

國立臺灣博物館 97 年度提升服務品質執行計畫

壹、依據：

行政院 96 年 7 月 23 日院授展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」暨行政院文建設委員會 97 年 4 月 9 日文秘字第 0971109859 號函「行政院文化建設委員會提升服務品質實施計畫」。

貳、目標：

為貫徹為民服務政策，建立以顧客為導向之政府服務管理制度，並引用服務行銷理念，擴大服務視野，展現卓越服務品質，達到創新服務，簡政便民目標。

參、計畫內容：

製表日期：970501

實 施 要 項	推 動 作 法	完成期限	執行機關	預 期 效 益
一、檢討服務領域，研採企業作法 (一) 辦理與民眾關係密切事項及提升服務品質有關專題之委託研究計畫或自行研究計畫。	1、針對與民眾關係密切事項，與學術單位合作進行相關研究計畫。 2、鼓勵同仁對本身業務，研究創新作法，並利用刊物及公開場合發表或陳述報告。 3、提供標本鑑定服務，協助機關或民眾鑑定，並提供民眾有關人類學、地學、動物學、植物學相關問題諮詢服務，協助機關或民眾解決疑難問題。 4、專業人員參與館外其他單位之輔導教學及評審工作。	97 年 12 月 97 年 12 月 經常辦理 經常辦理	各專業人員 各專業人員 各專業人員 各專業人員	1、加強研究創新風氣，研究成果可作為提升服務品質及施政策略參考。 2、運用專業人員專業智能，提供專業服務，達成為民興利目的。
(二) 選派機關人員參訪文化單位，提供同仁觀摩學習並建立資料檔案。	1、鼓勵同仁參加各項研習、會議，引入新觀念。 2、擇選為民服務工作績優或有特殊創新作法之機關，前往觀摩學習。 3、辦理或參加服務品質訓練及觀摩相關研習會。	經常辦理 97 年 12 月 經常辦理	各組室 各組室 人事室、秘書室、推廣教育組	1、擷取優質文化單位經營理念與作法，改進為民服務工作。 2、灌輸同仁「民眾第一，以客為尊」之服務理念。提供專業知能，落實服務觀念，提高服務效率。
(三) 辦理全面品質	1、辦理各項專業訓練，延請	97 年 12 月	人事室、推	1、導入新觀念，學習

管理、提升作業知能等相關研討會、座談會、教育訓練等。	不同領域專家學者講授服務、導覽、行銷、推廣等相關實務經驗與作法，提供同仁學習機會，擷取新觀念。 2、規劃各類學術研討會，邀請專家學者提出論文發表，並與民眾進行討論。	97年12月	廣教育組 各組室	新知識，提升服務品質。 2、充實專業知能，提高工作效率。
(四)辦理全面品質管理相關工作圈、品管圈、團結圈、品質圈或組織學習等工作團隊。	1、定期召開主管及館務會議，研提業務改進意見，建立提升服務品質共識。 2、因應展覽規劃需求成立策展小組，定期召開策展小組會議，研議未來展覽方向。	97年12月 97年12月	各組室 各專業人員	1、建立提案機制，提供同仁業務推展問題解決管道。 2、凝聚策展人員團隊共識，建立學習型組織型態。
二、便捷行政程序，縮短等候時間 (一)檢討簡化各項內部行政作業及申辦案件流程(包括作業程序、辦理期限、申請書表及附繳書證等，須標示清楚)。	1、提供多元化諮詢服務方式，民眾可透過口頭、電話、書信、傳真及電子郵件方式向各開放窗口即時請求查詢資料或提出各種問題釋疑。 2、設置單一服務窗口，入館參觀即到即辦，各項服務標示清楚明確。	每日辦理 每日辦理	推廣教育組 推廣教育組	1、簡化工作流程，提高工作效率，強化服務品質。 2、達成單一窗口之服務品質，增進服務效能提升服務效率。
(二)運用自動化機具，提供網路申辦、查詢服務。	1、設有典藏資源檢索查詢系統以網路方式建置，便於民眾瞭解本館豐富的自然史典藏資訊。 2、志工公共服務及各項推廣教育活動開放網路報名，簡化行政流程，縮短民眾等候時間。 3、設置電腦網路查詢系統，利用網路連結功能，方便同仁及民眾透過電腦網路快速查詢、列印資料，達資源共享之目的。 4、更新本館網站版面及功能，依瀏覽民眾類別及本	每日辦理 每日辦理 每日辦理 97年12月	推廣教育組 推廣教育組 各組室 推廣教育組	1、利用網路代替馬路，提供民眾活動報名、快速瀏覽等資訊便捷服務，避免舟車往返之苦。 2、利用電腦網路查詢列印功能，提供民眾更快速正確資訊，節省時間。

