

國立科學工藝博物館 102 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據

教育部 102 年 2 月 23 日臺教綜（一）字第 1020019490A 號書函送「教育部 102 年度提升服務品質實施計畫」。

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 102 年 1 月 1 日起至民國 102 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「102 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 102 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，每半年（6 月及 12 月）就權責項目提辦報理情形，經秘書室彙整，提送「Q 會議」或館務會報報告，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 102 年度提升服務品質執行計畫內容

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	102 年 12 月	
		A 團體預約導覽	102 年 12 月	公共服務組
		B 科教活動報名	102 年 12 月	公共服務組
		C 場地租借申請	102 年 12 月	公共服務組
		D 會員卡申請	102 年 12 月	公共服務組
		E 藝文展覽專區申請	102 年 12 月	展示組
		F 社會服務生申請	102 年 12 月	公共服務組
		G 蒐藏研究活動報名系統	102 年 12 月	公共服務組
		H 藏品貸出申請	102 年 6 月	蒐藏研究組
		I 檔案開放應用要點	102 年 6 月	秘書室
		J 特展外借申請	102 年 6 月	展示組
		K 戶外展演申請	102 年 10 月	公共服務組
		(2) 現場多功能服務台	102 年 12 月	公共服務組
		(3) 分區服務據點	102 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	102 年 12 月	資訊小組
		(2) 新進人員報到單一窗口	102 年 12 月	人事室
		(3) 志工單一窗口	102 年 12 月	公共服務組
		(4) 內部控制機制	102 年 12 月	會計室
	3.申辦案件流程簡化程度	(1) 團體預約導覽	102 年 12 月	公共服務組
		(2) 科教活動報名	102 年 12 月	公共服務組
		(3) 場地租借申請	102 年 12 月	公共服務組
		(4) 會員卡申辦	102 年 12 月	公共服務組
		(5) 蒐藏研究活動報名	102 年 12 月	公共服務組
		(6) 資訊諮詢統一平台	102 年 12 月	公共服務組
		(7) 走動式管理及服務	102 年 12 月	人事室
		(8) 總協調人制度	102 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
		(9) 簡化人員報到流程	102 年 12 月	人事室
		(10) 基本資料自動導入	102 年 12 月	資訊小組
		(11) 檔案開放應用要點	102 年 6 月	秘書室
		(12) 特展外借申請	102 年 6 月	展示組
		(13) 戶外展演申請	102 年 6 月	公服組
	4. 申辦案件書表減量程度	(1) 專業期刊以電子書出版	102 年 12 月	蒐藏研究組
		(2) 體驗設施狀況通報表以電子郵件通報	102 年 12 月	展示組
		(3) 科教活動檔案資料電腦化	102 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	102 年 12 月	公共服務組
		(5) 實施公文電子線上簽核	102 年 12 月	秘書室/資訊小組
		(6) 新進人員報到切結書 3 合 1	102 年 12 月	人事室
		(7) 館務會報資料暨紀錄，均以電子檔分送各出席人員，減少紙張用量	102 年 12 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) 外部服務提供完整訊息及主動回應制度	102 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	102 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	102 年 12 月	
		A 開放迎賓大廳	102 年 12 月	公共服務組
		B 數位化互動展品	102 年 12 月	展示組
		C 趣味化休閒座椅	102 年 12 月	展示組
		D 全面無線上網	102 年 12 月	秘書室/資訊小組
		E 二氧化碳監測系統	102 年 12 月	秘書室
		F 戶外公廁設置緊急呼叫系統及智慧化整合	102 年 12 月	秘書室
		G 外語導覽服務	102 年 12 月	公共服務組
		H 即時資訊看板	102 年 12 月	資訊小組
		I 佩掛識別證	102 年 12 月	人事室

