

國立科學工藝博物館 104 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據

教育部 104 年 2 月 24 日臺教綜（一）字第 1040024237 號書函送「教育部 104 年度提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標

- 一、引進創新經營理念，擴大為民服務視野。
- 二、跨域整合各界資源，展現卓越服務品質。
- 三、強化扶助弱勢族群，發揮社會教育功能。
- 四、善用網路雲端技術，推展數位科技教育。

參、執行單位

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 104 年 1 月 1 日起至民國 104 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「104 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 104 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，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、請各組室就本計畫之工作要項定期全面檢視，檢視作法及期間由各組室就工作要項性質定之。並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，辦理情形適時納入館務會報報告，另並委由外部專業團隊組成神秘客稽核小組，不定期進行稽核作業，並依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

國立科學工藝博物館 104 年度提升服務品質執行計畫內容

104.07.21

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		
		A 整合重點業務(團體預約導覽、科教活動報名、場地租借申請、蒐藏研究活動報名)為單一服務系統	104 年 12 月	公共服務組
		B 會員卡申請	104 年 12 月	公共服務組
		C 社會服務生申請與管理	104 年 12 月	公共服務組
		D 戶外展演申請	104 年 12 月	公共服務組
		E 特展場地租借申請	104 年 12 月	展示組
		F 藝文展覽專區申請	104 年 12 月	展示組
		G 藏品貸出申請	104 年 12 月	蒐藏研究組
		H 檔案開放應用要點	104 年 12 月	秘書室
		(2) 現場多功能服務台	104 年 12 月	公共服務組
	2. 內部服務單一窗口	(1) 整合各項資訊服務環境	104 年 12 月	資訊小組
		(2) 新進人員報到單一窗口	104 年 12 月	人事室
		(3) 志工單一窗口	104 年 12 月	公共服務組
	3. 申辦案件流程簡化程度	(1) 統整重點業務(團體預約導覽、科教活動報名、場地租借申請、蒐藏研究活動報名)為單一服務窗口	104 年 12 月	公共服務組
		(2) 更新電子表單流程	104 年 12 月	資訊小組
		(3) 會員卡申請	104 年 12 月	公共服務組
		(4) 資訊諮詢統一平台	104 年 12 月	公共服務組
		(5) 走動式管理及服務	104 年 12 月	人事室
		(6) 總協調人制度	104 年 12 月	公共服務組
		(7) 簡化人員報到流程	104 年 12 月	人事室
		(8) 檔案開放應用要點	104 年 12 月	秘書室
		(9) 特展場地租借申請	104 年 12 月	展示組
		(10) 戶外展演申請	104 年 12 月	公共服務組
(二) 服務流程透明度	1. 案件處理流程查詢	(1) 外部服務提供完整訊息	104 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
	公開程度	(2) 提供內部服務建置進度查詢	104 年 12 月	資訊小組
	2. 案件處理 流程主動回 應程度	(1) 外部服務提供主動回應制度	104 年 12 月	資訊小組
		(2) 內部服務建置進度主動告知 系統	104 年 12 月	資訊小組
二、機關形象及 顧客關係 (一) 機關形象	1. 服務設施 合宜程度	(1) 環境舒適便捷化		
		A 更新富科技感之動線指標	104 年 12 月	公共服務組
		B 互動展品	104 年 12 月	展示組
		C 外語導覽服務	104 年 12 月	公共服務組
		D 二氧化碳監測系統	104 年 12 月	秘書室
		E 更新北館戶外公廁	104 年 12 月	秘書室
		F 建立生態智能園區	104 年 12 月	秘書室
		G 即時資訊看板	104 年 12 月	資訊小組
		H 座位名牌適時更新	104 年 12 月	人事室
		I 票證系統建置	104 年 12 月	公共服務組
		(2) 環境清潔綠美化		
		A 養護清淨家園	104 年 12 月	秘書室
		B 節能減碳環境	104 年 12 月	秘書室
		(A) 更新儲冰主機冷凝系統		
		(B) 設置集存雨水設施		
		(C) 強化屋頂綠化		
		(D) 更換節電燈具		
		C 園區樹木造型美化	104 年 12 月	秘書室
		D 犬隻管理及其排遺管理	104 年 12 月	秘書室
		E 友緣蘭園	104 年 12 月	秘書室
		(3) 環境安全標準化	104 年 12 月	秘書室
		A 落實安檢	104 年 12 月	秘書室
		(A) 緊急應變小組		
		(B) 建置南館石牆巡檢機制		
		(C) 消防安全檢查		
		(D) 機電正常運作		

