

國立科學工藝博物館 100 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據

教育部 100 年 1 月 17 日臺秘企字第 1000006826A 號書函送「教育部 100 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 100 年 1 月 1 日起至民國 100 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「100 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 100 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 100 年度提升服務品質執行計畫之切實執行，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

本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；依本計畫

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	100 年 12 月	主辦：各組室 協辦：資
		A 團體預約導覽	100 年 3 月	主辦：公 協辦：資
		B 科教活動報名	100 年 3 月	主辦：科 協辦：資
		C 場地租借申請	100 年 3 月	主辦：公 協辦：資
		D 會員卡申請	100 年 8 月	主辦：公 協辦：資
		E 藝文展覽專區申請	100 年 8 月	主辦：展 協辦：資
		F 社會服務生申請	100 年 8 月	主辦：公 協辦：資
		G 蒐藏研究活動報名系統	100 年 12 月	主辦：蒐 協辦：資
		(2) 現場多功能服務台	100 年 2 月	主辦：公
		(3) 分區服務據點	100 年 2 月	主辦：公
	2. 內部服務單一窗口	(1) 電子作業整合環境	100 年 12 月	主辦：資
		(2) 新進人員報到單一窗口	100 年 8 月	主辦：人
		(3) 志工單一窗口	100 年 10 月	主辦：公 協辦：資
		(4) 內部控制機制	100 年 12 月	主辦：會 協辦：各組室
	3. 申辦案件流程簡化程度	(1) 團體預約導覽	100 年 6 月	主辦：公 協辦：資
		(2) 科教活動報名	100 年 3 月	主辦：科 協辦：資
		(3) 場地租借申請	100 年 3 月	主辦：公 協辦：資
		(4) 會員卡申請	100 年 8 月	主辦：公 協辦：資
		(5) 蒐藏研究活動報名	100 年 11 月	主辦：蒐 協辦：資
		(6) 資訊諮詢統一平台	100 年 3 月	主辦：公 協辦：資
		(7) 走動式管理及服務	100 年 12 月	主辦：各組室
		(8) 總協調人制度	100 年 3 月	主辦：公
		(9) 簡化人員報到流程	100 年 8 月	主辦：人

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦組室
	4 申辦案件書表減量程度	(10) 基本資料自動導入	100 年 9 月	主辦：資
		(1) 申辦書表	100 年 12 月	主辦：展、公
		(2) 電子化刊物	100 年 12 月	主辦：蒐
		(3) 個人保管品電腦系統	100 年 12 月	主辦：蒐
		(4) 單槍放映會議資料	100 年 12 月	主辦：秘
		(5) 簡化蒐藏品盤點流程	100 年 12 月	主辦：秘
		(6) 影印機設定密碼	100 年 12 月	主辦：資
(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	100 年 6 月	主辦：展、公 協辦：資
		(2) 內部服務建置進度查詢及主動告知系統	100 年 12 月	主辦：資
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	100 年 6 月	主辦：公
		A 開放迎賓大廳	100 年 1 月	主辦：公
		B 數位化互動展品	100 年 2 月	主辦：展
		C 趣味化休閒座椅	100 年 2 月	主辦：展
		D 全面無線上網	100 年 10 月	主辦：資
		E 二氧化碳監測系統	100 年 2 月	主辦：秘
		F 戶外公廁監視器	100 年 6 月	主辦：秘
		G 外語導覽服務	100 年 12 月	主辦：公
		H 即時資訊看板	100 年 7 月	主辦：資
		I 佩掛識別證	100 年 12 月	主辦：人
		J 座位名牌適時更新	100 年 12 月	主辦：人
		K 適時調整動線指標	100 年 12 月	主辦：公
		(2) 環境清潔綠美化	100 年 12 月	主辦：秘
		A 養護清淨家園	100 年 12 月	主辦：秘
		B 節能減碳環境	100 年 12 月	主辦：秘
		C 自培樹苗	100 年	主辦：秘

