



國立故宮博物院  
NATIONAL PALACE MUSEUM

# 九十五年度提升服務品質 績效報告



九十六年三月

# 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	48
伍、附錄	51
一、國立故宮博物院九十五年提升服務品質實施計畫	52
二、國立故宮博物院院長「與您有約」執行計畫	72
三、國立故宮博物院志工管理作業要點	73
四、國立故宮博物院正面廣場使用管理注意事項	76
五、國立故宮博物院同仁之顧客服務通則	78
六、國立故宮博物院接聽電話禮貌基準	79
七、國立故宮博物院圖書文獻館閱覽服務注意事項	81
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	82

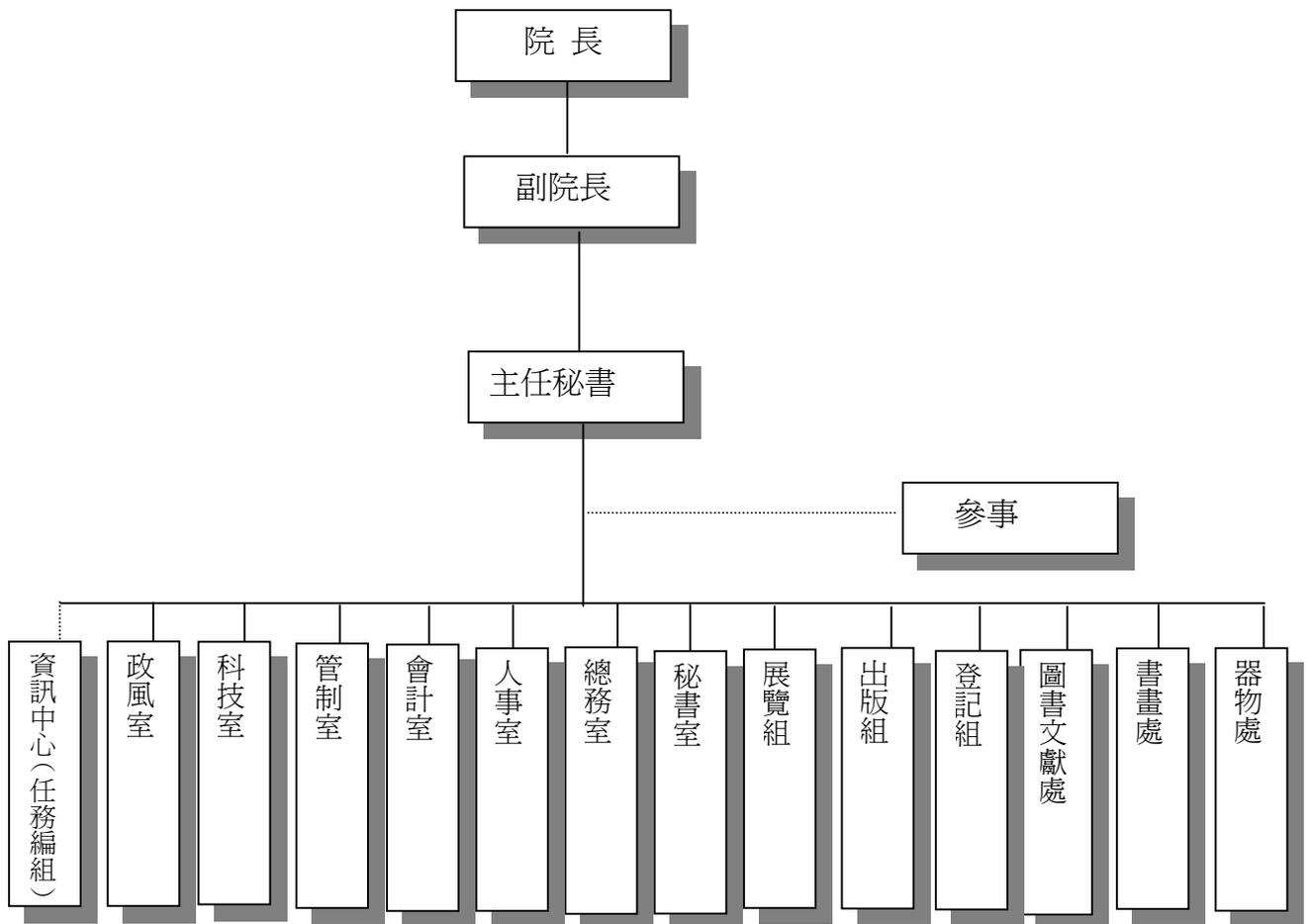
行政院服務品質獎【整體服務績效類】參獎機關權重分配表

參獎機關	國立故宮博物院		
參獎項別	<input checked="" type="checkbox"/> 服務品質整體獎 <input type="checkbox"/> 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	10	10	
落實品質研發	15—25	20	
便捷服務程序	20—30	20	
重視民情輿情	10—20	20	
善用社會資源	15—25	20	
特殊業務績效	10	10	
<p>注意事項：</p> <p>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。</p> <p>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。</p>			

## 壹、基本資料與組織圖

機關名稱	國立故宮博物院	首長	林曼麗	職稱	院長
員額	編制預算職員：280 人 約聘僱人員：23 人共計：303 人				
總預算	951,240 千元				
聯絡人	鄭美珠	職稱	辦事員		
電話	28812021*2225	傳真	28811125		
機關地址	11143 台北市士林區至善路 2 段 221 號				
機關網址	<a href="http://www.npm.gov.tw">http://www.npm.gov.tw</a>				
E-mail 位址	<a href="mailto:Service@npm.gov.tw">Service@npm.gov.tw</a>				
參加評獎項別(請擇一參獎)	<p>整體獎 ( V ) 服務品質獎</p> <p>個別獎 (   ) 落實品質研發獎</p> <p>                  (   ) 便捷服務程序獎</p> <p>                  (   ) 重視民情輿情獎</p> <p>                  (   ) 善用社會資源獎</p>				

# 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，提供不易到達博物館的訪客共同分享博物館資源；在教學運用上，提供學教校師參與故宮文物教育推廣工作，達到降低學習落差的目標。

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，原有陳列室面積僅有 4,573 坪，相對於本院 65 萬 4 千 5 百餘件之藏品，其展陳空間呈現嚴重不足的現象，加以內部參觀之主動線與展覽空間混雜，亦需重新規劃，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，本院採行一邊施工，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，今年（96 年）2 月改善工程已全部完工，正館也重新啟用，提供參觀民眾更為舒適親和的一個博物館展覽空間。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，本院各展覽單元皆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）。95 年參觀人次共計 2,003,219 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 94 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 70%，經進一步調查結果，遊客偏好人員導覽方式，為因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) 中文定時導覽及特展專題導覽：每日免費提供早上 9:30 和下午 2:30 各二場中文定時導覽，總計服務 8,182 人次。
- (二) 英文定時導覽：每日免費提供早上 10:00、下午 3:00 共二場，總計提供 730 場次，服務 8,831 人次。
- (三) 台語導覽：開放民眾預約申請。
- (四) 貴賓接待：配合國家外交業務及政府政策，對外賓、大陸經貿文化等交流人士及政府機關與社會團體，本院安排有專人免費提供中、英、法、德、西、日、韓語文之特別導覽服務共計中文 762 次，服務共 24,951 人次，外文導覽 1,067 次，服務達 12,676 人次。
- (五) 創新推出「與策展人對談」現場專題導讀系列，共舉辦 24 場，共計約 269 人次參加。
- (六) 張大千紀念館：提供預約申請張大千紀念館導覽服務，共計 3,009 人次參觀。
- (七) 語音導覽：委外語音導覽服務，配合正館東側新展開

放，增加語音導覽文物內容，並在原有中英日語服務外增加韓語版本。共計 29,501 人次使用。

### 三、學生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，95 年共 1,290 校次，109,961 人次來院參觀。

### 四、教育研習活動

#### (一) 文物研習會、專題演講

##### 1. 95 年度舉辦冬夏令文物研習會：

冬令文物研習會自 2 月 06 日至 2 月 10 日共 10 場講座，2,384 人次聽講。

夏令文物研習會於 7 月 31 日至 8 月 11 日舉行 20 場講座，3,130 人次聽講。

##### 2. 95 年度專題演講：配合本院文物、大觀特展及「世界文明瑰寶展-大英博物館 250 年收藏展」，共舉辦 23 場演講，約 1600 人參加。

#### (二) 教師研習活動：

1、搭配資源中心特展之「宋徽宗的御花園」1 月 11、12 日赴高雄、屏東，舉辦全國巡迴種子教師培訓活動，約 70 位教師參加。

2、2 月與順益台灣原住民博物館合辦「比上帝還精巧」特展教師進修活動，共 1 梯次 40 人次參加。

3、7 月 11—19 日繼續辦理種子教師研習活動。為苗栗縣以北各級公、私立學校任教之教師，提供運用博物館資源並發掘教學資源。共舉辦兩梯次，每梯次為三天

學程，28 位教師參與。

4、7 月 7、14 日於教育學院，協助資訊中心舉辦「故宮館校數位學習增能工作坊」2 梯次，100 名教師參加。

5、12 月舉辦「大觀展」展前教育訓練演講 4 場。

6、配合「世界文明瑰寶展-大英博物館 250 年收藏展」舉行 10 場展前教育訓練演講。

(三) 展前培訓：配合本院大觀特展，針對院內同仁、志工、現職導遊 95 年 12 月於大觀開展前舉辦教育訓練演講 14 場。

## 五、提供學校相關學系學生接觸博物院的機會

(一) 免費參觀證申請：

提供全國大專院校文史科系學生學習資源，核發免費參觀證申請 3821 張。

(二) 博物館實習：

提供大專院學生到院認識故宮、親近故宮的機會：

(1) 寒暑假實習生 9 名來自各大專院校學生來院實習博物館教育推廣相關事宜。

(2) 配合國科會「候鳥專案」協助海外僑胞子女劉若平等 8 名，來院實習博物館教育並負責展場中英文指標改進專案、創意導覽路線規劃專案。

(3) 配合行政院青輔會 95 年度「協助大專在校生公部門實習試辦計畫」：提供 4 名在學青年學習政府組織的運作的機會，對於青年的職涯探索是一種輔導方式。

## 六、志工培訓與服務

(一) 95 年度為增進導覽志工文物知識及配合本院新展培訓，特為志工開設了 98 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 1,872 人次

