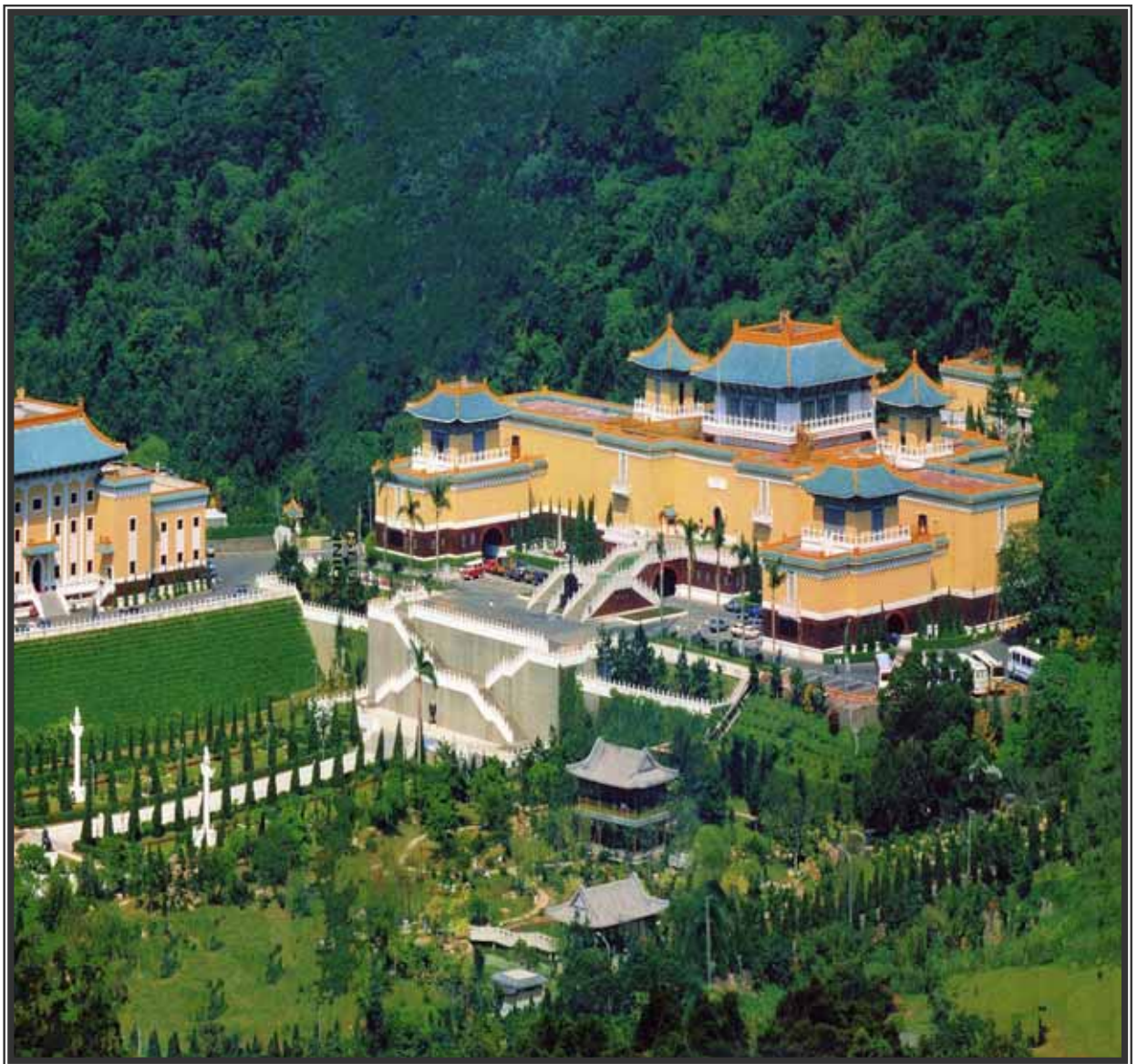




國立故宮博物院
NATIONAL PALACE MUSEUM

九十三年度提升服務品質 績效報告



九十四年三月

目錄

壹、基本資料與組織圖.....	2
貳、為民服務現況簡介.....	4
參、提升為民服務品質績效.....	15
一、基本評審項目	
二、個別評審項目	
肆、未來努力方向.....	38
伍、附錄.....	42

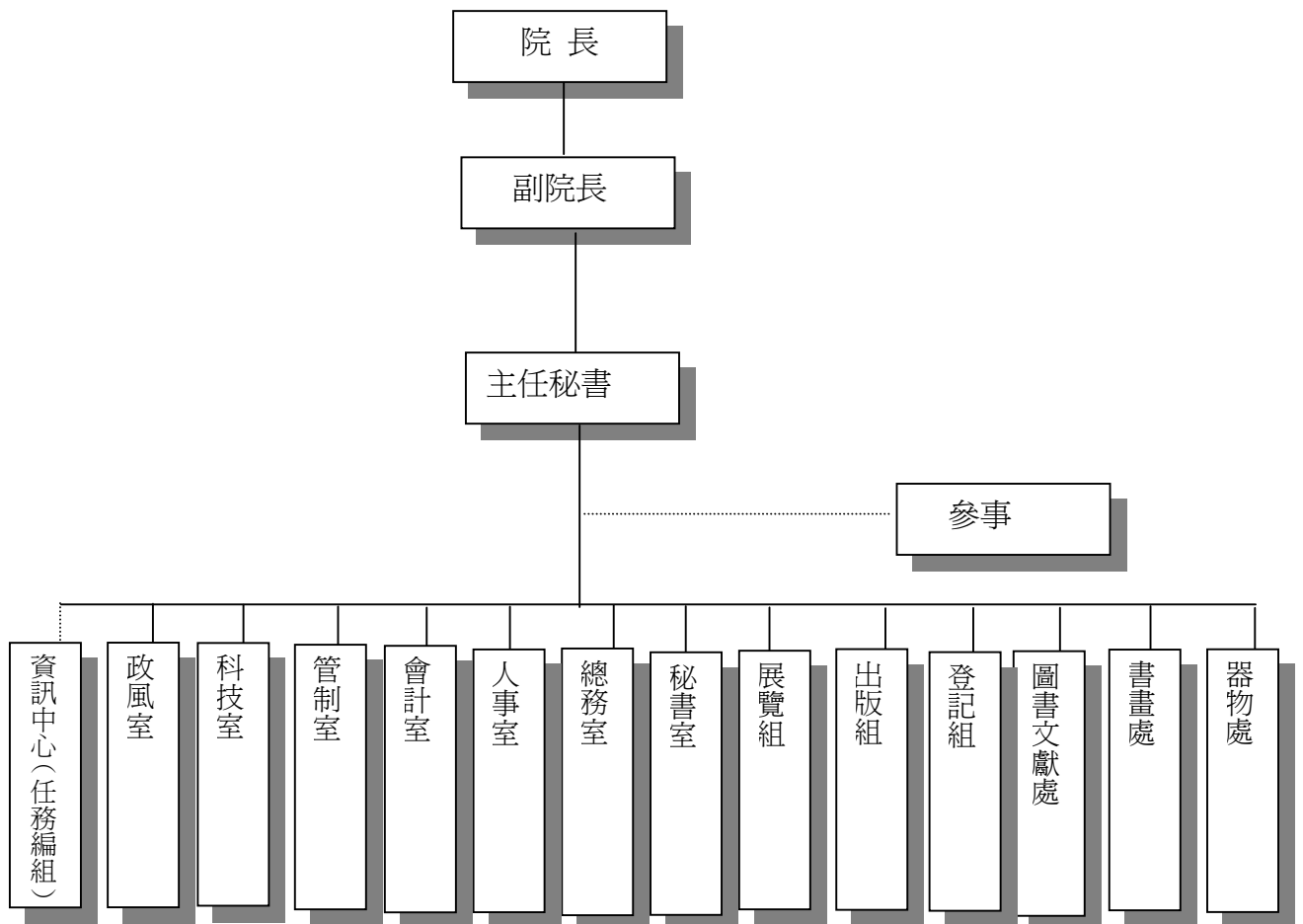
行政院服務品質獎【整體服務績效類】參獎機關權重分配表

參獎機關	國立故宮博物院		
參獎項別	☒ 服務品質整體獎 ☐ 服務品質特別獎（ 類）		
評審項目	權重範圍	機關自訂權重	備註
基本評審項目	1 5－2 5	15	
落實品質研發	1 5－2 5	25	
便捷服務程序	1 5－2 5	20	
重視民情輿情	1 5－2 5	15	
善用社會資源	1 5－2 5	25	
注意事項： 1. 機關未自訂權重者，以「行政院評審小組」研商議定之權重為基準。 2. 機關自訂權重應於權重範圍內調整，單項權重不得為 0，且總和以 100 為限。			

壹、基本資料與組織圖

機關名稱	國立故宮博物院	首長	石守謙	職稱	院長			
員額	編制人員：296 人 約聘雇人員：7 人 共計：303 人							
總預算	1, 083, 821 千元							
聯絡人	張文進	職稱	雇員					
電話	28812021*225	傳真	28821440					
機關地址	110 台北市士林區至善路二段 221 號							
機關網址	http://www.npm.gov.tw							
E-mail 位址	Service@npm.gov.tw							
參加評獎項別 (請擇一參獎)	整體獎 (V) 服務品質獎 個別獎 () 落實品質研發獎 () 便捷服務程序獎 () 重視民情輿情獎 () 善用社會資源獎							

國立故宮博物院組織系統圖



貳、為民服務業務現況簡介

國立故宮博物院典藏了超過六十五萬件的中華瑰寶，這些先民代代相傳的珍寶，正是最珍貴的文化、歷史與藝術教育的素材。作為兼負展覽、教育、維護等重任，故宮除積極開發精緻文化環境，以營造世界第一流博物館為目標外，更以「全民的博物館」為期許，近年來故宮積極投入數位文化的發展，推廣故宮數位化成果，使博物館提供的知識與教育功能跨越地區限制，讓不易到達博物館的訪客，可分享博物館資源，在教學運用上，讓學教校師進而參與故宮文物教育推廣工作，達到降低數位落差的目標；另一方面，本院正館係於民國 53 年 8 月興建完成，分別經過 56 年及 59 年改建而至如今之規模，現有陳列室面積僅有 4,573 坪，相對於本院收藏共有 65 萬 4 千 5 百餘件之多，其展陳空間呈現嚴重不足的現象，其次，內部參觀之主動線與展覽空間混雜，宛如迷宮一般，加上近年來全球地震頻仍，基於安全典藏文明珍寶之職責暨增加展覽教育空間，進而提高對參觀民眾之服務品質，本院自 93 年起正式啟動正館整建工程，以提升現有空間及硬體設備的水準，然作為台灣重要藝文觀光景點，閉館施工，將為台灣觀光事業造成衝擊，因此我們採行一邊施工，一邊開館之方式，在工程施作期間，對於參觀民眾一定會造成相當的不便，但為了長遠的願景，故宮同仁以提供更好的服務品質，與民眾共同度過這段改善期。茲將本院為民服務業務簡述如下：

一、開放時間

為提供國內外民眾參觀，本院各展覽單元為**三百六十五天**全年開放服務（強烈颱風或地震無法上班除外）。93 年參觀人次共計 **1,544,755** 人次。



二、導覽服務

由於故宮展品多涉及專業知識，相較一般展覽而言，民眾對於導覽解說的需求較為殷切，且導覽解說服務的水準亦可能影響民眾參觀品質，故為提升服務品質的重點，依 93 年觀眾意見調查，遊客對於故宮導覽服務評價，平均滿意度為 97.55 %，經進一步調查結果，遊客偏好人員導覽方式，為應此需求本院提供中、英文定時導覽服務，相關服務及成效如下：



- (一) 中文定時導覽及文物特展專題導覽：每日免費提供上下午各一場中文定時導覽，以及每日上下午各一場文物專題導覽，93 年度全年提供服務觀眾累計 7628 人次。
- (二) 英文定時導覽：每日免費提供上下午各一場英文定時導覽，93 年度全年提供外文導覽服務觀眾累計 8920 人次。
- (三) 台語導覽：開放民眾預約申請台語導覽。
- (四) 外賓、團體導覽：針對國家外賓、經貿文化交流人士及政府機關員工自強活動等團體，本院安排免費多國語文之導覽服務。93 年度全年提供中文 870 次，服務 28317 人次；外文 828 次，服務 23385 人次。
- (五) 假日青少年暨親子導覽：為服務廣大青少年觀眾，本院特培訓高中學生文化志工於假日期間從事青少年暨親子導覽服務。
- (六) 張大千紀念館導覽：提供外界預約申請張大千紀念館導覽服務，93 年度共計導覽服務觀眾 2361 人次。
- (七) 提供中、英、日三種語言之語音導覽服務。

三、學校團體參觀暨教學服務

為增進學校師生對中華文物之喜愛及培養藝術與人文素養，期使學校師生至本院參觀或進修達到寓教於樂之學習效果，提供優質專題導覽或精華文物導覽，或口頭簡報服務，93 年 1 月至 12 月底止共 793 校次，76888 人次來院參觀。

