

臺北市孔廟管理委員會108年度提升服務品質執行計畫

105.02.05修訂

106.04.14修訂

107.02.26修訂

108.03.13修訂

壹、計畫依據：

臺北市政府民政局108年3月7日北市民秘字第1086020116號函頒「臺北市政府民政局108年度提升服務品質執行計畫」。

貳、計畫目標

- 一、規劃符合休憩需求的觀光空間與環境，活用行銷管道推廣孔廟文化。
- 二、提升遊客滿意度，建立專業、便民、創新與具特色的旅遊品質與服務。
- 三、落實政府資訊開放透明，提供友善網路服務空間。
- 四、融入公民參與理念，結合鄰里、公私部門及國內外儒學團體，結合傳統與創新，促進文化交流。

參、組織目標

以傳承及推廣儒家文化與保存珍貴古蹟文物為己任，結合祭典儀式、儒學象徵、藝文教育及歷史建築等元素，同時輔以豐富性系列活動，形塑孔廟文化意象，並透過各種宣傳管道，積極行銷，讓民眾「游於藝」，不僅活化休憩觀光空間，亦將儒學思想深植民眾心中。

肆、實施對象：本會全體同仁、志工團隊。

伍、實施範圍：以108年推動提升服務品質相關工作績效為原則。

陸、具體措施、執行策略與方法

具體措施一：提升服務品質，深化服務績效	
執行策略	方法
(一) 訂定機關年度提升服務品質執行計畫，具體規劃為民服務工作範圍。	全體同仁應針對本會組織目標、年度計畫與策略地圖目標擬訂與規劃各項重點工作，結合市政白皮書、年度重大施政計畫、臺北市政府民政局提升服務品質執行計畫及政策

	交辦，針對業務特性、未來願景與民眾需求，規劃重點工作與優先順序。
(二) 考量民眾參觀之便利性及實用性，結合孔廟特色改造合宜參觀環境與場所，充實及更新服務設施。	每日由值班人員檢視園區環境，包含文宣資料、雙語標示、設施導引、服務動線、停車空間、展示設備、哺集乳室、無障礙設施、園藝維護及人流計數器等項目，針對不符需求者，適時予以改善，並設計規劃符合孔廟意象與特色之環境。
(三) 建立服務人員專業、親切、熱誠與積極主動的服務態度與形象，主動導覽、引導，提升參觀品質。	強化服務禮儀、電話禮貌及工作責任感，培養全體同仁與志工團隊對於孔廟各項活動、歷史建築與儒學文化典故之瞭解，鼓勵同仁參加公務相關研習，規劃雅樂舞志工培訓課程，並建立文化志工專業形象。
(四) 善用傳播媒體及各項宣導管道，針對服務對象及業務特性擬訂宣導與行銷策略與方式，宣導本會各項推廣活動與成果展現。	本會各項推廣活動與成果展現，運用各項管道及增加曝光頻率，如發布新聞稿、舉辦記者會、市府 Line 與臉書、本府其他局處可供宣傳管道、說明會、官方網站與臉書粉絲團、公布欄、社區活動及各項會議等，規劃各種宣導與行銷策略，吸引民眾參與；同時結合社會資源宣導活動，增加資訊之廣度與能見度。
(五) 結合社會資源辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。	善用學校、企業、民間團體與協會、據點、人力、資源，配合本會志工來源、各項服務與展演，增進

	本會觀光資源之強度與觀光能見度。
具體措施二：便捷服務程序、確保流程透明	
執行策略	方法
(一) 強化同仁各項專業知能，確保作業程序正確無誤，精進服務品質。	強化同仁對於內部各項文書處理、作業程序之熟悉度，並每年檢討各項作業程序及規範，具體提升服務品質。
(二) 依循本府大型活動辦理之作業程序，初步建立明確作業程序及服務指標，以建立標準化之規範。	依據本府大型活動三大指標辦理，並整理本會大型活動办理流程與大事紀，刊登 KM 系統，供歷年檢討精進與未來辦理活動參考。
(三) 確保服務品質之一致性，規劃參觀與導覽動線及建立導覽說明內容標準化模式。	為求參觀之可親性及內容豐富性，規劃參觀與導覽動線，隨時檢討導覽標準作業方式及編修導覽手冊，提供導覽志工遵循依據，並豐富團體導覽內容，提高遊客參觀意願。
(四) 公開各類旅遊須知、活動內容、場地借用規範及研習課程等相關資訊，並規劃預約導覽及觀賞4D劇院制度，提供遊客瞭解處理流程及相關進度。	在不違反資訊公開規定及隱私權保護的原則下，提供網路查詢服務、電話語音系統、或現場查詢等各項查詢管道，並製作各類遊客導覽說明及須知、場地借用規範及場地拍攝標準等各項作業程序，以提供遊客立即諮詢服務，提升民眾參觀之便利性。
具體措施三：探查民意趨勢，建立顧客關係	
執行策略	方法
(一) 建立民眾意見反映處理機制，提供即時、有效之處理方式，	依據本府處理人民陳情案件相關規範辦理民眾陳情案件，有效回應遊

