

97 年度政府服務品質獎 參獎申請書



中華民國 97年11月

第一屆政府服務品質獎 參獎申請書

参獎類別:第一線服務機關

中華民國97年11月

錄

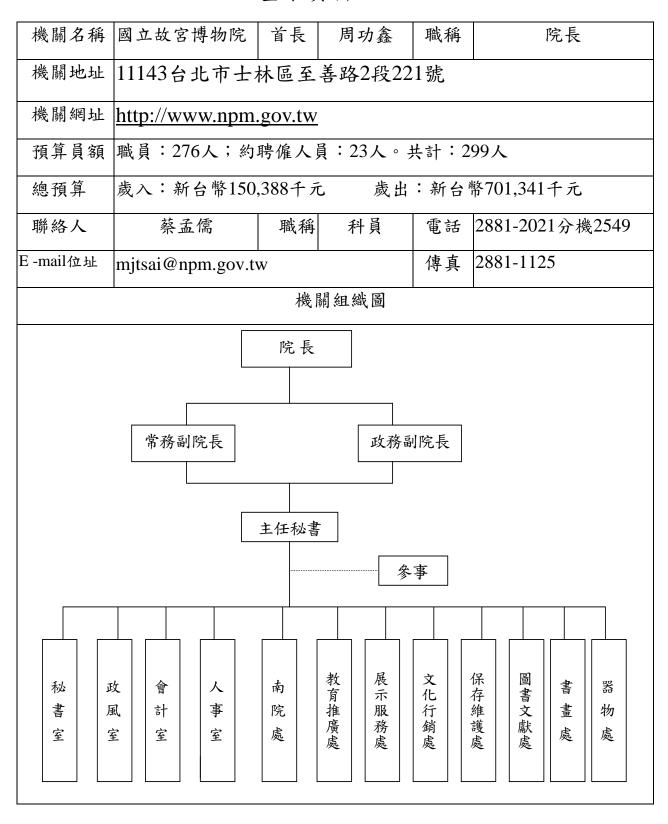
| 基 | 本資料 | 1 |
|---|-------------|-----|
| 壹 | 、為民服務業務現況簡介 | 2 |
| 貳 | 、提升為民服務品質績效 | |
| | 一、便民標準服務 | .13 |
| | 二、資訊流通服務 | .65 |
| | 三、創新加值服務 | 74 |
| 參 | 、未來努力方向 | 84 |

附錄一、故宮博物院服務台須知

附錄二、故宮博物院平面媒體新聞重點一覽表

附錄三、故宮全球資訊網網站單元內容維護單位列表

基本資料



壹、為民服務業務現況簡介

國立故宮博物院收藏源自清宮舊藏,集千年王室收藏菁華,就品質而言,居世界之冠,無與倫比。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,世界博物館功能為之擴大,經營理念不斷提升,各國博物館在文化產業上擔負著重要角色,故宮為因應此世界趨勢,並與國際博物館發展同步,自周院長上任後,帶領故宮團隊以「形塑典藏新活力,創造故宮新價值」分別從專業化、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,並藉由不斷地提升服務品質,將故宮打造成民眾樂於親近、年輕人的學習樂園及觀光客流連忘返的世界頂級文化觀光與社會教育機構。

此外,為賡續政府平衡南北文化發展的施政理念,故宮也積極籌建南部院 區-亞洲文化園區,為台灣創造另一文化觀光景點。以下謹就本院服務內容做一 摘要簡介:

一、展場全年開放,提供國內、外遊客不間斷之參觀服務

本院院區廣闊且全年開放,各項場地及設施服務時間如下:

- (一)第一展覽區(正館):
 - 1. 全年開放,上午九時至下午五時。
 - 2. 夜間開放時段:每週六下午5時至晚間8時30分,夜間開放時段免費參觀。
- (二)第二展覽區(圖書文獻館): 週一至週六上午 9 時至下午 5 時對外開放, 週日及國定假日暫停開放。
- (三) 張大千先生紀念館: 每週二至週日開放, 週一及國定假日休館。
- (四)至善園:週二至週日上午7時至下午7時開放入園
- (五)至德園:全天候開放
- (六)兒童學藝中心:每日9時至下午5時。週六夜間延長開放至晚間8時30分。每週三下午休館。

二、規劃精緻文物展覽內容,提供高品質文化饗宴:

- (一)國內外借展
 - 1.「風城風采—李澤藩先生百歲紀念展」(96/9/26-97/1/6)
 - 2. 「華麗巴洛克-維也納藝術史博物館鉅作展」(96/10/20-97/2/24)
 - 3. 「日本大阪市立美術館(96/09/04-10/14)、東京松濤美術館(96/12/11-97/1/27) 借展:上海-近代的美術」
 - 4. 院藏王翬畫作 6 件借予美國大都會博物館舉辦「山水清暉-王翬藝術展」。 (97/09/09- 98/01/04)
- (二)院內各項展覽
 - 1. 各項特展:

- (1) 97 年 1 月推出「和光剔采-院藏漆器特展」並出版圖錄。
- (2) 96 年夏季起,即開始規劃與奧地利交換展,由器物處負責規劃執行聯合器物、書畫、圖書文獻三處收藏精品,前往維也納展出「物華天寶」,該展覽於 97 年 2 月 25 日開展至 5 月 13 日圓滿結束。
- (3) 97年3月「探索亞洲-故宮南院首部曲特展」。
- (4) 辦理特展「皇城聚珍—清代殿本圖書特展」(96/06/01-96/12/10)
- (5) 辦理特展「天祿琳瑯-乾隆御覽之寶」(96/12/15-97/03/31)
- (6) 與台東博物館合辦「百年觀點—史料中的臺灣·原住民及臺東特展」 (96/07/21-96/10/21)
- (7) 辦理「筆畫千里-院藏古輿圖特展」(97/7/19-97/12/30)
- (8) 辦理「華麗彩瓷-乾隆洋彩特展」(97/10/5-98/8/15)
- (9) 辦理「晉唐法書名蹟特展」(97/10/10-97/11/20)
- 2. 各項專題展與例行展
 - (1)「巨幅書畫」(97/01/01-97/03/24)
 - (2)「筆有千秋業」(97/01/01-97/03/24)
 - (3)「傳移模寫特展」(97/01/01-03/24)
 - (4)「巨幅書畫(張大千)」(97/04/01-97/06/27)
 - (5)「筆有千秋業」(97/04/01-97/06/25)
 - (6)「受贈寄存(張大千)」(97/04/01-97/06/25)
 - (7)「書畫裝池之美」(97/4/1-6/30)
 - (8)「巨幅書畫」(97/07/01-97/09/29)
 - (9)「筆有千秋業」(97/07/01-97/09/29)
 - (10)「受贈寄存」(97/07/01-97/09/29)
 - (11)「追索浙派特展」(97/07/01-09/25)
 - (12) 典冊載籍-古代圖書精華展
 - (13)奉天承運-清代歷史文書珍品展(其中 96/08/01-96/10/31 於此展 下增加「金榜題名」特展)
- 3. 器物常設展
- (1) 文明曙光-新石器時代(303 室)
- (2) 古典文明 銅器時代(305 室)
- (3) 從古典到傳統-秦~漢(307 室)
- (4) 銜接與交融-六朝隋唐(201 室)
- (5) 新典範的建立-宋~元(203 室)
- (6) 新裝飾時代-明代前期的官營作坊(205 室)
- (7) 官民競技的時代-明晚期(207室)
- (8) 盛世工藝-清康熙、雍正、乾隆(209 室)
- (9) 走向現代-清晚期(211 室)
- (10) 慈悲與智慧-宗教雕塑藝術(101 室)

- (11) 貴胄榮華-清代傢俱展(108 室)
- (12) 子子孫孫永寶用-清代皇室的文物典藏(106 室)
- (13) 玉燦珠光(308 室)

三、印製生產精美出版物與紀念品,有效行銷故宮

(一)提高本院出版品之流通範圍及銷售率

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。

96 年度出版品銷售總冊數為 107, 488 冊, 97 年 1 月至 8 月銷售總冊 數為 68, 342 冊。

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。並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啟用,朝向推動 POD 等電子商務功能發展。

此外,97年2月13日至2月18日参加「第16屆台北國際書展」、7月10日至7月13日參加「第15屆東京國際書展」、8月30日至9月5日參加「第15屆北京書展」、10月15日至10月19日參加「德國法蘭克福書展」等四個國際書展,藉以提高本院出版品之國際曝光度。

(二)建立電子進、銷、存管理系統

推動 POD 電子商務,並透過故宮全球資訊網出版品展示系統、各藝術紀念品經銷(含實體賣店及網路商城)據點與異業結盟方式,提供本院新書與新產品即時資訊,積極拓展出版品商機。

(三)提高本院文物圖像授權業務

辦理院外個人、機關及相關團體申請本院藏品圖像授權(同意使用) 案件,將數位圖檔,提供院外人士文物圖像教學、研究、出版及商業 產品設計之用,深具教育推廣及行銷效益。96 年圖像授權國內、國外 權利金收入共計新台幣 5,009,159 元;97 年 1 月至 8 月為新台幣 4,087,438元,96 年出版品授權權利金收入共計新台幣 3,067,653 元; 97 年 1 月至 8 月為新台幣 1,563,688 元整。

(四)提高本院紀念品流通範圍及銷售率

目前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外,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、何嘉仁書店、金山面藝術生活館及榮彥企業股份有限公司(高雄夢時代購物中心)等其他經銷據點,其中以高雄夢時代商場最具規模與指標意義。

96 年度紀念品銷售實際營收為新台幣 85,026,165 元;97 年度 1 月

至8月紀念品銷售實際營收為新台幣87,789,232元,已明顯較96年度提高銷售率。

四、加強教育推廣與展示服務,深化博物館教育功能

(一) 導覽服務

1. 特展導覽

97年5月30日至8月17日由本院與時藝多媒體合作辦理「印象畢沙羅」特展,並辦理相關教育活動,包括專題演講14場、親子活動「印象小畫室」6梯次、教師研習3梯次,並特別邀請各級學校及本院鄰近團體來院參觀,共有12016參觀人次。

2. 定時導覽

展品是靜態,唯有透過人員導覽,方能更近一步了解展品之意涵並提升欣賞之層次。本院於每日上、下午各安排一場國語與英語之定時導覽。以 97 年為例,截至 10 月底為止,已提供國語定時導覽 638 人次,服務人數達 9,609 人;英語定時導覽 571 人次,服務人數達 7,328 人。

3. 親子導覽

本院兒童學藝中心自 97 年 5 月 18 日開幕,特結合兒童學藝中心之兒童動畫、動手做活動與展示中之院藏文物,於 97 年 7 月 1 日開辦親子導覽活動,藉由活潑且具教育性的導覽來培育文化幼苗,讓文化從小紮根,同時可培養兒童藝術涵養,進而提升兒童生活美感。截至 97 年 10 月底,共提供 31 次親子導覽,服務人數達 747 人(含家長 368 人、兒童 379 人)

4. 貴賓導覽

本院係中外貴賓必訪之藝術殿堂,本院除定時導覽服務一般民眾外,特針對中央部會、學校團體或社會團體所邀請之中外貴賓,以專函申請者,提供貴賓導覽。97年10月底已提供貴賓導覽1,714人次,服務貴賓共25,269人。其中國語導覽計983人次,服務人數達18,184人;英語導覽計527人次,服務人數達5,165人;日語導覽計112人次,服務人數達1,043人;西班牙語導覽計44人次,服務人數達462人;韓語導覽計14人次,服務人數達154人;法語導覽計25人次,服務人數達209人;德語導覽計9人次,服務人數達52人。

5. 學校團體參觀

學校團體參觀本院的情形,可分為校外教學活動及中南部的畢業旅行參觀,其中校外教學活動又可分為學校主動申請參觀之學校及本院主動邀請台北縣市參觀之學校,97年度至10月底服務學生參觀人數共為77,133人次。

(二)研習活動

1.97 年 9 月 13 日至 12 月 27 日每週六辦理滿文、藏文研讀班。

- 2. 配合本院各項特展舉辦通識性與專業性演講。
- 3. 與輔仁大學研究所合作舉辦博物館專業人才培訓講座,於 97 年 10 月 17 日及 11 月 7 日舉行,邀請美國德州理工大學博物館館長 Gary Edson 及 澳洲博物館觀眾研究中心主任 Lynda Kelly 專題演講。
- 4. 為增進觀眾對本院文物之認識,每年辦理冬夏令研習會。97 年舉辦冬令文物研習會共 9 場講座,949 人次聽講。夏令文物研習會 8 月 16 日至 8 月 22 日舉行,共計 21 堂課,4,289 人次聽講。
- 5. 博物館實習

提供大專院校學生到院實習,以加強其博物館行政之實務歷練,並 加強對本院文物之認識。97年寒暑假共有26名國、內外大學與研究所 學生來院實習博物館教育推廣相關事宜。

6. 舉辦兒童研習營

為促進兒童認識本院文物,以及體驗藝術創作,規劃舉辦兒童研習 營。每梯次分高、低年級,共計四梯次。活動自 97 年 8-12 月舉行。

7. 製作故宮文物數位學習課程

製作完成青銅器、陶瓷、繪畫、圖書文獻與書法,及文物修護等課程。結合最新資訊與網路科技,製作互動的故宮文物數位學習內容。

(三)教育巡迴展

策劃「吉祥如意—國立故宮博物院教育巡迴展」,97 年於台中縣、 桃園縣、南投縣、苗栗縣、屏東縣、高雄縣、台南縣等地展出,深獲 各地方政府好評。

- (四)視障導覽服務
 - 1. 為擴大弱勢團體參觀導覽服務,以全國視障團體為實施對象,辦理「跨越障礙 欣賞美麗」視障人士複製品觸摸導覽服務,目前已完成各項準備工作及導覽人員特殊培訓,並自 97 年 11 月中旬開辦。
 - 視障者觸摸導覽難度高,為維持導覽品質並提昇學習效果,計畫一年內 邀請對象不超過400位。
- (五)加強語音導覽服務
 - 1. 提供中、英、日、韓四種語文版本之個人及團體語音導覽服務,本年度除原有的110件展品說明外,擬將再增加30件語音導覽稿。
 - 2. 增加 10 名語音導覽工作同仁,提升語音導覽設備服務之效率。
- (六)提供多國語文宣傳摺頁

本院為與國際接軌,拓展國際觀光,提供中、英、日、韓、西、法、 德等七國語文導覽圖,供觀眾使用。

五、落實服務訓練及行政管考,督促提升服務品質

- (一)加強禮儀訓練
 - 1.97年7月11日至15日於文會堂辦理「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 月份將於員工座談會安排「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。
- (二)提升志工服務品質
 - 1. 規劃志工訓練課程,含故宮文物培訓與服務實習,包含初階及進階系列課程,自96年8月16日起至11月8日止,共計實習5次,培訓24堂。
 - 2. 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。
- (三)協助觀光局導遊人員訓練

配合觀光局規劃本院資深導覽人員及志工,協助北部及南部地區導遊之培訓課程。截至8月底止,已完成14個梯次培訓之導遊人員,約1,700人次,此項培訓將持續到明(98)年初。

(四)更新展場服務人員制服

全面汰換展場一線服務人員制服,於97年10月份完成。

(五)定期召開「提升整體服務品質」專案會議

自 97 年 1 月開始,每月召開「提升整體服務品質」專案會議,請相關單位科長出席,並指派適當主管參與,會議由黃副院長主持督導,對本院各單位服務品質之改善與提升,有明顯助益。

(六)辦理年度觀眾滿意度調查

每年度均辦理觀眾滿意度調查,且採委外辦理,以示公正公開,97年度甫於11月18日辦理完竣,有效樣本達700份,辦理成果並納為本院服務改善之重要依據。

六、提供多元社會服務,擴大服務成效

- (一)為符合民眾需求並提供多元之服務,自96年7月1日起,實施夜間開館,每周六晚間延長閉館時間至8時30分,97年3月起更實施夜間免費參觀。目前每週六夜間參觀人次穩定成長,平均約1,800人次。
- (二)每週六夜間本院除開放免費參觀,並配合展覽與時令舉辦各種不同藝文 活動:
 - 1.96年11月17日-97年1月1日,配合「華麗巴洛克」展,辦理維也納藝術季活動。
 - 2.97年1月1日辦理新年音樂會。
 - 3.97年4月5日-6月30日辦理亞洲藝術季活動。
 - 4.97年9月27日至97年10月12日辦理6場「宮樂映像」音樂會。
- (三) 故宮週末夜表演藝文活動

為推動藝文發展,鼓勵大眾或學生團體至本院辦理藝文活動,推出故宮週末夜表演藝文活動,訂定「故宮週末夜」藝文表演活動申請要點,廣邀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。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。

- 1. 自 97 年 11 月 1 日起,每週六下午 6 時至 8 時於本院正館一樓戶外平台 演出,相關表演時間、類別及名稱如下,其中 11 月份場次業已演出完 竣,頗受觀眾喜愛:
 - (1) 97.11.1/民俗技藝類:鼓裡乾坤。
 - (2) 97.11.8/音樂類:調色盤音樂會。
 - (3) 97.11.15/舞蹈類:焦點。
- (4) 97.11.22/音樂類: 絲竹之美。
- (5) 97.11.29/音樂類:管弦樂之美—管不住的弦外之音。
- (6) 97.12.6/音樂類:PA TA PON 銅管五重奏。
- (7) 97.12.13/舞蹈類:天賜和平幸福之夜。
- (8) 97.12.20/音樂類:2008 給兒童的輕音樂會。
- (9) 97.12.27/音樂類:故宮週末夜—放輕典。
- (10) 97.1.3/音樂類:故宮週末夜音樂會。
- (11) 98.1.10/音樂類:雙溪之外—十把大提琴的複雜對話。
- (12) 98.1.17/爵士樂類:爵士與拉丁音樂饗宴。
- (13) 98.1.24/舞蹈類:臺灣原住民族樂舞。
- (14) 98.1.31 舞蹈類:舞動青春飛向海洋。
- 結合財團法人國家文化藝術基金會青少年表演藝術聯盟參與演出,提供年輕人健康、活力展現自我的機會與舞台。

(四) 辦理親民活動

為加強對各年齡層及各行各業民眾之服務,規劃「生活與美感體驗活動」,提供故宮一日遊套裝行程,以豐富生活美感之經驗。97年1月至8月共舉辦14次梯次,共計429人次參加。另針對弱勢族群辦理「週末夜饗宴故宮」活動,提供導覽與餐飲。97年1-8月共舉辦5梯次,總計169人次參與。

七、推動數位計畫,將故宮八千年華夏文物傳送世界每一個角落

(一) 數位典藏與數位學習國家型科技計畫

至97年8月底,已完成之數位化產出,分述如下:器物類數位影像約125,329張,30,214件;書畫類數位影像約20,500張,13,683件;文獻檔案類影像檔約104,645頁,及善本古籍類影像掃描建置約310,382頁。

- (二)新世紀Ⅱ化故宮優質園區示範計畫
 - 1. 本院智慧型 U 化展示導覽服務系統規劃: 本規劃案進行行政招標作業, 預定 10 月開始履約。
 - 2.「文物保存環境溫溼度感知監測系統建置系統計畫委託先期研究」採購 案於 8 月完成與廠商簽約,9 月起評估規劃本院館藏環境空間(展場、庫 房、暫存室、修復室)之溫溼度感知監測。

- 3. 建置本院 UNS 網路基礎建設,辦理「U 化故宮無線網路基礎建設案」採 購招商程序。
- 4. 規劃建置隨手可得的故宮 U-Museum 知識網路服務系統:
 - (1)發行故宮電子報中英文版雙週刊,並配合故宮主題展覽發行故宮電子報中英文版特刊,以報導故宮藝文服務資訊,及各項活動即時訊息。
- (2)製作「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」及「未來博物館」等網頁。
- 5. 推廣故宮創新 U 化生活加值應用服務及電子標章建置:目前已初步完成 評選、議價、簽約相關事。
- 6. 數位計畫成果推展:
 - (1) 3D 動畫影片《國寶總動員》,於4月獲得東京國際動畫影展公開徵選作品類首獎,及國際博物館與文化資產多媒體展示及競賽會議 (F@IMP) 影視類「震撼獎」。
 - (2)「故宮全球資訊網」於4月獲得國際博物館與文化資產多媒體展示及 競賽會議「網頁藝術大獎」。
 - (3)「追索浙派」文物主題網站於4月獲得美國博物館協會頒發2008 繆 思獎網站類銅牌獎。
 - (4)「透視內幕:國立故宮博物院」影片於 6 月獲得「2008 Global Promax & BDA Awards」最佳邀請卡設計金獎、最佳平面印刷品銅獎、最佳宣傳物銅獎,與最佳活動海報設計銅獎。
 - (5) 故宮全球資訊網 97 年 1 月至 10 月累積瀏覽人次為 1,603,757,總網路會員數為 188,424 人次。

