

國立科學工藝博物館 105 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據

依教育部 105 年 1 月 26 日臺教綜(一)字第 1050012476 號函送「教育部 105 年度提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標

- 一、跨域整合各界資源，展現卓越服務量能及成效。
- 二、強化扶助弱勢族群，實踐社會教育及公益價值。
- 三、善用網路雲端技術，推展多元參與及整合服務。
- 四、推動有效服務行銷，構築並深化內外溝通平台。
- 五、引進創新經營理念，提升為民服務視野及品質。

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 105 年 1 月 1 日起至民國 105 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「105 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 105 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，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、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 105 年度提升服務品質執行計畫內容

105.08.31

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 單一申辦服務系統		
		(A)團體參觀預約	持續辦理	公共服務組
		(B)科教活動報名	持續辦理	科技教育組
		(C)蒐藏研究活動報名	持續辦理	蒐藏研究組
		(D)場地租借申請	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 社會服務生網路申請系統	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
		(2) 建置專人及專線服務		
		A 藏品貸出申請	持續辦理	蒐藏研究組
		B 藏品捐贈申請	持續辦理	蒐藏研究組
		(3) 現場多功能服務台及分區據點	持續辦理	公共服務組
	2.內部服務 單一窗 口	(1) 內部資訊系統單一入口	105 年 8 月	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) 設置通報專線(6000、100)	持續辦理	展示組、秘書室
		(5) 內部控制制度	持續辦理	秘書室
		(6) ISO9001：2008 驗證	106 年 5 月	公共服務組
		(7) 電子公文系統驗證	105 年 1 月	資訊小組
	3.申辦案件 流程簡 化程度	(1) 外部流程簡化		
		A 單一申辦服務系統	持續辦理	公共服務組
		(A)團體參觀預約	持續辦理	公共服務組
(B)科教活動報名		持續辦理	科技教育組	
(C)蒐藏研究活動報名		持續辦理	蒐藏研究組	
(D)場地租借申請		持續辦理	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 會員卡申辦與管理	持續辦理	公共服務組
		C 特展場地及藝文專區租借申請	持續辦理	展示組
		D 資訊諮詢統一平台	持續辦理	公共服務組
		E 走動式管理及服務	持續辦理	人事室
		(2) 內部環節簡化		
		A 總協調人制度	持續辦理	公共服務組
		B 簡化人員報到流程	持續辦理	人事室
		C 建立 SharePoint 內部協同作業軟體	持續辦理	資訊小組
		D 管考作業簡化	105 年 7 月	秘書室
(二)服務流程透明度	1. 案件處理流程查詢公開程度	(1)外部服務提供便捷完整訊息	持續辦理	資訊小組 公共服務組(志工報名流程) 人事室(人事徵才系統)
		(2)內部服務建置進度查詢及逾期自動通知	持續辦理	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	持續辦理	資訊小組
		(2)內部服務建置進度主動告知系統	持續辦理	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) 完善一般設施		
		A 廁所設備(環保尿布台及軟墊; 館戶外公廁改建)	持續辦理	秘書室
		B 飲水設施	持續辦理	秘書室
		C 無障礙設施	持續辦理	秘書室
		D 最後一哩亭-戶外雨遮	持續辦理	秘書室
		E 哺(集)乳室	持續辦理	公共服務組
		F 寄物服務	持續辦理	公共服務組
		G 多元餐飲服務	持續辦理	公共服務組
		H 停車服務	持續辦理	公共服務組
		I 特色創意商店	持續辦理	公共服務組
		J 設置公共休憩區	持續辦理	公共服務組、展示組
		K 電話語音及諮詢服務	持續辦理	秘書室

