

**國立故宮博物院**  
**97 年度施政績效報告**

公告日期：98 年 6 月 26 日

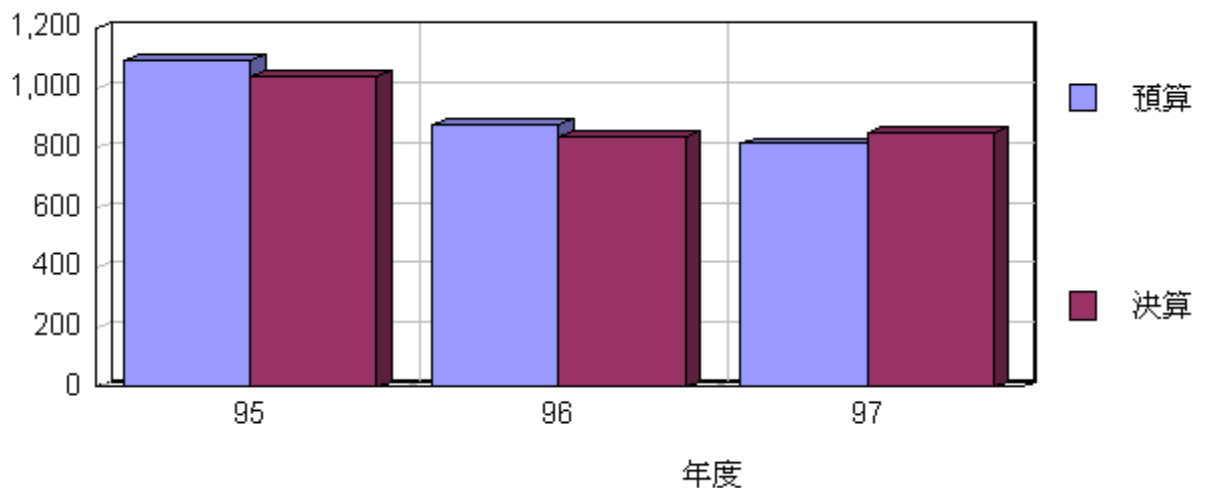
壹、前言

- 一、國立故宮博物院收藏多源自清宮舊藏，集千年王室收藏菁華，就品質而言，居世界之翹首。本院所保存維護的不只是份豐富精美的收藏，更是世界特有的文化資產。近年來，由於各國博物館蓬勃發展，世界博物館功能擴大，經營理念提升，博物館在文化產業上亦扮演重要角色，故宮為因應此世界趨勢，並與國際博物館發展同步，故宮團隊從專業化、文化產業化、科技化及年輕化著手，共同為故宮塑造新形象與創造新價值，將故宮打造成世界級文化觀光機構，並據以擬訂以下 5 項策略績效目標：
  - (一) 文物展陳與空間改造
  - (二) 學術研究與學術交流
  - (三) 落實博物館教育推廣
  - (四) 健全全球化出版授權並加強行銷
  - (五) 加強文物典藏與維護
- 二、本院 97 年度施政績效評核作業分 2 階段進行，第 1 階段由本院初核作業幕僚單位彙總各處組室所提報自評作業資料，送請小組成員研擬意見。第 2 階段則於 98 年 2 月 25 日由黃副院長永泰召開初核會議共同研商討論自評作業資料及小組成員所研提意見，確立本院施政績效內容，並由幕僚單位依會議結論修正後，簽奉本院院長核定。
- 三、為賡續政府平衡南北文化發展的施政理念，本院也積極籌建南部院區-亞洲文化園區，為台灣創造另一文化觀光景點。另本院組織法奉 總統於 97 年 1 月 16 日公布，爰依據中央行政機關組織基準法第 8 條第 1 項擬具本院處務規程，旋奉行政院於 97 年 3 月 7 日核定，並經本院於 97 年 3 月 13 日發布施行，此項組織變革完成，殊屬不易，為本院長遠發展奠定厚實基礎。
- 四、本院於前述施政主軸下，推動各項創新服務及措施，本年度已有豐碩成果，惟年度內仍尚有「增加參觀人數」及「各機關當年度經常門預算與決算賸餘百分比」2 項未達原定目標值，待規劃因應策略，加強執行。
- 五、本院身為台灣最重要之觀光景點之一，除積極參加國內舉辦之各項評獎活動外，亦多次代表國家參與國際評獎且獲得肯定，以下謹將 97 年度得獎訊息摘述如下：
  - (一) 參加 97 年度行政院研考會主辦 2008 優良政府出版品獎，榮獲入圍獎，得獎內容：「故宮 e 學園數位學習課程之三一中國繪畫的異想世界」、「天下一人」、「時尚故宮·數位生活」、「故宮文物月刊」、「新視界一郎世寧與清宮西洋風」、「中國書法·圖書文獻」、「透視內幕：國立故宮博物院」。
  - (二) 參加國際博物館協會影視新科技委員會 (AVICOM) 主辦 2008 年國際博物館與文化資產多媒體展示及競賽會議 (FI@MP)，榮獲銀牌獎：「追索浙派數位博物館主題網站」。

- (三) 參加臺北市政府主辦 2008 臺北尋禮~臺北市伴手禮票選活動，榮獲城市代表商品獎：「故宮系列商品」。
- (四) 參加 Horizon Interactive Awards LLC 主辦 2008 Horizon Interactive Award，榮獲銅牌獎：「造書小工坊」。
- (五) 參加臺北市政府主辦 97 年度公廁評鑑，榮獲第一名：「本院公廁」。
- (六) 參加 Promax/BDA 主辦 2008 Global Promax & BDA Awards，榮獲金獎：「透視內幕：國立故宮博物院」。
- (七) 參加美國博物館協會 (AAM) 主辦 2008 繆思獎，榮獲銅牌獎：「追索浙派數位博物館主題網站」。
- (八) 參加公共電視主辦 2008 第三屆國際兒童電視影展，榮獲最佳電視節目獎：「故宮奇航—〈美不勝收〉：帝后生活」。
- (九) 參加國際博物館協會影視新科技委員會 (AVICOM) 主辦 2007 年國際博物館與文化資產多媒體展示及競賽會議 (FI@MP)，榮獲震撼獎：「國寶總動員」3D 動畫影片。
- (十) 參加國際博物館協會影視新科技委員會 (AVICOM) 主辦 2007 年國際博物館與文化資產多媒體展示及競賽會議 (FI@MP)，榮獲網頁藝術大獎：「故宮全球資訊網」。
- (十一) 參加東京動畫影展，榮獲首獎：「國寶總動員」3D 動畫影片。

貳、近 3 年機關預算及人力

一、近 3 年預、決算趨勢



預決算單位：百萬元

項目	預決算	95	96	97
普通基金(公務預算)	預算	951	747	701
	決算	936	710	691
特種基金	預算	143	132	114
	決算	103	128	160

合計	預算	1,094	879	815
	決算	1,039	838	851

\* 本施政績效主係就普通基金（公務預算）部分評核。

## 二、預決算趨勢說明

### (六) 預算增減原因分析

國立故宮博物院主管預算包含公務預算及非營業基金預算，其預算增減原因分析如下：

#### 1、公務預算部分：

- (1) 97 年度預算數 7.01 億元，較 96 年度預算數 7.47 億元，減少 0.46 億元，主要是增列新世紀 U 化故宮優質園區示範計畫經費 0.6 億元減列動支第二預備金支水電費及污水下水道整合工程 0.11 億元、減列故宮文物數位博物館建置及加值應用計畫經費 0.95 億元。
- (2) 96 年度預算數 7.47 億元，較 95 年度預算數 9.51 億元，減少 2.04 億元，主要是減列動支第二預備金支正館動線工程款 1.48 億元，故宮文物數位典藏、博物館建置及加值應用計畫、數位學習計畫等經費 0.56 億元。

#### 2、特種基金（非營業）部分：

- (1) 97 年度預算業務總支出 1 億 1,400 萬元，較 96 年度預算業務總支出 9,200 萬元，增加 2,200 萬元，主要係故宮文物藝術發展基金預估銷貨收入增加，銷貨成本相對增加所致。
- (2) 96 年度預算業務總支出 9,200 萬元，較 95 年度預算業務總支出 9,000 萬元，增加 200 萬元，主要係故宮文物藝術發展基金預估銷貨收入增加，銷貨成本相對增加所致。

### (七) 預、決算落差原因分析

- 1、公務預算部分：97 年度決算總支出 6.91 億元，較 97 年度預算數 7.01 億元，減少 0.1 億元，主要係人事費結餘款、拓展台灣數位典藏計畫、新世紀 U 化故宮優質園區示範計畫經費結餘，以及故宮晶華與故宮消合社等分攤水電費所致。
- 2、特種基金（非營業）部分：97 年度決算業務總支出 1 億 6,000 萬元，較 97 年度預算業務總支出 1 億 1,400 萬元，增加 4,600 萬元，主要係自動補報繳 92-96 年度營業稅銷項稅額及銷貨收入增加，銷貨成本相對增加所致。

## 三、機關實際員額

年度	95	96	97
人事費(單位：千元)	411440	410566	424566
人事費佔預算比例(%)	39.60	48.99	49.89
職員	264	257	262
約聘僱人員	23	26	23
警員	61	58	58
技工工友	110	103	99

合計	458	444	442
----	-----	-----	-----

\*警員欄位統計資料係指警察、法警及駐警；技工工友包括駕駛。

參、目標達成情形暨投入成本（「★」表示綠燈；「▲」表示黃燈；「●」表示紅燈；「□」表示白燈。「初核」表示部會自行評估結果；「複核」表示行政院評估結果。）

#### 一、業務構面績效

本院業務構面共計 5 項策略績效目標，其中，「文物展陳與空間改造」權重為 20%，「學術研究與學術交流」權重為 4%，「落實博物館教育推廣」、「健全全球化出版授權並加強行銷」權重均為 13%，「加強文物典藏與維護」權重為 14%。

##### （一）績效目標：文物展陳與空間改造

##### 1. 衡量指標：改善院區交通及改造展示空間

項目	95 年度	96 年度	97 年度
原訂目標值	70	86	90
達成度(%)	100	100	100
初核結果	▲	★	★
複核結果	▲	★	▲

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 衡量標準：民意調查(滿意度 < 以本院遊客為調查對象 >)

(2) 依據本院 97 年度觀眾意見調查結果，本院院區內道路安全性獲得 82.3% 受訪表示「滿意」，與目標值 90 相較，達成度為 91.44% (82.3 ÷ 90)；和去年相較，滿意度成長了 4.6 個百分點。另關於展示空間部分，81.7% 受訪者對本院展場空間規劃表示「滿意」，與目標值 90 相較，達成度為 90.77% (81.7 ÷ 90)，二者平均值(本指標之達成度)為 91.11 【(91.44 + 90.77) ÷ 2】，在 90% 以上，顯示本院 96 年度改善院區交通及改造展示空間的努力已有一定成果。

(3) 另因本項指標 95 年度目標值為 70，96 年度調整為 86，調整幅度達 29%，足見該目標值極具挑戰性，不易達成，且本院依山建築，腹地狹小，能獲得 82.3% 及 81.7% 受訪對院區內道路安全性及展示空間表示「滿意」，實殊為不易，且確有結果面之績效產出，應值得肯定。謹就本指標相關辦理成果說明如下：

- A. 本院圖書文獻大樓舉辦大型教育特展期間，皆於院區路口醒目處設置大型輸出看板及路旗以為指引。
- B. 於捷運士林站設置大型輸出看板及中、英文交通地圖指引，將參觀指示的範圍延伸至院外的交通重要據點。
- C. 正館各陳列室編號標示，配合電梯旁之平面圖，有助於辨認動線。
- D. 「故宮通訊」及「故宮導覽圖」附有院區及正館平面圖，標示各展覽名稱及陳列室編號，有助於辨認參觀動線。
- E. 配合本院各項教育推廣活動，設計製作各式標示牌及指引海報。
- F. 配合行政院漢語拼音政策陸續修正導覽圖與各類告示指標。
- G. 設置兒童學藝中心門楣與告示。

- H.設計「展間布展中」告示。
- I.配合故宮晶華餐廳完成，製作本院下山車道、西側停車場及科技室等相關交通引導標示。增設西側車道下山路口告示指引。
- J.改善東側車道喇叭口之告示。
- K.為求整體設計改善現有指標之缺失，以提升本院整體形象與行政效率，業已完成本院指標設計製作案之發包作業，刻正積極辦理中。
- L.為改善本院交通與增闢停車設施，著手規劃人車分道的交通動線，以解決目前人車合流、險象環生的窘境，並與台北市政府合作積極爭取衛勤學校(原國防管理學校)校地，籌設大型公共停車場。
- M.故宮整修工程設計與使用材料不當，造成展廳迴音干擾，目前採用子母機語音導覽、鋪設地毯等方法改善，俟延宕一年半之整修工程驗收完成，將裝置隔音設施，以提升參觀品質。
- N.增加展覽空間，本院 105、107 原為特展陳列室，有特展則開放，無特展則關閉；目前已著手規劃為清末民初現代書畫展區，於 98 年元旦開展，使本院書畫展更為完整。

## 2.衡量指標：故宮南部院區

項目	95 年度	96 年度	97 年度
原訂目標值	2	1	1
達成度(%)	30	100	100
初核結果	●	▲	★
複核結果	●	▲	□

績效衡量暨達成情形分析：

(1)衡量標準：統計數據(執行進度 < 以年度招標案件次數之達成度評量 > < 100% >)

(2)原訂目標值為 1 件，實際達成 2 件，目標達成度超過 100 ( $2/1 * 100 = 200$ )，謹就本指標辦理成果說明如下：

A.「南部院區博物館展示工程」委託設計、監造服務案於 97 年 2 月份公告招標，並於 97 年 4 月 7 日評選出優勝廠商「御匠設計工程公司」並完成合約簽訂。

B.「南部院區整地儲水層工程大地監測服務案」於 97 年 7 月 16 日決標評選出優勝廠商「穩禾工程公司」並完成合約簽訂。

## 3.衡量指標：增加展覽內容、場次與多元化

項目	95 年度	96 年度	97 年度
原訂目標值	80	85	90
達成度(%)	100	100	100
初核結果	★	★	★
複核結果	★	★	▲

績效衡量暨達成情形分析：

(1)衡量標準：民意調查(滿意度<以來院遊客為調查對象>)