之導覽服務，服務觀眾近 29,419 人；另為學生團體提供 1,649 人次之專業導覽，服務 37,244 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 1,543 人次，服務外籍遊客近 14,386 人，其他支援服務台諮詢 2,408 人次。



(二)參加文建會舉辦「2006 文化義工嘉年華暨績優義工表

2006 文化義工嘉年華暨績優義工表揚活動

揚活動」，本院獲績優義工獎者，共計 5 位〈金質獎 1 位，銀質獎 2 位，銅質獎 2 位〉。「義工嘉年華」設置攤位介紹本院志工活動並獲得「最高藝境獎」最佳攤位。

## 七、教育推廣服務

### (一)、走出故宮---系列活動

#### 1、『走出故宮』演講活動

- (1) 本院與財團法人平等文教基金會合作，辦理 8 場系列演講，計 900 人次參加。演講地點在新竹文化局三樓演講視聽室。
- (2) 與至善老人安養中心合作，辦理 9 場系列演講，計 400 人次參加。拓展文化教育的地點與觀眾群。
- (3) 台北市政府警察局士林分局舉辦「故宮文物饗宴」講座 1 場，計有 80 人聽講。
- (4) 國立台北教育大學協辦「澳門大學語言與文化之旅」講座 1 場，計有 51 名師生聽講。

- (5) 與至善老人安養中心合作，辦理 14 場演講。
- 2、到校服務—95 年五月赴台北市「國立台北教育大學附設實驗小學」舉辦博物館教育推廣活動，共 180 名學子受惠。

(二) 教育推廣合作計畫

1、觀光導遊培訓：

(1) 安排現職導遊培訓--配合本院正館東側開放特舉辦現職導遊培訓，分於 5 月 26、30 日，6 月 1 日、2 日、5 日，共計 5 梯次，東側新展陳列室走場。約計 150 名導遊參加。

(2) 95 年新進導遊培訓：

8 月至 9 月支援台北、高雄導遊培訓課程共計 4 梯次，講師 23 人次，約 480 位導遊參訓。

2、與典藏雜誌合作編印「三 D 動畫影片-國寶總動員」，將擴建工程完成後的正館新展覽，以活潑好玩的方式撰寫美編，提供來院參觀之觀眾一種新的選擇。

3、「東吳大學教學卓越計畫—探索故宮文物活動營」。

共計 8 場次，約 280 名學生及社會人士參與。

(三) 游藝專案--生活美感體驗活動，本院為加強對各年齡層及各行各業民眾之服務，特規劃故宮一日遊套裝行程，以豐富生活美感之經驗，透過生活美感藝術體驗活動及創意動手做，體會文物之美的新生命。95 年度共計舉行 23 梯次 798 人次參加。

(四)「與策展人對談」現場專題導讀系列

創新推出「與策展人對談」現場專題導讀系列，自 7 月 19 日起到 12 月，共舉辦 24 場，於每週三下午 2：00 舉行，每場限額 30 名。以 12 個最新常態展為主題。由本院學養豐富的研究人員和觀眾作定期的對談，帶領觀眾一起探索文物密碼。共計約 250 人次參加。

(五) 數位學習：結合科技、與文物對話，提供另一種學習方

式完成「故宮文物數位學習中國書法、圖書文獻內容製作案」，計畫包括製作四堂中文課程、二堂英文課程、課程精華版 DVD、CF 宣傳短片一支、推廣教育活動及文宣品、課程使用手冊等。

## 八、圖書館閱覽服務

- (一) 完成圖書文獻館二樓大廳「中國圖書發展史」常設展覽陳列區照明燈箱改善，並重新製作展陳內容。
- (二) 提供場地及硬體設備，協助本院舉辦各類研討會、演講會，計 244 場次。
- (三) 入藏書刊 7,171 冊（含採購、交換、互贈所得），服務讀者 40,563 人次，館藏圖書流通 15,878 冊（含借閱歸還）；另善本舊籍、清代檔案提閱共 15,132 件，微片、族譜借閱 91 種 510 片。
- (四) 規劃並裝設無線網路硬體器材，提供各界讀者更方便之網路使用環境。
- (五) 於館藏目錄線上查詢系統外，另置備各類文史電子資料庫二十一種，用供讀者連線查檢。



圖書館善本閱覽室

## 九、本館資訊服務

- (一) 95 年共編印中英文、日文版「故宮通訊」，中、英文版 10 萬 6000 本及日文版 1 萬 600 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。中英日文展覽摺頁、中英日文版導覽圖、七國語文版簡介合計 1 佰 71 萬 4000 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) 95 年共發行中、英文文版 24 期之故宮電子報，本院網路會員共計 17 萬人以上。

## 十、辦理各項展覽

為拓展國際視野，本院近年來積極與國內、外博物館合作，舉辦多項借展活動，期將世界各大博物館的珍藏呈現在國人眼前；另一方面，透過文物跨越國界的展出，提昇國家在國際間的能見度。本院近一年來舉辦重要展覽有國外借展—清代宮廷的瑰麗歲月。

本院常設展覽—全新開放的東側常設展廳，以文明史的觀點重新詮釋中華文化。從三樓走至二樓，各項器物主題娓娓述說歷代以降之文明演遞，呈現中華文化源遠流長之歷史長河；一樓陳列室展出宗教雕塑藝術及圖書文獻菁華，為喜愛佛教及圖書藝術的觀眾提供更為豐富多元的展覽內容。圖書文獻大樓另外展有彭楷棟先生捐贈之佛教文物，匯集亞洲佛教藝術璀璨多元的風貌。展覽內容為文明曙光—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—六朝隋唐、新典範的建立—宋~元、新裝飾的時代—明代前期的官營作坊、官民競技的時代—明晚期、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、典冊載籍—古代圖書精華展、原來如此—青銅器工藝之謎等展覽。

## 十一、九十五年為民服務大事紀

### 1 月

- 林曼麗院長就任。
- 「蒙古帝國—成吉思汗及其世代」文物赴德展圓滿閉幕。
- 推出「受贈寄存書畫」、「造型與美感」、「筆有千秋業」特展。

### 2 月

- 與教育部、文建會、奇美文化基金會合辦之「女人香—東西女性形象交流展」圓滿閉幕。
- 舉辦 95 年度冬令文物研習會。

### 3 月

- 故宮正館工程及大觀特展說明會。
- 舉辦「世界觀點影像展系列一：法語電影節」。
- 舉辦「Old is New 時尚故宮」摩登 T 恤設計大賽。
- 「故宮線上精品」網路商城營運。

### 4 月

- 院藏郎世寧名畫赴法國吉美博物館參加「清代宮廷的瑰麗歲月 (1662-1795)」展出。
- 舉辦未來博物館國際演講暨座談會。
- 「3D (含 2D) 以上立體電子照片及相關影像商品製作委託經營」。

### 5 月

- 「故宮形象廣告」榮獲 2006 年美國博物館協會「繆斯獎」金牌獎。
- 國際博物館日開放正館東側展區 (5 月 18 日)。
- 正館動線工程第二階段開始。
- 舉辦「與故宮一起重新感受亞洲」系列演講 (5 月-96 年 3 月)。
- 「正館公共空間、展覽動線改善工程」公開徵選作品展覽。

### 6 月

- 林曼麗院長赴蒙古主持成吉思汗等複製畫像捐贈儀式，促

進雙邊文化交流。

- 「故宮全球資訊網」改版上線暨「開運鑑定之故宮秘寶」贈獎活動。
- 參加「紐約國際授權展」及「新加坡國際書展」。
- 完成與台北捷運公司—台北之「公共空間美化」建置。
- 嘉義南部院區「院景館」開幕啓用。

7月

- 推出「黎民之初—院藏台灣原住民圖檔文獻展」、「典冊載籍—古代圖書精華展」、「慈悲與智慧—宗教雕塑藝術」等新展。
- 招募第6屆高中學生文化志工。
- 舉辦95年度夏令文物研習會。
- 推出每周三「與策展人對談」活動。
- 院藏郎世寧名畫赴法展畢返國。

8月

- 與台灣創意設計中心合辦「新故宮 今古意：國際設計研討會」。
- 圖像委外授權作業開始。
- 完成南部院區博物館區建築方案設計階段。
- 召開國立故宮博物院指導委員會第二屆第一次會議。

9月

- 舉辦敦親睦鄰社區聯誼活動。
- 舉辦「世界觀點影像展系列二：靜默之聲」。
- 舉辦時尚故宮「設計達人精品」及「設計營概念作品」共同發表會。
- 招募培訓第10屆本國籍志工。

10月

- 舉辦彭楷棟先生捐贈文物儀式。
- 參加「德國法蘭克福國際書展」。
- 與東京文化財研究所合作進行第二階段北宋書畫材質檢測。
- 與 BenQ 合作推出珍藏版液晶螢幕限量上市。
- 推出「Old is New 時尚故宮新風貌」主題咖啡館。
- 召開國立故宮博物院指導委員會第二屆第二次會議。

