

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、設施完善，維護管理作法具體周詳；「親善天使」選拔能同時獎勵投票之觀眾，重視民眾反應意見之回饋；能清楚掌握服務滿意度相關數據。 二、顧客滿意度項目設計良好，及時針對參與者進行調查，並作系統處理回應，整體滿意度達 81.2%。 三、97 年度由各組室成立網頁小組暨資訊建置人員，定期召開網頁小組會議，務求網頁資訊內容之有效性、正確性及時效性。 四、97 年度預計開發完成網路線上繳費機制，預定於原網路已建制開辦場地租借、科教活動線上報名等項目，同步建置線上繳費機制、以服務民眾。 五、民眾於民言論壇發佈意見，自動以電子郵件通知承辦人，迅速回覆。 六、場地租借案件線上預約設有主動通知及確認功能。	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、行政作業流程之縮短率，並於附件提供相關佐證資料。 三、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）。 四、請持續加強訓練同仁因應緊急事件處理能力、服務人員的專業、禮貌及親和程度，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。 五、有關 97 年度整體服務滿意度，有近 25% 的民眾對服務禮儀不表滿意，宜進一步將分析結果設法應用於各項業務，加強檢討改善措施及執行績效，建議設置網路調查系統。 六、建請與委外廠商充分協調溝通，建立有效應變機制，並更具體有效處理民眾意見。 七、對於民眾陳情事項及相關建議應更加以重視及妥處，如確為不合理或窒礙難行，亦應詳加說明。 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、大廳動線導引指示板並不顯著，尋寶路線圖宜一起呈現。 十、建請加強行銷策略，雖有網頁、電子報及記者會，但亦可以主動到校辦活動宣傳。 十一、請建置年度民眾意見處理滿意度調查與統計系統，以呈現數據與比率，並進行各年度成長率之分析。
貳、資訊流通服務— 一、資訊提供及檢索服務 二、線上服務及電	一、增置兒童版網頁、線上場地預約系統、互動式數位化教材、網路意見投書等項目，提供線上服務及民眾電子參與續有進展。 二、由各組室指定網頁小組暨資訊建	一、建請將線上相關服務案件數量及數位內容服務點閱率等資料加以統計分析，以瞭解服務成長率及其績效。 二、建請詳述相關檢討改善措施或執

項目	主要績效	待改進事項
子參與	<p>置人員，並施以教育訓練，以期各組室網頁小組同仁均能隨時上網更新及建置資料，確保各項資訊內容保持最新及最正確。</p> <p>三、網頁由伺服器隨時偵測網頁之異動情形，發生異常之網頁內容異動，則系統自動以電子郵件、簡訊等方式通知資訊小組處理。</p> <p>四、針對展示主題性質，考量使用者年齡、特性和需求，設計各式展示廳學習單，提供民眾展覽參觀時教或學輔助工具。</p> <p>五、為提供民眾學習的多元性管道，提高民眾學習興趣和動能，配合展示主題之更新汰換，考量使用者年齡、特質和需求，積極開發各種教材數位化教材，老師可自行下載於課堂上教學使用。</p>	<p>行績效檢核機制。</p> <p>三、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>四、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>五、利用RFID來收集觀眾的資料是一種創新作法，可加強敘寫其特色與成效。</p>
參、創新加值服務—提供創新(意)服務情形	<p>一、虛擬導覽系統、訊息露出平台、高齡科技教育、科學互動式劇場、顧客行為分析系統等設計，均具創意及服務擴增之價值。</p> <p>二、「阿公阿嬤生活智慧特展」能吸引銀髮族來館參觀，成效頗彰，值得鼓勵。</p>	<p>一、有關解說員和義工之訓練，建請建立完善且具體的教育(含教材)及考核制度，俾提高服務效能。</p> <p>二、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>三、可加強說明首長或組織如何正向激勵以及教育引導同仁創新思維開拓新的服務事項及創意服務的產生方式。</p> <p>四、館方亦可考量與台灣各重要產業公會合作，每年規劃一些主題展示，透過作中學的方式具體展現科學工藝的多元價值。</p> <p>五、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>