八、完成故宮晶華 BOT 案,提供完善餐飲服務

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。

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。

九、參加全國及國際性評獎活動,屢獲殊榮,服務品質深受各界肯定

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:

| 項次 | 獲獎時間 | 國別 | 參賽名稱 | 得獎內容 | 獲得獎項 | 主辦單位 |
|----|----------|----|---|---------------------------------|--------|--------------------------------------|
| 1 | 97/11/07 | 國內 | 2008 優良政府 出版品獎 | 故宮e學園數位學習課程 之三—中國繪畫的異想 世界 | | 行政院研考會 |
| 2 | 97/11/07 | 國內 | 2008 優良政府 出版品獎 | 天下一人 | 入圍獎 | 行政院研考會 |
| 3 | 97/11/07 | 國內 | 2008 優良政府 出版品獎 | 時尚故宮・數位生活 | 入圍獎 | 行政院研考會 |
| 4 | 97/11/07 | 國內 | 2008 優良政府 出版品獎 | 故宮文物月刊 | 入圍獎 | 行政院研考會 |
| 5 | 97/11/07 | 國內 | 2008 優良政府 出版品獎 | 新視界—郎世寧與清宮 西洋風 | 入圍獎 | 行政院研考會 |
| 6 | 97/11/07 | 國內 | 2008 優良政府 出版品獎 | 中國書法・圖書文獻 | 入圍獎 | 行政院研考會 |
| 7 | 97/11/07 | 國內 | | 透視內幕:國立故宮博物院 | 入圍獎 | 行政院研考會 |
| 8 | 97/10/17 | 國外 | 2008 年國際博 物館與文化資 產多媒體展示 及競賽會議 (FI@MP) | 追索浙派數位博物館主 | 銀牌獎 | 國際博物館協會 影視新科技委員 會(AVICOM) |
| 9 | 97/9/20 | 國內 | 2008 臺北尋禮~ 臺北市伴手禮 票選活動 | 故宫系列商品 | 城市代表商品 | 臺北市政府 |
| 10 | 97/09/16 | 國外 | 2008 Horizon Interactive Award | _ | 銅牌獎 | Horizon Interactive Awards LLC |
| 11 | 97/8/5 | 國內 | 97 年度公廁評 | 本院公廁 | 第一名 | 臺北市政府 |
| 12 | 97/06/20 | 國外 | 2008 Global Promax & BDA Awards | 透視內幕:國立故宮博物院 | 金獎 | Promax BDA |
| 13 | 97/06/20 | 國外 | 2008 Global Promax & BDA Awards | 透視內幕:國立故宮博物院 | 銅獎 | Promax BDA |

| 14 | 97/06/20 | 國外 | 2008 Global Promax & BDA Awards | 透視內幕:國立故宮博物院 | 銅獎 | Promax BDA |
|----|----------|----|---|----------------------|-------------|----------------------------------|
| 15 | 97/06/20 | 國外 | 2008 Global Promax & BDA Awards | 透視內幕:國立故宮博物院 | 銅獎 | Promax BDA |
| 16 | 97/04/27 | 國外 | 2008 繆思獎 | 追索浙派數位博物館主 題網站 | 銅牌獎 | 美國博物館協會 (AAM) |
| 17 | 97/04/25 | | 2008 第三屆國 際兒童電視影 展 | 故宮奇航一「美不勝收」:帝后生活 | 最佳電視節 目獎 | 公共電視 |
| 18 | 97/04/03 | 國外 | 2007 年國際博 物館與文化資 產多媒體展示 及競賽會議 (FI@MP) | 「國寶總動員 3D 動書影 | 震撼獎 | 國際博物館協會 影視新科技委員 會 (AVICOM) |
| 19 | 97/04/03 | | 2007 年國際博 物館與文化資 產多媒體展示 及競賽會議 (FI@MP) | 故宮全球資訊網 | 網頁藝術大獎 | 國際博物館協會 影視新科技委員 會 (AVICOM) |
| 20 | 97/03/12 | 國外 | 東京動畫影展 | 「國寶總動員」3D 動畫影 片 | 首獎 | 東京動畫影展 |

除上述軟、硬體設施在國內、外競賽獲獎之殊榮外,本院服務品質與施政內容亦深獲各機關肯定,並多次安排參訪學習活動至本院觀摩,例如行政院研考會96年11月28日會研字第0962160234號函以有鑑於本院致力文化品牌行銷及賦予舊寶藏新生命之創新成果及經驗豐碩,特於辦理「服務創新種籽營」時安排參訓學員於96年12月28日及97年1月3日赴本院參訪;行政院海岸巡防署基於本院在行銷創意與政府資訊公開等服務工作推展上聲譽卓著,為辦理服務創新組織精進,於97年4月22日至本院參訪觀摩。

另外,行政院於97年10至11月辦理「行政院高階主管人員藝文研習-書法彩瓷·故宮巡禮」活動,該活動共計分五梯次,邀請行政院院長、副院長、政務委員、各部會首長及副首長、各司處單位主管等參與,該項研習活

動圓滿順利舉辦,各級長官及參與人員均對本院服務品質內容深表讚賞。

綜上,本院各項為民服務業務均以遊客為中心規劃辦理,深受國、內外遊客及各級機關肯定,不僅成功扮演著台灣觀光景點龍頭之角色,更充分有效地向國人與全世界宣揚中華文化,以下,將逐項依「政府服務品質獎」評獎項目說明本院辦理情形與成果,敬請指教。

貳、提升為民服務品質績效

- 一、便民標準服務
- (一)機關形象
 - 1.服務場所便利性
 - 1-1. 洽公環境適切程度
 - 1-1-1.機關洽公環境滿意度

A.透過明確之指標導引,塑造舒適具特色之洽公場所:

本院自院區山下入山口開始,無論車行動線、展館、各大樓指標、停車場、餐廳等,均規劃設置明顯告示牌及標示,方便遊客及洽公民眾識別。 (A)戶外指標導引

【戶外人行指標】



▲廣場入口西側全院地圖



▲廣場入口東側觀眾指引指標



▲「天下為公」牌坊下觀眾指引指標



▲廣場左側指標



▲廣場西側樓梯通往第二展覽館指標及特展宣傳看板



▲第二展覽館前觀眾指引指標



▲第二展覽館(圖書文獻大樓) 周圍 設施指引



▲第二展覽館往第一展覽館(正館)指引



▲第一及第二展覽館之間指引指標



▲第一展覽館(正館)西外側指標



▲本院至善園園區鳥瞰圖



▲西側停車場園區地圖

【戶外車行指標】



▲東側入口車行指引



▲東側車道燈箱指標



▲車行指引地線



▲車行指引地線



▲戶外車行指引燈箱



▲戶外車行指引燈箱



▲正館 B1 觀眾下車處懸掛式指標



▲正館 B1 觀眾下車處懸掛式指標

【室內指標導引】



▲B1 樓層簡介



▲B1 參觀事項及各設施指引



▲B1 服務設施指引符碼



▲B1 服務設施指引符碼



▲B1 團體售票處標示



▲ B1 往1樓展廳手扶梯上方指標



▲ 1 樓售票處及寄物處標示



▲1 樓語音導覽櫃臺標示



▲展廳入口指示



▲展廳出口指示



▲電梯外樓層介紹



▲電梯內樓層介紹



▲展覽廳內地圖



▲展覽室介紹標示



▲展覽室門楣標示



▲館內餐飲服務空間門楣標示



▲展覽廳內參觀路線建議



▲1F 服務台

B. 院區標示及設施滿意度調查

為了提供國內外遊客更好服務品質,本院每年定期規劃遊客滿意度調查,希望以符合社會科學標準程序的調查研究過程為橋樑,瞭解民眾對於故宮服務品質的看法,作為未來施政、展覽空間設計與展覽主題規劃之參考。(A)參訪觀眾對於故宮院區及展場內設施指標的評價

故宮院區設施指標(如展覽主廳、文獻大樓特展區、停車場指標等)和展場內設施指標(如展場入口、售票處、語音導覽租借處等)分獲76.3%及77.9%參訪觀眾的好評。

(B)參訪觀眾對於故宮展場空間的評價

從故宮展場空間規劃及展場空間清潔程度等兩項指標觀察參訪觀眾對故宮展場空間的評價,前者獲得81.7%參訪觀眾的肯定,後者獲得九成以上參訪觀眾的好評,滿意度達92.9%。

1-2.服務設施合宜程度

1-2-1.機關服務設施妥適完備

A.以訪客與遊客角度,提供合宜的服務設施及動線指引:

(A)正館服務台

本院為世界五大博物館之一,亦是台灣最重要之觀光景點,近三年之平均參觀人數達 242 萬人次,平均每日約有參觀 6,700 人次。為提高民眾來院參觀之便利性,本院分別於正館(參觀大樓)地下一樓與一樓顯眼處設置服務台。本院服務台之設計兼具美觀、功能性與便利性。地下一樓之服務台服務項目多為代客叫車與方向諮詢,故而服務台本身設計高度達 120 公分,強調服務的立即性。一樓服務台的高度約為 85 公分,備有七種文字之文宣品放置處與書寫台,且設置電腦與遊客坐椅,令遊客有舒適且便利之感。服務台值勤人員均精通中、英文並以和善體貼的精神為民服務,對建立正面之國際形象有強力加分效果。





▲ B1 服務台人員提供親切之指引服務



▲ 1F 服務台人員提供親切之指引服務

(B)正館語音櫃檯

本院自民國 96 年 7 月 1 日起,10 人以上團體來院參觀均需佩帶團體語音導覽系統(俗稱子母機)。配合本院空間,分別於正館地下一樓與一樓設置語

音櫃檯。地下一樓之語音櫃檯主要服務團體客人,一樓語音櫃檯則以提供個人語音導覽機為主,並設有團體語音導覽系統回收處,增加來院遊客參觀之便利性。





▲ B1團體語音櫃檯

▲ 1F個人語音櫃檯

(C)行政大樓洽公之服務環境 a.北門與東門兩側入口均有服務台提供導引諮詢







b. 欲領標之廠商可準確找尋到採購科達成任務



▲明確之中英文雙語處室指標

(D) 圖書文獻大樓借書閱讀之服務環境



▲十字路口處之指標導引



▲服務台有親切人員提供諮詢





▲圖書分類標示明確,樓層標示清楚

(E) 故宮晶華用餐之服務環境





▲ 車道入口之導引指標

▲ 建築物入口處之大型指標



▲服務人員均配有中英文之名牌

(F)展示服務處洽公之服務環境







▲ 展示服務處辦公室設有洽談區與會議室,供廠商洽談與簡報

B. 建置合宜與具創意性之設備,提供貼心之服務:

【各項服務設施】



▲ 一樓服務台提供電腦來電查詢服務



▲ 創意設備:各樓層均有電腦設備供遊 客即時查詢



式簡餐餐廳)



▲ 擁有明亮舒適的餐廳(包含中式餐廳、西 ▲創意服務:於B1服務台提供遊客計程 車訂車服務



▲創意設施:設立故宮郵局,方便遊客郵寄 ▲一般設備:公共電話 明信片等紀念品





▲一般設備:飲水機與盥洗室外舒適之 等候沙發



▲一般設施:寄物處



▲創意設施:擁有隱私的獨立哺乳室



▲哺乳室提供溫馨舒適的哺乳空間



▲一般設施:醫護室



▲創意設備:各國語音導覽服務

2.服務行為友善性與專業性

2-1.服務親和程度

2-1-1. 洽公服務禮儀滿意度

A.服務行為友善性

(A) 服務台及各樓層服務

為達服務精緻化,本院平日著重專業與禮儀訓練,服務同仁均經常性主動招呼遊客,細心說明本院相關設施,或針對需求提供不同的動線建議。若有特殊要求之遊客,亦都盡力配合。雖然本院遊人如織,服務台同仁從不表現疲態,且主動體貼服務,令遊客倍感親切,公共服務空間及各樓層亦配置服務人員隨時機動服務民眾;另提供七國語言導覽圖供各國旅客閱覽,充分營造國際、專業與友善的參觀環境。



▲服務台親切友善的服務1



▲服務台親切友善的服務2



▲ 服務台親切友善的服務3



▲1樓服務台之七國語文版本文宣置放處



▲各樓層服務人員提供引導服務



▲符合觀眾需求的貼心服務--不同語文版本 ▲符合觀眾需求的貼心服務--日語 的導覽地圖及各式文宣



版本之語音導覽機 (Audio Guide)



B.展場服務人員及導覽服務滿意度調查

對於各類展場服務人員服務態度(禮貌及熱忱)的評價,有接觸這些展場服務人員的參訪觀眾中,都給予近八成的好評。其中以服務台人員的服務態度最獲好評,滿意度達84.6%,其次依序為售票人員(81.6%)、收票人員(81.4%)、寄物處人員(80.9%)、導覽解說人員(80.7%)、陳列室安管人員(79.5%)與禮品、餐飲部販售人員(73.6%)。

2-1-2. 電話禮貌測試績效

本院為提昇服務品質,不定時委請本院展示服務處志工同仁協助辦理 電話禮貌測試,並於每月統計測試結果後將測試成績一覽表公佈於公告欄 週知,請各單位主管參考。97年度機關電話禮貌測試結果如下表:

| 月份 | 測試 | 測試結果 | | | | | |
|----|-----|------|----|----|----|--|--|
| | 人數 | 優等 | 甲等 | 乙等 | 丙等 | | |
| 一月 | 21 | 15 | 6 | 0 | 0 | | |
| 二月 | 22 | 14 | 8 | 0 | 0 | | |
| 三月 | 22 | 20 | 2 | 0 | 0 | | |
| 四月 | 23 | 20 | 3 | 0 | 0 | | |
| 五月 | 23 | 16 | 7 | 0 | 0 | | |
| 六月 | 23 | 13 | 10 | 0 | 0 | | |
| 七月 | 22 | 18 | 4 | 0 | 0 | | |
| 八月 | 21 | 8 | 11 | 1 | 1 | | |
| 九月 | 22 | 19 | 2 | 1 | 0 | | |
| 十月 | 21 | 11 | 10 | 0 | 0 | | |
| 總計 | 220 | 154 | 63 | 2 | 1 | | |

經測試結果,本院甲等以上者達九成,電話禮貌測試優良。另外,本院亦訂定「接聽電話禮貌基準」,總機人員及本院業務同仁均有明確電話 禮儀之依據,提供優質電話禮貌服務。

2-2. 服務可勝任程度

2-2-1.服務人員問題回應正確率

A.服務行為專業性

本院展示服務處提供各國語言文物導覽,人員皆接受嚴格與專業之文物與語言訓練,同時有一支精良且成立已 18 年之志工隊伍,協助各項觀眾服務與各種語言導覽,在博物館界素有好評,因此可結合各項設施,如語音導覽系統,發展各項貼近觀眾需求的優質服務。

(A)定時導覽

展品是靜態,唯有透過人員導覽,方能更近一步了解展品之意涵並提升欣賞之層次。為服務遊客,本院固定安排定時導覽之服務。於每日上、下午各安排一場國語與英語之定時導覽。以97年為例,截至10月底為止,已提供國語定時導覽638人次,服務人數達9,609人;英語定時導覽571人次,服務人數達7,328人。



▲中文定時導覽

(B)親子導覽

本院週末遊客以家庭型散客為多,以往本院僅針對學校團體提供學生導覽服務,並未針對親子活動設計導覽,本院之兒童學藝中心自97年5月18日開幕,本處特結合兒童學藝中心之兒童動畫、動手做活動與展示中之院藏文物,於97年7月1日開辦親子導覽活動,藉由活潑且具教育性的導覽來培育文化幼苗,讓文化從小紮根,同時可培養兒童藝術涵養,進而提升兒童生活美感。截至97年10月底,共提供31人次之親子導覽,服務人數達747人(含家長368人、兒童379人)。

(C)貴賓導覽

本院係中外貴賓必訪之藝術殿堂,除定時導覽服務一般民眾外,特針對中央部會、學校團體或社會團體所邀請之中外貴賓,以專函申請者,提供貴賓導覽。97年10月底已提供貴賓導覽1,714人次,服務貴賓共25,269人。其中國語導覽計983人次,服務人數達18,184人;英語導覽計527人次,

服務人數達5,165人;日語導覽計112人次,服務人數達1,043人;西班牙語導覽計44人次,服務人數達462人;韓語導覽計14人次,服務人數達154人; 法語導覽計25人次,服務人數達209人;德語導覽計9人次,服務人數達52 人。



▲日語導覽



▲西班牙語導覽

(D)學校團體參觀

學校團體參觀本院的情形,可分為校外教學活動及中南部的畢業旅行 參觀,其中校外教學活動又可分為學校主動申請參觀之學校及本院主動邀 請台北縣市參觀之學校,97年度至10月底服務學生參觀人數共為77,133人 次。













(E)教師研習

為推廣故宮典藏文物及數位化成果,並有效運用於學校教學與終身學習,特規劃教師免費研習專案。對象為各級公、私立學校教師及教職人員,每校每梯次報名人數以20人至50人為原則,不滿20人之團體或個人可採併團處理。

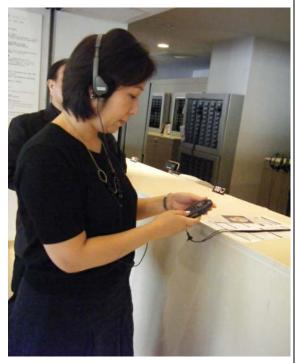
(F)語音櫃檯

為配合本院客層的不同與本院空間之規劃,語音櫃檯分別於正館地下一樓與一樓設置語音服務台。地下一樓語音櫃檯負責接待團體遊客並提供佩帶團體語音系統服務,工作人員在團體遊客抵院後,將遊客帶抵定位點後,說明並示範如何操作團體語音導覽系統後,一一服務佩帶,以增加本院參觀空間的寧適性。

(G)語音導覽

為服務個人型遊客,本院提供中、英、日、韓四國語音版本之個人語音導覽服務,個人語音導覽機收錄121件文物說明。為提高服務品質,語音櫃檯之服務人員均通中、英、日、韓四國語言,並以親切的態度為遊客解說個人語音機之使用方式。截至97年10底,97年共服務78,356人次。





▲團體語音導覽

▲個人語音導覽服務



▲個人語音導覽機內收錄了121件文物解說

(H)張大千先生紀念館導覽

張大千先生係近代知名藝術家,民國72年4月1日過世後,大師家人依據其生前遺願,將位於台北市外雙溪之自宅捐贈本院。本院為表達對張先生的敬意,成立張大千先生紀念館並正式對外開放。為增加民眾對張大千生生與紀念館的認識,本院特安排導覽員為民眾進行解說服務。以97年為例(10月底),本院之張大千先生紀念館之導覽服務共有143人次,服務人數達2,154人。

(I)志工服務

97年7月創新志工服務項目,於故宮正館大廳實施走動式服務,平均每日增加服務志工4人次,分於本院B1及1樓展覽大廳以走出服務台,主動協助來院觀眾得到必要之指引服務。



▲培訓志工提供指引服務



▲志工走動式服務

B.服務人員回應品質

(A)文化教育效應

從故宮之文化教育影響而言,有32.1%參訪觀眾表示在參訪故宮後,對故宮典藏文物瞭解很多,65.2%認為有一些瞭解,合計97.3%遊客肯定參觀有助於瞭解故宮文物。

(B)語音導覽租借服務滿意度

為了增進參訪觀眾對於故宮文物的瞭解,除了各類展覽文字說明外, 本院也依照遊客參觀形式的不同分別提供個人語音導覽租借服務,並強制 規定團體使用子母機導覽服務。在導覽租借服務的評價方面,無論是個人 遊客對故宮提供的語音導覽租借服務或團體遊客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,參加團體導覽遊客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%)。

(C)訂定服務人員須知作業手冊

本院為提高服務人員回應品質,隨時新增修訂「服務台須知」作業手冊<u>(附錄一)</u>,俾使工作人員提供民眾最正確與完整之訊息。

3.服務行銷有效性

3-1.施政宣導有效程度

3-1-1.促進民眾瞭解施政及服務內容績效

A. 施政宣導

為利民眾對於機關施政之認知,本院除於年初及 520 新內閣上任後主動召開記者會報告未來施政重點,並將施政計畫、施政績效、故宮改建資訊、南院工程進展等大眾關心議題公布於網站上,方便民眾查詢。

- (A)記者說明會之舉辦(截至10月31日止,共2場)
 - a. 故宮歲末年終記者會(97.01.14)
 - b.新上任周功鑫院長與媒體餐敘(97.05.26)
- (B)網站內容之製作更新

配合施政計畫、績效報告的提出、新聞稿的發佈,並依據工程、業務之執行情形,隨時更新資料。

B. 服務宣導

為宣導本院各項服務,院方一方面定期發行展覽通訊、電子報,穩固基本客群;另方面配合特展、系列演講、及藝術表演活動製作海報、宣傳摺頁、廣告/節目、出版品、展覽或活動網頁及召開記者會,讓更多觀眾得以透過多元管道獲知相關活動訊息。並結合其他政府機關行銷管道,善用企業、團體、社區等社會資源,以期在有限預算之情況下達到最大的行銷效益。

- (A)舉辦記者會(截至10月31日止,共17場)
 - a. 【物華天寶:台灣國立故宮博物院精品展】裝箱記者會(97.01.30)
 - b.【探索亞洲-故宮南院首部曲】特展開幕茶會暨記者會(97.03.24)
 - c.故宮與順益原住民博物館發行聯合參觀券記者會(97.04.02)
 - d.書畫裝池之美特展記者說明會(97.04.15)
 - e.【故宮週末夜-亞洲藝術節】開跑記者會(97.04.29)
 - f.桃園國際機場二航廈「故宮未來博物館」開幕記者會(97.05.14)
 - g.【兒童學藝中心】開幕記者會(97.05.15)
 - h.【印象畢沙羅:英國牛津大學美術館珍藏展】預告記者會(97.05.16)
 - i.【印象畢沙羅:英國牛津大學美術館珍藏展】開箱記者會(97.05.27)
 - j.【印象畢沙羅:英國牛津大學美術館珍藏展】開幕記者會(97.05.29)
 - k.ALESSI 東方傳奇 新品發表會 (97.06.18)
 - 1.【筆畫千里 院藏古輿圖特展】 記者說明會(97.07.24)
 - m.【追索浙派】特展記者說明會(97.07.15)