## 11 月

- 舉辦「清代檔案整理與館際合作—第三屆清代檔案國際學術研討會」。
- 舉辦「世界文明瑰寶—大英博物館 250 年收藏展」專題演講。
- 「盛世裡的工匠技藝」影片及「決戰金陵」多媒體光碟，榮獲「2006 第一屆數位典藏商業應用大賽」典藏組優勝。

## 12 月

- 「大觀—北宋書畫、北宋汝窯、宋版圖書」等特展開幕。
- 完成「米芾的書畫世界」、「皇城聚珍—殿本圖書欣賞」、「湘軍攻克金陵之戰」、「佛經附圖」等網站內容製作。
- 數位典藏第一期五年計畫結案。
- 「挑戰 2008：數位台灣」故宮文物數位博物館建置及加值應用計畫—子計畫六「傳統工藝技術之研究—『天工開物』傳統工藝數位知識庫」。
- 完成中正機場二航廈未來博物館建置。
- 故宮文物數位計畫—子計畫四「文物傳統工藝技術及保存修復」—文物的修護。

## 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 95 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「九十五年提昇服務品質實施計畫」及「九十五年為民服務不定期考核工作計畫」。
2. 95 年度依本院「為民服務不定期考核工作計畫」，分別辦理 95 年 1-12 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。

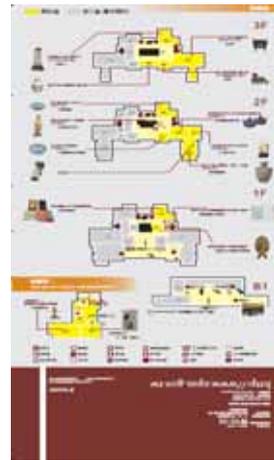
#### (二) 服務場所環境

1. 增置多項服務設施並進行空間美化：增設一樓、地下一樓服務台，以提昇觀眾服務品質。展覽形象營造及標示系統建立：「天工寶物」及「妙筆生花」布旗、展廳入口識別系統、藝術牆等設計與製作，創造展覽的總體意象。
2. 「花與藝」：於一樓展廳入口處設置花藝裝置藝術，以達美化及親和效果。
3. 擴大公共門廳及戶外平台，整合休憩、販售、服務、

等候等需求，輔以挑高採光的中庭設計，提供寬闊、舒適的活動空間。



院區參觀連結指引看板



「展覽平面圖」



院區外指標，提供遊客進院前資訊



陳列室展覽說明版



一樓服務台



觀眾蓋紀念戳章及戳章台



美化展場入口

4. 規劃教育推廣空間，配合西側展廳完工期程，陸續對外開放：

(1) 多媒體放映室：播放 3D 動畫教育推廣影片，使參觀民眾藉此認識故宮豐富的華夏文物館藏。



三 D 動畫影片-國寶總動員

(2) 導覽大廳：以多媒體方式介紹院史、院藏文物藝術史，並提供東西文化對照年表、展廳樓層導引，讓觀眾獲得進入展廳前的最佳導覽。

(3) 多媒體兒童學習區：以多媒體劇場、多媒體影片、互動展示等方式，介紹故宮收藏、教導博物館參觀禮儀，引領兒童親近故宮、進入文物的世界。

5. 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。

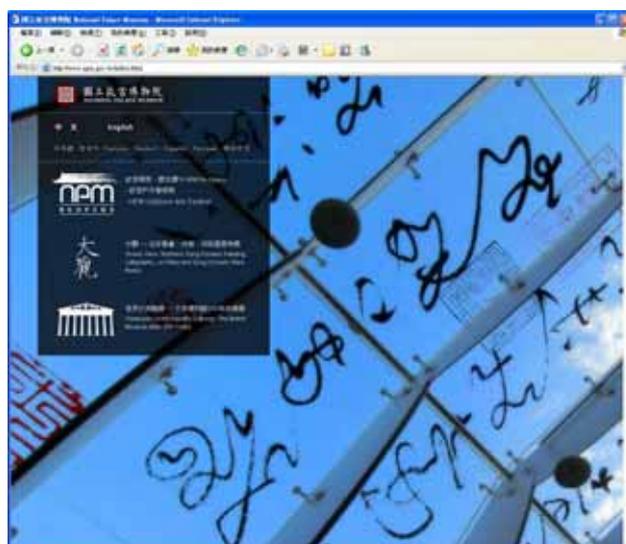
6. 禁止空計程車上山，以維持廣場上最佳交通秩序。
7. 辦理各項設施修繕，確保房屋及遊客安全。
8. 每月定期美化及消毒環境，提供民眾最健康休閒環境。
9. 提供盥洗設備，並派專人清潔，亦針對老舊廁所全面整修。
10. 本院設有圖書館，藏書及報章雜誌可供民眾閱覽及上網查詢資料。
11. 「至善園」側門設置自動兌幣機以便利遊客。免費參觀之「至德園」，則提供民眾雅逸休閒場所。
12. 建置機關內外部雙語環境：本院規劃機關內外部設施雙語化，已於 92 年底前建置完成，並於 92 年 12 月 25 日，榮獲行政院頒發之「九十二年度優質英語生活環境」特優獎項。

### (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. 故宮全球資訊網建置完成，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及中文 PDA 版。提供中外人士欣賞，增進展覽、教學及研究效益，
3. 完成無障礙網頁空間並取得 A+無障礙標章，並獲得 2006 年全球資訊網財團法人台灣網站分級推廣基金會

評鑑為優良網站。

4. 參觀、展覽、典藏、學習（圖書館、教育活動、演講、期刊及出版品）及行政等最新的博物館服務資訊。
5. 分眾導覽、展覽活動行事曆、轉寄好友、友善列印及全文檢索等友善使用介面。
6. 網路會員、線上賀卡寄送、多媒體下載、「台灣故宮線上精品」及「故宮電子報」等加值服務功能。
7. 結合資訊科技與網際網路，透過人文與科技融匯的作為，突破博物館實體的藩籬，使故宮精美的文物及教育資源貼近人群，走向世界。並充分與實體展覽相輔相成，提升博物館整體服務品質。
8. 本院網站依據研考會「無障礙網頁開發規範的」的 A+ 優先等級製作網頁。並提供有隱私權聲明及資訊安全政策說明。



圖一：故宮全球資訊網語言選擇歡迎頁



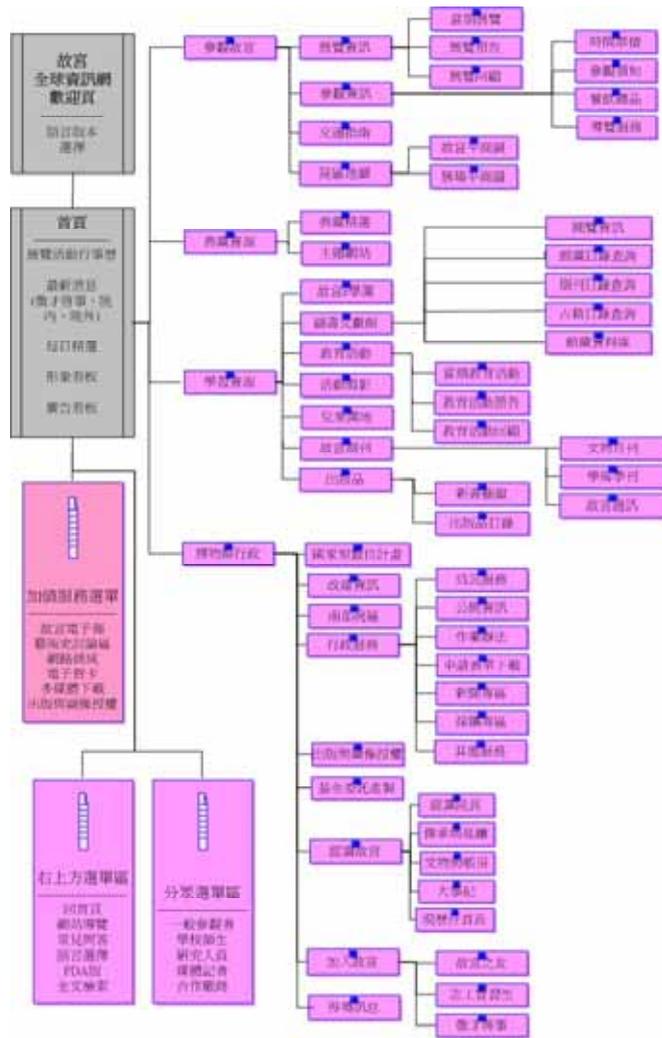
圖二：故宮全球資訊網中文版首頁



圖三：無障礙說明頁面



圖四：隱私權聲明



圖六：故宮全球資訊網網站架構圖

#### (四) 以客為尊作法

1. 建立各單位代理人制度，明定 3 級制業務代理。
2. 同仁座位前均設有雙語職名牌，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，服務台配置 2 名專職服務人員協助民眾。
5. 設計開發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. 本院辦理「正館公共空間、展覽動線、周邊環境改善暨正館耐震補強工程」自 93 年 7 月 17 日開工於 95 年 5 月 18 日完成第一階段工程並開放參觀，另於 95 年 12 月底陸續完成第二階段相關展區整修工程，並順利配合大觀展之展期完成相關工程。

