

# 國家圖書館 103 年度提升服務品質執行計畫

103 年 3 月 12 日國圖秘字第 10307000830 號函發布

## 壹、計畫依據

依教育部 103 年 2 月 20 日臺教綜(一)字第 1030025262 號函頒「教育部 103 年度提升服務品質實施計畫」辦理，擬定提升服務效能相關作法，規劃提出本執行計畫。

## 貳、計畫目標

秉持館務發展六大願景，實踐國家圖書館卓越化、專業化、數位化、國際化、多元化、人性化之方向，致力達成以下目標，期能發揮本館既定任務並引領全國圖書館拓展事業新藍圖。

- 一、促進館藏發展及書目品質
- 二、推動知識服務與典藏增值
- 三、強化特藏文獻典藏與服務
- 四、建設數位知識系統及服務
- 五、促進全國圖書館事業發展
- 六、促進國際合作與交流發展
- 七、行政管理專業化及優質化
- 八、推動國圖再造文化領航建設
- 九、提供舒適·便利·讀者滿意之優質便民服務
- 十、提供整合·增值·資訊滿溢之資訊流通服務
- 十一、提供創新·創造·全員參與之創新增值服務

## 參、執行對象

國家圖書館各組室、國際標準書號中心、書目資訊中心、漢學研究中心。

## 肆、執行期程

自民國 103 年 1 月起至民國 103 年 12 月止，計 1 年。

## 伍、計畫內容

- 一、提升服務品質，精進服務績效。
- 二、便捷服務程序，確保流程透明。
- 三、順應民意趨勢，建立顧客關係。
- 四、豐富服務資訊，促進網路溝通。
- 五、開展創新服務，整合服務資源。
- 六、計畫內容、職掌分工：

實施要項	執行項目 (參酌原則)	推動作法	完成期限	承辦單位
一、服務流程 (一) 服務流程便捷性	1. 單一窗口服務全功能程度	1.1 透過「電子書刊送存閱覽服務系統」提供電子書 ISBN 申請與線上送存作業單一窗口服務。	103 年 12 月	館藏發展及書目管理組

實施要項	執行項目 (參酌原則)	推動作法	完成期限	承辦單位
		1.2 持續建置及維護「臺灣網站典藏系統」，新增至少 200 個典藏網站之 metadata 資料建立與網站擷取，維護既有 2,000 個網站之新典藏版本。另持續將所典藏之網站內容與本館館藏自動化系統(ALEPH)資料介接，便利讀者於不同入口皆能便利查詢本系統服務，以提升服務量。	103 年 12 月	館藏發展及書目管理組
		1.3 閱覽服務櫃檯提供一般諮詢、圖書檢索及調閱申請等服務，協助讀者解決各項閱覽問題。	按月統計	知識服務組
		1.4 於參考諮詢服務櫃檯提供讀者國內、外館際合作之申請與取件服務。	按月統計	知識服務組
		1.5 提供全球資訊網單一登入認證服務，便利讀者網路申辦作業流程，減少多個帳密與多重登入之困擾。	103 年 12 月	數位知識系統組
		1.6 建立線上報名系統，讀者報名本館辦理之研習、講座及活動，透過系統整合報名、報名結果回覆及活動提醒通知等功能。	103 年 12 月	數位知識系統組
		1.7 書號中心單一窗口提供 ISBN/CIP/ISRC 一處收件，全程完整服務。	每季	國際標準書號中心
	2.申辦案件流程簡化程度	2.1 期刊檢索區及網路資源區電腦使用採預約登記，讀者欲續用下一時段，直接於座位電腦預約，無須再至櫃檯登記，簡化流程。	按月統計	知識服務組
		2.2 繼續推動普通本線裝書的預約作業，讀者可於任何地方利用電腦查詢本館特藏書目資料，以現場或電話預約，此作業除了能縮短及簡化作業時間及提高古籍文獻的使用效能外，更便利提供讀者使用。	103 年 12 月	特藏文獻組
		2.3 為提升讀者的便利度及縮短申請的時間，讀者可在本館網頁直接下載古籍閱覽等各種申請	103 年 12 月	特藏文獻組

