

第三屆「政府服務品質獎」 參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關

新北市立淡水古蹟博物館



中華民國 100 年 2 月

目 錄

機關基本資料.....	1
前言.....	2
壹、為民服務現況簡介.....	7
一、本館沿革.....	7
二、服務據點介紹.....	9
三、服務目標.....	13
四、為民服務績效.....	15
五、業務概況說明.....	16
六、溫馨小故事.....	18
貳、提升為民服務品質績效.....	21
一、優質便民服務.....	21
二、資訊流通服務.....	59
三、創新增值服務.....	67
參、未來努力方向.....	82
肆、附圖.....	88

表目錄

表壹-1 民國 94-99 年參觀人數比較表.....	15
表貳-1 逾期及未逾期案件分析表.....	30
表貳-2 委外人力公司實際訪查次數表.....	45
表貳-3 黎明就業方案整體績效表.....	55
表貳-4 黎明就業方案每人每日工作績效表.....	55
表貳-5 專案執行成果表.....	55

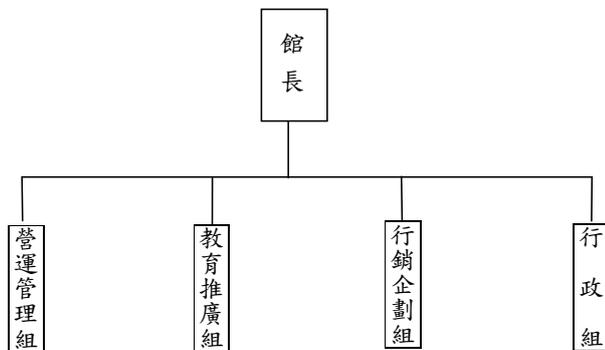
圖目錄

圖前-1 淡水地區古蹟分布圖.....	3
圖前-2 區域性全面整合概念圖.....	4
圖前-3 95-99 年度推動工作情形、成果圖.....	5
圖前-4 街角博物館成員圖.....	6
圖貳-1 便民服務核心概念圖.....	21
圖貳-2 電子領標比率圖.....	27
圖貳-3 使用者滿意度比率圖.....	58
圖貳-4 資訊流通服務核心概念圖.....	59
圖貳-5 創新加值服務核心概念圖.....	67

基本資料

機關名稱	新北市立淡水古蹟博物館	首長	唐連成	職稱	館長
機關地址	新北市淡水區中正路 28 巷 1 號				
機關網址	http://www.tshs.tpc.gov.tw				
預算員額	編制人員(含工友技工)：28 人；約聘僱人員：11 人； 共計：39 人				
總預算	99,514 千元				
聯絡人	李寧吟	職稱	組員	電話	(02)26231001
E-mail 位址	AC7114@ms.tpc.gov.tw			傳真	(02)26231116

機關組織圖



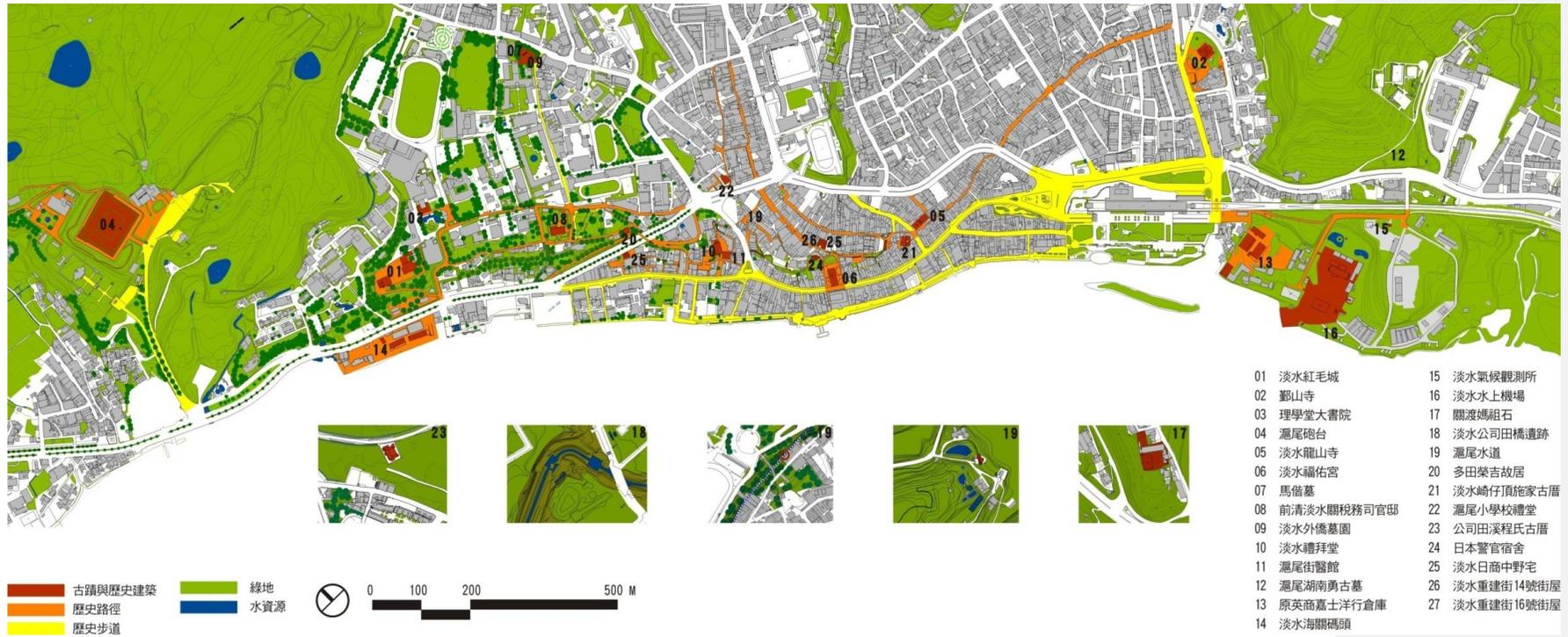
前言：

古蹟博物館的任務：

1. 讓民眾與社區的力量成為文化資產保存的基石。
2. 透過「參與」及「學習」，讓文化資產的生命不斷延續。

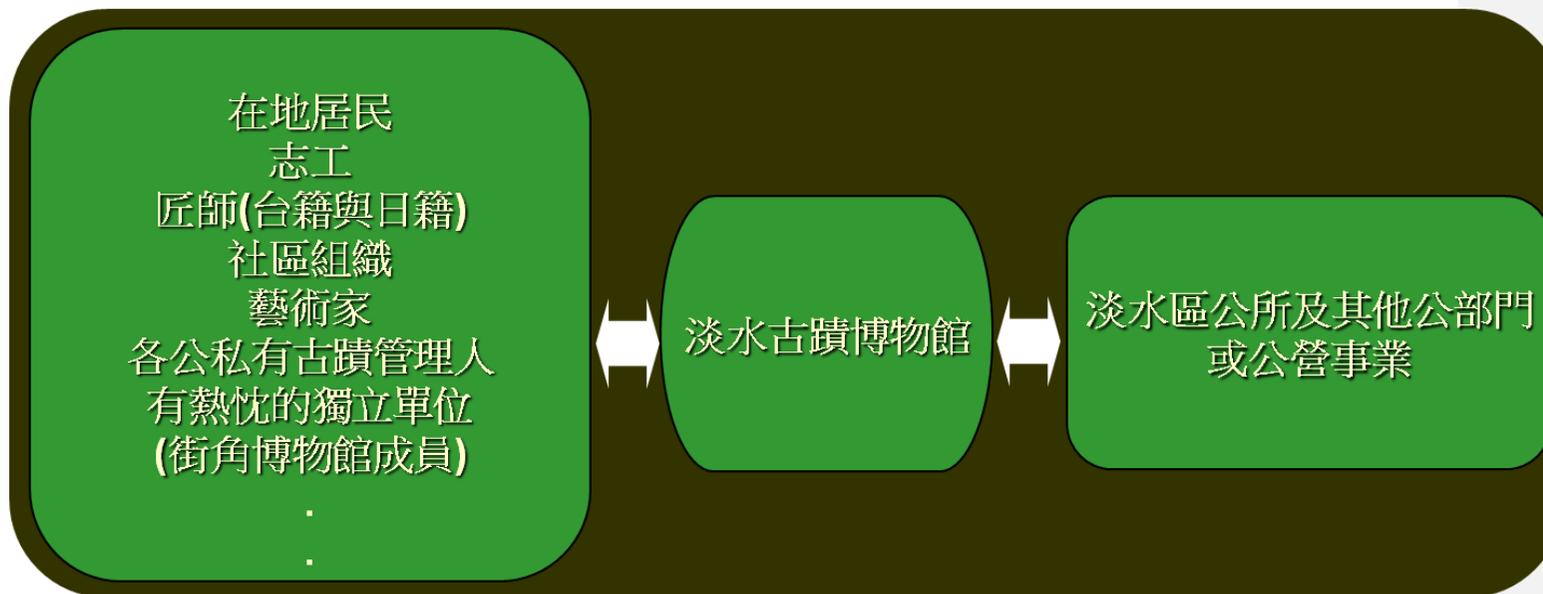
圖前-1

淡水地區古蹟分布圖



圖前-2

區域性全面整合概念圖



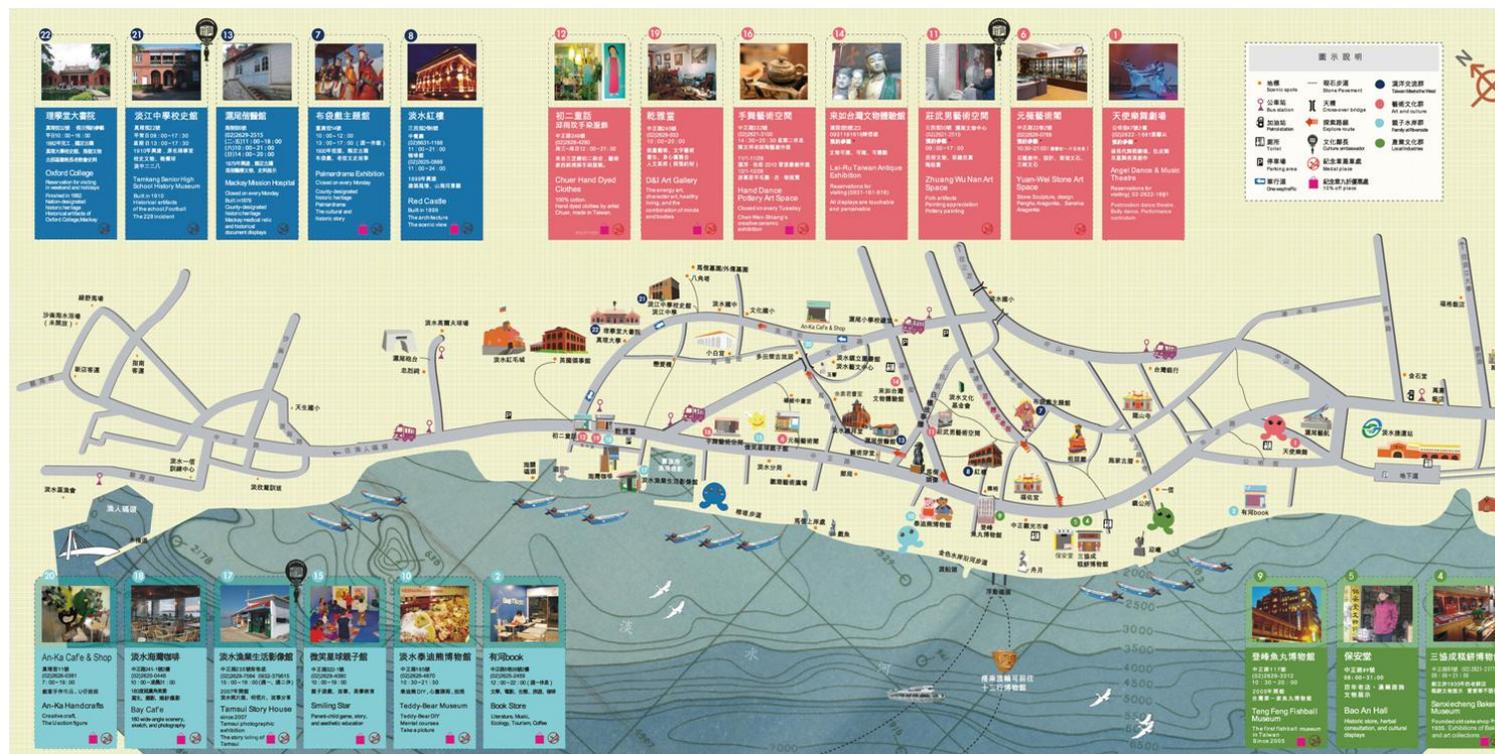
圖前-3

95-99 年度推動工作情形、成果圖



圖前-4

街角博物館成員圖



- 參與街角博物館成員：三年養成四大主題23家街角博物館成員
- 參與知識轉介提供者培訓：三年養成30位導覽解說人員
- 參與認識街角博物館旅者：三年約120,000人次曾經拜訪
- 歷年政府投資金額：96(32萬)97-98(299萬)99(9.5萬)