#### **（五）服務禮貌活動、考核**

1. 依據本院公告之「九十五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) 鼓勵同仁參與各項專業研習會及在職進修、參觀國內大型展覽。
- (3) 為有效提升本院第一線同仁服務品質，於 95 年 6 月 2 日邀請礁溪老爺大酒店總經理沈方正先生，為本院第一線服務人員講述「提升顧客服務品質與危機處理」。
- (4) 本院繼續執行從 94 年開始分上、下半年度評選績優服務人員頒發獎金及獎狀鼓勵第一線同仁服務辛勞及服務品質提升。
- (5) 每日檢視展場文物保存環境，並定期巡視庫房溫溼度，務必達到文物材質保存適合之溫溼度標準條件。
- (6) 本院與元智大學及資策會分別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。
- (7) 對於展櫃所使用之材料，包括板材、矽酸鈣板、襯布、粘著劑等皆經科學分析，其中包括陳列室展櫃進行空氣酸鹼度、落塵量、揮發性氣體的測試等。
- (8) 本院新進文物依材質特性，經過冷凍或低氧除蟲處理才能進入庫房收藏。
- (9) 配合各項佈展進行文物安全防撞保護措施，並完成大觀展及大英博物館借展展場設備報告。

- (10) 完成手提式非破壞物件測儀器 XRF 的操作手冊。
- (11) 分析院藏文物「暹羅國金表」、「緬甸國銀表」二件國書表文成分定性分析檢測，提供兩件國書的研究資訊。
- (12) 派員前往法國研究與修復中心交流「科學分析數據數位處理：大羅浮元素分析加速器在陶瓷文物科學分析的應用」；暑期提供荷蘭藝術大學博物館學研究所學生陳潔至本院科技室實習，培植文物保存專業人才。
- (13) 建立文物保存工作標準作業流程。
- (14) 協助國史館以冷凍法進行除蟲處理軍服一箱。
- (15) 本院出版品可區分為以下數種：
1. 展覽圖錄及導覽手冊--配合本院重要特展內容發行，通常年度大型展覽會同步發行展覽圖錄及導覽手冊，中型展覽則以發行導覽手冊為主。95 年辦理的「黎民之初---院藏台灣原住民圖檔文獻展」則以發行精美的導覽手冊來滿足觀眾對展覽內容知的需求。
  2. 定期性刊物--目前有「故宮學術季刊」、「故宮英文年刊」及自民國 72 年起改版發行的「故宮文物月刊」，已發行近三百期，為國內極重要之藝術性雜誌。
  3. 研究性出版品--以同仁研究成果及院藏文獻圖書為主體所發行之出版品，主要有「故宮藏畫大系」、「故宮法書全集」、「故宮歷代法書全集」、「故宮叢刊」、展覽圖錄及導覽手冊、天工寶物-八千年歷史長河、妙筆生花-書畫文獻篇、黎民之初-院藏臺灣原住民圖

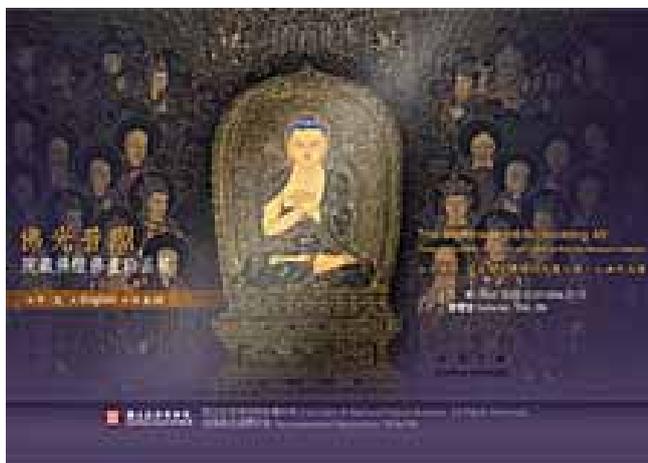
檔文獻特展導覽手冊、故宮書畫圖錄(二十五)、載馳載驅－小屯商代車馬坑特展導覽手冊、臺灣巡撫史料上下冊、八徵耄念－國立故宮博物院八十年的點滴懷想、臺灣巡撫史料下冊、國寶菁華圖錄、北宋書畫特展圖錄、北宋汝窯特展圖錄及宋版書特展圖錄等。

- (16) 數位影音光碟--由於數位出版已成為未來出版發行主流，因此，本院配合數位資料規劃建置，同時發行數款得獎影音多媒體光碟，如「書畫大觀園」、「佛經附圖－藏漢藝術小品」、「玉之靈」及「汝窯傳奇」等多國語文光碟。

## 2. 研發制度與創新方案

特展方面：

- (1) 辦理「佛光普照－院藏佛經佛畫珍品展」  
(95.01.27-95.05.17)



圖一 院藏佛經佛畫珍品展

(2)辦理「典冊載籍—古代圖書精華展」(95.06.11~)



圖二 古代圖書精華展

(3)辦理「黎民之初—院藏臺灣原住民圖檔展」  
(95.06.11-95.12.19)



圖三 院藏臺灣原住民圖檔展

(4)辦理「奉天承運—歷史文書珍品展」(95.12.30~)



圖四 歷史文書珍品展

(5)辦理「大觀—宋版圖書特展」(95.12.25-96.03.25)



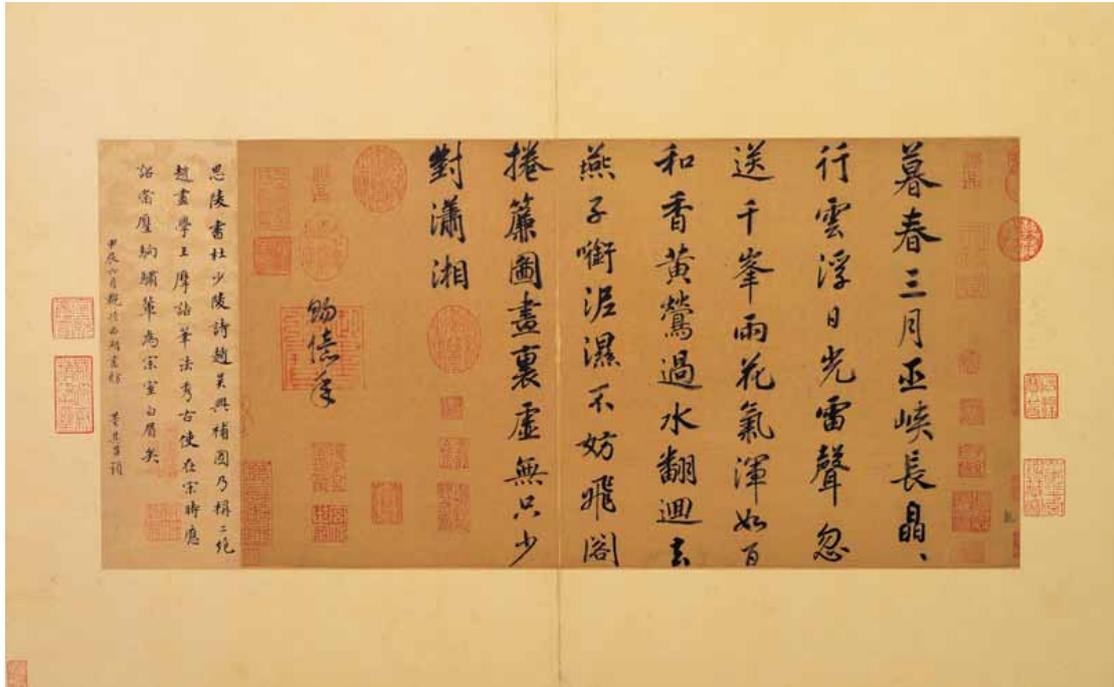
圖五 大觀—宋版圖書特展

(6)辦理造型與美感展 (95.1.26-95.4.30)



圖六 宋李迪〈畫狸奴小影〉

(7)辦理筆有千秋業展 (95. 1. 26-95. 4. 30)



圖七 宋高宗〈七言律詩〉

(8)辦理受贈寄存書畫 (95. 1. 26-95. 4. 30)



圖八 元 吳鎮〈嘉禾八景〉局部

(9)台中國美館女人香特展



圖九 明仇英〈漢宮春曉圖〉局部

(10)辦理書畫冊頁之美 (94. 5. 23-95. 8. 30 95. 9. 1-95. 11. 30)



圖十 宋人 無款 芙蓉

(11)法國巴黎吉美博物館：清代宮廷的瑰麗歲月展  
(95. 4. 25-95. 7. 25)



圖十一 法國國立吉美博物館與「清代宮廷的瑰麗歲月」

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，95 年度總發行冊數高達 12 萬 2,300 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：

本院依據「政府出版品管理辦法」及「政府採購法」有關規定，公開遴選績優經銷商，有效推廣行銷本院出版品，目前已有包括政府出版品總經銷五楠圖書用品股份有限公司在內的 26 家經銷商與本院簽約，積極開拓國內外銷售據點，每年營業額達二千多萬元。另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，以期擴大出版品之發行服務，並藉由網路商城之建置及啟用，朝向推動 POD 等電子商務功能發展，以期建立全球性銷售網路為終極目標。

📖 推動數位計畫：

本院配合國家數位典藏計畫積極進行各項數位圖檔之建置，這些建置完成的圖檔，涵蓋文物彩色正片拍攝掃描及數位化建檔，在彩色正片掃描製作時使用彩色全彩（32 bits per pixel 或以上）以光學解析度 350dpi（不壓縮）掃描為主，並以 TIFF 之標準格式儲存，有檔案大小：140MB、70MB、20MB、3MB 等標準化製作規格，並建立符合國際標準的文物詮釋資料建檔及圖文目錄檢索系統通過網際網路建立數位博物館主題網站與多媒體展示系統。



