

# 國立海洋生物博物館 105 年度提升服務品質執行計畫

## 壹、計畫依據：

依據行政院國家發展委員會 105 年 1 月 4 日發社字第 1041301947 號函頒「第九屆政府服務品質獎評獎實施計畫」及「第九屆政府服務品質獎評獎作業手冊」與教育部 105 年 1 月 26 日臺教綜(一)字第 1050012476 號函頒「教育部 105 年度提升服務品質實施計畫」制訂國立海洋生物博物館(以下簡稱本館)105 年度提升服務品質執行計畫。

## 貳、計畫目標：

本館以海洋生物、環境生態展示及推廣海洋教育為目的之博物館，館方將以推廣海洋教育、提升海洋科學、著重寓教於樂、拓展國際合作、深化社區總體營造等作為建館與經營的五大目標，並同時肩負海洋生物研究、收容與保育的功能；因為本館儼然成為國內推動海洋教育重要的戶外教學與研習場所之一並成立海洋教育中心，藉以整合濕地生態復育、保育動物收容以及海洋生物標本展示等後場資源，對於未來提升國民海洋文化內涵與素養佔有重要的責任。而對於較具商業性質之事項如遊客服務、展場與賣店之經營與管理等項目，即依國家政策，持續以「OT」與「BOT」委外經營與管理。

海生館展場是檢視遊客服務品質之主要場域，近年來館方藉由持續不斷的督導，及委外營運廠商配合下，在觀念上，引進服務行銷的概念，配合資訊的流通，公開政府服務資訊，加強資訊提供及檢索服務，擴大為民服務範圍；在推動上，建置多元參與管道，加強行銷策略，包括提供網路售票服務、預約導覽解說、服務諮詢等便民措施，並改善各項無障礙設施、雙語指標指示設施、服務人員之教育訓練與同業間之參訪交流等，以提升服務品質，輔以現場遊客滿意度調查，作為警惕與努力之目標，以使為民服務工作更臻完善。

### 參、執行對象：

本館各相關組室暨海景世界企業股份有限公司所有同仁，均為推動「提升服務品質執行計畫」之適用人員。執行對象則包括蒞館參觀之遊客及與公部門接觸之團體、學校及民眾。

### 肆、執行期程：

自民國 105 年 1 月起至民國 105 年 12 月止，計 1 年。

### 伍、計畫內容：

本年度擬推動重點詳後附表，主要之內容為：

- 一、提供便捷服務，確保流程透明。
- 二、塑造優質形象，深化服務績效。
- 三、探查民意趨勢，建立顧客關係。
- 四、確保資訊公開，內容正確豐富。
- 五、運用網路連結，提供便利服務。
- 六、創新服務方式，整合服務資源。

### 陸、執行步驟：

- 一、本執行計畫之擬定係依據本館之施政計畫與民間廠商海景世界企業股份有限公司之年度營運計畫內容，經海景公司與本館各組室就確保觀眾參觀品質、維護展場展示內容、提升服務水準、提供正確與迅速的資訊流通網及建置等項目，提出所轄業務之作法與完成目標，共同研商，並獲館長同意後執行。
- 二、於每月定期召開之主管會報、館務會議及不定期舉行之公私高層會議中，就相關議題提出檢討，並依各案例，責成各經辦主管組室與海景公司據以辦理或限期改善與回應，以達到快速反應與處理，降低民眾的不滿意。
- 三、本計畫由本館秘書室負責規劃及推動，並將計畫公布於本館網站供民眾查閱。另將依部頒之實施計畫陳報及按時考核，並依實際辦理情形，定期酌予滾動修正。

### 柒、管考獎懲

- 一、本執行計畫除不定期查核測試外，並就各組室應達成之各分項目標、計畫效益等按季檢討及填報，以管考進度。
- 二、對於各組室所提列推動項目之執行情形優良者，由館長與予嘉勉，達成目標不佳者則要求加強並提出檢討與改進，各項情形並列入各組室人員平時考核與年終考評之參考。