壹、為民服務業務現況簡介

一、本館沿革

淡水是個擁有 400 年歷史的城鎮，古時候叫「滬尾」，今天稱淡水乃是因淡水河而來。遠在清朝時期，由於淡水位於淡水河出海口，而成為北部船舶往來的重要港口，進而帶動該地區的繁榮與發展。數百年來，淡水接納一波波洶湧澎湃的歷史風潮，演繹一齣齣撼人心魄的歷史事件，直到今天，依然保留著彌足珍貴的痕跡；以今日淡水區而言，目前指定古蹟有 25 處、登錄歷史建物 3 處，均散落在淡水的老街古巷以及山野平疇，其中以紅毛城最為珍貴。（詳圖前-1，惟淡水木下靜涯舊居係於 99 年 12 月 8 日方公告，圖中並未顯示。）

自西方海權帝國進入淡水地區拓墾以來，紅毛城主權數度易手，國人一直未能窺得全貌，至民國 69 年 6 月 30 日才正式歸中華民國所有。

民國 72 年內政部公告指定淡水紅毛城為台灣地區第一級古蹟；民國 73 年行政院核定設置「內政部淡水紅毛城古蹟保存區管理小組」，並由管理小組負責古蹟區維護、展示工作，同年 12 月 25 日淡水紅毛城整修完竣並對外開放。

民國 73 年，行政院鑒於淡水紅毛城古蹟具「主權完整的政治宣示」及「文化資產保存推廣與示範」兩種指標意義，特別將淡水紅毛城交內政部直接轄管，喚起民眾重視文化資產保存觀念，也使淡水紅毛城古蹟保存區成為台灣地區五百零九處古蹟中，惟一由內政部直接管理維護的古蹟。

民國 91 年文建會在匯聚多方意見後，選出國內十一處世界遺產潛力點，即四處自然遺產，五處人文遺產，二處複合遺產。

其中淡水紅毛城及其周遭歷史建築群為人文遺產潛力點之一。由於西方的宗教、建築、醫療、教育等，皆以淡水為起點擴散至臺灣各處，其中尤以建築與人的活動影響深遠。淡水歷史區有很特殊的建築形式，河岸是商業及運輸設施；行政與防禦設施居高地；教育與宗教設施則設置於後方山頂，形塑特殊的聚落風格，符合世界遺產認定標準第二項。淡水與歐洲傳教士、醫生、教育家、外交人員及商人有強烈的連結，其實質證據是淡水地區呈現的殖民風格建築，同時也影響該區思考、信仰及傳統。特別是歐洲人與當地居民的活動空間有明顯的區隔所呈現的都市風格，也是先民不同生活態度與規範的有形記憶，符合世界遺產認定標準第六項。

民國 92 年國家建設計畫：為推動政府組織再造—以「去任務化」、「地方化」、「行政法人化」、「委外化」等「四化」策略，實現「民間可以做的，政府不做；地方政府可以做的，中央政府不做」的組織改造基本精神，於同年 7 月 26 日由內政部將紅毛城移交給新北市政府管理，北縣府為發展觀光、活絡地方及保存維護淡水古蹟群，設立「淡水古蹟園區」，針對淡水當時十八處古蹟系統化管理，並將淡水紅毛城規劃為行政服務及古蹟紀念品販售中心，統籌管理淡水地區古蹟群。

此後，新北市政府文化局為迎接「挑戰 2008：國家發展重點計畫」，並針對古蹟的保存、維護、再生及世界遺產資料的收集等方向努力，冀望透過結合社區總體營造的力量，經營出一個具優質文化的觀光重鎮，因此，於民國 94 年 7 月 1 日成立「淡水古蹟博物館」，對全國的古蹟保存與觀光營運，均為嶄新的嘗試，

期盼藉由古蹟再利用以及完善的營運管理，營造文化產業發展的另一種新氣象。

民國 99 年 12 月 25 日，新北市升格為直轄市，同時更名為新北市，本館亦配合更名為「新北市立淡水古蹟博物館」。

二、服務據點介紹

本館位於新北市淡水區，目前經管紅毛城、滬尾砲台、前清淡水關稅務司官邸、程氏古厝、多田榮吉故居、日本警官宿舍、湖南勇古墓、日商中野宅、施家古厝、滬尾小學校等 8 處古蹟、2 處歷史建物及淡水藝術工坊。其中紅毛城、滬尾砲台及前清淡水關稅務司官邸等三處館舍已開放供民眾參觀，淡水藝術工坊即將開放、程氏古厝預定於民國 100 年開放供民眾參觀，已（將）開放服務據點基本資料說明如下：

（一）紅毛城

位於新北市淡水區中正路一段 28 巷 1 號，包括四周城牆內為範圍，面積約 14,484 平方公尺，主要古蹟建物有紅毛城、英國領事官邸及南門，於民國 72 年經文建會評鑑、內政部公佈為一級古蹟。本館行政中心目前設置於紅毛城館區內。

紅毛城主堡是一座方形城砦，最適合防衛，同時它的地基深、牆壁厚，加上「外石內磚」的砌法，在古代可不畏砲火的攻擊。主堡內分為上下二層樓，內部採半圓筒形的穹窿結構建造，上下樓的穹窿方向相互垂直，讓主堡更加穩固。



英國人進駐後，除了將尖形屋頂改成平臺式，在東北及西南角位置增設角樓二處，二樓南側外也增建露臺，露臺上同樣設有雉堞及槍眼，居高臨下看守，以防止入侵者侵擾。最重要的差異是英國人將原先灰白色的紅毛城，粉刷成紅色的特色牆身。

建築空間的結構上，有防衛功能的設計，建築內部為了辦公而增置的設備有文件焚化爐、保險庫、文件保險箱及壁爐等。在底樓設有四間牢房，作為暫時拘留使用，牢門上設有送食口及窺孔。

英國領事館主要工作包括處理國際事務和照顧僑民，同時兼管海關稅務。自從淡水港貿易額大增後，英國商務拓展，領事館的業務於是日漸龐雜，其地位自然也更加重要，在西元 1878 年於紅毛城主堡東側增建領事官邸。官邸內的客、餐廳及主要臥室內皆設有壁爐，屬英國建築空間的特色。

位於館區入口處的「南門」，是紅毛城館區裡唯一的中國式建築，是清初修建紅毛城圍牆時的同期建物。採用觀音山石條堆砌而成，非常堅固，門額上題有「南門」二字。清初建構保護紅毛城的四周城牆，並設置東西兩大門，南北兩小門，目前僅留南門，餘三座城門已於英人時期為出入安全管制而拆除並封閉。為強化為民服務效能，紅毛城館區重新於民國 94 年 11 月整修完成後開放供民眾參觀。

（二）滬尾砲台

位於新北市淡水區中正路 1 段 6 巷 34 號，包括四周壕溝、外土垣、甬道上之被覆、中央廣場遺址、大門前碎石道路、辦公室周邊及廁所，面積約 16,879 平方公尺。

滬尾砲台因位於高處，加上四周土垣及樹林的遮蔽，讓人不易發現它的位置，易守難攻，十分利於防禦，故又稱為「暗砲臺」。砲臺呈矩形，由外而內分別為土垣、壕溝、營門、子牆、砲座、被覆、甬道與廣場，構造層次分明。



砲臺朝向淡水河，座東南朝西北，砲座集中於面海的兩側，最大的砲設置於轉角，採 360 度迴轉的全圓磨心砲架，射角涵蓋整個河口，其餘三座砲均用半圓磨心砲架，方位角較窄。日治時期，日軍撤走滬尾砲台內的四門大砲（所以現在砲臺內已經沒有大砲了，現今仍遍尋不著，疑似當初為日軍所熔），改將此地作為砲兵射擊的練習場，民國 74 年由內政部指定為第二級古蹟，經於民國 94 年 11 月整修完成後開放供民眾參觀。

（三）前清淡水關稅務司官邸

又稱「小白宮」。位於新北市淡水區真理街 15 號，包括圍牆內之主體建築、庭園及周邊道路（含通往中正路之情人步道【石階樓梯】）為範圍，面積約 4,331 平方公尺。

小白宮是一棟殖民地式建築，於民國 86 年評定此棟官邸具有歷史意義，在建築上也具有其獨特的價值，而定為第三級古蹟。殖民地式建築之特徵



有抬高地基、四周有類似迴廊之 Verandah (涼臺) 的設置、落地門窗、煙囪等等。涼臺的設計佔建築面積很大的比例，形成另一種型態的生活空間，與僅為增加建築面積之 Balcony (陽臺) 設計不同，因此這種擁有大面積的 Verandah 的殖民地式建築又稱為 Bungalow (涼臺殖民地式建築)。

館區內風景優美，正立面向南，面對淡水河，有十一個半圓拱圈，東、西面各有四個半圓拱圈。規律對稱的拱圈，在視覺上具有協調柔和與美感。東、西、南三面的拱圈迴廊，除視覺效果外還可增加光照面積，使每一個空間都能得到充足的日照與視野。門窗的位置均與迴廊拱圈相呼應，除採光性及通風性良好外，更便於由室內觀賞室外景色。迴廊每一扇門窗上，都附有木質的活動百葉窗，作為調節光線及加強遮陽效果之用。屋頂是四坡式斜屋頂的基本形式，方便排水，亦可增高室內空間或作閣樓使用，同時具有隔熱作用。屋頂上設有煙囪，是壁爐設備，壁爐主要作為取暖及防潮用。地基用紅磚及石材砌成基座，外側周圍則留有通風口，基座抬高約一公尺，既可防潮又能表現出主人之尊貴氣派。原房舍破舊損壞，於民國 94 年 11 月整修完成後開放供民眾參觀。

(四) 淡水藝術工坊

位於新北市淡水區中正路 298 號，總樓層計 4 層，面積約 1205.26 平方公尺。

配合新北市政府「淡水河口藝遊網」北區旗艦計畫，淡水老街觀潮廣場至淡水第一漁港一帶



之中正路末段，將打造成為「藝術大街」，藉以提供新北市藝文活動新區塊，結合淡水既有觀光資源，整合淡水歷史古蹟與文化街道，以提升淡水國際視野，並於未來成為老街前段、埔頂地區以及本館等區塊連結之重要節點。

「淡水藝術工坊」為全縣第一座公共綠建築，該建築座落於淡水鎮中正路 298 號，配合「淡水河口藝遊網」北區旗艦計畫進行整體規劃，新建工程即將完工，並預定於本（民國 99）年底開幕啟用。期望藉由「淡水藝術工坊」的開啟，提供國內、國外藝術工作者藝術創作與藝術交流的平臺，記錄藝術創作的過程，提供創作發表的空間與藝術市集的管理中心。更期待透過創意思考、藝術造景、空間再利用及活化等的執行模式，以活化淡水人文歷史資產；並融入周邊居民、商家、遊客的活動行為模式，以及地景藝術的公共空間思維，以提升居民藝文生活品質、活絡淡水文化產業、強化生態遊憩等整體競爭力。

三、服務目標

（一）理念

以服務為導向的組織經營形態，是當前各國行政革新的方向與主流，為了提昇顧客滿意度，許多政府單位亦勵行革新，莫不以顧客滿意度為最佳指導方針。

本館自民國 94 年 7 月 1 日成立，並於 11 月 1 日開放參觀以來，皆秉持著服務廣大民眾之理念，將民眾之需要與企盼列為本館最高指導方針。為善盡每個公務員之職責，傾聽社會大眾的意見，將各方意見列為各項施政作為之參考依據，並回應民眾之所需。徹底落實為民服務及以客為尊之終極目標。

近年來社會日益變遷、科技突飛猛進，在民意漸漸抬頭的今日，政府為民眾提供更優質的生活空間，已是現階段政府單位責無旁貸的要務，是故本館也秉持服務民眾之精神，提供「以人為本、以民眾為中心」即以民眾的角度來提供適切的服務，及「以民為主」之一切服務皆以滿足民眾需求為度的服務，讓「民眾感受尊重與關懷的滿意」為永遠的工作目標，全力配合提昇各項為民服務之品質。