文物數位圖檔資料管理系統

### 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。

(1)定期召開院務會議進行檢討與建議。

(2)為民服務不定期考核工作小組。

(3)不定期工程查核小組。

(4)不定期防災危機處理小組。

(5)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。

(2)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。

(3)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。

(4)辦理員工慶生會、邀請員工眷屬參觀特展及年度自強活動，增進員工向心力與凝聚情誼。

(5)繼續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 20 餘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 A+標章，使民眾能及時與便捷地獲得本院資訊。
- (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 392 件)、院長信箱(共 10 件)、人民陳情案件(共 162 件)及媒體報導(共 550 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。

### 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) 電腦輔助售票自動化系統。
- (6) 展場內設立多媒體播放系統。
- (7) 鼓勵同仁多利用電子郵件回覆民眾詢問事項。
- (8) 於台灣桃園國際機場設置多媒體液晶螢幕播放牆。
- (9) 建置數位博物館及數位學習網頁。  
數位學習：結合科技、與文物對話，提供另一種學習方式製作「故宮文物數位學習書法文獻課程」，完成中文課程 4 堂、英文課程 2 堂。
- (10) 推動院內公文處理流程自動化。
- (11) 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，共計 108,019 筆，168,849 冊

並開放網際網路連線瀏覽。

- (12) 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」、「國立故宮博物院入場券收費標準」、「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管，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。

#### 2. 施政宣導及走入群眾

- (1) 冬令文物研習會自 95 年 2 月 06 日至 2 月 10 日共 10 場講座，2,384 人次聽講。
- (2) 夏令文物研習會於 95 年 7 月 31 日至 8 月 11 日舉行 20 場講座，3,130 人次聽講。
- (3) 95 年度專題演講：配合本院文物、大觀特展及「世界文明瑰寶展-大英博物館 250 年收藏展」，共舉辦 23 場演講，約 1,600 人參加。
- (4) 搭配資源中心特展之「宋徽宗的御花園」1 月 11、12 日赴高雄、屏東，舉辦全國巡迴種子教師培訓活動，約 70 位教師參加。
- (5) 2 月與順益台灣原住民博物館合辦「比上帝還精巧」特展教師進修活動，共 1 梯次 40 人次參加。
- (6) 7 月 11—19 日繼續辦理種子教師研習活動。為苗栗縣以北各級公、私立學校任教之教師，提供運用博物館資源並發掘教學資源。共舉辦兩梯次，每梯次為三天學程，28 位教師參與。
- (7) 7 月 7、14 日於教育學院，協助資訊中心舉辦「故宮館校數位學習增能工作坊」2 梯次，100 名教師參加。

#### 3. 走出故宮---系列活動

- (1) 本院與財團法人平等文教基金會合作，辦理 8 場系列演講，計 900 人次參加。演講地點在新竹文化局三樓

演講視聽室。

- (2) 與至善老人安養中心合作，辦理 9 場系列演講，計 400 人次參加。拓展文化教育的地點與觀眾群。
- (3) 台北市政府警察局士林分局舉辦「故宮文物饗宴」講座 1 場，計有 80 人聽講。
- (4) 國立台北教育大學協辦「澳門大學語言與文化之旅」講座 1 場，計有 51 名師生聽講。
- (5) 與至善老人安養中心合作，辦理第二梯次 14 場演講。
- (6) 到校服務—95 年五月赴台北市「國立台北教育大學附設實驗小學」舉辦博物館教育推廣活動，共 180 名學子受惠。
- (7) 游藝專案—生活美感體驗活動  
為加強對各年齡層及各行各業民眾之服務，特規劃故宮半日、一日遊套裝行程，透過藝術體驗及創意活動，體會文物之美。95 年度共舉辦 23 梯次，798 人次參加。



游藝專案活動

- (8) 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) 有關面談訪問部分，共隨機抽訪 707 份有效問卷，抽象誤差正負 3.7 個百分點以內。
- (3) 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 392 件）、民眾寄送院長信函（共 40 件）以及人民陳情函（共 162 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. 志工培訓與服務

95 年底本院本國籍執勤志工總人數為 290 名，外籍志工 36 名，高中志工 60 名，共計 386 名。另，南部嘉義分院儲備志工學員 120 名。

招募：

辦理 95 年度 7 月招募第五屆高中學生文化志工 48 名，經過 20 小時文物基礎培訓，36 小時專題導覽訓練，於 8 月 30 日完成第一階段展場諮詢服務。

7-12 月招募培訓中外籍志工 52 名。

培訓：

95 年度為增進導覽志工文物知識及配合本院正館東側新展、書畫、「大觀展、大英展」特展等新展，特為志工朋友們開設了近 98 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。

支援活動：

1. 針對一般民眾、貴賓團體，共計提供了 1872 人次之導覽服務，服務觀眾近 29419 人；另為學生團體提供 1649 人次之專業導覽，服務近 37244 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、德語共計 1543 人次，服務外籍遊客近 14386 人，其他支援服務台諮詢 2408 人次。
2. 3 月與「95 年度青少年志工菁英獎」各校師生交流、支援「法語電影節」開幕酒會，8 月協助「日本相撲

參訪本院」活動，10月支援長安國小「故宮偵探營」活動。

3. 6月24日參加文建會舉辦「2006文化義工嘉年華暨績優義工表揚活動」，本院獲績優義工獎者，共計5位〈金質獎1位，銀質獎2位，銅質獎2位〉。「義工嘉年華」設置攤位介紹本院志工活動並獲得「最高藝境獎」最佳攤位。



本院高中志工 Andrew 榮獲 95 年度青少年志工菁英獎



長安國小「故宮偵探營」活動



參加文建會舉辦「2006 文化義工嘉年華暨績優義工表揚活動」

## 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，95 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，送台美檢驗科技股份有限公司檢測退伍軍人桿菌，防止散播。
- (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 24 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 6 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。



消防訓練

#### 4. 企業與機關、團體運用情形

- (1) 為提昇本院各項藝紀念品品質，於 94 年 9 月 22 日完成委託產製須知及契約修正並奉核定實施，其中委託產製商品評選規範及委託產製流程的訂定，有效整合現有廠商資源並掌控新進廠商產品品質，(95) 年總計召開 8 次產品評選會，共計送審 731 件企劃案，產品總數 1774 件，通過件數 1008 件；委託產製商品已累計 4 千餘件，委託產製廠商共計約 50 餘家。
- (2) 本院文物複、做製品、藝術紀念品委外經銷點除委託本院消費合作社經營之院區禮品部及機場二航站賣店據點，另有台灣手工業推廣中心中華工藝館、台中縣立港區藝術中心、祥瀧股份有限公司(京華城)，本(95)年度年新增台北東京影像資訊有限公司、何嘉仁書店、金翁公司、寒舍股份有限公司及漢偉資訊股份有限公司等經銷據點。
- (3) 本院於去(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，截至 12 月瀏覽人數突破 2 千 5 百餘萬人，會員人數約 7112 人，上架商品約 7 百餘件，銷售金額至 95 年 12 月止共計約新台

幣三百萬餘元。顯見網路商城充分展現故宮與現代人生活及消費方式緊密結合成效，對未來數位典藏內容應用與國際化之發展有莫大助益。

- (4) 本院 94 年開始積極與國際知名品牌聯手合作共同開發相關系列商品，藉由文物衍生創意產品及異業結盟方式將故宮推向國際，已達故宮形象與品牌全球行銷之目的，除去（94）年與義大利知名生活精品廠商 ALESSI，研發一系列文物個性產品外，今年更積極拓展歐美經銷據點，並派員前往美國及法國洽談廠商合作意願。
- (5) 積極推廣「故宮之友」本院與台企銀合作發行之「故宮之友國際信用卡（認同卡）」上市，95 年新增持卡為 67,000 張，回饋權利金 2,137,175 元（95 年 1 月~12 月）。
- (6) 捷運藝文廊—本院與台北大眾捷運股份公司合作，設置台北車站藝文廊與士林車站藝文資訊區，自開展以來，獲得民眾肯定與讚賞。捷運士林站以「到故宮找新鮮；到故宮找新奇；到故宮找創意」為主軸，整體設計以故宮博物院最耳熟能詳的翠玉白菜為主體，搭配複製品的展示，期望吸引旅客駐足欣賞之外，也達到宣傳故宮文物的目的。而台北車站藝廊則以「Old is New」為主軸，運用大型立體的游魚轉心瓶，使展示變得更生動、活潑，亦讓故宮之美深入民眾的日常生活。



「捷運士林站資訊藝文區」



「捷運台北車站藝文廊」

(7) 本院餐飲服務中心 BOT 案由晶華國際酒店股份有限公司百分之百轉投資成立特許公司—故宮晶華股份有限公司於 94 年 12 月辦理簽約，投資總金額為 361,310 千元，特許期間 25 年，其中 2 年為興建期，23 年為營運期。新建之故宮附設餐飲服務中心，由大元聯合建築師事務所姚仁喜建築師設計，整體建築將傳承故宮文物特有的傳統歷史特色以尊重現有環境之態度，將傳統建築之精神及飲食文化之意涵，透過當代營建技術，並結合現代設計思惟，展現建築與飲食文化之生命力。本建築案已於 95 年 10 月拆除既有上林賦餐廳，預計於 96 年底完成餐廳新建工程。

