

(國立台灣博物館)自行辦理為民服務

不定期考核半年報摘要表

承辦人：高淑敏
電話：23822699 轉 342
提報日期：99.07.30

建議改進事項	辦理情形	與前半年 辦理情形之比較
一、服務標準及自我評鑑	<ol style="list-style-type: none">1. 修訂本館 99 年度提升服務品質執行計畫，修正本館為民服務工作考核實施要項，以公文影送全體同仁周知，並公布於機關網頁2. 訂定本館「電話禮貌實施須知」，每月不定期隨機測試各組室同仁電話禮貌，本須知奉核後會知全體同仁周知，並公布於機關網頁3. 定期填報本館自行為民服務不定期考核紀錄表，每月辦理電話禮貌測試至少二次，考評均有文件紀錄4. 考核紀錄陳報長官參閱，做為服務品質改進參考5. 辦理志工培訓導覽教育訓練講習及參訪活動6. 辦理員工教育訓練講習7. 不定期參加研考會及其他機關教育訓練8. 由人事辦理編制人員服務考績業務並編訂有「國立臺灣博物館平時獎懲標準表」：依據員工服務工作表現，給於適當之獎懲，以激勵工作士氣、提高工作效率。9. 依行政院人事規定辦理頒發服務滿十年以上員工服務獎章	<ol style="list-style-type: none">1. 依據文建會為民服務不定期考核工作計畫，研提本計畫。2. 訂定「99 年度員工教育訓練-樂活工作系列實施計畫」營造優質學習環境，帶動創新與活力，提升服務品質，共舉辦包括「公文寫作」、「時間管理」等 6 場教育活動，每場發給認證卡，認證卡全滿者給予獎勵，共計 3 人完成認證。3. 99 年 1 月至 6 月辦理志工教育訓練講習及參訪活動，共計 53 場4. 上半年度辦理研究組「2008 年自然史博物館館長論壇-因應全球氣候與生態變遷下自然史博物館的新角色和功能」研討會及出版中英文論文集、「小林平埔族文物特展及系列活動」專案、「228 公園內陰性植物生態園區之規劃及管理」成效優良案及行政室 98 年度採購人員執行優先採購身心障礙福利機構團體生產物品達法定比率案、土銀展示館自衛消防編組消防演練及

		代理職務獎勵案及各組室辦理土銀展示館開館活動及安龍謝土儀式獎勵案。
二、主管參與提升為民服務情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 推行走動式管理與服務，並訂有「國立臺灣博物館員工值日規定」，由全體同仁參與輪值服務，各組室主管亦列入輪值行列，視察服務場所，直接與民接觸，隨時掌握展場狀況，遇有爭議即時調解裁示 2. 定期參與會議：每週召開主管會議，每月召開館務會議，研擬改善業務意見館務會議紀錄以電子郵件向全體同仁宣達，使每位員工充分瞭解本館施政方向並貫徹執行。 3. 不定期參與：館長及各主管不定期參與本館辦理之各項教育訓練活動，藉由活動之參與，傳達服務理念予同仁，並藉此與同仁及民眾互換意見。 4. 因應各項服務措施成立專案組織工作團隊：成立出版委員會、策展工作會議及諮詢委員會，各組室主管為列席成員，共同參與推動提升服務品質工作 5. 配合各項展覽活動開幕記者會及媒體訪談，主動宣導服務理念。 6. 網站設置電子服務信箱 (rdec@ntm.gov.tw)，每日由研考專責收信，列管分類並依業務性質分派相關組室妥適研擬具體意見，均經館長裁示後回復民眾 7. 建立暢通提案制度，透過主管會議及館務會議提案，徵詢全 	<p>代理職務獎勵案及各組室辦理土銀展示館開館活動及安龍謝土儀式獎勵案。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 每星期四上午召開主管會議，每月最後一個禮拜四召開館務會議。 2. 99 年度出版委員會及策展會議截至 6 月底，各舉行過 4 次會議，典藏管理委員會於 5 月 17 日召開 3. 本年度館務會議 2 月份行政室提報「國立臺灣博物館 99 年度提升服務品質執行計畫。3 月份典藏管理組提報修訂「國立臺灣博物館典藏管理委員會設置要點」。 4. 行政室主管針對國際電話費問題、典藏管理組主管針對 EIP 上線管理問題於館務會議提報臨時會議，提案制度暢通。 5. 99 年 6 月 8 至 6 月 16 日，由教育推廣組隗組長率同仁赴美國芝加哥進行「MCCA 合作交流計畫-芝加哥費氏博物館與台博館教育合作計畫」。