四、教育研習活動

(一) 專題演講及文物研習會：配合各項特展舉辦專題演講，使觀眾對所辦之展覽能有更深入之瞭解，93 年辦理之專題演講有：

1. 「法象威儀—彭楷棟先生捐贈文物特展」系列專題講座。
2. 「德藝百年——德意志藝術的黃金時代」暖身系列專題演講，共 1149 人次參加。
3. 「科技研析」系列專題演講共 260 人次參加。
4. 「現代名人玩古」系列演講。

(二) 兒童文化研習營：

兒童文物研習會分別針對國小高、低年級學生規劃辦理，93 年共規劃五個梯次，總計 170 名學生參加。與順益台灣原住民博物館合辦「活躍中原」2004 年兒童文物研習營。



五、免費參觀證申請服務

93 年度提供藝術史相關科系大專院校師生免費參觀證件申請，共 2011 張，鼓勵美術史及相關科系師生免費參觀本院及實習。寒假 9 名、暑假 12 名實習生共 21 位申請來院實習，瞭解本院教育推廣的各項業務。

六、義工培訓與服務



為推廣文化紮根、樽節開支及協助相關業務工作，辦理義工招募及培訓。目前服務本院簽約本國籍義工總人數計 295 人，外國籍義工人數為 12 人，並於今年七月再度招募第三屆高中文化志工，目前服務本院簽約高中文化志工計 26 人。93 年度總計約提供 15,296 人次之導覽服務，服務人數達 7 萬人以上。

七、教育推廣服務

- (一) 配合寒暑假，舉辦之冬夏令文物研習營，作一系列之專題性演講計有 5,600 人參加。
- (二) 教師游藝進修專案：共 19 梯次 366 位教師參加；教師工藝游藝進修專案生活養成體驗活動，共 3 梯次 61 位教師參加。
- (三) 受理國內外學者、研究生、學術團體、文化組織或博物館專業人士等，共計近 40 次申請入庫房或提件特別參觀研究。
- (四) 接受海內外大學院校、圖書館及學術團體申請，製作古籍善本微片複製。
- (五) 不定期接待文史哲研究系所師生來院瞭解善本之收藏及利用情形，並就其研究範圍，接受申請提件、影印服務及學術討論與問題之解答。
- (六) 隨時接受觀眾所提之意見，於特展品名卡中之罕見難字標示注音符號外，並於大多數展品旁加注簡易說明。
- (七) 規劃博物館學習示範中心，執行「故宮文物數位學習」計畫，透過數位學習網的推廣，讓故宮豐碩的文物及教育資源推向世界。93 年度完成青銅器數位學習課程中文 12 堂及英文 12 堂並上線，93 年度「故宮 e 學園」上網人數已達 12000 人，有 4187 位會員。



八、圖書館免費開放服務

- (一) 本院專業圖書文獻館，收藏中國藝術史、文化史、善本古籍、清史檔案等資料，採開架陳列方式，完全對外開

放。

- (二) 館內分設：閱報區、本院出版品閱覽區、大陸出版品閱覽區、大陸期刊閱覽區、新書展示區、珍貴圖書閱覽區、善本及清代檔案閱覽區、中日韓文圖書閱覽區、「中國圖書發展史」特展區、參考書閱覽區、視聽研討室、小型學術研討室等。其他若清史檔案文獻數位影像查閱、微縮資料閱讀、全球資訊網路連線等。
- (三) 閱覽證分「隨到隨辦」及「通訊申辦」兩種，皆以當日完成為時限。



- (四) 93 年度共製發閱覽證 517 張；全年閱覽人數 45918 人次，平均每月約 3827 人次。
- (五) 為增進民眾對清史之研究與認識，辦理「滿、藏語文研讀班」，開放外界民眾報名參加，特敦聘專家學者於圖書館講授，目前計滿文 40 名學員、藏文 20 名學員上課。
- (六) 為配合週休二日，本院圖書館週六全日開放，提供閱覽服務，93 年週六 2883 人次進館閱覽研究。



九、本館資訊服務

- (一) 93 年共編印中英文、日文版「故宮通訊」，中、英文版 38 萬本及日文版 13 萬本，每期寄贈至台北各大觀光飯店、台北捷運站、駐外單位、文化機構等，以供各地民眾免費取閱。中英日文摺頁、單色及彩色展覽說明書合計 81 萬張等文宣品印製，供來院參觀者免費取閱。此外，本院設置文化看版放置各博物館、美術

館文化資訊刊物。

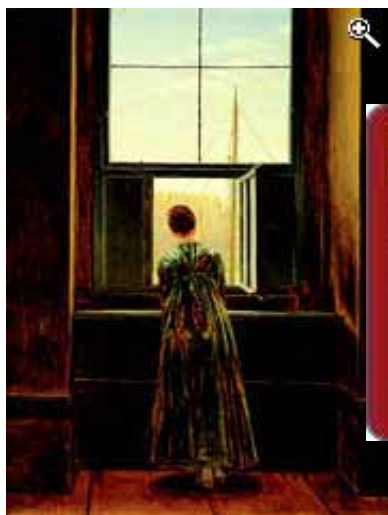
- (二) 93 年共發行中文版 24 期及英文版 13 期之故宮電子報，電子報會員估計成長至 94,005 人以上。



十、辦理各項展覽

各項文物展覽，係以展現本院典藏之多樣化精緻文物，並將院內藏品有系統之介紹，同時為擴展國人視野，增進館藏交流，藉由多樣化的展覽以培養國人藝術之鑑賞力，93 年度正值正館營建工程啟動，正館東側及中軸陳列室關閉，為因應工程之需及滿足觀眾需求，於圖書文獻館增設第二展覽館，展出「德藝百年-德意志藝術的黃金時代·柏林國家美術館珍藏展」、「法象威儀」-彭楷棟捐贈文物特展及「比上帝還精巧-瓷器、玉器、象牙及雕刻」展。





十一、九十三年為民服務大事紀

九十三年一月

第一季書畫換展：「清代前期宮廷繪畫」、「筆有千秋業—書法的發展」、「造型與美感—繪畫的發展」、「易元吉猴貓圖展」、「受贈書畫展」、「敘事畫展」、「巨幅名畫」。

嘉義縣舉辦「亞洲文物展」。

舉辦「玩古·賞新一明清的賞玩文化」學術研討會。

舉辦各項推廣數位學習之教育活動（至九十三年三月）。

九十三年二月

舉辦「治水如治天下」特展。

舉辦「玩古·賞新一明清的賞玩文化」學術研討會。

舉辦各項推廣數位學習之教育活動（至九十三年三月）。

參加2004年台北國際書展。

赴德展「天子之寶—台北國立故宮博物院的收藏」在波昂聯邦藝術展覽館展畢。

數位典藏成果展。

九十三年三月

無線導覽學習系統建置完成。

故宮、高美館－「翠玉白菜遊南台 璀璨東方－故宮文物珍品展」展覽閉幕。

正館東邊陳列室關閉。

舉辦各項推廣數位學習之教育活動



九十三年四月

四月一日正館動線工程施工，「治水如治國」特展移至西側204室續展。

「君臣對話」特展上展。

與喜馬拉雅基金會共同舉辦「文物收藏、文化遺產與歷史解釋」國際學術研討會。

第二季書畫換展：造型與美感、筆有千秋業、受贈書畫展、紀遊山水。

「德國回饋展」系列講座及教師研習會。

舉辦「國際博物館館長高峰會議」：新面貌與新策略。

完成3D虛擬文物展示系統雛形建置。



九十三年五月

「德國回饋展」正式對外開放。

配合正館動線改造工程，於圖書文獻大樓舉辦故宮「文物精品展」。

舉辦「德影百年－德國電影三部曲」系列活動。

舉辦「二〇〇四年國際博物館與文化資產多媒體展示及競賽會議（F@imp.2004）」。

「治水如治天下」特展下展。

九十三年六月

「圖話人世間」特展上展。



九十三年七月

第三季書畫推出展：筆有千秋業、受贈書畫展、美感與造型。

九十三年度夏令文物研習會。

「走出故宮」桃園系列演講。

兒童夏令文物研習營。



九十三年八月

配合台北市立美術館舉辦「幾何抽象在台灣」特展，出借林壽宇先生畫作一幅。

「2004 社教機構與文化創意產業資源整合創新經營研討會」。

皇帝如何「知道了」－君臣對話：

硃批奏摺特展上展



九十三年九月

延續 92 年度數位影片製作－「經過故宮」拍攝完成。

參加北京書展。

圖書文獻大樓「比上帝還精巧」展重新裝潢開展。

3D 虛擬文物展示系統建置完成。

建置書畫數位攝影棚。

「法象威儀」特展系列演講。



九十三年十月

第四季書畫推出展：筆有千秋業、受贈書畫展、造型與美感。
「法象威儀-彭楷棟先生捐贈文物展」正式推出；配合出版圖錄及
導覽手冊。

邀請偏遠地區學校前來參觀，落實藝文教育普及化並縮短城鄉
教育資源差距。

「法象威儀」特展週末親子活動。

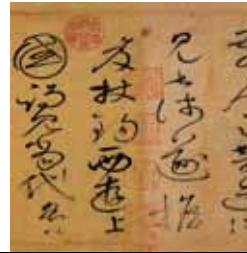
完成數位影片製作—「故宮的過去、現在與未來」拍攝。

參加法蘭克福書展。

懷素（自敘帖）特展四天。

「故宮 e 學園」數位學習系統維護擴充案
建置完成。

協辦清華大學「知識嘉年華活動」。



九十三年十一月

學術交流小組訪問學人曼谷大學東南亞陶瓷館館長
Dr. Roxanna Brown。

與順益台灣原住民博物館共同舉辦「兒童研習營」課程活動。



九十三年十二月

與順益台灣原住民博物館共同舉辦「兒童研習營」課程活動。
完成數位博物館計畫「北宋書畫」中、英文網頁。

「故宮 e 學園」陶瓷課程製作完成。

無線導覽學習系統維護擴充案建置完成。

完成 93 年度「博物館數位學習示範中心-展示系統」建置。



參、提升為民服務品質績效

本院以「尊重與關懷」的心情；「效率與品質」的服務；以及「心靈提升」作為提升服務品質的指標。致力落實品質研發、便捷服務程序、重視民情輿情及善用社會資源。茲將本院 93 年度服務績效臚列如下：

一、基本評審項目

(一) 執行計畫內容及管考作為

1. 為落實及推動本院為民服務工作，引用現代服務行銷理念，擴大為民服務視野，達到展現卓越服務品質。本院制定「九十三年度提昇服務品質實施計畫」及「九十三年度為民服務不定期考核工作計畫」。
2. 93 年度依本院「為民服務不定期考核工作計畫」，分別辦理 93 年 1-6 月及 7-12 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. 93 年度辦理本院提昇服務品質計畫，第一階段以第一線服務人員為實施對象，選定服務優值標竿企業，辦理標竿學習，擷取企業營運新觀念，並依當日觀摩學習情形提出報告，作為本院提昇服務品質之具體做法。

(二) 服務場所環境

1. 建立院區無障礙空間；此外本院並備有哺乳室及提供觀眾免費寄物、輪椅出借及娃娃車出借等服務。。
2. 禁止空計程車上山，以維持廣場上最佳交通秩序。
3. 辦理各項設施修繕，確保房屋及遊客安全(105 件/年)。
4. 每月定期美化及消毒環境，提供民眾最健康休閒環境。



5. 提供盥洗設備，並派專人清潔，亦針對老舊廁所全面整修。
6. 本院設有圖書館，藏書及報章可供民眾閱覽及上網查詢資料。
7. 「至善園」側門設置自動兌幣機以便利遊客。免費參觀之「至德園」，則提供民眾雅逸休閒場所。
8. 本院設有寬敞大廳、接待室及餐飲區，設置博物館及旅遊訊息專區，提供洽公民眾舒適等待場所。



10. 建置機關內外部雙語環境：本院規劃機關內外部設施雙語化，已於 92 年底前建置完成，。並於 92 年 12 月 25 日，榮獲行政院頒發之「九十二年度優質英語生活環境」特優獎項。



(三) 服務措施規劃

1. 院區各服務櫃檯及指標均以中、英、日語標示服務項目，以及不定時實地測試改善服務櫃檯與參觀動線標示位置。
2. 多項申辦表格及辦法均以雙語化並可上網下載以減少等待成本；圖書館備有付費影印機 3 部以利民眾影印；院區各處每日均有服務人員約 100 人次協助參觀民眾。

3. 為降低「正館公共空間、展覽動線調整與周邊環境改善工程暨正館建築物耐震補強工程」造成之不便。為提昇院區參觀動線品質，因應正館工程施工期間，為降低對遊客所帶來之不便，備有免費接駁專車，供行動不便、老者及婦孺搭乘。



4. 故宮全球資訊網改版，繼續充實網站內容，以圖文並茂、多媒體方式，建置完成繁體中文、簡體中文、英、德、日、法、西、韓、俄等九種語文版網頁，提供中外人士欣賞，增進展覽、教學及研究效益，同時完成無障礙網頁空間並取得 AAA 無障礙標章，並獲得 2004 美國網際網路獎傑出網站獎及行政院研考會九十三年度行政機關推薦網站獎。



(四) 以客為尊作法

1. 建立各單位代理人制度，明定業務代理 3 人。
2. 同仁座位前均設有雙語職名牌（共計製作 621 面），以利民眾洽詢，並規定同仁於上班時間必須佩帶識別證。
3. 展場及院區均有服務人員及駐衛警走動服務及解說，各值日主管不定時走動督導。
4. 為使民眾獲得確實資訊及美好參觀經驗，服務台導入 2 名專職人員協助民眾。
5. 設計開展覽活動之親子遊戲及出版品，設計網站線上