(2)97 年度本院觀眾意見調查結果，參訪觀眾對於故宮在展覽規劃上的用心多給予肯定，更得到近九成的好評。例如展覽內容的豐富性及陳列室展示的方式，分別都獲得 88.5%及 80.9%參訪觀眾的肯定表示滿意，與原訂目標值(90)相較，達成度分別為 98.33(88.5/90\*100)與 89.88(80.9/90\*100)。謹就本院近一年來舉辦重要展覽活動說明如下：

#### ■常設展覽

- 《典冊載籍—古代圖書精華展》
- 《奉天承運—清代歷史文書珍品展》
- 《文明曙光—新石器時代》
- 《古典文明—銅器時代》
- 《從古典到傳統—秦～漢》
- 《銜接與交融合—六朝隋唐》
- 《新典範的建立—宋～元》
- 《新裝飾時代—明代前期的官營作坊》
- 《官民競技的時代—晚明》
- 《盛世工藝—清康熙、雍正、乾隆》
- 《走向現代—清晚期》
- 《慈悲與智慧—宗教雕塑藝術》
- 《貴胄榮華—清代傢俱展》
- 《子子孫孫寶用—清代皇室的文物典藏》
- 《玉燦珠光》

#### ■年度特展

- 《天祿琳琅—乾隆御覽之寶特展》(96.12.15～97.07.10)
- 《筆畫千里—院藏古輿圖特展》(97.07.19～)
- 《傳移模寫》(97.01.01～03.25)
- 《書畫裝池之美》(97.04.01～97.06.25)
- 《追索浙派》(97.07.01～09.25、10.01～12.25)
- 《晉唐法書名蹟展》(97.10.10～97.11.20)
- 《國色天香—伊斯蘭玉器展》(96.08.19～97.08.17)
- 《和光剔采—故宮藏漆特展》(97.02.05～97.11.30)
- 《華麗彩瓷—乾隆洋彩特展》(97.10.10～)
- 《法象風規—彭楷棟先生遺贈文物特展》(97.12.31～)

#### ■國內外借展

- 《玉丁寧館紀念展》(96.04.14～96.07.15)
- 《風城風采：李澤藩百歲紀念展》(96.9.26～97.01.06)
- 《華麗巴洛克—維也納藝術史博物館鉅作展》：(96.10.20～02.24)

- 「上海—近代の美術」日本大阪市立美術館和東京松濤美術館（96.12.11～97.01.27）
- 《物華天寶—赴奧展》（97.02.25～97.05.12）
- 《故宮南院首部曲—探索亞洲特展》（97.03.25～97.06.25）（97.10.25～98.02.01 於嘉義縣表演藝術中心展出）
- 院藏王翬畫作 6 件借予美國紐約大都會藝術博物館舉辦《山水清暉—王翬藝術展》（97.09.09～98.01.04）

#### ■文物收購

- 佛教文物「秣菟羅佛塔欄楯」1 件。
- 唐代佛教文物「半跏菩薩坐像」、北魏佛教文物「佛坐像」共 2 件。
- 經典「大威德陀羅尼經卷第十一」1 冊
- 經典「清俗紀聞」8 冊
- 亞洲織品 34 件
- 青花瓷器 15 件

#### ■文物受贈

- 坂本五郎先生捐贈瓷器 1 件
- 胡家源先生捐贈繪畫 2 件
- 林寶桂女士捐贈瓷盤 1 件
- 陳中皇先生捐贈法書 1 件、瓷器 1 件
- 賴陳惠美女士捐贈繪畫 1 件
- 彭楷棟先生遺贈金銅佛像 48 件
- 林柏亭先生捐贈繪畫 1 件
- 盧鍾雄先生捐贈貝葉經 64 部

#### ■文物寄存

- 黃聯昇大使寄存晉江黃氏在台開墾地 契文書 127 件。
- 陳中皇先生寄存中日書畫緙絲 32 件。

#### ■年輕化

- 國立故宮博物院為符合時代潮流，讓故宮年輕化，以及表演藝術愛好者及青年學生團體，利用本院戶外廣場舉辦表演藝術活動，以提昇國內表演藝術品質及民眾藝術素養。活動內容包括音樂、舞蹈、戲劇、民俗技藝、相聲或其他表演藝術等。
- 自本（97）年 11 月 1 日起，每週六下午六時至八時於本院正館一樓戶外平台演出，預期將吸引大量年輕族群來院，為建院 83 週年的故宮注入新的活力與生命。

#### 4.衡量指標：增加參觀人數

項目	95 年度	96 年度	97 年度
原訂目標值	2400000	2700000	280
達成度(%)	84	98	80.15
初核結果	▲	▲	▲
複核結果	▲	▲	▲

績效衡量暨達成情形分析：

(1)衡量標準：統計數據(參觀人數/年)

(2)本院 97 年參觀總人數為 2,244,284 人，其中外籍人士 801,808 人，本國籍觀眾、學生團體 1,442,476 人，雖較 96 年減少，然外籍人數佔總參觀人數的 36%，較 96 年的 21%增加 15%，人數則從 566,696 人增加至 801,657 人。

(3)本指標 97 年目標值 280 萬，實際達成情形為 224 萬，略呈落後；惟該目標值與 96 年相較，增加達 12.5%，年度目標極具挑戰性，另 97 年下半年遭逢全球金融海嘯及經濟風暴，一般民眾與外籍人士非必要性支出銳減，連帶影響觀光市場。

(二) 績效目標：學術研究與學術交流

1.衡量指標：提升專業研究水準

項目	95 年度	96 年度	97 年度
原訂目標值	83	83	83
達成度(%)	100	100	100
初核結果	★	★	★
複核結果	★	★	★

績效衡量暨達成情形分析：

(1)衡量標準：統計數據(對外發表研究報告件數)

(2)為鼓勵同仁發揮學術專長，從事研究撰述工作，貢獻研究成果，97 年度本院研究同仁對外發表文章及論文總計 160 篇，分別發表於國、內外期刊及本院文物月刊；並參與執行本國國科會、美國及日本的學術專題研究計畫。原訂目標值相較，達成度已超過 100(160/83\*100=192.77)，謹就本指標相關辦理成果說明如下：

■提升專業研究水準

- 器物處計有鄧處長淑蘋〈「華西系統玉器」觀點形成與研究展望〉，《故宮學術季刊》第二五卷第二期等共計學術論文 5 篇、對外發表專書 3 本、普及性文章 21 篇，共計 29 件出版品及與其它單位同仁合力完成《探索亞洲－故宮南院首部曲特展》導覽手冊。
- 書畫處計有何處長傳馨「晉唐法書名蹟特展展覽概述」等 31 篇研究報告及論文；出版圖錄(傳移模寫特展圖錄、書畫裝池之美特展圖錄、追索浙派特展圖錄、晉唐法書名蹟展、故宮書畫圖錄第 27 冊)並與東京文化財研究所合作編寫出版「孫過庭書譜光學攝影檢測報告」、進行李唐「萬壑松風圖」、宋徽宗「詩帖」、「蠟梅山禽」等光學檢測資料彙整。
- 保存維護處計有副處長陳媛「故宮·導覽·志工－從志工經驗反思故宮導覽願景」等共計 28 篇。
- 圖書文獻處計有助理研究員許媛婷《明末西學東漸的未竟之聲－以李之藻〈天學初函〉》的選書為討論中心等共計 49 篇。

- 展示服務處計有林明美《臺灣公立博物館功能趨勢與組織架構初探：以臺北縣四座博物館為例》等共計 3 篇。
- 教育推廣處林處長國平《博物館自導式數位學習系統成功模式之研究-以故宮 e 學園為例》等共計 14 篇。
- 南院處計有蔡副處長玫芬《金瓶梅》中的漆器－兼述明晚期漆藝等共計 6 篇。

#### ■執行國科會計畫

- 馮明珠：(97 年度)「國立故宮博物院藏滿文文獻編目、解題與比較研究」
- 李天鳴：(97 年度)「第三次至第五次宋金戰史」
- 鄧淑蘋：(95 年度)「國立故宮博物院藏史前華東地區玉器研究 (2/2)」(延期)
- 鄧淑蘋：(96 年度)「國立故宮博物院藏史前華西地區玉器研究」(延期)
- 鄧淑蘋：(97 年度)「國立故宮博物院藏翡翠寶石類藏品研究」
- 余佩瑾：(96 年度)「奇趣與機巧－清乾隆官窯轉心瓶的研究」
- 余佩瑾：(97 年度)「蓬島瑤台－清乾隆官窯四景山水系列」
- 施靜菲：(96 年度)「科技與概念的交流：代表「中國」意象的象牙球」(延期)
- 李玉珉：「國立故宮博物院佛教文物研究」
- 賴毓芝：「清宮的圖譜製作與西洋百科全書」

#### ■執行美國、日本的學術專題研究計畫

- 施靜菲助理研究員獲美國 207/2008 J.Paul Getty Foundation 博士後研究獎助，研究題目：「轉變的關鍵點：十四世紀景德鎮青花瓷的出現」(“A Turning Point:The Beginning of Blue-and-White Porcelain Production in Fourteenth Century Jingdezhen”)。
- 施靜菲助理研究員獲得東京大學東洋文化研究所外國人研究計畫：“The Nature of Ceramic Trade between China and Middle East during the 13th to 14th centuries”(2008.1.20-6.30)

#### 2.衡量指標：舉辦學術研討會、文物研習會及專題演講

項目	95 年度	96 年度	97 年度
原訂目標值	65	155	155
達成度(%)	100	100	100
初核結果	★	★	★
複核結果	★	★	★

績效衡量暨達成情形分析：

(1)衡量標準：統計數據(次數/年)

(2)為提昇專業研究水準，本院定期舉辦學術研討會與演講，並邀請國內外學者發表論文，加強教育推廣及公共服務空間。97 年度舉辦學術研討會、專題演講、冬夏令文物研習共計 169 場，與原訂目標值相較，達成度已超過 100(169/155\*100=109.03)，謹就本指標相關辦理成果說明如下：

#### ■國內外學術研究

- 97 年 11 月 6 日至 7 日與中央研究院台灣史研究所共同主辦「空間新思維－歷史輿圖學國際學術研討會」，計有學者專家、研究所學生、本院研究人員、志工等約計 230 人參與。
- 接受立法院教育委員會委員審查，邀請紐約大都會博物館亞洲部部長屈志仁先生、大英博物館亞洲部研究員麥嘉樂女士、台灣大學人類學系黃士強教授，舉辦本院珍藏玉器小型座談會。
- 羅文華：方寸之間－明代宮廷藏傳佛典插圖研究漫談
- 王耀庭：故宮藏畫與浙派研究
- 板倉聖哲：雪舟所見／所現的明代繪畫
- 味岡義人：橋本收藏的浙派繪畫
- 張辰城：過渡的時代：「狂態邪學」的大師與韓國繪畫(英文演講含翻譯) (The Age of Transition: The "Wild and Heterodox" Masters and Korean Painting, 1550-1650)
- 方聞：新時代的世界博物館、什麼是教學的藝術與考古博物館
- 博物館電腦網路協會台灣分會(MCN Taiwan)2008 年會暨研討會，主題：台灣博物館資訊人員專業自主與專業發展。

#### ■ 研究合作

- 自 93 年至今與東京文化財研究所合作，進行院藏重要書畫材質檢測，選擇懷素「自敘帖」、李唐「萬壑松風」、黃庭堅「松風閣」、關同「秋山晚翠」、徽宗「詩帖」、孫過庭「書譜」等進行光學檢測，懷素「自敘帖」已出版檢測報告，其他於「大觀」特展展出部分成果，於 97 年出版孫過庭「書譜」檢測報告。
- 97 年計有 13 次提取古物供國際學者參觀並從事學術討論交流。

#### ■ 舉辦演講

- 97 年 3 月邀請楊鴻勛、王秀蘭教授主講：建築考古及建築物理學。
- 97 年 6 月 2 日邀請浦馬丁教授主講：空氣污染對文物的影響。
- 97 年 3 月 21 日邀請台灣大學藝術史研究所助理教授坂井隆主講：何謂亞洲文化？從海域物質交換的角度觀察。
- 97 年 4 月 5 日邀請德國漆器藝術博物館館長 Monika Kopplin 主講：東方刺激下的近代歐洲漆器製作藝術。
- 97 年 4 月 11 日邀請台灣大學藝術史研究所助理教授坂井隆主講：另一種角色/另一個世界：縱談東南亞陶瓷。
- 97 年 4 月 16 日邀請德國柏林貝加蒙博物館伊斯蘭館副館長 Jens Kroger，演講：「從泰西封到薩馬拉：薩珊與伊斯蘭藝術」。
- 97 年 4 月 18 日邀請德國柏林貝加蒙博物館伊斯蘭館副館長 Jens Kroger，演講：「從泰西封到尼沙布爾：薩珊與早期伊斯蘭玻璃」。
- 97 年 6 月 16 日邀請法國遠東學院駐柬埔寨中心研究員 Pascal Royère，主講：東南亞歷史發展概述。
- 97 年 6 月 17 日邀請法國遠東學院駐柬埔寨中心研究員 Pascal Royère，主講：區域發展沿革，柬埔寨歷史。