附表

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位		
服務流程便捷性  (一) 單一窗口服務全功能程度  (二) 申辦案件流程簡化情形	1.建置全功能化單一窗口，提供民眾多種與整合服務情形。  2.檢討簡化申辦流程，提升便民服務之績效。	1-1 多功能服務台累積服務紀錄與次數(請提供照片與各項服務紀錄次數表格)。	105年3、6、9、12月	海景公司 業務部 財部部		
		1-2 線上申辦單一窗口(105年海生館科教活動與海景公司夜宿海生館報名人數與項目)。	105年3、6、9、12月	科教組		
		1-3 電話申辦單一窗口(105年海生館科教活動與海景公司夜宿海生館報名人數與項目)。	同上	同上		
		1-4 內部行政作業單一窗口(電子發文率、線上印信申請數量與情形)。	同上	同上		
		2-1 水族館參訪的線上報名系統。	同上	海景公司		
		2-2 科教活動線上報名系統。	同上	科教組		
		2-3 海洋教育科學園區服務流程之整合與簡化。	同上	同上		
		2-4 團體入館臨櫃作業之簡化。	同上	海景公司		
		2-5 退費流程之簡化。	同上	同上		
		2-6 實習生報名流程之書表減量	同上	秘書室		
		服務流程透明度  (一) 案件處理流程查詢公開程度  (二) 案件處理流	1.提供案件承辦資訊種類。 2.提供案件查詢管道種類。  3.提供申請人收件確認訊息及建立超過逾期處理告知機制。	1-1 線上公開並更新各種活動資訊	同上	海景公司
				2-1 公告館內各組室聯絡方式與電話。	同上	服務部 本館
2-2 提供民眾電子諮詢信箱。				科教組		
2-3 多元查詢管道。				海景公司 服務部		
3-1 主動回覆活動報名情形。	同上			展示組		
3-2 主動回覆民眾諮詢與陳情案件(民眾針對展場人員服務不佳	同上			科教組		

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
程主動 回應程 度		之處，館方會持續督導 BOT 外包廠商儘速完成缺失改善)	同上	展示組
機關形象 (一) 服務 設施合 宜程度	1. 提供「核心設施」及「一般設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，確保設施品質。	<p>1-1 提供「核心設施」及「一般設施」供民眾使用，且提供使用說明與平時管理與保養情形，確保設施品質，並調查使用率與各項設施滿意度調查。</p> <p>1-2 定期進行展場各項設施檢視與數量清點。 <b>核心設施項目：</b>入口服務台、全館路線引導指示牌、哺乳室、導覽地圖、導覽電腦、尿布檯、更衣間、洗手間、滿意度調查表、護理室等設施。 <b>非核心設施項目：</b>飲水機、置物櫃、休息區、雨傘套架、語音導覽 QR CODE、小客車停車位、大客車停車格、機車停車格、腳踏車停車格、兒童遊戲區、輪椅、嬰兒車、體重機、公共電話、哺乳室緊急鈴、無線上網、跑馬燈、期刊架、血壓測量機、體溫計、AED、ATM、無障礙電梯與停車場無障礙廁所、緊急避難梯、滅火器、消防箱、安全人員。</p> <p>1-3 建置合適的參觀動線與展場各項設施指示標識(包含遊客中心停車場指示標示為雙面告示牌雙語標示、售票亭身障者服務鈴、AED 與哺乳室指示牌、輪椅與嬰兒車借用場所指示牌等)，以利遊客尋找入館指示。</p> <p>1-4 展場環境清潔巡視(含屋頂鳥糞清潔、展區各項設施)及鯨魚廣場暨飲水機水質定期檢測與稽核。</p>	<p>105 年 3、6、9、12 月</p> <p>105 年 9 月</p> <p>同上</p> <p>同上</p>	<p>海景公司 管理部 服務部 海景公司 服務部</p> <p>海景公司 服務部</p> <p>海景公司 服務部 工程 部 展示組</p> <p>海景公司 服務部 工程 部</p>