實施要項	執行項目 (參酌原則)	推動作法	完成期限	承辦單位
	3.申辦案件書表減量程度	<p>書，便於讀者使用。</p> <p>2.4 提供 ISBN/CIP/ISRC 線上申請、書面申請及臨櫃收件，均能於3日內處理完成。</p> <p>3.1 為便利讀者入館查檢圖書資訊，提供讀者免附照片辦理臨時閱覽證。</p> <p>3.2 館際合作申請案件，僅需持本館閱覽證即可申請，免附其他書證。</p> <p>3.3 便利申辦人，簡化 ISBN/CIP 申辦過程，完全提供免書證謄本服務。</p>	<p>每季</p> <p>按月統計</p> <p>按月統計</p> <p>每季</p>	<p>國際標準書號中心</p> <p>知識服務組</p> <p>知識服務組</p> <p>國際標準書號中心</p>
(二) 服務流程透明度	<p>1.案件處理流程查詢公開程度</p> <p>2.案件處理流程主動回應程度</p>	<p>1.1 提供電子書送存進度線上查詢。</p> <p>1.2 「學科專家諮詢服務」提供線上諮詢進度查詢服務。</p> <p>1.3 提供讀者利用「圖書調閱查詢」系統查詢個人調閱圖書之狀態及處理進度。</p> <p>1.4 本館提供多元化古籍文獻資料的諮詢服務，包括現場、書信、電郵及電話諮詢服務。</p> <p>1.5 ISBN/CIP/ISRC 皆提供線上及電話查詢管道。</p> <p>1.6 提供文教區場地申辦狀況之全年無休線上查詢。</p> <p>2.1 電子書送存結果透過系統主動發送電子郵件通知。</p> <p>2.2 線上申請圖書調閱後，系統直接顯示申請成功訊息及領件時注意事項。</p> <p>2.3 設置「臺灣期刊論文索引系統」及「臺灣人文及社會科學引文索引資料庫」聯絡信箱，快速回覆讀者需求與意見。</p>	<p>103年12月</p> <p>103年12月</p> <p>103年12月</p> <p>103年12月</p> <p>每季</p> <p>每月</p> <p>103年12月</p> <p>103年12月</p> <p>每季統計</p>	<p>館藏發展及書目管理組</p> <p>知識服務組</p> <p>知識服務組</p> <p>特藏文獻組</p> <p>國際標準書號中心</p> <p>秘書室</p> <p>館藏發展及書目管理組</p> <p>知識服務組</p> <p>知識服務組</p>

實施要項	執行項目 (參酌原則)	推動作法	完成期限	承辦單位
		2.4 ISBN/CIP 皆提供線上、電子郵件及傳真主動通知功能。ISRC 提供線上及電子郵件通知功能。	每季	國際標準書號中心
		2.5 透過「NBINet 書目品質管理系統」, 主動即時回應合作館書目檢核結果。	每月	書目資訊中心
二、機關形象及顧客關係 (一) 洽公環境及服務行為	1.服務設施合宜程度	1.1 週一休館日進行各閱覽室書籍整架, 提高圖書架位正確度, 便利讀者查找。	每週	知識服務組
		1.2 檢視臨櫃申辦服務設施標示, 提供申辦表單及填寫範例, 備妥指導簡介、文具、老花眼鏡。	每週	知識服務組
		1.3 每月查驗影印室影印機、列印機維護保養情形。	每月	知識服務組
		1.4 改善自修室閱覽桌, 裝設隔板及調整走道寬度。	103 年 2 月	知識服務組
		1.5 資訊圖書館提供跨館異地預約調閱服務, 方便讀者於資圖休館時間仍可至總館取書閱覽。	103 年 2 月	知識服務組
		1.6 利用週一休館日進行書籍整架及查檢閱覽室服務設備, 包括電腦、微縮閱讀複印機等, 確保設備品質, 並提供優質的讀者服務。	103 年 12 月	特藏文獻組
		1.7 檢視與改善公共空間之環境與設備。	每季	秘書室
	2.服務親和程度	2.1 招募及培訓志工協助讀者申辦及指導館藏資源利用, 提供走動式之親和服務。	103 年 12 月	知識服務組
		2.2 繼續推動走動式管理及服務, 主動協助讀者指導利用特藏資源, 滿足讀者知識的需求。	103 年 12 月	特藏文獻組
	3.服務可勝任程度	3.1 每季規劃辦理櫃檯服務人員教育訓練, 增進服務知能。	103 年 12 月	知識服務組
3.2 提供館藏古籍文獻服務, 並由專業館員提供相關資訊及利用指導服務。對於讀者提出各項諮詢問題, 主動溝通瞭解並解		每季	特藏文獻組	