	館臺博系統類別加強整合，分門別類建置專門入口，方便各類型民眾更快速便利的瀏覽網站，節省查詢點閱時間。			
(三)年度內檢討訂定或修訂標準化作業規範及流程。	<ol style="list-style-type: none"> 1、依實際需要增修不合時宜之作業規定，建立標準作業流程。 2、一定金額以上各項招標案件，均將招標資訊上網，公開作業流程。 3、會同會計室依據採購法令規定，辦理本館之採購案。 4、加強公文管理，定期查催逾期公文，每月提請館務會議檢討，稽催超過三個月未辦理者，提送考績委員會評核。 	<p>97年12月</p> <p>經常辦理</p> <p>每日辦理</p> <p>每週辦理</p>	<p>各組室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室、會計室</p> <p>秘書室</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、檢討作業流程，制定標準規範建立服務標準流程。 2、嚴守會計作業程序，加強內部審核工作，以強化服務品質。
(四)年度內編訂工作手冊或更新(含法令規章相關規定)，以提供員工運用	<ol style="list-style-type: none"> 1、檢討員工作業手冊內容，適時予以修訂。 2、視需要訂定法令規章，發布於臺博館網路資源系統，供同仁隨時參閱 	<p>97年12月</p> <p>97年12月</p>	<p>各組室</p> <p>各組室</p>	不定期更新工作手冊，員工作業有依據及簡化行政程序，提升工作效率。
三、塑造親切環境，樹立服務形象 (一) 辦理服務場所內外環境、服務措施規劃(包括櫃台高度矮化、服務標示、申辦須知、等候設施、申辦動線、停車空間及宣導資料等)及綠化美化服務環境之檢查。	<ol style="list-style-type: none"> 1、加強全館環境清潔工作，執行清潔家園打掃活動，填寫環境檢查表。 2、加強空間規劃指引標示，及殘障、消防設施。定期保養殘障人士專用電梯。 3、印製各類展覽摺頁簡介及每月活動表，放置服務臺以供民眾索取。 4、加強展覽館展示空間規劃，隨時注意服務標示及申辦須知等說明之完整，擺放盆景及掛置美化環境作品。 5、提供廣場、視聽室等館舍供團體、民眾等休閒、公益等使用。 	<p>每季辦理</p> <p>97年12月</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>97年12月</p>	<p>秘書室、推廣教育組</p> <p>秘書室</p> <p>推廣教育組</p> <p>推廣教育組</p> <p>推廣教育組、秘書室</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 徹底改善各項服務設備，塑造舒適優質服務環境，提升服務形象。 2. 提供民眾藝文休閒場所，鼓勵民眾善用博物館各項資源，有效提升展覽社教功能。