- 97年6月18日邀請法國遠東學院駐柬埔寨中心研究員 Pascal Royère，主講：柬埔寨宗教建築。
- 97年6月18日邀請 Mr.Alberfo Alessi 來台交流舉辦設計名家專題演講。
- 97年6月19、20日邀請法國遠東學院駐柬埔寨中心研究員 Pascal Royère，主講：吳哥窟建築史。
- 97年6月23日邀請法國遠東學院駐柬埔寨中心研究員 Pascal Royère，主講：大吳哥巴蓬神廟建築修護。
- 97年7月24日邀請法國遠東學院駐法國遠東學院駐曼谷中心研究員 Peter Skilling，主講：佛教藝術新發現：南印度安得拉邦 Phanigiri 佛傳圖。
- 97年10月22日邀請大英博物館亞洲部研究員麥嘉樂女士，主講：「大英博物館中國藝術領域的發展近況」。
- 97年10月24日邀請紐約大都會博物館亞洲部 Brooke Russell Astor 講座部長屈志仁先生，主講：「蒙元時期的藝術」。
- 97年11月7日邀請巴黎高等研究實踐學院榮譽教授，主講：Giuseppe Castiglione (1688-1766)，an artist between two traditions。
- 97年11月14日邀請洪曉純博士主講：台灣與東南亞史前時代的貿易交換活動-從台灣玉、瑪瑙珠、玻璃珠以及冶煉青銅技術談起。
- 97年12月2日邀請國立故宮博物院處前書畫處長王耀庭，主講：故宮藏畫與浙派研究。
- 12月11日北京社會科學院研究員閻崇年主講「康熙皇帝的歷史評價」
- 12月19日北京社會科學院研究員閻崇年主講「雍正皇帝的歷史評價」
- 12月23日中國人民大學教授劉耿生主講「清代檔案與清宮影視」
- 12月30日中國社會科學院近代史研究所研究員劉小萌主講「清代北京的少數民族」

#### ■本院同仁應邀演講

- 97年2月鄧淑蘋處長應邀赴奧地利向華僑演講：「從「物華天寶」解讀華夏文化的源遠流長與融合創新」
- 97年11月18日余佩瑾副處長應文建會邀請於前往鴻禧美術館講授：「清雍乾時期之督陶官唐英及其監造」。
- 97年11月19日余佩瑾副處長應國立臺灣海洋大學邀請前往海洋文化研究所講授：「從德國 Dresden 的陶瓷收藏來看十八世紀中西窯業的交流」。
- 97年11月29日國立故宮博物院與東吳大學合作之卓越教學計畫余佩瑾副處長應邀講授：「收藏的印記－北宋汝窯在十八世紀清宮流傳的經過」。
- 賴依縵助理研究員任義大利佛羅倫斯 Palazzo Strozzi “Cina: alla corte degli Imperatori” 特展 (2008/3 - 2008/6)及杜林 La Fondazione per l'Arte della Compagnia di San Paolo “Il Celeste Impero” (2008/9 - 2008/11)特展策展顧問 (Scientific Committee)。
- 97年12月17日研究員林天人受邀至北京人民大學專題演講及參加「清史地理志學術研討會」。

#### ■本院同仁專題報告

- 97年6月6日洪助理研究員順興：「書畫材料與裝裱之劣化狀況分析」。
- 97年7月4日陳助理研究員東和：「文物科學分析」。
- 97年7月25日沈編輯建東報告：「玉器工藝研究及其開展」。
- 97年8月22日洪助理研究員順興：「分享赴美之博物館修復室見聞」。
- 97年9月5日岩副處長素芬：「文物保存環境溫溼度感知監測系統建置計畫」。
- 97年9月16日賴編輯永貳：「物華天寶-台灣國立故宮博物院精品展」卸展及押運文物返國作業。
- 97年10月31日陳助理研究員東和：「X光3D斷層掃描及多波域影像技術在文物上之應用」。
- 97年12月11日陳助理研究員東和：「輻射與物質的交互作用」。

#### ■文物研習

- 舉辦「文字的奇幻之旅」兒童研習營，推出高低年級共4梯次，服務101位學童。
- 舉辦種子教師研習活動2梯次，共計80人次參加。
- 舉辦「印象畢沙羅」特展教師研習活動3場，共計156人次參加。
- 舉辦週三下午教師進修活動自10月起舉辦6梯次，共計162人次參加。
- 舉辦全美中小學教暑期培訓，共計31人次參加。
- 舉辦冬令及夏令文物研習營97年度舉辦30場演講，共計5,238人次參加。
- 配合展覽，舉辦專題演講，97年度舉辦52場次，約計服務3,161人次。
- 97年舉辦10場「走出故宮」演講，共計1,298人次參加。

#### (三) 績效目標：落實博物館教育推廣

##### 1. 衡量指標：改善導覽系統（導覽人員定時導覽、學生及團體參觀教學、語音導覽等）

項目	95年度	96年度	97年度
原訂目標值	50000	50000	50000
達成度(%)	100	100	100
初核結果	▲	★	★
複核結果	▲	★	★

##### 績效衡量暨達成情形分析：

(1) 衡量標準：統計數據(使用率<次/年>)

(2) 97年度共提供153,543人次導覽服務，與原訂目標值相較，達成度已超過100(153,543/50,000\*100=307.08)，且依據97年度本院觀眾意見調查發現，參訪觀眾對於故宮導覽設施的使用評價，無論是導覽解說人員(88.0%)、個人遊客對故宮提供的語音導覽租借服務(84.9%)或團體遊客對於團體子母機導覽設施(93.8%)的使用好評都超過八成，謹就本指標相關辦理成果說明如下：

A. 提供中英語定時導覽1,435導覽人次，服務20,451位中外人士。

B. 提供中、英、日、韓、西、法、德語特別導覽2,167次，服務32,193位中外貴賓。

- C.張大千先生紀念館導覽，服務 2,678 人次。
- D.禮遇來訪國際嘉賓：院長親自接待來訪國際貴賓 1,033 人，增進外交友誼。
- E.親子導覽：計提供 46 場次服務，服務人數 898 人。
- F.視障導覽服務：自 97 年 10 月提供服務以來，共服務 6 視障團體，受服務視障人士 133 人。
- G.免費接待學生團體參觀：大專 208 校次，9433 人；高中 89 校次，12717 人；國中 141 校次，20198 人；小學 181 校次，19816 人；教師團 3 校次 64 人。
- H.提供導覽服務：大專 127 校次，6721 人；高中 114 校次，9225 人；國中 116 校次，9308 人；小學 311 校次，23900 人。教師團 13 校次，7440 人。
- I.委外語音導覽服務：提供中英日韓語版本個人語音導覽，97 年度共計 95,652 人次使用。
- J.全面使用團體導覽系統：為提昇遊客參觀品質，保持展場靜謐舒適環境，本院自 96 年 7 月 1 日起全面實施團體導覽系統，凡 10 人以上(含 10 人)購買本院團體票參觀之團體，須併同使用團體導覽系統。97 年服務總團體數為 53,556 團，服務總人次為 1,084,822 人次。

## 2.衡量指標：推廣博物館教育(種子教師培訓及各項研習會)

項目	95 年度	96 年度	97 年度
原訂目標值	3500	3800	3800
達成度(%)	100	100	100
初核結果	★	★	★
複核結果	★	★	★

績效衡量暨達成情形分析：

(1)衡量標準：統計數據(參與度/人次)

(2)運用本院典藏之文物及專家研究之成果，滿足社會人士專門知識之需要，經常舉辦文物研習、培訓及親子活動。97 年度共計 11,528 人次參加，與原訂目標值相較，達成度已超過 100( $11,528/3,800*100=303.36\%$ )，謹就本指標相關辦理成果說明如下：

- A.配合展覽，舉辦專題演講，97 年舉辦 52 場次，約計服務 3,161 人次。
- B.配合本院「探索亞洲」特展，舉辦 7 場專題演講，共 455 人參加。同時並舉辦「探索亞洲—與策展人對談」現場專題導讀 12 場策展人和觀眾對談，共 180 人次參加。
- C.配合「印象畢沙羅—英國牛津大學美術館珍藏展」舉行 14 場演講，計有 1,262 人參加。
- D.為南院嘉義「探索亞洲」展舉辦 8 場志工、種子教師培訓專題講座，計有 346 人參加。

- E.本院與輔仁大學博物館學研究所合作舉辦3場「博物館專業人才培訓—美國與澳洲實例」專題講座，邀請美國與澳洲博物館學專家來院演講座談，共計292人。
- F.本院與財團法人敦安社會福利基金會「故宮與青少年對談」座談會，計有70人參加。
- G.本院與東吳大學歷史系合作舉辦「探索博物館文物與典藏文獻活動營」，共3場演講，參加人數為197人。
- H.配合本院各項展覽，舉辦4場專題演講，計有359人次參加。
- I.舉辦文物研習會：為培養廣大社會民眾瞭解中華文物之美及藝生活術美感，本院每年定期舉辦冬令及夏令文物研習營，共舉辦30場演講，計有5,238人次參加。
- J.配合觀光局加強導遊訓練，本院協助北部、南部及東部地區新進及在職導遊培訓，。完成南部8梯次與東部1梯次培訓，北部完成19梯次培訓，97年度培訓總人數計約計2,700人。
- K.97年7月14、21日舉辦種子教師研習活動2梯次，共計80人參與。
- L.舉辦畢沙羅特展教師研習活動3場(6月21、28、7月5日)，共156人參加。
- M.週三下午教師進修活動自10月8日起舉辦6梯次(10月8、15、11月12、26、12月3日)，參加人數共計162人次。
- N.97年全美中小學教師暑期培訓，於7月3至4日二日舉行，共計31人參加。

### 3.衡量指標：文化教育效益

項目	95年度	96年度	97年度
原訂目標值	60	1700000	170
達成度(%)	100	100	100
初核結果	★	★	★
複核結果	★	★	★

績效衡量暨達成情形分析：

(1)衡量標準：統計數據(文宣品發行/數量)

(2)97年度文宣品編印發行共計6,541,690份，與原訂目標值相較，達成度已超過100( $6,541,690/1,700,000 \times 100 = 384.81$ )，謹就本指標相關辦理成果說明如下：

- A.編印「故宮通訊」中、英、日文版：每期寄贈故宮之友會員、媒體、飯店、文化及旅遊等機構，以供民眾獲知本院展覽、教育推廣、出版品及參觀等最新訊息，共計126,900份。
- B.配合特展印製「裝池之美」展覽摺頁、「追索浙派」展覽摺頁 / 文宣海報 / 展件清單、「筆畫千里」展覽摺頁、「晉唐法書」展覽摺頁、「宮樂映

像」活動摺頁、「張大千紀念館」摺頁，以增進展覽教育之實效，共計 710,800 份。

C.印製 17 項常設展單張說明書中英日文版，共計 4,099,840 份。

D.編印「導覽地圖」中、英、日、韓文版，共計 1,604,150 份。

#### 4.衡量指標：舉辦教育推廣活動

項目	95 年度	96 年度	97 年度
原訂目標值	2000	2500	2500
達成度(%)	100	100	100
初核結果	★	★	★
複核結果	★	★	★

績效衡量暨達成情形分析：

(1)衡量標準：統計數據(參與度/人次)

(2)97 年度舉辦各項教育推廣活動，共計 4,242 人次參加，與原訂目標值相較，達成度已超過 100( $4,242/2,500*100=169.68$ )，謹就本指標相關辦理成果說明如下：

A.走出故宮系列活動：

- a.本院與財團法人平等文教基金會合作，於 97 年 1 月 19 日~10 月 12 日，舉辦 8 場「親近故宮系列演講」，共計 1,058 人次參加。
- b.2008 年海外華裔青年暑期福爾摩沙營於 97 年 7 月 10 日下午舉辦 1 場演講，由志工沈麗民於劍潭活動中心介紹故宮文物，約 120 人參加。
- c.中國青年救國團新加坡學生文化訪問團 28 人於 97 年 11 月 26 日於劍潭青年活動中心舉行「故宮之美」研習，由志工詹于佳主講，約 120 人參加。

B.游藝專案—生活美感體驗活動：於例假日推出故宮一日遊套裝行程，結合文物欣賞、創意動手做、園林遊憩等活動，廣邀民眾共享藝術體驗的樂趣。本(97)年度舉辦 16 梯次，共計 437 人次參加。

C.特展親子活動：97 年配合「印象—畢沙羅特展」，舉辦「印象小畫室」親子活動；配合「華麗彩瓷—乾隆洋彩特展」，舉辦「瓷磚彩繪」活動；配合「晉唐法書名蹟特展」，推出「墨舞飛揚親子律動」活動。以上 97 年親子活動共計舉辦 14 梯次，服務 351 人次。

D.「文字的奇幻之旅」兒童研習營：舉辦「文字的奇幻之旅」兒童研習營，分二梯次活動，自 97 年 8 月 16 日開始於本院「創意工坊」舉辦，推出高低年級共 4 梯次，服務 101 位學童。

E.夜間開放免費參觀：擴大民眾參與，讓更多民眾在週末能有一健康又充滿文藝氣息的優質休憩場所，本院自 2008 年起每周六夜間 5 時至 8 時 30 分免費開放參觀，且為吸引民眾接，配合辦理多項「故宮週末夜表演活動」。

- F.兒童學藝中心：本院為促進兒童對院藏文物之認識與興趣，並提昇兒童生活美感經驗，特設置兒童學藝中心，此係本院首次為兒童觀眾特別建置展示、活動空間，以照顧兒童觀眾的參觀需求。本（97）年度自 5 月 18 日開館營運至 12 月 31 日，共計 78,060 參觀人次。
- G.複製文物巡迴展：本院策劃「吉祥如意—國立故宮博物院教育巡迴展」於 2008 年於多處縣市展出，讓外縣市的學童能親近故宮之美。展出內容包括本院複製文物百餘件(依展場大小安排件數)、多媒體數位互動裝置遊戲，並提供文物導覽及辦理 DIY 教育活動。97 年本院複製文物巡迴展共巡迴 7 站，總參觀人數為 37,553 人。
- H.故宮週末夜活動：繼 1 月 1 日「故宮新年音樂會-2008 維也納新年音樂會」，本院於 4-5 月間配合「探索亞洲」特展，舉辦 11 場「故宮週末夜—亞洲藝術季活動」。另為提升博物館教育功能及提供年輕社團或學子展現自我的表演場地，本院特自 11 月 1 日起每週六辦理「當 young people 遇上故宮—故宮週末夜表演藝術活動」，開闢院外廣場與 B1 室內的表演空間，同時建置舞台、音響、燈光設備，並提供表演的個人獲團體補助費用。自本（97）年 11 月 1 日起至明年 1 月底止，計有 14 組團體審查通過並排定演出日期，演出時間。依性質區分，計民俗技藝類 1 團、西樂團類 8 團、國樂團類 1 團、現代舞類 1 團、族群舞蹈類 3 團。
- I.博物館實習：
- 97 年 2 月及 7-8 月共有 18 名大專生，來院實習博物館教育推廣相關事宜。
  - 97 年配合國科會「候鳥專案」受理海外僑胞子女 8 位來院實習。
  - 配合行政院青輔會「協助大專在校生公部門實習試辦計畫」，97 年共有 3 名同學參與。
  - 提供全國大專院校文史、藝術相關科系師生學習資源，97 年免費參觀證申請核發 7,180 張。
- J.志工業務：
- 97 年度為增進導覽志工文物知識及配合本院各項新展培訓，特為志工開設了 100 場培訓課程，其中包含專業文物培訓課程，以強化其導覽內容，及服務台培訓課程，以提升服務品質。針對一般民眾、貴賓團體，共計提供了 2,066 人次之中文導覽服務，服務觀眾近 35,251 人；另為學生團體提供 1,787 人次之專業導覽，服務 48,149 位中小學生及大專學生；更提供外語導覽，包括英語、日語、韓語、法語、西班牙語共計 14,198 人次，服務外籍遊客近 14,198 人，其他支援服務台諮詢 3,746 人次。
  - 協助本院各項活動接待與導覽工作：2008 年故宮新年音樂會、印象-畢沙羅展記者會及酒會、印象畢沙羅親子活動、夜間開放及視障團體觸模式導覽各項活動。