- n.公視【故宮奇航】第二檔首播記者會(97.07.31)
- o.【宫·樂·映像】宣告記者會(97.09.08)
- p.故宮 83 週年院慶記者會暨貴賓茶會(97.10.08)
- q.【當 Young People 遇上故宫】故宫週末夜表演活動開跑記者會(97.10.28) (B)發佈新聞稿(截至 10 月 31 日止,共 46 則)
 - a.97 年冬令文物研習會新聞稿(97.01)
 - b.故宮歲末年終記者會新聞稿(97.1.14)
 - c.回應:聯晚報導【查扣古董2件列國寶】(97.01.21)
 - d.【物華天寶:台灣國立故宮博物院精品展】新聞稿(97.01.30)
 - e. 【吉祥如意教育巡迴展】台中站新聞稿(97.01.31)
 - f.【到故宮找吉祥】新聞稿(97.02.01)
 - g.2008 年農曆新年新聞稿(97.02.05)
 - h.【物華天寶:台灣國立故宮博物院精品展】開展新聞稿(97.02.26)
 - i.故宮自97年三月一日起周六夜間開館免收門票(97.02.27)
 - j.【國寶總動員】影片榮獲東京動畫大獎(97.03.12)
 - k.【探索亞洲:故宮南院首部曲】特展新聞稿(97.03.24)
 - 1.張大千逝世 25 周年紀念活動新聞稿(97.04.01)
 - m.故宮與順益發行聯票新聞稿(97.04.02)
 - n.故宮週末夜:藝術瑜珈(97.04.03)
 - o. 【國寶總動員】AVICOM 獲獎新聞稿(97.04.08)
 - p.【書畫裝池之美】特展新聞稿(97.04.15)
 - q.報載故宮違法動用第二預備金澄清稿(97.04.21)
 - r.台北國際禮品暨文具春季展覽會新聞稿(97.04.21)
 - s. 【亞洲藝術季】新聞稿(97.04.29)
 - t.2008 年國際博物館日新聞稿(97.05.06)
 - u.故宮博物院授權文淵閣四庫全書重新印行新聞稿(97.05.07)
 - v.桃園國際機場二航廈【未來博物館】新聞稿(97.05.14)
 - w.【兒童學藝中心】開幕新聞稿(97.05.15)
 - x.【印象畢沙羅:英國牛津大學美術館珍藏展】宣告記者會新聞(97.05.16)
 - y.【故宮週末夜-亞洲藝術季】亞洲美食節順延開跑(97.05.19)
 - Z.檢調單位約談故宮人員調查故宮正館整建工程案新聞稿(97.05.24)
 - aa.【印象畢沙羅:英國牛津大學美術館珍藏展】開箱記者會新聞(97.05.27) ab.針對聯合報報導故宮蟲害事件回應稿(97.05.29)
 - ac.【印象畢沙羅:英國牛津大學美術館珍藏展】開幕記者會新聞(97.05.29)
 - ad.故宮與 Alessi 再推合作案「Orientales—東方傳說」新聞稿(97.06.18)
 - ae.故宮晶華開幕新聞稿(97.06.25)
 - af.年度夏令文物研習會新聞稿(97.06.27)
 - ag.Alessi Chin Family 清宮限量款椒鹽罐組上市新聞稿(97.07.11)
 - ah.【追索浙派】特展新聞稿(97.07.15)

- ai.【筆畫千里:院藏古輿圖】特展新聞稿(97.07.24)
- aj.針對聯合報對於故宮與 Alessi 合作商品之報導回應稿(97.07.25)
- ak.公視【故宮奇航】首播新聞稿(97.07.31)
- al.【探索亞洲:故宮南院首部曲】10月移師嘉義展出簽約記者會新聞稿 (97.08.01)
- am. 中秋賞月在故宮新聞稿(97.09.09)
- an. 【宮樂映像】新聞稿(97.09.09)
- ao.強颱辛樂克:故宮週末活動將視情況調整(97.09.11)
- ap.故宮常態親子導覽(97.09.22)
- aq.故宮出版品促銷新聞稿(97.09.22)
- ar.故宮 83 週年慶新聞稿(97.10.08)
- as.【探索亞洲:故宮南院首部曲】移師嘉義展出新聞稿(97.10.24)
- at.【當 Young People 遇上故宮】故宮週末夜表演活動開跑新聞稿(97.10.28) (C)行銷宣傳與形象推廣
 - a.展覽通訊:按季寄發故宮之友及放置服務櫃台備索。
 - b.電子報:97年1月至10月,發送40期故宮電子報雙週刊(中文版20期, 英文版20期),並製作電子報院慶版版型乙式。
 - c.網路活動及網站製作
 - (a)製作提供「探索亞洲—故宮南院首部曲(嘉義展)」、「晉唐法書名蹟展」、「華麗彩瓷—乾隆洋彩特展」、「筆畫千里—院藏古輿圖特展」、「追索浙派」、「和光剔采—故宮藏漆特展」、「受贈寄存書畫展(第三季)」、「巨幅名畫(第三季)」、「筆有千秋業(第三季)」、「書畫裝池之美」、「探索亞州—故宮南院首部曲」、「物華天寶—台灣國立故宮博物院精品展」、「傳移模寫」、「巨幅名畫(第一季)」、「筆有千秋業(第一季)」等共 18 款展覽介紹網站。
 - (b)製作提供「歷史輿圖學國際學術研討會」及「故宮週末夜-宮·樂· 映像」2款活動網站。
 - (c)製作「故宮虛擬實境導覽網站」。
 - (d)97年10月9日至10月24日舉辦「故宮院慶--華麗饗艷·上網嘗鮮網路抽獎活動」。
 - d.社區網絡:透過社區報、企業電子報及里長協助宣傳本院展覽及活動。 e.活動籌辦
 - (a)亞洲藝術季:配合探索亞洲-故宮南院首部曲特展舉辦
 - (b)「宮樂映像」音樂會:為提升故宮形像並配合院慶舉辦
 - (c)「故宮週末夜」表演藝術活動:為吸引年輕人親近故宮而舉辦
 - f.大眾交通運輸宣導
 - (a)公車
 - 【宮樂映像】音樂會
 - 委託廠商:強力整合行銷公司

- 公車路線:206、220、267、255
- 面數:12
- 上刊日期: 97年9月12日至10月11日
- 【探索亞洲:故宮南院首部曲】特展
- 委託廠商:漁歌廣告有限公司
- 公車路線:254、255、284、304、278
- 面數:12
- 上刊日期:97年3月24日至4月23日

(b)捷運

- 【亞洲藝術季】
- 形式:海報張貼
- 張貼地點:淡水線淡水站、紅樹林站、竹圍站、關渡站、忠義站、復興崗站、新北投站、北投站、奇岩站、唭哩岸站、石牌站、明德站、芝山站、士林站、劍潭站、圓山站、民權西路站、雙連站、臺北車站
- 張貼時間:97年5月1日至5月10日
- 【印象畢沙羅展】
- 形式:宣傳摺頁
- 擺放地點:淡水站、士林站、劍潭站、圓山站、臺北車站、 中正紀念堂站、古亭站、市政府站、西門站、忠孝復興站
- 擺放時間:97年7月1日至7月10日
- 【宮樂映像】音樂會
- 形式:海報張貼
- 張貼地點:淡水線淡水站、紅樹林站、竹圍站、關渡站、忠義站、 復興崗站、新北投站、北投站、奇岩站、唭哩岸站、石牌站、明德站、芝山站、士林站、劍潭站、圓山站、民權西路站、雙連站、臺北車站
- 張貼時間:97年10月1日至10月10日
- 【華麗彩瓷:乾隆洋彩特展】
- 形式:海報張貼
- 張貼地點:待核准
- 張貼時間:97年12月共10天

g.媒體宣導

(a)廣播

- 【探索亞洲:故宮南院首部曲】特展
- 播出電台:ICRT
- 播出形式:40 檔30 秒廣告、2 次 DJ 口播
- 播出時間:97年3月24日至4月11日
- 【探索亞洲:故宮南院首部曲】特展

- 播出電台:好事 989
- 播出形式:105 檔 30 秒廣告、3 次節目口播、1 次節目專訪
- 播出時間:97年4月16日至5月15日
- 【探索亞洲:故宮南院首部曲】特展
- 播出電台:台北愛樂電台
 - 播出形式:30 檔30 秒廣告、10 次節目口播、另製作8 集特別節目、愛樂電子報、愛樂網站露出
- 播出時間:97年3月23日至4月5日
- 【宮樂映像】音樂會
- 播出電台:台北愛樂電台
- 播出形式:72 檔30 秒廣告、5 次節目口播、1 次節目專訪
- 播出時間: 97年9月24日至10月12日

(b)電視與其他動態媒體

- 【國寶總動員】預告片
- 播放地點: Showtime Cinema 旗下今日影城與欣欣影城兩家戲 院共 19 個廳
- 播放時間:97年1月於每場電影開演前播放
- 【國寶總動員】預告片、3D 虛擬廣告 5 支
- 播放地點:美麗華百樂園戶外螢幕
- 播出時間:96年11月至97年2月
- 【探索亞洲:故宮南院首部曲】特展
- 光遠科技 360 度數位媒體
- 播出時間: 97年3月25日至5月25日
- 播出形式:每週三、四、五於360度數位媒體共14個放置點聯播,每次播出90秒
- 【華麗彩瓷:乾隆洋彩特展】
- 播放頻道:年代電視「名畫欣賞」單元
- 播出形式:每集介紹一件瓷器,一集30秒,於每天雙整點新聞時段(例如08.00、10.00、14.00等)廣告之前播出
- 播出時間:11/17日開始播出,目前僅先製作五集,視效果增製。

(c)平面媒體

- 故宮形象廣告
- 行政院新聞局【2008年英文臺灣年鑑】
- 刊登形式:單頁廣告
- 刊登內容:故宮形象廣告—「形塑典藏新活力·創造故宮新價 值」
- 【探索亞洲:故宮南院首部曲】特展
- CANS 藝術新聞雜誌

- 刊登形式:彩色全頁廣告

- 刊登時間:97年8月

h.其他媒介

(a)【故宮週末夜】系列活動

- 行政院新聞局公益廣告燈箱

- 地點:國父紀念館

- 數量:一面

- 刊登內容:【故宮週末夜】搭配【國寶總動員】視覺意象

- 刊登時間:97年1月1日至6月30日

(b)【追索浙派】特展

- 中央通訊社網站

露出形式:【追索浙派】特展主視覺掛於首頁中央版位,並配合院長專訪以及【追索浙派】特展新聞發佈

- 露出時間:97年8月

C. 執行成果

(A)平面媒體:截至10月31日止,共873則(附錄二)

(B) 網站瀏覽統計

a.故宮全球資訊網97年1月至10月累積瀏覽人次為1,603,757。

- b.97 年 10 月 9 日至 10 月 24 日舉辦「故宮院慶--華麗饗艷·上網 嘗鮮網路抽獎活動」,共計有 1,612 位網友參加活動。
- c.故宮全球資訊網至 97 年 10 月 31 日止,總網路會員數為 188,424 人次。97 年 1 月至 10 月累積增加的網路會員數為 8,439 人次。
- d.故宮電子報至 97 年 10 月 31 日止,中文版訂閱數為 178,172,英文版訂閱數為 12,324。

(C) 展覽及活動參與人數

a.來院觀賞【國寶總動員】人次:今年度截至10月31日止,共39,074人次。

b.來院參觀人數:

| | 大千 | | | | | | | | | |
|------|----|-----|-------|--------------|-------|---------|---------|---------|-------|---------|
| | 紀念 | 念館 | 存 | 反間參 權 | 見 | 日間參觀 | | | | 總人數 |
| | 次數 | 人數 | 正館 | 文獻 | 小計 | 正館 | 文獻 | 小計 | 至善園 | |
| 1月 | 6 | 75 | 3,684 | 732 | 4,416 | 134,923 | 45,444 | 180,367 | 7,211 | 192,069 |
| 2 月 | 5 | 49 | 1,606 | 4,451 | 6,057 | 150,311 | 103,485 | 253,796 | 5,149 | 265,051 |
| 3 月 | 8 | 180 | 7,221 | 0 | 7,221 | 138,745 | 0 | 138,745 | 7,848 | 153,994 |
| 4 月 | 10 | 198 | 5,146 | 0 | 5,146 | 116,802 | 0 | 116,802 | 7,003 | 129,149 |
| 5月 | 11 | 226 | 5.760 | 16 | 5.014 | 127.024 | 001 | 127.025 | 7 207 | 151 272 |
| | 11 | 336 | 5,768 | 46 | 5,814 | 136,924 | 901 | 137,825 | 7,297 | 151,272 |
| 6月 | | | | | | | | | | |
| - /1 | 9 | 183 | 5,387 | 528 | 5,915 | 135,218 | 22,121 | 157,339 | 5,075 | 168,512 |

| | 7月 | 21 | 191 | 7 782 | 1 383 | 9 165 | 157 469 | 37 337 | 194,806 | 5,517 | 209,679 |
|---|------|-----|-------|--------|--------|--------|-----------|---------|-----------|--------|-----------|
| ŀ | 8月 | | | | | | | | 234,221 | | , |
| | . • | | | | | | | | - í | | |
| ļ | 9月 | | | 2,457 | | 2,457 | 107,688 | 0 | 107,688 | 4,083 | 114,367 |
| | 10 月 | 15 | 183 | 7,268 | 0 | 7,268 | 194,608 | 0 | 194,608 | 6,504 | 208,563 |
| | 總計 | 143 | 2,154 | 56,786 | 10,171 | 66,957 | 1,452,237 | 263,960 | 1,716,197 | 62,416 | 1,847,724 |

c.教育活動參加人數:

| | 項目 | 97(1 | 至 10 月) |
|---|-----------------|------|---------|
| 1 | 演講座談 | 場次 | 人數 |
| 1 | 供研准改 | 44 | 3,213 |
| 2 | 文物研習營(夏令、冬令) | 30 | 5,238 |
| 3 | 兒童研習/親子活動 | 7 | 283 |
| 4 | 教師研習 | 8 | 346 |
| 5 | 生活美感體驗活動 | 15 | 453 |
| 6 | 複製文物教育巡迴展 | 6站 | 27,575 |
| 7 | 兒童學藝中心(5/18 開幕) | | 57,354 |

(D)對外資源開發成果

| 日期 | 贊助/合作者 | 贊助/合作內容 | 說明 |
|----------|-------------|-------------|------------|
| 97/1/1 | 江詩丹頓臺灣分公司 | 合辦故宮新年音樂會 | 由江詩丹頓出資於 |
| | | | 故宮戶外衛星實況 |
| | | | 轉播維也納新年音 |
| | | | 樂會。 |
| 97/1/16 | 長榮航空股份有限公司 | 贊助「物華天寶展」展 | 免費提供本院赴奧 |
| | 長榮物流股份有限公司 | 品運輸及押運人員機 | 地利維也納藝術史 |
| | | 票 | 博物館舉辦「物華天 |
| | | | 寶展」之展品及人員 |
| | | | 運輸、報關及物流服 |
| | | | 務。 |
| 97/2/26~ | 外交部、新聞局、文建會 | 協力宣傳「物華天寶 | 由相關單位協力宣 |
| 97/5/13 | | 展」、籌辦展地記者會 | 傳及籌辦奧地利記 |
| | | 及相關表演活動 | 者會及展覽期間相 |
| | | | 關表演活動,並共同 |
| | | | 籌措經費。 |
| 97/1/25 | 明基電通股份有限公司 | 贊助現金 300 萬元 | 贊助故宮展覽、教育 |
| | | | 推廣及宣傳等相關 |
| | | | 活動。 |
| 97/3/20 | 華興電子工業股份有限 | 贊助 LED 設備一批 | 贊助「探索亞洲—故 |
| | 公司 | | 宮南院首部曲特展」 |
| | | | 展場佈置所需LED設 |
| | | | 備。 |

| 97/9/1~97/10 |]/31 國立台灣傳統藝術總處 | 合作籌辦【宮樂映像 | 】由台灣國家國樂團 |
|--------------|-----------------|------------|------------|
| | 籌備處 | 音樂會 | 擔綱、免費於故宮さ |
| | | | 會堂演出 6 場音樂 |
| | | | 會,並協力召開記者 |
| | | | 會及行銷。 |
| 97/10/1 | 開曼島頂新控股有限公 | 贊助現金 150 萬 | 贊助故宮週末夜藝 |
| | 司 | | 文表演活動補助社 |
| | 味全食品工業股份有限 | | 會大眾或學生表演 |
| | 公司 | | 團體經費及相關行 |
| | | | 銷、舞台、燈光、青 |
| | | | 響架設費用。 |

(E) 志工導覽服務人次

97年1月-10月針對一般民眾、貴賓團體,共計提供了中外導覽服務 2,922人次,服務觀眾近39,496人;另為學生團體提供1,387人次之專業 導覽,服務36,740位中小學生及大專學生其他支援服務台諮詢3,044人次。

【志工導覽服務統計表】

| 10一寸克林初端叶秋1 | | | | | | |
|-------------------|----------|-----|----------|-------------|----|--|
| 97 年 1-10 月志工服務統計 | | | | | | |
| 項目 | 支援學生團體導覽 | | | 支援本國民眾及貴賓導覽 | | |
| 志工支援人次 | 1,3 | 87 | 1,847 | | | |
| 服務人數 | 36, | 740 | 27,782 | | | |
| 項目 | | : | 支援外籍貴賓導覽 | | | |
| 語言別 | 英文 | 日文 | | 法文 | 韓文 | |
| 志工支援人次 | 898 | 139 | 24 | | 14 | |
| 服務人數 | 11,714 | | | | | |

(F) 免費參觀證申請人數

【97年度免費參觀證申請統計表】

| 項次 | 學校名稱 | 系所數 | 申請人數 |
|----|----------|-----|------|
| 1 | 國立台北大學 | 5 | 275 |
| 2 | 國立新竹教育大學 | 2 | 52 |
| 3 | 國立台灣師範大學 | 7 | 634 |
| 4 | 國立中央大學 | 1 | 68 |
| 5 | 國立台北藝術大學 | 6 | 253 |
| 6 | 私立文化大學 | 4 | 237 |
| 7 | 私立逢甲大學 | 1 | 55 |
| 8 | 國立台灣大學 | 4 | 196 |
| 9 | 國立清華大學 | 1 | 98 |
| 10 | 私立華梵大學 | 1 | 119 |
| 11 | 私立育達技術學院 | 1 | 5 |
| 12 | 私立東海大學 | 1 | 141 |
| 13 | 私立東吳大學 | 3 | 544 |
| 14 | 國立台灣藝術大學 | 5 | 825 |
| 15 | 私立玄奘大學 | 1 | 31 |
| 16 | 私立輔仁大學 | 5 | 706 |
| 17 | 私立中原大學 | 2 | 362 |
| 18 | 台北市立教育大學 | 5 | 433 |
| 19 | 國立中興大學 | 1 | 69 |
| 20 | 私立淡江大學 | 4 | 211 |
| 21 | 私立元智大學 | 1 | 136 |
| 22 | 國立台南藝術大學 | 5 | 263 |
| 23 | 國立東華大學 | 2 | 72 |
| 24 | 國立彰化師範大學 | 2 | 90 |
| 25 | 私立雲林科技大學 | 1 | 127 |
| 26 | 私立佛光大學 | 2 | 105 |
| 27 | 私立實踐大學 | 2 | 320 |
| 28 | 國立政治大學 | 3 | 142 |
| 29 | 私立南華大學 | 1 | 45 |
| 30 | 國立台灣科技大學 | 1 | 370 |
| 31 | 私立長榮大學 | 1 | 64 |
| 32 | 私立弘光科技大學 | 1 | 132 |
| 總計 | 32 | 82 | 7180 |

(G) 學生接待人數

【學生接待及導覽人數統計表】

| 97年 學校申請數 學生人數 專人導 1月 84 7,297 16 2月 34 2,693 80 3日 20 10.164 20 | 53 24 0 11 |
|--|---------------|
| 2月 34 2,693 80 | 0 11 |
| | |
| 2 月 02 10 164 20 | 12 22 |
| 3月 92 10,164 20 | 13 33 |
| 4月 101 7,891 18 | 34 |
| 5月 96 7,297 17 | 77 30 |
| 6月 85 5,800 13 | 38 29 |
| 7月 45 2,317 9: | 5 9 |
| 8月 50 3,940 11 | 9 5 |
| 9月 68 7,521 10 | 9 39 |
| 10月 229 22,213 17 | 79 178 |
| 總計 655 77,133 1,4 | 44 392 |

(H) 故宮週末夜活動參加人數

【故宮週末夜活動參加人數統計表】

| 演出日期 | 表演名稱 | 表演團體 | 表演類別 | 參加人數 |
|----------|--------|---------|------|------|
| 97/11/01 | 鼓裡乾坤 | 新莊鼓藝團 | 民俗技藝 | 527 |
| 97/11/08 | 調色盤音樂會 | 利未人室內樂團 | 音樂 | 325 |

(I)代客叫車服務

本院位處郊區,交通便利性稍嫌不足,故於B1服務台貼心為觀眾提供 代客叫車服務,包含巨億、青溪、藍天使、婦協、大愛、榮民等14家車行



均加入服務行列,觀眾只需告知服務人員目的地及欲搭乘的車隊,服務人員即電話連絡,並告知觀眾搭乘車輛車號、抵達時間與上車地點。97年1月至10月底累計代客叫車數達8,848次。

(二)服務流程

1.服務流程便捷性

1-1.單一窗口服務全功能程度

1-1-1.單一窗口服務全功能比例

A.授權案件申請

有關受理機關、學者、學校及博物館來函請求本院藏品圖像授權案件, 本院設有單一窗口受理。

B.定時導覽申請

(A)本院單一窗口承辦人員:展示服務處張允芸(分機 2626)

(B)流程:

當日來院遊客至**1樓**服務台登記

▼

定時導覽前 5 分鐘,遊客憑證件可免費使用團體語音設備覽系統

準時從1樓服務台出發,享受美的宴饗

C.親子導覽申請

(A)本院單一窗口承辦人員:展示服務處張允芸(分機 2626)

(B)流程:

