

國立科學工藝博物館 101 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據

教育部 101 年 1 月 18 日臺秘企字第 1010011353A 號書函送「教育部 101 年度提升服務品質實施計畫」辦理。

貳、計畫目標

- 一、引進服務行銷理念，擴大為民服務視野。
- 二、整合政府民間資源，展現卓越服務品質。
- 三、強化民意回應機制，發揮創新經營作為。
- 四、善用網路數位科技，創新資訊服務成效。

參、執行對象

蒐藏研究組、展示組、科技教育組、公共服務組、秘書室、人事室、會計室、資訊小組。

肆、執行期程

自民國 101 年 1 月 1 日起至民國 101 年 12 月 31 日止，計 1 年。

伍、計畫內容（如后附表）

陸、執行步驟

- 一、為提升服務品質績效，依據教育部所訂「101 年度提升服務品質實施計畫」，成立「提升服務品質執行小組」（以下簡稱「Q 小組」），由館長擔任召集人，副館長擔任副召集人，各組室主管及資訊小組召集人為小組成員，並得指定專責人員協助擔任相關執行工作，擬定「國立科學工藝博物館 101 年度提升服務品質執行計畫」（以下簡稱「Q 計畫」），提報「提升服務品質執行小組會議」（以下簡稱「Q 會議」）或館務會報通過後據以執行，修正時亦同。
- 二、本計畫各項實施要項工作進度應依計畫期程進行，執行期間若須修正，先依行政程序呈送首長核可後，提送「Q 會議」或館務會報中檢討、追蹤、改進。
- 三、本計畫得依實際辦理情形酌予滾動修正。