#### 5. 與社區關係互動：

- (1) 參與社區一日遊活動：95 年 9 月 1 日臨溪社區舉辦「翡翠水庫與動物園一日遊」一案，本院同仁踴躍參與活動，藉以增進與社區間的聯繫和彼此間的情感交流。
- (2) 參與社區九九重陽敬老活動：95 年 10 月 21 日在衛理女中大禮堂舉辦，本院提供故宮禮品為社區之摸彩頭獎，並盛情邀請社區幹事們一同餐敘，充分展現出社區間的友好互動。
- (3) 讓社區感受故宮之盛事：本院於 95 年舉辦「靜默之聲」默片電影節與「盛世裡的工匠技藝」電影首映，積極邀請社區居民和學校蒞臨共襄盛舉。
- (4) 參與社區會議：於 95 年 6 月 29 日於衛理女中會議室舉辦，建立便利彼此相互連繫的「社區好夥伴 e 線牽」。
- (5) 社區居民免費參觀本院各項特展：自民國 93 年 10 月 26 日起，本院試辦社區居民憑個人身分證免費入院參觀展覽與至善園以來社區居民反應良好，為加強本院與社區間的密集關係與提昇本院形象，頗符預期效果，所以繼續簽辦社區不限期免費至院參觀展覽與至善園一案，希

望藉此帶給社區居民更多優值的福利。

6. 本院與社會互動：

- (1) 舉辦「世界觀點影像展系列一：法語電影節」(3月24日至4月6日)及「世界觀點影像展系列二：靜默之聲 Sound of Silence」(9月8日至9月17日)。
- (2) 結合時尚文化:與時尚雜誌 (VOGUE) 合作策劃「Old is New 時尚故宮新風貌」主題咖啡館 (10月15日至11月30日), 呈現故宮文物與流行文化的關係, 落實「時尚故宮—老東西、新感動」的精神。
- (3) 與星巴克咖啡合作開發「大觀—北宋書畫、汝窯、宋版圖書」特展形象商品, 擴大宣傳管道。
- (4) 配合「2006 國際博物館管理委員會及研討會」(INTERCOM), 在本院至善園舉辦「中華文化主題之夜」(11月3日)。

7. 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) 本院二樓露台公共藝術區、富春居餐廳開放作為一般觀眾及遊客進餐休息之處。
- (4) 本院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等。

## (五)特殊業務績效

### 1. 創新使用「導覽子母機」

95 年度提供學生、貴賓團體免費使用子母機導覽，導覽者可藉由隨身型麥克風，以微量聲音解說，聽者由耳機清楚接收講者說明，對降低展場導覽音量，提升參觀品質助益良多。



使用子母機導覽



子母機導覽情形

### 2. 設置展場經理人制度

為了配合本院正館改建，提升故宮服務形象與品質，創新展場管理機制：訂定「展場經理人實施要點」，設立四位展場經理人、督導一位、召集人一位。隨機解決現場突發狀況，有效提高本院展場管理效能。



每日早晨開展前，集合各單位一線服務人員，作當日活動會報，並隨機解決現場突發狀況，有效提高本院展場管理效能。

### 3. 「與策展人對談」現場專題導讀系列

創新推出「與策展人對談」現場專題導讀系列，自 7 月 19 日起到 12 月，共舉辦 24 場，於每週三下午 2：00 舉行，每場限額 30 名。以 12 個最新常態展為主題。由本院學養豐富的研究人員和觀眾作定期的對談，帶領觀眾一起探索文物密碼。共計約 250 人次參加。

## 肆、未來努力方向

為提供觀眾更精緻的服務，本院未來努力的方向如下：

### 一、文物展陳與空間改造：

- (一) 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。
- (二) 文物展陳除配合正館動線改造工程推出全新的常態展外，配合正館改建完工重新開館舉辦「大觀—北宋書畫、北宋汝窯、宋版圖書」等特展；並推出各項展覽出版圖錄或導覽手冊，使觀眾能從中獲得更多元的學習。
- (三) 籌建南部院區，進行博物館建築及園區，亞洲園林設計，整地工程，人工湖工程，策展研究與典藏發展。

### 二、學術研究與學術交流：

- (一) 自 96 年度起賡續「數位典藏國家型科技計畫」、「數位學習計畫」、「數位博物館計畫」，期望透過科技的運用，突破博物館實體的藩籬，使故宮精美的文物及教育資源貼近人群，走向世界。
- (二) 配合「大觀」特展的推出，本院書畫處、器物處、圖書文獻處共同舉辦「宋代的藝術與文化國際學術研討會」。
- (三) 本院為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。此外，隨著數位學習內容的開發與典藏資料庫的建檔，透過網際網路擴大了學習內容，提昇對民眾的服務。

### 三、落實博物館教育推廣：

- (一) 本院為了落實博物館教育，經常舉辦學術性專題演講、教師培訓及研習、以及各項文物研習活動，加深展覽深度，增加對文物有興趣者的研討機會，並讓民眾體驗創新的藝術文化薰陶。

- (二) 提昇推廣教育質量，並兼顧擴大社會志願服務理念，本院繼續招募培訓中外籍志工。
- (三) 強化院外文宣據點並編印展覽文宣品，增加文化教育效益。
- (四) 為提昇國內清史研究風氣，將繼續辦理滿文、藏文研讀班，開放外界民眾報名參加。另將加強宣導圖書文獻館館藏特色，期以吸引有志藝術文史研究之各界人士，前來利用研究資源。

#### 四、健全全球化出版授權並加強行銷：

- (一) 編印及出版方面：本院編輯團隊以學有專精之藝術史及博物館學者為主，期使故宮出版品水準及內容更具可讀性，並結合國內外知名出版商實務經驗，提昇編輯、印刷品質；及結合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，以爭取最大之閱讀客群。
- (二) 行銷推廣方面：公告遴選績優經銷商行銷推廣本院出版品及委外合作開發商品，鼓勵承銷商配合國內外重書展設攤，以提高本院出版品之國際曝光率；並積極尋求與國際出版商合作機會，開拓國際出版品行銷通路。另透過網路新書展示系統，提供新書即時資訊，並藉由網路商城之建置及啟用，推動電子商務功能，吸引廣大讀者購買。
- (三) 積極推動本院數位藏品圖像影音資料委外授權經營：本院長年執行國家型數位計畫，累積大量藏品圖像影音資料，94年度起已著手數位資料知識管理計畫，將既有數位化成果標準化及目錄化，95年度則擬將上開影音資料藉由評選專業服務方式，遴選最優異的經營者代理本院藏品數位影音資料之商業授權業務，以達數位加值利用之目的，充裕國庫收益。
- (四) 健全品牌授權收費機制：為提高國內外知名廠商品牌合作意願，著手修訂更彈性更符合國際標準之「國立故宮博物

珍貴動產衍生品管理及收費規定」及「國立故宮博物院藏品圖像資料管理及收費標準表」，以期未來能吸引更多品牌加入合作行列。

#### 五、加強文物典藏與維護：

- (一) 透過「改箱為櫃」工程之銅器庫完成；庫房及包裝材質改用無酸媒材，改善文物保存環境。此外，為配合庫房管理系統，加強庫房書畫開箱提件、歸箱管理，及庫房出入管制之紀錄工作。
- (二) 有效監控本院文物安全維護管理系統，每年不定期抽點院藏器物、書畫及文獻等各類文物，切實執行文物清點計畫。
- (三) 配合院內各相關單位，定期檢視庫房及陳列櫃之各項設施，注重防火、防盜、防蟲等問題，並進行測量溫度、濕度與照度，維持全天候恆溫、恆濕及適合光度。陸續製作、修護圖書及檔案函套，以利保存及提件；對於破損之文物則予以修裱，以妥善保存文物。

本院典藏世界級之文化瑰寶，長期以來對於文物之保存、維護、研究及展覽方面不遺餘力，並戮力發揮博物館各項功能，期能提升博物館之參觀品質，讓故宮博物院成為全民及世界級的博物館。

民國 95 年本院「正館公共空間、展覽動線與周邊環境改善暨耐震補強工程」完工，將可提供遊客更為舒適便利的展示、解說及參觀軟硬體服務，使參觀者對改換新裝後的故宮能耳目一新。

南部院區籌建計畫，目標為在位於嘉義縣太保市的 70 公頃基地上，建立 1 座亞洲藝術文化博物館，並輔建周圍園區內的人工湖、庭園、亞洲園林等設施。以亞洲藝術文化博物館的定位，塑造台灣與亞洲其他地區、以及世界各地文化相互聯結的新意識。

另一方面，本院近年來亦積極推展數位化博物館的建置，提供數位學習、數位典藏及網際網路資訊服務，並透過數位化安全監控系統的整合，加強對文物安全之維護。

文物展覽除藉由多媒體的展示拉進與民眾間的距離，也著重設計性及創意性、善用館藏豐富資源、促進行銷效益與文化創意產業之發展，以發揚故宮文物特色。

本院於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，落實生活藝術化，藝術生活化，使博物館自然的融入民眾的生活，成為民眾亦師亦友的好朋友。

## 伍、附錄 (附件一)

### 國立故宮博物院九十五年度 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 92 年 9 月 8 日會研字第 0920022178 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	承辦單位	預 期 效 益
一、檢討服務領域，研採企業作法	(1) 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 96 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。
	(2) 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。	每週檢測展場溫溼度 5 次，庫房溫溼度 1 次，至 96 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，空調每日由電腦監控系統監視及控制以為持恆溫恆濕知保存文物知環境。
	(3) 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	96 年 1 月起，至 96 年 12 月	器物處、書畫處、圖書文獻處、科技室	有利國內外文物相關資料比對和研究工作，促進