當日來院遊客至1樓服務台登記

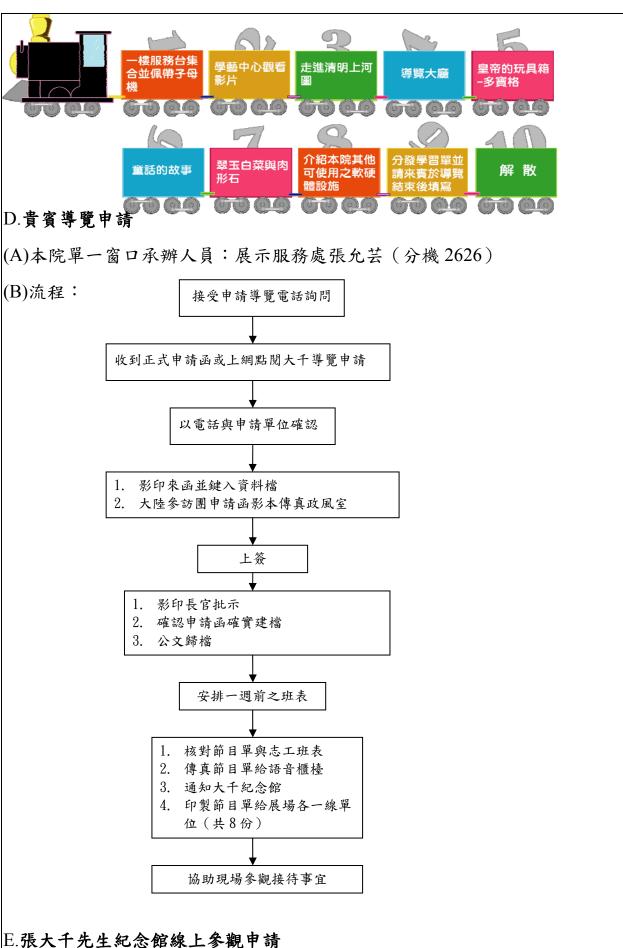
定時導覽前5分鐘,遊客憑證件可免費使用團體語音設備覽系統

準時從1樓服務台出發,享受美的宴饗

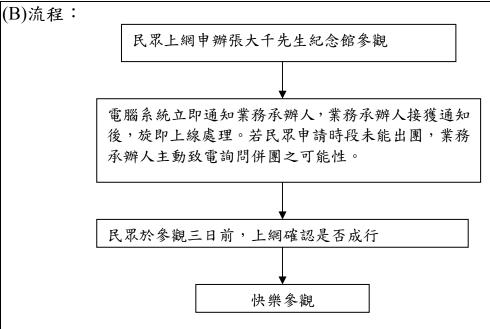
(C)親子導覽動線

1樓服務台集合並佩帶子母機(3分鐘)→學藝中心觀看影片(15分鐘)→走進清明上河圖(動手組裝拱橋、與民俗技藝拼圖10分鐘)→導覽大廳(全幅清明上河圖10分鐘)→皇帝的玩具箱~多寶格(嵌玉石博古圖多寶格八方盒5分鐘)→童話的故事(嵌綠松石金屬絲犧尊、作寶簋6分鐘)→翠玉白菜與肉形石(5分鐘)→介紹本院其他可使用之軟硬體設施→分發學習單並請來賓於導覽結束後自行填寫→結束。

(D)親子導覽行程



(A)本院單一窗口承辦人員:展示服務處張允芸(分機2626)



F.個人語音導覽之申請

- (A)本院單一窗口承辦人員:櫃檯執勤服務人員(分機 2826)
- (B)辦理方式:至正館1樓語音櫃檯臨櫃申辦,隨到隨辦。
- G.團體語音導覽之申請
- (A)本院單一窗口承辦人員:櫃檯執勤服務人員(分機 2835)
- (B)辦理方式:正館 B1 語音櫃檯電話預約申辦。

導遊或民眾於 24 小時之前電話預約 (抵院日期、時間、人數、聯絡人等) 導遊或民眾於購買團體票後,向團體語音櫃檯說明報到

服務人員將團體帶至集合點、說明使用方式並發放團體語音導覽系統

快樂參觀

H.免費參觀證申請

- (A)本院單一窗口承辦人員:展示服務處葉怡君(分機 2779)
- (B)本業務於每年9月開始至10月底期間,受理國內大學研究所美術、文史科系師生免費參觀證申請共32校、82系所、7180人。參觀證申請訊息公告於本院網站「最新消息」,採隨收隨辦方式辦理。

| 申請日期:中華民國 | 4 | 月 | H | |
|------------|--------|-------|-----------|------|
| 學校名稱: | | | | |
| 學校地址: | | | | |
| TEL: | | FAX: | | |
| 承辦人: | | | | |
| 申請人數: | 人 | | | |
| 承辦人: | | 系所主管: | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| ※ 注意事項: | | | | |
| 1.本表填妥後,請 | 香承辦人及戶 | 糸所主管核 | 章後,連月 | 同申請人 |
| 冊及 1.44 磁片 | | | | |
| 2.請在申請時間內 | | | | 因別申請 |
| 敬請見諒! | · | | .5 / 12 2 | |
| 双明 光 砾: | | | | |

【國立故宮博物院參觀證申請書】

I. 志工招募

本院志工業務自招募、培訓及管理採單一窗口全程服務,功能程度達 100%。

(A)流程:



【志工招募概况】



▲報名資料建檔



▲甄選報到



▲面談



▲面談



▲培訓



▲培訓



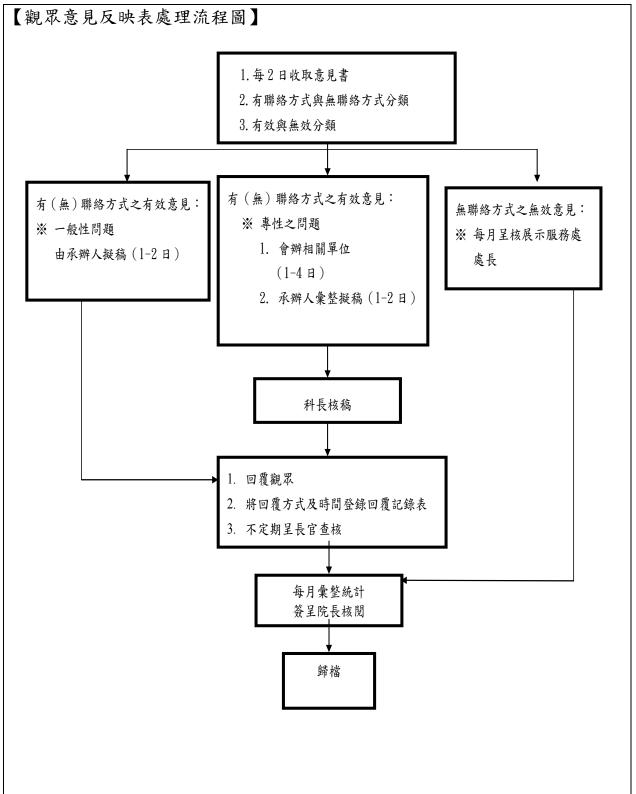
学覽考核

J.觀眾意見處理

- (A)本院單一窗口承辦人員::展示服務處吳家典(分機 8496)
- (B)觀眾書面意見處理:本院每2日遊專人至觀眾意見箱收取觀眾書面意見, 依內容分會相關單位,彙整後依觀眾所留聯絡方式回復觀眾。

図 立 故 宫 博 物 院 参视人士意见調查 關於展覽方面 極好□ 尚好□ 不太好□ 改進建言: 關於改養方面 極好□ 尚好□ 不太好□ 改進建言: 關於服務方面 極好□ 尚好□ 不太好□ 惡劣□ 改進建言:

【國立故宮博物院參觀人士意見調查】



K.故宫周末夜表演藝術活動申請

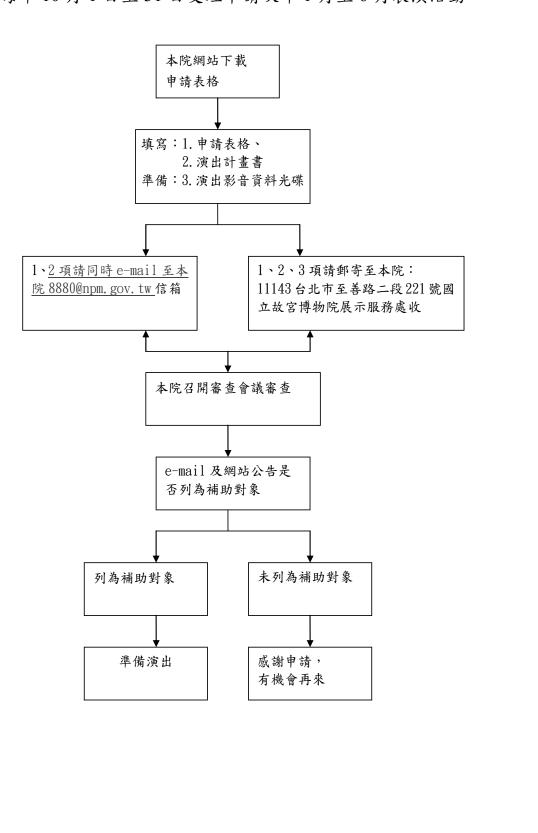
(A)本院單一窗口承辦人員:展示服務處林明美(分機 2807)

(B)流程:

整體申請流程均在本院網站上公告,流程簡單,且從本業務之諮詢服務至報名、審查、安排演出等工作項目均由專人負責,並負責整合相關橫向業務,如燈光、音響、場地布置、媒體宣傳等,單一窗口服務全功能度達 100%。

● 故宮週末夜表演藝術活動申請流程表

- 1. 每年4月1日至30日受理申請當年7月至12月表演活動
- 2. 每年10月1日至31日受理申請次年1月至6月表演活動



● 故宮週末夜表演藝術活動演出流程表

| 時間 | 流程 | 工作項目(地點) |
|-----------------|----|---------------------------|
| 演出二週前 | 確認 | 請各表演團對與本院展示服務處確認報到時間與演出需 |
| | | 求 |
| 當日下午 | 宣導 | 服務台廣播(下午5時及5時45分各一次,中英文) |
| 16:00-16:30 | 報到 | 表演團隊報到(請至展服處南區辦公室或記者室休息更 |
| | | 衣) |
| 16:30-17:10 | 採排 | 一樓戶外平台 |
| 17:10-17:50 | 化妝 | 南區辦公室 |
| | 休息 | 或記者室 |
| 17:55 | 就演 | 一樓戶外平台舞台前 |
| | 出位 | |
| | 置 | |
| 18:00 | 開場 | 1. 說明表演活動舉辦方式 |
| | 主持 | 2. 感謝團隊演出 |
| | | 3. 介紹團隊 |
| 18 : 05 -19 :30 | 演出 | 由表演團隊自行主持,如有中場休息時間請盡量與觀眾互 |
| (或20:00) | 開始 | 動,以免觀眾離開。 |
| 19:30 (或 | 演出 | 1. 感謝演出 |
| 20:00) | 結束 | 2. 感謝觀眾 |
| | | 3. 邀請觀眾參加下次活動 |
| | 攝影 | 錄影及攝影請各團隊視需要自行進行,本院僅拍攝本院記 |
| | | 錄照片 |
| | 媒體 | 1. 以本院網站公告為主。 |
| | 宣傳 | 2. 如有特殊需要,請與本院洽商同意後另行辦理。 |

補助費用

- 請於演出當日拿蓋完章及填寫完畢之本院領據、負責人身份證影本乙份,匯款帳戶封面影本等共3份資料,交展示服務處當日值日官,以便辦理補助費請領手續。請領程序約需2週,補助款會直接匯入表演團體所提供之帳號內。
- 2. 補助費用如為20,000元以上,本院會先扣10%稅。例如補助費用為28,000元,則領據上金額為28,000元,但支付之支票會另扣除2,800元,亦及支票面額為25,200元。但如補助金額在20,000元以下,則本院支付時不另扣稅。

L.視障導覽

(A)本院單一窗口承辦人員:展示服務處陳鳳儀(分機 2802)

(B)視障參觀活動流程:

視障團體電話預約參觀時間,時間固定為每 周四下午2點到5點,每梯次以30人為限 〈包含視障者12人以內及陪同人員〉;個人 預約則需與人數較少之團體合併參加。

預約電話: 02-2881-2021 轉 2802 或 2683

預約團體或個人上網下載申請表格,填完後以傳真回傳承辦人

網址: www.npm.gov.tw

傳真: 02-2881-4138

視障人士於約定之日期時間抵達本院創意 工坊地點,進行參觀活動。〈本活動因人員 及展示品皆需事先調度準備,故無法接受臨 時來院現場參加活動之申請〉。

M.教育推廣活動單一窗口服務全功能比例

本處舉辦教育推廣活動(含文物研習會、專題演講、兒童、親子活動、 教師培訓、兒童學藝中心團體參觀申請、遊藝專案—故宮文物半日、一日遊 活動、大專實習生申請等),各項活動皆有個別單一窗口,負責收件、承辦、 回覆與確認,所佔比例 100%。

1-2.申辦案件時間縮短程度

1-2-1.縮短處理時間比例

A. 民眾申請事項類別及處理時限

| 3 | 類 | 別 | 時 | 限 |
|----|--------------|---|---------|---|
| 1. | 服務台諮詢服務 | | 隨到隨辨 | |
| 2. | 每日國語定時導覽申請 | | 隨到隨辨 | |
| 3. | 每日英語定時導覽申請 | | 隨到隨辨 | |
| 4. | 免費參觀證申請 | | 隨到隨辨 | |
| 5. | 個人語音導覽申請 | | 隨到隨辨 | |
| 6. | 團體語音導覽申請 | | 隨到隨辦或預約 | |
| 7. | 張大千紀念館導覽預約申請 | | 7日前預約 | |
| 8. | 學校團體導覽預約 | | 14 日前預約 | |
| 9. | 貴賓團體導覽預約 | | 14日前預約 | |

B. 走動式服務

於故宮正館大廳實施走動式服務,平均每日增加服務志工 4 人次,分於本院 B1 及 1 樓展覽大廳以走出服務台,主動協助來院觀眾,縮短觀眾尋找必要參觀資源與項目之時間。

C. 教育活動縮短申辦案件等候或處理時間比例

- (A)教育推廣活動之親子活動、兒童研習、兒童學藝中心為97年新增業務, 無法與97年以前比較處理時間長短。
- (B) 自97年夏季起,文物研習會現場報名作業已簡化,學員無須事前或另行準備身份證明影本,只需於現場提供證件正本供驗證,由本院工作人員拍照存證即可,將現場(臨櫃)報名時間由10分鐘縮短至5分鐘(縮短比例:50%)。

D. 授權案件期程

本院96年國內、外申請授權件數達340件,97年(1-10月)國內、外申請件數達314件,申請人補齊文件及繳交授權之權利金至本院寄發彩色正片或光碟片之處理時間,96年處理案件比例國內約3日、國外約2日,97年處理案件比例國內約3日、國外約2日。

1-3.申辦案件檢附書證謄本減量程度

1-3-1.申辦人檢附書證謄本便利度

A. 教育活動申辦案件檢附書證謄本減量程度

- (A) 多數教育推廣活動(專題演講、兒童研習營、特展親子活動、遊藝專案─故宮文物半日、一日遊活動等),無須檢附書證謄本。
- (B) 兒童學藝中心團體參觀申請僅需事前以申請表提出申請。部分教育推廣活動(文物研習會、教師培訓、遊藝專案─故宮文物半日、一日遊活動)因涉身份認定,俾便給予報名優惠或免費,需檢附身份證明。大專實習生申請因須認定學生身份及在校成績表現,須檢附學生證影本、成績單及推薦函。
- (C)為便利文物研習會報名學員,自97年夏季起,現場報名作業已簡化, 學員無須事前準備身份證明影本,只需於現場提供證件正本供驗證, 由本院工作人員拍照存證即可,俾供未來查詢之用。

| | (只有照行 區內) | 11 次年7年宣码: | <u> </u> |
|----------|------------|------------|--------------|
| 教育推廣活動類別 | 是否為單一承辦窗口 | 檢附書證種類 | 檢附書證目的 |
| 專題演講 | 足 | 不須檢附 | |
| 兒童研習營 | 是 | 不須檢附 | |
| 親子活動 | 是 | 不須檢附 | |
| 遊藝專案—故宮文 | 足 | 不須檢附 | |
| 物半日、一日遊活 | | | |
| 動 | | | |
| 兒童學藝中心團體 | 是 | 申請表單 | 預約參觀 |
| 參觀申請 | | | |
| 文物研習會 | 是 | 身份證明影本 | 1.退休軍公教、教 |
| | | | 師、學生、導遊、博 |
| | | | 物館館員等得享報 |
| | | | 名費優惠 |
| | | | 2.自 97 年夏季起, |
| | | | 現場報名作業已簡 |

| | | | 化,學員無須事前準 | |
|---------|---|---------|-----------|--|
| | | | 備身份證明影本,只 | |
| | | | 需於現場提供證件 | |
| | | | 正本供驗證,由本院 | |
| | | | 工作人員拍照存證 | |
| | | | 即可 | |
| 教師培訓 | 足 | 學校須於報名表 | 教師得免費參加,故 | |
| | | 鈐印 | 須認定教師身份 | |
| 大專實習生申請 | 是 | 學生證影本、成 | 認定學生身份及在 | |
| | | 績單、推薦函 | 校成績 | |

1-3-2.使用跨機關電子閘門認證辦理案件數成長率

本院為民服務的申辦案件,皆是專屬於本院(博物館領域)的服務事項,故無需提供民眾於跨地區的同性質機關,透過電子閘門系統連線辦理。

2.服務流程透明度

2-1.案件處理流程查詢公開程度

2-1-1.提供案件承辦資訊種類

A.定時導覽申請

當日與正館1樓服務台申請,所有申請狀況一目了然,透明度百分百。 B.親子導覽申請

當日與正館1樓服務台申請,所有申請狀況一目了然,透明度百分百。

C.張大千先生紀念館參觀申請

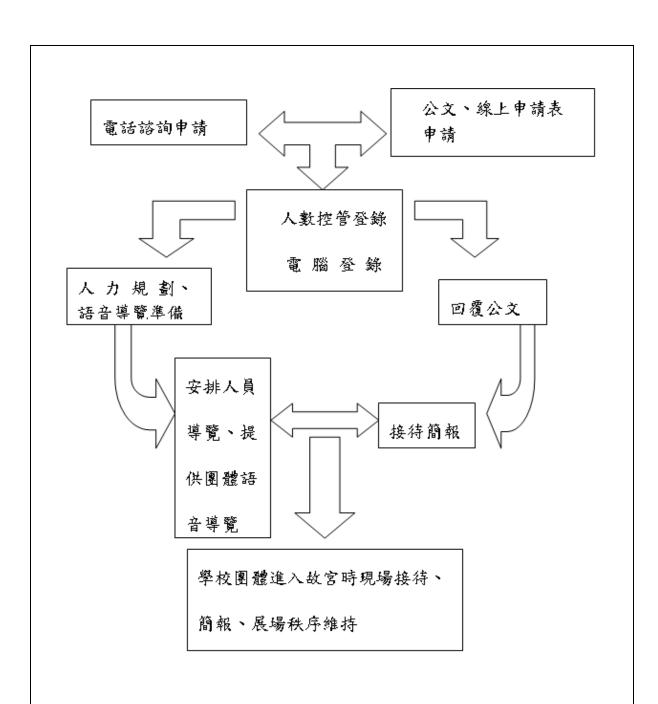
張大千先生紀念館參觀覽,除了提供網路預約參觀申請,並提供網路<u>查</u> 詢案件申請進度,申請者亦可隨時來電查詢流程

D.個人語音導覽之申請 隨到隨辦。

E.團體語音導覽之申請

24 小時之前電話預約,服務百分百。

F.學校團體及教師參觀申請流程及回覆



【高中以下學校團體參觀回覆函】 【大專院校參觀回覆函】



- 全院禁止攝影拍照及使用大哥大,並請嚴格遵守參觀時問與參 觀秩序,遊遵守團進開出之規定。
- 除列室內禁止高聲談笑、頗戲、進食、吸煙、及拋棄紙屑、雅 M.
- <u>請於到前之前十分論、先行電話朝師原示服等處と原準典先生</u> 以便安排接待事宜。謝謝您的配合!
 本 客前自行標準進入。
 電路(C2) 2001-2021分鐘の406

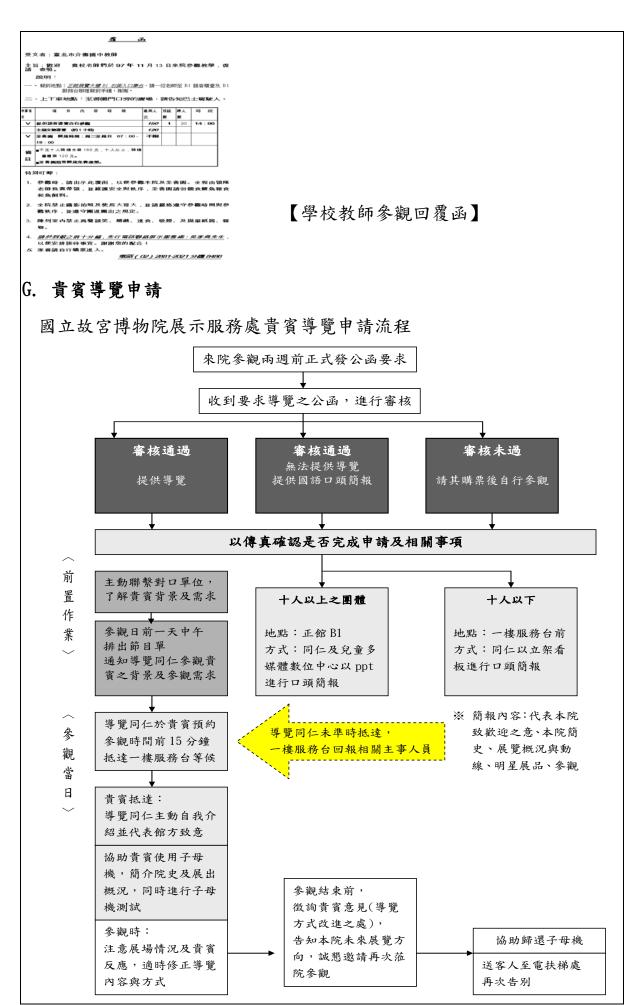
受文者:國立斯竹教育大學 生育:歡迎 實稅師生於 97 年 11 月 8 來院李觀較學,復请 畫照。