(四) 績效目標：健全全球化出版授權並加強行銷

1. 衡量指標：提高本院出版品之流通範圍及銷售率

項目	95 年度	96 年度	97 年度
原訂目標值	48000	58000	58000
達成度(%)	100	100	100
初核結果	★	★	★
複核結果	★	★	★

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 衡量標準：統計數據(銷售冊數/年)

(2) 97 年度出版品銷售總冊數為 114,049 冊，與原訂目標值相較，達成度已超過 100( $114,049/58,000*100=196.64$ )，謹就本指標相關辦理成果說明如下：

A. 本院出版之種類與內容採分眾行銷策略以滿足各讀者群所需；在編輯方面，本院編輯團隊以學有專精之藝術史及博物館學者為主，並引進民間專業美術設計專才，增加出版品活潑性、趣味性及普及性。出版的方式也朝多元發展，目前正結合國內外知名出版商實務經驗，提昇美編設計、印刷品質，以符合國際標準為目標。另因應數位出版趨勢，提供電子檔、POD 等形式之出版品，並開辦故宮網路書店，期能拓展全球市場。

B. 參加「第十五屆台北國際書展」(2 月 13 日-2 月 18 日)、「第十三屆東京國際圖書博覽會」(7 月 10 日-7 月 13 日)、「第十五屆北京國際圖書博覽會」(8 月 30 日-9 月 5 日)、「德國法蘭克福書展」(10 月 15 日-10 月 19 日) 等四個國際書展，以提高本院出版品之國際曝光度。尤以「2008 德國法蘭克福書展」，主辦單位特別設立「故宮出版品與授權精品專區」，展出本院與國際知名設計廠商 Alessi 合作文物藝術品及 40 種圖書，並放映「故宮國寶總動員」動畫影片等，深獲國際讚譽，充分宣揚中華文化。

C. 97 年本院出版品行銷，至 12 月底營業額已達新台幣 38,754,415 元，總計銷售 114,049 冊。

2. 衡量指標：建立電子進、銷、存管理系統

項目	95 年度	96 年度	97 年度
原訂目標值	33	36	39
達成度(%)	100	100	100
初核結果	★	★	★
複核結果	★	★	★

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 衡量標準：統計數據(電子進銷存管理系統所進出之商品數額/全部銷售金額)

(2) 透過故宮全球資訊網出版品展示系統，提供本院新書即時資訊，並藉由網路商城之建置及啓用，朝向推動 POD 等電子商務功能發展。97 年度透過電子進、

銷、存管理系統之紀念品佔全部銷售量的 94.71%；出版品 114,049 冊，佔總銷售數之 100%，透過電子進、銷、存管理系統之商品佔總銷售量之平均數為 97.35%，衡量指標達成率為  $97.35/39*100\% = 249.62\%$ 。

### 3.衡量指標：提高本院文物圖像授權業務

項目	95 年度	96 年度	97 年度
原訂目標值	2400	3000	3000
達成度(%)	100	100	100
初核結果	★	★	★
複核結果	★	★	★

績效衡量暨達成情形分析：

(1)衡量標準：統計數據(收入/年)

(2)97 年度國內外圖像授權權利金共計新台幣 6,511,624 元，衡量指標達成率超過 100( $6,511,624 \text{ 元}/3,000,000 \text{ 元}*100\% = 217.10\%$ )，謹就本指標相關辦理成果說明如下：

- A.本院近年已製作許多影音資料行銷故宮，為配合利用型態之多樣化並鼓勵廠商與本院合作開發影音資料，除修正本院珍貴動產衍生品管理及收費規定，特訂定本院影音資料授權使用暨合作開發收費規定，針對使用本院影音資料及以本院藏品圖像或展覽場地拍攝影片，依常見利用行為態樣分別訂定其授權金額。另為鼓勵廠商與本院合作開發影音資料及其週邊商品，就影音資料週邊商品之衍生利用行為，分別訂定其授權金額。本規定已於 97 年 12 月 9 日以令發布。
- B.97 年度受理國內及國外各界索取本院文物藏品圖像授權件數共計 362 件，權利金收入共計新台幣 6,511,624 元，較 96 年度權利金收入 5,009,159 元，增加 1,502,465 元。
- C.97 年度履約中之品牌授權廠商計有霖沅企業股份有限公司、頑石創意股份有限公司、明碁電通股份有限公司、日本株式會社 Sanrio Far East、皇室股份有限公司、迪雅國際股份有限公司、義美食品股份有限公司、異言堂廣告股份有限公司等 8 家廠商，權利金收入為 5,735,921 元。
- D.97 年與本院新簽約廠商計有：澳門商大洋集團(澳門離岸商業服務)有限公司、今生金飾股份有限公司、朱的寶飾藝術品店、印傑影像服務股份有限公司、廣達香食品股份有限公司、禾禮有限公司、藝奇藝術授權股份有限公司、法藍瓷有限公司及維渥特科技股份有限公司等 9 家廠商，簽約金收入為 6,500,000 元。總計 97 年品牌授權之簽約金及權利金收入為新台幣 12,235,921 元。

4.衡量指標：提高本院之紀念品流通範圍及銷售率

項目	95 年度	96 年度	97 年度
原訂目標值	7300	80300	80300
達成度(%)	100	100	100
初核結果	★	▲	★
複核結果	★	▲	★

績效衡量暨達成情形分析：

(1)衡量標準：統計數據(收入/年)

(2)97 年度紀念品銷售實際營收為新台幣 146,877,518 元衡量指標達成率超過 100(146,877,518 元/80,300,000 元\*100% =182.91%)，謹就本指標相關辦理成果說明如下：

A.文物仿製品、藝術紀念品委外合作開發：97 年總計召開 5 次產品評選會，共計送審 378 件企劃案，產品總數 812 件，通過件數 155 件；合作開發商品已累計近 2000 件，線上合作廠商共計 66 家，持續加強及改進文物仿製及衍生藝術紀念品之品質，以提昇文化產品之附加價值。

B.97 年度 1 月至 12 月銷貨收入為新台幣 146,877,518 元。

(五) 績效目標：加強文物典藏與維護

1.衡量指標：文物預防性保存

項目	95 年度	96 年度	97 年度
原訂目標值	55	95	95
達成度(%)	100	100	100
初核結果	★	▲	★
複核結果	★	▲	★

績效衡量暨達成情形分析：

(1)衡量標準：統計數據(相對溼度 55%±5 < 年平均目標值註：一般文物、玉器、瓷器、琺瑯 55%，銅器 45%，漆器 65% >)

(2)本院展場環境溫溼度控制為兼顧遊客參觀品質及文物保護，較具挑戰性。基本上，對於本院各類材質文物展示環境，以相對溼度 55%為空調機組設定標準，如陶器、玉器、書畫等皆適用。本院保存維護處又特別針對銅器及漆器等度溫溼度極端要求乾燥（45%RH 以下）或潮濕（60-65%RH）之環境進行微環境之控制，即在展櫃內進行除濕或加濕之處理，如以館一樓之金銅佛展櫃，經本室除濕處理過之銅器展櫃共有四個，及三樓以銅器為主之展場，對於生坑之銅器微環境處理共一櫃，而向中研院借展之兩個展櫃也控制在相對溼度 45%以下。一樓之多寶閣展場為綜合質材，其中銅器使用舊展櫃展示，因而雖經微環境乾燥劑處理，但是在兩週間相對溼度會上升超過 45%之標準，因此必須定期作乾燥劑更換。綜合上述，因展場外在空調會隨著季節、參觀遊客人潮空氣交

換率，難免有所調動，進而從櫃外影響到展櫃內的相對溼度變化，但是因動線工程後的新購展櫃密閉性高，經科技室以主動式機械除濕者，溼度皆為正常，以乾燥劑除濕者，必須定期更換乾燥劑，但整體上，文物皆在穩定狀況，相對濕度均控制在原訂目標值之內，達成度為 100%，謹就本指標成果說明如下：

- A.每日檢視文物所在展場及庫房的溫溼度，即時掌控文物保存環境的溫溼度，以期盡速排除異常狀況。
- B.與元智大學及資策會持續合作發展文物環境溫濕度無線監控系統，使溫濕度偵測資料可以即時傳輸及解讀，做好溫濕度有效率、即時的監控；10 月更應用於南院首部曲嘉義演藝中心展場及展櫃內溫溼度之遠端監測。
- C.配合本院各項特展完成展場設備報告，並配合達成借展合約之環境條件，展覽期間定期回報借展單位溫濕度記錄資料。
- D.審閱借展單位之展場設備報告，並檢視借方定期回傳之溫溼度紀錄，確保文物借展期間之環境符合合約標準。
- E.針對不同材質之文物相對溼度之特殊需求，調節櫃內濕度。
- F.配合各項展覽進行文物照明之照度測量。
- G.4 月委請行政院環境保護署至本院進行年度例行性之院區戶外空氣品質量測。
- H.定期偵測展場空氣品質。

## 2.衡量指標：文物善後性修護

項目	95 年度	96 年度	97 年度
原訂目標值	2400	2400	2400
達成度(%)	100	100	100
初核結果	★	★	★
複核結果	★	★	★

績效衡量暨達成情形分析：

(1)衡量標準：統計數據(維護文物、書畫、圖書文獻件數/年)

(2)本院 97 年度文物善後性修護共計 4,845 件，衡量指標達成率超過 100(4,845 件 /2400 件\*100=201.88%)，謹就本指標相關辦理成果說明如下：

- A.文獻類藏品處理件數共計 2,656 件，其中文獻檔案 2,393 件、善本古籍 212 件冊(262 頁)、坤輿全圖 8 件、詔書 2 件、地契 41 件。
- B.修護書畫文物藏品處共計 426 件。
- C.器物類藏品處理件數共計 1,619 件，其中銅器 60 件、陶瓷 1 件、玉器 1 件、漆器 5 件、琺瑯 1 件、其他類器物 34 件、文獻類器物 1 件、陶瓷 5 件、各類器物共 1004 件、銅器修護紀錄 120 件(含修護照片 347 張)、銅器 X 光影像 387 件(1522 張)。
- D.待徵集文物處理件數共計 144 件，其中狀況檢視織品 37 件。

### 3.衡量指標：安全系統改善情形

項目	95 年度	96 年度	97 年度
原訂目標值	0	0	0
達成度(%)	100	100	100
初核結果	★	★	★
複核結果	★	★	★

績效衡量暨達成情形分析：

(1)衡量標準：統計數據(意外事件數/年)

(2)本院 97 年度安全系統意外事件統計件數 0 件，與原訂目標值(0)相較一致，目標達成度為 100%，謹就本指標相關辦理成果說明如下：

#### A.【安全系統】

- a.掌握安全系統控制中心 24 小時電腦及周邊設備正常運轉。
- b.通信器材及無線電對講機汰換更新及建置通訊網。
- c.建置巡更巡邏系統，強化安全預警功能。
- d.完成行政大樓及文獻大樓閉路監視系統汰換；完成全院 CCTV 監控系統數位化。
- e.完成控制中心監控台設備汰換及線路重整。
- f.進行正館山洞文物庫房閉路監視系統汰換及影像入侵監測系統建置。

#### B.【文物運送】

- a.1 月 7 日完成「風城風采—李澤藩紀念展」借展文物運送戒護。
- b.1 月 31 日完成「上海—近代美術」借展文物返院運送戒護。
- c.2 月至 5 月完成「物華天寶」奧地利借展文物押運戒護事宜。
- d.3 月 2、3、5 日完成「華麗巴洛克」借展文物離院運送戒護。
- e.5 月至 8 月完成「印象、畢沙羅」英國借展文物押運戒護事宜。
- f.6 月 5 日完成「彭楷棟遺贈」展品文物到院運送戒護。
- g.6 月 27 日完成「葉博文先生」借展文物離院運送戒護。
- h.9 月 2 日完成「王翬藝術特展」紐約大都會展借展文物返院運送戒護。
- i.10 月 14—16 日完成「探索亞洲-故宮南院首部曲」借展文物離院運送戒護。

#### C.【防災應變】

- a.7 月 17 日「卡玫基」中度颱風來襲，依規定自 17 日 17 時至 18 日 08 時成立防颱指揮中心應變，災後統計本院無災損。
- b.7 月 27 日「鳳凰」中度颱風來襲，依規定自 27 日 10 時至 28 日 18 時成立防颱指揮中心應變，災後統計本院無災損。
- c.9 月 12 日「辛樂克」強烈颱風來襲，依規定自 12 日 17 時至 14 日 17 時成立防颱指揮中心應變，災後統計本院無災損。
- d.9 月 27 日「薔蜜」強烈颱風來襲，依規定自 27 日 14 時至 29 日 14 時成立防颱指揮中心應變，災後統計本院無災損。

#### 4.衡量指標：文物清點情形

項目	95 年度	96 年度	97 年度
原訂目標值	1700	1750	1750
達成度(%)	100	100	100
初核結果	★	▲	★
複核結果	★	▲	★

