

國立海洋科技博物館

一、優質便民服務

評核項目	評核指標	重大績效及待改進或建議事項
服務流程	1. 服務流程便捷性 2. 服務流程透明度	<p>重大績效： 海洋科學及科技展示館 3 樓、1 樓特展廳及 IMAX 3D 海洋劇場 1 樓設置全功能購票服務櫃臺，可服務不同館區之購票服務。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建請依照評分項目加強充實內容敘寫，說明簡化各項申辦案件流程之實質績效（如 E 化後成效）、簡化前後之比較數據及回應、案件查詢機制主動告知機制及逾期處理告知機制等，且相關 BOT 廠商慶陽公司，所辦理各項服務及行銷，均屬為民服務之一環，亦未有著墨。 2. 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，並加強輔以圖表說明，以補強文字敘述。 3. 建議針對各項評核指標之內涵應清楚明瞭，且參獎書各項內容應切合評核指標所要之內容。 4. 建議針對各項流程改善或創新作為，找出亮點及獨特性之聚焦呈現與描述。 5. 為民服務案件，可增加各項科普活動辦理方式之論述，亦可增列各項活動辦理與民眾建立之溝通管道及方式，例如：海洋音樂節及科普論壇等各項活動辦理情形，如何提供民眾資訊等。 6. 建議常態展部分之軟硬體設施全面加註雙語標示，並可考量有更多種類之外語，因應提供外籍配偶攜子與外傭帶老人家來參訪時之優良服務。
機關形象及顧客關係	1. 機關形象 2. 顧客滿意情形	<p>重大績效： 按季辦理服務品質調查，每季發放問卷至少 1,200 份，調查範圍包含本館展館及公共空間，104 年 1 月 1 日至 104 年 8 月 31 日服務品質平均滿意度為 79.9%。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 書面資料之撰擬，建議參照評分指標等說明敘寫，俾利呈現服務成效。 2. 有關電話禮貌測試內容未見，並請提出測試結果及改善措施；另參獎申請書建請依據評分要求，補充業務「Q&A」15 題供測試參考。 3. 建議服務行銷敘寫方式著重分眾及精準行銷來表達內容。 4. 建議補充內部顧客滿意度及遊客滿意度之調查方法、樣本數及調查結果之說明，並以平均值呈現，且說明針對調查結果規劃之改善措施。 5. 建請加強敘寫服務職員或志工之服務訓練、認證及考核，宜建立更明確的流程、計畫、認證及考核，並依此提供相關統計數據。 6. 建議全面加註軟硬體設施之雙語標示。 7. 建議加強館內動線及服務設施標示。 8. 建議增列慶陽服務內容及館內配合辦理之各項科普教育服務績效。 9. 建議參獎申請書說明融入社區營造的概念，例如：造人、造景、造產及深化海洋科技教育等，建議補強亮點，厚植機關形象。

二、資訊網路服務

評核項目	評核指標	評審情形
		重大績效及待改進或建議事項

評核項目	評核指標	評 審 情 形
		重 大 績 效 及 待 改 進 或 建 議 事 項
資訊提供及檢索服務	1. 資訊公開適切與內容有效性 2. 資訊檢索完整性與便捷性	重大績效： 網站首頁通過無障礙檢測，並取得認證標章，惟應加以說明。 待改進或建議事項： 1. 本項建議依照評分項目加強充實內容敘寫。 2. 建議於網頁中設立政府資訊公開專區，提高查詢資訊便捷性。 3. 建議加強推動線上服務及線上申辦，提高使用率，並強化統計數據分析及成長率。 4. 建議依評分要求註明提供抽查項目及測試結果，並敘明相關檢索功能。
線上服務及電子參與	1. 線上服務量能擴展性 2. 電子參與多樣性	重大績效： 提供表單下載、網路報名、預約導覽、場地租借服務及首長信箱，並成立國立海洋科技博物館臉書粉絲團，目前共擁有 1 萬 3,437 位粉絲。 待改進或建議事項： 1. 書面資料之撰擬，建議充實內容並參照評分指標等說明敘寫，俾利呈現服務成效。 2. 建議補充線上服務量能擴展性 103 年與 104 年之具體比較數據，且敘明服務案件及項目之成長率。 3. 建議訂定線上申辦服務項目年度成長目標，書面資料加強呈現及描述系統功能使用績效低落之項目，以及相關檢討、改善之策略與做法。 4. 有關電子參與多樣性的表達方式，例如：facebook、YouTube，建議參考評獎辦法之規定來呈現，補充相關資訊說明。 5. 針對網頁資訊內容、連結正確度及定期更新規定等項目，應設有標準作業程序及相關機制。 6. 建議已進行之臉書經營成效可提出相關資料，未來亦可透過台 LINE 推出 EDM 進行低成本行銷。

三、創新加值服務

評核項目	評核指標	評 審 情 形
		重 大 績 效 及 待 改 進 或 建 議 事 項
創新服務情形	1. 有價值的創新服務 2. 創新服務標竿學習效益 3. 組織內部創新機制及運作情形	重大績效： 辦理潮藝術—國際環境裝置藝術季計畫，引進國內外環境藝術家駐地創作，培養在地居民及遊客愛護海洋環境使命及美感參與，結合當地居民，服務社區，睦鄰活動規劃，值得肯定。 待改進或建議事項： 1. 建議擇選包裝 2 至 4 個重點創新服務，並分項敘寫有價值的創意服務及標竿學習效益，以強化突顯創新作為。 2. 建議補充敘明組織內部創新機制運作情形、創意提案採用情形及相關數據，並補充說明他機關標竿學習效益情形。 3. 建議可多加予以充實所提創新項目資料內容。 4. 建議補充說明與慶陽公司合作即為最大標的之異業結盟，例如：生態館建造、濱海遊憩設施、自行車道建置等，又與地方結合辦理各項活動，均屬提供民眾有價值之創新服務。

※綜合性意見：

1. 參獎申請書宜整體重新研擬，針對評核項目對應指標敘寫內容，並加目次、設計封面等

美編。

2. 建議簡報針對服務評核項目報告，而非報告業務設施。
3. 建議加強書面佐證資料準備，強化服務面向。
4. 建議實地訪視路線宜從遊客觀點設計，並強化各項服務說明。
5. 建議增加各面項之為民服務內容敘述，結合慶陽公司提供之服務內容，且以國立海洋科技博物園區之概念呈現該館為民服務之全貌。