	<p>體同仁意見由館長裁示後實施</p> <p>8. 由主管帶領同仁參訪優良企業或服務機關，參採優質創新作法</p>	
<p>三、申辦案件(服務項目)作業時程</p>	<p>1. 本館網站提供最新展覽內容與活動報名須知、志工、學生公共服務申請、提供線上報名，預約導覽及互動回覆及各活動表單資訊下等服務。</p> <p>2. 展覽館服務櫃台雙語標示入館參觀費用及優待須知，民眾購票即到即辦無須等待</p> <p>3. 服務台設置液晶螢幕，顯示本館服務資訊及最新展覽活動資訊，提供最即時入館訊息</p> <p>4. 每月編輯展覽活動簡訊，並配合各項展覽活動，舉辦有開幕典禮、記者會等公開宣導各項活動訊息，邀請媒體與民眾踴躍參與。</p> <p>5. 本館 92 年訂定有員工工作手冊，每年視業務需要增修，另為執行節能減碳環保運動，行政法規電子檔資料置放本館網路資源區供同仁參閱</p> <p>6. 本館推行全功能服務櫃台，服務人員搭配各專業組室輪值人員，並有志工服務員及公服學生、保全人員主動協助引導民眾，提供展場各項業務諮詢服務。</p>	<p>1. 申請參加本館辦理之各項教育活動，本年度 1-6 月共辦理教育活動 564 場，參加總人數為 23,138 人</p> <p>2. 持續發行臺博快報，加強宣傳本館各項系列活動訊息</p> <p>3. 本年度重新編排印刷展覽活動簡訊，各展覽空間展廳及活動內容清楚標註，以書籍大小便於收藏樣式提供民眾完備之活動服務資訊。</p>
<p>四、民眾抱怨(陳情)之處理、延伸服務據點</p>	<p>1. 依「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」辦理。</p> <p>2. 本館服務台設置「民眾意見信箱」及「民眾意見調查表」，提供民眾參觀後填寫意見。</p> <p>3. 本館網站設置電子服務信箱(rdec@ntm.gov.tw)，每日由</p>	<p>本年度至 6 月止，陳情案件統計:現場民眾填寫意見表計 6 件，電子服務信箱計 25 件，共計 31 件，每件平均處理時限為 2.7 天，較去年同期 2.9 天，縮短人民陳情案件處理時間。</p>

	<p>研考專責收信，列管分類並依業務性質分派相關組室妥適處理</p> <p>4. 本館服務人員為資深同仁及各專業組室輪值人員，對各項業務熟稔，民眾可現場即時反映，值班服務人員即時處理，值日人員亦將意見記載於值班簿供相關組室及長官裁處。</p> <p>5. 本館將民眾意見表及民眾電子信箱郵件由研考收文列管，於承辦案件登記本記錄，並編列陳情案號，簽會相關組室表達具體意見，陳核後依批示擬具回函，奉核後以電話、信函或電子郵件方式回覆陳情人，結案歸檔。每季定期將民眾建議統計分析，作為本館為民服務之改進參考。</p>	
<p>五、結合社會資源、完善服務環境</p>	<p>本館與國內外文化機構及企業團體結合，推行更多元類型展覽活動：</p> <p>1. 「虎報平安特展」 2010/02/06-2010/06/20 本館在虎年之始，特別推出虎年特展出諸多與虎有關的影像文物，帶領國人一窺福虎的文化面貌，分享濃厚的佳節氣氛。</p> <p>2. 「探索樟腦王國」 2010/05/14-2010/10/15 展覽主題分為「從樟樹到樟腦」、「不是白色小丸子：樟腦是什麼」、「樟之煉金術：樟腦的製造與提煉過程」、「看看您身上有多少人工合成材料製品？」、「人工合成材料的先驅者：賽璐珞」、「白色的金礦：曾經無所不在、用途廣泛的樟腦」、「一片樟腦一滴血：樟腦與戰爭」、「世界第一、台灣樟腦：樟腦對世界經濟史與台灣歷史的影響」、「南門工場：全</p>	<p>1. 今年上半年舉辦包括有2月6日辦理「虎報平安特展」開展文宣事宜。2月11日辦理臺博館土銀展示館正式開館營運開館典禮及相關宣傳活動。5月17日辦理「探索樟腦王國」特展開幕。6月29日辦理「兩棲爬蟲動物~適應與保育」特展記者會暨專家導覽等特展開幕相關活動。</p> <p>2. 與國立臺北教育大學合作辦理「博物館2010~21世紀的博物館價值與使命」，由，於5月17-18日舉行。有來自各國博物館界及教育界人士共125位與會。</p> <p>3. 至99年6月，總計志工人數有319人，今年有28名志工達到年資滿三年以上同時時數滿300小時以上得向臺北市政府社會局申請志願服務榮譽卡，學生申請公共服務人數共381</p>