柒、管考及獎勵

為確保 Q 計畫之切實執行，以提升管理績效，研訂執行本案之管考及獎懲機制如下：

一、管考機制

Q 計畫各執行項目由各承辦單位指定專人自行列管，並由館內同仁組成內部顯（隱）性稽核小組及外部人員組成神秘客稽核小組，不定期進行稽核作業，並將處理結果作適時改善。

二、獎勵機制

配合教育部年度提升服務品質實施計畫之獎勵作業辦理；依 Q 計畫辦理成果，由 Q 小組提出獎勵建議，依據員工獎懲實施要點辦理相關獎勵事宜。

附表

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦組室
一、服務流程 (一)服務流程便捷性	1.外部服務單一窗口	(1) 強化網路單一窗口	101 年 12 月	
		A 團體預約導覽	101 年 12 月	公共服務組
		B 科教活動報名	101 年 12 月	科技教育組
		C 場地租借申請	101 年 12 月	公共服務組
		D 會員卡申請	101 年 12 月	公共服務組
		E 藝文展覽專區申請	101 年 12 月	展示組
		F 社會服務生申請	101 年 12 月	公共服務組
		G 蒐藏研究活動報名系統	101 年 12 月	蒐藏研究組
		H 藏品貸出申請	101 年 6 月	蒐藏研究組
		I 檔案開放應用要點	101 年 6 月	秘書室
		J 特展外借申請	101 年 6 月	展示組
		K 戶外展演申請	101 年 6 月	公服組
		(2) 現場多功能服務台	101 年 12 月	公共服務組
		(3) 分區服務據點	101 年 12 月	公共服務組
	2 內部服務單一窗口	(1) 電子作業整合環境	101 年 12 月	資訊小組
		(2) 新進人員報到單一窗口	101 年 12 月	人事室
		(3) 志工單一窗口	101 年 12 月	公共服務組
		(4) 內部控制機制	101 年 12 月	會計室
	3.申辦案件流程簡化程度	(1) 團體預約導覽	101 年 12 月	公共服務組
		(2) 科教活動報名	101 年 12 月	科技教育組
		(3) 場地租借申請	101 年 12 月	公共服務組
		(4) 會員卡申請	101 年 12 月	公共服務組
		(5) 蒐藏研究活動報名	101 年 12 月	蒐藏研究組
		(6) 資訊諮詢統一平台	101 年 12 月	公共服務組
		(7) 走動式管理及服務	101 年 12 月	人事室
		(8) 總協調人制度	101 年 12 月	公共服務組
		(9) 簡化人員報到流程	101 年 12 月	人事室
		(10) 基本資料自動導入	101 年 12 月	資訊小組
		(11) 檔案開放應用要點	101 年 6 月	秘書室
		(12) 特展外借申請	101 年 6 月	展示組
		(13) 戶外展演申請	101 年 6 月	公服組
	4 申辦案件書表減量程度	(1)「珍藏臺灣產業與科技文物」系列電子書出版計畫	101 年 6 月	蒐藏研究組
		(2)驗設施狀況通報表 改以電子郵件通報公服組服務台	101 年 12 月	展示組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦組室
		(3) 科教活動檔案資料電腦化	101 年 12 月	科技教育組
		(4) 展示廳及特展服務人次報表以電子化進行查詢及陳核	101 年 12 月	公共服務組
		(5) 建置公文電子線上簽核系統	101 年 12 月	秘書室/資訊小組
		(6) 新進人員報到切結書 3 合 1	101 年 12 月	人事室
		(7) 內部控制專案小組會議資料暨紀錄，於奉核後均以電子檔分送各出席人員，以減少紙張用量	101 年 12 月	會計室
(二) 服務流程透明度	1. 案件處理流程查詢公開程度	(1) 外部服務提供完整訊息及主動回應制度	101 年 12 月	資訊小組
		(2) 內部服務建置進度查詢及主動告知系統	101 年 12 月	資訊小組
		A 電子表單查詢等功能		
		B 差勤主動回應及異常通知		
二、機關形象 (一) 服務場所 便利性	1. 洽公環境適切程度	(1) 環境舒適便捷化	101 年 12 月	
		A 開放迎賓大廳	101 年 12 月	公共服務組
		B 數位化互動展品	101 年 12 月	展示組
		C 趣味化休閒座椅	101 年 12 月	展示組
		D 全面無線上網	101 年 12 月	秘書室
		E 二氧化碳監測系統	101 年 12 月	秘書室
		F 戶外公廁設置監錄設備	101 年 12 月	秘書室
		G 外語導覽服務	101 年 12 月	公共服務組
		H 即時資訊看板	101 年 12 月	資訊小組
		I 佩掛識別證	101 年 12 月	人事室
		J 座位名牌適時更新	101 年 12 月	人事室
		K 適時調整動線指標	101 年 12 月	公共服務組
		L 戶外健康步道	101 年 12 月	秘書室
		(2) 環境清潔綠美化	101 年 12 月	秘書室
		A 養護清淨家園	101 年 12 月	秘書室
		B 節能減碳環境	101 年 12 月	秘書室
		(A) 節電措施		
		(B) 節水措施		
		(C) 綠屋頂		
		C 自培樹苗	101 年 12 月	秘書室
		D 犬隻管理及其排遺管理	101 年 12 月	秘書室
		E 教育解說牌	101 年 12 月	秘書室
		(2) 環境安全標準化	101 年 12 月	秘書室