績效衡量暨達成情形分析：

(1)衡量標準：統計數據(文物抽點件數/件)

(2)97 年度配合本院作業進行抽點、盤點三處庫房院藏品，完成文物清點件數總計 3,706 件，與原訂目標值相較，達成度已超過 100%(3,706/1,750\*100=211.77%)，謹就本指標相關辦理成果說明如下：

A.辦理全年度文物不定期抽點共計 1,914 件。

B.辦理院藏文物盤點，器物類文物共計 937 件、書畫類文物共計 855 件。

## 二、內部管理構面績效

本院內部管理構面共計 2 項策略績效目標，其中，「人力面向績效」及「經費面向績效」權重均為 15%，電子化政府績效 6%。

### (一) 人力面向績效

- 績效目標：合理調整機關員額，建立活力政府

#### 1.衡量指標：績效管理制度

項目	95 年度	96 年度	97 年度
原訂目標值	--	0	0
達成度(%)	--	100	100
初核結果	--	▲	★
複核結果	--	▲	★

績效衡量暨達成情形分析：

(1)衡量標準：統計數據(是否辦理績效管理制度。〈年度目標值填列符號代表意義：0 代表「否」，1 代表「是」〉)

(2)97 年度依本院「為民服務不定期考核工作計畫」，分別辦理 97 年 1-10 月為民服務工作之考核，就主管參與為民服務情形、提昇服務標準、延伸服務據點、結合社會資源方面、網頁建置方面進行考核，同時針對民眾抱怨，除設置服務台專責受理遊客之建議及反應事項，切實改善與檢討更列為考核重點之一。

(3)電話禮貌考核：依據本院公告之「95 年全面提昇服務品質實施計畫」、「同仁之顧客服務通則」及「接聽電話禮貌基準」等同仁服務準則，考核全院同仁為民服務品質。考核方式：每月由本院志工同仁隨機打電話抽測同仁應答禮貌、態度表現，每一員工分別測試 2 次，並計算平均分數以為測試成績。)評

核結果分爲優等、甲等、乙等及丙等 4 個等次。如 97 年 12 月份電話禮貌測試余珮珊等 23 人，成績均列爲優等。

(4)公文時效管理：本院爲落實文書稽催，加強承辦人自我檢查，於本(97)年度建立「電子郵件稽催作業」功能，以提醒承辦人有效把握簽辦時效，力求在本過程可使用時間限期內辦結。秘書室研考科對於實施稽催結果及各單位逾期情形彙整後定期提報，並納爲辦理「本院公文處理及時效管制獎懲」之依據。

(5)創新績效及激勵措施：

A.藉由每月二次之院務會議，定期檢討與建議之事項，作爲改進並提升本院服務品質之依據。

B.委託學術機構進行「年度觀眾意見調查」計畫，藉由民眾反應數據分析，做爲改善服務品質之方向。

C.各項特展及研習活動，均採跨單位任務編組，並成立對外單一聯繫窗口機制，以提昇行政效率。

(6)績效考評制度：

A.單位績效考評：每月召開 2 次院務會議，由各單位依序業務報告及說明重大計畫或年度預算執行情形，定期提供院長考評並即時指示改進事項，每次考評結果加以累計，作爲各單位年終考績考列甲等人數比例之依據。

B.個人績效考評：

a.依「行政院及所屬各機關公務人員平時考核要點」規定，於 5 月及 9 月由各單位主管根據所屬人員工作績效及綜合表現，詳做書面考評，以進行職務檢討與工作教導。

b.定期(平均每 2 個月召開 1 次)召開考績委員會，檢討並審議人員獎懲案件，以收即時獎懲之效。

c.所屬人員之考評結果及所有獎懲紀錄，均與當年度年終考績密切聯結。

## 2.衡量指標：員工心理健康協助機制

項目	95 年度	96 年度	97 年度
原訂目標值	3	1	1
達成度(%)	100	100	100
初核結果	●	★	★
複核結果	●	★	★

績效衡量暨達成情形分析：

(1)衡量標準：統計數據(是否建立員工心理健康協助機制及辦理相關講座與訓練。〈年度目標值填列符號代表意義：0 代表「否」，1 代表「是」〉)

(2)依本院業務特性與同仁需求，積極推動員工心理健康協助機制，除建置協助機制外，辦理多場相關講座或訓練等預防性措施，型塑互助、關懷之工作環境，相關機制作業流程及具體作法如下：

- A.設置本院員工紓壓室並聘請特約諮商心理師 1 名，針對編制內同仁每人每年至多補助 3 節（1 節 50 分鐘）諮商晤談費用。為符保密原則，指派專人負責本項業務，同仁預約個別晤談僅需自院內網站下載申請表格填妥後送交該專人即可。
  - B.由參事、護士、人事單位主管及人員成立員工健康關懷小組，並提供聯絡電話與電子郵件地址，適時給予同仁協助和關懷。
  - C.為鼓勵同仁參與團體生活，於本院院內資訊服務網建置「社團活動網」，除可培養興趣、精進專長外，更能增加人際互動與交流機會，進而促進身心健康。
- (3)為幫助同仁自我檢測心理健康狀況，特於院內網站放置「心情溫度計(BSRS-5 簡式健康表)」及「壓力指數測量表」2 份簡易量表，俾利同仁得隨時參考運用。
- (4)利用員工座談會時間或寄發電子郵件通知，宣導並推廣本院員工心理健康協助方案。
- (5)提供「促進員工心理健康」相關網路課程學習資訊，通知並鼓勵同仁利用公餘時間上網學習，以提昇本院員工心理健康之自我維護能力。
- (6)於本院院內資訊服務網建置「員工心理健康專區」，並與「公務人員網路諮商服務網」、「張老師全球資訊網」等相關輔導網站建立超連結，俾利同仁連線使用。
- (7)辦理多場專題講座、訓練或相關宣導活動：
- A.於 97 年 6 月 3 日邀請無毒家園教學中心主任胡弘明作「環境安全與生活毒害」專題演講，共計 23 人參加。
  - B.於 97 年 6 月 6 日邀請資深自然生態講師陳世揚先生作「生態旅遊」專題演講，共計 20 人參加。
  - C.於 97 年 6 月 12 日邀請健康顧問雜誌社派專員作「生命無法重來、健康不能等待」專題演講，共計 27 人參加。
  - D.於 97 年 9 月 19 日舉辦一場好眠健康講座—「睡好覺，元氣百分百！」，特邀請長庚紀念醫院睡眠中心臨床心理師吳家碩蒞臨本院講授，共計 62 人參加。
  - E.於 97 年 9 月 24 日本院員工座談會中安排「淺談員工諮商輔導」講座，加強宣導心理諮商之意義與益處，共計 160 人參加。
  - F.於 97 年 9 月 25 日舉辦一場健康講座—「零與一的對談~透視健康檢查的意義」，特邀請財團法人天主教耕莘醫院健康檢查中心主任江維庸醫師蒞臨本院講授，共計 28 人參加。

3.衡量指標：機關年度各類預算員額控管百分比

項目	95 年度	96 年度	97 年度
原訂目標值	0.8	1.26	0.85
達成度(%)	100	100	100
初核結果	★	★	★
複核結果	★	★	▲

績效衡量暨達成情形分析：

(1)衡量標準：統計數據\*100%

(2)本院 97 年度預算員額：職員 276 人、駐警 59 人、工友 46 人、技工 55 人、駕駛 4 人、聘用 2 人、約僱 21 人，共計 463 人；98 年度預算員額：職員 294 人（本院為因應新設南部院區業務需要，奉 行政院 97 年 6 月 16 日院授人力字第 0970013502 號函同意增加本院 97 年度預算職員 10 人及 98 年預算員額職員 8 人）、駐警 58 人、工友 44 人、技工 52 人、駕駛 3 人、聘用 2 人、約僱 21 人，共計 474 人；如不採計本院為因應新設南部院區業務需要所增加之人力，本院已減列 7 人，依衡量標準計算為 2.5 %，已達原訂目標值 0.85%。

4.衡量指標：提報公務人員各項考試職缺比例

項目	95 年度	96 年度	97 年度
原訂目標值	--	--	0.1
達成度(%)	--	--	100
初核結果	--	--	★
複核結果	--	--	★

績效衡量暨達成情形分析：

(1)衡量標準：統計數據(機關提報考試職缺數/機關年度總出缺數\*100%)

(2)本院 97 年度進用基層公務人員計有：編審張永富、技士郭沛隆、科員顏美雅、蔡政新、陳衍吟、蔡孟儒、編審劉慶平、方愛娟、編纂游春木、李明錦等 10 人，其中考試分發人員 4 人係技佐李昌磊及科員梁可依、吳信郎、林志堅，依衡量標準計算為 0.4，原訂目標值為 0.1，達成度 100%。

5.衡量指標：機關超額人力控管情形—依規定應出缺不補（含應精簡員額）之員額

項目	95 年度	96 年度	97 年度
原訂目標值	--	6	4
達成度(%)	--	100	100
初核結果	--	★	★
複核結果	--	★	▲

績效衡量暨達成情形分析：

(1)衡量標準：統計數據(已執行之員額 < 依規定應出缺不補、移撥或撤離之員額 >)

(2)本院 97 年度經核定列管精簡項目計有：駐警 59 人、工友 31 人、技工 7 人、駕駛 1 人、約僱 4 人，合計 102 人，為超額列出缺不補；依 98 年度核定預算員額，業已精簡駐警 1 人、工友 2 人、技工 3 人、駕駛 1 人，合計 7 人，已達原訂目標值 4 人，已達原訂目標值 100%。

#### 6.衡量指標：依法足額進用身心障礙人員及原住民人數

項目	95 年度	96 年度	97 年度
原訂目標值	1	1	1
達成度(%)	100	100	100
初核結果	★	★	★
複核結果	★	★	★

績效衡量暨達成情形分析：

- (1)衡量標準：統計數據(是否依法足額進用身心障礙及原住民人員<各年度目標值填列方式為：0 代表「否」、1 代表「是」>)
- (2)本院 98 年 1 月 1 日公、勞保人數共計 580 人，應進用身心障礙人員 11 人，現已進用 14 人，其中 2 人係屬重度可抵 2 人，另 1 人未達基本工資輕度以 1/2 人計，計已進用 15.5 人，已足額進用；另依「原住民族工作權保障法」規定本院應進用原住民 1 人，目前業已進用技工原住民全文經 1 名，已足額進用，已達原訂目標值 100%。

#### 7.衡量指標：終身學習

項目	95 年度	96 年度	97 年度
原訂目標值	8	1	1
達成度(%)	100	100	100
初核結果	□	★	★
複核結果	□	★	★

績效衡量暨達成情形分析：

- (1)衡量標準：統計數據(是否依規定推動終身學習，並達到下列各分項標準者<各年度目標值填列符號代表意義:0 代表「3 項均未達到」、1 代表「達到 1 項」、2 代表「達到 2 項」、3 代表「3 項均達到」>)
- (2)截至 97 年 12 月 30 日終身學習入口網管理後台之統計結果，本院公務人員平均學習時數 67.58 小時；平均數位學習時數 7.16 小時；與業務相關平均學習時數 67.45 小時。

8.衡量指標：各主管機關於人事局人事資料考核系統抽查員工待遇資料正確率，貫徹依法支給待遇。

項目	95 年度	96 年度	97 年度
原訂目標值	--	1	1
達成度(%)	--	100	100
初核結果	--	★	★
複核結果	--	★	★

績效衡量暨達成情形分析：

- (1)衡量標準：統計數據（各主管機關抽查員工待遇資料且經本局檢核無誤之筆數）／（各主管機關抽查員工待遇資料且經本局檢核之筆數）×100%
- (2)本院於人事局人事資料考核系統抽查員工待遇資料正確率達 100%，貫徹依法支給待遇。

## （二）經費面向績效

### ■ 績效目標：節約政府支出，合理分配資源

#### 1.衡量指標：各機關當年度經常門預算與決算賸餘百分比

項目	95 年度	96 年度	97 年度
原訂目標值	2	2	2
達成度(%)	82.5	100	80
初核結果	▲	▲	▲
複核結果	▲	▲	▲

績效衡量暨達成情形分析：

- (1)衡量標準：統計數據(經常門預算數-經常門決算數)/經常門預算數\*100%
- (2)本院本摶節節約原則，並覈實審核各項經費支出，97 年度經常門原預算 6 億 0,548 萬 8,000 元，預算調整流用 22 萬 5,285 元至資本門，執行結果決算數 5 億 9,557 萬 0,532 元，結餘 113 萬 2,117 元；依衡量標準計算目標值達成情形為 1.6〔(605262715-595570532)/605262715〕達成度為 1.6/2.0=80%。
- (3)97 年度實際賸餘百分比 1.6%，較目標值 2%落後，主要原因係預算規模逐年緊縮餘裕空間減少，本院公共使用空間擴大及電費等原物料上漲，至執行成果未如預期，然本院各預算執行單位均秉持「當用則用，當省則省」「以有限資源，達成最大效益」原則執行經費，並進行多項經費支用改進辦法摶節支出，成效尚無法彰顯。

#### 2.衡量指標：各機關年度資本門預算執行率

項目	95 年度	96 年度	97 年度
原訂目標值	97	98	98
達成度(%)	74.62	84.1	100

初核結果	●	●	★
複核結果	●	●	▲

績效衡量暨達成情形分析：

- (1)衡量標準：統計數據(本年度資本門實支數+資本門應付未付數+資本門賸餘數)/(資本門預算數)\*100%[以上各數均含本年度原預算、追加預算及以前年度保留數]
- (2)本院 97 度資本門預算 9,585 萬 3,000 元及預算調整由經常門流用 22 萬 5,285 元，執行結果決算數 9,494 萬 6,168 元，結餘 113 萬 2,117 元；以前年度保留轉入數 13,449 萬 0,838 元，執行結果決算數 13,383 萬 2,394 元，註銷數 65 萬 8444 元，本院積極推動各項資本建設，97 年度預算及以前年度保留轉入數合計執行率高達 99.22%，績效卓著。

