

國立科學工藝博物館 107 年度提升服務品質實施計畫

壹、計畫依據

依教育部 107 年 3 月 8 日臺教綜(一)字第 1070033216B 號函送「教育部 107 年度提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標

- 一、強化分齡分眾教育，扎根弱勢扶助及公益價值，朝向資源公平共享。
- 二、整合運用多元資源，開拓財源及邁向經濟永續，結合異業參與合作。
- 三、善用資訊溝通平台，建立多元參與及雙向管道，戮力完整開放透明。
- 四、導入行動資訊媒介，確保資訊即時及知識效期，提升服務專業能力。
- 五、運用永續經營理念，優化友善服務環境及品質，邁向綠博館的願景。

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、主計室、資訊小組。

肆、執行期程

自民國 107 年 1 月起至民國 107 年 12 月止，計 1 年。

伍、計畫內容（如後附表）

陸、執行步驟

- 一、為提升服務品質績效，依據教育部所訂「107 年度提升服務品質實施計畫」，成立「提升服務品質小組」（以下簡稱「Q 計畫小組」），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 107 年度提升服務品質執行計畫」（以下簡稱「Q 計畫」），併於每次館務會報提報通過後據以執行，修正時亦同。
- 二、本計畫由各組室指定之一名同仁擔任 Q 執行工作小組成員，並作為窗口確認各組室實際執行情形，同時藉由 ISO9001 品質管理系統及 SGS 國際服務品質驗證之討論，進行檢討、追蹤、改進，若需修正則依行政程序呈送首長核可後，提送館務會報確認。
- 三、請各組室就本計畫之工作要項定期全面檢視，透過檢視將值得參考或改善過程詳實紀錄及留存，作為組室業務逐步改善之參考，同時利於服務品質之持續精進。
- 四、本計畫得依實際辦理情形酌予滾動修正。

柒、管考獎懲

- 一、本執行計畫不定期查核測試機制：Q 計畫各執行項目由各承辦單位指定專人自行列管，辦理情形定期於 Q 會議中追蹤，另委由外部專業神秘客稽核團隊，不定期進行稽核作業，並依處理結果作適時改善。
- 二、公布或函發本執行計畫之查核結果及改進要求：依 Q 計畫查核結果週知各組室組館及團隊成員，並明訂改進時程。
- 三、不定期查核測試結果之獎懲方式：依 Q 計畫辦理成果，由 Q 計畫小組提出獎勵建議，依據員工獎懲實施要點辦理相關獎勵事宜。

國立科學工藝博物館 107 年度提升服務品質執行計畫內容

107.04.13

構面	執行項目	推動作法	完成期限	承辦組室
一、個別構面 (一) 基礎服務	1. 服務一致及正確	(1) 申辦業務標準作業流程訂定情形		
		A 團體預約申請系統	持續辦理	公共服務組
		B 推廣教育活動報名系統	持續辦理	蒐藏研究組、科技教育組、公共服務組
		C 場地租借系統	持續辦理	公共服務組
		D 會員卡線上申請系統	持續辦理	公共服務組
		E 社會服務生報名系統	持續辦理	公共服務組
		(2) 服務及時性		
		A 外部服務提供主動回應制度		
		(A) 科教、研討會活動行前通知	持續辦理	科技教育組、公共服務組
		(B) 觀眾意見處理通知	持續辦理	公共服務組
		(C) 徵才進度通知	持續辦理	人事室
		(D) 圖書借閱逾期電子郵件通知	持續辦理	科技教育組
		B 內部服務建置進度主動告知及逾期通知系統		
		(A) 電子表單系統	持續辦理	資訊小組
		(B) 公文線上簽核系統	持續辦理	資訊小組
		(C) 員工差勤系統	持續辦理	人事室
		(D) 展示巡檢系統	持續辦理	展示組
		(3) 服務人員專業度		
		A 行動導覽系統(含其他各項線上學習)	持續辦理	公共服務組、資訊小組
		B 取得多項國際 ISO 驗證		
		(A) ISO9001:2015 驗證	持續辦理	公共服務組
		(B) ISO27001 資訊安全驗證	持續辦理	資訊小組
		(C) ISO50001 能源管理驗證	持續辦理	秘書室
		(D) BS10012 個人資料保護驗證	持續辦理	資訊小組
		(E) SGS 國際服務品質驗證	持續辦理	公共服務組
		C 建構人員服務學習環境		
		(A) 新進人員及員工教育訓練	持續辦理	人事室