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦組室
		A 落實安檢	101 年 12 月	秘書室
		(A) 緊急應變小組		
		(B) 建物耐震評估		
		(C) 消防安全檢查		
		(D) 機電正常運作		
		B 展廳設施維護	101 年 12 月	展示組
		(A) 體驗設施維護	101 年 12 月	展示組
		(B) 維修通報專線	101 年 12 月	展示組
		(C) 意外事件預防機制	101 年 12 月	公共服務組
	2.服務設施合宜程度	(1) 設置完備核心設施	101 年 12 月	
		A 常設展示廳	101 年 12 月	展示組
		B 特展廳	101 年 12 月	展示組
		C 開放式典藏庫	101 年 12 月	蒐藏研究組
		D 科普圖書館	101 年 12 月	蒐藏研究組
		E 立體電影院	101 年 12 月	展示組
		F 體驗設施	101 年 12 月	公共服務組
		G 科教專業教室	101 年 12 月	科技教育組
		H 樂活節能屋	101 年 12 月	科技教育組
		I 租用場地	101 年 12 月	公共服務組
		J 藝文專區	101 年 12 月	展示組
		K 多元透視手法	101 年 12 月	展示組、科技教育組
		(2) 一般設施均周全	101 年 12 月	
		A 環保美感尿布台	101 年 12 月	秘書室
		B 哺乳室	101 年 12 月	公共服務組
		C 廁所設備	101 年 12 月	秘書室
		D 電梯設備	101 年 12 月	秘書室
		E 飲水設施	101 年 12 月	秘書室
		F 寄物台	101 年 12 月	公共服務組
		G 餐飲服務	101 年 12 月	公共服務組
		H 停車服務	101 年 12 月	公共服務組
		I 無障礙設施	101 年 12 月	秘書室
		L 雨水回收系統	101 年 12 月	秘書室
(二)服務行為友善性與專業性	1.服務親和程度	(1) 內化服務熱誠	101 年 12 月	公共服務組
		A 服務禮儀訓練	101 年 12 月	人事室、公共服務組
		B 科工早、午安	101 年 12 月	公共服務組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦組室
		C 神秘客	101 年 12 月	秘書室
		D 親善天使	101 年 12 月	人事室
		(2) 落實電話禮貌測試	101 年 12 月	公共服務組
		A 訂定實施計畫	101 年 12 月	公共服務組
		B 友館互評	101 年 12 月	公共服務組
		C 表揚績優及關懷個別落差	101 年 12 月	公共服務組
		(3) 電話語音辨識	101 年 12 月	秘書室
		(4) 女性保全柔性服務	101 年 12 月	秘書室
	2.服務可勝任程度	(1) 宣導 Q & A	101 年 12 月	公共服務組
		(2) 多樣化導覽服務	101 年 12 月	公共服務組
		(3) 多元志工人力	101 年 12 月	公共服務組
		(4) 新進人員自修學習	101 年 12 月	公共服務組
		(5) 員工教育訓練	101 年 12 月	人事室
		(6) 標竿學習	101 年 12 月	人事室
		(7) 員工協助方案	101 年 12 月	人事室
		(8) 館藏物件研究、徵集及推廣	101 年 12 月	蒐藏研究組
		(9) 文物健檢服務	101 年 12 月	蒐藏研究組
		(10)劇場放映設備專業教育訓練	101 年 12 月	展示組
		(11)蒐集國外科學展示及博物館研討會訊息	101 年 12 月	展示組
		(12)建置導覽志工學習檔案系統	101 年 12 月	公共服務組
		(13)建置行動導覽數位學習系統	101 年 12 月	公共服務組
		(14) 設置捐贈藏品專線 5200	101 年 12 月	蒐藏研究組
(三)服務行銷有效性	1.施政宣導有效程度	(1) 整體行銷計畫	101 年 12 月	公共服務組
		(2) 廣用社會資源	101 年 12 月	
		A 同業交流	101 年 12 月	各組室
		B 異業聯盟	101 年 12 月	各組室
		(3) 藏品推廣運用	101 年 12 月	蒐藏研究組
		A 藏品用於展示		
		B 藏品推廣運用		
		C 藏品外借		
		D 建置專屬網站		
		E 文物維護工作坊		
		F 完成專家學者修護體驗紀錄		
		(4) 豐富科學展示	101 年 12 月	展示組
		A 常設展示廳建置及更新	101 年 12 月	展示組
		B 特展	101 年 12 月	展示組
		C 時事展	101 年 12 月	展示組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦組室
		(5) 科教活動	101 年 12 月	秘書室
		A 深化重點科教主題	101 年 12 月	科技教育組
		B 活化科教活動類型	101 年 12 月	科技教育組
		(6) 寒暑假電影節	101 年 12 月	展示組
		(7) 輔助弱勢族群	101 年 12 月	科技教育組、公共服務組
		(8) 行動博物館	101 年 12 月	蒐藏研究組、展示組、科技教育組
		(9) 開發創意產品	101 年 12 月	科技教育組、蒐藏研究組
		(10) 出版品行銷(納入藏品出版電子書)	101 年 12 月	蒐藏研究組
		(11) 拓展國際交流	101 年 12 月	各組室
		(12) 進行數位宣傳	101 年 12 月	資訊小組、公共服務組
		(13) 加值利用博物館資源	101 年 12 月	展示組
		(14) 睦鄰活動	101 年 12 月	公共服務組
		(15) 農夫市集	101 年 6 月	秘書室
三、顧客關係 (一) 民眾滿意度	1. 機關服務滿意度	(1) 實施「觀眾滿意度調查」計畫	101 年 12 月	公共服務組
		(2) 進行科教活動學員滿意度調查	101 年 12 月	科技教育組
		(3) 進行特展滿意度調查	101 年 12 月	展示組
(二) 民眾意見處理有效性	1. 民眾意見回應與改善程度	(1) 多元反應管道	101 年 12 月	公共服務組
		(2) 設置新聞輿論快速回應機制	101 年 12 月	公共服務組
四、資訊提供及檢索服務 (一) 資訊公開適切性與內容有效性	1. 公開法令、政策及服務資訊程度	(1) 依「政府資訊公開法」規範，建置資訊於網站	101 年 12 月	資訊小組
		(2) 網站主動公開服務措施	101 年 12 月	資訊小組
		A 數位博物館	101 年 12 月	資訊小組
		B 科技教育	101 年 12 月	資訊小組
		C 展覽	101 年 12 月	資訊小組
		(3) 出版品及藏書檢索資訊	101 年 12 月	資訊小組
		(4) 其他服務訊息	101 年 12 月	資訊小組
	2. 資訊服務正確程度	(1) 跨組室網頁小組	101 年 12 月	資訊小組
	3. 資訊連結正確度	(1) 定期無效連絡測試	101 年 12 月	資訊小組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦組室
(二) 資訊檢索完整性與便捷性	1. 資訊檢索服務妥適性及友善程度	(1) 納入我的 e 政府網站檢索方式	101 年 12 月	資訊小組
		(2) 修正舊有資訊 metadata	101 年 12 月	資訊小組
五、線上服務及電子參與 (一) 線上服務量能擴展性	1. 線上服務提供及使用情形	(1) 線上申辦項目適時更新	101 年 12 月	資訊小組
		(2) 透過線上服務，推廣績效	101 年 12 月	資訊小組
		(3) 進行電子表單簡化工作	101 年 12 月	資訊小組
(二) 電子參與多樣性	1. 電子參與多元程度	(1) 提供多元電子參與管道	101 年 12 月	資訊小組