<p>減少處理時間成本，降低顧客抱怨數及頻率。</p>	<p>客問題，針對有理由者，立即檢討改進，並不定期自我檢視各項設施及服務，以降低顧客抱怨數及頻率。</p>
<p>(二) 廣開民意建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議，審慎、迅速及正確地處理問題。</p>	<p>建立民眾表達意見及提供建議之多元管道，包括現場諮詢、公務信箱、單一陳情等，立即迅速回應正確處理及檢討改進，並加以列管建議事項及回應情形。</p>
<p>(三) 建立新聞媒體及輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。</p>	<p>依據市府新聞媒體回應機制，建立本會新聞媒體及輿情回應機制，並主動蒐集各項媒體報導，如有報導內容與事實不符時，儘速查明原委，並對外澄清，快速回應不實輿論，避免錯誤資訊傳遞；並與媒體保持良好互動關係，主動發布正確訊息及報導，並追蹤報導情形。</p>
<p>(四) 透過民眾需求調查規劃相關服務政策或措施。</p>	<p>召開管理委員會議（或專家學者諮詢會議）或以各種方式探求民眾需求，以規劃相關服務措施與參觀活動。</p>
<p>(五) 辦理民眾意見及滿意度調查，分析調查結果，改進服務缺失。</p>	<p>利用滿意度調查系統，每年辦理針對服務環境、活動行銷等不定期辦理相關民意調查，妥善規劃問卷內容、發放方式及分析之客觀性，針對問卷結果分析評估，以作為改進措施及提升服務品質之依據。</p>
<p>具體措施四：豐富服務資訊，促進網路溝通</p>	
<p>執行策略</p>	<p>方法</p>

<p>(一) 提供正確連結之機關網站、資訊內容並即時更新。</p>	<p>網站公開機關基本資料、相關法規、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊，並適時更新。公開之資訊或政策內容以簡明、易讀、易懂之型式呈現，推動開放文件格式(ODF-CNS15251)供民眾查閱及理解。</p>
<p>(二) 機關網站或網頁設計應遵循相關規範，標示電子資料，提供分類檢索服務。</p>	<p>遵循相關規範，建置完整包含人文藝術、古蹟保存、歷史文化等資訊的全功能性網站，主動提供孔廟各項文化意涵的資訊，將教育活動、釋奠典禮、觀光資源等加以整合，使民眾可分類檢索相關資訊，滿足需求。</p>
<p>(三) 建置多元化電子參與管道，暢通民眾參與管道。</p>	<p>設置儒學文化網，提供民眾學習參與平臺；另經營臉書粉絲團，讓民眾瞭解各種活動及詢問。</p>
<p>(四) 賡續推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提高線上申辦使用率。</p>	<p>推動網站(線上)場地申辦及活動線上報名服務機制。</p>
<p>(五) 建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。</p>	<p>強化網路資源功能，與適合本機關性質之機關、團體、單位相互合作，強化橫向聯繫與垂直服務整合，透過資訊流通與互享，提升網站資源之豐富性，以推廣儒學交流平臺為目標。</p>

具體措施五：創新服務方式，結合社會資源

執行策略	方法
(一) 規劃具創新性、文化性及整合性之服務措施或活動。	主動運用跨機關資源及社會團體力量，規劃具有創新性、文化性及兼具整合性之服務措施及活動，間接活絡周邊地區經濟活動。
(二) 主動協調、整合性質重複或相關聯服務工作，重新規劃具創意之加值服務。	針對原有活動及服務方式，主動檢討，發掘可能問題及改進之處，運用各種資源，規劃具創意的加值服務。
(三) 塑造創能型政府以體現社會正義或公共價值。	力求「有價值」的創新服務，檢討現有服務措施、服務時間和活動性質是否符合遊客需求，以體現社會正義或公共價值。
(四) 規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。	從政府資源整合及共享的角度，強化與其他機關間資源共享與合作關係，增進服務之整合；並與各類民間團體保持友善及良好關係，建立公私協力合辦活動，活化孔廟空間。

柒、推動作法

- 一、各實施對象應依本計畫「重要工作計畫作業時程管制表」(如附件1)之作業內容及辦理時間確實辦理，以於期限內達成目標。
- 二、由本會全體同仁組成為民服務推動小組併每月會務會議召開，執行進度檢討，據以瞭解各項工作執行概況及進度，並研討得失與計畫修訂事宜。
- 三、應主動公布本會「年度提升服務品質執行計畫」於機關網站及服務場所。