(二) 規劃並選派適當人員擔任第一線服務工作，排定輪值表，以推行走動式管理及服務，主動協助民眾申辦、導引服務。	1、訂定員工值日規定，全體同仁加入輪值行列，實施走動式管理及服務，主動指引民眾參觀。 2、服務台人員搭配志工，以「主動、積極、親切」精神服務參觀者。	每日辦理 每日辦理	推廣教育組 推廣教育組	樹立清新、專業之服務形象，隨時發現問題，主動協調解決。
(三) 訂定或修訂相關服務品質考核或執行計畫至少1種。	1、依據文建會「提升服務品質實施計畫」，訂定年度提升服務品質執行計畫。 2、衡量民眾需求及提升業務發展，訂定相關服務品質執行計畫。	97年12月	秘書室	提供機關執行服務政策，提升服務品質依據
(四) 實施不定期考核暨電話禮貌測試。	訂定電話禮貌須知，執行電話禮貌及服務態度測試，適時予以獎懲，督促同仁維持服務品質。	每月辦理	秘書室、人事室	透過平時測試，培養同仁良好電話接聽禮貌。
(五) 訂定或修訂服務禮儀獎懲辦法。	1、訂定平時獎懲標準，對服務優良同仁予以獎勵，執行職務失當予以申懲。 2、不定期考核員工勤惰情形及服務態度，針對缺失立即檢討改善。	97年12月 經常辦理	人事室 人事室	考核服務態度並檢討改善，落實服務品質。
四、重視民情輿情，主動溝通協調 (一) 邀請團體、學者、專家及相關人士，共同參與政策措施及服務事項之規劃研(修)訂。	1. 邀請學者、專家組成諮詢委員會、典藏管理委員會及古蹟維護諮詢委員會定期召開會議，作為擬定相關計畫及訂定之參考。 2. 舉辦研討會議，利用會議座談會廣納民眾意見。	97年12月 97年12月	各專業組	1、邀請團體、學者、專家及相關人士，共同參與政策措施之規劃研訂，做為經營方針之依據。 2、廣開建言之門，瞭解民眾所需，研擬各項符合實際需要之計畫。
(二) 發布新聞稿或以各種方式宣導施政措施及執行成效。	1、加強與傳播媒體連繫，透過記者會、說明會或發佈新聞稿，宣導各項活動，鼓勵民眾踴躍參與。 2、出版臺灣博物季刊、學	經常辦理 每季辦理	推廣教育組 推廣教育	1、透過媒體傳播，加強與民眾互動，達成宣導效果。 2、吸引民眾踴躍參與藝文活動，提升

	<p>刊,宣導各項文化措施及文化活動,提升國民文化素養。</p> <p>3、利用網路網頁,以宣導本館展覽及活動。</p> <p>4、指派專人負責剪報,處理媒體報導及新聞事項。</p>	<p>經常辦理</p> <p>每日辦理</p>	<p>組、研究組</p> <p>推廣教育組</p> <p>推廣教育組</p>	<p>藝術欣賞水準。</p> <p>3、主動蒐集媒體訊息,即時掌握社會文化脈動。</p>
(三)辦理民眾意見調查(包括滿意度調查)。	<p>1、陳情案件列入公文管制,並要求依限處理簽結。充分掌握民情,隨時接受意見,有效改進管理缺失,提高服務品質。</p> <p>2、辦理各項活動或演講,發送問卷調查表,回收後統計分析,列為未來辦理活動之重要改進參考。</p> <p>3、服務櫃台置放意見信箱,備有民眾意見表,民眾可隨時反映意見,由專人處理回覆。</p>	<p>經常辦理</p> <p>97年12月</p> <p>每日辦理</p>	<p>秘書室</p> <p>推廣教育組 秘書室</p> <p>秘書室</p>	<p>1、瞭解基層民眾參與展覽活動之感受與建議,作為日後改善參考。</p> <p>2、主動蒐集參與活動民眾滿意度,充分掌握民情輿情。</p>
(四)編訂「為民服務白皮書」分送民眾,並於網頁宣導。	<p>1、編修為民服務白皮書,向民眾傳達本館服務承諾</p> <p>2、利用電子看板、館外廣告板、外側圍籬、標示系統、公文書等廣為宣導各項服務措施及活動訊息。</p>	<p>97年12月</p> <p>經常辦理</p>	<p>推廣教育組</p> <p>秘書室</p> <p>推廣教育組</p>	<p>1、透過白皮書之公布,公開向民眾承諾各項創新服務措施,促使民眾充分利用。</p> <p>2、宣導政府施政措施,以溝通民意,落實服務成效。</p>
(五)設置民眾意見信箱(含電子信箱)或首長信箱。	<p>1、設置民眾意見信箱、電子民意郵件信箱,辦理民眾意見調查,廣納各方建言。</p> <p>2、針對民眾意見信箱、電子民意郵件信箱等民眾反應之意見及各項活動之問卷,檢討修正不合時宜之法令規定並予適當處理。</p>	<p>每日辦理</p> <p>每日辦理</p>	<p>秘書室</p> <p>各組室</p>	<p>1、瞭解施政得失及民眾需求,調整為民服務措施,提升服務品質。</p> <p>2、掌握民眾對本機關抱怨措施之瞭解,並建請相關單位改善;民眾對本機關有誤解或不明之處,立即說明及澄清。</p>
(六)對於民眾興革建議及陳情案件,每月彙陳機關首長(主管)。	<p>1、民眾陳情及網路意見錄案列管,每件均經首長批閱,掌握民情。</p> <p>2、主管會議兼備為民服務推動暨督導小組任務,針</p>	<p>經常辦理</p> <p>每週辦理</p>	<p>秘書室</p> <p>各組室主管</p>	<p>1、依據輿情與民意,檢討為民服務項目,增進服務效能。</p> <p>2、瞭解民眾需求,適</p>