現代社會日新月異，本館雖致力於所承辦之各項業務，以滿足民眾的需求，但畢竟我們自認完善的服務，並不能代表廣大民眾的需求，或許仍有不足之處，所以我們竭誠歡迎及採納各方的指教與建言，藉以提昇本館為民服務工作的品質。

（二）任務

博物館有收藏、保存、研究、展示、教育、傳承、娛樂的功能，從「物件」為中心，逐漸演化以「人」為主要思想的營運模式。

- 1、 以人為本的服務理念，厚實收藏與研究、豐富的展示與教育、追求優質的服務目標。
- 2、 本著智慧、堅持、創新的精神，以遊客為導向的服務理念，建立博物館的新時代使命。
- 3、 高效能的行政，高品質的服務，建立凡事以顧客為服務導向，處處以客為尊的服務理念。
- 4、 營造舒適的參訪空間，提供正確的參訪資訊，期待參訪者進入空間體驗，能有真實、舒適的感受。
- 5、 將文化基因的保存所，營造為可參觀，可遊憩，可購物，集知識、觀賞與販售於一體的多功能博物館。

- 6、 串聯淡水古蹟建築群、現有觀光空間，發展一個提供多語言、知性、藝術、深度觀光旅遊的文化觀覽環境。
- 7、 積極結合周邊景點開發不同性質之行程，提供旅遊新視野透過資源整合與創新，開發適合季節、主題、分齡之旅遊行程，主動提供民眾旅遊訊息，以推廣正確之休閒概念，提升文化接待之深度。

四、 為民服務績效

(一) 營運績效

本館經管紅毛城、滬尾砲台及前清淡水關稅務司官邸，分屬國定或縣定古蹟，尤其紅毛城館區為更具國際性歷史意義之古蹟，因此，自民國 94 年開放參觀以來，每年入館參觀人數頻創新高，以下就三古蹟點各年所有參觀人數及成長比率分析說明。

表壹-1 民國 94-99 年參觀人數比較表

年度	參觀人數	較前一年增減人數	較前一年增減比率	備註
94	107,714	無	無	11 月開始營運
95	422,276	無	無	月份不足，無法比較
96	436,793	14,517	3.4%	
97	435,565	-1,228	-0.2%	
98	491,838	56,273	12.9%	
99	834,123	342,285	69.6%	

(二) 優良事蹟

本館成立迄今僅有約 5 年期間，雖設立時間未久，然經所有同仁努力為民服務成果，仍獲得下列各項優良事蹟殊榮：

- 1、民國 96 年度榮獲行政院研考會「優質英語生活環境」全國特

優獎。

- 2、民國 97 年與荷蘭南海國家博物館（Zuiderzeemuseum Enkhuizen）締結姐妹館，這是該館首度與亞洲國家締結盟約，該館長並於民國 98 年底率隊來館進行交流合作。
- 3、民國 99 年 8 月本館研究人員通力合作之「古蹟展館設施及使用者導向研究」榮獲「新北市政府 98 年度自行研究報告」優等獎。
- 4、民國 99 年 9 月榮獲行政院環保署辦理「98 年度節能減碳競賽」新北市政府及所屬機關(學校)節能減碳執行成效考核結果績優，用電成長率為-15.06%。
- 5、民國 99 年 9 月榮獲新北市政府環保局辦理「98 年度新北市政府所屬機關及學校執行禁用免洗餐具政策」成效績優單位。
- 6、民國 99 年 10 月榮獲行政院文建會辦理「2010 文建會社區及地方文化館主題展」徵件活動深度旅遊類全國特優獎。
- 7、本館紅毛城公廁獲得新北市政府環保局列管公廁特優級。

五、業務概況說明

（一）人力資源

本館編制員額共計 28 員(含技工工友)，館長之下置秘書 1 人，另設營運管理組、教育推廣組、行銷企劃組、行政組、研究典藏組等五組，其中秘書及研究典藏組因尚未核有預算員額外，其餘 4 組目前均已成立並執行業務。

民國 98 年預算員額為 23 人(含技工工友)、民國 99 年預算員額 28 人(含技工工友)，其中秘書 1 人、研究典藏組組長 1 人、副研究員 2 人、助理研究員 3 人、研究助理 2 人、助理員 3 人、辦事

員 2 人、會計員 1 人，受限於本府之員額數迄今尚無法進用；另外，本館 99 年度有約聘僱人員 11 人，臨時人員 2 人，以及委外服務人力 27 人、保全人員 11 人、清潔人員 12 人、植栽人力 7 人，消毒人力 3 人與招募志工 22 人，協助各項為民服務業務之推動。

為加強同仁專業素養，以提升服務品質，民國 99 年度分別辦理公文文書、基礎採購、保全服勤、防災演練等教育訓練，期能藉由專業訓練成果，以優質的服務及創新的理念，滿足民眾最大的需求，進而實踐為民服務的目標。

（二）服務對象

本館所提供之各項服務係針對全體社會大眾開放，服務對象沒有年齡限制，且不分地域、國籍，皆可入館參觀。本館研究案中發現參訪者多半結伴前往，其中以「朋友/同學/同事 55%」最多，其次則是「家人親屬 25%」以及「情侶 13%」，獨自前往則只佔整體使用者人數 5%，這調查結果顯示本館確實較屬於「遊憩型」的博物館類型。另外，自民國 99 年起配合縣府免收門票政策，使本館參觀人數創歷年新高，讓更多人願意親近古蹟，造訪博物館。

（三）服務項目

本館各單位之主要服務內容如下：

- 1、營運管理組：票務管理、館務活動、館際交流、策略聯盟、社區營造、公共服務、導覽服務及其他有關營運管理之研究規劃與執行等事項。
- 2、展示教育組：展覽、教學資源及教育推廣之研究規劃與執行等事項。

3、行銷企劃組：國際交流、媒體公關、文創商品開發、會員推廣及其他有關行銷企劃之研究規劃與執行等事項。

4、行政組：文書、庶務、出納、修繕、保全、財產管理、研考、資訊管理及不屬於其他各組之事項。

(四) 服務時間

本館開放營運館區服務時間除每月第一個週一休館外，週一至週日全天開放，其中滬尾砲台及前清淡水關稅務司官邸每日開放參觀時間自上午 9 時 30 分開放至下午 6 時止；紅毛城為讓在日間不易抽空的民眾也有機會造訪本館，親近古蹟，並發揮戶外庭園區設施最大效益，在周邊加設夜間照明設施，營造安全且夜色愈夜愈美麗的情境。故其開放參觀時間自上午 9 時 30 分開放至晚上 10 時止，此延時服務方便遠道或白天不方便到訪的民眾也能使用本館。民國 99 年度夜間參觀人數達 19,563 人。

另外，紅毛城館區原僅開放大門（南門）供民眾進出，茲為強化為民服務工作，業將鄰近真理大學大教堂處交流之門開放供民眾及真理大學學生進出使用，除可活絡原餐廳區域人潮外，也方便遊客經由真理大學至埔頂各景點參觀，營造更佳古蹟環境，且館校合作造就雙方互惠。本館藉由該門開放與埔頂更多景點相連貫，達成整體性活化古蹟，以提供民眾更多休閒旅遊空間。該門於民國 99 年 11 月 10 日起開放，開放時間初期暫定為每日上午 9 時 30 分至下午 6 時止（每月第 1 週週一固定休館除外）。

六、溫馨小故事-遺落異國的親情

窗外，絲絲細雨，柔柔、涼涼的風吹動簾幕，深秋的寒意漸漸籠罩淡水小鎮，我站在紅毛城園區領事官邸的二樓，憑欄遠眺，雲霧繚

繞的觀音山、氤氳水氣的淡水河，浸潤濕氣的花草樹木盡入眼底，這一天，紅城四周的氛圍是浪漫而唯美的！

在領事官邸二樓的祿母房，狹小的陳展斗室中，我看見一家人的背影，一對日本老夫妻和壯年的兒子，他們面牆而立，這是展示空間稀鬆平常的畫面，我本不以為意，只是他們停駐的時間太長了，引發我的好奇心，所以偷偷觀察了好一會兒！他們寸步不離的望著一張張播放相片的數位相框畫面，一遍又一遍的等待其中輪迴的一張照片，然後老父親用顫抖的手，指著泛黃黑白照片其中的一位男士，用微顫的聲音和兒子說明，我不知道他們說些什麼？我也看不到他們正面的表情，但是從他們的背影，我看到顫抖的身軀，激動的輪廓，他們駐足，良久！良久！

時間在靜靜的等待中慢慢推移，一個小時過去了，相框裡的畫面不知跑了幾十回，這家人卻樂此不疲的一次又一次重覆相同的動作，絲毫沒有離去的意思，這樣的行徑太匪夷所思了，我很詫異，也很好奇，也開始天馬行空的為他們編故事，礙於語言的障礙，以及尊重他人隱私的原則，我一直扮演著旁觀者的角色，直到他們露出求助的眼神，我才能正大光明的求助於精通日文的同事，一來解我好奇之謎，二來助人為樂，卻無意中發現這個感人的故事，我的心也隨之蕩漾，於是，一個經過一甲子的歲月，透過一次旅行，無意中看到的這張老照片，繫起一段遺落在異國的尋親故事，就在紅城感人上演！

超過一甲子的歲月，這個日本家庭離家數千里，遠渡重洋來到台灣旅行，在異鄉的淡水小鎮，成就不可思議的緣分，從沒有見過祖父的青年，透過紅毛城「滬道日安」的陳展照片，在父親的確認引薦下，與素未謀面的祖父相遇，冥冥之中那條無形的線，牽引著一家人來到

祖父面前，在這張珍貴的照片前，駐足！老父親無意中從照片中認出在台灣過世的父親，而這張珍藏的照片是這家人從未看過的照片，老父親的心是欣喜、雀躍、激動、震撼的，他急著指認讓兒子知曉，卻礙於數位相框展示數秒即逝的畫面，於是這一家人便在這個小房間、盯著螢幕捨不得離去，青年想要將祖父的身影牢牢記錄腦中！

這段千里之外與親人偶遇的美麗邂逅，就在解說員與他們一來一往的交談中，讓事件得以清晰，原來在日治時代這位老父親在台灣出生，童年也在台灣生活，照片中的父親隨日軍來台，日本領台期間他未曾離開台灣，最後終老異域。老父親在台灣光復之後回到日本，娶妻生子，卻也未曾忘卻曾經在台灣歲月，於是在老年時，偕妻、攜子舊地重遊，這趟懷舊之旅，卻有意想不到的收穫，難怪老父親用日語激動、重複的說：「一定是父親大人魂魄的牽引，否則我們看不到這張照片！」聽來令人動容，這家人眼中閃著晶瑩的淚光，我也感同身受，濕潤了雙眸！

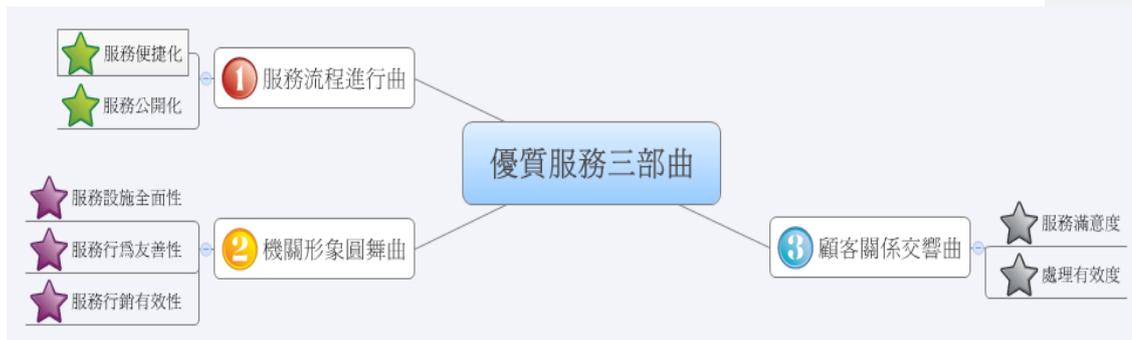
這段感人的故事，藉由博物館解說人員的熱心協助，留下了圓滿完美的結局，事後我們留下雙方的聯絡方式，也為主人覓得照片原稿，並將照片回傳與主人，讓他們永遠珍藏，圓滿心願！這樣的因緣，這樣的故事，也許就在身邊天天上演，但卻和你我擦身而過，感恩我有這般的機會成人之美，這件事，這個畫面，這些聲音，一直響在我的心底！我想：那是一次真正的感動！（導覽人員李秀治小姐分享）