實施要項	執行項目 (參酌原則)	推動作法	完成期限	承辦單位
		決各項問題，包含古籍書目諮詢及微捲使用等，並紀錄讀者問題，作為改善的依據，並提供讀者正確完善的服務。		
		3.3 辦理電話與服務台禮儀測試與檢討改進活動。	每季	秘書室
(二) 服務行銷有效性	1. 施政宣導有效程度	<p>1.1 積極辦理「電子書刊送存閱覽服務系統」成果展示及政策宣導活動。擬辦理 3 場數位出版品送存之推廣行銷活動，並主動公告及發函各出版單位，鼓勵數位出版品送存。</p> <p>1.2 每月定期發行編目園地電子報，公布資訊組織相關訊息。</p> <p>1.3 充實「編目園地」網站內容，提供圖書館編目從業人員及圖資系所學生最新國內外資訊組織訊息、編目標準規範作業等專業知能，提供分編專業問題諮詢服務，以提升圖書館專業知能，同時定期更新網頁內容。</p> <p>1.4 配合本館新知傳播與學術交流活動，舉辦主題書展。</p> <p>1.5 辦理團體參觀導覽服務，以增進讀者對本館之認識，了解各項圖書資源之利用。</p> <p>1.6 推廣「臺灣人文及社會科學引文索引資料庫」新系統利用，規劃辦理北中南東區 4 場教育訓練課程。</p> <p>1.7 推廣「臺灣博碩士論文知識加值系統」之應用，規劃辦理 5 場教育訓練課程。</p> <p>1.8 發行「國家圖書館藝術暨視聽資料中心電子報」，報導或預告全國藝術相關表演、展覽及學術活動之訊息及整理當月藝文活動之延伸閱讀資料，主動提供讀者資訊。</p> <p>1.9 利用「特藏線上展覽館」，積極</p>	<p>103 年 12 月</p> <p>每月</p> <p>每月</p> <p>每季</p> <p>每月統計</p> <p>103 年 12 月</p> <p>103 年 12 月</p> <p>每月</p> <p>103 年 12 月</p>	<p>館藏發展及書目管理組</p> <p>館藏發展及書目管理組</p> <p>館藏發展及書目管理組</p> <p>知識服務組</p> <p>知識服務組</p> <p>知識服務組</p> <p>知識服務組</p> <p>知識服務組</p> <p>特藏文獻</p>

實施要項	執行項目 (參酌原則)	推動作法	完成期限	承辦單位
		推動館藏古籍文獻利用推廣服務，並定期更新內容，展示古籍電子書成果，將展品及藏書結合經由線上即時閱覽的功能，提升民眾知識獲取之便利性。	月	組
		1.10 積極進行館藏古籍文獻電子書或複製書的出版，並推動館藏資料的利用推廣服務，提供民眾優質的閱覽環境，能夠獲取所需的知識。	103年12月	特藏文獻組
		1.11 規劃特藏文獻展覽及講座，一方面吸引民眾到館欣賞，另一方面民眾可以線上觀賞，除了達到古籍館藏宣傳目的外，並提升服務的品質。	103年12月	特藏文獻組
		1.12 定期發行圖書館電子報，歡迎民眾訂閱，積極傳播圖書館知識服務資源，有效進行圖書館服務行銷。	每月1日、15日	數位知識系統組
		1.13 定期編印圖書館英文通訊(NCL Newsletter)，寄送國內外圖書館與交換單位，提供圖書館政策發展、研究成果簡介、各地區圖書館活動概況以及國際交流活動等資訊，輔以照片活潑版面以加強國際能見度；每期出刊後並將PDF檔置放本館網頁以廣利用。	每季	國際合作組
		1.14 參加第二十二屆台北國際書展，介紹本館珍藏之當代名家手稿。	103年2月	國際合作組
		1.15 不定期提供本館重要發展及創新服務訊息刊登於國際性刊物，提高本館圖書專業服務國際能見度，如 CDNLAO Newsletter, IFLA Newsletter 等。	103年12月	國際合作組
		1.16 定期編印和出版一次國家圖書館年報，彙整一年重要業務，達到行銷宣傳每年具體績效之成果。	103年6月	視察室
		1.17 提供「每日預告書訊服務」，	每日	國際標準