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦組室
		J 座位名牌適時更新	102 年 12 月	人事室
		K 適時調整動線指標	102 年 12 月	公共服務組
		L 環園步道	102 年 12 月	秘書室
		M 貼心規劃人車分道	102 年 12 月	秘書室
		(2) 環境清潔綠美化	102 年 12 月	秘書室
		A 養護清淨家園	102 年 12 月	秘書室
		B 節能減碳環境	102 年 12 月	秘書室
		(A) 節電措施		
		(B) 建置全面性燈光控制迴路		
		(C) 節水措施		
		(D) 綠屋頂		
		C 自培樹苗	102 年 12 月	秘書室
		D 以四季花卉理念規劃園藝植栽	102 年 12 月	秘書室
		E 犬隻管理及其排遺管理	102 年 12 月	秘書室
		F 教育解說牌	102 年 12 月	秘書室
		(2) 環境安全標準化	102 年 12 月	秘書室
		A 落實安檢	102 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	102 年 12 月	展示組
		(A) 體驗設施維護	102 年 12 月	展示組
		(B) 維修通報專線	102 年 12 月	展示組
		(C) 意外事件預防機制	102 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	102 年 12 月	
		A 常設展示廳	102 年 12 月	展示組
		B 特展廳	102 年 12 月	展示組
		C 開放式典藏庫	102 年 12 月	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
		D 科普圖書館	102 年 12 月	蒐藏研究組
		E 立體電影院	102 年 12 月	展示組
		F 體驗設施	102 年 12 月	公共服務組
		G 科教專業教室	102 年 12 月	科技教育組
		H 樂活節能屋	102 年 12 月	科技教育組
		I 租用場地	102 年 12 月	公共服務組
		J 藝文專區	102 年 12 月	展示組
		K 多元透視手法	102 年 12 月	展示組、科技教育組
		(2) 一般設施均周全	102 年 12 月	
		A 環保美感尿布台	102 年 12 月	秘書室
		B 哺乳室	102 年 12 月	公共服務組
		C 廁所設備	102 年 12 月	秘書室
		D 電梯設備	102 年 12 月	秘書室
		E 飲水設施	102 年 12 月	秘書室
		F 寄物台	102 年 12 月	公共服務組
		G 餐飲服務	102 年 12 月	公共服務組
		H 停車服務	102 年 12 月	公共服務組
		I 無障礙設施	102 年 12 月	秘書室
		L 雨水回收系統	102 年 12 月	秘書室
		M 科工綠品店	102 年 12 月	公共服務組
(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	102 年 12 月	公共服務組
		A 服務禮儀訓練	102 年 12 月	人事室、公共服務組
		B 科工早、午安	102 年 12 月	公共服務組
		C 神秘客	102 年 12 月	秘書室
		D 親善天使	102 年 12 月	人事室
		(2) 落實電話禮貌測試	102 年 12 月	公共服務組
		(3) 電話語音辨識	102 年 12 月	秘書室
		(4) 女性保全柔性服務	102 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
	2.服務可勝任程度	(1) 宣導 Q & A	102 年 12 月	公共服務組
		(2) 多樣化導覽服務	102 年 12 月	公共服務組
		(3) 多元志工人力	102 年 12 月	公共服務組
		(4) 新進人員自修學習	102 年 12 月	公共服務組
		(5) 員工教育訓練	102 年 12 月	人事室
		(6) 標竿學習	102 年 12 月	人事室
		(7) 員工協助方案	102 年 12 月	人事室
		(8) 館藏物件研究、徵集及推廣	102 年 12 月	蒐藏研究組
		(9) 文物健檢服務	102 年 12 月	蒐藏研究組
		(10) 劇場放映設備專業教育訓練	102 年 12 月	展示組
		(11) 蒐集國外科學展示及博物館研討會訊息	102 年 12 月	展示組
		(12) 建置導覽志工學習檔案系統	102 年 12 月	公共服務組
		(13) 建置行動導覽數位學習系統	102 年 12 月	公共服務組
		(14) 展廳小故事徵集加值導覽	102 年 12 月	公共服務組
		(15) 設置捐贈藏品專線	102 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	102 年 12 月	公共服務組
		(2) 廣用社會資源	102 年 12 月	
		A 同業交流	102 年 12 月	各組室
		B 異業聯盟	102 年 12 月	各組室
		(3) 藏品推廣運用	102 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		
		G 建置館藏文物檔案系統管理		
		(4) 豐富科學展示	102 年 12 月	展示組
		A 常設展示廳建置及更新	102 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
		B 特展	102 年 12 月	展示組
		C 時事展	102 年 12 月	展示組
		(5) 科教活動	102 年 12 月	秘書室
		A 深化重點科教主題	102 年 12 月	科技教育組
		B 多元化科教活動類型	102 年 12 月	科技教育組
		(6) 寒暑假電影節	102 年 12 月	展示組