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦組室
		B 展廳設施維護		
		(A) 體驗設施維護	104 年 12 月	展示組
		(B) 維修通報專線	104 年 12 月	展示組
		(C) 意外事件預防機制	104 年 12 月	公共服務組
		(4) 設置完備核心設施		
		A 常設展示廳	104 年 12 月	展示組
		B 特展空間使用推廣	104 年 12 月	展示組
		C 開放式典藏庫	104 年 12 月	蒐藏研究組
		D 科普圖書館	104 年 12 月	蒐藏研究組
		E 大銀幕電影院	104 年 12 月	展示組
		F 體驗設施專區	104 年 12 月	公共服務組
		G 科教專業教室	104 年 12 月	科技教育組
		H 樂活節能屋	104 年 12 月	科技教育組
		I 租用場地	104 年 12 月	公共服務組
		J 藝文專區	104 年 12 月	展示組
		(5) 一般設施均周全		
		A 環保尿布台及軟墊	104 年 12 月	秘書室
		B 哺乳室	104 年 12 月	公共服務組
		C 廁所設備	104 年 12 月	秘書室
		D 電梯設備	104 年 12 月	秘書室
		E 飲水設施	104 年 12 月	秘書室
		F 寄物台	104 年 12 月	公共服務組
		G 多元餐飲服務	104 年 12 月	公共服務組
		H 停車服務	104 年 12 月	公共服務組
		I 無障礙設施	104 年 12 月	秘書室
		J 雨水回收系統	104 年 12 月	秘書室
		K 科工綠品店	104 年 12 月	公共服務組
	2.服務行為 友善性	(1) 內化服務熱誠		
		A 服務與接待禮儀機制	104 年 12 月	人事室、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
		B 科工早、午安	104 年 12 月	公共服務組
		C 委外專業單位辦理神秘客服務稽核及後續改善管理	104 年 12 月	公共服務組
		D 親善天使辦理增列委外專業單位協助考評	104 年 12 月	人事室
		(2) 委請專業單位落實執行電話禮貌測試及後續改善管理	104 年 12 月	公共服務組
		(3) 電話語音辨識	104 年 12 月	秘書室
		(4) 女性保全柔性服務	104 年 12 月	秘書室
	3.服務專業度	(1) 宣導 Q & A	104 年 12 月	公共服務組
		(2) 多樣化導覽服務	104 年 12 月	公共服務組
		(3) QR- code 服務應用	104 年 12 月	資訊小組
		(4) 區域內部無線網路建置	104 年 12 月	資訊小組
		(5) 多元志工人力	104 年 12 月	公共服務組
		(6) 學生人力支援活動	104 年 12 月	各組室
		(7) 新進人員訓練	104 年 12 月	人事室
		(8) 員工教育訓練	104 年 12 月	人事室
		(9) 標竿學習	104 年 12 月	人事室
		(10) 員工協助方案	104 年 12 月	人事室
		(11) 館藏物件研究、徵集及推廣	104 年 12 月	蒐藏研究組
		(12) 文物健檢服務	104 年 12 月	蒐藏研究組
		(13)營運人員體驗設施教育訓練	104 年 12 月	展示組
		(14)建置導覽志工學習檔案系統	104 年 12 月	公共服務組
		(15)建置行動導覽數位學習系統	104 年 12 月	公共服務組
		(16) 設置捐贈藏品專線	104 年 12 月	蒐藏研究組
		(17) 開發輔助教學模組	104 年 12 月	科技教育組
		(18)維護同仁精熟展示科學原理運用於展品維護	104 年 12 月	展示組
		(19) 開放式典藏庫-特色文物修復展演	104 年 12 月	蒐藏研究組
	4.服務行銷有效性	(1) 專案行銷	104 年 12 月	公共服務組
		(2) 廣用社會資源	104 年 12 月	各組室