	<p>講，以促進學術交流。</p> <p>(4)不定期為各項專題特展或院內相關活動撰寫文稿，協助導覽員及志工解說特展展品，以利導覽服務更為精緻。</p> <p>(5)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。</p> <p>(6)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活動，以及就相關議題進行學術研討活動。</p> <p>(7)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</p>	<p>31 日。</p> <p>每月完成</p> <p>每年每位研究人員提交研究報告 1 篇</p> <p>96 年 12 月 31 日 (每年邀請國外學者進行學術交流至少 1 次國內學者 3 次)</p> <p>96 年 12 月 31 日</p>	<p>器物處、書畫處、圖書文獻處、展覽組</p> <p>器物處、書畫處、圖書文獻處、人事室、科技室</p> <p>器物處、書畫處、圖書文獻處、科技室、展覽組</p> <p>器物處、書畫處、圖書文獻處</p>	<p>學術交流。</p> <p>舉辦 2 項特展，1 項大型特展及各項展覽，撰寫展覽說明及報導文章刊登於故宮文物月刊，配合每季展品更換為志工解說展覽內容 3 場，並配合展覽組需求，增強圖書文獻典藏品專題演講。</p> <p>預計撰寫 20 篇院藏書畫或展品簡介文稿，預計完成 20 篇院藏圖書文獻研究論文，舉辦 8 場小型研討會。</p> <p>不定期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。</p> <p>預計提供實際操作環境，培養相關科系學生實務</p>
--	--	---	---	--

	<p>獲得人力支援。</p> <p>(8)定期出版學術專論及通俗性圖錄與導覽手冊，預計全年約有 30 種以上。</p> <p>(9)接受國內外學者、研究生或博物館專業人士等不定期申請提件特別參觀研究。</p> <p>(10)以網際網路建構世紀新故宮。</p> <p>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。</p> <p>B. 進行文物系統整合及知識庫架構委外規畫案。</p> <p>C. 建置文物庫房管理系統資料</p>	<p>每月完成</p> <p>經常性辦理至 96 年 12 月 31 日</p> <p>96 年 12 月 31 日</p>	<p>器物處、書畫處、圖書文獻處、出版組</p> <p>器物處、書畫處、圖書文獻處</p> <p>器物處、書畫處、圖書文獻處、資訊中心</p>	<p>經驗，達六十人次以上，以建立未來人才網絡。</p> <p>出版導覽手冊、導覽摺頁、宋版書特展圖錄、書畫導覽圖錄、展覽圖錄、故宮書畫圖錄第 26 冊編寫、北宋畫特展圖錄 1 冊、大觀特展圖錄及編印相關出版品 30 種、編寫院慶叢書 13 冊。</p> <p>預計將受理十人以上申請特別參觀，以強化國內外學術交流合作。 (週一至週五本院圖書館均有提借善本古籍及清代檔案服務，圖書文獻庫房並專案受理特別參觀申請)</p> <p>96 年擬建置書畫數位圖檔、10000 筆及 4000 筆器物及書畫數位圖檔及後設資料 12000 筆。製作器物、書畫數位博物館「古典文明」</p>
--	---	--	---	--

	<p>庫。</p> <p>D. 執行規劃庫房改箱為櫃計劃。</p> <p>E. 執行數位博物館計畫。</p>			<p>中英文光碟、「追索戴進」中英文網站,預計建置4萬頁清代檔案影像檔,並就每部善本古籍建立一頁書影。</p> <p>推動本院文物典藏系統之平行整合,以提供完整便利的知識系統為目標。</p> <p>整合故宮全球資訊網與數位博物館主題網站(包含器物、書畫及圖書文獻等),以及以具教育與娛樂效果的影片為媒介,向民眾推廣故宮文物。</p>
	<p>(11) 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,並定期舉辦小型學術座談會。</p>	<p>96年12月31日</p>	<p>器物處、書畫處、圖書文獻處、登記組、出版組、展覽組、科技室、資訊中心</p>	<p>加強同仁專業訓練與研究水平,並促進院內外學術交流。</p>
	<p>(12) 結合民間資源,推廣出版品委外授權合作:預計九十三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</p>	<p>96年12月31日</p>	<p>出版組</p>	<p>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。</p>

	<p>院國際化全球發行網。</p> <p>(13) 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，本院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預約導覽。</p> <p>(14) 「教師游藝進修專案」：為加強教師善用本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。</p> <p>(15) 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。</p> <p>(16) 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。</p> <p>(17) 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，本院採</p>	<p>每日完成，至 96 年 12 月 31 日</p> <p>96 年 12 月 31 日</p> <p>96 年 3 月起至 12 月，適時作相關專題演講。</p> <p>96 年適時至少舉辦一次</p> <p>96 年 12 月 31 日</p>	<p>展覽組</p> <p>展覽組</p> <p>人事室</p> <p>人事室</p> <p>總務室</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>達到雙向溝通、研提興革意見之功效。</p> <p>將顧客導向、服務顧客的觀念引進本院。</p> <p>大幅減少零用金提撥及支付作業，簡化採購流程。</p>
--	--	--	--	---

	<p>購卡支付電子作業已大幅使用。</p>			
	<p>(18)電腦輔助售票系統建置。</p>	<p>96年12月31日</p>	<p>總務室</p>	<p>因應龐大觀眾業務，降低營運成本，簡化作業時效，減少人為弊端，增進服務品質。</p>
	<p>(19)開辦「滿、藏文資料研讀班」培養學員滿、藏文的閱讀能力。</p>	<p>96年12月31日</p>	<p>圖書文獻處</p>	<p>藉由推廣滿、藏文的學習達到帶動清史研究的目的及熟悉藏傳佛教學術與語義。</p>
	<p>(20)走出故宮，擴大服務範圍，延伸至院外，包括：捷運士林、台北站文化藝廊等地之文物複製品展覽、推廣及宣傳。</p>	<p>96年12月31日</p>	<p>展覽組</p>	<p>讓更多國際人士認識並了解故宮。</p>
	<p>(21)1.後續開發數位學習展示內容與系統並建置博物館數位學習示範中心，擴充文物數位學習功能。 2.「故宮e學園」網站營運：提供青銅器、陶瓷、繪畫、文物保存課程服務。 3.建置行動式學習整合系統，階段性擴充資料安全存取系統，以提供故宮文物數位資源供學校教育應用。</p>	<p>96年12月31日</p>	<p>資訊中心</p>	<p>讓文物學習愛好者透過網際網路研讀文物線上學習課程，並提供到院參訪者高品質的文物無線導覽服務。</p>

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	(1)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。	每星期二下午(依器物材質不同每月安排時間不同)	器物處、書畫處、圖書文獻處	預計受理 150 件以上文物諮詢服務案件，以提高便民服務的品質與效率(本年度預計受理 10 件圖書文獻諮詢案件)。
	(2)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。	96 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。
	(3)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。	96 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。
	(4)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。	96 年 12 月 31 日	全院各單位	建立即時服務功能，便捷服務程序。
	(5)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。
	(6)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。	96 年 12 月 31 日	器物處、書畫處、圖書文獻處、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。
(7)定期配合確認本院相關訊息，更新本院網頁及電子報等資訊。	每月月底	器物處、書畫處、圖書文獻處、出版組、展覽組、總務室、秘書室、科技室。	提供網站及電子報當季書畫展覽訊息約 30 則，並隨時更新展覽訊息。(配合圖書文獻展覽時程，提供網站及電子報最新展覽訊息)	
(8)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	圖書文獻處	預計受理 500 件以上圖書館閱覽證申請以帶動民眾讀書風氣與提升學術研究。	
(9)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、性別平等意識、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。	96 年度配合員工座談會邀請學者專家來院做專題演講	人事室	提昇本院員工相關知識。	
(10)實施每月以志工測試本院 30 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。	
(11)配合推展電子化政府，擬更新表單簽核系統。	96 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
<p>三、塑造親切環境，樹立服務形象</p>	<p>(1)辦理各項專題特展及國內外借展，除加強館際合作外，同時能擴大國際間文化的交流。</p> <p>(2)為達到博物館社會教育的功能，配合展覽舉辦各類文物研習活動。</p> <p>(3)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明，實用性強的中、英、日文版導覽地圖、七國語文版故宮簡介。</p>	<p>96年12月31日</p> <p>每月月底</p> <p>96年12月31日</p>	<p>器物處、書畫處、圖書文獻處</p> <p>器物處、書畫處、圖書文獻處、展覽組</p> <p>器物處、書畫處、圖書文獻處、展覽組、科技室</p>	<p>舉辦院慶特展「北宋書畫特展」向美國大都會博物館、納爾遜美術館商借5件書畫配合展覽，並參與或主辦國內、外之借展。與大英博物館共同舉辦「世界文明瑰寶：大英博物館250年收藏展」(96/2/4-5/27)，除了藉此加強雙方的交流合作外，更希望藉由多元文化展覽，提供國人對世界文化的認識。</p> <p>預計舉辦30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。</p> <p>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</p>

				揮社教功能並顧及中外旅客需要，提供多國語言服務。
(4)配合全院動線規劃，規劃各項精采之常態性展覽及特展，並研究討論文物未來陳列最好的方式。	96年12月31日	器物處、書畫處、圖書文獻處、展覽組、總務室		提供參觀民眾更親切且更方便的參觀空間。
(5)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、宮中檔奏摺、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。	96年12月31日	圖書文獻處		為來院讀者提供方便快捷資料取得的途徑，院藏宮中檔奏摺及軍機處檔摺件約計30萬件，均已完成目錄檔建置，並上網開放瀏覽，樹立更優質化的服務效率。
(6)繼續提供宋、元善本微片之閱覽及複印服務。	96年12月31日	圖書文獻處		盡量利用微片以減少善本古籍提取過程可能發生破損風險。
(7)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。	96年12月31日	圖書文獻處		提供民眾週末知性休閒場所與空間並方便平日工作忙碌民眾利用週末吸收新知，推動休閒多元化服務。
(8)擬與資訊中心進行資源整合，	96年12月	展覽組		逐步提昇我國各