遊戲與學習書。

6. 加強同仁充實相關專業知識、選定服務優值標竿企業，辦理標竿學習，擷取企業營運新觀念，並依當日觀摩學習情形提出報告，作為本院提昇服務品質之具體做法。
7. 有關民眾來函（含電話詢問及傳真）、意見箱反映、電子信箱及院長信箱詢問，要求同仁盡量即問即答，同時於彙整相關建議及反應，陳核主任秘書後辦理後續追蹤管制。
8. 選定服務優值標竿企業，辦理標竿學習，擷取企業營運新觀念，並依當日觀摩學習情形提出報告，作為本院提昇服務品質之具體做法，93 年 12 月計分 20 梯次觀摩台北 101 大樓及新光三百貨公司。

（五）服務禮貌活動、考核

1. 依據本院公告之「**九十三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。
2. 每月由本院志工同仁測試員工接聽電話禮儀達 **30 次**，成績優異者列入年度個人考核。

二、個別評審項目

(一) 落實品質研發

1. 服務品質研習訓練

- (1) 辦理駐警、控制中心及現場管理人員在職教育訓練，以增長專業知能及服務理念。
- (2) 瓷器、漆器的生產與技術研發：
文物 X 光分析：古銅冑、八字鏡、姑洗鐘、戰國車獵紋鈐、銅牌飾 24 張、六朝五尊菩薩立像、北齊供養人立像、北齊佛像、日本菩薩立像 37 張，共 61 張。
碳十四定年分析：與台大地質實驗室合作，應用碳十四定年分析法，作新田捐贈菩薩立像之斷年計畫。
- (3) 鼓勵同仁參與各項專業研習會及在職進修；或參觀國內大型展覽。
- (4) 於 93 年 12 月針對第一線服務人員，計分 20 梯次觀摩台北 101 大樓及新光三百貨公司，分析本院設施環境及人員服務品質與企業差異之處作為改進。

2. 研發制度與創新方案

舉辦「德藝百年－德意志藝術的黃金時代・柏林國家博物館珍藏展」(93/5/1~93/8/1)

這是台灣有史以來最大規模的德國文物展，也是德國首次在亞洲國家所舉辦的展覽。193 組件藝術精品來自柏林國家博物館轄下六處博物館；作品年代橫跨十八世紀末至二十世紀初，是德國藝術發展鼎盛時期的作品。此項展覽讓台灣民眾體會德意志藝術之美。另外德製 Mercedes-Benz 也配合「德藝百年」展，而舉辦「閃亮的銀色之星－古董車亞洲巡迴展」，自 5 月 1 日起自 6 月 15 日展出六輛罕見的賓士古董車；汽車工業與文物相互輝映，讓觀眾在欣賞「德藝」同時領略德國的汽車科技方面的成就。



「璀璨東方-故宮文物珍品展」(高雄市立美術館)

(92/12/27~93/3/21)

基於文物的分享及支援友館中南部民眾，本院與高雄市政府文化局共同舉辦「璀璨東方-故宮文物珍品展」，展品以 150 組件為範圍，包括器物 100 組件，書畫、圖書文獻共 50 組件。

該次展覽的特色，乃是包括「鎮院之星」翠玉白菜、肉形石及清院本「清明上河圖」等珍貴文物，五十年首次離開台北故宮，掀起中南部民眾爭睹故宮文物的熱潮，共有約 18 萬人次參觀。

「異國風情-亞洲文物展」(嘉義民雄演藝廳)

(93/1/17~93/4/18)

為培養民眾對亞洲多元文化的認識及為展現未來南部分院展覽與典藏研究的實力，本院假嘉義縣民雄表演藝術中心舉辦「異國風情-亞洲文物展」；該項展覽內容，共規劃包括：痕都斯坦玉器、亞洲兵器、南傳佛教、面具、戲劇、日本明治工藝、日本近代書畫等六大展示主題，展覽件數約為 120 - 150 組件，展品除故宮院藏有關非漢文物外，尚借展自國立台灣博物館、鴻禧美術館及私人收藏有關東南亞、南洋、日本等文物，該項展覽已引起國人對亞洲文物的認識，激發民間的收藏力量，及活絡地方文化活動。

「古色-十六至十八世紀藝術的仿古風特展」

(92.12.12-93.03.14)

好古是中國的特質，「古」代表美好的過去，「古」暗示優良的傳承，藝術上的「古」更是精緻工藝手法和高雅風格內涵的同義詞。好古的風氣在晚明尤盛，並且延續到清初。十六至十八世紀「博古」--對古代知識與器物的認知，成為士大夫必備的學養，同時深入生活，成為居室運用、游具品物、寶玩古器和書畫香草花木等，心靈寄托與休閒賞玩之所在。

本次展覽規劃三個主題單元「博古與生活」、「習古與典範」、「仿古與創新」，循序漸進呈現給觀眾了解晚明時期經濟普遍繁榮的景象。



「法象威儀-彭楷棟先生捐贈文物特展」

(93/10/5~94/01/03)

本院於93年3月舉辦「法象威儀-彭楷棟先生捐贈文物精華預展」，並於同年10月正式推出「法象威儀-彭楷棟先生捐贈文物特展」。日籍彭楷棟（日名：新田棟一）先生將他半世紀的收藏，悉數捐贈與本院，以回饋祖國台灣。358組件捐贈品包括多種品類，以佛教造形藝術的金銅佛為主，並包括部分青銅禮樂器。時代則跨自西元前十一世紀至近代，涵蓋文化地區更

從印度、東南亞、中國綿延至韓國、日本，將亞洲輝煌多元的藝術總匯其間。使本院典藏的豐富性更為擴大，意義非凡。本次展覽精選其中的一小部分，能將此一文化義舉，公諸於世，以激勵愛好藝術的人士。



比上帝還精巧?—瓷器、玉器、象牙、雕刻與多寶格 (93/5/1 月)

天然的瓷土、礦石、稀有的象牙，及日常可見的橄欖核，無論質材本身的特性為何，凡經藝匠的巧思與創作，個個皆能幻化成令人嘖嘖稱奇的藝術品。它們不同凡俗的氣質與匠心獨運的設計，長久以來透過國立故宮博物院各項展示與推廣，已在人們心目中留下深刻的印象。這些精緻的文物彷彿是故宮不可或缺的一部分，也是民眾記憶深處中國文化的象徵。



載知識管理及研發創新方面：

為結合靜態的文物展覽，打破時空，無遠弗屆的使文物復活，本院引進科技管理，以最新技術，致力提昇各項出版品的品質與類型：

強化科技管理：本院出版品高達數千種，總發行冊數高達**二十餘萬冊**，為有效管理，本院主動引進民間物流管理技術，使本院出版品從編輯、發行及物流管理均能標準化、系統化。

加強與民間業界合作開發衍生性出版品：為提昇本院圖像資料使用效能，推動文化加值產業，目前已與**十四家**國內外知名廠商合作開發電腦複製畫等四十餘種相關衍生性產品，主動增加國庫收益。

推動數位計畫：配合行政院數位推動計畫，主動規劃本院圖像資料數位化工作，利用數位掃描及儲置設備建構本院圖文資料庫，為文化加值產業提供研發素才。九十三年為加速工作進程，將提高產能為全年完成**八千張**圖像數位化工作。



3. 全員參與及持續改善：由院長及各主管負責成立各工作小組，針對本院各項為民服務工作進行評鑑及建言。
- 召開院務會議進行檢討與建議（**每兩週一次**）。
 - 為民服務不定期考核工作小組（**6、12月各一次**）。
 - 工程查核小組（不定期）。
 - 防災危機處理小組（不定期）。
 - 本院二個展場，分別指定二位單位主管，全權負責

展場各項服務工作外，假日期間則由各單位主管輪值擔任值星官負責，期使降低遊客不滿情緒與負面批評。

4. 創新績效及激勵措施

- (1) 藉由每月二次之院務會議，定期檢討與建議之事項，作為改進並提昇本院服務品質依據。
- (3) 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，做為改善服務品質之方向。
- (4) 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。
- (5) 辦理員工慶生會（共 4 梯次）、邀請員工眷屬參觀特展及年度自強活動（共 4 梯次），增進員工向心力與凝聚情誼。
- (6) 93 年底辦理本院提昇服務品質計畫，激勵第一線服務人員之士氣，依據本院提昇服務品質計畫，每年辦理二次績優服務人員選拔，並發給獎金，同時也激勵全體同仁起而效法。

(二) 便捷服務程序

1. 行政流程簡化：

- (1) 本院網站以九國語言提供民眾各項展覽及活動訊息，並將 13 項申辦事項採行線上申辦或下載表格，完成無障礙網頁取得 AAA 標章，使民眾能及時與便捷地獲得本院資訊，本院網站因此榮獲「九十三年度行政機關推薦網站獎」以及國內外各項評獎。



- (2) 有關本院各處室訂定之作業要點，均已於院內網站公告同仁週知，有利同仁熟悉各項業務，簡短為民服務作業時程以及即時回覆民眾。
 - (3) 本院已規劃各項內部公文表單線上作業（預定會議室及同仁差勤等），大量減少傳遞成本與公文用紙。
 - (4) 透過年度觀眾意見調查、意見投書（共 114 件）、院長信箱（共 2 件）、人民陳情案件（共 168 件）及媒體報導（共 500 餘次）等，適時改善本院缺失。
 - (5) 本於為民服務宗旨，無須公文往返立即專人提供民眾文物諮詢服務。
- ### 2. 申辦窗口整合情形：
- (1) 設置全功能服務櫃台（駐警隊服務台、正館服務台、行政大樓服務台、圖書文獻大樓展場服務台、圖書館服務台、售票寄物櫃台），由專職人員主動服務民眾。

- (2) 觀眾諮詢服務：專職人員提供觀眾各種有關本院展覽、活動、申辦及文物諮詢等相關資訊查詢以及代叫計程車等交通資訊服務。
- (3) 正館服務台設置「文化看板」，提供各大博物館、藝文展演活動等宣傳摺頁，讓民眾獲得更多國內旅遊觀光資訊。提供中、英、日文版「展覽通訊」予民眾索閱本院展覽相關資訊。
- (4) 專職人員導覽服務：每日中、英文定時導覽服務登記後，定時由服務台出發。
- (5) 國內外貴賓及學生團體接待：專人接待參觀之貴賓及學生團體，並負責聯繫接待與預約事宜。
- (6) 本院設有醫務室，由護理專業人員隨時提供遊客簡易急救及送醫服務，有效處理觀眾突發身體不適狀況及緊急送醫，並備有醫藥箱分置院區 14 處，提供簡易醫療服務。第一線服務台提供參觀民眾醫療暨服務共 40 次。

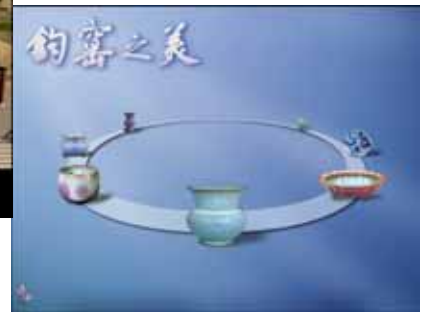


3. 服務自動化

- (1) 提供網站查詢申辦作業系統。
- (2) 提供多語電話語音查詢系統。
- (3) 提供多語版本語音導覽系統。
- (4) 展場設立電腦互動查詢系統。
- (5) 展場內設立多媒體播放系統。
- (6) 鼓勵同仁多利用電子郵件回覆民眾詢問事項。
- (7) 於中正國際機場設置多媒體液晶螢幕播放牆。



(8) 建置數位博物館及數位學習網頁。



執行「故宮文物數位學習」計畫，93 年度完成青銅器數位學習課程中文 12 堂及英文 12 堂並上線。「故宮 e 學園」上網人數已達 12000 人，目前已有 4187 位會員。

(9) 推動院內公文處理流程自動化。

(10) 開放圖書文獻館館藏目錄網路檢索：圖書文獻館著錄已輸入建檔書目資料，共近 87,000 筆，近 141,000 冊並開放網際網路連線瀏覽。

(11) 開放古籍全文資料大系網路檢索：古籍全文檢索資料大系「十三經」、「先秦諸子」、「藝文類聚」、「全唐詩」、「朱子語類」、正續「資治通鑑」、「太平廣記」、「宋元學案」、「明儒學案」、「白沙全集」、「四庫全書總目提要」、「紅樓夢」…等十餘種，近一億字；亦已存置於圖書文獻館館際網路

伺服器，開放各界查索。

4. 作業標準建立及工作手冊內容

- (1) 訂定本院「圖書文獻館閱覽服務準則」、「服務台執勤手冊」、「國立故宮博物院服務手冊」、「同仁之顧客服務通則」、「接聽電話禮貌基準」及「遊客緊急救護流程圖及作業流程」規定等服務準則與流程，並於本院網站公告週知。
- (2) 有關各項通報或訊息皆於院內網站公告同仁週知，以利宣導及貫徹。
- (3) 有關本院各項活動訊息，皆有新聞聯絡組專人發布新聞稿公告社稷。
- (4) 即時更新「**服務台手冊**」，以供服務台人員訓練與查閱之用；服務台人員亦需接受**英、日**語言訓練。