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦組室
		(2) 完備核心設施		
		A 常設展示廳	持續辦理	展示組
		B 特展空間使用推廣	持續辦理	展示組
		C 大銀幕電影院	持續辦理	展示組
		D 體驗設施專區	持續辦理	公共服務組(營運)、展示組(維護及更新)
		E 開放式典藏庫	持續辦理	蒐藏研究組
		F 科普圖書館	持續辦理	蒐藏研究組
		G 科教專業教室	持續辦理	科技教育組
		H 樂活節能屋	持續辦理	科技教育組
		I 租用場地	持續辦理	公共服務組
	2.洽公環境合宜程度	(1) 環境安全標準化		
		A 落實園區安檢		
		(A) 職業安全衛生制度	持續辦理	秘書室
		(B) 防汛演習	持續辦理	秘書室
		(C) 智慧控制系統	持續辦理	秘書室
		B 展廳設施維護	持續辦理	展示組
		(A) 展品及體驗設施維護	持續辦理	展示組
		(B) 科學化維護管理	持續辦理	展示組
		C 意外事件預防機制	持續辦理	公共服務組
		D ISO27001 資安全面升級	105年7月	資訊小組
		(2) 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	持續辦理	秘書室
		C 園區樹木園區修剪及美化	持續辦理	秘書室
		D 四季花卉	持續辦理	秘書室
		E 教育解說牌	持續辦理	秘書室
		F 室內植栽改善室內空氣品質	持續辦理	秘書室

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦組室
		G 節能減碳，能源創新管理	持續辦理	秘書室
		(3) 環境舒適便捷化		
		A 迎賓大廳加值服務	持續辦理	公共服務組
		B 即時資訊看板	持續辦理	資訊小組
		C 二氧化碳監測系統	持續辦理	秘書室
		D 友善動線指標及閉館引導機制	持續辦理	公共服務組
		E 電子票證系統應用	持續辦理	公共服務組
		F 全面無線上網	持續辦理	資訊小組
		G 適時更新座位名牌	持續辦理	人事室
	2.服務行為友善性	(1) 內化服務熱忱		
		A 服務接待禮儀機制	持續辦理	人事室
		B 科工早、午安	持續辦理	公共服務組
		C 感人故事分享機制	持續辦理	秘書室
		D 親善天使選拔活動	105年11月	人事室
		E 委託專業單位辦理神秘客服務稽核及改善管理	持續辦理	公共服務組
		F 委託專業單位落實電話禮貌測試及語音辨識系統	持續辦理	公共服務組 秘書室(語音系統部分)
		(2) 保證露出-換發雙面識別證	持續辦理	人事室、公共服務組、秘書室
		(3) 員工協助方案	持續辦理	人事室
	3.服務行為專業度	(1) 導入 ISO 專業認證	持續辦理	秘書室、公共服務組、資訊小組
		(2) 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
		B 妥善運用志工人力	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 學生人力支援活動	持續辦理	人事室、科技教育組
(3) 模擬問答、新進同仁經費核銷 Q&A		持續辦理、105年10月	公共服務組、主計室	
(4) 標竿學習	持續辦理	人事室		
(5) 館藏物件研究及徵集	持續辦理	蒐藏研究組		

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦組室
		(6) 展示維護科學化管理	持續辦理	展示組
		(7) 擴展科學學習中心量能	105年12月	科技教育組
		(8) 內部控制制度	持續辦理	秘書室
	4. 服務行銷有效性	(1) 多元跨域的有效行銷(科工美食地圖)	持續辦理	公共服務組
		(2) 臉書網路社群-送您一份資訊禮物	持續辦理	公共服務組
		(3) 顧客導向之多元導覽服務(含外語導覽、行動導覽)	持續辦理	公共服務組 資訊小組(行動導覽)
		(4) 廣用社會資源	持續辦理	
		A 同業交流	持續辦理	各組室
		B 異業聯盟		
		(5) 藏品推廣運用	持續辦理	蒐藏研究組
		A 藏品用於館內展示		
		B 藏品推廣活動		
		C 藏品館際交流		
		(6) 建構展示特色	持續辦理	展示組
		A 記錄產業發展歷程		
		B 輔助中小學科學教育		
		C 引介生活中的科學		
		D 寓教於樂鼓勵親子共學		
		E 自行研發可移動互動展件		
		F 結合外部資源		
		G 引介創客(Maker)精神		
		(7) 科技教育活動	持續辦理	科技教育組
		A 創新多元活動類型及深化主題		
	B 客製化科教活動類型			
	(8) 推動科技文物及工業技術數位文創教育	105年4月	蒐藏研究組	
	(9) 扶助弱勢推廣科普教育	105年12月	科技教育組、公共服務組	
	(10) 行動博物館	持續辦理	蒐藏研究組、展示組、科技教育組	