	<p>台灣唯一的公營樟腦再製工廠」、「華山紅磚區：戰前台灣唯一的民營樟腦精製工廠」等，另有影片「舊情綿綿：失去芬芳的樟腦業」、「話說台灣：製樟腦」，及紀錄片「台北樟腦祭」、「南進台灣」、「日警巡察蕃社」播放。</p> <p>3. 「兩棲爬蟲動物特展」 2010/06/29-100/01/09 此展覽以兩棲爬蟲動物的演化適應為主軸，讓觀眾由演化適應的奧妙開始，透過標本的檢視或觸摸、互動裝置的操作、活體的觀察及深入淺出的圖文說明等等體驗過程，加深大眾對這群非常特別的動物的瞭解，希望從此解除人們對牠們的恐懼心理，並期盼能經由瞭解而進一步關懷和參與牠們的保育行動。</p> <p>舉辦巡迴展覽活動，延伸教育推廣服務場域，本年度辦理「原住民與貝殼的故事」巡迴展、「冰原巨獸長毛象特展」巡迴展、「生命的律動- Rhythms of Life 巡迴展」及「與鯊共舞-鯊魚生態保育」巡迴展、「捷克珍寶-影像聚珍巡迴展」、「臺灣戰後建築文件展」及「深海奇珍-The Deep 特展」，巡迴全省各文化機構展示。</p> <p>1. 由本館主辦 YWCA 女青年會協辦 10 場「繽紛台博館~劇戲鳴影」活動，傳統社會中對婦女存在種種限制，包含教育、婚配和工作規範。近年來女性意識抬頭，加上經濟獨立自主，媒體充分發揮宣導作用，社會上也漸漸注意婦女權益方面的問題。擬透過兩性相關媒材，加強宣導兩性平等教育，引導學員思考兩性教育，共籌劃十場次應用多元方式講述</p>	<p>人，其中國中 23 人、高中職 220 人、大專以上 38 人。至 6 月止，安排志工參與訓練課程及參訪活動，共計 53 場，2120 人次參加。</p> <p>5. 本館展覽接受學校、團體預約導覽，均派有導覽志工全程解說。至 99 年 6 月止，共辦理 302 場次，共計服務 11,174 人次。</p> <p>6. 臺博館土銀展示館正式開館營運：本館與財政部所屬之臺灣土地銀行共同合作，歷經三年的時間，完成土銀展示館古蹟修復再利用，共同攜手完成前所未有的古蹟修復合作計畫。</p> <p>7. 因應土銀展示館開館營運本館進行全面性文宣策略，包括行政院新聞局廣告燈箱等公益媒體、捷運報自由時報等報紙廣告、捷運車體車箱燈箱等捷運廣告、直式燈箱文化海報等街道傢俱宣傳、Google 關鍵字、UDN 聯合新聞網、臺北市文化快遞及臺北縣「北縣新藝象」月刊等多重宣傳活動，增加媒體曝光度，吸引各階層民眾蒞臨，共同體驗古生物與古蹟之美。配合土銀展示館開館規劃 9 場「土銀展示館名師開講」系列講座，帶領社會大眾了解土銀展示館建築歷史之美、探索地球生命史之歷程、古生物之奧秘。</p>
--	--	--