### 3.衡量指標：各機關中程施政目標、計畫與歲出概算規模之配合程度

項目	95 年度	96 年度	97 年度
原訂目標值	5	5	5
達成度(%)	100	100	100
初核結果	●	▲	★
複核結果	●	▲	▲

績效衡量暨達成情形分析：

- (1)衡量標準：排序比對(即策略應有相當之配合及額度超出之情形輕微，正常情況下各機關編製中程施政計畫填列績效指標時應設定其目標值為「5」)
- (2)本院編列中程施政計畫所需經費均在核定額度範圍內，且所列策略計畫與施政目標高度配合，圓滿完成施政計畫。

### 4.衡量指標：各機關概算優先順序表之排序與政策優先性之配合程度

項目	95 年度	96 年度	97 年度
原訂目標值	4	4	4
達成度(%)	100	100	100
初核結果	▲	▲	★
複核結果	▲	▲	▲

績效衡量暨達成情形分析：

- (1)衡量標準：排序比對(a.本項評估係確認優先順序表之填列是否符合政策目標並依優先順序致力達成，並按辦理先期審議作業之三類計畫分別評量。b.如於概算編報時即已填具優先順序表並配合施政重點，且順序在前之計畫經執行結果其執行率亦較高者，其目標值可設定為「4」。
- (2)本院於概算編報時，即已包含基本需求經費且填具優先順序表並配合施政重點，相關計畫執行成效良好，整體執行率亦高達 98.46%。

### (三) 電子化政府績效

#### ■ 績效目標：學術研究與學術交流

##### 1. 衡量指標：推展數位計畫

項目	95 年度	96 年度	97 年度
原訂目標值	12000	45000	45000
達成度(%)	100	100	100
初核結果	<input type="checkbox"/>	★	★
複核結果	<input type="checkbox"/>	★	★

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 衡量標準：統計數據(數位學習系統當年度使用人次數)

(2) 97 年度「故宮 e 學園」網站瀏覽人數共計 45,700 人次，與原訂目標值相較，達成度已超過 100( $45,093/45,000 \times 100 = 101.56$ )，以下謹就本指標相關辦理成果說明如下：

A. 故宮 e 學園參觀人數 45,700 人。

B. 5 月至 9 月 30 日，故宮與新竹市立動物園共同舉辦悠遊式數位博物館-結合生態觀察與動物畫欣賞的情境學習模式，提供觀賞者自然與人文對話的全新體驗。

C. 4 月至 9 月 15 日，於嘉義南院願景館舉辦數位學習展示與應用推廣，結合南院藏品與亞洲茶文化展示與數位學習成果，提供嘉義地區學校一個新的文化體驗。

D. 97 年度獲頒獎項：

a. 參加 97 年度行政院研考會主辦 2008 優良政府出版品獎，榮獲入圍獎，得獎內容：「故宮 e 學園數位學習課程之三一中國繪畫的異想世界」、「天下一人」、「時尚故宮·數位生活」、「故宮文物月刊」、「新視界一郎世寧與清宮西洋風」、「中國書法·圖書文獻」、「透視內幕：國立故宮博物院」。

b. 參加國際博物館協會影視新科技委員會 (AVICOM) 主辦 2008 年國際博物館與文化資產多媒體展示及競賽會議(FI@MP)，榮獲銀牌獎：「追索浙派數位博物館主題網站」。

c. 參加 Horizon Interactive Awards LLC 主辦 2008 Horizon Interactive Award，榮獲銅牌獎：「造書小工坊」。

d. 參加 PromaxIBDA 主辦 2008 Global Promax & BDA Awards，榮獲金獎：「透視內幕：國立故宮博物院」。

e. 參加美國博物館協會 (AAM) 主辦 2008 繆思獎，榮獲銅牌獎：「追索浙派數位博物館主題網站」。

- f.參加公共電視主辦 2008 第三屆國際兒童電視影展，榮獲最佳電視節目獎：「故宮奇航—〈美不勝收〉：帝后生活」。
- g.參加國際博物館協會影視新科技委員會 (AVICOM)主辦 2007 年國際博物館與文化資產多媒體展示及競賽會議 (FI@MP)，榮獲震撼獎：「國寶總動員」3D 動畫影片。
- h.參加國際博物館協會影視新科技委員會 (AVICOM)主辦 2007 年國際博物館與文化資產多媒體展示及競賽會議 (FI@MP)，榮獲網頁藝術大獎：「故宮全球資訊網」。
- i.參加東京動畫影展，榮獲首獎：「國寶總動員」3D 動畫影片。

## 2.衡量指標：故宮全球資訊網瀏覽人數

項目	95 年度	96 年度	97 年度
原訂目標值	1450000	2000000	200
達成度(%)	100	100	100
初核結果	★	★	★
複核結果	★	★	▲

績效衡量暨達成情形分析：

(1)衡量標準：統計數據(上網瀏覽人次)

(2)97 年度本院全球資訊網瀏覽人數約達 200.4 萬人次，新增故宮網站會員數 8,730 位，達成度 100%(200.4/200\*100=100.2)，以下謹就本指標相關辦理成果說明如下：

- A.97 年度瀏覽人數經電腦統計為 195.5 萬人次，係因 12 月份本院部分主機須關閉，以進行維護與更新，故有數日無法統計瀏覽人數數據；但以 1 至 11 月人數統計為 183.5 萬，月均值為 16.7 萬之情況下，本院 97 年度瀏覽人數已超過目標值 200 萬人次以上。
- B.新增故宮網站會員數 8,730 位。
- C.規劃建置完善且隨手可得的故宮 U-Museum 知識網路服務系統：已建置中（正體與簡體）、英、德、日、法、西、韓、俄等語文版全球資訊網，阿拉伯語文版正開發中。
- D.製作主題網頁，如「晉唐書法及歷史輿圖學國際學術研討會」、「受贈寄存展」、「筆有千秋業展」、「巨幅書畫展」、「追索浙派展」、「未來博物館」、「晉唐法書名蹟展」、「華麗彩瓷—乾隆洋彩特展」、「京華歲朝特展」、「揭開金匱—院藏古籍秘檔展」，與「虛擬實境導覽」等完成上線。
- E.«故宮全球資訊網»於 4 月獲得 2007 年國際博物館與文化資產多媒體展示及競賽會議網站類網頁藝術大獎。

### 三、策略績效目標相關計畫活動之成本

單位：千元

策略績效目標	相關計畫活動	95 年度		96 年度		97 年度	
		預算數	年度預算執行進度 (100%)	預算數	年度預算執行進度 (100%)	預算數	年度預算執行進度 (100%)

### 肆、未達目標項目檢討

#### 一、績效目標：文物展陳與空間改造

- 衡量指標：增加參觀人數
- 原訂目標值：280
- 達成度差異值：19.85
- 未達成原因分析暨因應策略：

#### 1.未達成原因:

- (1)依觀光局統計數字顯示，97 年來台觀光客較 96 年成長 3.5%，增加 129,124 人；來台日客下降 7%，減少人數 79,689 人；港澳成長 26%，增加 127,230 人。
- (2)本院 97 年參觀總人數為 2,244,284 人，雖較 96 年減少，然外籍人數佔總參觀人數的 36%，較 96 年的 21%增加 15%，人數則從 566,696 人增加至 801,657 人。
- (3)全台日籍觀光客負成長 7%，本院日籍客人則佔總外籍遊客的 44%，人數為 355,194 人。
- (4)97 年 7 月起開放陸客觀光，因尚未大三通，且因團進團出及大陸方面開放赴台觀光城市不足，參觀人數未如預期。
- (5)97 年下半年遭逢全球金融海嘯及經濟風暴，一般民眾與外籍人士非必要性支出銳減，連帶影響觀光市場。

#### 2.因應對策：

- (1)推出各項創意活動，創造消費看展附加免費增值服務，以吸引各行業與不同年齡層遊客來院參加。
- (2)策劃大型及兩岸聯展，創造開創性兩岸文化交流以吸引觀光客。
- (3)提升服務觀眾軟硬體設施與人性化服務，使遊客再度參觀故宮之意願提高。
- (4)自 97 年 11 月起，於每周六延長開放時段內，辦理「故宮週末夜」表演藝術活動，提供年輕人展現自我之舞台與機會，以展現故宮親民近民的形象與社會責任。

## 二、績效目標：節約政府支出，合理分配資源

- 衡量指標：各機關當年度經常門預算與決算賸餘百分比
- 原訂目標值：2
- 達成度差異值：20
- 未達成原因分析暨因應策略：

「各機關當年度經常門預算與決算賸餘百分比」項目，因預算規模逐年緊縮餘裕空間減少，本院公共使用空間擴大及電費等原物料上漲，至執行成果未如預期，然本院各預算執行單位均秉持「當用則用，當省則省」「以有限資源，達成最大效益」原則執行經費，並進行多項經費支用改進辦法擷節支出，成效尚無法彰顯，嗣後將注意改進。

## 伍、推動成果具體事蹟

### 一、專業化

#### (一)加強文物典藏與維護，辦理文物總清點

##### 1、辦理文物總清點

- (1)聘請不同領域人士擔任清點委員，以昭公信。
- (2)97 年度於十月開始進行盤點器物、書畫兩類文物，每週各半個工作天。
- (3)以 78~ 80 年在台第二次大清點清冊為依據。
- (4)預計 98 年度以後之盤點工作，每週各盤點器物及書畫類文物各 2 個半天；然本院邀請盤點委員監督文物點驗工作，每年至少需新台幣 200 萬元經費，尚有待籌措。

##### 2、強化文物安全維護管理系統

- (1)通信器材及無線電對講機汰換更新及建置通訊網。
- (2)建置巡更巡邏系統，強化安全預警功能。
- (3)完成行政大樓及文獻大樓閉路監視系統汰換；完成全院 CCTV 監控系統數位化。
- (4)完成控制中心監控台設備汰換及線路重整。
- (5)進行正館山洞文物庫房閉路監視系統汰換及影像入侵監測系統建置。

##### 3、文物的定期檢視與修護

- (1)定期檢視本院收藏器物、書畫、圖書文獻保存狀況檢視及進行文物材質科學研析與修護。
- (2)進行藏品總登錄與點檢，舊藏文物登錄資料維護及新增文物登錄作業，並進行不定時抽點文物。

##### 4.繼續辦理事物庫房改箱為櫃計畫

- (1)為維護文物安全及提供完善的保存環境，器物處自 93 年起辦理庫房改箱為櫃計畫，目前已完成文具庫、漆器庫、玉器庫上櫃。

- (2)銅器庫於 97 年底完成櫃體製作，文物開始上櫃，98 年至 100 年，將分階段性完成困難度最高的珍玩庫改箱為櫃計畫；101 年以後，再繼續完成瓷器庫的上櫃。
- (3)規劃佈建文物典藏及展覽空間溫溼度網路監測系統。初期建置本院 U-Museum Card 系統，及佈建文物典藏及展覽空間溫濕度自動監控系統。
- (二)籌辦大型展覽，宣揚文化，提供民眾高品質的文化饗宴：本院典藏八千年的華夏文物，依節氣、時令持續推出並籌辦各種展覽，以弘揚固有文化。
  - 1.「華麗彩瓷－乾隆洋彩特展」（97/10/05-98/08/15）
  - 2.「晉唐法書名蹟展」（97/10/10-97/11/20）
  - 3.「法象風規-彭楷棟先生遺贈文物特展」(97.12.31~)
- (三)提升專業研究水準，加強學術研究與學術交流：
  - 1、配合上述大展均將召開國際學術研討會，加強與學術交流。
  - 2、鼓勵同仁結合本院典藏進行研究，提昇專業研究水準，累積學術成果。
  - 3、鼓勵研究同仁配合院藏品與展覽申請國科會學術專題研究計畫，利用國科會的經費協助收集研究資料。
  - 4、為提昇學術研究水準，本院廣邀國內、外學者專家，舉辦研討會、學術演講或進行交流合作等學術活動，以增進學術風氣、拓展研究領域。
  - 5、尋求與國內外有關器物、畫畫、圖書文獻等典藏單位之相互合作，並多方舉辦座談，交換工作經驗，以增進典藏、編目、推廣、研究等方面之成果。

## 二、文化產業化：

### (一)打造典藏新活力，創造故宮新價值

積極籌設「文化創意產業育成中心」，近年來世界各國文化創意產業蓬勃發展，文化藝術已成為現代社會最珍貴的資產，故宮的典藏正是臺灣文化創意產業豐厚的資本，善用這豐富的文化遺產，積極籌設「文化創意產業育成中心」，以文化滋養與培育國內一流設計人才。

### (二)出版發行

- 1、建立行銷通路：依據「政府出版品管理辦法」及「政府採購法」相關規定，公開遴選績優經銷商，目前已與 28 家經銷商簽約，積極開拓國內外銷售據點。
- 2、透過故宮全球資訊網出版品展示系統，提供本院新書即時資訊，並藉由網路商城之建置及啓用，朝向推動 POD 等電子商務功能發展。
- 3、參加國際書展，以提高本院出版品之國際曝光度。

### (三)建立圖像管理機制

- 1、配合本院展覽進行文物圖像拍攝工作，並汰換老舊底片。
- 2、修正本院圖像管理規定及收費標準表，訂定符合國際市場標準的收費機制，提供院外人士教學、研究、出版及開發衍生性商品之利用，深具教育推廣及經濟效益。

- 3、賡續進行文物圖像之數位檔建置外，並建立符合國際標準的文物詮釋資料建檔及圖文目錄件檢索系統，增加民眾搜尋圖片的便利性，以利衍生商品開發與設計。

#### (四)拓展品牌授權業務

品牌授權業務係本院近年來為推廣文化創意產業所開發新興的業務，藉由授權故宮之註冊商標及數位圖檔，讓廠商發揮創意，創造出令人驚艷之衍生商品，並銷售至全球各地，為故宮打開國際知名度。

#### (五)藏品衍生商品研發行銷

- 1、文物複、仿製品、藝術紀念品委外產製：為提昇本院各項藝術紀念品品質，於 96 年完成委託產製須知及契約修正並奉核定實施，實行至今漸有成效並整合現有廠商資源並掌控新進廠商產品品質。
- 2、文物複、仿製品、藝術紀念品委外經銷。
- 3、「故宮線上精品」網路商城：於 95 年 3 月起委託漢偉資訊股份有限公司正式營運，除提供中、英、日、法、西五種語文商品資訊，並陸續開發新產品上線銷售。
- 4、本院相關新產品系列開發及量產。