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦組室	
		(11) 開發文創產品	持續辦理	文創小組	
		(12) 出版品行銷	持續辦理	蒐藏研究組	
		(13) 拓展國際交流	持續辦理	各組室	
		(14) 構築外部參與及行銷平台			
		A 睦鄰里活動	105年8月	公共服務組	
		B 戶外社團座談	持續辦理	秘書室	
		(15) 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	
		(16) 科工親子日	持續辦理	人事室	
(二)顧客滿意情形	1.機關服務滿意度	(1)分眾主題式滿意度調查機制			
		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	蒐藏研究組	
		(2) 內部滿意度調查	持續辦理	人事室	
	2.民眾意見回應及改善情形	(1) 提供多元意見反應管道	持續辦理	公共服務組	
		(2) 設置新聞輿論快速回應機制	持續辦理	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.資訊公開適切性程度	(1) 官網依「政府資訊公開法」規範，建置公開資訊，同時具ODF 檔案格式。	持續辦理	資訊小組
			(2) 官網主動公開服務措施		
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	資訊小組	
C 其他服務訊息			持續辦理	資訊小組	
(3)機關資料於政府開放資料平台發布			持續辦理	資訊小組	
(4) 及時公開平台-科技視窗			持續辦理	展示組	
(5) QR-CODE 應用			持續辦理	資訊小組	
2.資訊內容有效性		(1) 建立網頁更新機制，確保資訊服務正確性			

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦組室
		A 網頁管理委員會	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
		(2) 資訊連結有效性		
		A 定期無效連結檢測	持續辦理	資訊小組
		B 上下架管理機制	持續辦理	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	持續辦理	資訊小組
		(2) 圖書目錄檢索系統	持續辦理	蒐藏研究組
		(3) 持續取得無障礙標章規範	持續辦理	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) 維持線上單一窗口服務	持續辦理	資訊小組
		(2) 官網線上資訊服務，推廣績效	持續辦理	資訊小組
		(3) 民眾網頁使用需求分析	持續辦理	資訊小組
		(4) YOUTUBE 線上影片服務	105 年 2 月	公共服務組
		(5) 數位學習平台	持續辦理	人事室、資訊小組
		(6) 行動導覽學習系統與環境導覽系統	持續辦理	資訊小組、公共服務組
		(7) 科教活動特色線上分享	持續辦理	科技教育組
(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) 官網首長信箱	持續辦理	資訊小組
		(2) 科工粉絲零距離	持續辦理	公共服務組
		(3) 問卷電子化	持續辦理	資訊小組