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦組室
			12 月	
		D 犬隻管理	100 年 12 月	主辦：秘
		E 教育解說牌	100 年 12 月	主辦：秘
		(2) 環境安全標準化	100 年 12 月	主辦：秘
		A 落實安檢	100 年 12 月	主辦：秘
		B 展廳設施維護	100 年 12 月	主辦：展
	2.服務設施合宜程度	(1) 設置完備核心設施	100 年 12 月	主辦：各組室
		A 常設展示廳	100 年 12 月	主辦：展
		B 特展廳	100 年 12 月	主辦：展
		C 開放式典藏庫	100 年 12 月	主辦：蒐
		D 科普圖書館	100 年 12 月	主辦：蒐
		E 立體電影院	100 年 12 月	主辦：展
		F 體驗設施	100 年 12 月	主辦：公
		G 科教專業教室	100 年 12 月	主辦：科
		H 樂活節能屋	100 年 12 月	主辦：科
		I 租用場地	100 年 12 月	主辦：公
		J 研究室	100 年 12 月	主辦：秘
		K 藝文專區	100 年 12 月	主辦：展
		L 多元透視手法	100 年 12 月	主辦：秘
		(2) 一般設施均周全	100 年 12 月	主辦：各組室
		A 環保美感尿布台	100 年 12 月	主辦：秘
		B 哺乳室	100 年 10 月	主辦：公
		C 廁所設備	100 年 12 月	主辦：秘
		D 電梯設備雨水回收系統	100 年 12 月	主辦：秘
		E 飲水設施	100 年 12 月	主辦：秘
		F 寄物台	100 年	主辦：公

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦組室
			12 月	
		G 餐飲服務	100 年 12 月	主辦：公
		H 停車服務	100 年 12 月	主辦：公
		I 無障礙設施	100 年 12 月	主辦：秘
		J 雨水回收系統	100 年 12 月	主辦：秘
(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	100 年 12 月	主辦：公
		A 服務禮儀訓練	100 年 9 月	主辦：人
		B 科工早、午安	100 年 12 月	主辦：公
		C 神秘客	100 年 12 月	主辦：秘
		D 親善天使	100 年 7 月	主辦：秘
		(2) 落實電話禮貌測試	100 年 12 月	主辦：公
		A 訂定實施計畫	100 年 12 月	主辦：公
		B 友館互評	100 年 12 月	主辦：公
		C 表揚績優及關懷個別落差	100 年 12 月	主辦：公
		(3) 電話語音辨識	100 年 12 月	主辦：公
		(4) 柔性服務	100 年 12 月	主辦：公
	2.服務可勝任程度	(1) 宣導 Q & A	100 年 12 月	主辦：公
		(2) 多樣化導覽服務	100 年 12 月	主辦：公
		(3) 多元志工人力	100 年 12 月	主辦：公
		(4) 新進人員自修學習	100 年 12 月	主辦：公
		(5) 員工教育訓練	100 年 12 月	主辦：人
(三)服務行銷有效 性	1.施政宣導有效程 度	(6) 標竿學習	100 年 12 月	主辦：人
		(7) 員工協助方案	100 年 12 月	主辦：人
		(1) 建構多元有效行銷	100 年 12 月	主辦：各組室

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦組室
		(2) 廣用社會資源	100 年 12 月	主辦：各組室
		A 同業交流	100 年 12 月	主辦：各組室
		B 異業聯盟	100 年 12 月	主辦：各組室
		(3) 推廣運用藏品	100 年 12 月	主辦：蒐
		(4) 策辦豐富科學展示	100 年 12 月	主辦：展
		A 常設展示廳建置及更新	100 年 12 月	主辦：展
		B 特展	100 年 8 月	主辦：展
		C 時事展	100 年 9 月	主辦：展
		(5) 推出多元科教活動	100 年 10 月	主辦：秘
		A 深化重點科教主題	100 年 12 月	主辦：科
		B 活化科教活動類型	100 年 12 月	主辦：科
		(6) 推出寒暑假電影節	100 年 12 月	主辦：展
		(7) 輔助弱勢族群	100 年 10 月	主辦：科、公
		(8) 啟動行動博物館	100 年 12 月	主辦：科、公
		(9) 開發創意產品	100 年 12 月	主辦：科、蒐
		(10) 開拓出版品行銷管道	100 年 12 月	主辦：蒐
		(11) 拓展國際交流	100 年 12 月	主辦：各組室
		(12) 深耕數位宣傳	100 年 12 月	主辦：資、公
		(13) 加值利用博物館資源	100 年 12 月	主辦：展
		(14) 營造社區良好互動	100 年 12 月	主辦：公
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	100 年 12 月	主辦：公
		(2) 進行科教活動學員滿意度調查	100 年 12 月	主辦：科
		(3) 進行特展滿意度調查	100 年 12 月	主辦：展
(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	100 年 12 月	主辦：公 協辦：資