六、有價值的創意服務	(一) 創意性	(二) 服務措施延續性	(三) 標竿學習推動效益	(四) 服務措施執行方法效能性	完成期限	承辦組室
「科技文物生機重現」-- 藏品推廣	1. 全國第一座以科技文物為主的開放式典藏庫，賦予藏品新生命。 2. 揭開博物館藏品的面紗，具體展現科技文物與民親近的理念。	1. 科技文物現場維護實演秀。 2. 藏品「動起來」。 3. 科技文物「健康補給站」。	1. 呈現博物館藏品保存與修復的專業技術，提升民眾對博物館蒐藏功能的認同。 2. 為博物館界提供藏品推廣的新模式。	1. 科技文物現場維護實演秀 156 場。 2. 藏品推廣活動 12 場。 3. 業餘蒐藏家相見歡活動 2 場。 4. 科技文物「健康補給站」30 場。	101 年 12 月	蒐藏研究組
「展示營運創新」- 拉近終身學習距離，豐富南臺社教資源	1. 建構大型收費特展引進及營運之模式。 2. 滿足南臺灣社會大眾終身學習的需求。	1. 新增特展廳，擴大本館臨特展辦理能量。 2. 針對文化歷史類特展，於展覽中再增加科學元素，符應本館應用科學的屬性。 3. 運用本館志工人力進行口碑行銷。	所建構之營運模式，可供其他社教機構標竿學習之典範。	1. 提升本館服務人次及館務基金收入。 2. 為南台灣民眾節省搭車北上展的時間及金錢成本。 3. 讓南部民眾有更多機會享有與北部同等級文教資源。落實政府促進南北平衡的政策。	101 年 12 月	展示組
啟動多元思維的	1. 奠基於博物館	1. 以「永續環境	完整的運作模作	運用多元化、在	101	科 技

環境教育-建構博物館實踐非制式環境教育的模式	專業資源和場域，建構多元整合的實踐模式。 2.環境教育議題適切契合當前環保和教育的趨勢。 3.充分結合產官學界優勢和創意，強化運作的深廣度。	教育」理念，適時結合相關活動，延伸服務措施。 2.建構分段檢核和基準，足為後續推動改進的準據。 3.提供完整人員教育訓練，確保服務品質和延續性。	可為其他非制式教育機構推廣環境教育之學習典範。	地化、生活化環境課程，經由質量的拓展，提升執行效能。	年 12 月	教 育 組
建置綠博家園創意商店	以 4R 概念建立全國唯一以「綠色・永續」為主題的博物館創意商店。	透過博物館商店的永續經營，開發衍生商品，利用本館豐沛的科普資源，鼓勵有創意的設計師，從事文創與科學商品開發，延伸博物館的教育學習功能。	商店以綠建材建置，引進綠色商品，行銷方式融入環保概念，持續提供顧客綠色消費觀念與環保產品資訊等，以實際行動減少碳足跡，其經營模式可作為其他機關學習之典範。	增加博物館營收，創造科工館特色。	101 年 6 月	公 共 服 務 組
成立社群媒體行銷小組	運用行動通訊及社群媒體(Social Media)建立博物館行銷管道及通訊管道	建立適用於博物館社群之經營模式，持續掌握忠實之顧客群，以作為行銷宣傳管道。	善用行動資訊與社群媒體之結合，以群體合作經營方式提供各面向服務資訊提供。	運用行動設備之即時性功能，達成與民眾之互動即時化服務。	101 年 12 月	資 訊 小 組
七、創新提案制度	1.員工提案制度 2.成立工作小組，透過集思廣益，創新服務措施，提升服務品質。				101 年 12 月	人 事 室