五、有價值的創意服務	(一)創新服務內容 (創意性、服務措施延續性)	(二) 服務措施執行方法效能 性(效益)	(三) 標竿學習推動效益	完成 期限	承辦 組室
(一) 積極取得各項國際驗證，提升為民服務達國際水準。	1.國內公立社教機構唯一就服務品質(9001:2008)、能源管理(50001)及資訊安全(27001)三大面向推動 ISO 國際驗證，透過各項流程系統性國際級稽核，確保內部運作達卓越品質。 2.系統化各項流程並達到國際標準。	1.通過 ISO9001 驗證，確保各項服務流程之品質。 2.通過 ISO50001 驗證，進行能源有效管理，達成環境舒適及能源控管、綠能友善等多重效益。 3.導入 ISO27001 驗證，將資訊安全提升至國際級標準。	提供公部門或博物館等類似機構，推動 ISO 並如何達到其效益等之提供相關經驗。	持續辦理	公共服務組、秘書室、資訊小組
(二)卓越品質追求-神秘客稽核制度 2.5	1.從改變中找到不變：4 年持續執行，把服務內化成 DNA。 2.把握核心不斷升級:從館內同仁互評級友館禮貌測試(1.0)委託專業查核單位(2.0) →精緻化神秘客查核(2.5) → 精緻化各項作法	1.確實將服務價值內化全體同仁心中。 2.提升查核成果的可參考性，並依此找出關鍵服務問題並即時積極改善。 3.針對持續性問題全面性檢視後，可望在整體表現上持續穩定成長。	神秘客實施於企業界雖已行之有年，相較公部門較少採用。過程中，勇於突破組織變革的壓力與不迴避問題態度、取得同仁的認同、查核設計如何適應本館組織屬性等皆可作為他機關參考運用。	持續辦理	公共服務組
(五)培養科工雞婆大隊-樹立志工新形象	建構專屬志工招募、運用並善用資訊科技的特色制度，培育科工雞婆大隊： 1.網站設有志工招募專屬頁籤強化資訊露出。 2.落實各志工小組完成 line 群組	1.減少民眾、志工來電或親臨現場詢問辦理之不便，並有效發揮現場服務人力運用效率。 2.善用網路社群軟體 LINE 溝通之便利性及時效性，不僅可快速完整傳達各項訊息，志工	1.終身學習的最佳典範：本館志工年齡 50~69 歲占多數 (73.3%)，皆願意學習使用智慧型手機或相關數位科技。 2.培養志工伙伴兼具科技博物館的專業形象。	持續辦理	公共服務組

五、有價值的創意服務	(一)創新服務內容 (創意性、服務措施延續性)	(二)服務措施執行方法效能 性(效益)	(三)標竿學習推動效益	完成 期限	承辦 組室
	<p>的設置。</p> <p>3.科技之外，不忘人性：定期舉辦志工組長座談會，確實要求相關人員共同參與。</p>	<p>更可隨時反應及通報各項問題。</p> <p>3.提升志工組長座談會效益，同時提高現場應變能力、向心力。</p>	<p>3.秉持尊重肯定與包容，有效提升團隊凝聚力及向心力。</p>		
(四)建置建置「SharePoint 協同作業軟體」機制，強化行政效能與資訊分享	<p>運用 SharePoint 系統之雲端共同編輯技術，共同編輯跨組室資料，有效提升文件產出效率。並活用其行事曆功能，可內部即時掌握全館活動資訊及線上預約會議室或公共空間。</p>	<p>透過本系統改變傳統資料彙整流程，運用雲端協同編輯技術，有效管理團隊工作、運用行事曆功能即時了解全館會議(活動)資訊，強化資訊分享效益並將公共空間採線上預約，節省人工登記之人力及紙張。</p>	<p>目前較少政府機關使用 SharePoint 系統，本館建置及運用之經驗，皆有可供分享之處，如：改變資料彙整作業方式，會議室與公共空間預約改採線上方式，達成提升行政效能及資訊分享之效果。</p>	105年10月	資訊小組
(五)舒適友善園區的錦囊妙計「最後一哩亭、人車分道、路見不平」	<p>博物館不只具社會教育功能，更超越企業以客為尊的核心精神，先於顧客了解其需求，模擬與觀察到訪之經歷與體驗，發現問題並運用創新思維檢討，陸續於戶外園區完成改善項目，包括門前避雨「一哩亭」、「人車分道」不衝突、「路見不平」改善積水等措施。</p>	<p>以提升入館民眾舒適安全為服務首要目標，結合顧客心理學裡規劃多項園區改善措施，預先達成顧客潛在需求及降低風險，展現點滴的服務成果。</p>	<p>良善基礎設施之根本，在於發現問題後，以點滴務實打底精神持續改善，使園區臻於至善場域。本館以不迴避態度，面對園區廣大各項問題及基礎設施維護，同時運用學理掌握關鍵問題科學素養，足以作為機關標竿學習典範</p>	持續辦理	秘書室
(六)打造國家級	1.建構邁向綠博館之理念與願	1.分別在環境、社會、文化及經	1.以永續綠博館為核心架	持續辦	科技教育