構面	執行項目	推動作法	完成期限	承辦組室
		(B)規劃志工教育訓練	持續辦理	各組室
		(C)安排社會服務生學習活動	持續辦理	公共服務組
		(D)標竿學習	持續辦理	人事室
		(E)館藏物件研究及徵集	持續辦理	蒐藏研究組
		(4) 其他		
		A 建立網頁管理委員會更新機制，確保資訊服務正確性	持續辦理	資訊小組
		B 後端自動下架管理	持續辦理	資訊小組
		C 行動版資訊整合網	持續辦理	資訊小組
	2.服務友善	(1) 服務設施合宜程度		
		A 完善一般設施	持續辦理	秘書室
		(A)建構及優化哺集乳室(南北館)	持續辦理	科技教育組、公共服務組
		(B)優化公共休憩區(補充椅子)	持續辦理	公共服務組、秘書室
		(C)友善及親子設施(無障礙及親子廁所)	持續辦理	秘書室
		(D)節能減碳，能源創新管理(二氧化碳室內監測系統、建置太陽能板、ISO50001、智慧水表)	持續辦理	秘書室
		(E)建置行動支付系統	持續辦理	資訊小組
		(F)最後一哩亭-戶外雨遮	持續辦理	秘書室
		(G)二氧化碳室內監測系統	持續辦理	秘書室
		B 環境清潔綠美化		
		(A)養護清潔家園	持續辦理	秘書室
		(B)犬隻及排遺管理(環保局)	持續辦理	秘書室
		(C)園區樹木園區修剪及美化(路樹 QRcode)	持續辦理	秘書室
		C 完備核心設施		
		(A)打造國家級災防及環境教育園區	持續辦理	展示組、科技教育組、秘書室
		(B)常設展示廳	持續辦理	展示組
		(C)租用場地	持續辦理	公共服務組
		(D)大銀幕電影院	持續辦理	展示組
		(E)體驗設施專區(巡檢系統、智慧按鈕)	持續辦理	公共服務組、展示組

構面	執行項目	推動作法	完成期限	承辦組室
		(F)開放式典藏庫	持續辦理	蒐藏研究組
		(G)科普圖書館	持續辦理	科技教育組
		(H)科教專業教室	持續辦理	科技教育組
		(I)樂活節能屋	持續辦理	科技教育組
		(J)特展空間使用推廣	持續辦理	展示組
		(K)意外事件預防機制	持續辦理	公共服務組
		(L)多功能中央控制系統	持續辦理	秘書室
		(M)職業安全衛生制度	持續辦理	秘書室
		(N)防汛及消防演習	持續辦理	秘書室
		(O)多功能度量衡廣場	持續辦理	蒐藏研究組、展示組、公共服務組、秘書室
		(2) 網站使用便利性		
		A 取得無障礙標章規範	持續辦理	資訊小組
		B 建立網頁更新及檢索服務，確保資訊服務正確與有效	持續辦理	資訊小組
		C 一手掌握即時資訊-行動版資訊整合網	持續辦理	資訊小組
		D 資訊連結有效性及正確	持續辦理	資訊小組
		(3) 服務行為的友善性		
		A 服務接待禮儀機制	持續辦理	人事室
		B 委託專業單位辦理服務禮儀訓練及電話禮貌測試	持續辦理	公共服務組
		C 委託專業單位辦理服務驗證及改善管理	持續辦理	公共服務組
		D 內化服務熱情		
		(A)分享感人故事	持續辦理	秘書室
		(B)親善天使選拔活動	106 年 11 月	人事室
		E 員工協助方案	持續辦理	人事室
		F 展廳閉館前巡檢提醒	持續辦理	公共服務組
		(4) 服務資訊透明度		
		A 資訊公開		
		(A)推廣教育活動報名系統	持續辦理	蒐藏研究組、科技教育組、公共服務組
		(B)場地租借系統	持續辦理	公共服務組