5. 稽核制度建立情形

- (1) 重大工程均由工程查核小組統一系列，並於工程開工後定期向公共工程委員會函報執行情形。
- (2) 各項重點業務計畫，除由研考科列入追蹤管考外，並於院務會議中列入管考事項。
- (3) 有關本院各項業務績效考核，均有相關承辦單位依進度進行（例如**會計帳目稽核、人事差勤稽核、服務品質考核**）。
- (4) 設置觀眾意見調查機制、觀眾投書意見箱、院長信箱及人民陳情機制等，提供暢通之意見反映管道。

(三) 重視民情輿情

1. 社會輿情互動及溝通

- (1) 主動蒐集報章媒體刊登本院各種報導，作為分析及檢討之參考。
- (2) 主動提供本院新聞稿予國內外各大傳播媒體；並與電子媒體合作提高本院曝光率（刊登 500 餘次）。
- (3) 配合德藝百年展於週六下午時段舉辦 7 場專題演講，共 1500 人次聽講。



- (4) 德藝百年展規劃「德影百年—德國電影三部曲」，放映德國電影共 9 場，並設計精美電影書籤及宣傳小海報供免費索取共吸引超過 3000 人參加。
- (5) 於 2004 年 10—11 月，承辦「法象威儀—彭楷棟寧靜—靜坐入門」二項活動，參加人次累積達 91 人。
- (6) 假日舉行「藝術浮雕親子活動」，參加人次為 727 人。
- (7) 配合法象威儀特展於週三下午時段舉辦 7 場專題演講，共 594 人次聽講。



2. 施政宣導及走入群眾

- (1) 九十三年夏令文物研習會（7 月 5 日至 7 月 16 日）規

劃初級 10 堂、進階 10 堂，全期共計 20 堂課程。報名學員 3846 人次。九十四年冬令文物研習會將於 1 月 24 日至 1 月 29 日舉行 12 場講次。

- (2) 為加強館際交流，舉辦博物館論壇與在台公私立博物館進行交流，於 93 年 8 月 5~6 日舉辦「2004 公私立博物館資源整合座談會」，以達成博物館資源共享，經驗交流的目的。



- (3) 舉辦 93 年「教師游藝進修專案」系列「藝術與人文教師養成研習班」配合德藝百年展共辦理 7 個梯次有 225 名教師參加，鼓勵教師在職進修並帶領學生前來進行教學活動。
- (4) 「走出故宮」系列演講活動，與桃園縣文化局、東光文化基金會及婦慈協會合作，規劃一系列演講，共 1200 人。



- (5) 針對來院參觀民眾於本院發生意外突發事件，訂定有關院區遊客發生意外緊急救護流程圖以及救護處理紀

錄表單提供服務人員欲緊急狀況時之標準作業程序。

3. 民意調查分析：

- (1) 本院委託聯合行銷研究股份有限公司設計中、英、日文「觀眾意見調查問卷」，並調查參觀民眾對於本院各項服務與設施之滿意度及建議。
- (2) 有關電話調查部分，共隨機訪問 1071 位 15 歲以上的民眾，在 95% 信賴水準下，總體抽象誤差正負 3.0 個百分點以內。
- (3) 有關面談訪問部分，共隨機抽訪 805 份有效問卷，抽象誤差正負 3.5 個百分點以內。
- (4) 有關調查分析報告結果，對於本院各項服務滿意度普約於 80% ，顯示民眾對於本院提供各項服務之肯定，本院也積極針對民眾建議部分繼續努力改進。

4. 為民服務白皮書內容：

- (1) 本院秉持「顧客導向」之服務理念，撰寫本院為民服務白皮書，詳列本院組織介紹、本院院區配置圖、歡迎您的寶貴意見、我們為您提供的服務項目、我們創新的做法以及未來努力的方向等項目。
- (2) 為民服務白皮書已公佈於本院網站，以利民眾查詢相關資料。
- (3) 設置本院便民服務網頁，詳列本院各項為民服務作業要點與申辦表單，提供明確便捷的服務措施。

5. 民眾陳情反映處理

- (1) 有關年度觀眾意見調查結果、遊客意見投書(共 114 件)、民眾寄送院長信函(共 2 件)以及人民陳情函(共 168 件)等，均由專人負責列管並迅速承辦回覆。
- (2) 有關人民書函陳情案件，本院依據「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」規定，確實列管登錄文號，並依來函內容交由相關業務單位受理。
- (3) 觀眾意見箱投書每月由專人彙整分析，並將處理情形呈送院長核閱。

(四) 善用社會資源



1. 志工義工運用

為增進導覽志工文物知識及配合本院「德藝百年」特展、「皇帝的印章」及「硃批奏摺」等新展，特為志工朋友們開設了近 30 場的專業文物培訓課程，以強化其導覽內容，圓滿達成院方交付之任務。

培訓外語志工，提供外籍人士外語導覽服務，增加國際競爭力。

舉辦 93 年度志工大會，會中頒發服務 10 年、五年獎章及 92 年服勤績優志工等獎項。



93 年度志工約提供 15,296 人次之導覽服務，服務人數達 7 萬，及其他行政業務、服務台支援達 300 人次以上。



93 年 7 月完成招募培訓高中學生文化志工 38 名；8 月與兩岸青少年文化志公營交流座談、舉行第一至四高中學生文化志工聯誼茶會；9 月招募培訓外語志工；12 月舉辦第八屆志願服務協會會長選舉。

為促進志工與院方雙向溝通，志願服務協會幹部與石院長、林副院長曼麗女士座談。



2. 委託民間辦理公共服務情形

- (1) 本院院區、至善園、至德園、圖書文獻大樓及大千紀念館等均委由民間清潔公司負責清潔維護工作。
- (2) 本院正館後側山坡穩定監視工作，93 年度繼續委託工程顧問公司辦理觀測服務。
- (3) 每月定期對空調冰水、熱水及循環水施行加藥控制水質，以提高熱交換效率，達到節約能源目標。此外半年採一次水樣，送工研院化工所檢測退伍軍人桿菌，防止散播（14 次/年）。
- (4) 本院安全系統（含中央電腦控制主機、火警及消防系統、盜警系統、閉路電視系統、讀卡門禁管制系統、無線電通訊系統、廣播系統等六大預警系統）每日廿四小時由廠商專人駐院保養維護。

3. 結合民間或機關、團體應變突發事件情形

- (1) 本院安全系統與廠商所簽訂之維護保養合約內，明訂上班時間一組 8 人駐院保養測試，另 24 小時隨時排班待命，本院並隨機不定時的作突發狀況的演習，以應變突發事件，確保院區安全管制。
- (2) 本院完成防護團基本訓練並與雙溪消防隊聯合演習，針對模擬突發狀況進



行演練，過程順利圓滿。

4. 企業與機關、團體運用情形

- (1) 目前除院區及中正國際機場航站設有據點外，全省經銷專櫃北、中、南共計建立六個據點。
- (2) 本院繼續徵求全省各知名百貨公司（購物中心），建立銷售重點，以利民眾方便購得，如已開幕的京華城百貨公司故宮專櫃即是一個成功例子。



- (3) 製作數位學習陶瓷中文課程 3 堂與英文 1 堂 e-learning 課程，青銅器學習指導手冊，和中華電信「亞卓市」合作推廣「亞卓市造村賽」活動。
- (4) 於 93 年 5 月 5 日至 8 月 5 日在台北捷運藝文廊展出

「以古為色—現代書房用具設計比賽」得獎作品實體模型展。透過本院「古色—十六至十八世紀藝術的仿古風」特展，邀請設計相關科系學生、以及對設計有興趣並有概念的社會人士設計現代書房用具，本組特別將經過兩階段初選與複選決賽脫穎而出的得獎作品公開展出。



- (5) 捷運台北車站藝文廊—屬於全民的故宮展覽：為讓台北藝文氣息更加豐富，本院與台北大眾捷運股份有限公司合作，在捷運台北車站設置「屬於全民的故宮」藝文廊，精選本院知名文物的複製品陳列展出。並於台北捷運士林站設置的藝文宣傳據點。
- (6) 籌劃「以古為色—走出故宮系列專題演講」12場，地點在院外的金石堂信義店(台北市信義路二段196號5樓)，聽眾可免費入場聽講。



- (7) 辦理本院正館改善工程圍籬彩繪乙案，本案委託**實踐大學媒體傳達設計學系**師生進行設計及彩繪，彩繪高約三米，寬達十二米，活動目的為美化本院工程圍籬，並促進本院與鄰近社區的互動關係。
- (8) 舉辦「藝術與人文教師養成研習班—故宮數位學習課程」，邀請數位公私立中小學教師約**80位**參加。會中介紹青銅器課程，藉由種子教師推廣「故宮e學園」。編製學習指導手冊600本，製作加值產品藉以推廣數位學習。

5. 與社區關係互動

- (1) 積極參與社區九九重陽敬老活動，提供摸彩獎品及社團代表活動。
- (2) 為加強和地方聯繫，增進情感交流，**93年9月28日(農曆8月15日)**於至善園松風閣及碧橋西涼亭，特別舉辦「遊園邀月、共賞中秋」聯歡活動，邀請社區居民參觀本院特展及聯歡。另安排李惠香茶藝社及士林社區大學茶藝社表演茶藝，提供遊園民眾品茗；也邀請蘭雅國中弦樂團及至善國中管樂表演，與民眾歡渡中秋。「敦親睦鄰」活動的目的在於落實政府強調的社區營造及積極互動的政策。



- (3) **93年7月14日**晚上在本院正面廣場及行政大樓大演講廳舉辦由國際名導演張藝謀所拍攝的電影「十面埋伏」首映會，吸引了大批影迷來到故宮，也讓民眾首度感受到與故宮的距離如此

貼近。該次首映會另舉辦義賣活動，在故宮與福斯公司的攜手合作下，義賣活動非常成功，由眾多企業界人士和福斯公司總經理等支持下，共募得新台幣 801 萬元，將全部捐贈與七二水災中受災的災民；也為台灣博物館界「藝企合作」立下成功的典範。這是本院另一前瞻性的做法。



- (4) 有見於 93 年夏天敏督利颱風、艾莉颱風接連重創台灣，在福斯廿世紀影片公司的大力贊助下，本院並結合鄰近社區的順益台灣原住民博物館，於 10 月 5 日 7 日、15 日，邀請台中縣東明國小、石角國小、中科國小、白冷國小及新竹縣五峰國中，免費參觀本院及順益台灣原住民博物館，讓這些學校學生暫時離開破碎的家園，擁有一趟知性文化之旅。
- (5) 同時，在本院年度新展「法象威儀」特展展出期間，由福斯公司贊助「十面埋伏」DVD 影片，免費贈送給到館參觀的民眾。不僅展現出企業回饋社會的溫情，也為台灣博物館界「藝企合作」的成功典範寫下新的註腳。



6. 開放機關公用設施運用情形

- (1) 本院正館前之廣場、綠地、水池等完全對外開放，供民眾遊戲休閒場所。
- (2) 開放本院正面廣場供各機關、學校、公益團體及個人藝術工作者申請舉辦各項藝文活動。
- (3) 員工餐廳開放作為一般觀眾及遊客進餐休息之處。
- (4) 愛好攝影人士申請至善園拍照，憑證免費入園拍照。
- (5) 93 年全年度院內與院外各機關單位使用本院場地，舉辦各項學術討論會、專題演講、文物研習會、記者會、志工活動、開幕酒會、院務會議、管理委員會會議、員工在職訓練課程、展覽媒體播放、以及展前培訓課程等活動，**總數超過 200 場次**。

肆、未來努力方向

國立故宮博物院在昂首闊步，精益求精的發展進程中，致力於文物展覽、文物保存、文物維護、教育推廣等重責大任，以團隊的形象及服務觀眾的精神，務使博物館走進民眾的生活，成為民眾亦師亦友的好朋友。為提供觀眾更精緻的服務，未來的努力方向如下：

一、展館與交通的改造

(一) 公共空間調整改善

將正館因一、二、三期增建所形成之不規則前庭向

外擴建，結合左右兩翼之拱門通廊，形成一東西長達 90M，深約 15-20M 公共大廳，於西側將原分設於一、三樓之販售集中設置 431 m²的供應中心，面向戶外庭園，塑造良好的休憩景色。其餘購票、寄物、詢問、服務．．．等空間面向大眾，一字排開，即使在假日人潮巔峰，亦能維持寬敞舒適之空間。

（二）展覽動線之調整

加強宣導故宮正館施工期間院區交通配套措施，在廣場入口處，以明顯告示加強宣導，讓參訪觀眾得知，同時配合施工期間展場空間縮小，除就申請參訪之團體，盡量錯開人潮眾多時段，也預定實施展場人數總量管制，以控制參觀人數提升觀眾參觀品質。



二、周邊環境改善

將來在 95 年正館動線完工後，正館內將設置 1 至 2 樓 13 公尺大樓梯，二樓右側設置向上樓梯，左側為向下樓梯，形成井然有序單向循環的人流系統於正館前設置地下穿越車道，同時設置，計程車、自用車、遊覽車之上下車區於穿館後以一支匝道向上銜接行政大樓之外場道路及特展大樓之地下停車場出入口。將正館前廣場形成一個行人徒步區，配合規劃良好的景觀創造一個寬闊的正館前廣場。