貳、提升為民服務品質績效

一、優質便民服務

圖貳-1

便民服務核心概念圖



(一) 服務流程

1-1. 服務流程便捷性

1-1-1. 單一窗口服務全功能程度

(1) 成立旅客服務中心

本館為加強服務民眾，簡化申請流程，特於紅毛城館區成立旅客服務中心，該中心內服務人員均著整齊制服並配戴名牌，親切提供多元化服務，例如：指引淡水旅遊動線服務、專人接聽電話、預約導覽、預約場地租借申請、接受婚紗拍攝申請、販售各館舍中、英、日文簡介及「淡水旅遊地圖」中、英、日文摺頁、提供免費借用娃娃車、提供身障及行動不便者之輪椅借用、簡易醫藥箱、指引免費搭乘遊園公車、提供館舍紀念戳印、寄物服務、自行車鎖租借、張貼活動及優惠訊息海報。民國 98 年度諮詢中心提供之客製化服務為 1124 件，今年同期案件達 1431 件，整體效能成長 27% (如附圖 1)。

(2) 諮詢服務站

配合縣府政策，本館開放參觀之各館區自民國 99 年 1 月 1 日起，全面免門票入館參觀，原有售票亭同時改為諮詢服務站，提供館區即時性及淡水周邊景點旅遊諮詢服務，以增進遊客參觀品質（如附圖 2）。

(3) 全功能導覽服務

①現場導覽服務及多媒體影音簡報服務

每個古蹟設施均具有豐富之歷史淵源，參觀古蹟就如同見證歷史發展軌跡，本館為讓參觀民眾瞭解古蹟概況，以推廣古蹟教育，因此，除每日均提供專人導覽服務外，並製作多媒體影音導覽影片，於導覽服務之前會先安排於簡報室播放，讓觀賞民眾對古蹟文化有更深刻之認識與瞭解（如附圖 3）。

另為服務國內外遊客，目前提供導覽服務之語言有中文、英文、日文、西班牙文及閩南語等多種語言之專業導覽服務，且有定時與團體導覽服務（如附圖 4）。

A 定時導覽：每位入館參觀之遊客可自行參加，時間為開館日上午 10 時、11 時及下午 2 時、3 時、4 時，共計 5 場次。

B 團體導覽：20 人以上團體於三天前預約，可傳真、郵寄、現場或電話預約服務。另可適時運用簡報室提供播放古蹟簡介影片服務。

②設置預約導覽申請及專線

為利民眾申請導覽，本館於紅毛城館區設置單一窗口之預約導覽專線 (02) 2623-1001，除接受電話預約申請外，傳真、函送申請表亦均受理，並由專人辦理導覽服務事務。

③導覽服務培訓機制

為打造優質的旅遊服務，傳遞永續經營文化資產的理念，並培訓淡水地區專業的導覽解說員，與淡水社區大學合作開設「優質導覽解說培力與認證」五期課程，聘請各界專業師資，針對導覽解說實務的各個面向，進行理念的引介，並強化解說員的服務能力。期許經由優質的導覽解說，提升淡水文化資產的價值，並藉以轉變遊客的行為模式，改善淡水旅遊品質、豐富並深化旅遊內涵進而改善觀光產業體質。自民國 95 年起每年持續辦理。辦理成果：民國 99 年培養 20 名解說員，合計辦理 35 堂課，課程總時數達 105 小時以上（如附圖 5）。

④設立導覽地圖

為便利遊客參訪淡水地區各旅遊點，本館於各重要區域均設置有導覽地圖，以供民眾隨時掌握資訊前往參觀。

A 淡水捷運站：於捷運淡水站出口周遭設置 3 處淡水區域導覽圖，明確指出淡水各處古蹟、歷史建築及特色景點，讓造訪淡水遊客抵達淡水即可獲得相關景點資訊（如附圖 6）。

B 淡水金色水岸：出捷運淡水站後，由淡水河邊的「淡水金色水岸」沿途漫步至各古蹟點參訪，於老街附近的淡水渡船頭設置導覽圖，以供遊客了解所在位置及可參觀景點（如附圖 7）。

（4）場地借用申請

①一般場地借用

為服務民眾、推廣古蹟教育及文化活動，本館訂有「新北市立淡水古蹟博物館場地設施使用管理要點」，以有效管理本館場地及設施，並於本館網站公告及提供場地借用申請文件之下載服務，申請文件經本館審核通過後，即可依申請內容使用場地。

②街頭藝人申請場地表演

舉凡領有「新北市街頭藝人證照」之表演者，可上淡水古蹟博物館網站(<http://www.tshs.tpc.gov.tw>)下載「新北市立淡水古蹟博物館街頭藝人戶外公共空間展演使用申請表」填寫完成後，並附上新北市街頭藝人證，於活動三日前傳真至(02)2623-1116 申請，通過本館核可即可表演。

1-1-2.申辦案件流程簡化程度

(1) 集中收件服務

①本館館舍雖分散四處，行政人員亦分處辦公，惟為免民眾四處奔波洽公不便，本館特於紅毛城館區內設置行政中心辦理收發公文作業，並於旅遊服務中心設統一收件處，任何文件、公文、標案均於該處統一收件後，再經由專人依規定程序分送各辦公處所之承辦同仁（如附圖 8）。

②集中收件除可免去民眾分處奔波外，尚可減少公文文件之遺失、毀損等情事發生，且行政中心位處紅毛城，可結合行政資源統籌處理，如立即收文、掛號、分文，以收迅速處理公文之效。

(2) 簡化人陳受理案

人民陳情案件原均須以書面文件正式提出申請，惟本館為減化申辦流程，得由民眾以網路（新北市政府人民陳情案件管理系統及本館為民服務網頁）或傳真方式提出陳情，民國 99 年度網路受理案件共計 41 件，其中 1 件為合作提案、1 件為讚美本館服務、39 件反映本館業務尚待改進處，紙本案件計有 1 件。

(3) 悠遊卡收費建置

①此為新北市博物館首創辦理，悠遊卡具有便利與快捷之功能，為提供民眾便捷的旅遊環境，無論是搭乘捷運、火車、公車及船運等交通載具，透過票券「一卡通」的概念，皆可暢遊於臺北、新北二市各公私立博物館及相關文化景點，而博物館與各項交通載具的結合，鋪陳出城市旅行的文化網絡。本館紀念品店結合悠遊卡小額付費機制，藉由悠遊卡高持有率與廣泛通路（現已發行 1,800 萬張），並在全臺 24 個通路品牌和 1 萬多家特約商店皆能使用悠遊卡快速感應付款之特性，期有效節省遊客付款等候時間。

②結合一卡通付費機制，悠遊卡攜帶方便且刷卡感應迅速，發卡量大持有率高，對遊客使用上而言具有相當的便利性，而結合悠遊卡小額付款機制，建立紀念品店創新營運模式並提升遊客使用的效益。

③改善現行收費問題：

A 節省人工作業成本：目前人工收費作業耗時費力，必須額外花費人力處理現金，增加營運成本，未來若使用悠遊卡付費，將可降低人工處理成本，並可有效節省結帳等候時間，營造優質的旅遊環境。

B 帳務自動處理：使用悠遊卡付費後，帳務自動化處理，免去大量現金處理困擾，可利用讀卡驗票作業將營收資料進行帳務管理，並能透過交易紀錄減少人員收款之疏失。

④提供安全消費環境：

前來本館各館區參觀之中、小學之校外教學的人數非常多，結

合悠遊卡小額付款機制後，家長將零用金儲值於悠遊卡中，可避免孩童遺失現金，並將使用金額限縮於一定範圍內。

(4) 媒體拍攝

為方便媒體進行採訪與拍攝，本館由專人擔任媒體服務窗口，協助媒體提出來館申請。同時，依媒體拍攝需要，配合安排導覽人員或館方人員協助。另顧及媒體之時效性，若媒體僅就簡單景觀、空景或特展拍攝，不需來文申請，只需事前連絡本館專人安排即可。

(5) 走動式服務

本館原於各館區分設執行秘書及行政人員各 1 人，以分別管理各館區之基本營運工作，自民國 99 年 7 月份起，為節省人力並強化管理績效，爰將執行秘書縮減為 1 人，並以走動式方式機動提供服務，自執行以來成效良好，除節約人力外，並避免多頭馬車及減化案件處理流程（如附圖 9）。

1-1-3. 申辦案件書表減量程度

(1) 婚紗攝影免申請

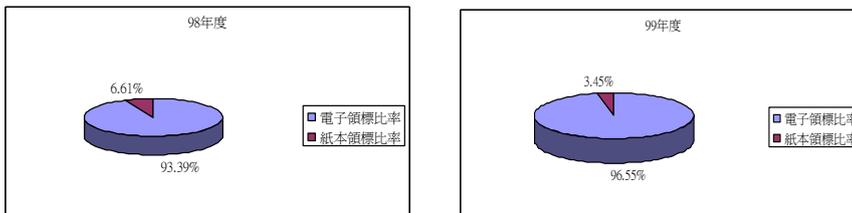
為提供婚紗業者與一般遊客免費入園之服務，自民國 99 年 2 月起開放婚紗攝影免費且免申請入館拍攝。與周邊各古蹟空間比較，如真理大學校園平面拍照，半天需 1 萬元、全天高達 2 萬元高昂費用；淡江中學須經電話連繫後再正式書函洽借等冗長行政程序，拍攝結婚照需 2,000 元甚至該校校友結婚照雖採自由樂捐，但又規範不得少於 1,500 元而言，本館免付費且免申請即可入館拍攝，實為嘉惠民眾並減化申請流程及文件（如附圖 10）。

(2) 採購案件電子領標

①為落實政府 e 化政策，本館自民國 94 年 7 月成立後，採購標案已有提供民眾電子領標，截至民國 99 年 12 月份止，提供電子領標率已達 100%。

②本館民國 98 年度電子領標數共計 113 筆，佔總領標數之比率為 93.39%，民國 99 年度電子領標數共計 224 筆，佔總領標數之比率為 96.55%，執行成效良好。

圖貳-2 電子領標比率圖



(3) 賣店 POS 系統

本館紀念品店為加速銷售結帳作業速度及提升銷售統計精確性，於民國 99 年度 6 月開始租用 POS 電子銷售結帳作業系統，讓結帳方式由人工開立收據改為電子化。隨著 POS 系統之使用，收據格式也隨之更改為電子出單形式，民眾到紀念品店消費可更為便利，明確的知道所購買的商品名稱、價格並節省購物結帳時間每人約 1 分鐘，賣店平均一天服務約 45 人次，99 年度約計服務 6345 人次，節省約 105.75 小時購物時間，提供消費者更佳的保障（如附圖 11）。

1-2.服務流程透明度

1-2-1.案件處理流程查詢公開程度

(1) 提供文書調閱服務

本館依檔案法及文書管理手冊規定，提供民眾或法人機構調閱文書服務，民國 99 年度核准調閱公文文書者計有 2 次，否准者計有 1 次，核准調閱者本館均依規定儘速提供其調閱資料完成，否准者亦依規定回復申請人。

(2) 活動訊息完全公開

本館自行辦理或委託辦理之大小活動非常多，民國 99 年度計有 72 場活動舉辦，相關活動訊息除即時由本館網站公告外，每月並藉由文化局北縣新藝象活動訊息發布，另外，為加速訊息流通，每月將預計辦理活動明細表，以 mail 方式發送給一般民眾，民國 99 年度已發送 6000 份通知。

(3) 承辦人員資訊公開

本館備有各業務承辦人員電話，定期更新並公告於網站內，可供民眾查詢（如附圖 12）。

(4) 意見反映管道

民國 99 年度新北市政府人民陳情案件管理系統共計接獲人民陳情案件 27 件，較民國 98 年度共計接獲 27 件，並無增減。本館凡接獲該系統案件，一般辦理期限為 1-3 天，並於系統上回覆陳情人，陳情人可直接於該系統中查詢並點閱案件受理狀況。

1-2-2. 案件處理流程主動回應程度

(1) 案件處理流程

- ①為利同仁承辦案件順遂，本館另行編訂 SOP 作業手冊，將各種例行性及必要性之工作事項及流程編入手冊內，手冊係依業務狀況進行編定，即營運管理組、行銷企劃組、教育推廣