		(7) 扶助弱勢族群	102 年 12 月	科技教育組、公共服務組
		(8) 行動博物館	102 年 12 月	蒐藏研究組、展示組、科技教育組
		(9) 開發創意產品	102 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）	102 年 12 月	蒐藏研究組
		(11) 拓展國際交流	102 年 12 月	各組室
		(12) 進行數位宣傳	102 年 12 月	資訊小組、公共服務組
		(13) 加值利用博物館資源	102 年 12 月	展示組
		(14) 睦鄰活動	102 年 12 月	公共服務組
三、顧客關係 (一) 民眾滿意度	1. 機關服務滿意度	(1) 辦理觀眾服務滿意度調查及研究	102 年 12 月	公共服務組
		(2) 進行科教活動學員滿意度調查	102 年 12 月	科技教育組
		(3) 進行特展滿意度調查	102 年 12 月	展示組
		(4) 進行科普圖書館讀者滿意度調查	102 年 12 月	蒐藏研究組
(二) 民眾意見處理有效性	1. 民眾意見回應與改善程度	(1) 提供多元意見反應管道	102 年 12 月	公共服務組
		(2) 設置新聞輿論快速回應機制	102 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	102 年 12 月	資訊小組
		(2) 網站主動公開服務措施	102 年 12 月	資訊小組
		A 數位博物館	102 年 12 月	資訊小組
		B 科技教育	102 年 12 月	資訊小組
		C 各式展覽	102 年 12 月	資訊小組
		(3) 出版品及藏書檢索資訊	102 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
		(4) 其他服務訊息	102 年 12 月	資訊小組
		(5) 官網通過無障礙檢測，並取得認證標章	102 年 12 月	資訊小組
	2. 資訊服務正確程度	(1) 跨組室網頁小組	102 年 12 月	資訊小組
	3. 資訊連結正確度	(1) 定期無效連絡測試	102 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	102 年 12 月	資訊小組
		(2) 修正舊有資訊 metadata	102 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) 建置線上申辦單一窗口	102 年 12 月	資訊小組
		(2) 線上申辦項目適時更新	102 年 12 月	資訊小組
		(3) 透過線上服務，推廣績效	102 年 12 月	資訊小組
		(4) 進行電子表單簡化工作	102 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	102 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、古今對照、藏珍畢現」—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. 將本館所蒐藏的早期文物對照同類別現代科技物件的展出方式進行。讓民眾能瞭解並感受到科技的進步。 3. 新增全民一起來保存記憶，辦理「藏品小故事」徵集活動。	1. 由文物維護「實演秀」及「工作坊」來延續文物維護技術的傳承。 2. 由「藏品動起來」來延續展現文物的功能。 3. 由科技文物「健康補給站」來延續民眾自我典藏之意願。	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了解。 2. 為博物館界提供藏品推廣的新模式。 3. 讓民眾能瞭解並感受到科技的進步。	每季新增 1 檔藏品展，以館藏大類別為展出主軸，本年已規劃「聲音播放藏品展」、「紡織產業藏品展」、「自行車藏品展」、「新進藏品展」，結合每月藏品推廣活動，如 1 月份「台灣收音機」、2 月份「台灣音響產業」、3 月份「電視文物」推廣活動，讓此展出更加豐富，來增加開放式典藏庫內容豐富性。	102 年 12 月	蒐藏研究組
專業團隊—成立展示維護小組	成立展示維護專業分工小組，藉由小組專業性共同排除維護問題，增進維護效率。	以區域巡檢及季巡檢的工作型態，進行展示單元的常態維護及預防性檢視，以維持單元的妥適性，並由專業小組共同排除維護問題。	維持現有區域巡檢制度，並新成立專業小組，共同排除維護問題，改善單一成員維護成效。以群體專業智慧增進維護效率，足堪參考。	發現問題立即排除並進行預防性作業以維持展示單元的妥適性及改善本體效能。	102 年 12 月	展示組
「科工創藝生活學堂」—夜間推廣教育	南臺灣首座博物館開設夜間推廣教育課程。	1. 以精緻多元為開課核心，開設課程範疇涵蓋藝文、健康、職場等。	創新的運作模式與思維，可作為其他博物館推廣社會教育之學習典範。	1. 提升本館服務人次及館務基金收入。 2. 共開設 15 門課程。 3. 藉由學習提升民眾	102 年 12 月	科技教育組

		2.課程對象從成人、樂齡與幼童，促進全民學習與全家學習，完整體現博物館社會教育之功能。		生活品質。		
「大手牽小手・綠博愛心齊步走」萬人公益扶弱計畫	1.善用本館優質的科普教育學習場域，養成弱勢學童努力自學的精神。 2.以平安燈概念，募集社會資源，將綠博平安燈轉化為展示品，達到永續宣傳之效。	1.建構本館成為企業與社會公益的平台。 2.發揮攜手公益，揚善綠博情懷，建立扶弱口碑，永續推廣。	將公益與教育結合，讓贊助單位與本館共生共榮，達到推廣綠博館社會永續精神。	1. 募集經費 100 萬元以上。 2. 扶助 2,000 名以上經濟弱勢學童至館參訪。	102 年 12 月	公共服務組

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。	102 年 12 月	人事室
----------	--	------------	-----