捌、追蹤管考

- 一、由研考人員於每月第一週於民政局局內網站更新工作項目執行進度及情形，每月第3週參與該局召開之全面提升服務品質會議進行進度報告。
 - 二、各項工作辦理情形及績效，應於本會為民服務推動小組中提出，以作為績效評估之基礎。
 - 三、不定期針對各項工作達成情形進行評估分析，以作為平時績效及年終考績之參考依據。
 - 四、另本計畫全年度推動提升服務品質之工作績效，依臺北市政府民政局108年3月7日函頒之「臺北市政府民政局108年度提升服務品質執行計畫」統籌辦理考評與獎懲事宜。
- 玖、本計畫如有未盡事宜，得隨時補充與協調辦理。
- 拾、本計畫奉主任委員核定後實施，修正時亦同。

附件1：臺北市孔廟管理委員會108年度重要工作計畫作業時程管制表

編號	計畫項目	工作內容	預定作業時程													
			108													
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	春節系列活動	配合春節規劃發揚傳統國粹及民俗文化藝術之活動，推廣孔子多元智慧「六藝」教育精神。														
2	常態性活動	結合藝術與文化，辦理書畫家揮毫祈福卡、紙藝手作、射箭、棋藝體驗、雅樂舞及行香展演，提供遊客寓教於樂，以活化孔廟文化。														
3	古蹟尋寶趣	設計尋寶圖，提供遊客古蹟巡禮，找出建築裝飾秘寶。														
4	古蹟建築講座與文化走讀	邀請專家講述孔廟建築歷史與大龍峒歷史城區文化走讀														
5	臺北孔廟孔子季系列活動	規劃各類型結合傳統與創新的藝文活動，舉行儒學嘉年華會，辦理國內外儒學文化交流，善用行銷策略與管道，營造媒體焦點，活絡大龍峒與孔廟觀光產值。														
6	釋奠典禮	辦理大成至聖先師孔子誕辰2569週年釋奠典禮														
7	登科及第考生祈福	為學子向至聖先師祈求考試順利，特規劃此類活動，推廣孔子「有教無類」精神，活絡孔廟。														
8	君子儒風夏令營	規劃暑假期間，針對學生辦理藝文課程，培養藝術氣息。														

編號	計畫項目	工作內容	預定作業時程											
			108											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
9	提升公文處理品質	辦理定期抽核及檢討改進公文處理速度及品質												
		依據市府及民政局公文處理檢核指標，自行辦理公文處理內部成效檢核。												
		依據民政局公文處理成效檢核指標接受考核												
10	市政顧問會議	依據市政顧問建議事項參酌辦理，並彙整市政顧問會議資料。												
11	局務會議	依據局務會議指示事項確實執行檢討改進												
12	提升志工知能，確保服務一致性及導覽品質	辦理志工觀摩活動，提供志工觀摩學習機會與管道，提升導覽品質。												
		辦理志工研習課程、禮儀訓練及增進解說技巧等活動。												
13	提案制度	配合民政局提案制度辦理提案審查及提報作業												
14	委員會議	年度內召開2次管理委員會議，由專家學者提供諮詢建議												
15	網站資訊檢核	隨時檢視與更新網站資訊，每月進行無障礙檢測及提報檢核報表												

編號	計畫項目	工作內容	預定作業時程												
			108												
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
16	辦理個人電腦及周邊設備採購與報廢事宜	調查並規劃本會個人電腦及周邊設備採購內容及數量並報廢無用之電腦			■	■								■	■
17	禮貌教育訓練	自行辦理或與他機關合作辦理電話禮貌及服務禮貌教育訓練								■					■
18	內部控制檢核	配合民政局針對內部控制進行檢核，是否確依各項程序辦理											■	■	■
19	檢視參觀環境並檢討改進	進行定期園區各項設施之檢視，提升遊客服務品質，並辦理年度園區全面清潔維護作業。	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
20	辦理節約能源工作	依據「政府機關及學校節約能源行動計畫」搏節能源。	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
21	園區清潔維護工作	訂定下年度公開招標文件。												■	■
		辦理園區清潔維護工作	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
22	園區保全	共同供應契約下單下年度採購案	■	■											
		辦理園區保全工作	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
23	公務機密安全檢查	針對各項指標進行檢查	■									■			
24	定期召開會務會議檢討改進	每月檢討計畫及各項重要工作辦理情形	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

編號	計畫項目	工作內容	預定作業時程													
			108													
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
25	4D 劇院勞務委外維護管理	招標廠商負責劇院播映、設備管理、清潔維護等工作														
26	策略地圖	編修策略地圖														
27	滿意度調查表	辦理園區及4D 劇院遊客滿意度調查，藉此得知民眾需求，調整及改善園區軟硬體設施。														
28	財產及物品盤點作業	財產盤點作業														
29	文物普查	辦理本會經管文物普查及建檔，建構完整個案資料，進而保存研究及業務推展之用。														
30	佾生暑期訓練	提升108年度佾舞精緻度及鍛鍊佾生肢體美感，培養德知兼修。														
31	樂生寒、暑及平時訓練	提升108年度樂生演奏釋奠音樂完整性及品質，推展傳統音樂教育。														