

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、提供多元適切活動節目，能廣泛兼顧各年齡層民眾參與機會。每年2次定期選拔10名服務優良人員，能持續激勵服務品質績效。 二、能針對不同服務項目或對象製發服務調查問卷，並加以分析，作為檢討改進依據。 三、設有孫逸仙圖書館網站提供民眾查詢館藏資料及利用線上資料庫。 四、成立「為民服務單一窗口」，受理民眾申請案件，由專人服務。 五、提供民眾網路平台供民眾上網留言、陳情意見並彙整相關資訊於館內分析報告。	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、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加詳述，有效呈現滿意度成長情形。 六、該館為國內外著名觀光場所及輿論焦點，建請因應大陸旅客開放來台後續觀光服務，並考量逐步考慮不同服務族群的客製化服務流程及方式。 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、完成全館無線網路建置，提供全區無線上網服務，能具體擴展服務範圍。 二、設有資訊服務專責人員，及時更正資訊內容，並設置資通安全處理小組，迅速通報及應變處置。 三、網上各項資訊豐富，96年度每月平均有3萬人次上網瀏覽，97年度更增為3.5萬至4萬人次。 四、成立「國父紀念館Vlog」，播放各項展演活動精采片段，開放網路票選活動，榮獲「I'm特優Vlog」	一、網站連結的正確度除資安問題外，亦定期檢視網頁相關連結是否正確無誤。 二、中山樓參訪業改採電子化線上申請，請加強對各界之宣傳，推廣服務。 三、建請增設線上服務項目，並提供網路使用之教學範例，加強推廣，提高民眾使用率。 四、各項線上服務應加強注意使用者隱私權保護措施。 五、網頁語法尚未依「行政機關電子

項目	主要績效	待改進事項
	<p>美譽，數支影片匯聚人氣，截至97年8月止，人氣指數為123,343人次；平均一個月將近7,708人點閱，推廣成效十分良好。</p>	<p>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>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>參、創新增值服務—提供創新(意)服務情形</p>	<p>一、成立多項團隊合作服務「品管圈」及「專案小組」，針對工作創意及永續服務進行檢討策劃，頗具經營管理之前瞻性。</p>	<p>一、可考量後續與台北觀光景點合作發展台灣新地標。</p> <p>二、建議依規定以提出一項「創新增值服務」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>