三、強化學術研究擴大國際文化交流

籌備北宋書畫名蹟展、近代臺灣與日本繪畫展等特展，期以更多元化之展覽，提升民眾參觀意願。同時規劃與世界各大博物館進行研究交流，及與亞洲博物館合作互惠借展等。

四、善用網路資源，建置數位博物館

為讓更多不同年齡層的民眾有興趣了解故宮文物，故宮將規劃設置各類多媒體展覽室，將故宮文物結合各種最先進之世界一流的多媒體技術，以更活潑生動，更具創意的形式向社會大眾推廣故宮文物。

具體工作將朝下列目標進行：

1. 開發多種國際語文版全球資訊網
針對故宮展覽及文物精選，完成各主題優美網頁設計，並製作青少年及孩童有興趣的益智問答暨文物等導覽內容，提供中外人士欣賞中華文化。
2. 數位博物館系統整合性建置及降低數位落差
執行故宮文物數位博物館整合性建置工作，推動減低數位落差相關工作，建置數位博物館展示系統，以及辦理文物研習會等。
3. 規劃與建置多媒體展示系統：擬完成故宮文物簡介等多媒體展示系統，並設計隨選視訊(video on demand)、影音互動等服務。
3. 推廣故宮文物增值應用產品的全球發行，推動業界發行高品質故宮文物光碟、圖庫及複製品等增值產品，並以電子商務等方式行銷全球。
4. 製作故宮線上遊戲，讓故宮文物不再冷冰冰，並藉由遊戲製作向廣泛青少年推廣故宮文物，普及博物館教育



五、加強教育推廣及行銷

展覽是博物館的門面，也是推廣全民藝術文化教育的首途。故宮今後的展覽將會更多地從觀眾的角度出發，力求生活化及活潑化，不久的將來，民眾可以在公車、捷運、機場及飛機上，看到故宮所製作的影片，也可以看到委請太極多媒體公司等工作團對為「翠玉白菜」、「毛公鼎」等量身製作之形象廣告及動畫多媒體短片。

附錄

(附件一)

國立故宮博物院九十三年度 提升服務品質實施計畫

壹、計畫依據：行政院研究發展考核委員會九十二年九月八日會研字第0九二00二二一七八號函調整之「全面提升服務品質方案」。

貳、計畫目標：引用現代服務行銷理念，擴大為民服務視野，展現卓越服務品質，積極檢討改善本院為民服務有關之制度規章、作業流程以及申辦措施等服務項目，提出創新便民的新作為。

參、實施對象：器物處、書畫處、圖書文獻處、出版組、展覽組、秘書室、總務室、人事室、科技室、管制室、資訊中心。

肆、計畫內容：

實 施 要 項	推 動 作 法	完成期限	承 辦 機 關	預 期 效 益
一、檢討服務領域，研採企業作法	(一) 落實品質的研發，定期實施文物庫房安全系統的檢測工作，務必維持典藏作業系統及設備正常運作。	每月檢測一次，至93年12月31日。	器物處、書畫處、圖書文獻處、管制室、總務室	維持典藏作業及設備正常運作，以完成維護古文物完好安全之任務。
	(二) 定期以科學儀器進行溫、溼度檢測，並運用高科技加強器物防震、防蟲等措施，除確保典藏文物完好安全外，並時時研究、蒐集資料與改進妥善維護器物的方法。	每月檢測一次，至93年12月31日。	器物處、書畫處、圖書文獻處、科技室、總務室	藉由不定期蒐集與研究保存文物資料，以擷取改造實務經驗。
	(三) 蒐集國內外文物相關資料以利比對和研究工作，且邀集國內外學者來院作專題演講，以促進學術交流。	93年3月起，至93年12月31日。	器物處、書畫處、文獻處、科技室	預計至少有10場次以上相關座談會或是專題演講，以提昇學術水準。

	(四) 不定期為各項專題特展或院內相關活動撰寫文稿，協助義工解說特展展品，以利義工導覽服務更為精緻。	每月完成	器物處、書畫處、文獻處、展覽組	預計至少有 60 篇以上相關展覽活動文稿，藉以提高社會文化素養與柔性國力。
	(五) 研究同仁發揮其學術專長，貢獻研究成果，除將研究成果撰述研究報告外，並舉辦小型學術座談會，以提升學術水準。	每月舉辦一次	器物處、書畫處、文獻處、人事室	預計將至少 50 篇以上研究報告，可鼓勵研究創新，並強化學術研究工作。
	(六) 精選本院藏品 400 件遠赴德國盛大展出，以促進良好的館際合作關係。	93 年 2 月 28 日	器物處、書畫處、文獻處、登記組	有助於拓展國際服務及擴大與國外人士、團體之交流，促進國際化工作。
	(七) 運用文物專業知識從事國內外文物資料搜集、整理、比對、研究，且不定期邀請國內外學者來院訪問研究並舉行專題演講；同時舉辦相關學術研討會。並利用專業知識妥善保管、維護文物安全使中華文物得以綿延流傳。	93 年 12 月 31 日	器物處、書畫處、文獻處	舉辦至少 10 場以上邀請國內外學者來院訪問研究與專題演講，以提昇學術水準，從事文物宣揚工作，推廣美學教育，擴大展示功能，促進國際交流，落實「以客為尊」的服務品質。
	(八) 強化學術交流合作，配合展覽不定期邀請國內相關科系研究生參與展覽工作，傳承經驗並獲得人力支援。	93 年 12 月 31 日	器物處、書畫處、文獻處	預計提供實際操作環境，培養相關科系學生實務經驗，達 60 人次以上，以建立未來人才網絡。
	(九) 每月定期出版學術專論及通俗性圖錄與導覽手冊，	每月完成	器物處、書畫處、文獻處、	增加本院優良出

	預計全年約有 30 種以上。 (十) 接受國內外學者、研究生或博物館專業人士等不定期申請器物提件特別參觀研究。 (十一) 以網際網路建構世紀新故宮。 A 繼續進行文物數位典藏系統資料庫的建立及文物數位影像檔 B 建置文物庫房管理系統資料庫。 C 執行規劃庫房改箱為櫃計劃 D 建置數位博物館計畫 (十二) 提升同仁學術能力與發揮專長，並貢獻研究成果，除研究同仁撰寫研究報告外，並每月舉辦小型學術座談會。 (十二) 結合民間資源，推廣出版品委外授權合作：預計 93 年度起本院將積極推動藏品圖像委外授權合作，結合民間資金、創意及市場行銷網路，共同開發以本院藏品圖像為主軸之衍生出版品，以建立本	經常性辦至 93 年 12 月 31 日 93 年 6 及 12 月底 93 年 12 月 31 日 93 年 12 月 31 日	出版組 器物處、書畫處、文獻處 器物處、書畫處、文獻處、資訊中心 器物處、書畫處、文獻處、登記組、出版組、展覽組、科技室、資訊中心 出版組	版品，使社會大眾更能了解本院。 預計將受理班 10 人以上申請特別參觀，以強化國內外學術交流合作。 推動文物 E 化，建置多國語言版網頁。建置「故宮文物數位博物館及數位化典藏系統及典藏庫」，提供線上查詢服務，擴增網路應用環境，宣揚文化，並擴大服務層面。提供民眾快速檢索、瀏覽。 加強同仁專業訓練與研究水平，並促進院內外學術交流。 預計將有民間 20 家廠商與本院合作，而全年收益兩百餘萬，挹注國庫收入。
--	--	---	--	--

	院國際化全球發行網。 (十三) 舉辦博物館論壇：舉辦公私立博物館與基金會資源整合座談會，邀請文化界之學者、專家、公務機關首長，以博物館資源整合為中心，每年訂定相關副題議題，共同討論。 (十四) 提供導覽服務：推廣中華文化藝術，發揮博物館教育功能，幫助觀眾更深入認識本院文物，本組為參觀大眾提供每日四場以上免費中英文定時導覽解說，亦提供台語導覽及張大千紀念館導覽預約。 (十五)「教師游藝進修專案」：為加強教師善用國立故宮博物院資源於學校教學並增進教師對文物知能的機會，辦理「教師游藝進修專案」系列研習活動。 (十六) 於舉辦員工座談會或辦理訓練班次時，加強宣導行政中立實務、顧客導向工作觀念、公務人員服務倫理、工作品質管理、行政單一窗口服務等，確立以服務為中心的行政價值。 (十七) 依據行政院暨所屬機關與民間企業人員雙向交流研習實施計劃，本院定有	93年8月31日 每日完成，至93年12月31日 93年12月31日 93年2、4、6、8、10及12月 93年6月及12月	展覽組 展覽組 展覽組 人事室 人事室	達到博物館資源共享、資源交流，提升同業素質，並使台灣博物館界更專業化，加強館際交流。 達到國際化及多種語言之導覽服務。增加服務導覽對象層級與類別，以擴大服務觀眾群及兼顧各年齡層。 提供教師善用本院資源應用於學校教學，以增進教師對文物知能認識，加強九年一貫班教育與教學的能力。 本院預計每二個月舉辦一次員工座談會，除有雙向溝通、研提興革意見之功效外，93年擬邀請至少五或六位學者專家作相關演講，每次將有二百人次員工聽講受惠。 於九十三年上半年及下半年各辦一次主管人員
--	--	---	--	---

	主管人員參訪實施計劃擬繼續加強辦理，將顧客服務的觀念引進本院。			〔約五十人〕參訪民間企業。本院文物展覽陳列部門全年無休，相關人員勢必將顧客導向、服務顧客的觀念引進本院。
	(十八) 執行政府採購法，推動政府採購卡之使用，便利十萬元以下小額採購、差旅費及加油費支用。	93 年 12 月 31 日	總務室	大幅減少零用金提撥及支付作業，簡化採購流程。
	(十九) 積極推動電子領投標作業及電子共同供應契約網路採購。	93 年 12 月 31 日	總務室	增進採購效率，降低行政成本，落實電子化政府政策。
	(二十) 自動化票務系統建置。	93 年 12 月 31 日	總務室	精減政府人力及簡化作業時程。
	(二十一) 93 年 12 月底前舉辦文物保存研習課程 1 梯次，甄選學員約 50 人；數位學習課程 2 堂課甄選學員約 100 人。	93 年 8 月 31 日及 12 月 31 日	科技室	充實國內文保維護人員技術落實文保維護作業確保文物安全保存維護。

實 施 要 項	推 動 作 法	完成期限	承 辦 機 關	預 期 效 益
二、便捷行政程序，縮短等候時間	(一) 設立行政單一窗口，本院所提供的文物諮詢服務，統一由專人負責預約來院諮詢時間，以便捷行政程序。	每星期二、三、四、五辦理	器物處、書畫處、文獻處	預計受理 500 件以上文物諮詢服務案件，以提高便民服務的品質與效率。
	(二) 依據公文分層負責規定，部分公文授權由單位主管決行，單位自行發文，以簡化公文作業流程。	93 年 12 月 31 日	全院各單位	可簡化作業流程，節省工時以提升行政效率。
	(三) 以網際網路傳輸各項公告事項及提供網路下載，充分使用電腦作業，以縮減人工作業流程，減少紙本資源的浪費，促進 e 化工作。	93 年 12 月 31 日	全院各單位	縮減人工作業流程，減少紙本資源的浪費，促進 e 化工作。
	(四) 為節省公文流程，掌握公文時效，儘量利用公文分會及依照分層負責授權決行。	93 年 12 月 31 日	全院各單位	建立即時服務功能，便捷服務程序。
	(五) 每單位設行政秘書加強院內橫向溝通。	每月月底	全院各單位	每月不定期舉辦座談會議，加強橫向溝通，提高行政效率。
	(六) 提供多項活動網路報名，如：學術研討會等，提供迅速便捷行政程序，節省報名時間。配合行政院推展電子化政府，運用各種網路版行政系統。	93 年 12 月 31 日	器物處、書畫處、文獻處、出版組、展覽組、總務室、資訊中心	預計受理 100 件以上民眾網路報名，以推展電子化政府，強化行政效能，縮短公文流程，加強為民服務。
	(七) 定期配合確認本院相關訊	每月月底	器物處、書畫	藉網際網路迅速、正確傳遞本

	息，更新本院網頁及電子報等資訊。		處、文獻處、出版組、展覽組、總務室、秘書室	院資訊。
	(八) 改善本院圖書館閱覽證申辦流程，凡中學以上各界讀者，皆採用隨到隨辦或通訊方式處理，並於當日即完成申辦手續，俾方便讀者。	當日完成	文獻處	預計受理 500 件以上民眾申請案件，增進民眾來院使用本院圖書文獻資料意願，以帶動民眾讀書風氣與提升學術研究。
	(九) 適時邀請學者、專家就有關憲政體制及人權保障、民主法治、公民參與、社群關懷、國家發展願景、環境倫理及永續發展等，作專題演講或舉辦訓練班次、員工座談會、讀書會等方式，就加強行政效率等相關議題進行研討。	93 年 10 月 31 日	人事室	本院擬援例於 93 年 10 月前，舉辦在職人員訓練，分主管班一梯次二天半課程〔五〇人〕、非主管班二至三梯次二天課程〔二〇〇人〕，將前開課程納入訓練範疇。
	(十) 實施每月以志工測試本院三十位同仁電話禮貌，加強電話禮貌考核。	每月測試一次	秘書室	以志工代替本院同仁測試電話禮貌，更可達到公平公正原則
	(十一) 推動表單簽核系統作業以及配合行政院推展電子化政府，擬更新建置行政系統及資料庫轉檔。	93 年 12 月 31 日	資訊中心	減少業務單位繁雜人工作業，縮短辦理時限，以提升行政效率。