構面	執行項目	推動作法	完成期限	承辦組室
		(C)社會服務生報名系統	持續辦理	公共服務組
		(D)遺失物查詢系統	持續辦理	公共服務組
		(E)即時資訊看板	持續辦理	資訊小組
		B 資料開放		
		(A)數位博物館	持續辦理	資訊小組
		(B)藏書及科普圖書檢索資訊	持續辦理	科技教育組
		(C)機關資料於政府開放資料平台發布	持續辦理	資訊小組
		(D)及時公開平台-科技視窗	持續辦理	展示組
		(E)行動導覽系統	持續辦理	資訊小組
		(F)官網依政府資訊公開規範，建置公開資訊	持續辦理	資訊小組
		(G)官網如有可下載表單提供ODF開放性檔案格式	持續辦理	資訊小組
		(H)官網提供關鍵字檢索	持續辦理	資訊小組
		(I)圖書目錄檢索系統	持續辦理	科技教育組
		C 案件查詢管道		
		(A)徵才處理進度查詢系統	持續辦理	人事室
		(B)推廣教育活動報名系統	持續辦理	蒐藏研究組、科技教育組、公共服務組
(二) 服務遞送	1.服務便捷	(1) 建置單一窗口整合服務		
		A 現場多功能服務台及分區據點	持續辦理	公共服務組
		B 會員卡線上申請系統	持續辦理	公共服務組
		C 社會服務生網路報名系統	持續辦理	公共服務組
		D 專人專線特展場地及藝文專區租借申請	持續辦理	展示組
		E 建置專人專線服務-藏品貸出捐贈專線服務	持續辦理	蒐藏研究組
		(2) 減除申辦案件需檢附之書表謄本		
		A 走動式管理及服務，立即處理突發事宜	持續辦理	人事室
		B 電子票證系統應用	持續辦理	公共服務組
		C 會員卡申辦管理	持續辦理	公共服務組
		D 特展場地及藝文專區租借申請	持續辦理	展示組

構面	執行項目	推動作法	完成期限	承辦組室
		E 行動支付及第三方支付服務	持續辦理	資訊小組
		(3) 開發線上申辦或跨平臺通用服務		
		A 團體預約申請	持續辦理	公共服務組
		B 推廣教育活動報名系統	持續辦理	蒐藏研究組、科技教育組、公共服務組
		C 場地租借	持續辦理	公共服務組
		D 全館環境導覽系統 APP	持續辦理	公共服務組
		E 掌握科工 APP	持續辦理	展示組
	2.服務可近性	(1) 客製化服務		
		A 團體預約活動流程客製化	持續辦理	公共服務組
		B 科工平安燈感恩卡	持續辦理	公共服務組
		C 科工平安燈活動流程客製化	持續辦理	公共服務組
		D 科技教育活動		
		(A)創新多元活動類型(研習活動、講座、科技競賽)	持續辦理	科技教育組
		(B)客製化科教活動	持續辦理	科技教育組
		E 展廳即教室	持續辦理	科技教育組
		F 文創小組客製化商品(馬克杯、3D 印章、高檔鎖)	持續辦理	公共服務組
		G 客來思樂-分齡參觀路線規劃	持續辦理	公共服務組
		H 創客工場手作文創課程	持續辦理	展示組
		(2) 專人全程服務		
		A 科工平安小組設置服務專線	持續辦理	公共服務組
		B 團體專人導覽解說服務	持續辦理	公共服務組
		C 專人專線特展場地及藝文專區租借申請	持續辦理	展示組
		D 建置專人專線服務-藏品貸出捐贈專線服務	持續辦理	蒐藏研究組
		E 特殊需求導覽服務	持續辦理	公共服務組
		F 活動開幕一陪一	持續辦理	公共服務組
		G 口碑行銷貴賓團	持續辦理	公共服務組
		(3) 主動服務		
		A 古蹟文物到府修復	持續辦理	蒐藏研究組