實施要項	執行項目 (參酌原則)	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>以申辦即將出版新書之 ISBN/CIP 書目資料為基礎，依據讀者所挑選之閱讀主題，經由 e-mail 即時功能每日發送新書出版預告訊息，以作為閱讀選購之參考，提升民眾獲取出版訊息之便利性。</p> <p>1.18 每月 1 日定期發行「漢學研究通訊電子報」，報導國內外漢學研究學術活動、出版、人事動態等訊息。每期報導約 150 則訊息。</p>	103 年 12 月	書號中心 漢學中心學術交流組
(三) 顧客滿意度	1.機關服務滿意度	<p>1.1 以讀者滿意經營為策略，將現有業務與服務進行強化深入與改進，使讀者服務整體滿意度提升至 82% 以上。</p> <p>1.2 辦理閱讀推廣活動、講座及研習活動時，規劃滿意度調查作業，瞭解民眾需求及滿意程度，據以精進活動之規劃設計。</p> <p>1.3 辦理遠距學園數位課程服務滿意度調查作業，瞭解學園學生對課程及服務之需求及滿意程度，據以精進遠距學園服務。</p>	103 年 12 月 103 年 12 月 103 年 9 月	知識服務組 各單位 圖書館事業發展組
(四) 民眾意見處理有效性	1.民眾意見回應與改善程度	<p>1.1 設置館長信箱、讀者意見箱及服務專線電話，將館長電子信箱置於網站首頁，提供讀者利用，以廣納建言，並針對讀者意見與建議事項，指派專人積極主動迅速回應，暢通溝通管道。</p> <p>1.2 讀者意見書以最速件分文 3 日內完成處理陳核，納入管考進行後續處理追蹤列管。</p>	每月 每月	秘書室 秘書室
三、資訊提供及檢索服務				
(一) 資訊公開適切性與內容有效性	1.公開法令、政策、服務資訊程度、內容正確程度及網站符合無障礙規範	1.1 維護「中文主題編目規範系統」，將本館編修及出版的分類表及主題詞表以瀏覽及檢索方式，提供國內及有中文館藏之圖書館進行圖書資料主題標引用。	103 年 12 月	館藏發展及書目管理組

實施要項	執行項目 (參酌原則)	推動作法	完成期限	承辦單位
		1.2 出版品除了公開發行展售外，在本館館訊中亦刊載推廣宣傳，並將出版品置於「特藏線上展覽館」中，提供讀者快速又便利的服務。	103年12月	特藏文獻組
		1.3 各單位設置網站管理人，進行網頁更新維護，系統組負責網站整體運作與管理維護，並定期統計彙整，確保網頁內容正確性與即時性。	每月	數位知識系統組
		1.4 編印《中華民國圖書館年鑑》，規劃有關專欄和統計資料，提供圖書館界每年動態，維持內容之適切與有效性。	103年12月	視察室
		1.5 凡申請 ISBN/CIP 之書目資料，皆完整公開於「全國新書資訊網」，提供檢索及下載服務。另申辦者資訊皆提供檢索及列印服務。	103年12月	國際標準書號中心
		1.6 上傳 NBINet 前一季新增之本國出版品書目至「政府資料開放平台」，擴展書目資訊周知度。	每季	書目資訊中心
(二) 資訊檢 索完整 性與便 捷性	1. 資訊檢 索服務 妥適性 及友善 程度	1.1 定期更新「編目園地」中相關網站及資料的連結，確保連結正確。	每月	館藏發展及書目管理組
		1.2 館藏查詢系統提供新上架圖書查詢服務。	103年12月	知識服務組
		1.3 「政府公報資訊網」、「政府統計資訊網」，提供一般查詢、進階查詢、瀏覽查詢等分眾式服務；具智慧型檢索功能，透過單一查詢窗口，提供整合式檢索利用服務，以及 Web2.0 互動式服務及 RSS 訂閱機制；並提供政府機關構進行超連結及共建共享服務。系統介面設計親和，檢索方法簡易便捷，且於網際網路開放免費利用。	103年12月	知識服務組
		1.4 「臺灣期刊論文索引系統」開放全資料庫 250 萬多筆資料提供免費查詢，並開放授權刊物全文瀏覽及列印服務。	103年12月	知識服務組
		1.5 「臺灣博碩士論文知識加值系統」建立 20 個主題式學位論文	103年12月	知識服務組