五、有價值的創意服務	(一)創新服務內容 (創意性、服務措施延續性)	(二)服務措施執行方法效能 性(效益)	(三)標竿學習推動效益	完成 期限	承辦 組室
災防及環境教育園區，塑造環境教育專業	<p>景，將永續的概念融入館務運作，包括展示、教育活動、蒐藏和建築體之利用與維護等層面。</p> <p>2.國內第一座取得「環境教育設施場所」認證之博物館。並打造國家災防救教育場域及境教園區</p> <p>3.活化運用體驗性教材教具，展現環境教育內涵，去年至全國台北花博園區展出，擴大服務範疇。</p> <p>4.節能創新多項作為，展現同仁節能專業的能量。</p>	<p>濟四大面向訂立具體計畫指標，並定期檢視效益。</p> <p>2.環境教育推廣成果已獲得多項肯定：通過「環境教育設施場所」評鑑優異設施場所博物館、經濟部 104 年節約能源績優獎優等。</p> <p>3.喚起民眾對於節能減碳、環境倫理及災害防救的認知與行動，擴大量能。</p>	<p>構，扎根節能減碳示範教育，榮獲經濟部頒發感謝狀，並代表高雄角逐國家環境教育獎，樹立環境教育學習典範。</p> <p>2.以「境教」為基礎，發揮社教機構的教育本質，自無形、生活中推廣各項科學及環境教育意涵。</p>	理	組、秘書室
(七)建置文物健檢中心，開發典藏業務延續博物館價值	<p>1.利用本館在文物保存維護的專業與設備，提供館內、館外文物健檢與維護服務。</p> <p>2.集合近年在文物維護與保存之經驗與能量，經由對外服務來延續文物生命，賦予更高的價值與功能。</p>	<p>運用高科技鑑定器材提供專業服務，提升本館文物保存的知識與技術，協助台灣古蹟廟宇、文物館與一般民眾進行藏品健檢及一般古物之收費服務。</p>	<p>1 南臺灣首座專業產業科技文物保存及維護的專責中心。</p> <p>2.推廣永續與文物保存的觀念的前哨站。</p>	105年12月	蒐藏研究組
(八)打造學習型組織-組織內部創新機制	<p>1.多元員工提案機制</p> <p>(1)訂定本館員工建議及提案制度實施要點。並由館長主持員工意見交流座談會。</p>	<p>1.</p> <p>(1)同仁得直接將意見反應並分享給所有主管及同仁，藉討論達到問題解決共識。</p>	<p>1.有效結合個人與組織目標：連結研習成果與機關發展，使參訓效益達最大化。</p> <p>2.以任務編組方式成立跨</p>	持續辦理	各組室

五、有價值的創意服務	(一)創新服務內容 (創意性、服務措施延續性)	(二)服務措施執行方法效能性(效益)	(三)標竿學習推動效益	完成期限	承辦組室
	<p>(2)奉派參訓研習會議、標竿學習、因公奉派等人員，需報告學習成果或記錄並提出對館務發展之具體建議及評估。</p> <p>(3)研習成果置於本館數位平台，提供同仁上網數位學習。</p> <p>(4)建置 line 即時溝通平台，傾聽館員、類員工理性建議及感性心聲。</p> <p>2.任務編制工作小組</p> <p>本館因應業務發展及變動環境，採跨組室編組方式成立各項工作小組，包括文創小組、職安小組、社群小組及登革熱防治小組。</p>	<p>(2)有效提升館外參訓的實質效益，將學習成果實現於館務及組織學習擴散分享。</p> <p>2.面對外部變動環境，以團隊方式運作，就各項營運挑戰集思廣益，提供多元創新做法。</p>	<p>組室工作小組，透過不同專業面向的腦力激盪，培養組織及個人時刻豐富的創意思維。</p>		