組、行政組及會計、人事、政風等單位，分別辦理古蹟營運管理、行銷企劃、教育推廣、一般行政庶務及會計、人事、政風等工作事項，並就各組業務職掌事項分類收錄成冊，以供本館同仁及新進人員參考運用，期於各項業務建立完善之標準作業程序及流程圖表輔助下，得以快速、有效率地完成各項工作，目前手冊已收錄之作業流程計有 98 項、法令規定 5 項，並分送所有同仁 1 份，於承辦類似案件時，可立即參考運用，自施行以來成效良好，且可減低錯誤及不當之公文案件發生（如附圖 13）。

- ②一般性公文案件均依規定流程由承辦人—單位主管—館長（或其授權人）分級辦結後歸檔存參，如需函復或通知者，亦於函復及通知後歸檔存參。另外，對於密件案件本館亦嚴格要求依規定程序辦理，其處理流程較一般性公文案件不同，必須密封、核章及專櫃歸存。

（2）案件處理速度

本館非常重視處理速度，除自行訂有公文處理規定外，並就逾期公文亦訂有懲處規定，因此，本館各案件承辦大多數均依規定期限辦結，經分析本館民國 98 年度總收文案件為 3428 件，於期限內辦結案件 3126 件，逾期辦結案件 302 件，逾期辦結案件占總收文案件之 8.8%，民國 99 年度總收文案件為 3152 件，於期限內辦結案件 3017 件，逾期辦結案件 135 件，逾期辦結案件僅占總收文案件之 4.28%；民國 99 年度較民國 98 年度成效較優。

表貳-1 逾期及未逾期案件分析表

類別	98 年度	99 年度	增減件數
未逾期案件	3,126	3,017	-109
逾期案件	302	135	-167
總收文案件數	3,428	3,152	-276

(3) 預約導覽案件

於接獲各機關、團體或民眾申請文件後，均立即安排導覽人員及排定時程，並於排定後以電話通知申請人，民國 99 年度申請及已通知案件數為 1574 件。民國 98 年度為 1328 件。成長約 19%。

(4) 場地借用案件

於接獲各機關、團體或民眾申請文件並經本館同意後，以電話通知申請人繳費並於申請日期使用場地，民國 98 年度申請及已通知案件數共計 70 件，民國 99 年度申請案件數為 5 件，減少原因主要為婚紗攝影免申請及免費用，以致場地借用案件大幅度減少。

(5) 採購案件

民國 99 年度公告採購招商案件計 26 件，於決標後均依採購法第 61 條規定，發函通知得標廠商及未得標廠商，目前已通知 39 家廠商共計 76 次。

(6) 賣店商品標示

本館賣店收回自營後，針對本館特色設計並開發博物館紀念品及文創商品，讓民眾到館參觀後可以購買富有本館特色及形象

之商品供紀念。目前本館賣店商品計 50 餘種，包含特色紀念品、文創商品及本館出版品等。賣店商品皆於販售現場標示清楚之品名、價格，商品製作也多採用環保材質及庇護工廠印刷。

(二) 機關形象

2-1.服務場所便利性

2-1-1.洽公環境適切程度

(1) 環境整潔服務

為維持館舍環境整潔，各館舍均派專人每日整理環境清潔，紅毛城館區派駐 4 名清潔人員、滬尾砲台派駐 3 名清潔人員、前清淡水關稅務司官邸派駐 2 名清潔人員、藝術村辦公室派駐 1 名清潔人員。館區垃圾每日固定清理三次，並配合垃圾分類作業設置分類垃圾桶，並由清潔人員每日辦理資源回收工作，民國 98 年每日垃圾量約 8 公斤；民國 99 年每日垃圾量約 7 公斤；每日垃圾量約減少 1 公斤，每月垃圾量約減少 30 公斤，每年垃圾量約減少 365 公斤（如附圖 14）。

(2) 館區綠美化

為提供遊客視覺美觀效果，本館每年均委託專業廠商定期維護各館區綠美化工作（如附圖 15）。

①每日依照植栽工作週報表內容，如樹木、圍籬修剪、雜草清除、澆水等，來進行植栽維護養護工作，且大型樹木依實際需要進行修剪，並於四月、六月、十月進行施肥，且一年有 4 次植物病蟲害之防治作業。

②館區內設有步道、木平臺、教學平臺等，配合綠美化與環境相融合，每月依照各館區特性，定期更換季節性花卉，並細心養

護，改善館區景觀，提升服務品質，吸引遊客入館參觀，民國 98 年植栽花卉費用為新臺幣 502,000 元；民國 99 年度植栽花卉費用為新臺幣 438,210 元。

(3) 病蟲害防治作業

古蹟設施年代久遠，如無適當之維護管理極易毀損，為此，本館特於每年度編列經費辦理病蟲害防治作業，病蟲害防治內容主要有一般蟲害防治作業、白蟻防治作業、鼠害防治作業、蛇害防治作業。另外，因古蹟設施多為木造建築物，容易遭受白蟻侵蝕而加速損害程度，是故，除白蟻防治作業外，並每年辦理白蟻調查作業，以徹底瞭解古蹟受害程度，並予以適時之處置，以維持古蹟設施之完整性（如附圖 16）。

(4) 禁菸與保全維護

①依據菸害防治法第 16 條規定「...除吸菸區外，不得吸菸；未設吸菸區者，全面禁止吸菸」。本館為維護參觀民眾（含孕婦、幼兒）身體健康，並配合政府全面禁止吸菸政策，各館區不僅未設吸菸區，且實施全面禁止吸菸措施，並於各開放參觀之館區及辦公室明顯處張貼禁菸標誌（如附圖 17）。

②為保護參觀民眾人、身及古蹟建築之安全，本館每年皆委外由保全公司派駐保全人員執行安全維護工作。民國 99 年度由嘉賀保全股份有限公司，負責各館區之保全警衛工作，紅毛城館區派駐 4 人、滬尾砲台派駐 3 人、前清淡水關稅務司官邸派駐 3 人、藝術村辦公室派駐 3 人（如附圖 18）。

(5) 公安與消防檢查

為維護各館區人員及遊客之生命、身體安全，本館均依照規

定，每二年辦理 1 次公共安全檢查，以及每年 2 次消防檢查，檢查缺失事項並儘速辦理修繕，以維持館舍最安全之狀態，並保障同仁及遊客之身心安全。民國 99 年度消防維護業務計辦理有滅火器 50 具、消防栓 9 個、消防幫浦 1 個，緊急照明燈 30 具，並均已於民國 99 年 8 月全部修繕完成。

(6) 防災及災民收容演練

為因應天候異常所致之災害發生時，能於最短時間內投入救災行動，以擴大為民服務範圍，本館特於民國 99 年 6 月 28 日在紅毛城館區大草皮，舉辦防汛收容所實地演練，由本館全體同仁參加，參與同仁均依預定腳本進行演練，且盡心盡力完成各項步驟，並於 11 時 30 分圓滿結束，共歷時 2 小時(如附圖 19)。另為強化員工之防火防災觀念，以提升防災常識及應變能力，本館於 9 月 20 日在滬尾砲台館區辦理民國 99 年度消防防災安全訓練，訓練對象為本館所有同仁，也包括人力委外員工，當日除請消防隊員派員授課外，並有滅火實務操作(如附圖 20)。

(7) 紅毛城空調建置及使用

淡水夏季多炎熱，紅毛城參觀遊客常有室內空間悶熱不適之抱怨，民國 98 年本館施作紅毛城室內展場冷氣空調設備建置工程，民國 99 年正式啟用，採變頻一對多分離式冷媒空調系統。紅毛城設置 8 臺冷氣、領事官邸 16 臺冷氣，大幅改善紅毛城室內展場空調環境，因紅毛城係屬國定古蹟，須依文化資產相關法規陳報文建會審核，過程冗長繁雜，期間歷經 1 年，但為提供遊客優質與舒適的空間，博物館全力配合資料的補充，審查委員看見博物館對於古蹟再利用的努力，最後通過冷氣設置案，也造福來訪的旅客。

(8) 職務代理制度

積極落實職務代理人制度，並於職名牌上註明代理人姓名，方便洽公民眾識別及詢問（如附圖 21）。

(9) 識別服務

凡本館員工與志工上班時均穿著專有背心、佩戴識別證，並於桌上置放職名牌，以便民眾或到館洽公者識別（如附圖 22）。

(10) 古蹟巡檢及紀錄

本館目前所製作的古蹟巡檢表係依據文資法第 20 條及「古蹟維護管理辦法」等相關規定辦理，針對淡水地區各法定古蹟之指定範圍內環境景觀（設施、庭園、植栽）、建造物及附屬設施群（含空間及再利用情形、建築構造、建築設備）為巡檢對象，古蹟巡檢旨在早期發現古蹟破壞劣化情形並通報維修或補強以維古蹟壽命；巡檢重點在於異常及受損現象觀察，其性質與古蹟管理維護計畫內之巡查並不全然相同，優點是可挹注公部門之資源協助各公營事業及私有古蹟管理單位在古蹟巡檢方面之不足以提升文化資產保存效益，進而達成文化資產保存的長遠目標。

2-1-2.服務設施合宜程度

為提供民眾舒適且合宜之參觀環境，以及配合節能減碳措施執行，本館於各館區分別辦理及設置各項服務設施。

(1) 無障礙環境建置

為符合無障礙法規規定並讓身心障礙民眾有一完善之參觀環境，本館分別於廁所及展場內增設身障遊客之無障礙坡道及輔具，並購置無障礙愛心遊園車，隨時提供專人駕駛之遊園服務，

以供行動不便遊客使用，民國 99 年度已提供 1821 車次，服務人數高達 5508 人（如附圖 23）。

（2）雙語標示建立

本館現有之 192 面導覽解說及告示牌，均已完成中、英文雙語標示，並於民國 96 年度榮獲行政院研考會「96 年度優質英語生活環境」全國特優獎（如附圖 24）。

（3）館舍保養與維修

本館經管館舍多為古蹟設施，因古蹟建物年代久遠，維修不易，因此本館就主要古蹟館舍如紅毛城、滬尾砲台、前淡水關稅務司官邸等，分別訂定管理維護計畫，主要保養與維護內容如下：

①保養事項

- A 每日：庭園花草澆（噴）水、環境庭園及設施清掃、環境庭園廢雜物及辦公室垃圾清運、地坪清掃及障礙物清除、衛生設備器具清洗、緊急照明燈充電、損壞燈泡更換等。
- B 每週：庭園雜草拔除、內外牆面植生物處理、不常開啟門窗及木質軸承滑軌上蠟、各類電力箱（盤）保養、警報設備保養、桌椅除塵等。
- C 每月：排水溝渠陰井雜污物清理、門窗、壁面、天花板、飾物、櫥櫃除塵、消防主機運轉保養、各類給水介面保養等。
- D 每季：庭院花草修剪清理、屋頂天溝雜污物及落葉清理、飲水設備保養、防盜設備系統保養等。
- E 每半年：灌木修剪清理、油漆彩繪表面除塵、門窗、框扇除塵、排水管路保養、消防設備保養等。

F 每年：大型喬木修剪清理、外牆面塵土清洗、屋面屋脊清除塵土、污水處理設備保養等。

G 不定期：颱風豪雨來臨前樹木修剪、排溝渠疏浚、附屬飾物臨時穩定設施等。

② 維修事項

維修是保存古蹟最主要手段，古蹟破壞劣化由於結構不同、部位不同、構材不同、程度不同、成因不同，導致維修會有所不同。小自構材零組件修理，大至重大災害的修建，均屬維修範疇。本館對於經管古蹟破壞劣化採「早期發現立即維修」方式，藉由保養過程發現異常現象或檢測過程發現之破壞劣化，再委由專業人員診斷嚴重程度，於適宜時機依下列原則執行維修事項：

A 維修項目與層級不涉及文化資產保存法第 21 條規定之原有形貌與工法者，由本館向主管機關報備後，逕行加以處理並記錄之。

B 維修項目與層級涉及文化資產保存法第 21 條規定之原有形貌與工法者，則由本館依古蹟修復及再利用辦法規定程序，報請主管機關核准後再據以修復並記錄之。

C 維修層級若屬重大災害需緊急搶修或修復者，應由本館依文化資產保存法第 23 條及施行細則第 11 條相關規定程序報經主管機關核准後，再據以修復，並將之記錄。

(4) 節能減碳措施

為配合行政院節能減碳政策，訂定本館「99 年度全面節能減碳措施實施計畫」，組織推動小組，以執行節約用電、用水、用

油等各項節能措施，並採責任分區管理，紅毛城主堡、領事官邸、小白宮展場及各辦公室設空調及照明控制管理人，負責控制室內空調溫度於 26~28°C、隨手關閉不需使用之照明、鼓勵搭乘大眾運輸系統、推行無紙化措施、禁用免洗餐具政策、啟用 1999 網路電話，以減少通話費用等，以配合節能減碳政策之執行。