實施要項	執行項目 (參酌原則)	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>虛擬圖書館。</p>		
		<p>1.6 本館「古籍與特藏資源系統」將「古籍影像檢索系統」、「金石拓片資料庫」、「中文古籍書目資料庫」三個系統整合，定期維護修正網上資料與資訊內容，確保資訊的正確性，讓資訊的連結方式正確無疑，提供讀者迅速又正確的服務。</p>	103年12月	特藏文獻組
		<p>1.7 本館「古籍與特藏資源系統」增加原書館藏地，包括本館善本、普通線裝書及美國國會圖書館、華盛頓大學圖書館、柏克萊大學圖書館等；並配合不同使用需求，系統提供簡易查詢、詳細查詢、更多查詢等三種查詢介面，本系統除了提供題名、人名、標題、版本、篇目、出版地、出版朝代、拼音題名、作者朝代、主題、關鍵詞、序跋、手書題記、牌記、收藏印記、裝訂、版式行款、避諱、附註、書號及索書號等書目資料外，還提供書的卷端書影，供讀者方便查詢使用。</p>	103年12月	特藏文獻組
		<p>1.8 漢學資料室及利瑪竇室閱覽服務每月為900人次，借閱量每月為700冊。</p>	每月	漢學中心資料服務組
		<p>1.9 漢學研究中心資訊網，首頁即時刊登各項重要活動訊息，以促進民眾瞭解施政和服務績效。全年預計刊登55則。</p>	103年12月	漢學中心學術交流組
		<p>1.10「漢學中心出版品全文資料庫」呈現《漢學研究》、《漢學研究通訊》和叢刊論著類自創刊號以來之篇目和全文，並定期上傳新近出版者。全年預計新增95筆。</p>	103年12月	漢學中心學術交流組

實施要項	執行項目 (參酌原則)	推動作法	完成期限	承辦單位
四、線上服務及電子參與 (一) 線上服務量能擴展性	1. 線上服務提供及使用情形	1.1 將「電子書刊送存閱覽服務系統」所取得之送存典藏電子書，提供讀者館外閱覽或館內借閱。	每月	館藏發展及書目管理組
		1.2 「編目園地」提供「資訊組織諮詢服務」之網頁表單提問，提供便捷之線上諮詢服務，並提供電話諮詢服務。	每月	館藏發展及書目管理組
		1.3 提供線上網路辦證申請服務。	按月統計	知識服務組
		1.4 提供線上預約調閱圖書申請服務。	按月統計	知識服務組
		1.5 「學科專家諮詢服務」之網頁表單提問，提供便捷之線上諮詢服務。	按月統計	知識服務組
		1.6 提供線上預約團體討論室及研究小間之使用申請。	按月統計	知識服務組
		1.7 建置自修室座位預約選位系統，提供讀者線上申請。	103 年 3 月	知識服務組
		1.8 維護及充實「政府文獻資訊」相關資料庫數位內容，提供最新政府服務資訊： (1) 蒐集整理文獻資料，進行詮釋資料分析、建置、校對、上傳。每月完成 3,000 筆，共將完成 36,000 筆。 (2) 提供線上檢索利用服務。	103 年 12 月	知識服務組
		1.9 「臺灣人文及社會科學引文索引資料庫」提供來源文獻、引文查詢、瀏覽查詢及使用統計等書目計量分析，全年檢索利用預估達 1,000 萬人次。	103 年 12 月	知識服務組
		1.10 建置「臺灣博碩士論文知識加值系統」雲端書庫，全年度預估收集建立書目 27,500 筆，電子全文 16,500 筆，提供讀者線上檢索利用。	103 年 12 月	知識服務組
		1.11 持續將本館之古籍文獻數位化	103 年 12 月	特藏文獻