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦組室
		A 同業交流	104 年 12 月	各組室
		B 異業聯盟		
		(3) 藏品推廣運用	104 年 12 月	蒐藏研究組
		A 藏品用於館內展示		
		B 藏品推廣館外運用		
		C 建置專屬網站		
		D 文物維護工作坊	104 年 12 月	展示組
		(4) 豐富科學展示		
		A 常設展示廳建置及更新		
		B 特展		
		C 自行研發可移動式互動展件	104 年 12 月	科技教育組
		(5) 科教活動		
		A 深化重點科教主題		
		B 多元化科教活動類型	104 年 12 月 務	蒐藏研究組
		(6) 推動科技文物及工業技術數位文創教育		
		A 建置台灣科技文物及工業技術數位學習資料庫		
		B 開發科技文物 APP		
		C 開發科技文物電子書		
		D 科技文物數位化		
		E 建置導覽學習單元	104 年 12 月	展示組
		(7) 大銀幕電影節		
		(8) 扶助弱勢推廣科普教育	104 年 12 月	科技教育組、公共服務組
		(9) 行動博物館	104 年 12 月	展示組
		(10) 開發文創產品	104 年 12 月	文創小組
		(11) 出版品行銷	104 年 12 月	蒐藏研究組
		(12) 拓展國際交流	104 年 12 月	各組室
		(13) 進行數位宣傳	104 年 12 月	資訊小組、公共服務組
		(14) 加值利用博物館資源	104 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
		(15) 睦鄰活動	104 年 12 月	公共服務組
		(16) 建立暨推廣本館網路社群	104 年 12 月	公共服務組
(二) 顧客滿意情形	1. 機關服務滿意度	(1) 辦理觀眾服務滿意度調查及研究	104 年 12 月	公共服務組
		(2) 進行科教活動學員滿意度調查	104 年 12 月	科技教育組
		(3) 進行特展滿意度調查	104 年 12 月	展示組
		(4) 進行科普圖書館讀者滿意度調查	104 年 12 月	蒐藏研究組
	2. 民眾意見回應及改善情形	(1) 提供多元意見反應管道	104 年 12 月	公共服務組
		(2) 設置新聞輿論快速回應機制	104 年 12 月	公共服務組
三、資訊提供及檢索服務 (一) 資訊公開適切性與內容有效性	1. 資訊公開程度	(1) 依「政府資訊公開法」規範，建置資訊於網站	104 年 12 月	資訊小組
		(2) 網站主動公開服務措施		
		A 數位博物館	104 年 12 月	資訊小組
		B 科技教育	104 年 12 月	資訊小組
		C 展覽	104 年 12 月	資訊小組
		(3) 藏書及科普圖書檢索資訊	104 年 12 月	資訊小組
		(4) 其他服務訊息	104 年 12 月	資訊小組
		(5) 官網持續維持無障礙標章規範	104 年 12 月	資訊小組
		(6) 機關資料於政府開放資料平台發布	104 年 12 月	資訊小組
	2. 資訊內容-服務正確程度	(1) 召開網頁管理委員會	104 年 12 月	資訊小組
	3. 資訊內容-連結正確度	(1) 定期無效連結檢測	104 年 12 月	資訊小組
(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	104 年 12 月	資訊小組
四、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) 持續維持線上申辦單一窗口	104 年 12 月	資訊小組
		(2) 線上申辦內容適時更新	104 年 12 月	資訊小組
		(3) 透過線上服務，推廣績效	104 年 12 月	資訊小組
		(4) 進行電子表單簡化工作	104 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) 電子參與多樣性	1. 電子參與多元程度及互動回應情形	(1) 提供多元電子參與管道			104 年 12 月	資訊小組
五、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
(一) 開放式典藏庫：文物健檢與維護活動	利用本館在文物保存維護的專業與設備，提升台灣古蹟廟宇、文物館與一般民眾對文物保存的知識與技術。	將本館近年在文物維護與保存之經驗，經由對外服務來延續這些文物的生命，並賦予它們更高的價值與功能。	讓社會大眾了解文物保存的重要性，並讓民眾學習到這些保存技術的知識。	協助台灣古蹟廟宇、文物館與一般民眾進行藏品健檢與提報一般古物之收費服務。	104 年 12 月	蒐藏研究組
(二) 開發電影院「替代內容」服務方案	利用現有的數位放映系統及設施，提供多元化服務。	現有電影院播放電影之功能外，尋找其他「替代內容」，以活化電影院設備與提升電影院人數。	提供其他博物館(設有大銀幕電影院)營運之標竿學習。	1. 結合社會資源，提供多元化的服務。 2. 提高本館電影院人數與收入。 3. 開發本館潛在客群。	104 年 12 月	展示組
(三) 結合運用資源，開創學齡前服務課程	適時因應人口結構變遷及特質，針對潛在客群(學齡前)推出「科工小小創藝王」系列活動。	1. 服務對象拓展至學齡前族群，以達服務對象之延續性與完整性。 2. 為促進全民學習之延續發展，針對	以創新服務思維，推動學齡前系列活動，增加科技教育活動之多元性，充分利用館內教學空間與資源，達到推廣教育與永續學習之目標，可作為其	1. 提升本館服務人次及館務基金收入。 2. 共推出 24 場次課程。 3. 建立多元學習資源，服務對象區隔化，以增	104 年 12 月	科技教育組