	<p>改善中南部學校畢業旅行之學習參觀素質，計畫赴中南部學校進行種子教師培訓。</p>	31 日		級學生之人文及藝術素養。
(9)	<p>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）。充實、更新各項服務設備及措施。</p>	96 年 12 月 31 日	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。
(10)	<p>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。</p>	每星期完成	展覽組	全年安排 3000 場以上導覽解說，提供各種觀眾群有更生動活潑的現場文物解說。
(11)	<p>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。</p>	隨時辦理	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。
(12)	<p>數位學習計畫子計畫四故宮文物數位學習計畫文物傳統工藝技術及保存維護課程內容製作。</p>	96 年 12 月 31 日	科技室、資訊中心	提昇本院文物保存教育推廣功能。
(13)	<p>本院訂有「國立故宮博物院全面提升服務品質執行計畫」，對於第一線服務人員之表現，於每年 6 月及 12 月各辦理一次評選。為獎勵績優基層員工，提升工作效能，本院訂定「獎勵績優員工作業要點」乙種，於每年 1 月辦理一次評選，人數共計 28 人。</p>	96 年 12 月 31 日	人事室	可獎勵第一線服務人員及績優基層員工，提升工作效能，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。

	<p>(14)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。</p>	<p>每月完成</p>	<p>總務室</p>	<p>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。</p>
	<p>(15)不定期辦理院內第一反應員急救訓練、同仁健康檢查及醫藥專題演講。</p>	<p>96年12月31日</p>	<p>總務室</p>	<p>使同仁了解自身健康情形及醫藥知識。</p>
	<p>(16)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。</p>	<p>每月月底</p>	<p>總務室</p>	<p>擴大與社會互動關係，積極參與民間活動。</p>
	<p>(17)辦理院區、至善園、至德園、張大千先生紀念館等園林景觀維護管理。</p>	<p>每日執行維護</p>	<p>總務室</p>	<p>美化及綠化園區環境，提供遊客良好的參觀休閒場所。</p>
	<p>(18)於桃園國際機場第一航廈設置故宮文物多媒體互動式展示區，及第二航廈設置多媒體互動式展示牆，並於捷運台北車站設置藝文宣傳影片播放設備。</p>	<p>每日執行</p>	<p>資訊中心</p>	<p>向來往之旅客展示故宮各種文物數位主題光碟與藝文宣傳影片，以推廣故宮文物及數位化成果。</p>
	<p>(19)數位學習計畫子計畫三故宮文物數位學習計畫玉器課程製作。</p>	<p>96年3月31日完成</p>	<p>展覽組</p>	<p>讓民眾有更進一步了解故宮文物的機會</p>

實 施 要 項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 機 關	預 期 效 益
<b>四、重視民情與情，主動溝通協調</b>	(1) 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。	96年12月31日	全院各單位	廣徵各方意見，以期提供精緻又精采的展覽以饗民眾。
	(2) 不定期受理民眾諮詢案件，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。	96年12月31日	器物處、書畫處、圖書文獻處	對於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。
	(3) 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	受理 300 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。
	(4) 辦理觀眾意見調查，以納入改進參考，作為落實並改進觀眾參觀之依據。	96年12月31日	展覽組	預計辦理 500 人次以上之觀眾意見調查，瞭解民眾終身學習需求。
	(5) 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。	適時完成訪視	人事室	訪視所屬同仁，溝通、協調，以瞭解同仁之狀況，以達其成效目標。

	<p>(6)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。</p> <p>(7)製作「天工開物-傳統工藝數位知識庫」多媒體元件。</p> <p>(8)本院全球資訊網及故宮電子報設有「服務信箱」、「院長信箱」及本院電話，提供民眾便利快捷詢問管道。</p> <p>(9)辦理教育推廣座談會，邀請專家學者到院與同仁研討；並提供意見以為本院教育推廣方向之改進參考依據。</p>	<p>96年12月31日</p> <p>96年12月31日</p> <p>每日執行</p> <p>96年12月31日</p>	<p>總務室</p> <p>科技室</p> <p>資訊中心</p> <p>展覽組</p>	<p>激勵基層人員士氣，提升服務品質與效率。</p> <p>提供傳統工藝材料與技術之基礎知識。</p> <p>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。</p> <p>落實博物館教育理念。</p>
--	---	--	--	---

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	(1)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，今年度將完成「古典文明」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。	96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。
	(2)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。	96年12月31日	器物處、書畫處、圖書文獻處、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。
	(3)除持續增購國內外文物外，並以故宮妥善的保管環境，吸引民間收藏者捐贈國內外文物，充實本院院藏。	96年12月31日	器物處、書畫處、圖書文獻處、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。
	(4)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。	96年12月31日	器物處、書畫處、圖書文獻處、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。
(5)結合民間電腦軟體技術，推動故宮清代檔案數位典藏子計畫、故宮善本古籍數位典藏子計畫。本年賡續軍機處檔摺件、宮中檔奏摺影像建置作業，充實影像資料庫內容與閱覽效果，提供網際網路使用者連線檢索。	96年12月31日	圖書文獻處		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。
(6)配合清代宮中檔奏摺及軍機處檔摺件影像資料庫建置，本年度同時目錄檔的輸入與校對工作，繼續執行宮中檔奏摺、軍機處檔摺件影像檔下載收費機制。	96年12月31日	圖書文獻處		宮中檔奏摺及軍機處檔摺件目錄資料的建置作業完成後，除可提供中外學界、清史研究學者檔案快速檢索功能外，對提升民眾對軍機處運作與清代政府的認識具有積極意義。
(7)為進一步擴大與民間電腦軟體技術的合作、繼續推行院藏「宮中檔奏摺」、「軍機處檔摺件」、「圖畫類文物」、「佛經」、「史館檔傳包傳稿」影像檔製作。	96年12月31日	圖書文獻處		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。
(8)圖書文獻館為「中華圖書資訊協會」成員，讀者可享館際書	96年8月31日	圖書文獻處		透過圖書館館際合作關係，不僅

	<p>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。</p> <p>(9)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。</p> <p>(10)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。</p> <p>(11)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。</p> <p>(12)本院安全系統與廠商所簽訂之維護保養合約內，明訂上班時間一組六人駐院保養測試，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。</p>	<p>96 年 12 月 31 日</p> <p>96 年 12 月 31 日</p> <p>每日完成</p> <p>每日完成</p>	<p>展覽組</p> <p>展覽組</p> <p>管制室</p> <p>管制室</p>	<p>為讀者民眾提供更為便捷的書刊提調、影印服務，並促進本院與國內各民間文化單位的交流。</p> <p>提供有志參與志願服務民眾名額 75 名以上，深入瞭解故宮文物的機會，建立多元學習環境。</p> <p>受理名額 3500 名以上，以利本院文物及教育推廣資源提供相關領域學子使用。</p> <p>達到零意外事件發生及零災害。</p> <p>達到零意外事件發生及零災害。</p>
--	---	---	---	---

	<p>(13) 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。</p>	96年12月31日	展覽組	<p>希望以本院現有志工 351 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 50 人以上，並以導覽志工協助以及促進提昇社會教育為首要目標。</p>
	<p>(14) 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，成立業務委託民間辦理推動小組，由主任秘書擔任召集人邀集各單位主管組成，每半年召開 1 次會議，就主管業務繼續研酌有無適合委託民間辦理者並加以監督管制。擬繼續推動，以善用民間資源與活力，提升公共服務效率及品質。</p>	96年12月31日	本院業務委託民間辦理推動小組（人事室）	<p>96 年度預期效益節省經費 57,720,912 元節省人力 80 人（詳附件）善用民間資源，提升工作效率及服務品質並擴大民間就業機會。</p>
	<p>(15) 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。</p>	96年12月31日	作業基金科	<p>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。</p>
	<p>(16) 加強本基金產品委外經銷點的發展收入成長率。</p>	每月月底	作業基金科	<p>預期達成本年度院外經銷點銷貨收入成長率為 10 %。</p>

## 伍、管制考核

- 一、依據行政院研究發展考核委員會訂頒之 94 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「94 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 91 年 7 月 30 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，並辦理本院每年度為民服務不定期考核；預定考核行程為 95 年 1 月。
- 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 94 年為民服務年度考核，並於 95 年 1 月至 95 年 5 月底展開相關作業如下：
  - (一) 本院因無所屬機關，故於 95 年 1 月底前，辦理本院各單位為民服務之 94 年度檢討作業。
  - (二) 於 95 年 3 月 15 日前，彙整並函送本院「94 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 95 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發獎，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、暄鬧滋事、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)

### 國立故宮博物院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)

### 國立故宮博物院接聽電話禮貌基準

#### 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，請稍候」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，請稍候再撥」；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，切忌語調急躁、不耐煩。

#### 二、業務單位同仁

12. 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。
13. 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。
14. 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。
15. 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。
16. 同仁接聽電話時之態度，應以語調謙和、熱誠為宜，切忌語調急躁、

不耐煩，甚至言詞粗暴。

17. 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。
  18. 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。
  19. 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？」
  20. 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。
  21. 同仁於暫停接話重回線上時，應說「對不起！讓您久等了。」
  22. 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。
  23. 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)

### 國立故宮博物院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檢索方法，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。