實 施 要 項	推 動 作 法	完成期限	承 辦 機 關	預 期 效 益
三、塑造親切環境，樹立服務形象	(一) 辦理各項專題特展及國內外借展，除加強館際合作外，同時更能擴大國際間文化的交流。	預定93年5月1日至8月1日止	器物處、書畫處、文獻處	逐步提昇我國各級學生之人文及藝術素養。
	(二) 為達到博物館社會教育的功能，配合展覽組舉辦各類文物研習活動。	每月月底	器物處、書畫處、文獻處展覽組	預計舉辦12場以上各類文物研習活動，使全民都能親近博物館，提昇對中華文物的愛好，增進有關中華文化的知識
	(三) 陳列室中英文總說明，減少字數並利用淺顯易懂的白話文加以說明，且因應國際化陳列室中逐漸增加日文總說。	93年12月31	器物處、書畫處、文獻處、展覽組	除減少字數並利用白話文加以說明外，更藉展前說明會呈現展覽理念，培訓導覽人員，並將資料藉由網頁及數位博物館呈現，發揮社教功能並顧及中外旅客需要，提供多國語言服務。
	(六) 配合全院動線規畫，規劃各項精采之常態性展覽，並研究文物未來陳列最好的方式。	93年12月31日	器物處、書畫處、文獻處、展覽組、總務室	提供參觀眾更親切且更方便的參觀空間
	(七) 加強院藏資料搜尋功能，節省讀者民眾檢索時間，本年度將繼續增補軍機處檔摺件、人名權威檔、歷代善本舊籍、以及圖書文獻館館藏書刊目錄資料，並開放網際網路連線使用。	93年12月31日	文獻處	為來院讀者提供方便快捷資料取得的途徑，樹立更優質化的服務效率。

	(八) 院藏宋元善本製作微片以預留複本，並開放讀者借閱與提供複印服務。	93 年 12 月 31 日	文獻處	預計製作微片 1000 件以上，方便讀者取閱與複印，同時減少善本古籍提取過程可能發生破損風險。
	(九) 配合週休二日，本院圖書館週六全日開放民眾，提供閱覽服務。	93 年 12 月 31 日	文獻處	提供民眾週末知性休閒場所與空間，推動休閒多元化服務。
	(十) 運用公共服務擴大就業計畫人員積極提供學生本院文物導覽服務，培養學童的文化素養及興趣；另提供學生團體免費參觀。	93 年 8 月 31 日	展覽組	逐步提昇我國各級學生之人文及藝術素養。
	(十一) 規劃辦理「正館公共空間參觀動線調整及周邊環境改善工程」。相關指標導引（中英日文）及教育推廣空間。充實、更新各項服務設備及措施。	預計於 93 年 5 月製作。	展覽組	希望達到讓本國民眾易於分辨動線與指標外，也便於外籍觀眾參觀。
	(十二) 擴大導覽服務，除每日中、英文固定導覽外，並增加專題導覽、開放台語導覽預約及週休二日由高中文化志工提供青少年導覽。	每星期完成	展覽組	預計增加 300 場以上導覽解說，提供青少年觀眾有更生動活潑的現場文物解說。
	(十三) 配合政府國際化政策，持續加強展覽動線及指標中英文雙語標示設計。	每月月底	展覽組、總務室、秘書室	預計提供 20 多萬參觀人次的外籍觀眾親善的現場文物參觀環境。
	(十四) 數位學習計畫子計畫二故宮文物數位學習計畫青銅器課程內容製作。	93 年 3 月 31 日完成第一單元青銅器課	展覽組、資訊中心	提昇本院文物數位典藏能力，以提供民眾更便捷的文物資料取

		程。		得。
	(十五) 故宮文物教育推廣線上遊戲專案製作。	93 年 12 月 31 日	展覽組、資訊中心	提供民眾寓教於樂的新學習方式。
	(十六) 加強同仁以主動、積極熱誠的服務態度，型塑公務員良好的形象。	93 年 12 月 31 日	人事室	本院有極佳的地理環境，有優美的歷史文物，要求同仁需以『熱忱的心、微笑的臉』作標竿口號配合，可型塑本院公務員良好的形象。
	(十七) 故宮新世紀建設—正館公共空間、展覽動線調整與周邊環境改善工程暨正館建築物耐震補強工程。	93 年 12 月 31 日	總務室	增加正館展覽、公共服務及休憩空間，調整內部空間利用，改善參觀動線，增設東側大型車停車場及車行地下穿越道，解決館外廣場人車交通動線紊亂情況，並改善週邊環境景觀。
	(十八) 每月定期對空調冰水、水及循環水施行加藥控制水質，以提高熱交換效率，達到節約能源目標。半年採一次水樣，送工研院化工所檢測退伍軍人桿菌，防止散播。	每月完成	總務室	防止含菌水氣進入室內，確保觀眾健康，並可節約能源並延長主機使用年限。
	(十九) 不定期辦理院內同仁健康檢查及專題演	93 年 12 月 31 日	總務室	使同仁了解自身健康情形及醫藥知識。

	講。			
	(二十) 每月不定期辦理院內各類型學術研討會及廣場公益性活動會場佈置，機動靈活調度、美化佈置，以期活動臻於圓滿。	每月月底	總務室	擴大與社會互動關係，積極參與民間活動。
	(二十一) 辦理院區、至善園、至德園、大千紀念館等園林景觀維護管理	每日執行維護	總務室	美化及綠化園區環境，提供遊客良好的參觀休閒場所。
	(二十二) 規劃於中正國際航空站第一航廈及第二航廈設置故宮文物互動式多媒體展示室	預計九3年12月31日前完工	資訊中心	提供來往之國際旅客有關故宮全球資訊網、書畫菁華、名畫之美、琺瑯之美等數位內容，以推廣故宮文物及數位化成果。

實 施 要 項	推 動 作 法	完成期限	承 辦 機 關	預 期 效 益
四、重視民情與情，主動溝通協調	(一) 規劃及辦理各項專題展覽，於展覽推出之前，均先與各相關單位共同嚴謹規劃，務求在展覽內容與陳列方式等能夠深入淺出並使觀眾能夠有耳目一新之感。	93 年 12 月 31 日	全院各單位	廣徵各方意見，以期提供精緻又精彩的展覽以饗民眾。
	(二) 不定期受理並立即以專函回覆民眾透過電子郵件、來函或電話所提之意見或是詢問文物相關問題。	93 年 12 月 31 日	器物處、書畫處、文獻處	預計將受理至少 500 件民眾所詢問有關文物諮詢之信件，盡力為民眾解答疑惑，給予適當的協助。
	(三) 本院大廳放置民眾意見書，供予民眾書寫對於展覽、服務及院區設施的寶貴意見，並有專人處理民眾意見書，送陳各業務相關主管瞭解民眾意見，進而督導改善。對於民眾建議均專函或專電致謝並回報處理情形，以達到重視民情之效率。	每日回收，通報相關單位改進，並迅速回覆投書觀眾。	展覽組	預計受理 750 件以上民眾意見書，將提供本院瞭解到院參觀的觀眾意見，並作為改進的依據。
	(四) 辦理教育推廣調查分析及觀眾意見調查，以納入改進參考，作為落實並改進觀眾服務之依據。	93 年 12 月 31 日	展覽組、秘書室	預計辦理 2000 人次以上之觀眾意見調查，瞭解民眾終身學習需求，落實博物館教育理念。
	(五) 加強各單位主管定期或不定期安排訪視所屬同仁，並透過座談會、協調會等方式與所屬同仁或民眾進行雙向溝通、協調。	93 年 1、4、7 及 10 月完成訪視 93 年 2、4、6、8 及 12	人事室	每季擬辦一次主管定期或不定期安排訪視所屬同仁，並透過二個

		月底完成 座談會		月一次之座談會 作溝通、協調， 以達其成效目 標。
	(六) 有效管理及激勵技工、工 友士氣，確實執行勞基 法，並辦理年度績優技工 友評選表揚。	93 年 12 月 31 日	總務室	激勵基層人員士 氣，提升服務品 質與效率。
	(七) 充實「文物保存」故宮網 頁，宣導文物預防保存維護 基本理念與科技，建立公私 文物藏品保存維護與使用規 範。	每月月底	總務室	普及文保科技新 知，助益國內公 私文物藏品保存 維護。
	(八) 利用本院全球資訊網提供 「院長信箱」，提供民眾便利 快捷詢問管道	93 年 12 月 31 日	資訊中心	預計受理 50 人次 以上之民眾意見 詢問，廣開民眾 建言，鼓勵民眾 提供建言；重視 民眾興革建議及 陳情案件。

實 施 要 項	推 動 作 法	完成期限	承 辦 機 關	預 期 效 益
五、結合民間資源，協助公共服務	(一) 結合民間所開發的數位技術，設計內容豐富的數位博物館網站，今年度將規劃並執行完成「文明曙光」及「雨過天青」數位博物館，透過網際網路的普及與數位技術的進步，延伸博物館的社教服務功能。	93 年 12 月 31 日	器物處、資訊中心	提昇國人數位藝術涵養，並使科技與人文能夠更緊密的結合。
	(二) 繼續故宮數位典藏子計畫，將院藏文物數位化，建構出具有研究性及教育性的網路化資源，提供民眾獲取學習資源管道。並結合最新數位科技，執行數位攝影典藏計畫。	93 年 12 月 31 日	器物處、書畫處、文獻處、資訊中心	藉由攝影、撰文、電腦及網路等科技之大成，建立文物數位檔案，以創造數位化的文化資產，建立人文科技國際地位。提供民眾深入瞭解故宮文物的機會，建立多元學習環境。
	(三) 除持續增購中華文物外，並以故宮妥善的保管環境，吸引民間收藏者捐贈中華文物，充實本院院藏。	93 年 12 月 31 日	器物處、書畫處、文獻處、登記組、展覽組、秘書室	廣徵國內外珍貴文物，充實院藏，強化本土藝術文物典藏，接受外界捐贈、寄存與託管，俾補院藏之不足。
	(四) 結合民間資源辦理國內外借展，強化學術研究、擴大國際文化交流、拓展國人本土與國際視野。「璀璨東方—故宮文物珍品展」於高雄市立美術館展出至三月二十日止。「異國風情—亞洲文物展」於元月十七日在嘉義縣立文化中心演藝廳展出。「日耳曼之光—柏林國	93 年 8 月 31 日	器物處、書畫處、文獻處、登記組、展覽組、秘書室	提升展覽品質，促進文化傳播與交流，並接受民間贊助引進國際著名藝術展覽活動，拓展視野。配合政府國際化政策的推行，吸引國際中外觀眾。

	家美術館珍藏展」(中文名稱暫定)於五月一日起至八月一日止在本院圖書文獻大樓一樓展出。			
	(五) 結合民間電腦軟體技數，推動故宮清代檔案數位典藏子計畫、故宮善本古籍數位點藏子計畫。本年賡續軍機處檔摺件影像建置作業，充實影像資料庫內容與閱覽效果。本年度擬完成摺件掃描 8,000 頁，計 25,000 件，提供國際網路使用者連線檢索。	93 年 3 月 31 完成發包，12 月中完成預定進度。	文獻處	陸續開放院藏軍機處檔摺件全文影像資料，有助於促進中外學者對清史研究資料的蒐集。
	(六) 配合清代軍機處檔摺件影像資料庫建置外，本年度同時進一步完成該檔案約十九萬筆目錄檔的輸入與校對工作。	預定 93 年 6 月 30 完成目錄建置，於 12 月中旬開放民眾檢索服務。	文獻處	軍機處檔目錄資料的建置作業完成後，加強中外學界清史研究學者檔案檢索功能，對提升並加深民眾對軍機處運作與清代政府的認識具有積極意義。
	(七) 除軍機處檔摺件影像資料庫外，本年度將進一步擴大與民間電腦軟體技術的合作，進一步推行院藏「嘉慶朝宮中檔」、「圖書類文物」、「善本古籍」影像檔掃描，並逐步確立影像檔下載收費機制。	93 年 12 月 31 日	文獻處	擴大結合民間軟體科技，加強院藏檔案資料的開放效益，使科技與人文能更緊密結合。
	(八) 承續檔案數位化工作，並提供專題資料庫使用內容。本年擬規劃出版「清代臺灣巡撫」資料庫光碟版，供民眾價購使用。	93 年 6 月完成整理，9 月完成校對，12 月出版。	文獻處	配合民間產業科技發展，提供檔案資料多樣化的公開形式。