额到地站:<u>正赖展覽大樓 B1 左侧入口填集仓</u>。铺一位老鲱至 B1 語音權臺及 B1 服務 台詢理能到手續。

| 中特 | 海 目 内 字 時 間 | 最高人伙 | 准航数 | 他人数 | 畴 殺 |
|----------|-------------------------------------|-----------|-----|-----|-------|
| 項目 | | | | | |
| v | 提供陪查详简目行李概 | 150 | 1 | 45 | 10:00 |
| | | | 1 | 45 | 13:00 |
| | 人員主題文物導覽(約1小時) | 120 | | | |
| v | 五各图(自行李鞅)開放時間:腐二五兩 日 07:00-19:00 | 本性 | | | |
| 94 53 | □ <i>N&G∧K</i> • | | | | |

說明:

- **侧可峰:** 李巍跻,请出水此覆品,以便李魏本院及至善圆。排必请 领除老師全程身實際领,並維護學生安全秩序。岩是學生 妙雜·影響遊客李觀品質·本院將強影學生顯院並会函(電) 學校告知。
- 2. 全院禁止攝影拍照及使用手機。
- 陳列室內禁止高聲談笑、結截、進食、吸煙、及檢養紙紙層、雜 物、嚴禁追、建、此、疏、礎,至各圖請勿粮食輕魚雜食和 魚飼料。
- 4. 請於到館之前十分鐘,先行重語聯絡展示服務處:吳家與先生 以便安排提修事宜。謝謝您的配合!重館(02)2881-2021分機 8486 -



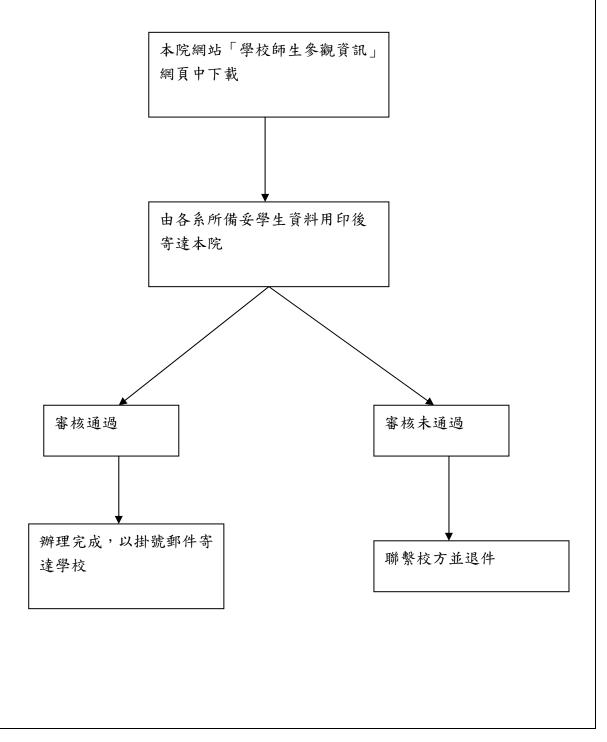
H. 免費參觀證申請

參觀之申請書及申請方式之詳細說明皆可在本院網站「學校師生參觀資訊」網頁中下載。

詳細網址:<u>http://www.npm.gov.tw/zh-tw/user/students.htm</u>

本業務僅接受以系所為單位之免費參觀證申請,不開放個人申請。參 觀證申請採取隨到隨辦方式辦理;申請書及名冊經審核通過之後,便隨即 交付列印參觀證。不符合申請資格之申請,則一律正式告知並退件。俟參 觀證列印完成後,便隨即以掛號郵件寄至申請免費參觀證之系所。

【免費參觀證申請申請流程】



I. 故宮週末夜表演藝術活動

本活動補助要點、Q&A 等均於本院網站上公告,並經院長指定相關 人選組成審查委員會,審查過程透明化。

2-1-2.提供案件查詢管道種類

- A.各類教育推廣活動訊息(含文物研習會、專題演講、兒童研習營、特展親子活動、教師培訓、兒童學藝中心團體參觀申請、遊藝專案—故宮文物半日、一日遊活動、大專實習生申請等),無論於公文發送、網站公告、email 傳輸訊息等,皆提供承辦單位、承辦人姓氏(或姓名)、電話(含分機)。
- B.需事前報名之各項教育推廣活動(含文物研習會、兒童研習營、特展親子活動、教師培訓、兒童學藝中心團體參觀申請、大專實習生申請等)等,亦皆於本院網站公告訊息、簡章、報名表等,以供下載,並提供傳真或電話聯絡及報名管道。
- C.為更進一步服務報名觀眾,並研議提供網路報名管道,刻正規劃網站功能中。

2-2.案件處理流程主動回應程度

2-2-1.提供案件主動通知及確認功能

A.授權案件通知

本院均主動以電話或 e-mail 通知被授權人。

B.教育推廣活動

- (A) 主動於網站公布報名成功名單: 需事前報名之大部分教育推廣活動 (含部分專題演講場次、兒童研習營、特展親子活動等), 皆於網站 公布報名成功名單及上課注意事項。
- (B)以 email、傳真、電話或公文通知確認:文物研習會、教師培訓、兒童學藝中心團體參觀申請、大專實習生申請等,則由承辦人員主動以 email、傳真或電話通知確認,部分大專實習生申請因係由大專院校或系所直接申請,則以公文正式回覆確認。
- (C) 兩者並行:部分專題演講場次、兒童研習營、特展親子活動除於網站公告錄取名單及上課注意事項外,並以 email 或電話同步確認。

| 教育推廣 | 案件承辨資 | 案件查詢管道 | 主動通知及 | 備註 |
|------|----------|---------|-----------|---------------|
| 活動類別 | 訊種類 | 種類 | 確認功能 | |
| 專題演講 | 電話、網站 | 現場、電話、網 | 網站、email | 多數講座為自由參 |
| | | 站 | | 加,無須事前報名, |
| | | | | 因此無主動通知或確 |
| | | | | 認功能。部分需事前 |
| | | | | 報名,則以網站公告 |
| | | | | 名單或 email 主動通 |
| | | | | 知確認。 |
| 兒童研習 | 電話、網站、 | 現場、電話、網 | 網站、電話、 | |
| 營 | email、傳真 | 站、email | email | |
| 親子活動 | 電話、網站、 | 現場、電話、網 | 網站、電話、 | |
| | email、傳真 | 站、email | email | |
| 兒童學藝 | 電話、網站、 | 現場、電話、 | 傳真 | |
| 中心團體 | email、傳真 | email | | |
| 參觀申請 | | | | |
| 文物研習 | 電話、網站、 | 現場、電話、網 | email | |
| 會 | 傳真 | 站、email | | |
| 教師培訓 | 電話、網站、 | 現場、電話 | 電話 | |
| | 傳真 | | | |
| 遊藝專案 | 電話、網站、 | 現場、電話 | 電話 | |
| —故宮文 | 傳真 | | | |
| 物半日、 | | | | |
| 一日遊活 | | | | |
| 動 | | | | |
| 大專實習 | 電話、網站 | 現場、電話、 | Email、電話、 | |
| 生申請 | | email | 公文 | |
| | l | | | |

(三)顧客關係

1.民眾滿意度

1-1.機關服務滿意度

1-1-1.服務滿意度趨勢分析及檢討

A. 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。



B. 各項觀眾意見提報院會討論改善

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。

C. 提升整體服務品質專案管考會議

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 位依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。

D.年度觀眾滿意度調查

本院每年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。因本院假日及非假日參觀遊客組成及數量差異極大,故訪查期間均涵蓋平日及假日,以提高樣本的代表性。

1-1-2.服務滿意度成長率

依97年度最新之觀眾意見調查結果,八成四七的參訪觀眾對於故宮整 體參訪滿意度之評價為「滿意」,比例頗高,該數據和去年的調查相較略 為下降,但變動幅度仍在抽樣誤差範圍內。

2.民眾意見處理有效性

2-1.民眾意見回應與改善程度

2-1-1.設有民眾意見處理機制

A. 觀眾意見回收處理

本院於正館 B1 與 1 樓處設置有觀眾意見箱,定期派專人收取處理, 觀眾意見反映表區分為有聯絡方式之意見,與無聯絡方式之意見,有聯絡 方式之意見,彙呈相關單位後,儘速回覆來賓,無聯絡方式之意見,亦會 辦各相關單位後存參作為改進之參考。

B. 觀眾意見內容與回覆方式

觀眾意見反映內容區分為:展覽、設施、服務三方面,回覆方式有: 信函、電話、E-mail 等方式。97 年 1 月-10 月的觀眾意見共計 862 件,其 中有聯絡方式 422 件,無聯絡方式 440 件。

1.內容方面:與展覽有關 642 件,與設施有關 627 件,與服務有關 590 件。

2.回覆方式:以信函回覆 205 件,以電話回覆 155 件,以 E-mail 回覆 62 件。

C.97年度觀眾意見統計一覽表

| 項 | 觀眾資 | 料概況(| 件) | 觀眾 | .意見內容 | (件次) | |
|----|------|------|-----|-----|-------|------|-----|
| 月 | 有聯絡方 | 無聯絡 | 小計 | 展覽方 | 設施方 | 服務方 | 小計 |
| 份 | 式 | 方式 | | 面 | 面 | 面 | |
| 一月 | 31 | 17 | 48 | 38 | 37 | 35 | 110 |
| 二月 | 175 | 227 | 402 | 339 | 324 | 302 | 965 |
| 三月 | 25 | 18 | 43 | 21 | 22 | 20 | 63 |
| 四月 | 19 | 18 | 37 | 24 | 24 | 25 | 73 |
| 五月 | 21 | 15 | 36 | 23 | 24 | 24 | 71 |
| 六月 | 30 | 26 | 56 | 34 | 33 | 30 | 97 |
| 七月 | 44 | 44 | 88 | 61 | 60 | 61 | 182 |
| 八月 | 44 | 48 | 92 | 69 | 67 | 60 | 196 |

| 九月 | 9 | 10 | 19 | 13 | 14 | 13 | 40 |
|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 十月 | 24 | 17 | 41 | 20 | 22 | 20 | 62 |
| 總計 | 422 | 440 | 862 | 642 | 627 | 590 | 1,859 |

2-1-2.民眾意見處理滿意度成長率

依據本院調查分析報告,本院遊客中外國遊客比例偏高,該類遊客通常未留下國外聯絡地址,且首次參訪本院的比率近八成,是以現行作業尚未針對抱怨處理再進行滿意度調查。

二、資訊流通服務

(一) 資訊提供及檢索服務

- 1.資訊公開適切性
 - 1-1.公開法令、政策及服務資訊程度
 - 1-1-1.依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站(頁)比例

A.依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站

於本院網站設置「政府資訊公開」專區,主動公開相關資訊。

已公開資訊項目數,為9大類105項,目錄如下:

| 項次 | 名稱摘要 | 數量 |
|-----|---------------------------|----|
| 1 | 法規及行政規則 | 46 |
| 1-1 | 國立故宮博物院參觀收費標準 | |
| 1-2 | 國立故宮博物院團體導覽系統實施要點 | |
| 1-3 | 國立故宮博物院圖書文獻館閱覽規定 | |
| 1-4 | 國立故宮博物院圖書文獻館資料複印要點 | |
| 1-5 | 國立故宮博物院圖書文獻處善本舊籍及檔案文獻提閱要點 | |
| 1-6 | 國立故宮博物院圖書文獻館非院藏文物照片資料借閱規定 | |
| 1-7 | 國立故宮博物院組織法 | |
| 1-8 | 國立故宮博物院處務規程 | |

| 1-9 | 國立故宮博物院編制表 | |
|------|--------------------------------|---|
| 1-10 | 國立故宮博物院顧問遴聘要點 | |
| 1-11 | 國立故宮博物院指導委員會設置要點 | |
| 1-12 | 國立故宮博物院藏品徵集辦法 | |
| 1-13 | 國立故宮博物院藏品徵集補充規定 | |
| 1-14 | 國立故宮博物院典藏文物管理作業要點 (94 年 8 月修正) | |
| 1-15 | 國立故宮博物院學術交流計畫作業要點 | |
| 1-16 | 國立故宮博物院接待特別觀賞研究提取庫藏古文物及藝術品辦法 | |
| 1-17 | 國立故宮博物院辦理院外文物申請展出審査作業須知 | |
| 1-18 | 國立故宮博物院人民申請事項類別及處理時限 | |
| 1-19 | 國立故宮博物院性別平等專案小組設置要點 | |
| 1-20 | 國立故宮博物院管制室管理員勤務規定暨獎懲要點 | |
| 1-21 | 國立故宮博物院委外經銷出版品合約書 | |
| 1-22 | 國立故宮博物院暨故宮文物藝術發展基金出版品印製發行注意事項 | |
| 1-23 | 國立故宮博物院珍貴動產收費標準表 | |
| 1-24 | 國立故宮博物院珍貴動產收費規定新修正條文 | |
| 1-25 | 國立故宮博物院藏品圖像授權印製各類出版品企劃書 | |
| 1-26 | 國立故宮博物院藏品圖像授權印製各類出版品須知 | |
| 1-27 | 國立故宮博物院藏品圖像授製印製各類出版品契約書 | |
| 1-28 | 國立故宮博物院藏品圖像申請表 | |
| 1-29 | 國立故宮博物院院外出借圖像流程表 | |
| 1-30 | 國立故宮博物院委託契約書(九十年六月十二日公告) | |
| 1-31 | 國立故宮博物院網站圖像資料授權說明 | |
| 1-32 | 國立故宮博物院衍生性出版品寄銷契約書 | |
| 1-33 | 國立故宮博物院器物諮詢服務 | |
| 1-34 | 國立故宮博物院書畫諮詢服務 | |
| 1-35 | 國立故宮博物院圖書文獻諮詢服務 | |
| 1-36 | 國立故宮博物院爲民服務白皮書 | |
| 1-37 | 國立故宮博物院同仁之顧客服務通則 | |
| 1-38 | 國立故宮博物院電話禮貌測試 | |
| 1-39 | 國立故宮博物院接聽電話禮貌基準 | |
| 1-40 | 國立故宮博物院服務台須知 | |
| 1-41 | 國立故宮博物院圖書文獻館閱覽服務注意事項 | |
| 1-42 | 國立故宮博物院物品暫存管理規則 | |
| 1-43 | 故宮文物藝術發展基金收支保管及運用辦法 | |
| 1-44 | 國立故宮博物院資料閱覽抄錄複製收費標準 | |
| 1-45 | 國立故宮博物院場地設備規費收費標準 | |
| 1-46 | 國立故宮博物院「故宮週末夜」表演藝術活動補助要點 | |
| 2 | 政府機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳 | 2 |

| | 號 | |
|------|----------------------------------|----|
| 2-1 | 國立故宮博物院組織法 | |
| 2-2 | 聯絡方式 | |
| 3 | 行政指導有關文書 | 7 |
| 3-1 | 展覽資訊 | |
| 3-2 | <u>參觀資訊</u> | |
| 3-3 | 加入故宮之友 | |
| 3-4 | 加入志工 | |
| 3-5 | 加入實習生 | |
| 3-6 | 國立故宮博物院遊說專責單位及人員聯絡資料表 | |
| 3-7 | 內政部遊說法資訊專區 | |
| 4 | 施政計畫、業務統計及研究報告 | 21 |
| 4-1 | 國立故宮博物院中程施政計畫(98-101 年度) | |
| 4-2 | 國立故宮博物院 98 年度施政計畫 | |
| 4-3 | 國立故宮博物院 97 年度施政計畫 | |
| 4-4 | 國立故宮博物院 96 年度施政計畫 | |
| 4-5 | 國立故宮博物院 95 年度施政計畫 | |
| 4-6 | 國立故宮博物院 94 年度施政計畫 | |
| 4-7 | 國立故宮博物院參觀人數統計(95年度) | |
| 4-8 | 國立故宮博物院參觀人數統計(94年度) | |
| 4-9 | 國立故宮博物院參觀人數統計(93年度) | |
| 4-10 | 國立故宮博物院 95 年提升服務品質績效報告 | |
| 4-11 | 國立故宮博物院 94 年提升服務品質績效報告 | |
| 4-12 | 國立故宮博物院 93 年提升服務品質績效報告 | |
| 4-13 | 國立故宮博物院 96 年觀眾意見調查分析報告 | |
| 4-14 | 「時代與風格清代乾隆官窯的仿古與創新」專題研究計畫成果報告書 | |
| 4-15 | 「十八世紀東西文化交流的見證:清宮中的畫琺瑯製作(二)」結案報告 | |
| 4-16 | 「國立故宮博物院藏史前華東地區玉器研究(1/2)」期中進度報告 | |
| 4-17 | 「高宗前期宋金戰史(下)」專題研究計畫成果報告 | |
| 4-18 | 「國立故宮博物院藏滿文文獻編目、解題與比較研究(第1年)」期中 | |
| | 進度報告 | |
| 4-19 | 國立故宮博物院「大清國史人物列傳及史館檔傳包、傳稿數位典藏資 | |
| | 料庫」成果報告 | |
| 4-20 | 「第二次宋金戰史」專題研究計畫成果報告 | |
| 4-21 | 國立故宮博物院公務出國報告 | |
| 5 | 性別統計 | 3 |
| 5-1 | 國立故宮博物院男女員工比例資料(96年度) | |
| 5-2 | 國立故宮博物院性別統計資料(96年度) | |
| 5-3 | 行政院主計處中華民國統計資訊網站 | |

| 6 | 預算及決算書 | 23 |
|------|----------------------------------|----|
| 6-1 | 國立故宮博物院主管故宮文物藝術發展基金附屬單位預算(97年度) | |
| 6-2 | 國立故宮博物院主管故宮文物藝術發展基金附屬單位決算(96 年度) | |
| 6-3 | 國立故宮博物院單位預算(96 年度) | |
| 6-4 | 國立故宮博物院主管故宮文物藝術發展基金附屬單位預算(96 年度) | |
| 6-5 | 國立故宮博物院單位決算(95 年度) | |
| 6-6 | 國立故宮博物院單位預算(95 年度) | |
| 6-7 | 國立故宮博物院主管故宮文物藝術發展基金附屬單位決算(95年度) | |
| 6-8 | 國立故宮博物院主管故宮文物藝術發展基金附屬單位預算(95年度) | |
| 6-9 | 國立故宮博物院單位決算(94年度) | |
| 6-10 | 國立故宮博物院單位預算(94 年度) | |
| 6-11 | 國立故宮博物院主管故宮文物藝術發展基金附屬單位決算(94年度) | |
| 6-12 | 國立故宮博物院主管故宮文物藝術發展基金附屬單位預算(94年度) | |
| 6-13 | 國立故宮博物院單位決算(93 年度) | |
| 6-14 | 國立故宮博物院單位預算(93 年度) | |
| 6-15 | 國立故宮博物院主管故宮文物藝術發展基金附屬單位決算(93 年度) | |
| 6-16 | 國立故宮博物院主管故宮文物藝術發展基金附屬單位預算(93 年度) | |
| 6-17 | 國立故宮博物院單位決算(92年度) | |
| 6-18 | 國立故宮博物院主管故宮文物藝術發展基金附屬單位決算(92 年度) | |
| 6-19 | 國立故宮博物院主管故宮文物藝術發展基金附屬單位預算(92 年度) | |
| 6-20 | 國立故宮博物院主管故宮文物藝術發展基金附屬單位決算(91 年度) | |
| 6-21 | 國立故宮博物院主管故宮文物藝術發展基金附屬單位預算(91 年度) | |
| 6-22 | 國立故宮博物院主管故宮文物藝術發展基金附屬單位決算(90年度) | |
| 6-23 | 國立故宮博物院主管故宮文物藝術發展基金附屬單位預算(90 年度) | |
| 7 | 請願之處理結果及訴願之決定 | |
| | 無應公開資料。 | |
| 8 | 書面之公共工程及採購契約 | 2 |
| 8-1 | 政府電子採購網 | |
| 8-2 | 本院已集中放置及管理公共工程及採購契約,並建置契約書一覽表, | |
| | 歡迎民眾利用上班時間至本院採購科調閱影印。 | |
| 9 | 支付或接受之補助 | 1 |
| 9-1 | 自民國 94 年度起本院接受外界捐贈詳細資料表 | |

B.應公開且已公開資訊比例

本院已依「政府資訊公開法」主動公開所有資訊,公開比例為100%。

1-1-2.服務措施及出版品資訊周知度

A.服務措施周知度

- (A)於網站「參觀故宮」單元,提供開放時間、票價、餐飲、禮品、導覽、 交通、院區地圖、展場平面圖及參觀須知等各項參觀服務資訊。
- (B)於網站「展覽資訊」單元,提供各項展覽訊息、展覽參觀指南及線上虛擬實境導覽,並製作展覽介紹網站。本年度已製作 18 款展覽介紹網站, 清單及連結如下:
 - 探索亞洲-故宮南院首部曲(嘉義展)
 - 晉唐法書名蹟展
 - 華麗彩瓷-乾隆洋彩特展
 - 筆畫千里—院藏古輿圖特展
 - 追索浙派
 - 和光剔采—故宮藏漆特展
 - 受贈寄存書畫展(第三季)
 - 巨幅名書(第三季)
 - 筆有千秋業(第三季)
 - 受贈寄存書畫展(第二季)
 - 巨幅名畫(第二季)
 - 筆有千秋業(第二季)
 - 書畫裝池之美
 - 探索亞洲-故宮南院首部曲
 - 物華天寶—台灣國立故宮博物院精品展
 - 傳移模寫
 - 巨幅名畫(第一季)
 - 筆有千秋業(第一季)
- (C)於網站「教育活動」單元,提供本院各項活動訊息外,並製作活動介紹網站。本年度已製作3款活動介紹網站,清單及連結如下
 - 歷史輿圖學國際學術研討會
 - 故宮週末夜一宮・樂・映像
 - 故宮週末夜一當 young people 遇上故宮
- (D)於網站「歡迎頁」及網站首頁「最新消息」單元,公告本院各項最新訊息。
- (E)於網站「圖書文獻館」單元,提供本院圖書館的各項閱覽資訊,並開放 館藏目錄線上查詢功能。
- (F)於網站「出版與圖像授權」單元,提供本院各項出版與圖像授權服務資訊。
- (G)提供線上試聽展場語音導覽服務。
- (H)發送故宮電子報雙週刊,主動將參觀服務、展覽、活動、出版品、禮品 等最新訊息提供予民眾,97年1月至10月止,已發送中、英文版各20