	對民眾陳情及輿情討論，制定解決方針。			時調整服務方向，減少民眾抱怨，提升服務品質。
五、結合民間資源，協助公共服務 (一) 推動民間團體、退休人員、學生或一般民眾擔任志工。	1、訂定志工招募簡章、學生公共服務申請須知，提供網路申請，推動志工業務，擴大服務範圍	97年12月	推廣教育組	1、充分運用社會資源，協助處理各項藝文服務工作，擴大政府服務範圍及功能。 2、規劃各項研習活動，俾能由課程中學習成長，更能獲得豐富的知識服務社會大眾。
	2、加強志工的解說服務品質、經驗傳承、活動規劃與執行的能力為目標，提供多元豐富的訓練方式，提升志工的服務品質。	97年12月	推廣教育組	
	3、辦理志工訓練、講習，提供專業知能及服務觀念，以增進服務品質。	97年12月	推廣教育組	
(二) 委託民間社團、專業團體，協助提供專業性公共服務	1、委託民間辦理館舍清潔維護及保全、電梯、空調維護保養等工作，節省人力、物力。	97年12月	秘書室	1、透過民間團體結合企業資源，共同參與各項藝文活動。 2、結合館外資源擴大服務內容，提升服務品質及研究水準。
	2、委託民間文教社團法人辦理教育推廣活動，藉由民間的活力，達到節約行政成本及增進行政效率之目標。	97年12月	推廣教育組	
	3、委託大學或專業團體辦理研究計畫或合作研究，以提昇公共服務水準。	97年12月	各專業組	
(三) 善用服務據點，協助提供政府服務事項。	1、提供展覽海報及活動摺頁送至各機關學校，以廣為宣傳。	每月辦理	推廣教育組	1、運用社會資源，推動文化活動，擴大政府服務功能。 2、與社區結合，利用社區資源，推動終身學習教育。
	2、以縣市文化機構、民間團體為據點，辦理巡迴展，並提供活動資訊及諮詢服務。	97年12月	推廣教育組	
(四) 聯合企業、團體辦理各項公益活動至少1次。	1、聯合企業、團體、基金會補助辦理展覽、教育及研習等公益活動。	97年12月	推廣教育組	1、鼓勵共同參與，紮根文教工作。 2、吸引參觀展覽人潮，提昇展覽水準。另一方面亦可促進參與單位本身
	2、與教育團體及民間團體辦理自然保育相關研討會。	97年12月	推廣教育組	

				之優良形象及知名度。
--	--	--	--	------------

肆、績效評估

- 一、由各業務單位按進度自行列管，並由研考單位不定期至各單位實地瞭解為民服務推動及執行情形。
 - 二、年度終了，針對執行績效、檢討改進情形提出「提升服務品質績效報告」。
- 伍、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另補充規定。