	(九) 圖書文獻館為「中華圖書資訊協會」成員，讀者可享館際書刊資料影印與互借服務。目前與本院圖書館時相往來之出版品交換官方與非官方單位，遍及國內外 247 所，可提供最新出版資訊。	93 年 12 月 31 日	文獻處	透過本院以外官方與非官方的館際合作關係，不僅為讀者民眾提供更為便捷的圖書跨館提調服務，並促進本院與國內各民間文化資源的交流。
	(十) 善用社會資源，並以志工同仁廣泛參與本院各項業務為目標。加強志工培訓與服務，招募外國籍志工及高中文化志工，提升本院在各項導覽的服務質與量。	93 年 7 月 31 日(高中文化志工)、8 月 31 日(外籍志工)	展覽組	預計提供有志參與志願服務民眾名額 50 名以上，深入瞭解故宮文物的機會，建立多元學習環境。
	(十一) 辦理博物館理論與實務課程(東吳大學歷史系研究所及大學部學生)落實大學及研究所博物館理論與實務課程。傳授博物館教育推廣之實務經驗，培育及啟發院校學生對「博物館學」之認識與興趣。	93 年 8 月 31 日	展覽組	預計提供有志參與同學名額 100 名以上，期望能與大學博物館相關科系合作，達到博物館結合理論與實務經驗。
	(十二) 照顧弱勢團體，邀請殘障及視障學生參觀本院展覽。	93 年 12 月 31 日	展覽組	預計邀請弱勢團體名額 1000 名以上，照顧弱勢團體，達藝術普及化之效益。
	(十三) 提供藝術史等大專院校免費參觀證件申請及。鼓勵美術史及相關科系師生免費參觀本院及實習，瞭解本院教育推廣的各項業務。	93 年 8 月 31 日、	展覽組	預計受理名額 500 名以上，以利用本院文物及教育推廣資源提供相關領域學子使用。

	(十四) 本院安全系統(含中央電腦控制主機、火警及消防系統、盜警系統、閉路電視系統、讀卡門禁管制系統、無線電通訊系統、廣播系統等六大預警系統)每日廿四小時由廠商專人駐院保養維護。 (十五) 本院安全系統與廠商所簽訂之維護保養合約內,明訂上班時間一組八人駐院保養測試,另廿四小時隨時排班待命,聯繫管道暢通,本院並隨時不定時的作突發狀況的演習,以應變突發事件,做好安全管制工作。 (十六) 宣導志願服務理念:適時邀請長期從事志願服務之同仁或院外資深志工辦理經驗傳承及交流活動,向同仁傳播相關理念。並定期邀集參與志願服務人員召開聯繫會議,分享從事志願服務心得。 (十七) 依據「行政院及所屬各機關推動業務委託民間辦理實施要點」規定,擬賡續推動本院業務外包,以善用民間資源與活力,提升公共服務效率及品質。 (十八) 於中華電信公司設立故宮電子報、e學園網站;與民間企業共同分攤經費開發線上遊戲(online	每日完成 每日完成 93年2、4、6、8、10及12月 93年12月31日 93年12月31日	管制室 管制室 人事室 總務室 資訊中心	達到零意外事件發生及零災害。 達到零意外事件發生及零災害。 希望以本院現有志工約400人(成員含社會人士、退休人員、高中在學生、外籍人士...),持續每年培訓志工至少六〇人,並以導覽志工協助以及促進提昇社會教育為首要目標。 預計精減政府人力及業務達50人次以上,達到善用民間資源,提升工作效率及服務品質,並擴大民間就業。 擴大民間參與公共服務事務,委託民間社團、企業、專業團體,
--	--	--	---	--

	game)。			協助提供專業性服務措施。
	(十九) 加強本基金產品委外合作開發及製作作業，擴大徵集廠商企劃案。	93 年 12 月 31 日	作業基金科	預計結合民間廠商達十家以上，共同以資源合作開發基金產品，加強本基金產品研發之效率。
	(二十) 加強本基金產品委外經銷點的發展收入成長率。	每月月底	作業基金科	預期達成本年度院外經銷點銷貨收入成長率為 20 %。

伍、管制考核

- 一、依據行政院研究發展考核委員會訂頒之九十三年實施計畫，訂定本院執行計畫報行政院核備後確實執行。
- 二、本院執行計畫係依據行政院研究發展考核委員會訂定之實施計畫中所列實施項目，以當年度推動重點或擬推動的階段性工作研(或修)訂計畫；計畫內容，以列表方式，對照說明各該項實施要項之推動作法、完成期限、承辦單位、預期效益等。
- 三、本院各承辦單位推動之各項工作，應指定專責人員翔實紀錄推動過程，並依期程填列「九十三年度全面提升服務品質工作報表」；各項工作進度應依奉核在案之「本院年度重要施政行事曆」期程進行，並填報計劃執行要項內容說明表及計劃工作報告表，若有執行上之困難，請各單位於工作報告中說明，並定期提院務會議檢討、追蹤。
- 四、年度內配合行政院研究發展考核委員會辦理「提升為民服務研討會」、「為民服務訪評作業」等。
- 五、本院各級單位應依本計畫確實執行各工作項目並按時填報工作(季、年)報表。

陸、績效檢討

- 一、不定期考核：本院應以行政院研究發展考核委員會於九十一年七月三十日院授研展字第0910016696號函頒修正之「行政院為民服務不定期考核工作計劃」，制定本院「為民服務不定期考核工作計劃」與考核項目表，並辦理本院每半年度為民服務不定期考核；預定考核行程為九十三年一至六月；以及七至十二月兩次。
- 二、年度考核：本院依據行政院研究發展考核委員會之服務品質獎評獎作業時程，辦理本院93年為民服務年度考核，並於93年1月至93年5月底展開相關作業如下：
 - (一) 本院因無所屬機關，故於93年1月底前，辦理本院各單位為民服務之92年度檢討作業。
 - (二) 於93年3月15日前，彙整並函送本院「92年度提升服務品質績效報告」至行政院研究發展考核委員會參加書面審查。
 - (三) 於93年5月配合行政院研究發展考核委員會，辦理本院實地評審作業。

柒、本計畫經院務會議通過後執行，如有未盡事宜，得視需要隨時修正之；並簽奉 院長核定後實施。

（附件二）

國立故宮博物院院長「與您有約」執行計畫

- 一、本院為配合行政院推動所屬各機關辦理首長與民有約活動，展現親民、便民、愛民之服務效能，建構直接與民眾面對面溝通機制，主動發掘問題，特訂定本執行計畫。
- 二、為展現親民原則，並拉近與民眾之距離，特將首長與民有約活動訂名為院長「與您有約」。
- 三、院長「與您有約」時間訂於每月第一週及第三週星期一下午三時至五時，假本院會議室舉行。
- 四、民眾須事先以電話、傳真方式或電子信件預約，內容相同案件以申請一次為限，本院聯絡人為秘書室陳專委欽育，電話：28812021-596、820。
- 五、如為身心障礙、低收入戶及原住民者，得優先預約。
- 六、預約登記時，應一併提出問題，對於所提問題如非屬本院權責範圍者，應即告知權責機關之名稱。於約見前三日先行通知預約人約見之時間、號次、場所、相關業務單位等。
- 七、本院受理案件登記後，立即將請辦事項通知相關單位，先行了解案情提供資料，約見當日並請相關單位派員準時出席協助解答問題。
- 八、對於受理陳情案件之裁示事項，應於十日內將辦理情形答覆陳情人；如未能在規定期限內辦結者，得簽請核准延長，並將延長理由以書面告知陳情人。
- 九、本執行計畫經簽奉 院長核定後實施，修正時亦同。

(附件三)

國立故宮博物院志工管理作業要點

(宗旨)

- 一、國立故宮博物院(以下簡稱本院)為積極推動各項教育活動並提供觀眾服務,特由本院志工人員組成國立故宮博物院志工服務協會(以下簡稱協會),訂定國立故宮博物院志工管理作業要點(以下簡稱本要點)。

(對象)

- 二、凡熱愛文化藝術且有志義務為博物館教育盡力,協助本院推行各項教育活動並提供觀眾服務,經通過本院志工資格甄試並完成資格培訓者。

(審議委員之組成)

- 三、協會設審議委員會,負責志工之甄選、考核、獎勵及聘請顧問等事務。
- 四、審議委員會採任務編組,由志工業務主管單位視會務需要指定召集人一人召集委員會議,並置委員七至十五人,經本院委託資深志工擔任,並發給聘書,任期二年。

(協會組織與幹部遴選、聘書核發)

- 五、協會置會長一人,由全體志工投票產生,任期二年。會長承本院交付之任務,綜理會務,並負責協會與本院之間各項事務的溝通。
- 六、協會置副會長一至二人,襄助會長處理會務。由全體志工投票產生(與會長同時提名),任期二年。
- 七、協會視會務需要,得聘請顧問一至五人,為會務提供諮商服務。顧問人選由會長就下列條件聘請,其任期與會長同,並得連聘之。

(一) 協會歷屆卸任會長

(二) 對本院或協會有重大貢獻,經志工審議委員會通過者

- 八、協會置總幹事一人,承會長之命,處理各類常態性會務。
- 九、協會視會務需要得設總務組、活動組、編輯組、文書組、美工組及推廣組,各組置組長一人,由會長指派,掌理各組業務。

(各組職掌)

總務組:協會財務之管理、各項活動場地準備、用品採購等事項。

活動組:康樂、進修、籌備會議、年度行事曆研擬及會長改選等事項之辦理。

編輯組:協會會刊之編輯、活動文宣稿件編輯等事項。

文書組:協會事務性案件書稿之研擬、會議記錄、申請案件之處理等事項。

美工組:會議、活動之佈置、海報文宣之美工設計等事項。

推廣組:協助本院教育推廣工作之研發與推動等事項。

十、協會依服勤時段設十四小組，各小組置小組長一人，負責組員出勤、溝通、聯繫及聯誼事宜。

十一、本院發給會長、副會長、顧問、總幹事及各小組幹部聘書，任期二年。

(會員大會)

十二、志願服務協會每年舉行會員大會，由會長召集，報告年度工作內容與績效；每二年由當屆幹部辦理會長、副會長選舉事宜，並於選舉開票後，進行新會長副會長職務交接。

(幹部會議)

十三、幹部例會每三個月舉辦一次，或視會務需要由會長或副會長定期召集之。幹部輪流擔任會議主席，由主席指定記錄。研討事項包含志工細則之制定、修訂草案、各項會議、活動之研擬、年度行事計劃審議、工作檢討、各組聯繫等。

(幹部離職處理)

十四、幹部離職出缺時處理方式如下：

(一) 會長職務在任期間出缺，由副會長接任。

(二) 副會長出缺時，應於幹部例會時補選接任。

(三) 顧問出缺時，由審議委員會改聘之。

(四) 各組組長出缺時，由會長改派人選遞補之。

(五) 各幹部如喪失志工身份時，即解除職務。

(新進志工之培訓見習)

十五、本院視實際業務需要，得每年或隔年辦理新進志工人員資格甄試作業。

十六、新進志工人員培訓：通過甄試之志工，需完成志工資格培訓課程，且請假、缺課時數不得超過總時數五分之一。培訓期間舉辦期中考試，結訓後舉辦期末資格測驗(筆試及口試)，通過考試，成績達到標準者得以進入見習志工階段，並開始實習工作。

十七、新進志工人員見習：由資深志工帶領新進志工見習文物導覽及觀眾服務等教育推廣業務三個月，見習期間通過考核者(依見習人員出勤狀況及專業表現，必要時審議委員得以面談方式決定之)，本院授以志工服務證，成為本院正式志工。

(志工授證與認證)

十八、授證後之志工成為本院正式志工人員，開始依據值勤班表為本院服務並享有本院各項志工福利。

志工人員從事觀眾服務六個月以上，經審議委員會審議通過，本院給予認證成為故宮觀眾輔導志工。志工人員自願報名參加並通過導覽資格檢定考試，本院給予認證成為故宮文物導覽志工。主管單位並將志工之認證資格列入考核、獎勵之依據。

（志工獎勵與表揚）

十九、經審議委員會審議具有績優事實之志工，本院於志工大會中公開獎勵，另並推薦資深績優者參加行政院文建會及青輔會績優志工之選拔。

（志工資格之解除）

二十、志工服勤期間如有下列各款之一者，經主管單位會同審議委員會委員三分之二以上出席及出席委員半數以上之決議，得解除其志工資格：

（一）五次未服勤且未辦理請假手續者。

（二）未依規定辦理停止志工服勤，全年請假次數病假超過六次、事假超過四次者。

（三）服務期間不能勝任工作，以致怠忽職責，或損及本院之聲譽，並經查證屬實者。

（申訴制度）

二十一、志工對主管機關及協會有關其個人之措施如解除資格等，認為有所不當，致損害其權益時，得於收到書面通知後三十日內，向審議委員會提出申訴，但僅以一次為限。

（附則）

二十二、志工請假、考核、獎勵：依服勤、考核及獎勵相關規定辦理。

二十三、本要點奉 院長核定後實施，修正時亦同。

(附件四)

國立故宮博物院正面廣場使用管理注意事項

國立故宮博物院(以下簡稱本院)為強化本院展覽休憩功能,提供各界辦理開放式藝文活動,暨有效管理及使用本院正面廣場(以下簡稱本場地),特訂定本注意事項。

一、本場地以提供各機關、學校及公益團體及個人藝術工作者使用為主。各機關、學校、公司、團體、法人及自然人等,凡欲使用本場地舉辦各項藝文活動時,應於活動前一個月以書面提出申請,並檢附活動企劃案及相關證明文件。申請者借用本場地以一年不得超過三次,每個月以一次為限,一次不得超過三天為原則。若當月無其他申請者使用時,得繼續提出申請,經本院同意後,辦理使用登記。