期。

- (I)於網站「常見問答」單元,提供參觀交通、圖像授權、諮詢服務等,共計9大類 53 項的答問資訊。
- B.出版品資訊周知度
- (A)於網站「展覽說明書」單元,提供本院常設展的展覽說明文宣予民眾下載。
- (B)提供「故宮導覽圖」予民眾下載。
- (C)於網站「故宮期刊」單元,提供故宮文物月刊、故宮學術季刊、故宮展 覽通訊等本院出版期刊資訊。
- (D)於網站「出版品」單元,提供本院最新出版品及出版品目錄等資訊。

2.資訊內容有效性

2-1.資訊服務正確程度

2-1-1.資訊內容正確度

- A.本院已於 94 年度起,横跨院內各單位成立「網站經營小組」,由全院共同維護本院網站。
- B.網站經營小組成員更新網站內容時,需依規定填寫「上網公告單」,由單位主管審核通過後,交予教育推廣處(原資訊中心)網管人員進行更新,網管人員完成更新後,需呈報單位主管,告知處理情形外,亦需回覆需求單位已處理完成。



【上網公告單】

C.本院訂有「網站單元內容維護單位列表」(附錄三),各單位需依列表規定,隨時檢核負責維護的網站單元內容,並通知網管人員進行更新。網管人員亦於每月初,發送提醒通知信,提醒各單位網站經營小組人員進行內

容檢視。

D.網頁頁尾標示有網站最新更新日期。

2-1-2.資訊連結正確度

- A.本院更新新增及網站資訊前,皆會由網管及承辦單位人員,進行網頁內容與網頁無障礙化(含無效連結)等校對檢視工作。
- B.由網管人員不定期使用 FREEGO 無障礙檢測工具,進行全網站無障礙化 (含無效連結)檢測工作。

3.資訊檢索完整性與便捷性

3-1.分類檢索服務友善程度

3-1-1.資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索比例

- A.本院網站內容豐富,目前本院入口網(www.npm.gov.tw)提供下載,超過700份的電子表單,已全數加註分類檢索資訊完成。
- B.本院於94年度建置網站上稿系統,目前正進行上稿系統功能調整,預定於97年12月完成上稿系統修正後,所有由上稿系統產生的網頁(舉如最新消息、活動、參觀資訊等)接可提供分類檢索資訊。
- C.本院網站已提供的展覽介紹網站、活動介紹網站、數位博物館主題網站等,多達數萬頁並持續擴充中。自 97 年 1 月起,所有新增的靜態網頁(非上稿系統產生之網頁)皆已加註分類檢索資訊外,本院亦努力修改舊有網頁,加註分類檢索資訊,目前已將上萬頁調整完成。

3-1-2.檢索服務便捷性

A.九種語文網站全文檢索功能:

繁中、簡中、英文、日文、韓文、法文、德文、西文、俄文

- B. 豐富之資料庫檢索系統:
- (A)器物典藏資料檢索系統
- (B)書畫典藏資料檢索系統
- (C)善本古籍資料庫檢索系統
- (D)家族譜牒文獻資料庫檢索系統
- |(E)清代宮中檔奏摺及軍機處檔摺件檢索系統
- (F)清代文獻檔冊目錄資料庫檢索系統
- |(G)大清國史人物列傳及史館檔傳包傳稿目錄索引資料庫檢索系統
- (H)明清人物傳記資料查詢檢索系統
- (I)清宮奏摺檔臺灣史料目錄檢索系統
- (J)同人輯清史書目檢索系統
- (K)故宮【寒泉】古典文獻全文檢索資料庫

(二)線上服務及電子參與

1.線上服務量能擴展性

1-1.線上服務項目擴增程度

1-1-1.線上服務項目成長率

A.線上服務項目:

本年度提供線上服務項目數為 32 項,新增項目為 18 項。 並計有 11 項線上服務項目上載至 MyEGov 分類檢索服務平台提供服務。 詳細目錄如下:

| 項 | 名稱摘要 | 數量 | 新增 | 上載至 MyEGov |
|------|----------------------------|----|--------------------|------------|
| 次 | | | | |
| 1 | 線上預約系統 | 5 | 4 | |
| 1-1 | 張大千先生紀念館線上申請參觀預約系 | | | 是 |
| | 統 | | | |
| 1-2 | 兒童學藝中心線上申請參觀預約系統 | | 是 | |
| | (已建置完成,預定於 97 年 12 月上線) | | | |
| 1-3 | 文物研習營線上報名系統 | | 是 | |
| | (建置中,預定於 97 年 12 月建置完成) | | | |
| 1-4 | 泉上報名系統 | | 是 | |
| | (建置中,預定於 97 年 12 月建置完成) | | | |
| 1-5 | 種子教師研習營線上報名系統 | | 是 | |
| | (建置中,預定於 97 年 12 月建置完成) | | | |
| 2 | 申請書表下載 | 26 | 14 | |
| 2-1 | 「兒童學藝中心」學校/團體參觀申請表 | | 是 | 是 |
| 2-2 | 視障學校/團體參觀申請表 | | 是 | |
| 2-3 | 「故宮週末夜」表演藝術活動申請書 | | 是 | |
| 2-4 | 97年度「學校運用故宮資源」系列 - 「週 | | 是 | |
| | 三下午教師研習」活動預約申請表 | | | |
| 2-5 | 2008年兒童研習營課程報名表 | | 是 | |
| 2-6 | 97 年藏文研讀班報名表 | | 是 | |
| 2-7 | 97 年滿文研讀班報名表 | | 是 | |
| 2-8 | 歷史輿圖學國際學術研討會報名表 | | 是 | |
| | (活動截止,報名表移除) | | | |
| 2-9 | 瓷磚彩繪-華麗彩瓷親子活動報名表 | | 是 | |
| 2-10 | 晉唐法書-墨舞飛揚親子律動活動報名表 | | 是 | |
| 2-11 | 2008 博物館專業人才培訓專題演講報名 | | 是 | |
| 2.12 | <u>表</u> 九十七年夏令文物研習會報名表 | | <u></u> = . | |
| 2-12 | / | | 是 | |

| 2-13 | 九十七年冬令文物研習會報名表 | | 是 | |
|------|-------------------------|---|---|---|
| 2-14 | Alberto Alessi設計名家講座報名表 | | 是 | |
| 2-15 | 國內大學研究所文史科系學生免費參觀 | | | 是 |
| | 證申請 | | | |
| 2-16 | 學校團體參觀與導覽服務申請表 | | | 是 |
| 2-17 | 圖書文獻館閱覽証申請書 | | | 是 |
| 2-18 | 宋金元版圖書提件申請單 | | | 是 |
| 2-19 | <u>圖書文獻提件申請單</u> | | | 是 |
| 2-20 | 故宮展覽通訊寄贈申請單 | | | 是 |
| 2-21 | 正面廣場借用申請表 | | | 是 |
| 2-22 | 至善園借用申請表 | | | |
| 2-23 | 行政大樓文會堂借用申請表 | | | |
| 2-24 | 藏品圖像授權申請表 | | | 是 |
| 2-25 | 故宮之友申請書 | | | |
| 2-26 | 志工報名表 | | | 是 |
| 3 | 網路購物服務 | 1 | | |
| 3-1 | 台灣故宮線上精品 | | | |

B線上服務項目數成長率:

本年度提供線上服務項目數為32項,上年度提供線上服務項目數為14項,成長率為129%。

1-1-2.線上服務推廣績效

本院參加資訊月等推廣活動,並舉辦「<u>故宮院慶--華麗饗艷·上網嘗</u> 鮮網路抽獎活動」,積極推廣故宮全球資訊網及故宮電子報,推廣及成長績 效如下:

- 1. 97年10月9日至10月24日舉辦「<u>故宮院慶--華麗饗艷·上網嘗鮮網</u> 路抽獎活動」,共計有1,612位網友參加活動。
- 2. 故宮全球資訊網 97 年 1 月至 10 月累積瀏覽人次為 1,603,757。
- 3. 故宮全球資訊網至97年10月31日止,總網路會員數為188,424人次。 97年1月至10月累積增加的網路會員數為8,439人次。
- 4. 故宮電子報至97年10月31日止,中文版訂閱數為178,172,英文版 訂閱數為12,324。(每期<u>故宮電子報</u>右下方皆會清楚標示目前網路會員 數、中文電子報訂閱數及英文電子報訂閱數)

1-2.使用線上服務案件擴增程度

1-2-1.民眾使用線上服務案件數成長率

本院的參觀申請與活動報名,多有提供網路預約或網路申請表下載方 式,部分執行概況說明如下:

- A.張大千先生紀念館網路預約參觀申請於 96 年 11 月上線服務,成長概況 如下:
 - 96年11至12月(二個月期間),申請件數32件,參觀人數238人。
 - 97年1月至10月(十個月期間),申請件數273件,參觀人數1919人。
- B.97 年 8 月舉辦的夏令文物研習營,參加者由網路獲知報名資訊的比例, 較 97 年 1 月舉辦的冬令文物研習營,明顯成長很多:

| 活動名稱 | 活動日期 | 由網路獲知報名資訊比例 |
|---------|-----------|-------------|
| 冬令文物研習營 | 97/1/30 ~ | 27.5% |
| | 97/2/1 | |
| 夏令文物研習營 | 97/8/16~ | 46.9% |
| | 97/8/22 | |

1-2-2.電子表單簡化績效

本院已依據研考會訂定的表單管理原則,將本院網站提供的電子表單,依分類規則編號,並加註分類檢索資訊。

2.電子參與多樣性

2-1.電子參與多元程度

2-1-1.電子參與程度及回應機制

- A. 本院網站提供有專屬服務信箱 service@npm. gov. tw 及院長信箱,當民眾來信後,收發人員會立刻轉發與相關承辦單位,由承辦單位立即處理並email 回覆,且視需要將問題與回覆,新增於網站[常見問答]單元。
- B. 本院於故宮電子報網站上,提供有專屬服務信箱 enews@npm. gov. tw,並設置有[我想問問題]單元,當民眾上網填寫意見後,網管人員會立即處理並 email 回覆,且視需要將問題與回覆,新增於電子報網站[常見問答]單元。

三、創新加值服務

(一) 創新加值服務

1.提供創新(意)服務情形

1-1.有價值的創意服務

A.服務時間彈性調整:

(A)夜間開放免費參觀

為擴大民眾參與,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97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」。

(B)故宮週末夜活動

a. 第一階段: (1月1日~10月31日)

以「故宮新年音樂會-2008 維也納新年音樂會」以及「故宮週末夜-亞 洲藝術季」為主題共舉辦了11 場活動。舉辦此類活動,不僅可以利用演出 活動的話題性吸引民眾參與,創造故宮夜間開館的參觀人潮,更可以讓參 加的民眾藉此體會文化藝術的多元化。

b.第二階段:(97年11月1日~98年1月31日)

為提升博物館教育功能並提供年輕社團或學子一個能夠展現自我的表演場地,特自11月1日起每週六辦理「故宮週末夜表演藝術活動」。活動辦法公告後,獲得廣大迴響,經審查後已將審查通過團體及演出內容一併公告於網站。

B.服務地點延伸:

(A)積極推展數位博物館

a. 館校合作

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。

b.數位文化發展

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。

c.持續推動故宮e學園

為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(http://elearning.npm.gov.tw/),以繽紛的圖像、動畫與生動的旁白、配樂,營造出一個多彩、又趣味十足的互動式學習情境。

此服務之目的是藉由資訊、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。

(B)辦理教育巡迴展

本院為讓外縣市民眾認識故宮文物之美,特別策劃「吉祥如意—國立故宮博物院教育巡迴展」,97年於台中縣、桃園縣、南投縣、苗栗縣、屏東縣、高雄縣、台南縣等地展出,延伸本院服務模式。

|(C)於嘉義縣舉辦「探索亞洲—故宮南院首部曲」特展

97年10月24日起,於嘉義縣民雄表演藝術中心舉辦「探索亞洲—故宮南院首部曲」特展,該展覽由本院自身的典藏出發,選取「經典」、「佛教」、「織品」、「青花」、「茶文化」、「西潮」等六個亞洲文化中最具流動感的主題,探索亞洲藝術文化傳播、流通、變遷的種種樣貌。期許從亞洲思想、雕塑、器皿、穿著、飲食,以及面對西方思潮的態度等多元角度切入,讓我們更深沈的省思自身文化的特色。

C.服務項目改造:

(A)兒童學藝中心之營運

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。

學藝中心自本 (97) 年 5 月 18 日始正式開放,佔地 120 坪,是一個專為 7-12 歲兒童規劃之展覽學習空間。中心內建置有環形劇場、四個互動展示區及教育特展區,展示內容以故宮的器物、書畫、圖書文獻典藏為基礎,並結合多媒體影片及互動展示設計,讓兒童及親子觀眾得以透過觀察、思考、動手、遊戲等,體驗多元方式學習。

為建立博物館教育學習經驗多元化與分齡化之新模式,現場並提供學習單等學習使用資源,以刺激兒童及親子觀眾在兒童學藝中心及故宮正館各陳列室參觀的學習動機,並加強學習效益。未來將持續結合本院各項特展及親子導覽等活動,以發揮博物館教育資源整合之最大效益。

97年截至10月31日為止,共有57,354人次參觀,廣獲學童歡迎。



▲兒童學藝中心ART入口形象牆



▲你來演我來唱戲偶操作區

(B)完成故宮晶華BOT案,改善餐飲服務品質

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。

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。

D.服務方法創新:

(A)「故宮線上精品」網路商城

故宮網路商城可以提供民眾透過網際網路,來了解本院現有的複製商 品及衍生商品資訊,對於愛好中華傳統藝術文物的國內外民眾而言,這將 是一項跨越時間、距離與國界的網路文化交流,民眾可將所中意的故宮精 品,透過網路商城線上付款、劃撥以及信用卡傳真購買,即可在家中等待 精品的到來,方便又省時;故宮網路商城的經銷商經過安全憑證認證,交 易過程完全經過加密處理,以確保交易的安全性。另外,所有商品均有中、 英、日、法、西五種語文資訊,並陸續開發新產品上線銷售。

(B)故宮週末夜表演藝術活動

自11月1日起每週六辦理「故宮週末夜」藝術活動,除將原屬故宮展覽 廳之靜態服務延伸至本院戶外廣場活化為動態性服務外,並將青年藝術表 演與博物館資源結合,提供定期表演,為國內各博物館甚至是各藝文場所 獨有之服務創新,深受觀眾喜愛。

E.其他創新服務樣態:

(A) 視障導覽服務

為持續擴大為民服務,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,本院將開辦視障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。屆時, 每2位視障人士,將由1位解說志工專職帶領,進行解說及導引。

國立故宮博物院視障學校/團體參觀申請表

| 申請日期: | 年 月 | 日預約參數 | 日期: | 年 | F E |
|------------------------|----------|-------------|----------|-------|--------|
| | | 〈限毎週 | 四下午 14: | 00至17 | : 00 > |
| 學校/團體名稱: | | 4 | F.終及另引: | | |
| 學校/團體地址: | (郵/遊び返売) | | | | |
| 電話:() | | (I | #3#C : < |) | |
| 學校/團體聯絡人 | . : | ŧ | 戶機: | | |
| 電子郵件: | | | | | |
| 領國聯絡人: | | 49 | 1.機: | | |
| 預約參觀人數(共: 人士: / | | 人・視障人 士: | | | 人・陪同 |
| 参製 承辦人 學校/團體 | | 單位主管 | | 校長 | |
| 本院 承辦人 展示服務處 | | 科 長 | | 處長 | |

- 視障團體參觀時段每週四下午 14:00—17:00,每次總人次; 高限定為 30人;如當日參觀時段額滿,將協商調整參觀日期:
- 中腰團體因故樂更參觀日期,腰務必事先以電話告知。

- 聯絡電話: 02-28812021 分機: 2802、2683、2298 傅真電話: 02-2881-4138

▲視障導覽申請表單

(B) 舉辦特展親子活動

本院為加強推廣各項特展,並開發兒童及家庭觀眾,俾便讓博物館教育深入一般觀眾的日常生活經驗之中,特舉辦各項特展親子活動,結合展覽介紹、導覽、與創作活動。

a.97 年配合「印象·畢沙羅特展」,舉辦「印象小畫室」,邀請親子觀眾共同認識印象派畫法,並嘗試點描派技法;配合「華麗彩瓷─乾隆洋彩特展」之「瓷磚彩繪」活動,體驗瓷磚彩繪創作;配合「晉唐法書名蹟特展」,更特別推出「墨舞飛揚親子律動」活動,跨界結合,與舞蹈教室合作,邀請親子觀眾,透過舞蹈與身體律動,重新詮釋書法的線條,以身體為筆,體驗線條的流動與書寫的勁道,讓書法的美與力,透過活潑生動的活動,走入親子觀眾的日常生活經驗中。

b.以上 97 年親子活動共計舉辦 14 梯次,服務 351 人次。

c. 墨舞飛揚親子律動-晉唐法書親子活動



▲練習用手開始揮毫



▲以身體為筆體驗書寫的樂趣



▲各式各樣的毛筆蓄勢待發



▲休憩片刻繼續書寫





▲老師講解活動方式

▲介紹永字八法

(C) 舉辦常態性兒童研習活動

另為提供兒童觀眾系列課程,以深入了解本院收藏文物,特以常態性兒童研習活動,以寓教於樂的方式,介紹院藏文物、中國歷史文化,並結合 DIY 創意活動。自本 (97) 年 8 月開始辦理。97 年共推出高低年級課程共 4 梯次,服務 101 名學童。

(D) 文物研習會改為一天3堂課

本院冬夏令文物研習會為常態性課程,原為1天2堂課,冬令為期5天,夏令10天,全年開課30堂。自96年起,為節能減碳,發揮講堂之最大使用效益,並服務遠地之觀眾,特試辦縮短中間休息時間,將每天授課堂數增為3堂,並縮短上課天數,冬令減為3天,夏令7天,但總上課堂數及時數不變。因獲學員普遍肯定,自97年起正式實施。

(E) 各類推廣活動辦理時間及場次績效彙整表

| 教育推廣活動類 | 活動日期 | 參加人數 | 附註 |
|----------------------------|----------------|------------------|-------------|
| 別 | | | |
| 專題演講 | 1-12 月 | 44 場次, 3,213 人 | |
| | | 參加 | |
| 兒童研習營 | 第一梯次: | 第一梯次共 41 人 | 每一梯次8堂課 |
| | 高年級: | 次 (高年級 26 | |
| | 8/16-10/11 | 人,低年級15 | |
| | 低年級: | 人) | |
| | 8/20-10/8 | 第二梯次共60人 | |
| | 第二梯次: | (高年級 30 | |
| | 高年級: | 人,低年級30 | |
| | 10/25-12/13 | 人) | |
| | 低年級: | | |
| | 10/29-12/17 | | |
| 親子活動 | 印象小畫室: | 共 14 梯次,351 人 | |
| | 6/25-8/13 | 次參加 | |
| | 晉唐法書—墨舞 | | |
| | 飛揚:10/15-11/12 | | |
| | 華麗彩瓷—瓷磚 | | |
| | 彩繪:11/1-12/6 | | |
| 兒童學藝中心團 | 5/18—10/31 | 57,354 人參觀 | 1.97年5月18日正 |
| 體參觀申請 | | | 式開放 |
| | | | 2.持續開放參觀 |
| | | | 中,惟參觀人數每 |
| | | | 月統計,尚無11、 |
| | | | 12 月參觀人數數 |
| | | | 據 |
| 文物研習會 | 冬令: 1/30-2/1 | 5,238 人參加 | 共 30 堂課 |
| | 夏令:8/12-8/22 | | |
| 教師培訓 | 暑期:7-8月 | 11 梯次,457 人參 | |
| | 秋季:10-12月 | 加 | |
| 遊藝專案故宮 | 1-12 月 | 15 梯次,453 人參 | |
| 文物半日、一日遊 | , , | 加 | |
| 活動 | | • | |
| 大專實習生申請 | 寒假: 1/21-2/20 | 26 人 | |
| /- ч // н - 1 м | 暑假:6/30-8/29 | - / - | |

1-2.服務措施延續性

A. 視障導覽

「跨越障礙 欣賞美麗」視障導覽活動自97年11月20日起正式成為本院常態性業務,時間為每周四下午2點到5點,民眾透過事先申請,將可於每週固定時間,免費參加體驗。

目前本活動僅提供觸摸銅器及陶瓷器複製品,將來預定增加國畫口述 影像項目,如經費許可,再陸續加入其他可觸摸之玉器及宗教法器等複製 文物。

B. 故宮週末夜

故宮週末夜表演藝術活動自97年11月1日起正式成為本院常態性業務,於每週六夜間5時至8時30分舉辦,11月1日第一場吸引近530人參加,11月8日逢雨,參加人數仍有352人。

目前表演節目已排至明(98)年1月底,另2月起之節目,已有超過60個團體申請,將擇期辦理審查作業。

C. 圖書閱覽服務

故宮圖書文獻館向以中國藝術考古、文史哲、博物館學、文物維護、亞洲文化等類資料豐富,見重士林;館藏採開架陳列方式,提供各界讀者翻檢參考,可謂為學術、社教功能兼具之專門圖書館。館內空間寬敞,佈置雅潔;而資訊化館藏書目系統、文史藝術全文檢索資料庫、網際網路連線瀏覽、微縮媒體閱讀列印,無不賅備。

目今,圖書文獻館提供之服務,包括書刊閱覽、善本檔案提借、文史 資料庫線上查索、參考咨詢、館際資料互印 ··· 等。凡高中在學年齡以上 中外人士,於辦理閱覽證後,均得憑證自由進出。圖書文獻館開放時間為 週一至週六,上午九時迄下午五時(週日及國定假日閉館)。另善本檔案閱 覽時間為週一至週五,上午九時至十一時三十分,下午二時至四時。

