

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、環境指標皆提供中、英雙語解說圖表、職名牌，設置多功能服務台、電子化導覽服務，針對兒童服務內容並增以「注音」標示，多方提升服務品質。 二、各項活動計畫、申請處理程序、競賽得獎名單、活動確認參加名單，均公告於網站上，相關服務提供網路報名或線上申辦作業，增加作業便利性。 三、設計微笑標章，結合環保節能、親切謙虛等服務特質，以致力推展科普教育。 四、積極結合社會企業、民間團體等各界資源辦理公益活動。 五、滿意度調查依據分項具體指標進行分析，能明瞭服務之得失，並針對問題進行改善。能掌握民眾意見處理時效，並公布於網頁供民眾檢閱。 六、處理民眾陳情案件時間由6日縮減為3.5日。	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。 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。 四、請針對97年度會員及顧客服務滿意度，加以檢討改善措施及執行績效；滿意度調查請增加背景說明、採樣方式，分析及改善宜再加詳述，有效呈現滿意度成長情形，可設定服務品質的標竿機構(benchmark)與關鍵指標(KPI)；另建議設置網路調查系統。 五、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。 六、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。 七、參觀導覽解說建議可依觀眾分齡、造訪時間等之需求處理。 八、可多利用新聞局免費的宣傳活動與廣告，行銷館藏與特展。 九、對於各項服務設施之檢視作業，可參採交叉檢測機制，對品質維護之實質增進，應會有所助益。 十、建議空間設計可朝「適齡」化方向思考，可就入館客群再予考量，例如增設幼兒高度的洗手臺或馬桶等。
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、建置特展網站與部落格、發送活動快訊、活動電子報、科教教師電子報，並提供線上民眾意見反映、網路投票及滿意度調查等回饋管道，推廣與回應機制多元完善。 二、網站依業務區分，專人專區負責維護，定期檢核所屬網頁資料內容；網站後端設有無效連結偵測功能，並每日由資訊人員檢視連結之正確性。 三、網站依電子化政府分類檢索完成分類檢索建置；提供多樣化的資	一、可將線上相關服務案件數量、服務點閱率及網站監管紀錄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行績效檢核機制。 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。 四、請整合各項申辦業務，設置單一

項目	主要績效	待改進事項
	<p>訊檢索方式，以及 2 種以上進階檢索功能。</p> <p>四、網站提供 RSS 訊息訂閱機制，並提供民眾意見反映區、網路投票及滿意度調查。</p> <p>五、建置照片、影音等多媒體平臺網頁，並規劃建立套展相關網站與部落格，深化民眾之了解與認識。</p>	<p>窗口，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、可善利用網路科技（web 2.0 之應用）來組織學習社群（讀書會、好書推薦等）與志工。</p>
<p>參、創新加值服務—提供創新（意）服務情形</p>	<p>一、辦理網路科教館、國際科展、科教研發推廣、教育解說師培訓認證、科教節目製播推廣、結合生活科技特展、國際大型交流特展等活動，均具服務創意。</p> <p>二、於各縣市辦理科學園遊會，並提供科教巡迴車至偏遠地區學校服務。</p> <p>三、服務地點彈性、服務方法創新，創辦縣市科學園遊會與行動科教館並規劃解說教育中心、辦理解說師培訓計畫。</p> <p>四、行動服務以及三”館”齊下(館內、館外、網路)的服務都具有特色與創新。</p> <p>五、推行「專業導覽志工」計畫頗具創新與服務加值。</p>	<p>一、建議善用館內場地、空間，結合社會或學校資源，提供更多元、有創意之服務。</p> <p>二、可與學校科教系所合作，結合專業服務課程，以大專志工人力彌補館內缺乏科學專業人才困境。</p> <p>三、對於主題區之命名，若能賦予生命，以增進觀眾之聯想力與興趣，應有助於價值之創造。</p> <p>四、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>