		不同族群 (學齡 前、成 人、國中 小學童) 設計合適 之科教活 動。	他館所之學 習典範。	進服務效 能。		
(四)電子票證 系統建置	鑒於現代科 技生活對塑 膠貨幣普遍 性廣泛需求 之趨勢，爰 創新以跨域 加值理念， 在博物館建 置「一卡通」 票證系統， 提供民眾更 多元更便利 的服務，以 提升本館服 務品質。	本館在原有之 信用卡與現金 購票服務之 外，再另新增 一卡通票證系 統，將本館門 票、電影票及 付費體驗設 施、文創商 品、會員卡 等，增設自動 扣款或民眾持 卡小額消費之 多元付款方式，並依據本 館個需求地點 分別採購自動 售票機、移動 式驗票機、票 卡服務機、固 定式驗票機等 多元購票設 備，由中央處 理系統提供整 體性票務管理 與統計機制， 提供來館民眾 多樣性購票服 務，以提升本 館服務品質。	藉著一卡通 之使用，促使 本館展場志 工與業務相 關館員提升 服務多元 化、學習新科 技之機會，並 促進來館購 票民眾自行 登錄購票之 樂趣及提升 到館服務滿 意度。	透過中央處 理系統之管 理功能，完成 權限、參數與 程式版本管 理、交易資料 管理、交易傳 輸、清分帳款 管理、報表管 理與企業卡 卡務管理等 功能，建立全 套電子票證 系統管理機 制，除減少現 有人力之工 作量，期能促 使本館進館 人數大幅提 申。	104 年 12 月	公共 服務 組
(五)申辦 ISO9001:2008 國際品質管 理系統驗證	1. 國內目前 僅有少數社 教機構申 辦。 2. 比照企業 組織採國際 標準進行館 內行政流程	透過強化本館 現有行政管理 流程並符合國 際標準，持續 精進本館服務 品質。	導入 ISO 推 動歷程及建 立之完善行 政流程可供 其他機關作 為有效提升 服務品質之 範例參考。	1.完善本館行 政運作流程並 提升服務品 質。 2.提高本館國 內及國際識別 度。	104 年 12 月 取得 國際 驗證 及 TAF 合格	公共 服務 組

	檢視，更能有效提升本館營運效能及服務品質。				證書	
(六)建置能源管理系統制度	配合國家政策之輔導補助，主動積極導入 ISO50001 能源管理系統，從績優之節能減碳成效，進展到持續永續的建立能源管理系統。	延續 ISO9000 精神及綠博物館永續理念，於 103 年完成舊建築物改善（以減碳效益評估法）取得綠建築標章銅級認證，更進一步規劃導入 ISO50001 國際能源管理系統，持續檢討改善，更擴大推動能源教育之普及化。	是國立社教館所第一位取得 ISO50001 能源管理系統認證之館所，執行過程可透過完整的記錄，推展至其他館所，將節能減碳與館務運作結合，全面提升效益。	1. 透過爭取經濟部能源局遴選專案補助，引進成大輔導團隊（具豐富經驗技術），彙整改良現有節能減碳措施，以符合 ISO50001 國際認證標準，不惟可取得專業團體協助，並減少經費支出。 2. 成立能源管理組織，建立具體績效目標，建置能源管理系統，持續改善更新。 3. 預期可擴大參與領域，突破內部節能盲點，強化經營體質與風險管理效能。	104 年 12 月完成國際認證及國內 TAF 登錄。	秘書室
(七)創新提案制度	館外參加訓練成果連結提案制度。	1. 參訓人員均需提出「對館務發展之具	改善同仁視外訓為度假機會之心態，使同仁更	1. 擇優於員工座談會或訓練中擴散分	104 年 12 月	人事室

		體建議」及「可行性評估」列管制度。 2. 奉派參訓研習或會議於返館3日內填具「訓練(研習)、進修、研討會、開會紀錄」簽核並列管。 3. 訓練成果置於本館數位平台,提供同仁上網數位學習。	能認真學習;且獲機構首長支持,不再以人力經費不足或對機關無助益等理由反對同仁參加外部訓練,提升全館同仁學習成長能量。	享,將訓練成果真正實現予館務工作,有助本館營運與發展。 2. 運用墊子郵件或數位平台擴散分享,使參訓效益最大化,同時節省本館訓練經費。		
(八)預算公告格式多樣化	現有預算公告格式外,提供多元化服務。	現有預算公告格式(PDF檔)外,另公告XML檔案格式,俾利各界查閱運用。	提供其他博物館之標竿學習。	1. 預算公告格式增加提供XML檔案格式。 2. 配合政府資料開放政策,增進政府施政透明度,於政府資料開放平臺之「政府預算」主題區登載,俾利各界查閱運用。	104 年 12 月	主計室
(九)創新機關內部群組共享資訊環境	運用網路及資訊系統,建立群組協同作業	建立機關資訊共享作業模式,提供多	為國內首引進Sharepoint資訊系統之館所,提供機關內部資訊	透過教育訓練及系統建置設計,可協助服務效能提昇並提高	104 年 12 月	資訊小組

			流通之窗口	行政效率。		
--	--	--	-------	-------	--	--