著兩性之間的故事，藉此讓大家對兩性平權有更深的概念及觀點。

2. 與臺灣血液基金會所管館前廣場之公園號捐血車，進行合作推廣捐血救人公益活動，據估每輛台北市內捐血車均有2000人次以上捐血，因此本館印製10萬張明信片於各捐血車上陳列，凡捐血者加蓋戳記後即可憑卡免票入館參觀。

■ 運用資訊化作業協助活化運用志工資源，自96年開始規劃建置「志工管理系統」：該系統進行志工之招募、志工之訊息交流，結合社區人力資源，參與本館展場服務、解說導覽及教育活動等民眾服務工作，本館成立的志工服務隊匯集各界學有專精或是想回饋社會的朋友，藉由大家的專長和經驗，擴大博物館為民服務的層面與功能。

■ 本館安排志工參與多項訓練課程及參訪活動，教育訓練完備方投入服務台及各項展覽導覽及諮詢業務。

■ 網站建置學生公共服務專區，由學生自行申請，審核通過由志工與館方人員安排輔助事項。主要安排於開館時間至本館協助提供諮詢、引導觀眾購票進場、維護展場秩序、協助教育活動等各項服務。

■ 本館設有新聞聯絡人單一窗口，負責統整對外公關、新聞媒體與國會等連繫工作，配合本館每週重要活動文宣需求，撰擬本館採訪通知與新聞稿，新聞稿並公佈於本館網站。

■ 本館每月均設計印製每月活動簡訊，提供最新展覽與活動

	<p>資訊，放置服務臺供民眾自由索閱，並上傳至官網供民眾瀏覽或下載。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 配合各項展覽或活動之需要，另設計印製各項文宣品，包括海報、摺頁簡介、邀請卡等，館外並懸掛展覽大型帆布旗，大廳樓梯間設有展覽換畫燈箱，視需要另申請懸掛台北市路燈道路旗幟。 ■ 視需求於「藝術家雜誌」、台北市文化局刊行之「文化快遞」、台北縣文化局刊行之「SOHO」月刊、Upaper、「幼獅少年」、「臺灣藝聞」等媒體刊登各類型廣告。 ■ 各項合作服務事項有相關規定，「志工服務須知」、「學生公共服務申請須知」、「展場管理要點」等 	
<p>六、提供特殊服務</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供無障礙設施：本館大門口備有身心障礙專用電梯，電梯內設置導盲點字牌、身心障礙人士並可持證明免費進館參觀，三樓及底樓設有身心障礙專用洗手間，服務台並備有輪椅提供行動不便者使用。 2. 提供幼兒及高齡不便者服務設施：服務台提供嬰兒車、輪椅、醫藥箱急用服務。 3. 提供親子服務設施：展覽館各樓層女廁內均設有親子廁所，值日室可因應攜嬰幼兒母親哺乳使用。 4. 提供便利安全設施：安全大門口增設雨傘架，展覽館出入口及洗手間增設止滑墊，提高安全性及便利性。 5. 推動全功能櫃台、單一窗口服務：目前於展覽館入口設置服務台提供全方位服務（廣播、定時導覽登記等）、售票及諮詢櫃檯、保全服務台（愛心服 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本年度購置有鎖式傘架 8 座，配合本館雨傘不可攜入館舍規定，提供雨天參觀民眾大型或珍貴傘具存放之貼心服務。 2. 因應土銀展示館開館營運廣受好評，為注入國際化界面，於服務櫃檯區設置世界城市時鐘群，提供參觀民眾國際時潮感。