(5) 哺乳室之建置

本館依兩性平等法規定，於民國 95 年 6 月 19 日於紅毛城館區設置哺乳室、民國 98 年 12 月 4 日重新整修，民國 99 年 6 月加強設施設備，目前設置之設備設施計有嬰兒換尿布臺、專用座椅、矮凳、置物架及洗手臺等（如附圖 25）。

民國 99 年度即將開幕營運的淡水藝術工坊 3 樓亦設有哺乳室，現有之設備設施計有空調、嬰兒換尿布臺、置物架、洗手臺、熱水器、擦手紙、洗手乳及飲水機等。2 處哺乳室均可提供遊客及同仁使用。

(6) 停車場與殘障車位之設立

①本館紅毛城停車場目前依據促進民間參與公共建設規定委由民間機構義鼎開發有限公司經營管理，經營管理期間自民國 98 年 5 月 1 日起至民國 101 年 4 月 30 日止計 3 年期間。該停車場法定停車位為 79 個，其中 5 個作為公務車停車位，其餘 74 個停車位均供民眾停車使用，並依身心障礙者保護法規定保留百分之二比例作為身心障礙者專用停車位，目前設有 2 個身心障礙者專用停車車位（如附圖 26）。

②該停車場採用自動收費系統、自動開立發票設備，節省民眾取

票、繳費等時間，同時，該停車場雖採自動化管理，仍設置有管理員，以隨時協助民眾需求，保持停車場周遭環境整潔，並於假日人潮較多時，協助引導車輛停放，民國 99 年度共計停放 44,233 車次。

(7) 指示標示建置

為便利民眾前往本館各館區參觀遊玩，本館分南北二線建置指示標示，南線部分起自淡水竹圍地區，終於淡水沙崙地區，計有指示標示 17 面；北線部分起自淡水三芝地區，終於淡水沙崙地區，計有指示標示 3 面。另外，為串連各館區以提供完整旅遊服務，於紅毛城、滬尾砲台、前清淡水關稅務司官邸等三個館區，分別設置導覽指示標示，以利遊客迅速且正確的前往參觀（如附圖 27）。

(8) 綠建築－淡水藝術工坊

① 裝設低輻射玻璃

淡水藝術工坊以真空濺射方式，將玻璃表面濺鍍多層不同材質鍍膜。其中鍍銀層對紅外線光具高反射功能，即高熱阻絕；鍍銀層下之底層鍍膜為二氧化錫(SnO₂)抗反射鍍膜，用以增加透光率；鍍銀層上鍍膜為鎳鉻合金(NiCr)金屬隔離鍍膜，用以保護銀鍍層功能，最頂層鍍膜為二氧化錫(SnO₂)抗反射鍍膜，主要功用是保護整體鍍膜層，藉以達到現代建築玻璃所注重的高透光率、低反射率、高熱阻絕與環保節能的要求。

② 裝設太陽能光電板

淡水藝術工坊計劃太陽能設置容量為 8KW，太陽能能源均在白天使用，且系統與臺電併聯使用，所以能在白天替代 8KW

之用電，夜間就完全由臺電供電。目前淡水藝術工坊之太陽能能源用電情況，主要以替代空調及辦公室用電為主。

③裝設雨水回收系統

除非空氣污染嚴重地區，否則雨水一直是相當乾淨的水源，所謂建築物的雨水貯集供水系統，係將雨水以天然地形或人工方法予以截取貯存，然後經過簡單淨化處理後再利用為生活雜用水的作法。淡水藝術工坊的雨水貯集系統，首先利用屋頂收集雨水，經過管線系統截流至處理系統（過濾沉澱池），處理完後再流至儲水裝置（筏基坑）中，最後再經由另一套管線，送至建築物再利用為廁所沖洗，可節省部分用水。

2-2.服務行為友善性與專業性

2-2-1.服務親和程度

(1) 電話禮貌服務

①本館上級機關文化局每月不定時實施電話禮貌測試，民國 99 年度本館接受該局「電話接聽禮貌測試」，測試結果得分最高為 93；另為持續提升電話禮貌品質，本館自民國 99 年 5 月起，亦每月自行辦理測試同仁電話接聽禮貌，測試結果績效良好，平均測試分數均達 85 分以上，此係本館民國 99 年度新增業務項目。

②為持續提升電話禮貌服務品質，本館除於各辦公室指定專人為代接電話第 1、2 順位，以縮短來電者等待時間外，並規定須於鈴響 2 聲內接聽，接聽時必須立即報以「淡水古蹟博物館！您好」之問候語，以提供民眾親切之電話禮貌服務。

(2) 友善服務措施

本館為強化為民服務效能，提供善意及良好之服務如下：

①基本友善項目

- A 所有服務人員面對民眾時，必須主動問好，如有需服務者，須立即前往服務。
- B 於紅毛城館區對面規劃自行車停車格，並提供 37 個自行車位及自行車車鎖借用服務（如附圖 28）。
- C 提供失物招領服務，民國 99 年度計失物招領 89 件。
- D 備有簡易醫療箱，並定期更新藥品，對於受傷民眾立即簡易處置，如情節嚴重者，即時通知醫護車前來處理；另為服務國內外女性遊客臨時需求，備有生理用品可供免費索取（如附圖 29）。
- E 為提供多元化服務，假日期間提供街頭藝人表演空間（如附圖 30）。
- F 本館於旅遊服務中心前設有全臺第一座仿古郵筒，可供民眾投遞普通郵件，郵局並定期派員前來收取郵件（如附圖 31）。

②無障礙服務

為歡迎所有身心障礙者來館參觀，本館特別成立「無障礙業務推動小組」並延請身心障礙方面的專家、團體或身心障礙者給予博物館適切的建議，以確保博物館無障礙政策能夠順利推動。

- A 為身心障礙者量身訂作之導覽遊程，5 月 17 日針對本館導覽人員、服務人員、志工等第一線人員辦理專業訓練，訓練內容計有：「協助身心障礙者的服務技巧注意事項」、「協助者與身障者的體驗活動」、「無障礙旅遊經驗分享」等 6 小時無障

礙旅遊培訓課程。期藉由課程提升服務知能，培養主動服務的態度，對於身心障礙者產生基礎的認知，並了解身心障礙者及高齡者服務時之注意事項（如附圖 32）。

B 5 月~10 月份，每月至少辦理 1 場身障人士參訪紅毛城無障礙旅遊體驗活動（如附圖 33）。

C 8 月 20 日由中華民國無障礙科技發展協會楊聖弘秘書長講授「視障者專業服務導覽」課程，教授如何迎接視覺障礙者、人導法、口述影像導覽技巧訓練及實務練習。

D 10 月底完成 100 份以上身心障礙者旅遊紅毛城的滿意度調查資料。

③貼心服務：

A 電動車服務：電動車，可提供服務行動不方便遊客或年長參觀者更安全交通載具進而吸引身心障礙者親近古蹟並參與活動。除電動車的設置外，博物館陸續增設無障礙設施，除了戶外園區，現在進入建築物內參觀也方便。遊園路線從大門口出發，再到紅毛城主堡及英國領事官邸。參觀完如欲搭車下坡，還可事先和司機預約接送時間，司機會貼心返回接送。本館亦於遊客服務中心建築物入口處設置木製斜坡板，降低階梯落差，讓輪椅族或幼兒車可較輕鬆的進入室內及走廊；在安東尼堡一樓部份，因入內階梯坡段較陡，也另外購置活動斜坡板，遊客如欲參觀一樓室內，可請服務人員協助架置活動斜坡板，利用此設施，即使乘坐輪椅也可克服階梯落差，進入室內參觀。多項的無障礙設施可以滿足不同族群的不同需求，也讓不同族群的遊客都有機會接觸欣賞古蹟。本館在

硬體設備上力求完善外，博物館的工作人員也都接受過無障礙設施之教育訓練，工作人員能更了解遊客需要協助之處，也更能滿足需求，讓服務升級。從民國 99 年 3 月提供服務，99 年度共計服務 5508 人。(其中含外國遊客 304 人)

B 幼兒車服務：民國 98 年服務件數 96 件、民國 99 年服務件數 153 件，成長 59%。

C 借用輪椅、輔具服務：民國 98 年有 47 件、因本館今年度提供電動車接駁服務，民國 99 年僅有 13 件。

D 836 遊園公車本館與指南客運合作，以「顧客導向」之思維，提升本館其他古蹟點參訪率，與公車業者合作，打造特殊車體，平日週二至週五由捷運淡水站發車 10:00、14:00、16:00、18:00 共四車次；假日從 09:00 至 18:00 間，班距為 20 分鐘，從捷運站發車，沿途會經過小白宮、紅毛城、滬尾砲台等營運點，方便民眾親近古蹟。

(3) 滿意度調查

為瞭解民眾赴本館參觀後，對於本館提供之服務及整體參觀經驗感想，特於民國 99 年 9 月 26 日辦理滿意度問卷調查，期望藉由問卷調查結果，以作為本館未來改進或發展之方向。本次調查問卷份數計 200 份，回收數量為 200 份，有效問卷數量 200 份，經分析結果受訪遊客對於本館服務禮貌滿意度感到滿意佔 49%，45% 感到非常滿意；在整體環境滿意度方面，感到滿意的遊客超過半數其百分比為 54.5%，而感到非常滿意的遊客佔 41.5%；另外整體滿意度方面，感受滿意與非常滿意的遊客分別為 56.5% 及 37% 合計為 93.5%，顯示本館所提供服務遊客的

感受多為感到滿意及非常滿意。

(4) 旅遊路線規劃

① 低碳路線

以創造低碳生活環境及方式為出發點，規劃用步行、自行車及大眾運輸工具為主軸的旅遊行程，結合淡水得天獨厚的自然生態景觀及歷史人文古蹟，冀望遊客能於行旅中讓身心獲得適當的紓解並逐步習慣、接納低碳生活方式。本館今年度規劃多條古蹟低碳旅遊行程、提供友善環境、推出單車樂遊券，給予使用自行車來博物館旅行之遊客購物優惠及相關集章活動、線上摺頁等服務。

② 特色路線

今年度配合加拿大年度特展規劃之主推特色路線為「馬偕之路」。其規劃理念：馬偕博士可說是影響淡水最為深遠的外國人之一，依循著馬偕博士在淡水留下的故事、事蹟逐一探訪。按圖索驥找尋馬偕博士在淡水的足跡，走訪每一個與馬偕博士有關的地點，傾聽馬偕博士過去的事蹟，彷彿走進時光的長廊，閱讀著百餘年來的淡水發展史。本路線於民國 99 年度文建會首次透過對全國性社區及地方文化館公開徵選深度旅遊類獲得特優獎的肯定，以淡水地區豐沛且具國際級之人文自然景觀為主，集結紅毛城週邊古蹟、水岸、漁產、藝術等元素，整合街角博物館共同協力，串連整體區域之古蹟、巷弄、學校與特色小吃，並規劃無障礙路線，且有資深英日文導覽解說，深具國際觀光潛力。

③ 自行車路線

交通部規劃民國 100 年為常態性臺灣自行車節啟動元年，本館將與真理大學共同合作籌畫建立起淡水綠色生活圈，整合觀光和生活機能，在綠色城鎮概念下，形塑對環境低衝擊的綠色旅遊模式，透過步行與自行車建立起小鎮的示範活動。在英國，綠色旅遊已經是國家級的計畫，參與成員包含飯店、商店、景點及遊客中心等。希望藉由學校與社區共同進行導覽志工培訓、建立行動旅遊志工隊、發展綠色深度旅遊、培育社區對於環境的關懷。

2-2-2. 服務可勝任程度

(1) 志工服務大隊

為充份運用社會人力資源，擴大並提供民眾參與社會服務，以及滿足社會大眾學習之所需，成立志工大隊以協助導覽與教育活動的服務、協助博物館假日活動、專案活動之配合支援，提供遊客所需之諮詢服務及相關機動調配服務、透過駐點學習、蒐集整理相關資料培養成為解說人員能力等，以順利推動古蹟文化及各項文教活動。目前已募集之志工人員計 43 人，每人每月約服務 6 小時，民國 99 年度計服務 1304 小時，志工協助本館服務工作，以計時人員擔任駐點及博物館服務工作，時薪 95 元計算，可獲得 123,880 元之效益，以臨時人員酬金—導覽人員薪資，時薪 200 元計算，可獲得 260,800 元之效益（如附圖 34）。