#### (六)品牌形象塑造與國際推廣

持續推廣故宮品牌及文物衍生商品新形象，參加各類文物衍生商品暨設計展。

### 三、科技化

#### (一)加強電腦科技運用，積極推展數位化博物館，提升本院教育文化影響力

本院並以「館校合作」研究發展模式，適當整合典藏、研究單位，與教學單位之人力，藉由「數位學習社群網」之平台，以我國豐富的數位典藏素材為基礎，發展華語文教學與文化教育之數位學習內容，以及相關的教學活動。

#### (二)積極投入數位文化發展工作

- 1、典藏維護：將 UNS 科技應用於文物保存維護工作上，達到安全管制預防偵測、即時掌控、即時回應之管理。
- 2、教育推廣：發展情境式文物數位內容及隨手可得資訊服務使用介面，並應用 UNS 科技於文物學習內容之整理、應用，與建置線上展示平台。
- 3、加值應用：推廣 U 化服務應用產品的全球發行，利用 UNS 科技深化產品的研發與管理，整合虛實賣場，提供個人化之加值應用服務。
- 4、建置完善的「U-Museum」知識體

### 四、年輕化

- (一)國立故宮博物院為符合時代潮流，讓故宮年輕化，以及表演藝術愛好者及青年學生團體，利用本院戶外廣場舉辦表演藝術活動，以提昇國內表演藝術品質及民眾藝術素養。活動內容包括音樂、舞蹈、戲劇、民俗技藝、相聲或其他表演藝術等。

(二)自本(97)年11月1日起，每週六下午六時至八時於本院正館一樓戶外平台演出，預期將吸引大量年輕族群來院，為建院83週年的故宮注入新的活力與生命。

## 五、打造故宮為世界級文化觀光機構

### (一)改善交通與增闢停車設施

- 1、故宮正館大門前車道封閉，僅供人行，觀眾可從「天下為公」牌坊入館。
- 2、為節省觀眾爬階梯體力、避免日晒雨淋、減少大型遊覽車排氣污染館內、達成減碳環保，計畫於故宮山下修建電動扶梯通往正館。
- 3、東西兩側車道改採管制分別雙向行車，東側車道改由大型車如遊覽車與公車行駛，觀眾由一樓進入，並於沿正館東側建築邊加設雨蓬，方便觀眾進入。西側因小型車位較多，西側車道改由小型車行駛。中央封閉之車道改為步行區，並兼具接待學生團體的空間，又可達到維護文物的效果。
- 4、籌設大型公共停車場：與台北市政府合作積極爭取 故宮對面已閒置的衛勤學校(原國防管理學校)校地，盼國防部國安局能將該地撥給故宮使用，部分及地下可建置大型停車場，地面規劃為民眾休憩庭園，庭園中興建「文化創意產業育成中心」展覽館創意作品，休閒設施。此中心未來將與世界各地文化創意設計連接，培育國內文化創意產業設計人才，並可與目前台北市政府都市發展局所推動的「瑰寶大道」計畫結合，將士林官邸—東吳大學—故宮連接成外雙溪—大型觀光文化景點。

### (二)改善展廳環境與增強展覽內容

- 1、本院目前器物常設展是以歷史發展為主軸，觀眾不易瞭解，將回歸到以材質分類，在同一材質中，再按照時代發展來呈現。目前已成正館三樓的規劃，打算將305室(目前的古典文明商周部份)改為銅器陳列室，將303, 307, 300(目前文明曙光、秦漢、原來如此)規劃成連續性的分單元的玉器陳列室。即是自新石器時代、商周、秦漢、唐、宋、元、明、清等依朝代陳列。
- 2、為改善展廳迴音干擾，目前採用子母機語音導覽、鋪設地毯等方法改善，未來將裝置隔音設施，以提升參觀品質。
- 3、增加展覽空間，本院105、107展廳原為特展陳列室，有特展則開放，無特展則關閉；目前已著手規劃為清末民初現代書畫展區，於98年元旦開展，使本院書畫展覽更為完整。
- 4、積極推動世界級博物館交流合作，引進世界一流展覽，提升台灣的藝文活動，拓展民眾文化視野，目前正進行與浙江博物館、北京故宮博物院接洽，商議該館名蹟書畫來本院展出。
- 5、積極進行與亞洲國家博物館及世界其他國家典藏亞洲文物的博物館交流合作，協助南部院區做好展覽規劃。目前透過日本讀賣新聞接洽國立東京博物館日本文物珍藏來嘉義展出，作為南院開幕首展之可能。

## 六、南部亞洲文化園區籌建

### (一)整體園區景觀建置

依據故宮南部院區建館使命與遠景，進行園區整體景觀規劃及建置，使故宮南部院區除國際級之博物館外，亦搭配國際級之園區景觀及服務設施。

### (二)博物館工程新建

以亞洲文化藝術為定位，延伸並加強本院典藏、研究、展覽、教育等功能，建設一指標性博物館建築，以帶動台灣中南部文化及社會經濟發展，為台灣創造另一國際級產業文化觀光景點。

### (三)展示工程建置

以適當的展現方式，呈顯亞洲藝術文化；以永續經營的角度規劃展品與空間的適度結合；運用高度互動化及創新的展示型態，讓社會大眾接觸及了解亞洲不同地區藝術的多元面向。

## 七、完成故宮晶華 BOT 案，提供完善餐飲服務

(一)本院典藏豐富是世界著名博物館之一，也是來台觀光的第一景點。近十年來參觀遊客平均每年多達 270 萬人次，為因應國內外遊客餐飲需求，本院員工消費合作社乃於民國 63 年興建上林賦餐廳，時隔 20 餘年後，已顯空間狹隘、設備老舊，不足以應付遊客需求。為提供更完善的餐飲品質及服務場所，爰引「促進民間參與公共建設法」和相關法令，引進民間之經驗、資金及專業，辦理民間參與開發經營作業。

(二)本案於 94 年 12 月 12 日依據採購法公開招標，由晶華國際酒店股份有限公司得標簽約取得經營權，95 年 1 月開始動工至 97 年 5 月完工啟用，並於 97 年 6 月正式對外開放營運，提供國內外遊客高品質用餐環境。

## 陸、績效總評

一、績效燈號表（「★」表示綠燈；「▲」表示黃燈；「●」表示紅燈；「□」表示白燈。「初核」表示部會自行評估結果；「複核」表示行政院評估結果。）

### (一) 業務構面

策略績效目標		項次	衡量指標	初核	複核
一	文物展陳與空間改造	1	改善院區交通及改造展示空間	★	▲
		2	故宮南部院區	★	□
		3	增加展覽內容、場次與多元化	★	▲
		4	增加參觀人數	▲	▲
二	學術研究與學術交流	1	提升專業研究水準	★	★
		2	舉辦學術研討會、文物研習會及專題演講	★	★

三	落實博物館教育推廣	1	改善導覽系統（導覽人員定時導覽、學生及團體參觀教學、語音導覽等）	★	★
		2	推廣博物館教育(種子教師培訓及各項研習會)	★	★
		3	文化教育效益	★	★
		4	舉辦教育推廣活動	★	★
四	健全全球化出版授權並加強行銷	1	提高本院出版品之流通範圍及銷售率	★	★
		2	建立電子進、銷、存管理系統	★	★
		3	提高本院文物圖像授權業務	★	★
		4	提高本院之紀念品流通範圍及銷售率	★	★
五	加強文物典藏與維護	1	文物預防性保存	★	★
		2	文物善後性修護	★	★
		3	安全系統改善情形	★	★
		4	文物清點情形	★	★

(二) 內部管理構面

策略績效目標		項次	衡量指標	初核	複核
一	合理調整機關員額，建立活力政府	1	績效管理制度	★	★
		2	員工心理健康協助機制	★	★
		3	機關年度各類預算員額控管百分比	★	▲
		4	提報公務人員各項考試職缺比例	★	★
		5	機關超額人力控管情形－依規定應出缺不補（含應精簡員額）之員額	★	▲
		6	依法足額進用身心障礙人員及原住民人數	★	★
		7	終身學習	★	★
		8	各主管機關於人事局人事資料考核系統抽查員工待遇資料正確率，貫徹依法支給待遇。	★	★
二	節約政府支出，合理分配資源	1	各機關當年度經常門預算與決算賸餘百分比	▲	▲
		2	各機關年度資本門預算執行率	★	▲

		3	各機關中程施政目標、計畫與歲出概算規模之配合程度	★	▲
		4	各機關概算優先順序表之排序與政策優先性之配合程度	★	▲
三	電子化政府	1	推展數位計畫	★	★
		2	故宮全球資訊網瀏覽人數	★	▲

## 二、績效燈號統計

構面	年度	95		96		97		
	燈號	項數	比例(%)	項數	比例(%)	項數	比例(%)	
業務構面	綠燈	初核	16	88.89	18	100.00	17	94.44
		複核	14	77.78	13	72.22	14	77.78
	黃燈	初核	1	5.56	0	0.00	1	5.56
		複核	3	16.67	5	27.78	3	16.67
	紅燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	1	5.56	0	0.00	0	0.00
	白燈	初核	1	5.56	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00	1	5.56
	小計	初核	18	100	18	100	18	100
		複核	18	100	18	100	18	100
內部管理構面	綠燈	初核	11	84.62	13	92.86	13	92.86
		複核	4	30.77	9	64.29	7	50.00
	黃燈	初核	1	7.69	1	7.14	1	7.14
		複核	3	23.08	4	28.57	7	50.00
	紅燈	初核	1	7.69	0	0.00	0	0.00
		複核	4	30.77	1	7.14	0	0.00
	白燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	2	15.38	0	0.00	0	0.00
	小計	初核	13	100	14	100	14	100
		複核	13	100	14	100	14	100
整體	綠燈	初核	27	87.10	31	96.88	30	93.75
		複核	18	58.06	22	68.75	21	65.63
	黃燈	初核	2	6.45	1	3.13	2	6.25
		複核	6	19.35	9	28.13	10	31.25
	紅燈	初核	1	3.23	0	0.00	0	0.00
		複核	5	16.13	1	3.13	0	0.00

白燈	初核	1	3.23	0	0.00	0	0.00
	複核	2	6.45	0	0.00	1	3.13
小計	初核	31	100	32	100	32	100
	複核	31	100	32	100	32	100

### 三、績效燈號綜合分析

#### (一) 本年度與前年度比較分析

(1)本院 97 年度總計 32 項衡量指標，初核結果 30 項綠燈，佔 32 項衡量指標之 93.75%，黃燈方面，計有 2 項，佔衡量指標總數之 6.25%，各項均已達原訂目標，較 96 年度未達 3 項(5.4%)情形改善；另業務構面績效有 17 項超越原訂目標值，達成度達 94.44%，結果面績效顯著。

(2)97 年度未達原訂衡量指標項目共計 2 項：

A. 「增加參觀人數」，本指標 97 年目標值 280 萬，實際達成情形為 224 萬，略呈落後；惟該目標值與 96 年相較，增加達 12.5%，年度目標極具挑戰性，另因 97 年下半年遭逢全球金融海嘯及經濟風暴，一般民眾與外籍人士非必要性支出銳減，連帶影響觀光市場。

B. 「各機關當年度經常門預算與決算賸餘百分比」，97 年度實際賸餘百分比 1.6%，較目標值 2%落後，主要原因係預算規模逐年緊縮餘裕空間減少，本院公共使用空間擴大及電費等原物料上漲，至執行成果未如預期，然本院各預算執行單位均秉持「當用則用，當省則省」「以有限資源，達成最大效益」原則執行經費，並進行多項經費支用改進辦法擲節支出，成效尚無法彰顯，嗣後將注意改進。

### 柒、(一)、前年度行政院複核綜合意見辦理情形

#### 一、文物展陳與空間改造方面：

(一)故宮每年參觀人數超過 200 萬人，兩岸開放觀光後參觀人數必然增加，故宮為未雨綢繆，做好萬全準備，除加強人員服務外，並著手規劃人車分道的交通動線，以解決目前人車爭道、險象環生的窘境。其改善設施如下：

- 1.故宮正館大門前車道封閉，僅供人行，觀眾可從「天下為公」牌坊入館。
- 2.為節省觀眾爬階梯體力、避免日晒雨淋、減少大型遊覽車排氣汙染館內、達成減碳環保，計畫於故宮山下修建電動扶梯通往正館。
- 3.東西兩側車道改採管制分別雙向行車，東側車道改由大型車如遊覽車與公車行駛，觀眾由一樓進入，並於沿正館東側建築邊加設雨蓬，方便觀眾進入。西側因小型車位較多，西側車道改由小型車行駛。中央封閉之車道改為步行區，並兼具接待學生團體的空間，又可達到維護文物的效果。
- 4.籌設大型公共停車場：與台北市政府合作積極爭取 故宮對面已閒置的衛勤學校(原國防管理學校)校地，盼國防部國安局能將該地撥給故宮使用，部分

及地下可建置大型停車場，地面規劃為民眾休憩庭園，庭園中興建「文化創意產業育成中心」展覽館創意作品，休閒設施。此中心未來將與世界各地文化創意設計連接，培育國內文化創意產業設計人才，並可與目前台北市政府都市發展局所推動的「瑰寶大道」計畫結合，將士林官邸－東吳大學－故宮連接成外雙溪一大型觀光文化景點。

(二)本院為落實服務訓練及提升服務品質，97 年度辦理事項如下：

1、加強禮儀訓練：

(1)97 年 7 月 11 日至 15 日辦理「服務禮儀面面觀」三梯次，共計 330 位本院一線服務人員及一般同仁參與。

(2)10 月份辦理「電話禮儀」教育訓練。

(3)11 月份辦理一線服務人員禮儀實務座談。

2、全面更新展場服務人員制服，並於 97 年 10 月份完成。

3、增加公共空間（正館 B1 及 1 樓大廳）走動式服務，主動詢問觀眾需要，積極協助解決觀眾問題。

4、提升志工服務品質：規劃志工訓練課程，含初階故宮文物培訓及進階服務實習課程，自 97 年 8 月 16 日起至 11 月 8 日止，共計實習 5 次，培訓 24 堂。