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位		
(二) 服務行為友善性及專業度  (三) 服務行銷有效程度	2. 機關應注重服務人員提供服務時的親和度及是否具備相當的專業能力勝任服務工作。	2-1 每季提供 BOT 廠商服務人員與本館職員電話禮貌測試績效與紙本。	同上	科教組		
		2-2 每季提供志工教育訓練的績效與紙本。		科教組		
		2-3 每季提供 BOT 廠商服務人員問題回應正確率(設計 Q&A15 題與海景公司服務人員)測試績效與紙本。		科教組 海景公司 服務部		
		3. 機關應透過服務行銷以加強民眾對機關施政及服務的瞭解。		3-1 施政宣導有效程度。(各式特展科教活動、到校教學與弱勢團體入館)	同上	科教組
				3-2 多元行銷策略(官網訊息推播、活動與新聞報導-含各種小故事、微電影及影音行銷)。	同上	展示組
				3-3 資源整合與共享(學術合作與資源共享)。	同上	企研組
	3-4 海生館研究科普化。		同上	科教組		
	3-5 國際合作交流。			展示組		
	3-6 產學合作與異業結盟。			企研組 產學合作 中心		
	顧客滿意情形 (一) 機關服務滿意情形  (二) 民眾意見回應與改善	1. 機關應根據服務對象及類型的不同，設計與執行合適之滿意度調查，並深入分析，以瞭解民眾對機關及各項服務的看法。	1-1 遊客滿意度調查。(含建議與改善事項)。	105 年 3、6、9、12 月	科教組	
			1-2 科教活動滿意度調查(含建議與改善事項)。		科教組	
			1-3 特展活動滿意度調查(含建議與改善事項)。	同上	展示組	
1-4 官網內容滿意度調查(含建議與改善事項)。			展示組			
1-5 職員滿意度調查(含建議與改善事項)。			人事室			
1-6 志工滿意度調查(含建議與改善事項)。			同上	科教組		
2. 機關應針對民眾意見、		2-1 意見反應管道。(現場反應與非現場反應)	同上	海景公司 服務部		