	<p>務、導引等)，另為因應各族群需求，中午、例假日均開放參觀，夜間時段，亦有保全人員留守，全天候服務民眾。</p> <p>6. 提供飲水機設施：設置熱溫冷服務之飲水機，分置服務台、地下樓層及自然教室，供參與活動民眾使用，全館飲水設施每月定期辦理設備維護檢查，並定期更換濾心，安全衛生有保障。</p> <p>7. 提供寬敞舒適之洽公及休憩空間：服務台週邊設有洽公等待座椅、大廳設有投幣式置物箱及休息區、各樓層亦規劃有舒適休息座椅，提供參觀民眾歇息。</p> <p>8. 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。</p> <p>9. 設置公務使用停車場：本館廣場前設有公務停車場，供佈展人員、活動講師及邀請來賓停車。</p>	
<p>七、機關網頁建置</p>	<p>1. 本館設立中、日、英文、PDA版及兒童網站，滿足國際觀眾的需求，並提供民眾最新展覽活動、臺博快訊等公告事項及本館參觀資訊、常見 Q&A、行政專區等線上服務功能。</p> <p>2. 官網設有電子服務信箱，提供民眾暢通建議表達管道，廣納各方建言，並協助民眾解決疑慮、提供所需資料等，檢討修正不合時宜之法令規定並立即予以適當處理。</p> <p>3. 網站設置有「志工園地」及「志工家族」提供專屬志工之網頁</p> <p>4. 提供全文檢索、運用首頁行事曆功能點選特定日期，立即顯示當日相關活動資訊，提供更便捷檢索功能。並建置網站地</p>	<p>經歷百年風華後本館為滿足民眾更即時便利獲取本館各項活動資訊及典藏資源，持續強化本館資訊傳遞、網站維護效率，本年度再度規劃更新建置網站架構及功能，歷經多次檢討需求會議，於 99 年 7 月完成官網全新改版上線。</p>

	<p>圖，提供主選單連結、四大展場選單、次選單及族群選單，發揮網網相連，環環相扣功能。</p> <p>5. 本館網頁獲評無障礙網路空間服務網第二優先等級(AA)。</p>	
<p>八、遠距及資訊化服務措施</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供民眾電話及傳真諮詢問題，均有專人負責管理，並將機關電話及傳真公布於官網首頁 2. 網站首頁訂有隱私保護條款及安全政策之宣達。 3. 線上展示本館典藏品數位化計劃成果：建置有原住民文物數位典藏資源檢索系統，並讓民眾瀏覽欣賞本館典藏精品。 4. 建置線上學習專題網頁，迎接數位學習網路時代，突破時空限制，透過網路 24 小時特色，結合影像、動畫、聲音等多媒體，透過網路的互動方式，達到終身學習的目標 5. 建置藏書閣及編輯出版區，介紹本館藏書特色，於網站上刊登包括學刊、季刊、年刊及各專書出版刊物各期期刊目次及訂購資訊，供民眾查詢瀏覽，主動公布出版品資訊。 6. 建置本館圖書查詢系統，提供民眾中英文期刊借閱查詢、新書通告、預約等多項服務項目，供民眾隨時上網查詢。 7. 推行單一窗口服務櫃台，全面採用電腦作業，提供展場各項業務諮詢服務。 8. 目前線上有規費收費標準(包括場地使用、圖像使用、拉曼光譜儀申請表)及各項教育推廣活動報名須知及電子表單下載功能。 9. 展場展區設有觸摸式導覽系統。 10. 發行電子報，提供民眾最新資 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為彌補官方版志工網站功能之不足，以及期許廠商能盡量在未來達成志工們與館方使用的要求，志工們自行使用 Google 部落格及線上文件之功能(建置部落格網址 http://ntm-top.blogspot.com/)，加強館方與志工之間相互聯繫與線上登記報名之相關作業，大幅減少人力與 E-mail 往返的沉重壓力 2. 進行修正 99 年度志工管理系統服勤管理系統，方便志工業務承辦人及幹部聯繫，降低人工運算統計時間，提升工作效率，預計下半年進行測試。 3. 運用全世界最大的社群網站 facebook，建立國立臺灣博物館與民眾最新最流行的互動網路界面，進行活動宣傳、展覽工作聯繫，與民眾進行互動式交流，積極推展遠距資訊服務。更利用 youtube 上傳同仁自製愛上臺博 102 個理由等活動影片，提供民眾更多元獲得展覽資訊管道，大力推展本館活動分享轉貼連結及影片宣傳資訊。

	訊，讓民眾更容易獲取本館相關訊息。	
九、電話禮貌	本館訂有「電話禮貌實施須知」每月定期不定時進行測試	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每月不定期電話禮貌測試，對於受測禮貌欠缺同仁即時予以導正，本年度新增為新進同仁教育訓練教材。 2. 99年1至6月辦理禮貌測試共計12人次，平均受測成績為88分