目前,在圖書文獻館註冊,申辦閱覽證的讀者,已達 12,108 人;持臨時閱覽證入館的各界讀者,則不計其數。近四年來相關讀者服務統計數據如下:

a.到館閱覽

94年:43,747人 95年:40,563人 96年:30,680人 97年:22,782人

b. 舊籍檔案與族譜資料提閱

94年:17,164件 95年:15,642件 96年:16,980件 97年:11,191件

c.圖書流通(限院內同仁)

94 年: 17,621 册 95 年: 15,878 册 96 年: 12,637 册 97 年: 10,732 册

又圖書文獻館各樓層閱覽桌旁,除已增設連結網際網路的實體接線盒外,閱覽室內亦已與時俱進,加裝無線網路設備,方便使用筆記本電腦的

讀者,使不為空間位置所限。易言之,圖書文獻館已完全網路化。

多年來,圖書文獻館在預算許可範圍內,陸續購入各類藝術文史電子資料庫計 29 種。若將圖書文獻處數位計畫完成的 12 種目錄索引計入,圖書文獻館開放全院同人及到館讀者使用的線上資料庫,已達 41 種。民國 94 年,圖書文獻館「數位及多媒體資料閱覽區」增設完成,讀者因而得以參考館藏數位及多媒體資料,並連線瀏覽資訊中心隨選視訊系統提供的各類藝術賞析節目。

圖書文獻館一直積極參與國內專業圖書館館際合作事務,除提供文獻 影印傳遞服務,亦傳輸館藏書目資料予「全國圖書書目資訊網」,並定期彙 整本院學術及展覽活動資訊予《漢學研究通訊》及《台灣學研究通訊》。每 年暑期,圖書文獻館又與國內各大學圖書資訊學系合作,代訓實習同學, 加強其實務操作經驗。

另圖書文獻館為配合推動本院服務工作,持續開放館內團體活動空間 及相關器材設備,用供各單位及義務工作者舉辦研討會、講演會、訓練活 動。近四年來統計數據如下:

94年:298次 95年:244次

96年:255次97年:288次

D. 學術研究

- (A)國際學術研討會:97年11月6-7日與中央研究院臺灣史研究所、國際數位內容整合與合作計畫聯合舉辦「空間新思維—歷史輿圖學國際學術研討會」,21篇報告(含2篇專題演講),開放報名並額滿(153人),兩日研討會期間,共有學者專家、研究所學生、本院研究人員、志工等三百人以上參加。
- (B) 撰述研究報告: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,96年度圖書文獻處同仁對外發表研究報告計63篇;97年1-10月計54篇。
- (C)於館藏目錄線上查詢系統外,並置備各類文史電子資料庫,已達 41種,用供讀者連線查檢。其中,最獲重視,使用者反應最為熱烈者,包括「文淵閣四庫全書」、「四部叢刊正續三編」、「中國歷代石刻史料匯編」、「中國大百科全書」、「中國期刊網(文史哲類)」 … 等全文電子資料庫。又「中國期刊全文數據庫回溯工程—世紀期刊」文史哲類全文資料庫經議價完成,已於數月前連線啟用,開放全院同仁及到館讀者查詢閱覽。

1-3.服務措施執行方法效能性

A. 視障導覽

(A) 經費需求

a.本案以本院志工為導覽師資,邀請啟明學校教務主任聯繫安排視障解 說相關之能培訓課程,課程於10月16與28日下午舉

行,師資費用依規定每小時新台幣1600元,共計花費2萬餘元。

- b.點字版說明牌製作花費約新台幣10萬元。
- c. 導覽人員為本院現職志工, 無經費需求。
- d. 導覽文物為本院巡迴展複製文物,不需另行花費製作。

(B) 預估效益

- a.考量社會公平正義, 兌現政府照顧弱勢族群承諾, 提升本院社會教育功能。
- b.本活動除了協助社會弱勢之視障人士克服障礙,改用雙手體驗文物之 美外,同時亦可成為視學生可用的校外教學資源。
- c.建立專業視障導覽服務,供國內外博物 館同業觀摩學習。
- d.預估年度計畫內可服務400-450位視障者。

B. 故宮週末夜表演藝術活動

(A) 經費需求

- a.本院採購簡易舞台、投影銀幕與展示架,經費約新台幣23萬元。
- b.節目單印製經費新台幣55,000元。
- c.表演團體演出補助費二年新台幣300萬元由頂新國際集團味全公司全額贊助,贊助記者會於10月28日舉行。

(B) 預估效益

- a.提升國人優質假日休憩品質、提供年輕人展現自我場所與機會,共創造社會和諧。
- b.帶動企業與政府機關合作,充分運用雙邊資源,共同關懷社會與回饋 社會。

C.提供學術諮詢服務:

本院為服務民眾訂於每星期二提供學術諮詢服務,民眾可依預約時間攜帶實物來院,由本處研究人員提供相關之學術意見。本院器物處97年1月至10月底止約200人次,書面回函共計54件;書畫處97年1月至10月底止約140人次,諮詢作品293件,書面回函共計52件。

D.提昇學術研究品質:

本院為提昇學術研究品質,並提供國內外學者專家提件特別參觀暨學術交流,本院器物處97年1月至10月底共計12件;書畫處97年1月至10月底共計提供17人次之特別參觀。

參、未來努力方向

從博物館經營理論來說,博物館首重使命的確立,使命清楚,便易於 定位未來發展方向。博物館界有句話:「藏品為博物館之心臟」,國立故宮 博物院的心臟就在中華古文物與藝術品的收藏,藉著這些收藏,從事藏品 管理、保存、研究、展示及教育推廣等工作,故宮博物院的功能方能獲得 發揮,使命方得以完成,自然也就能呈現故宮的特色。

本院自54年11月12日在台北外雙溪建廈復院以來,一切業務包括典藏管理、保存、研究、展示與教育推廣等工作於此重新展開,並不斷經由捐贈、寄存、價購等各種方式,充實豐富了故宮的典藏,經過四十多年的努力,台北故宮博物院早已蜚譽全球,成為國際間典藏中華文物最頂尖的博物館。這就是故宮的特質,典藏著八千年來的華夏文明,如何教育民眾認識自己固有的文化,這對我國而言極為重要,因為它與眾人血脈相連,無法用意識除去,重要的是如何從中獲得啟發,創造出屬於自己的新文化。因此,故宮將繼續掌握自己的特質,透過對典藏文物的研究、展示、數位作業與教育推廣等工作,彰顯本院特質,帶動國內文化創意產業,培育人才,配合政府推動的觀光事業,將故宮打造為頂級的觀光景點,這就是本院未來經營的重點與發展的方向。說明如下:

一、專業化:

(一)組織調整:

任何組織的發展建基於內部人力結構分配得宜,結構合於專業功能發揮,組織方得以發展,否則互相掣肘。故宮因其得天獨厚的精美豐富收藏,不僅需在表面參觀人數上呈現其成效,更需從內部,不論在館員專業知能提升,或內部溝通、團隊合作加強皆需兼顧,欲達到此果效,基本上,需從根本組織結構改造著手,未來本院將進行調整處務規程,使其符合專業發展並與世界博物館發展趨勢契合。藉此組織調整,以重整故宮組織文化,提振同仁工作士氣,排除近年來故宮工程弊案陰霾與人力重疊之障礙,帶領故宮同仁健全地向前努力。

(二)加強文物典藏與維護,辦理文物總清點

本院為典藏歷代文物之重鎮,並肩負文化傳承與發揚之使命,長久以來,以既有典藏的豐富基礎,及多年接受文物捐贈的優勢,院內專業研究人員為形塑典藏新活力,及因應社會多元發展趨勢,逐年徵集與院藏互補搭配之文物,並配合南部院區發展計畫,廣增中國與亞洲文物,辦理各類新增文物(包含受贈、收購、寄存)之徵集作業,以擴大國人文化視野。

此外,本院自民國 78 年總清點後,迄今已近 20 年,為向社會大眾呈現本院維護、典藏國家文化資產之負責態度,於 97 年 10 月開始辦理本院文物總盤點工作。因本院藏品數量逾 655,700 件,將計畫以3 年時間完成盤點工作,並聘請不同領域人士擔任清點委員,以昭公

信。

(三)籌辦大型展覽,宣揚文化:

本院典藏八千年的華夏文物,為發揮其教育功能,提升國人藝術 素養,積極籌辦各種展覽。

- 1. 為讓民眾深入欣賞故宮典藏文物,體驗華夏文化內涵,本院將 規劃籌辦大型展覽,提供國人高品質文化饗宴,也讓世界遊客 對故宮文物有進一步認識。初步擬定未來三年的院內大展如 下:
- (1) 民國 98 年 10 月將推出「雍正大展」。
- (2) 民國 99 年 10 月將推出「南宋國際大展」。
- (3) 民國 100 年 10 月將推出「國之重寶-百件精華展」

另配合大展將舉辦「國際學術研討會」,並廣邀世界重量級 博物館館長與國內外知名學者與專家參與。

- 為了拓展國人文化視野,敦睦邦誼,已著手規劃未來三年的國際大展與交換展:
- (1)民國 98 年 10 月「古今輝映·文化創意:赤壁大展」(葉錦添工作室)
- (2) 民國 99 年 5-8 月來自英國的「古希臘人體之美」(The Body Beautiful in Ancient Greece, The British Museum)。
- (3)民國 100 年 10 月規劃與美國大都會或大英博物館大型交換展;與法國凡爾賽宮合作舉辦「從凡爾賽宮到台北故宮: 康熙皇帝與路易十四」
- 為響應政府加強兩岸交流政策,正進行交涉辦理「大陸文物來台」展出:
- (1)民國 98 年擬借浙江博物館收藏舉辦「黃公望·富春山居圖 聯展」。
- (2)民國 99 年擬借北京故宮博物院收藏舉辦「三希堂名蹟展」。
- (3) 民國 100 年擬借北京故宮博物院藏品展。
- (四)辨理「行動故宮—國立故宮博物院珍藏國內巡迴展」

為節省公帑,善用國家資源,同時達到文化宣揚與拓展文物教育,及平衡全國各地共享故宮文物資源之機會,以提升民眾藝術素養,自民國 98 年起將辦理「行動故宮」,接受各直轄市縣政府申請「行動故宮—國立故宮博物院珍藏國內巡迴展」。已規劃妥當可供申請之巡迴展目前有二:

- 1. 國色天香-伊斯蘭玉器。
- 2. 皇家寶璽-清宮的收藏與治印。
- (五) 98 年預定執行教育推廣活動計畫

為發揮博物館之教育推廣功能,提升社會大眾認識故宮文物之

美,本院針對民眾不同年齡與背景,按分眾區隔方式規劃辦理多元豐富之教育活動,並積極宣傳,鼓勵民眾踴躍參與。98年預定辦理事項說明如下:

- 1. 辦理文物巡迴展,結合複製文物、多媒體互動設備及導覽及 DIY 教學活動,98 年度預計巡迴花蓮縣、台東縣及連江縣,及東部 地區國民小學等偏遠地區,以推廣故宮文物之美。
- 2. 配合本院重要特展舉辦演講、親子體驗等相關教育推廣活動。
- 3. 與台北縣、市教育局合作辦理台北縣、市中、小學學校來院參 觀並安排專人接待與導覽。
- 4. 舉辦游藝專案-生活美感體驗活動,定期接受民眾申請。
- 5. 舉辦 5 梯次兒童研習營課程、2 月舉辦冬令文物研習會,8 月舉辦夏令文物研習會。。
- 6. 定期與新竹平等文教基金會及台北市至善老人安養護中心舉辦 「走出故宮」演講活動,及與東吳大學合辦「卓越計畫」文物 研習營。
- 7. 舉辦「故宮週末夜藝文活動」,接受表演團體申請來院表演及舉 辦週末親子導覽。
- 8. 敦安基金會合作舉辦夏令及冬令青少年研習活動。
- 9. 舉辦「跨越障礙,欣賞美麗」視障導覽活動。
- 10. 舉辦暑期種子教師培訓、與文建會及人事行政局合辦公務人員培訓課程、辦理成人志工及外語志工培訓。
- 11. 舉辦敦親睦鄰活動,凡重要展覽與表演活動皆邀請社區民眾與本院退休同仁免費參加。

二、文化產業化

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,善用這豐厚的文化資產,未來將積極籌設「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。同時引進文化創意產業先進國家大師們的創意作品在中心展出,以激發國內設計師們的靈感;定期舉辦創意大師講座,讓國內優秀的年輕設計師深入文化創意產業,並將這些設計師的傑出作品推介給國內產業界以提升國內產業品質與形象,使故宮成為帶動臺灣文化藝術產業發展的動力火車頭,扶植臺灣文創產業登上國際舞台,促使育成中心成為我國文化創意產業旗艦及全球文化創意產業應用重鎮之地位為本院最終目標。

三、科技化

故宮近年來積極投入數位文化發展工作,陸續推動數位典藏、數位博物館與數位學習等數位專案計畫,致力於典藏文物數位化,創造

多元的文化數位學習環境,將珍貴的中華文化瑰寶推向世界,促進優質文化的交流賞析;並透過文化創意加值產品的開發,帶動國內文化創意產業的興起;並利用網路傳播各種數位典藏資訊,將故宮八千年華夏文物帶到地球每一個角落。本年度故宮又爭取到 UNS 計畫,將應用 U 化科技提升博物館的整體服務品質。具體作法如下:

- (一) 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。
- (二)教育: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。
- (三)加值: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。

四、年輕化

本院為呈現故宮新活力,吸引年輕人親近故宮,推動故宮年輕化活動,特別推出故宮週末夜「表演藝術活動」,廣邀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,吸引青年親近故宮,以達到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。97年自9月13日至10月12日邀請國家台灣國樂團在本院文會堂表演八場,深受民眾歡迎,場場爆滿。

此外,將自今年11月1日起正式開始,每週六下午6時至8時於本院正館一樓戶外平台表演團定期演出,預期將吸引大量年輕族群來院,為故宮注入新的活力與生命。

五、打造故宮為世界級文化觀光景點:

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,故宮為提升服務品質,除加強人員服務外,並進一步改善館院 設施,解決交通困境,作法如下:

(一)改善交通與增關停車設施

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。方法如下:

- 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。
- 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. 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,盼以「以地易地」方 式,選一適當土地與國安局,而將衛勤學校產權移撥故宮使用。 本院將規劃部分及地下建置大型停車場,地面規劃為古典庭 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文化觀光景點。

(二)改善展廳環境與增強展覽內容

- 1. 整建工程後,正館展覽廳因建材品質不佳與設計不當而造成展廳噪音干擾,為改善展廳迴音干擾,目前採用子母機語音導覽、 舖設地毯等方法改善,未來將裝置隔音設施,以提升參觀品質。
- 2. 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,將於 98 年元旦開展,使本院書畫展覽更為完整。

六、南部亞洲文化園區籌建與經營規畫

(一)博物館工程新建

以亞洲文化為定位,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。

(二)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。

(三)園區永續經營籌書

為求此園區得以永續經營與發展,商得嘉義縣政府同意,緊鄰博物館設置一主題樂園。目前邀請國內、外專家與國際傑出規劃團隊,以特定故事為主題,發展近似迪斯尼樂園的主題樂園;並計劃於近日籌組籌備團隊。冀希未來能為南臺灣創造另一個國際文化觀光景點。

附錄一

國立故宫博物院

THE NATIONAL PALACE MUSEUM

Taipei, Taiwan, Republic of China



服務台須知

97年4月30日修訂

身

| 一、入院購票(普通成人票、團體票、學生票) | 3 |
|-------------------------|---------------|
| 二、本院一般資訊(住址、電話、傳真、網址、開放 | 友時間) 4 |
| 三、學生接待、每日定時免費導覽、租借語音導 | 覽5 |
| 四、交通(捷運系統、公車、計程車) | 7 |
| 五、一般服務(洽公、訪客、尋人、免費參觀證 | 於、拍攝、學 |
| 術諮詢服務、殘障人士服務、餐飲、郵局、 | 廁所、公共 |
| 電話亭、供應中心) | 8 |
| 六、遺失物品(拾獲)處理 | 11 |
| 七、文物研習會、短期實習生申請辦法、學校團 | 體參觀與導 |
| 覽 | 12 |
| 八、游藝專案-生活美感體驗活動 | 15 |
| 九、張大千紀念館(摩耶精舍)參觀 | 15 |
| 十、影片欣賞 | 16 |
| 十一、服務台之為民服務項目 | 18 |
| 十二、物品暫存管理規則 | 18 |

一、入院購票(普通成人票、團體票、學生票)

- 1. 普通參觀券 160 元。
- 2. 普通團體參觀券每人 120 元(十人以上)(團體票券每人 100 元, 另加收語音導覽系統租金 20 元)。
- 3. 軍、警、學生優待券80元(憑證,不分國籍)。
- 4. 65 歲以上老人免費(憑證,本國籍)。
- 5. 兒童以及幼稚園或110公分以下免費參觀。
- 6. 本國退休(役)軍公教人員憑證免費。
- 7. 身心障礙者及其陪同者一人(不分國籍)。
- 8. 學生、軍警團體檢具公函免費。
- 9. 中華民國博物館學會會員憑證免費。
- 10. 政府機關(限中央各部、會)來函邀請之中、外貴賓。
- 11. 各國駐台大使館、經貿文化辦事處來函邀請之外賓。
- 12. 國內公、私立博物館之館員(憑證)及館方來函邀請之中、外貴 賓(不含特展)。
- 13. 各大專美術相關科系、研究所之所長、主任、教授、副教授、助理教授、講師、助教、研究生、學生,已申請免費參觀證者(請參考免費參觀證之申請與換發),憑證免費。
- 14. 故宮之友(憑證)免費。
- 15. 記者(憑證,不分國籍)免費。
- 16. 美國博物館協會(AAM)、國際博物館學會(ICOM)會員比照軍警優待票 80 元辦理。
- 17. 志工憑「志願服務榮譽卡」者免費。
- 18. 士林區臨溪里、翠山里、溪山里里民憑個人身分證者免費。
- 19. 低收入戶(憑證)者免費。

二、本院一般資訊(住址、電話、傳真、網址、開放時間)

本院地址 111台北市士林區至善路二段 221號

總機電話 02-2881-2021

傳真電話 02-2882-1440

本院網址 http://www.npm.gov.tw

開放時間

- 1. 第一展覽區(正館):全年開放,上午9時至下午5時
- 2. 第二展覽區(圖書文獻大樓):開放時間:上午9時至下午5時 位於圖書文獻大樓二、三、四樓,除國定假日、週日外皆對外開 放,一般民眾憑身份證、高中以上學生憑學生證換證入館。
- 3. 張大千先生紀念館:(台北市士林區至善路二段 342 巷 2 號) 每週二至週日開放,週一及國定假日休館。 請於一週前至故宮網站,以線上申請方式預約時間參觀,並請於 參觀前 3 日,自行線上查詢申請時間是否成行。 張大千先生紀念館參觀管理要點及參觀申請表(線上申請參觀)(線上申請查詢)

4. 至善園:

週二至週日上午7時至下午7時開放(每週一休園),入園費每人投幣20元。(憑當日門票可免費入園),另上午7時至9時、下午5時至7時免費入場。

5. 至德園:全年開放,免費參觀。

三、學生接待、每日定時免費導覽、租借語音導覽

學生接待

- 1. 正常上班時間內學生備忘單上登記之學校來院時,請該校老師帶領學生至二樓廣場整隊,再以分機 2298、8486 通知吳家典先生接待,若已安排導覽解說,並請通知導覽人員。
- 2. 臨時參觀之學校團體處理方式:
 - (1) 臨時來院並攜帶公文者,請服務台值班同仁立即通知2298 或2683分機,由專人出來處理。處理的原則是:專人視當 日時段,陳列室內師生團體人數是否已達飽和狀態,才決 定是否可以進入參觀。如參觀人數已達飽和狀態時請學校 配合延至其他時段進入或到至善園遊憩。
 - (2) 若臨時來院亦無攜帶公文者,請告知學校購票進入。恕不 優待,不接受回校後補文。
 - (3) 學校團體參觀時段如下:

學校團體參觀需按時段、限校次、限名額,一個參觀時段為一小時半,9:00、11:00、13:00、15:00。每一時段限定最高總人次為150人,超出150人之團體,請規劃兩時段進入;如當日參觀時段額滿,請更改日期。

3. 例假日學生團體參觀活動,請通知辦公室值班人員(分機 8487)。

每日定時免費中、英語固定導覽

定時導覽均由第一展覽區(正館)服務台前出發,請逕至一樓語音服務 台報名,導覽時間如下:

- 1. 國語導覽:上午9:30,下午2:30
- 2. 英語導覽:上午10:00,下午3:00

需於導覽時間開始前 10 分鐘至一樓語音服務台報到,憑證或1千元押金,免費借用子母機(GTS)系統,完畢歸還換回證件或押金。

租借語音導覽

語音導覽系統(INFORM)提供個人化的導覽服務,參觀者可持輕巧手機,依個人興趣、參觀速度自行參觀,租借手機分為中、日、韓、英四種語言(每台100元)。詳情請洽入口處之語音導覽服務台。

■團體子母機

10 人以上(導遊帶團 3 人以上)之團體,請洽第一展覽區(正館)B1 團體票櫃檯購票後,至 B1 語音導覽櫃檯租用機器,歡迎事先預約,請洽分機 2835、2836。

四、交通(捷運系統、公車、計程車)

捷運系統

台北捷運淡水線士林站下車,轉公車 255、304、紅 30、小型公車 18、19。

公車 213、255、304、紅 30、小型公車 18、19

- ※ 紅 30 公車可直達第一展覽區(正館)B1 右側門口,餘公車可達院 區前廣場或廣場對面之站牌。
- ※ 來賓對公車乘坐路線有疑問時,請電: 2725-6166 公車查詢中心。 公車申訴電話: 2729-1181。
- ※ 自行開車由高速公路來院者,可於濱江街交流道下,經大直過自 強隧道後右轉即可至本院。

計程車

服務台可代客呼叫計程車電話:

- 1. 2753-2000 (新生活)
- 2. 2883-0377(巨億)
- 3. 8790-1111 (優良)
- 4. 2339-7575 (日昇)
- 5. 2586-1166 (人人)
- 6. 2736-6677 (青溪)
- 7. 2766-2222 (婦協)
- ※ 計程車申訴電話:2339-1097
- ※ 若外籍人士不通中文,請填寫中文資料交計程車司機。