二、使用本場地舉辦各項活動,其活動內容應以藝術、文化、社教或公益活動為限。

三、本院對各界提出本場地之申請有審查權,凡申請活動內容不符本注意事項者,本院有權不予同意使用本場地。

四、本場地之開放使用時間如下:

週六、週日及其他國定例假日為上午九時至下午七時。開放使用時間必要時得經本院核准延長之。

五、申請登記使用場地者,經本院同意後,應於使用前十五日繳納場地保證金。本場地保證金數額及收取方式,悉依本院正面廣場保證金標準表辦理(如附件)。

六、申請者辦理使用手續後,無法如期使用時,應於原訂使用日前十日提出申請取消。除因天災、人禍等不可抗力因素,得與本院另議檔期或請求無息退還保證金外,其餘僅得無息退還保證金,惟本院有權停止其申請權利半年。申請者辦理使用手續後,私自轉讓或未於使用前十五日繳清保證金者,其原訂申請使用時間,由本院逕行取消;私自轉讓者,已繳納之保證金不予退還,並依第十一項之規定辦理。

七、使用本場地應注意如下各項:

活動所需之水電及相關輔助設施,均由申請者自行準備,若需使用現場設備,經本院同意者,始得使用。辦理活動之關佈置、設備、物品之保管及人車交通安全管制事宜均由申請者自行負責。禁止在本場地之地面、花木及其他任何公共設施上噴漆、書刻、打釘、打樁等。禁止攀折花木、喧鬧滋事、妨礙公共秩序及安寧等情事。活動所需之交通或運貨車輛不得駛入草坪,卸貨(人)後應立即離開不得滯留。禁止小販兜售。禁止其他未經本院同意之活動行為。

- 八、申請者如需張掛宣傳標語(幟)或海報，應經本院同意並指定地點，否則予以拆除。
- 九、申請者應自備衛生設備以妥善維護本場地相關設施完整及週邊環境整潔，場地使用完畢後應立即回復原狀，未清理完竣前，本院將暫不發還保證金；如有損毀、污染或其他破壞行為等情事，則應負修復或賠償之責。
- 十、申請者於使用期間應為所有參與活動人員投保公共意外險，且有周密安全維護措施，以保障所有參與活動人員之生命及公共安全；如有發生群眾衝突、鬥毆或其他破壞等情事，申請者應負一切法律責任。
- 十一、申請者如有下列情形之一者，本院得立即終止其場地使用，停止其申請一年，並沒收已繳之保證金：違反集會遊行法相關規定。違反本注意事項有關規定情節重大者。假借活動名義，於會場內從事商業性促銷、販售等活動；但經核之公益活動展售，不在此限。活動內容與原申請登記內容不符。未經本院同意私自轉讓者。演出活動損及本場地建築、設備或有違公共安全者。違反本注意事項以外有關其他法令規定事項者。
- 十二、本注意事項之申請使用及其限制，得經本院專案同意後調整之。
- 十三、本注意事項經院長核定後實施，修正時亦同。

（附件五）

同仁之顧客服務通則

- 一、「以客為尊」是本院一貫的顧客服務理念。
- 二、現場服勤時應著規定制服、配戴服務證（識別證）以及注意服裝儀容整齊。
- 三、遇到本院義工時，應主動親切問好，切莫不聞不問。
- 四、本院環境、服務內容及相關規定應詳加瞭解，以便給予民眾適切的說明與指引，院區各項服務設施，亦須充分瞭解其位置與熟練操作。
- 五、遇有民眾詢問時，應主動問候並耐心聆聽與仔細回答，如遇有不瞭解的服務項目時，應代為詢問相關業務同仁，切勿給予民眾錯誤之訊息，或直接回絕。
- 六、遇有民眾請求協助時，應抱持同理心的態度，於職權範圍內盡力給予協助，最忌以視而不見、聽而不聞的態度處理，以免造成民眾反感，進而損及本院院譽形象。
- 七、服勤時應精神飽滿、態度親切有理並保持笑容，切勿與民眾或同仁在現場爭執，絕對必須保持和善的態度。
- 八、接聽電話時，應注意電話禮貌，主動問候及清晰報明服務位置（例如：服務台，您好！），並長話短說，如遇有不明瞭之業務時，應委婉告知將轉接主辦處室回答，並告知將轉接之分機與同仁姓名。
- 九、在現場服務櫃檯服勤時（服務台、物品寄物及售票窗口、陳列室監控台、流通台以及各收銀櫃台），遇有民眾洽詢事務，應主動問候並全力協助，切忌從事非公務之私人活動，閱讀與業務無關之書報雜誌以及電話聊天。
- 十、於現場服勤時，應盡力巡查安全責任區域，以維護現場參觀民眾人身及財產安全。
- 十一、於現場服勤時，應隨時注意週遭狀況，主動與適時給予民眾適切的服務，對民眾不當之行為舉止也應加以委婉規勸，在損及其他民眾權利或危及安全時，應報請駐警隊處理。
- 十二、如遇民眾不合理的要求時，應委婉但堅定的拒絕，但若情況無法立即解決或有擴大之趨勢，應請直屬單位長官或當日值星官與該民眾溝通，切忌動怒或不請求支援。
- 十三、於現場使用公務手機（無線電對講機）時，應放低說話音量、口齒清晰以及內容簡明扼要，以免影響民眾參觀品質。
- 十四、老弱婦孺及殘障人士入館時，本院同仁應主動告知物品寄物處有輪椅及嬰兒車出借服務；中央電梯空間較大以及殘障專用廁所之位置。

(附件六)

接聽電話禮貌基準

一、總機（含電話語音系統）

1. 電話語音總機接聽情形，應保持在電話鈴響四聲或十秒內獲得接聽服務，並應避免電話語音系統故障。
2. 電話語音系統應答內容及說話速度，應以招呼用語簡明扼要，並清楚報明機關名稱為宜。
3. 電話語音系統應能於十秒內能讓民眾獲知總機號碼之轉接服務；總機代號應設於前。語音項目說明應於十秒內能提供總機號碼，毋需聽完全部語音項目說明，即能提供轉接服務。
4. 電話語音總機應答語調應以語音口氣謙和、熱誠為宜。
5. 總機人員接聽電話速度，應以電話鈴響四聲或十秒內獲得接聽服務為宜，並避免電話故障無法接聽。
6. 總機人員接聽電話時，首先應清晰報明單位，並說「您好」、「早安」等問候語。
7. 總機人員接聽電話時，應先接受來電者簡單陳述並予過濾，確認洽辦單位或對象，結束時應有道再見或其他禮貌性結束語。
8. 總機人員轉接電話時，應以能毋需轉接即能充分提供民眾所詢問之資訊為首要考量，如需要轉接承辦處室，應告知民眾將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。切忌在未告知將轉接電話之分機號碼之情形下即行轉接，造成如業務單位電話斷線或無人接聽時，來電者無法自行重撥該分機號碼之情形。
9. 總機人員轉接電話時，應說「幫您轉接分機xxx，承辦人xxx，请稍候」等禮貌用語。
10. 如業務單位正忙線中，應向來電者委婉說明，「對不起，※先生（小姐）正在電話中，请稍候再撥」；或洽轉其他代理人，切忌簡單回復業務單位忙線中，且未改轉其他相關分機或未提供業務承辦單位訊息，即請另行重撥。
11. 總機人員平日之接聽態度，應以語調謙和、熱誠為宜，切忌語調急燥、不耐煩。

二、業務單位同仁

1. 業務單位同仁之接聽速度，應以電話鈴響四聲或十秒內接聽應答為宜。
2. 業務單位無人接聽時，電話系統應能自動轉接總機人員服務或提供其他撥接服務（如改撥其他分機或改接總機人員服務…）。切忌電話系統或總機人員未能提供其他轉（撥）接服務，造成民眾不便。
3. 同仁接聽電話應對時，首先應主動清晰報明單位名稱或自己姓名（氏），並說「您好」、「早安」等問候語。切忌接話時僅說「喂」，且未報明單位名稱或自己姓名（氏）；未說「您好」、「早安」等問候語。
4. 同仁結束通話時，應說有禮貌性用語（如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等），並讓來電者先掛電話。
5. 同仁接聽電話時之態度，應以語調謙和、熱誠為宜，切忌語調急燥、不耐煩，甚至言詞粗暴。
6. 業務承辦單位（或承辦人）直接接聽電話時；或經代接電話後轉至業務

承辦單位（或承辦人）接聽電話為民解說時，應以解說詳盡（能具體、明確答復，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚）為宜。切忌答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。

7. 非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復時，應仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，儘量給予詳盡回答，並提供所需之資訊。切忌直接回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。
8. 同仁接聽電話時，為便於進一步洽談，能確認來電者姓氏，應說「請教貴姓？」
9. 同仁接聽電話時，如須耽誤較長時間，應說「請稍候」等禮貌語，或請對方先留電話號碼再回電。
10. 同仁於暫停接話重回線上時，應說「對不起！讓您久等了。」
11. 同仁轉接電話時，應說「幫您轉接分機xxx，承辦人xxx，請稍候」等等候性禮貌用語。
12. 本院應能於午休或下班時間，提供轉接電話至專人服務。

三、本基準奉 核定後實施，如有未盡事宜，得隨時修訂之。

(附件七)

圖書文獻館閱覽服務注意事項

- 一、同仁於閱覽室值勤時，須配戴識別證，並注意服裝儀容。又值勤期間，不得閱讀報章雜誌，或與其他同仁群聚談天。
- 二、讀者進入閱覽室，值勤同仁應主動與之問好，並告以相關閱覽規定，作為建立良好互動關係之基礎。
- 三、讀者提出詢問或要求服務時，值勤同仁尤須耐心聆聽與謹慎回答，切勿提供錯誤資訊；對於不甚明瞭或無法回應的問題，應立即向館內專業人員反映，尋求解答。
- 四、對於館藏各類書刊列架位置以及機具設備操作方式，值勤同仁應充分瞭解，俾提供讀者正確說明與指引。另值勤同仁尤須熟知各種目錄索引緝檢方法，並適時協助讀者運用。
- 五、值勤同仁應隨時注意閱覽室之環境狀況；發現髒亂，當立即通知清潔人員處理。讀者如有高聲談笑、吸菸、飲食等情事，應即婉言勸止，以維繫閱覽室之秩然有序。
- 六、值勤同仁發現讀者汙損館藏書刊資料或私自攝照書刊圖像內容時，應即婉言制止，切勿責難或與之發生言語、肢體衝突。

(附件八)

國立故宮博物院「正館公共空間、展覽動線調整與周邊環境改善工程暨正館建築物耐震補強工程突發事故專案處理小組」設置要點

- 壹、**本院為期公共空間、展覽動線及週邊環境改善工程順利進行，針對施工期間若發生因工程（非工程主體）而造成之相關緊急或重大事故時，代表院方統籌院內各單位進行處理及因應，特設立本專案處理小組（以下簡稱本小組）。
- 貳、**本小組設召集人一人，由院長指派副院長一人兼任之；副召集人一人，由本院主任秘書兼任之；委員九人，由圖書文獻處、書畫處、器物處、展覽組、總務室、人事室、會計室、科技室、管制室及政風室等單位主管兼任之，幕僚作業由秘書室擔任統籌。
- 參、**
- 一、本小組設執行秘書一人，由院長指派參事一人擔任之；設幹事三人，由秘書室、管制室、總務室各指定專人兼任之。
 - 二、執行秘書應代表本小組，參加本院各項有關「正館公共空間、展覽動線調整與周邊環境改善工程暨正館建築物耐震補強工程」之會議與工程會報，以完全瞭解本工程進行之情形。
- 肆、**本小組掌理左列事項：
- 一、關於擬定緊急或重大事故發生時，應變政策之程序規劃。
 - 二、關於緊急或重大事故發生前之預防與訓練。
 - 三、關於工程期間因此造成危及本院院區公共安全、民眾權益與院務運作等事項之緊急應變處理。
 - 四、關於緊急或重大事故發生時，相關人員調度與支援。
 - 五、關於緊急或重大事故發生時，觀眾與員工之緊急疏散與救護以及展覽文物安全與撤離等相關措施。
 - 六、關於緊急或重大事故發生後，事故地區之管制區域設置及人員進出之管制。
 - 七、關於緊急或重大事故發生後，代表院方與媒體保持良好的聯繫關係。
 - 八、關於緊急或重大事故發生後，各項監控管制之相關作業。
 - 九、關於事後評估調查工作，並協助加速復原工程進度。
- 伍、**發生因工程（非工程主體）而造成之相關緊急或重大事故時，本院各單位除進行必要處理及因應外，應迅速通報本小組，其通報程序依左列方式辦理：
- 一、本小組委員接獲通報應立即通知執行秘書處理，執行秘書並將

處理情形陳報召集人或副召集人。

二、本小組於本院秘書室研考科設置專線電話，負責院內外通報聯繫；假日時間由服務台值班人員負責，並交由當日值日官處理或轉報本小組執行秘書。

陸、工程期間召集人得視需要隨時召集小組成員召開會議，處理前述各項緊急或重大事故；如召集人因故無法召開或出席會議時，應委由副召集人或執行秘書代理。

柒、本小組於工程全部完工驗收後，得解除任務。

捌、本設置要點，簽奉 院長核定後實施，修正時亦同。