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
善情形	抱怨及新聞輿情妥善處理，並針對處理結果進行滿意度調查，據以檢討改進。	2-2 處理機制(含現場處理、人民陳情案件、網路反應案件)。 2-3 案件處理情形。(館長信箱案件處理情形與網路諮詢信箱處理情形) 2-4 民眾反應事項改善措施。 2-5 民眾意見處理情形滿意度調查	同上 同上 同上 同上	業務部 管理部 科教組 展示組 科教組 科教組
資訊(料)公開適切性與內容有效性 資訊公開程度及內容正確度	1. 機關應公開資訊項目係以「政府資訊公開法」第7條所定應主動公開之政府資訊為主。另機關亦應主動公開相關服務措施、常見問題集、活動訊息、文宣品、出版品等其他與民眾相關之重要資訊。 2. 機關公開之資訊或政策內容應以簡明、易讀、易懂之型式呈現，供民眾查閱及理解。另對外提供之文件如為可編輯者，應採用ODF文書格式；非可編輯者，採用PDF文書格式。 3. 機關主動盤點及開放依法應公開之公開性資料或無法規限制之業務資料。 4. 機關應訂定網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序)，並據以執行。	1-1 建置政府資訊公開專區。 1-2 服務措施與出版品周知度。(包括影像、出版品、資料庫、自行車管計畫與出國報告書等) 2-1 機關公開之資訊或政策內容應以簡明、易讀、易懂之型式呈現，供民眾查閱及理解。另對外提供之文件如為可編輯者，應採用ODF文書格式；非可編輯者，採用PDF文書格式。 3-1 機關主動盤點及開放依法應公開之公開性資料或無法規限制之業務資料。 4-1 機關應訂定網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序)，並據以執行。	105年3、6、9、12月 同上 同上 同上	展示組 主計室 資訊室 科教組 秘書室 人事室 展示組 秘書室 展示組
資訊檢索性與便捷性 資訊檢	1. 網站資訊檢索性與便捷性	1. 官網全功能檢索性與便捷性	105年3、6、9、12月	展示組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
索服務 妥適性 及友善 程度	其他方式。 2. 網站應提供檢索功能說明、檢索功能使用範例，及找不到資訊時的建議。另提供檢索資訊過多時分頁方式檢索，及檢索結果依相似程度、時間、主題等方式排列。 3. 機關網站首頁版面配置應符合民眾需求，方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。 4. 機關網站(頁)應符合「身心障礙者權益保障法」第52條之2要求，應通過無障礙檢測，並取得認證標章。	2. 官網中英文網站檢索功能。 3. 圖書館查詢系統。 4. 標本典藏查詢系統。 5. 機關網站(頁)應符合「身心障礙者權益保障法」第52條之2要求，應通過無障礙檢測，並取得認證標章。		展示組 資訊室 展示組 展示組
線上服務及網路參與 線上服務量能擴展性	1. 線上服務量能擴展性。	1-1 海洋卡與線上購票系統成長情形。 1-2 科教活動報名系統人數成長情形。 1-3 線上服務使用情形(數位學習資源平台包括：科教遊戲平台、臺灣海洋生態學習網、水族影像 Live Show、出版品與數位典藏下載服務、主動連結我的E政府、電子報服務推展績效)。	105年 3、6、9、12月 同上	海景公司 科教組 科教組 展示組
線上服務及網路參與 網路參與應用情形	1. 網路參與應用情形。	1-1 利用網路社群建立粉絲團，提高與民互動的空間，且定期發送海洋新聞電子報。(提供facebook會員的人數與成長情形) 1-2 建置線上民意調查機制，以了	105年 3、6、9、12月 同上	展示組 展示組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		解官網服務品質。 1-3 建置生態影片行銷觀看次數。	同上	展示組
有價值的創意服務。	1.海蟹林-寄居蟹幸福計畫。 2.臺灣珊瑚礁的優勢整合與海洋教育發展之珊瑚礁大使活動。 3.海洋科學教育園區服務計畫。	1-1 所謂「創新」的概念可以是「無中生有」，即突破性、首創性的服務作為；或「有中生新」即轉換性、改良性的服務作為 1-2 服務創新最終的目的在於簡政便民，包括創新措施替民眾節省了哪些程序、金錢或是其他成本；民眾因此獲得哪些生活便利性；可以申辦業務流程簡化後節省之比例、時間或金錢呈現績效。 1-3 實現創新服務可能需要增加機關的經費，也許是行政成本，或是開發網路系統等資本設備費用，因此，考量的因素包括  (1)受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益的程度是否與投入成本相當。 (2)如果不符合成本效益，但在考量社會公平正義的價值下政府有責任提供該項服務，也可以作為服務策略選擇的例外原則。	105年3、6、9、12月  同上  同上	科教組
創新服務標竿學習效益。	1.海蟹林-寄居蟹幸福計畫。 2.臺灣珊瑚礁的優勢整合與海洋教育發展之珊瑚礁大使活動。 3.海洋科學教育園區服務計畫。	1-1 機關應說明所提之創新服務，如何提供作為其他機關標竿學習效益與擴散效果。	105年9月	科教組
組織內部創新機制。	1.海蟹林-寄居蟹幸福計畫。 2.臺灣珊瑚礁的優勢整	1-1 組織內部創新機制及運作是機關能否產生源源不絕的創新服務之關鍵所在。	105年9月	科教組



實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
	合與海洋教育發展之 珊瑚礁大使活動。 3.海洋科學教育園區服 務計畫。	1-2 機關應詳細說明內部創新提案 機制之建立與運作情形，並確 保該機制可常態性持續運作。 1-3 機關應說明所推動的創新服務 措施與組織內部創新機制實際 運作之關連。		