	主要績效	待改進事項
		<p>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。</p> <p>五、建請提供檢索功能說明、檢索功能使用範例，及找不到資訊時的建議。</p> <p>六、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>七、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>八、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、長毛象特展開放夜間參觀、闢建植物教學園區與生態池、提供園藝諮詢服務等措施，增進服務加值與創意績效。</p> <p>二、利用資訊科技推動網路報名服務，提供主動服務等。</p>	<p>一、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>