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦組室
		(2) 設置新聞輿論快速回應機制	100 年 12 月	主辦：公
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	100 年 12 月	主辦：資
		(2) 網站主動公開服務措施	100 年 12 月	主辦：資
		A 數位博物館	100 年 12 月	主辦：資、蒐
		B 科技教育	100 年 12 月	主辦：資、科
		C 展覽	100 年 12 月	主辦：資、展
		(3) 出版品及藏書檢索資訊	100 年 12 月	主辦：資、蒐
		(4) 其他服務訊息	100 年 12 月	主辦：資、蒐
	2. 資訊服務正確程度	(1) 跨組室網頁小組	100 年 12 月	主辦：資
	3. 資訊連結正確度	(1) 定期無效連絡測試	100 年 12 月	主辦：資
(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	100 年 12 月	主辦：資
		(2) 修正舊有資訊 metadata	100 年 12 月	主辦：資
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	100 年 12 月	主辦：資
		(2) 透過線上服務，推廣績效	100 年 12 月	主辦：資
		(3) 進行電子表單簡化工作	100 年 12 月	主辦：資
(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	100 年 12 月	主辦：資

六、有價值的創意服務	(一) 創意性	(二) 服務措施延續性及標竿學習推動效益	(三) 服務措施執行方法效能性	完成期限	承辦組室
(一)「看得見的蒐藏」-全國首創開放式典藏庫	1. 首創國內博物館典藏庫對外開放。 2. 具體展現當代博物館與民親近的理念。	1. 透過研究系統性徵集物件。 2. 建置藏品保存優質環境。	1. 藏品展演推廣活動。 2. 文物保存維護人員培訓。	100 年 12 月	主辦：蒐
(二)「科普教育不可或缺的一塊拼	1. 全國第一座科普閱讀為	1. 廣泛徵集科普書籍與非書資料，為南部	1. 調整主題空間，提供優質閱讀環境，	100 年 12 月	主辦：蒐

圖」—全國首創 科普圖書館	主的專題圖 書館。 2.設主題書刊 展列區配合 特展主題。	民眾提供最豐富的 館藏。 2.成立主題讀書會、建 立導讀模式，深化民 眾閱讀經驗。	成為生活學習中 心。 2.辦理 4 場推廣活 動，增進民眾對科 普閱讀認知。		
(三)「首創國內綠博 物館典範經營」 -邁向綠博館整 合計畫	1.立基科技博 物館之任 務，首創邁 向綠博館之 典範。 2.永續發展理 念，適度契 合當前趨勢 和政策。	1.融合產官學研經 驗，擘劃整合性的實 施架構與內涵。 2.精進成本管控健全 財務機制。 3.提供分段檢核和改 進的基準。	1.推動環境永續 7 項 子計畫，建立友善 環境。 2.推動社會永續 4 項 子計畫，善盡社會 責任。 3.推動文化永續 3 項 子計畫，促進文化 傳承。	100 年 12 月	主辦： 科
(四)「高品質保證」 -社教機構首創 神秘客稽核制 度	1.企業服務理 念導入政府 機關進行體 質改造。 2.不定時全面 查核。	1.確實不間斷的查核 確保服務品質。 2.藉由服務行為影片 探討深化服務意涵。 3.建置服務模型流程 經驗傳承。	1.「微笑、熱忱、主 動、耐心」內化全 體人員心中。 2.創造賓至如歸參觀 經驗。	100 年 12 月	主辦： 秘
(五)「人少？水庫 找！」-突破有 限人力框架	1.完整建置人 力資訊系 統，隨時提 供人力支援 調度。 2.活動志工多 元專業知 能，提升服 務效能	1.辦理提升研究能力 協助方案及教育訓 練，深化廣化員工能 力。 2.辦理志工教育訓練 及評核確保正常運 作。	1.有效運用水庫人 力，營運績效增 加。 2.志工發揮服務熱 誠，提升體驗設施 效能。	100 年 12 月	主辦： 人、公
(六)創新提案制度	1.建制完善的 員工提案制 度。 2.任務編組方 式成立跨 組室的工作小組。	100 年 12 月	主辦： 各組室		