構面	執行項目	推動作法	完成期限	承辦組室
		B 活化藏品與館外交流	持續辦理	蒐藏研究組
		C 精彩特展移展至國內外	持續辦理	展示組
		D 重新組裝展示單元移至其他機構展出	持續辦理	展示組
		E 輔助偏遠地區設立科學實驗站	持續辦理	科技教育組
	3.服務成長及優化	(1) 突破成長		
		A 廣用社會資源		
		(A) 同業交流(各局處協辦活動、博物館互惠、展覽優惠)	持續辦理	各組室
		(B) 異業聯盟(藝文特區、常設展廳、公共空間、企業)	持續辦理	各組室
		B 藏品推廣運用		
		(A) 藏品用於館內展示	持續辦理	蒐藏研究組
		(B) 藏品推廣活動	持續辦理	蒐藏研究組
		(C) 藏品館際交流	持續辦理	蒐藏研究組
		C 多元跨域的有效行銷	持續辦理	公共服務組
		D 拓展國際交流及辦理海外科學營	持續辦理	各組室
		E 構築外部參與及行銷平台		
		(A) 睦鄰里活動	106 年 8 月	公共服務組
		(B) 戶外社團座談	持續辦理	秘書室
		(C) 建立 Line 行銷制度	持續辦理	公共服務組
		(2) 優質服務		
		A 科工平安燈點燈傳愛計畫	持續辦理	公共服務組
		B 科工粉絲零距離	持續辦理	公共服務組
		C 行動博物館	持續辦理	蒐藏研究組、展示組、科技教育組
		D 開發文創產品	持續辦理	文創小組
		E 出版品行銷	持續辦理	蒐藏研究組
		F 多元專業的導覽解說服務	持續辦理	公共服務組
		G 推動科技文物及工業技術數位文創教育	持續辦理	蒐藏研究組
		H 建構內部參與及行銷管道		
		(A) 定期舉辦志工業務座談	持續辦理	公共服務組
		(B) 擴大員工參與及建議制度	持續辦理	人事室

構面	執行項目	推動作法	完成期限	承辦組室
(三) 服務量能		I YouTube 線上學習平台	持續辦理	科技教育組
		J 網頁符合無障礙標章規範	持續辦理	資訊小組
		K 辦理系統性的科技講座及托育服務 (健康講座、週日閱讀大師、幼兒科普圖書館)	持續辦理	科技教育組
	1. 內部作業簡化	(1) 內部資訊系統單一入口	持續辦理	資訊小組
		(2) 新進人員報到單一窗口	持續辦理	人事室
		(3) 志工單一窗口	持續辦理	公共服務組
		(4) 業務減量作業	持續辦理	各組室
		(5) 總協調人制度	持續辦理	公共服務組
		(6) 員工意見調查及精進檢討	持續辦理	人事室
		(7) 設置智慧按鈕	持續辦理	展示組
		(8) 電子公文系統驗證	持續辦理	資訊小組
	2. 服務精進機制	(1) 導覽解說服務提升計畫	持續辦理	公共服務組
		(2) 行動版資訊整合網	持續辦理	資訊小組
		(3) 大廳空間牆面美化	持續辦理	展示組
		(4) 大廳空間科學演示活動規劃	持續辦理	科技教育組
		(5) 大廳空間遮陽內縮	持續辦理	公共服務組
		(6) 建立 SharePoint 內部協同作業軟體	持續辦理	資訊小組
		(7) 培養科工雞婆大隊-樹立志工新形象	持續辦理	公共服務組
		(8) 內部控制制度	持續辦理	秘書室
		(9) 建置文物健檢中心	持續辦理	蒐藏研究組
		(10) SGS 國際服務品質驗證	持續辦理	公共服務組
		(11) 建構「物聯網」暨「智慧製造」展示教育平台	109 年 12 月	展示組
(四) 服務評價	1. 服務滿意情形	(1) 根據服務對象或特性差異，多元管道進行滿意度調查		
		A 觀眾服務滿意度調查及研究	持續辦理	公共服務組
		B 科教活動學員滿意度調查	持續辦理	科技教育組
		C 特展滿意度查	持續辦理	展示組
		D 科普圖書館讀者滿意度調查	持續辦理	科技教育組
		E 教育訓練滿意度調查	持續辦理	人事室

構面	執行項目	推動作法	完成期限	承辦組室
	2. 意見回應處理情形	(2) 透過臉書及 Google 網路社群瞭解民眾對服務的評價	持續辦理	公共服務組
		(1) 民眾陳情多元意見反映管道	持續辦理	公共服務組
		(2) 民眾意見回應處理機制	持續辦理	公共服務組
		(3) 臉書即時回復溝通	持續辦理	公共服務組
		(4) 設置新聞輿論快速回應機制	持續辦理	公共服務組