(2) 委外服務人力

結合廠商力量，提供民眾服務，本館自民國 99 年度起將館區服務人員，委外由專業廠商負責派駐人力處理，除不定期有專案督導到各館區現場關懷訪視派駐同仁，了解其工作執行狀況

及出缺勤表現外，並隨時以電話、mail 與派駐之行政管理人員進行互動、並配合館方相關主管要求以維持人員之服務精神與執勤穩定度。

- ①民國 99 年度實際訪視次數，委外人力公司專案督導實際訪查過程及訪視狀況：

表貳-2 委外人力公司實際訪查次數表

駐點 月份	紅毛城	小白宮	滬尾砲台	總訪查次數
1 月份	4	3	3	10
2 月份	3	2	2	7
3 月份	3	2	2	7
4 月份	2	2	2	6
5 月份	2	2	2	6
6 月份	3	2	2	7
7 月份	2	2	2	6
8 月份	2	1	1	4
9 月份	2	1	1	4
10 月份	2	2	2	6
11 月份	2	1	1	4
12 月份	3	2	1	6

②委外人力在職訓練

- A 培養派駐人員訓練良好的工作態度與專業能力，進而提昇服務品質與態度。
- B 給予派遣員工正確的觀念與相關專業職能，提高員工本身對於職位適用度及工作效率。
- C 透過課程之講授，提昇每位專業管理人員之專業知識，結合實務研討，提昇人員之工作執行效益。

D 針對工作效能進行更進一步之訓練，精進員工工作績效。

E 針對服務品質進行加強，提高整體員工之服務態度。

F 課程中透過討論，讓員工了解彼此之工作情形，及針對各項突發案例進行分析與檢討。

教育課程有：

日期	課程主題	時數
民國 99 年 01 月 05 日	新北市立淡水古蹟博物館目標與願 景派駐服務人員基本工作&員工守 則	2
民國 99 年 03 月 17 日	服務技巧與學習、接待禮儀 服務人員基本工作內容說明	2
民國 99 年 05 月 30 日	優質服務形象與接待禮儀技巧 遊客滿意服務與有效異議處理	2
民國 99 年 06 月 30 日	新北市立淡水古蹟博物館工作經驗 分享服務技巧與實習	2
民國 99 年 09 月 20 日	效率執行與掌控 工作實務演習	4

(3) 員工教育與訓練

民國 99 年度本館現有公務人員 24 人，約聘僱人員 11 人、工友 2 人及臨時人員 2 人，截至目前為止，與承辦業務有關之數位學習時數計 1908 小時，實體學習時數計 1097 小時，平均每人學習時數計 80 小時。

① 薦派至公務人力發展中心參加研習，共 14 人，總計 150 小時。

② 薦派至新北市政府各局處參加研習，共 95 人，總計 295 小時。

③本館自辦之 CPR 心肺復甦術及防災防火講習，共 75 人，總計 225 小時。

④其他研習（如在職進修、採購法研習、古蹟保存修復研習及線上研習等），共 41 人，總計 2383 小時。

（4）員工考核與遴用

①考核

A 就差勤方面，本館訂有出勤管理注意事項，並依照「公務人員請假規則」及新北市政府所訂差勤管理要點等規定申請差假，除各組組長掌握組內同仁出勤狀況外，人事室亦不定時抽查同仁及服務人員到離狀況，以避免影響館務營運及遊客權益。

B 就平時考核方面，每年 3 次（1-4 月、5-8 月及 9-12 月）視同仁之平時表現辦理初核，並於年終時辦理年終考核，服務表現優良或不佳者，均將列入年終考績參考。

②遴用

A 正式人員部份均依照「公務人員任用法」、「現職公務人員調任辦法」及「公務人員考試法」等相關規定進用。

B 約聘僱人員部份均依照「行政院暨所屬各機關約僱人員僱用辦法」及「行政院暨所屬各機關聘用人員注意事項」等相關規定進用。

C 導覽人員為本館依專長分別辦理公開甄選進用。

D 服務人員係本館委外廠商優派人力資源顧問有限公司派遣人員，分別至各館區服務。

（5）觀摩政府服務品質獎得獎機關

為辦理第三屆政府服務品質獎參獎案，由館長率領參獎工作小

組成員，於民國 99 年 12 月 3 日至第二屆得獎單位-交通部公路總局臺北區監理所、臺北市萬華區公所觀摩學習，並製作簡報，於本館召開政府服務品質獎參獎工作小組第 4 次會議時分享觀摩心得。

2-3.服務行銷有效性

2-3-1.施政宣導有效程度

(1) 新聞聯繫與發布

① 媒體聯繫

A 申請拍攝或採訪

本館設有專屬新聞聯絡人，隨時接受媒體申請拍攝或採訪，處理拍攝申請文件和相關疑問，協助通知館內各承辦同仁；若有電臺訪問本館，則預先收集訪問內容和資料；民國 99 年度累計 43 次申請和採訪案件，有效促進本館形象推廣。

B 交流與聯誼

為配合政府的社區總體營造政策及縣府施政計劃，以推展本館之地方性發展目標，致力整合地方資源與建立良性互動，讓淡水社區與本館一同成長並形成永續經營的生活家園，以及成為一個更具文化活力的歷史、藝術重鎮，為達到預定目標，勢必需要媒體的配合與宣導，為此，本館常邀請記者與本館館長餐敘與交流，應邀出席的記者包含三大報記者，足見本館與媒體友誼深厚。

② 新聞發佈

本館新聞聯絡人隨時掌握館內活動現況，發掘有價值的新聞議題，主動向各平面及電子媒體提供本館新聞稿，民國 99 年度

累計 84 篇，見報或獲報導者達 498 次，完成積極宣揚及行銷本館各項活動和文創商品等效益（如附圖 35）。

(2) 政令宣導成果

① 摺頁與出版品

A 藝術家家遊：為了服務愛好陶藝的朋友們以及推廣陶藝文化，出版藝術家家遊手冊，開啟「北海岸藝術家家遊」活動，於民國 99 年 10 月的週末假日(10/2、10/3、10/9、10/10、10/16、10/17、10/23、10/24、10/30、10/31)開放藝術家的「個人創作工作室」，讓民眾能夠欣賞藝術家的創作，並且更容易接觸到藝術家，了解藝術家的生活（如附圖 36）。

B 日本年展覽摺頁、手冊：

本館日本年特展由民國 98 年底展覽至民國 99 年底，為推廣該特展，本館特別發行摺頁及手冊，讓民眾了解日治時期淡水歷史與各項領域之發展，建立在地史觀，同時介紹本館三處古蹟(紅毛城、前清淡水關稅務司官邸、滬尾砲台)於日治時期之發展。發行之摺頁中文 4000 份、英文 3000 份、日文 3000 份；手冊共 5000 本（如附圖 37）。

C 魅力淡水

「魅力,淡水」為本館年度出刊之旅遊雜誌，是首本官方出版之淡水旅遊情報誌，作為本館行銷與推廣淡水古蹟與觀光活動的訊息刊物。自民國 94 年創刊以來，提供豐富的淡水浪漫景點、文化歷史、生態之旅、小鎮人物、主題旅程、美食拼盤、藝文空間、特色住宿等、好康折價等多種魅力情報，廣受大眾喜愛。透過雜誌帶領民眾於走訪淡水的過程中，深入認識淡水地方文

化、生態環境與各古蹟景點的歷史脈絡，同時也希望藉由書中豐富多元的主題旅遊情報與行程安排，提供遊客更便利的參考資訊（如附圖 38）。截至民國 99 年，共發行 5 期，並應各方熱烈要求，將自民國 100 年起改為半年刊，每年發行 2 冊。

D 淡水旅遊地圖

每年印製中、英、日語版各約 1 萬份，並依據各古蹟點最新資訊修正改版印製，另地圖之設計皆以遊客使用習慣為考量，如旅遊地圖英文版設計則是參考英國倫敦公車地圖（民國 91 年 6 月版）。該地圖開口在下，如揭開禮物、開啟旅程般的打開封面後，呈現出簡單的基本介紹，再以簡單的左右兩個方向，交待地圖兩面各自不同的主題與內容。這樣由外到內發掘探索的動線相當順暢，此設計非常適合淡水地圖的呈現；上架後廣受好評，兼具實用及收藏價值，民國 99 年度於三古蹟館區共計販售 9,472 份（如附圖 39）。

② 網路資訊宣導

有關本館政令宣導或活動訊息資料，均於本館網站首頁之館訊報報處登載，以最新之資訊公告民眾周知，每月公告之訊息及活動約有 10 則以上，每月可達 300 多則訊息資料（如附圖 40）。

(3) 國際交流與合作

為順應國際化、世界化之潮流；近年來，本館積極與國外相關機關、團體進行國際交流與合作。

① 與荷蘭南海博物館締結姐妹館

本館為促進國際交流，拓展展演業務，民國 95 年舉辦「荷蘭與淡水的邂逅－重現荷蘭歷史的安東尼堡」活動，並於民國

97年9月親赴荷蘭南海博物館（Zuiderzeemuseum Enkhuizen）洽談締結姊妹館事宜。會談中，彼此不但簽訂合作備忘錄，並針對專業人員交換、展覽籌畫與展出、文物典藏交流、學術合作與成果分享等議題加以討論。

未來本館將繼續強化國際合作、深耕文化種子，以帶動全面性的文化交流與締結國際友館網路。增進與姐妹館、其他性質相近博物館間聯繫，藉互訪與交流拓展館際合作，促成更多珍貴文物展品互借展出。

②加入 ICOM(International Council of Museums)國際博物館協會

ICOM 國際博物館協會為博物館專業交流與知識交換的平臺，它同時也是聯合國教科文組織(UNESCO)的諮詢機構。該協會除提供各項會員基本服務外，尚有助於增加會員國際能見度、拓展國際視野、並在世界各專業博物館經驗交流的論壇中找到各博物館特色與精進的方向，本館於民國 99 年加入該協會，對於本館行銷國際有非常大之助益。

③兩岸交流

A 昆山市錦溪鎮古磚瓦博物館位於江蘇省昆山市錦溪鎮，其為擁有二千多年歷史的古老城鎮，古磚瓦博物館以聯合錦溪鎮其他 10 多所博物館，發展富含文化底蘊的觀光事業。本館管理紅毛城、滬尾砲台和前清淡水關稅務司官邸等淡水 27 處古蹟與歷史建築，企圖型塑淡水優質觀光重鎮，與古磚瓦博物館皆致力推動地方文化觀光產業。

此次交流在促進本館與江蘇省昆山市錦溪鎮之博物館群之社群建立，其具體計畫目標如下：

- a 瞭解大陸公、私營博物館營運模式以及未來發展趨勢。
- b 促進本館與合作方之交流。
- c 開拓本館國際觀光客群。
- d 建立臺海兩岸博物館學術交流網絡。

交流合作期程共分為三個階段：第一階段為資訊交流、建立共識，共同協商修訂合作交流備忘錄；第二階段為簽訂合作、參訪觀摩，建立交流互惠資料；第三階段為履行合作備忘錄條款，落實兩岸文化合作。

B 本館於 2010 年赴大陸兩岸交流計畫之執行，參訪寧波與廈門。為加強本館 100 年度計畫之執行，為本館古蹟再利用之案例搜集本館古砲修復之寶貴資料，供辦理滬尾砲台復砲及紅毛城情境復舊等參考，此次參訪即針對慈城之整體規劃、胡里山砲台保存與再利用現況，及鼓浪嶼之低碳步行區域觀光、使館建築保存與再利用，並以其執行經驗作為本館精進之方向參考。

a 著名的慈城古鎮位於浙江省寧波市江北區慈城鎮，是慈城鎮中具有代表性古建築的統稱。慈城古建築群由於保護得力，於 2009 年受到聯合國教科文組織頒發亞太區文物古蹟保護獎榮譽獎。

b 胡里山砲台位於中國福建省廈門市所屬的廈門島的東南端海濱，是一座建於清光緒二十年（1894）年的古砲台。胡里山砲台中存有德國克虜伯兵工廠製造的 280 毫米海岸砲，為世界現存最大的海岸砲。

c 鼓浪嶼因 1843 年後，廈門根據《中英南京條約》開闢為通商

口岸。中日甲午戰爭以後，日本佔領台灣，為避免日本進一步覬覦廈門，清朝政府決定請列強「兼護廈門」，故後陸續有英、美、法、德、日等 13 個國家先後在鼓浪嶼島上設立領事館。