五、一般服務(洽公、訪客、尋人、免費參觀證、拍攝、學 術諮詢服務、殘障人士服務、餐飲、郵局、廁所、公共 電話亭、供應中心)

洽公

若有來賓欲進入本院洽公,請來賓先至駐警隊換工作證並佩帶工作證於左胸方予以進入。

訪客

若有來賓欲尋找本院同仁,請先問明來賓姓名再予以聯絡,若不知同仁分機號碼,可撥總機(9)代為查詢。或查看辦公室電話分機一覽表。

尋人

若有來賓欲尋找院內參觀遊客,請來賓自行入內尋找,本院不得代為 廣播尋人。如為小學以下幼童走失,可提供尋人廣播服務。

免費參觀證之申請與換發

- 1. <u>申請對象</u>: 僅限各大專美術史相關科系、研究所之所長、主任、 教授、副教授、助理教授、講師、助教、研究生、學生。
- 2. 申請辦法:
 - (1) 請上故宮網站,以學校師生角色進入,點選參觀資訊-服務項目-「國內大學研究所文史科系學生免費參觀證申請」下載表格填妥後,請承辦人及系所主管核章後,連同申請人名冊及光碟片逕寄本院教育推廣處辦理申請。
 - (2) 請在申請時間內,統一彙整後申請,恕不接受個別申請。
- 3. 服務措施: 免費參觀本院第一展覽區(正館)之各項展覽。

業務承辦: (02)2881-2021 分機 2805 黃琇淩小姐

拍攝

本院自94年6月1日起,全面禁用任何形式之拍攝與攝影¹¹。惟因公務,需於本院展場內攝影,請事先來函申請核准。經本院核准同意者,於拍攝當日須先至服務台報到並填寫攝影登記簿,再以個人證件換發「准許攝影背心」,並由服務台通知導覽員及各處承辦人員陪同拍攝,拍攝完畢,至服務台歸還攝影背心換回證件。

學術諮詢服務

- 1. 本院不負鑑定之責,但在學術研究立場,可提供參考資料或意見。
- 2. 提供參考資料或意見,不收費用,不估價格,亦不出具任何證明。
- 3. 若要求鑑定文物涉有買賣或其他法律問題,本院概不負責。
- 學術諮詢服務,請先與相關單位(器物處、圖書文獻處)電話聯繫,務必預約時間。
- 5. 書書處不必先行預約(逢國定例假日除外),屆時攜所藏書畫請直 接前往行政大樓服務台洽辦(分機 2263 或 2373)。

本院學術諮詢服務一覽表

| 單 位 | 服務事宜 | 星期 | 時間 | 備註 |
|-----------|-------------------------------|----|----------|--------------------------------------|
| 器物處 | 須事先預約,預約電話 28812021 轉 2333 | | | |
| 書畫處 | 法書、繪畫 | 11 | 下午 2~4 時 | 不必預約直接至行政 大樓服務台洽辦,逢國 定例假日停止服務。 |
| 圖書文 獻處 | 古籍、文獻檔案 | | | 依預約時間前往行政 大樓服務台。 |

身心障礙人士參觀服務

- 1. 身心障礙團體來院參觀,請與展示服務處(分機 2683) 聯絡。
- 2. 第一展覽區(正館)寄物處提供輪椅借用服務。設有身心障礙者專 用盥洗室。

餐飲服務

- 1. 晶華餐廳:第一展覽區(正館)西側。(97年5月中旬開始營運)
- 2. 閒居賦(禮品/咖啡):第一展覽區(正館)一樓東側,提供輕食茶 點飲料。
- 3. 停雲(禮品/咖啡):第一展覽區(正館)二樓,提供茶點飲料。(可由二樓平台進入,惟欲自停雲進入展廳,需備當日門票)
- 4. 三希堂:第一展覽區(正館)四樓,提供中式輕食茶點。
- 5. 富春居(禮品/餐飲):第二展覽區(圖書文獻大樓)北側,上午 9 時至下午5時開放,提供套餐茶點飲料。

郵局 臨時門廳(展覽大廳設自動提款機)

廁所 位於本院正館、圖書文獻大樓一樓,正館西側停車場旁及本 院餐廳。

公用電話 本院第一展覽區(正館)、第二展覽區(圖書文獻大樓)一樓

文物供應中心 本院第一展覽區(正館)、第二展覽區(圖書文獻大樓) 一樓

六、遺失物品(拾獲)處理

若有觀眾拾獲來賓遺失物品,請拾獲者至警衛室(分機 2215,2226) 登記。

若來賓遺失物品,除留下來賓姓名、地址、聯絡電話外,並與警衛室(分機 2215、2226)聯繫,查詢有無拾獲者。

若來賓搭乘計程車來院,於下車時遺失物品。請聯繫警廣電台協助尋找(專線電話 2388-0066)。

七、文物研習會、短期實習生申請辦法、學校團體參觀與導 覽

文物研習會

本院各項研習課程(包含寒、暑假研習會),簡章及查詢請洽分機 2803 張沛誼小姐。印妥之簡章放置服務台供觀眾隨時索取並隨時補充。

展覽組短期實習生之申請

主旨:本院為提供大專院校美術、藝術教育、博物館、外語及資訊相關科系學生實習博物館教育推廣業務機會,特擬定本要點。

實習期間

- (一)配合每年大專院校寒暑假期間,以寒假一個月、暑假兩個月 為期。
- (二)每週實習時間:週一至週五8:30--12:30, 1:30--5:30, 中午12:30--1:30為午休時間(視中午排班情形彈性處理)。
- (三)病事假請填寫請假單,並於事前報備,病假如無法事前報備, 亦請於當日以雷話告知。

申請資格

- (一)美術、藝術教育、博物館、外語、資訊等相關系所學生優先 考量。
- (二)配合本院每週實習時間,並全程參與者。
- (三)對博物館教育推廣工作有濃厚興趣並樂於參與者。
- (四)對本院收藏有興趣深入研究者。
- (五)外籍申請者以具備國語說聽能力為優先考慮,若不具備國語 聽說能力者,須具備英語聽說能力。外籍申請者請自行取得 及延長留台簽證。

申請辦法

寒假實習於每年12月31日之前,暑假實習於每年5月31日之前接受申請。可以個人身份申請或由學校推薦。

實習內容

實習教育推廣處各項教育推廣業務。

本處實習限教育推廣業務,不含博物院其他單位業務。如有興趣至其 他單位實習,請申請者自行與本院各單位聯繫。業務承辦人:張沛誼 小姐 (02)2881-2021 分機 2803

學校團體參觀與導覽服務

為增進學校師生對中華文物之喜愛及培養學生美育素養,讓學校師生之參觀,達到寓教於樂之學習效果,並依據本院訂定之「學校團體免費參觀優待作業規定」辦理。

免費對象

經政府機關立案之各級公、私立學校,至本院校外教學或教師在職進 修者。

預約方式

- 1. 請於來院參觀前兩週,先行以電話(2881-2021~2298)諮詢參觀 日期。
- 確定參觀日期後,請上網下載申請單傳真(2881-4138)展示服務 處張沛誼小姐辦理預約。

注意事項

- 1. 預約之學校團體,本院得斟酌來院當日時段,參觀團體人數是否 已達飽和狀態,才決定是否接受申請。
- 2. 臨時來院參觀之學校團體,若無攜帶公文,須按本院進場安排。
- 3. 本院網站(http://www.npm.gov.tw)提供學生文物說明書及參觀 資料,歡迎下載參閱。

八、游藝專案-生活美感體驗活動

- 宗旨:鑑於民眾參觀博物館的需求趨於多元化與休閒化,為 提供觀眾不同於一般的參觀體驗,擬辦理故宮一日、半日遊 深度體驗活動,藉以豐富大眾生活美感之經驗,將故宮文物 的精緻意涵,透過生活美感體驗活動及創意動手做,體會文 物之美的新生命。
- ●報名方式:團體預約服務專線:TEL(02)28812021轉2776
 呂秀玉小姐;或可由故宮網站www.npm.gov.tw下載報名表, 傳真教育推廣處報名,傳真電話(02)28814138。

九、張大千紀念館(摩耶精舍)參觀

開放時間 每週二至週日開放,週一及國定假日休館。

參觀登記辦法

請於一週前至故宮網站,以線上申請方式預約時間參觀,並請於參觀前3日,自行線上查詢申請時間是否成行。

<u>張大千先生紀念館參觀管理要點及參觀申請表</u>(<u>線上申請參觀</u>)(<u>線</u> 上申請查詢)

地址 111台北市士林區至善路二段342巷2號

注意事項 每日限60人,每次以15人為限,並請於一週前預約。

十、影片欣賞

●「國寶總動員」影片

1、放映地點:國立故宮博物院行政大樓之文會堂

2、放映檔期:97年3/17~6/30

3、觀影對象:本院一般觀眾、學生團體、旅行團。

4、觀影費用:免費入場。(座位有限,坐滿為止)

5、放映場次及時間表:

| | 週一至週五 | 週六場 | 週日場 |
|------|--------------------------|---|-------------|
| 上午 | 10:00(中文版) | 10:00(中文版) | 10:00 (中文版) |
| 場次 | 11:00 (英語版) | 11:00 (英語版) | 11:00 (英語版) |
| 下午場次 | 14:00(中文版) 15:00(日語版) | 14:00 (中文版) 15:00 (日語版) 16:00 (中文版) | 15:00 (日語版) |
| 夜間場次 | | 19:00 (中文版) | |
| 共計 | 4 場次 | 6 場次 | 5 場次 |

6、其他注意事項

- 本片於播放前十分鐘開放本院觀眾自由入場。
- ●為尊重著作權,本片放映時請勿攝影、錄音及錄影。
- ●有關本片放映之相關訊息將公告於本院網站上,部分場次因場地舉辦活動之關係將暫停播出,請民眾於來院前先上網查詢確認。

7、本片簡介

「國寶總動員」是國立故宮博物院結合研究人員、教育推廣人員 及高科技數位人員跨界合作所共同製作的 3D 動畫影片,全片長 共 12 分鐘。影片內容以故宮收藏之宋代定窯嬰兒枕、玉鴨及漢 代玉辟邪三件精彩藝術品為原型,創發出頑皮、詼諧及智慧的三 位主角人物。藉由他們在博物院的一夜歷險,引領著觀眾對故宮 藏品的認識,同時體驗本院曾經歷的文物遷運歷史。本片不僅雅 俗共賞、老少咸宜,並且寓教於樂,是觀眾來院參觀入門的最佳 選擇。

● 書書 DVD 影片放映

影片主題:故宮書法之美(20分鐘)→故宮名畫之美(20分鐘)

播放地點:第一展覽區(正館)陳列室210內書畫多媒體播放區

播放內容:

故宫書法之美:精選故宮院藏書法精品 30 餘件,分別從篆書、隸書、草書、行書和楷書 5 種書體,引導觀眾進入書法的領域,感受五種書體不同的體勢和筆法,從而進一步了解書法的特質。

故宮名畫之美:精選故宮 22 幅名畫菁華,介紹畫中筆法、構圖、色彩、詩書畫、款及題跋等等,包含中、英、日 3 種語文,將中國繪畫之美具體解說並呈現。

十一、服務台之為民服務項目

- 1. 本院方展覽訊息、活動之提供。
- 2. 中英文定時導覽現場預約登記。
- 3. 簡便醫療物品之提供。
- 4. 公務借用陳列室攝影背心換發登記。
- 5. 代叫計程車服務。

十二、物品暫存管理規則

- 1. 照相機、攝影器材、衣帽及大件行李可予寄放(貴重財物請勿寄放)。
- 2. 個人寄放物品憑號牌領回。團體寄放物品領取單一號牌,並需一次領回。
- 3. 輪椅、嬰兒車免費借用。
- 4. 每日開放時間後,如有遊客逾時未領回之寄放物,本院暫予保管,1個月後轉送北市警察士林分局處理。

附錄二

● 故宮博物院平面媒體新聞重點一覽表

- 一月:78則,新聞重點包括
 - 故宮「清明上河圖」首度出國
 - 故宮實況轉播「維也納新年音樂會」
 - 故宮南院延至 2011 年開館
 - 【傳移摹寫】特展
 - 故宮出版「藏文龍藏經」

二月:55 則,新聞重點包括

- 【物華天寶:台灣國立故宮博物院精品展】於奧地利維也納開展
- 【吉祥如意】教育展台中開幕
- 故宮賣店購買金額未滿 500 元不可刷卡
- 【物華天寶:台灣國立故宮博物院精品展】後續報導
- 籌設故宮中部分院爭議
- 故宮週六夜間開館於3月1日開始全面免門票

三月:71 則,新聞重點包括

- 故宮與太極影音合作【國寶總動員】影片奪東京動畫展首
- 【探索亞洲:故宮南院首部曲】特展
- 故宮積極促成赴比利時展覽

四月:82則,新聞重點包括

- 故宮參展「台北國際禮品暨文具展」, 創意商品人氣旺
- 故宮【兒童學藝中心】開幕
- 故宮與太極影音合作【國寶總動員】影片奪東京動畫展首 獎
- 故宮南院收購文物預算凍結
- 張大千逝世 25 週年紀念展
- 故宮與順益原住民博物館合作發行聯票
- 【書畫裝池之美】特展
- 台中縣爭取設置故宮分院
- 【故宮週末夜-亞洲藝術季】

五月:112則,新聞重點包括

- 故宮【兒童學藝中心】後續報導
- 故宮【未來博物館】於桃園國際機場二航廈開幕

- 【印象畢沙羅:英國牛津大學美術館珍藏展】文物運抵故宮
- 【印象畢沙羅:英國牛津大學美術館珍藏展】開幕
- 故宮晶華試營運
- 周功鑫博士接任故宫院長
- 故宮博物院授權臺灣商務印書館重新印行四庫全書

六月:122 則,新聞重點包括

- 故宮晶華開幕、國寶宴
- 故宮【國寶總動員】影片獲「國際博物館與文化資產多媒體展示及競賽會議」兩項大獎
- 【印象畢沙羅:英國牛津大學美術館珍藏展】後續報導
- 中國「踩線團」參觀故宮
- 故宮與義大利知名品牌 ALESSI 合作推出「東方傳奇」系列商品

七月:156則,新聞重點包括

- 【印象畢沙羅:英國牛津大學美術館珍藏展】後續報導
- 自強隧道以故宮文物裝扮成「故宮瑰寶大道」
- 兩岸週末包機推出國寶宴
- 陸客首發團抵達故宮
- 故宮與義大利知名品牌 ALESSI 合作推出「東方傳奇」系列商品後續報導
- 【追索浙派】特展
- 環保團體促故宮晶華停售魚翅及故宮回應
- 【筆畫千里:院藏古輿圖】特展
- 翠玉白菜衍生商品商機

八月:47則,新聞重點包括

- 故宮晶華國寶宴後續報導
- 【印象畢沙羅:英國牛津大學美術館珍藏展】後續報導
- 張大千故宮 列為市定古蹟
- 彭楷棟捐贈故宮

九月:48則,新聞重點包括

- 故宮舉辦敦親睦鄰之夜
- 故宮六件名書借展紐約大都會博物館
- 故宮晶華續賣魚翅

- 【宮樂映像】八場音樂會開跑
- 故宮中秋夜活動
- 故宮系列商品獲選「城市代表商品」前三名之一

十月:102則,新聞重點包括

- 故宮晶華推出「唐朝御膳大觀」
- 故宮獲得「友善旅遊縣市票選活動」人文歷史類第一名
- 【華麗彩瓷:乾隆洋彩特展】開幕
- 【晉唐法書名蹟】特展開幕
- 故宮南院擬設置西遊記樂園
- 【探索亞洲:故宮南院首部曲】於嘉義開展
- 故宮獲「國際博物館與文化資產多媒體展示及競賽會議」 銀牌獎
- 行政院長劉兆玄率行政院高階主管至故宮進行文化之旅
- 故宮週末夜表演藝術活動開鑼(由頂新集團贊助、茂伯協助造勢)

附錄三

故宮全球資訊網 網站單元內容 維護單位列表

2008.09 修訂

| | | | | 2008.09 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 |
|------|---------|---------|--------|---|
| 單元名稱 | | | 內容維護單位 | 備註 |
| 歡迎頁 | 語文版選擇 | | 教育推廣處 | |
| | 最新消息 | | 教育推廣處 | |
| | 聯絡我們 | | 教育推廣處 | |
| 首頁 | 展覽活動行事曆 | | 系統產生 | |
| | 最新消息 | | 各單位 | |
| | 每日精選 | | 系統產生 | |
| | 形象看板 | | 各單位 | |
| | 廣告看板 | | 各單位 | |
| 主選單 | 參觀故宮 | 展覽資訊 | 展示服務處 | |
| | | | 各策展單位 | |
| | | 參觀資訊 | 秘書室 | 時間票價→秘書室、展示服 |
| | | | 展示服務處 | 務處 |
| | | | 教育推廣處 | 參觀須知→秘書室、展示服 |
| | | | 文化行銷處 | 務處、教育推廣處 |
| | | | | 餐飲禮品→文化行銷處 |
| | | | | 故宮晶華→秘書室 |
| | | | | 導覽服務→展示服務處 |
| | | 交通指南 | 秘書室 | |
| | | 院區地圖 | 展示服務處 | |
| | 典藏資源 | 典藏精選 | 器物處 | |
| | | | 書畫處 | |
| | | | 圖書文獻處 | |
| | | 主題網站 | 各承製單位 | |
| | 學習資源 | 故宮 e 學園 | 各承製單位 | |
| | | 圖書文獻館 | 圖書文獻處 | |
| | | 教育活動 | 各承辦單位 | |
| | | 活動翦影 | 文化行銷處 | 文化行銷處照相室 |
| | | | 公共事務室 | 公共事務室 |
| | | | 各承辦單位 | 各活動承辦單位 |
| | | 兒童園地 | 教育推廣處 | |
| | | 故宮期刊 | 各承製單位 | 文物月刊→文化行銷處 |
| | | | | 學術季刊→季刊編輯委員會 |
| | | | | 故宮展覽通訊→展示服務處 |
| | | | | 期刊資料庫→文化行銷處 |
| | | 出版品 | 文化行銷處 | |
| l | 1 | 1 | 1 | 1 |

| | | 雙語詞彙 | 器物處 | |
|-------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| | | 20 HIN 42/K | 書畫處 | |
| | | | 圖書文獻處 | |
| | | 展覽說明書 | 教育推廣處 | |
| | 博物館行政 | 國家型數位計畫 | 各承製單位 | 數位計畫執行單位 |
| | | 改建資訊 | 秘書室 | |
| | | 南部院區 | 南院處 | |
| | | 行政服務 | 各單位 | 爲民服務→秘書室及各單位 |
| | | | | 公開資訊→秘書室及各單位 |
| | | | | 作業辦法→秘書室及各單位 |
| | | | | 申請表下載→秘書室及各單 |
| | | | | 位 |
| | | | | 新聞專區→公共事務室 |
| | | | | 採購專區→秘書室 |
| | | | | 其他服務→秘書室及各單位 |
| | | | | 反貪行動→政風室 |
| | | 出版與圖像授權 | 文化行銷處 | |
| | | 基金委託產製 | 文化行銷處 | |
| | | 認識故宮 | 秘書室 | 認識院長、大事紀、現歷任 |
| | | | 保存維護處 | 首長→秘書室 |
| | | | | 傳承與延續→秘書室 |
| | | | | 文物與帳房→保存維護處 |
| | | 加入故宮 | 文化行銷處 | 故宮之友→文化行銷處 |
| | | | 展示服務處 | 志工→展示服務處 |
| | | | 教育推廣處 | 實習生→教育推廣處 |
| | | | 人事室 | 徵才啟事→人事室及各徵才 |
| | | | 各單位 | 單位 |
| | | 得獎訊息 | 教育推廣處 | |
| 右上方選單 | 回首頁 | | 教育推廣處 | |
| | 網站地圖 | | 教育推廣處 | |
| | 常見問答 | | 教育推廣處 | |
| | | | 各單位 | |
| | Languages(語 | 言選擇) | 教育推廣處 | |
| | PDA 版 | | 教育推廣處 | |
| | 網路會員中心 | <u></u> | 教育推廣處 | |
| | 全文檢索 | | 教育推廣處 | |
| 加值服務區 | 故宮電子報 | | 教育推廣處 | |
| | 藝術史討論區 | | 教育推廣處 | |
| | 網路商城 | | 文化行銷處 | |
| | 電子賀卡 | | 教育推廣處 | |

| | 多媒體下載 | 教育推廣處 | |
|------|--------------------|--------------|--|
| | 出版與圖像授權 | 文化行銷處 | |
| | 政府資訊公開 | 文化行銷處 各單位 | 法規及行政規則→秘書室及各單位 政府機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號→秘書室及各單位 行政指導有關文書→秘書室及各單位 施政計畫、業務統計及研究報告→秘書室及各單位 性別統計→會計室 預算及決算書→人事室及會計室 請願之處理結果及訴願之決 |
| | | | 定→秘書室 書面之公共工程及採購契約 →秘書室 支付或接受之補助→公共事 務室 |
| 分眾選單 | 一般參觀者 | 教育推廣處 | |
| | 學校師生 | 教育推廣處 | |
| | 研究人員 | 教育推廣處 | |
| | 媒體記者 | 教育推廣處 | |
| | 合作廠商 | 教育推廣處 | |
| 頁尾 | 隱私權 | 教育推廣處 | |
| | 安全政策 | 教育推廣處 | |
| | 無障礙說明 | 教育推廣處 | |
| | 聯絡資訊 (地址、電話、email) | 教育推廣處 | |
| | 瀏覽數 | 系統產生 | |
| | 更新時間 | 系統產生 | |

上網公告流程:

請各單位至院內網【行政資訊】→【表單下傳】單元,填寫下載【上網公告及發送電子報填寫 表單】,並將相關簽文影本及電子檔擲交教育推廣處二科辦理,謝謝。