實施要項	執行項目 (參酌原則)	推動作法	完成期限	承辦單位
		影像上傳古籍影像檢索系統，維持數位影像固定成長率，提供線上閱覽與檢索。	月	組
		1.12 將古籍文獻展及出版品上傳「特藏線上展覽館」，並對內容增修與維護，提供民眾線上閱覽。	103年12月	特藏文獻組
		1.13 製作館藏古籍圖像之螢幕保護程式或創意商品，提供下載及利用，達到館藏宣傳之目標。	103年12月	特藏文獻組
		1.14 提供 ISBN、CIP、ISRC 網路線上服務及申請表單下載。	103年12月	國際標準書號中心
		1.15 持續處理轉入 NBINet 合作館提供之書目資料至聯合目錄資料庫，每月轉入約 5 萬筆，新增書目約 2.5 萬筆，提供各界使用者查詢利用。	每月	書目資訊中心
		1.16 推動合作館使用「NBINet 合作館書目品質管理系統」線上即時檢測書目，每月檢核書目紀錄約 5 萬筆。	每月	書目資訊中心
		1.17 匯入本館各資料庫每月新增資料至「臺灣書目整合查詢系統」提供單一書目查詢服務。	每月	書目資訊中心
		1.18 持續充實「大陸期刊目次索引資料庫」（為「中國期刊網」上所無之篇目）預計每月新增 400 筆，全年 4,800 筆，提供線上閱覽與檢索。	103年12月	漢學中心資料服務組
(二) 電子參與多樣性	1. 電子參與多元程度	1.1 將本館古籍文獻擇其重要者，自行或與廠商合作出版電子書，以達到服務讀者多元化。	103年12月	特藏文獻組
		1.2 以 Facebook 做為聯繫外籍獎助學人的平台，一是「世界漢學學友會」社團，另一是「臺灣獎助金」粉絲專頁和社團，以為宣傳獎助、發布活動訊息及成員分享學術心得之平台。全年預計發布 50 則訊息，成員增加 25 名。	103年12月	漢學中心學術交流組

實施要項	執行項目 (參酌原則)	推動作法	完成期限	承辦單位
五、創新服務情形 (一) 有價值的創意服務	1. 機關應從跨機關整合、服務流程簡化、服務項目改造、服務方法創新等項目提供民眾創新服務，所提出之創新增值服務不以 1 項為限。	1.1 辦理工作績效與服務品質之評鑑暨獎勵計畫，訂定有關作業流程與評鑑辦法，每年評鑑一次，落實對外服務和內部管理之管考和改進，提升為民服務品質，以及建立團隊合作之組織文化。 1.2 整合跨領域機構資源，推動異業結盟，俾能集結多方力量而有效提倡全國閱讀與研究風氣。	103 年 12 月 每季	秘書室 圖書館事業發展組
(二) 創新服務標竿學習效益	1. 鼓勵機關應提出具有標竿學習效益之創新服務。 2. 機關應說明所提之創新服務，如何提供作為其他機關標竿學習效益與擴散效果。	1.1 建立全面品質管理機制，發展標竿學習之方法，作為其他機關來館參訪之接待說明依據。	103 年 12 月	秘書室
(三) 組織內部創新機制及運作情形	1. 組織內部創新機制及運作是機關能否產生源源不絕的創新服務之關鍵所在。 2. 機關應詳細說明內部創新提案機制之建立與運作情形，並確保該機制可常態性持續運作。 3. 機關應說明所推動的創新服務措施與組織內部創新機制實際運作之關連。	1.1 訂定本館創意提案活動實施計畫，鼓勵本館同仁運用智慧及發揮創意，積極提出與本館業務相關之各項創意構想或創新行動，進而落實服務創新，提升行政效率，推廣全民閱讀風氣及塑造本館積極創新之組織文化的動力。 2.1 單位或個人提案單經初審、複審、決審階段之審查程序，公布年度最佳創意獎項，並於年度工作檢討會中分享經驗與成果，公開展示創意作品，並核予獎勵公開表揚。	103 年 6 月、12 月 103 年 12 月	秘書室 秘書室

## 陸、執行步驟

- 一、本館依各組室中心全員參與共識決議，自行研擬之年度預定推動重點或階段性工作，訂定提升服務品質執行項目，作為執行與管考之依據。
- 二、館長擔任召集人，責由各組室中心單位主管成立為民服務推動小組，負責推動提升服務品質任務，指定專責人員每季定期列管各項推動工作進度，彙整執行情形報表簽陳館長核閱，並定期提報館務會議檢討追蹤管制，以積極發現應行改進事項，妥適達成缺失改善。

- 三、落實規劃(Plan)、執行(Do)、考核(Control)及改進(Action)等程序，建立若干品管圈、團結圈等小組，並積極參與上級機關不定期考核及實地訪視作業。
- 四、本計畫得依實際辦理情形定期酌予滾動修正。

#### 柒、管考獎懲

- 一、本館將依提升服務品質執行計畫及預期達成效益，每季定期列管，檢討執行績效，並不定期進行查核，以瞭解具體執行情形及成效，惕勵恆維服務品質。
- 二、對於上級機關實施不定期考核結果，定期召開推動小組服務發展業務檢討會議，針對相關缺失積極改善，並就建議改進事項之後續辦理情形提報館務會議。
- 三、執行項目績效良好或執行項目達成效益情形，相關業務承辦人員納入年終考績考量。