5、協助觀光局導遊人員訓練，深化國家文化旅遊精緻度，97 年度共計約培訓 2700 人次之導遊人員。

6、設置觀眾意見回收箱：本院為提昇對觀眾之服務，設置觀眾意見回收箱，對於觀眾於參觀中所提之建議、抱怨或疑問等問題，都會立刻做一處理與回覆，並作為本院改進之依據。

7、觀眾所提各興革及意見除交各相關單位盡速具體而有效處理外，本院每二週由院長主持之院會，亦會提出討論，以督促全體一級主管重視觀眾反應意見。

8、每月舉行提升整體服務品質專案管考會議，由副院長主持，各相關單位一級主管及承辦人員參與，主動發現並改善各項服務品質與院區設施。

9、辦理觀眾滿意度調查，內容包含：交通便利性、院區標示及設施評價、展覽規劃評價、展場服務人員、導覽服務、故宮網站評價、對本院文化教育效能評估等，在研究期間內，進行現場參觀民眾面對面隨機抽樣訪問調查。

(三)南部院區籌建進度落後，主要係因國際建築顧問提送設計方案大幅超出原定預算，經本院催告拒不修正，徒以不實理由卸除修改義務，嚴重影響博物館工程進度，致工程無法進行，情節重大，為避免建築顧問不當履約行為及履約爭議影響進度、博物館區建築規劃設計、博物館區建築細部設計及監造及館區工程，本院已於 97 年 11 月 28 日終止與 APA 契約，並辦理後續招標作業。另，景觀規劃廠商(MLA)洛德公司，違反政府採購法轉包，本院已於 97 年 3 月 19

依法終止其契約，針對後續招標事宜，計畫將規劃設計與細設監造併案招標，其相關後續採購策略，目前正由專案管理處理中。

二、學術研究與學術交流方面：本院爲了提昇專業研究水準，定期舉辦學術研討會與演講，並邀請國內外學者發表論文，加強教育推廣及公共服務空間。

三、落實博物館教育推廣方面：本院 97 年度爲落實博物館教育推廣，除以語音導覽系統之擴大使用補足觀眾導覽需求、並持續辦理各種教育推廣活動，更推出各項創新便民與福助弱勢措施：

(一)個人語音導覽機之使用，97 年度爲 95,652 人；團體語音導覽機之使用爲 1,084,822 人，整體使用率較 96 年大幅成長，服務人數突破 110 萬人。在導覽租借服務的評價方面，無論是個人觀眾對故宮提供的語音導覽租借服務或團體觀眾對於團體使用子母機導覽設施的好評都超過八成四，滿意度各達 84.9%及 93.8%。在語音導覽內容的評價方面，參加團體導覽觀眾近九成對於導覽人員解說內容表示好評（88.0%），個人導覽觀眾滿意度亦達七成六（76.1%）。

(二)本院爲促進兒童對院藏文物之認識與興趣，並提昇兒童生活美感經驗，特設置兒童學藝中心，此係本院首次爲兒童觀眾特別建置展示、活動空間，以照顧兒童觀眾的參觀需求。本（97）年度自 5 月 18 日開館營運至 12 月 31 日，共計 78,060 參觀人次。另配合「印象—畢沙羅特展」，舉辦「印象小畫室」親子活動；配合「華麗彩瓷—乾隆洋彩特展」，舉辦「瓷磚彩繪」活動；配合「晉唐法書名蹟特展」，推出「墨舞飛揚親子律動」活動。以上 97 年親子活動共計舉辦 14 梯次，服務 351 人次。

(三)爲持續擴大爲民服務，將更多的弱勢團體納入本院推廣服務範圍，自 97 年 11 月 20 日起，本院開辦視障團體參觀活動業務。本活動內容，是提供本處精製複製銅器及陶器，假創意工坊場地，由志工協助導引說明，讓視障者聽取文物知識，並用雙手體驗觸摸文物造型及質感之美，每 2 位視障人士，由 1 位解說志工專職帶領，進行解說及導引。

(四)爲加強對偏遠地區學校、外籍勞工、新移民、育幼院、養老院、低收入戶、特殊藝術團體等族群之服務，本院特別利用週六夜間開放時間邀請前述團體參觀故宮。

(五)藉由資訊、通訊與多媒體技術，使一般大眾可以在多種場合，以各種不同的存取方式學習故宮的相關知識，不因時、地、物限制；另一方面，也使教育工作者在推行館校合作教學時，能夠較輕易的取得故宮所編輯的數位教學資源。

(六)本院以「館校合作」研究發展模式，適當整合典藏、研究單位，與教學單位之人力，藉由「數位學習社群網」之平台，發展華語文教學與文化教育之數位學習內容。

(七)本院已爭取到 UNS 計畫，將應用 U 化科技提昇博物館整體服務品質，將 UNS 科技應用典藏維護、教育推廣、加值應用各方面，建置完善的「U-Museum」知識體。

(八)爲了較不方便前往本院參觀的民眾，本院巧妙地將中華文化與現代科技相結合，推出了『故宮 e 學園』(NPM e-Learning)線上故宮文物數位學習服務。

四、健全全球化出版授權並加強行銷方面：本院出版之種類與內容採分眾行銷策略以滿足各讀者群所需，在編輯方面，本院編輯團隊以學有專精之藝術史及博物館學者爲主，並引進民間專業美術設計專才，增加出版品活潑性、趣味性及普及性；出版的方式也朝多元發展，並提高與各經銷點出貨效率及簡化提貨及結帳流程。目前正結合國內外知名出版商實務經驗，提昇美編設計、印刷品質，以符合國際標準爲目標。另因應數位出版趨勢，提供電子檔、POD 等形式之出版品，並開辦故宮網路書店，期能拓展全球市場。

五、加強文物典藏與維護方面：

(一)爲提升本院文物清點成效，本年度已會同資訊中心完成庫房系統隨機抽點功能擴充，以配合不定期抽點、文物盤點，達到院藏文物全面清點之目標。

(二)不同的文物材質各有其適宜的溫濕度範圍，不當的溫濕度或變化過劇將導致文物加速劣化；惟文物劣化的狀況難以作客觀的衡量，因此本院目前以溫濕度監控達成率做爲文物保存維護良善與否之客觀指標。爲善盡保存維護國寶之重責，本院今後將力求文物所在之微環境處於標準狀態之中，其中包括溫濕度之準確性、提升監測效率及強化異常通報機制。

六、人力面向方面：因本院機關服務性質居多，業務偏重勞務面向。在 97 年度工友爲 101 人、職員 294 人，技工工友與職員人數已改善爲 1：3。另亦積極推動志工參與公共服務，說明如次：

(一)建立吸引公教志工參與志願服務之誘因機制情形

1、本院志工業務概況及團隊組織功能：本院訂定「義務服務人員實施要點」，成立國立故宮博物院義務服務協會，招募志工及培訓，現計有志工 339 名。

2、誘因機制

(1)爲提昇志工之學養，定期舉辦培訓課程以及不定期舉辦館際觀摩及參觀活動，推行志工訓練，充實志工專業知識。

(2)本院開辦的 10 餘種知性的、文藝的、技能的社團，也提供給每一位志工同仁參與，提昇志工內在成長。

(3)爲鼓勵志工士氣並獎勵績優人員，本院設有義務服務協會，並有健全的福利制度及獎勵辦法，並頒發榮譽狀。

(4)本院設有意見反映箱，志工有任何意見得隨時反映，反映之意見，本院均予妥適處理。

(二)本院積極運用志工支援各項活動，不但節省政府開支，提昇服務品質、擴大服務層面，也為社會教育注入一股生生不息的力量，更是本院不可一日或缺的生力軍。

#### 七、經費面向方面：

(一)本院本摺節節約原則，並覈實審核各項經費支出，97 年度經常門原預算 6 億 0,548 萬 8,000 元，預算調整流用 22 萬 5,285 元至資本門，執行結果決算數 5 億 9,557 萬 0,532 元，結餘 113 萬 2,117 元；執行率高達 98.40%。

(二)在預算編列皆為負成長下，未達賸餘之目標值，本院積極檢討如下：

- 1.成立節約能源推動小組，訂立「故宮博物院有關節約能源之工作事項及標準作業程序」。
- 2.依據行政機關貫徹十項革新要求實施要點，訂立「摺節支出辦法」。
- 3.辦理週末夜延長至夜間 8 時 30 分服務遊客，反應非常良好，但增加經常門水電費支出，致結餘數減少。

#### (二)、連續二年受評為紅燈或白燈之辦理情形

績效目標：節約政府支出，合理分配資源

(1)衡量指標：各機關年度資本門預算執行率

辦理情形：

- 1、妥善分配有限資源，落實預算執行：檢討各項計畫之成本效益，落實計畫與預算密切結合，促使有限財源妥適分配並有效運用。
- 2、落實預算執行考核作業：按月彙整各單位「計畫預算執行績效分析表」，並針對預算執行落後之單位促請研擬具體改善措施，以提升施政績效。
- 3、97 年度積極推動各項資本建設合計執行率高達 99.23%。

#### 捌、行政院評估綜合意見

一、文物展陳與空間改造方面：改善院區交通及改造展示空間部分，改善院區交通似應包括參訪觀眾對故宮周邊交通便利性及院區內道路安全性的看法，而民意調查顯示參訪觀眾對故宮周邊交通便利性，僅有 63.8%表示便利；對院區內道路安全性的看法，有 82.3%表示滿意；另對展場空間規劃的評價，有 81.7%的參訪觀眾表示滿意。綜觀本項衡量目標雖具挑戰性，惟 97 年度並未達成原訂目標值，建議針對院內外交通及展場空間的改善等均應再加強，以提升參訪品質；此外，故宮施政績效與表列衡量指標息息相關，宜請改善，例如空間改造應與文物展陳分列；另建議依博物館之功能分列，增加行銷、建築、管理業務；另正館大廳重新啓用後，各項文物展陳，呈現多元與豐富面貌，惟在舉辦大型特展時，因參觀人數眾多，未加強疏導，空間常造成紛亂與壅塞，建議加強改善。有關故宮南部院區部分，97 年度簽約案 2 件達成其年度目標 1 件簽約案，惟年累計實際進度落後

34.28%，因有部分工程終止契約涉訟及後續再招標等問題，影響整體工程進度與品質，致整體施政績效未明。另因政策面因素考量，本計畫須重新修訂，建請該院將修訂後計畫儘速報院。同時，故宮南院之定位，亦請早日定案，以避免引起爭議。增加展覽內容、場次與多元化部分，展覽內容豐富性及陳列室展示方式，97 年度參訪觀眾的滿意度分別為 88.5%及 80.9%，惟均低於 96 年度(分別為 89.4%及 84.6%)；另對於展覽內容說明(滿意度為 70.6%)，特別是日韓觀眾滿意度相對較低，應該再加強服務，以提升整體滿意度。增加參觀人數部分，97 年度參觀總人數為 224 萬人次，未達目標值，亦較 96 年度減少。

- 二、學術研究與學術交流方面：文章發表及論文達成度超出原訂目標值，值得肯定，請繼續鼓勵同仁發揮學術研究專長，貢獻研究成果。有關學術研究及交流，97 年度舉辦學術研討會、專題演講、冬夏令文物研習共計 169 場，超過原訂目標值，有助提升專業研究水準，建議未來加強與世界知名展館文物交流，讓國人有機會觀賞各國文化寶藏。
- 三、落實博物館教育推廣方面：各衡量指標均遠超過目標值，展現其良好年度績效，惟日後應檢討目標值設定是否合理。有關改善導覽系統，無論語音導覽或團體導覽，參觀民眾的需求熱烈，惟在展覽廳有迴音干擾問題，請積極改善，提升參觀品質。有關教育推廣活動，97 年於多個縣市舉辦複製文物巡迴，讓外縣市民眾能親近故宮之美，請繼續辦理，輪流於本島及外島縣市舉辦巡迴展覽。此外，建議該院宜重新思考，自定評估架構與標準，以彰顯本項績效的教育意義，有效落實博物館教育推廣功能。
- 四、健全全球化出版授權並加強行銷方面：有關提高出版品之流通範圍及銷售率部分，97 年度出版品銷售總冊數為 11 萬 4,049 冊，已達原訂目標，建議加強出版之趣味性及普及性，並提升美編設計及印刷品質，期能開拓國際市場。有關紀念品銷售部分，97 年度紀念品銷售實際營收為 1 億 4,687 萬 7,518 元，已達原訂目標，亦較前 2 年成長。建議除了故宮院區及現有其他幾個經銷據點外，請考慮在全省各縣市著名觀光景點增設據點，以滿足遊客的購買需求。
- 五、加強文物典藏與維護方面：有關文物預防性保存部分，歷年皆以相對濕度之控制為目標值，建請研議以文物老舊或劣化情形相關專業數據為衡量標準，以更精確掌握文物之預防性保存。有關文物清點部分，97 年度達原訂目標，其中不定期抽點共計 1,914 件，較 96 年度 1,655 件增加，建請定期及隨機方式抽點併行，以提升清點成效。
- 六、電子化政府面向方面：衡量指標已達目標值，惟推展數位計畫以網站瀏覽人數為唯一衡量指標，無法完整顯示推展數位計畫成果，建議未來增加或研究其他衡量指標。另全球資訊網瀏覽人數 97 年度(195 萬 5,000 人次)未達目標值，且低於 96 年度(超過 237 萬人次)，宜再努力提升。
- 七、人力面向方面：該院於推動年度各類預算員額控管項目人力呈現正成長，宜落實員額管理。

八、在經費面向方面，經常門預算賸餘率未達原訂目標值，請加強擰節經常支出；另資本門預算執行率未達原訂目標值，請加強執行資本門預算。97 年度編報中程施政計畫經費總數仍超出行政院原核定之中程歲出概算額度，鑒於近年來政府財政仍屬拮据，嗣後於編報中程施政計畫時，仍宜請配合中程歲出概算規模，並本零基預算精神核實編列。