(4) 教育推廣計畫

本館民國 99 年度已辦理之教育推廣計畫如下：

① 節慶系列活動

A 春節活動：民國 99 年 2 月 6 日春節前，於紅毛城館區辦理現場揮毫發春聯，參加人數約 500 人。春節期間民國 99 年 2 月 15 日至 2 月 18 日，對於入館參觀民眾均贈送新春福袋御守共 3000 人（如附圖 41）。

B 元宵節：民國 99 年 2 月 27 日辦理元宵燈籠彩繪比賽，共計 150 人參加（如附圖 42）。

C 母親節：民國 99 年 5 月 9 日元氣媽咪按摩樂，共計 500 人參加（如附圖 43）。

D 中秋節：民國 99 年 9 月 22 日中秋節系列活動，共計約 800 人參加（如附圖 44）。

E 小白宮日文繪本活動：民國 99 年 4 月 18 日~8 月 22 日共計 10 場，約 300 人參加（如附圖 45）。

F 加藝滬曉-加拿大年特展系列活動：民國 99 年 11 月 13 日~11 月 28 日共計 12 場，約 3600 人參加。

② 暑假系列活動

A 於 7、8 月每週六、日舉辦「暑期藝術嘉年華活動」共計 18 場，約 4800 人參加（如附圖 46）。

B 親子單車巡禮活動：民國 99 年 7 月 18 日約 150 名淡水鎮低收

入戶家庭免費參加（如附圖 47）。

③古蹟夜未眠活動

於民國 99 年 7 月 14 日~16 日、7 月 21 日~23 日、8 月 4 日~8 月 6 日、8 月 11 日~8 月 13 日辦理三天兩夜，共計四梯次活動，每梯次 30 人參加，每梯次有 10 個名額供低收入戶家庭學童免費報名（如附圖 48）。

④2010 認識古蹟日活動

於民國 99 年 9 月 18 日~19 日舉辦認識古蹟日系列活動，共計約 1500 人次參加活動（如附圖 49）。

(5) 黎明就業方案

配合中央政策實施黎明就業方案，藉由「黎明就業專案」編列人力及經費，創造弱勢族群就業機會，並配合縣府的施政目標，建立當地居民永續經營，以關懷人文、文化保存、產業開發、人文教育、環保生態、提升生活環境品質等多面向發展，讓本館不但有國家級的古蹟名勝、同時也有熱情和善的人民與美麗的環境，以及地方活力與潛力。

目的：

- ①透過本案之執行，讓本館的古蹟文化及服務品質更趨完善，俾利文化藝術活動達成社會教育的功能。
- ②強化本館館舍管理維護，提升服務效能及品質。
- ③增進本館所舉辦活動之宣傳推廣效益。
- ④培養就業人員藝文領域相關技能，進而促進地方文化觀光產業發展。

表貳-3

黎明就業方案整體績效表

月份 項目	工作 目標數	單位	第 1 個 月	第 2 個 月	第 3 個 月	第 4 個 月	第 5 個 月	第 6 個 月
完成比例	100%	—	10%	20%	20%	20%	20%	10%
古蹟場所維護、環 境清潔	8580	件	858	1716	1716	1716	1716	858
協助活動辦理、遊 客服務	2640	件	264	528	528	528	528	264
導覽解說、定點維 護及諮詢	1056	時	176	176	176	176	176	176

表貳-4

黎明就業方案每人每日工作績效表

項目 工作事項	每人工作 目標數	單位	負責範圍
古蹟場所維護環境清潔	65	件/天	新北市立淡水古蹟博物館 (含紅毛城、小白宮、滬尾 砲台)
協助活動辦理、遊客服務	20	件/天	新北市立淡水古蹟博物館 (含紅毛城、小白宮、滬尾 砲台)
遊園車駕駛	12	趟/天	新北市立淡水古蹟博物館 (含紅毛城、小白宮、滬尾 砲台)

表貳-5

專案執行成果表

局處名稱：新北市立淡水古蹟博物館						
計畫名稱：提升文化觀光景點服務品質計畫						
計畫進用 人數	10 人	計畫經費(元)	1,979,793 元			
各工作項目成果效益量化指標						
僱 用 單 位	進用 人數	計畫工作項目	預期績效	實際執行情形	實際執行情形 占預期績效百 分比(C)	實際執行情 形未達到預 期績效80% 請說明原因 (D)
			工作(服務)量 (A)	工作(服務)量 (B)		

本館	5	導覽解說、定點安全維護及諮詢、活動支援	42,900 件 (65 件*22 天*5 人*6 個月)	39,600 件 (60 件*22 天*5 人*6 個月)	92.31%	
本館	5	遊客諮詢、現場服務、展場維護、活動辦理協助、整理搬運	13,200 件 (20 件*22 天*5 人*6 個月)	11,880 件 (18 件*22 天*5 人*6 個月)	90%	

(6) 行政中立措施

民國 99 年底為直轄市市長、市議員及里長選舉，基於行政中立法規定，本館於各辦公場所及開放參觀館區，張貼公告並禁止候選人、助選員及其支持者從事競選活動，以保持行政中立並避免遊客遭受干擾，有效維持優質參觀環境（如附圖 50）。

(三) 顧客關係

3-1. 民眾滿意度

3-1-1. 機關服務滿意度

(1) 服務滿意度調查機制

本館研究人員通力合作之「古蹟展館設施及使用者導向研究」於民國 99 年 8 月獲「新北市政府 98 年度自行研究報告」優等獎，該報告中「問卷調查」的精神在於從「使用者導向研究」的角度出發，分析與思考當前淡水古蹟博物館營運的定位與願景，從「使用者人口結構、使用者參訪行為、使用者滿意度、使用者對未來服務的期待」四方向設計調查問卷。為了更具體地瞭解與掌握各年齡階層使用者對本館的服務感受與未來期待，該問卷調查以立意抽樣原則，於假日及非假日期間，安排於「紅毛城(含英國領事官邸)、前清淡水關稅務司官邸(小白宮)、滬尾砲台」三處古蹟景點進行問卷訪問，共計執行樣本

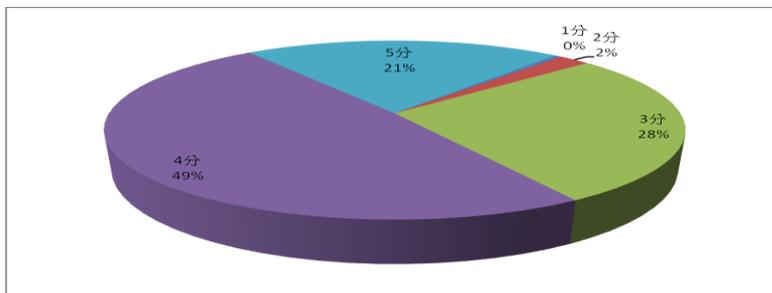
260 人。透過該次問卷調查，除了瞭解當前使用者對博物館功能的想像與期待外，並對本館使用者的背景結構與旅遊行為有一整體掌握，作為未來創新導覽設計與精進規劃的參考。而民國 99 年 9 月發放 200 份問卷，問卷調查時間：民國 99 年 9 月 23 至 26 日期間，選取兩平日兩假日調查，採用立意抽樣，每二十個參觀者進行抽樣，為避免研究樣本所產生的偏誤，原則上採一個群體一份問卷的方式進行，若遇到大型旅遊團體，最多一個群體發放兩份。但考量閱讀問卷之理解能力，排除 14 歲以下學童以及外國人士。問卷發放至 14 歲以下學童、外國人士，需請施測員做紀錄，以計算 14 歲以下學童、外國人士參觀比例。共有 13 項問題，其中與服務品質有關的有：「服務禮貌的滿意度、整體環境的滿意度、參觀後的滿意度」。

(2) 服務滿意度調查分析

以本館「古蹟展館設施及使用者導向研究」中使用者滿意度調查：依據其使用者之參訪體驗與感受，給予該景點評分與提供建議，總結來說，使用者雖在問卷中表達了許多對本館的建議，但整體的評價仍是相當高的。如下圖所示，有高達 75% 以上的使用者給予滿意度 4 分，以及滿分 5 分的評價。新北市政府文化局民國 99 年度廉政民意調查報告，民國 99 年 9 月 18 日至紅毛城抽測到訪民眾樣本數 87 人，由調查顯示受訪民眾對本館工作人員（含保全人員、志工）服務態度滿意度 90.8%(33.3%+57.5%)，對工作效率滿意度高達 86.2%(31.0%+55.2%)，對環境及設備滿意度 87.3%(42.5%+44.8%)。其中受訪民眾對環境及設備滿意度之兩

年度(民國 99 年度與民國 98 年度)成長百分比，「非常滿意」選項提高 20.5%，對整體滿意度 93.1%(32.2%+60.9%)，對整體滿意度之兩年度(民國 99 年度與民國 98 年度)成長百分比，「非常滿意」增加 12.2%，有明顯的上升。願意再次參訪的比例高達 96.5%(51.7%+44.8%)而 100.0%受訪民眾皆表示願意向他人推薦本館。

圖貳-3 使用者滿意度比率圖



3-2. 民眾意見處理有效性

3-2-1. 民眾意見回應與改善程度

(1) 設置民眾意見箱

為便利彙集民眾以紙本方式表達之各項建言，本館特別設計中、英文空白之建言書表單及意見箱，置於各館區服務中心及展場內，供遊客索取填寫，民國 99 年度計收到 55 件；其中建議服務品質者有 3 件；屬設備設施維護者 15 件；其中大多為稱讚現場服務人員或導覽員服務案件，均已分別處理完成（如附圖 51）。

(2) 諮詢服務專線

本館各館區均設置諮詢服務中心，可提供遊客諮詢與服務，另

外，於紅毛城館區之旅客服務中心特設諮詢服務專線（02）26231001 分機 229，可即時及更完整的提供本館各館區及淡水地區重要之旅遊資訊，自設立以來均能有效提供遊客所需資訊（如附圖 52）。

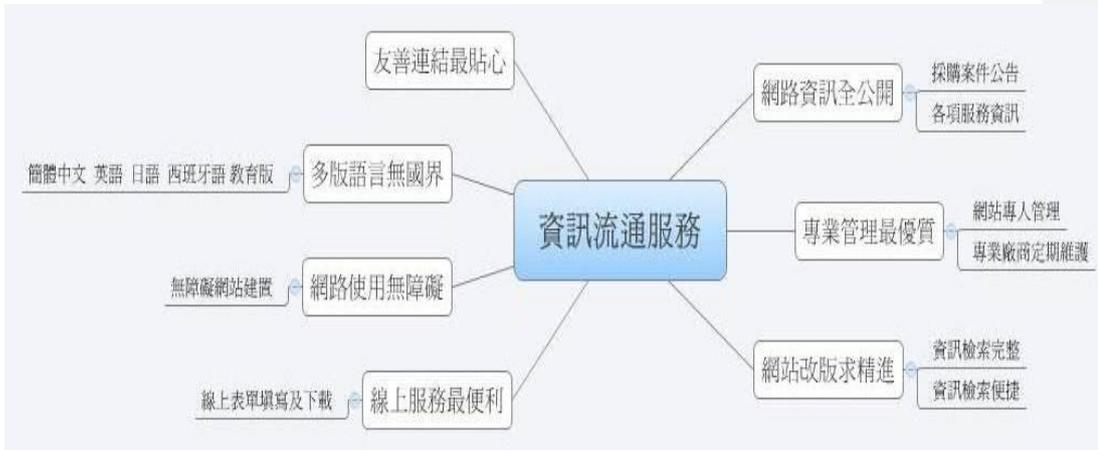
（3）夜間諮詢服務

本館為擴大服務時程，特將紅毛城館區開放夜間參觀，服務時間由原每日開放至下午 6 時止，延長至晚間 10 時止，並指派同仁輪流輪值夜間諮詢，提供遊客諮詢服務，且為增加館舍之美觀及夜間參觀之安全，特別加設夜間照明，期以最佳之旅遊景點，嘉惠國內外參觀民眾（如附圖 53）。

二、資訊流通服務

圖貳-4

資訊流通服務核心概念圖



（一）資訊提供及檢索服務

1-1. 資訊公開適切性與內容有效性

1-1-1. 資訊公開適切性

依據「政府資訊公開法」主動公開資訊於本館網站（頁）。

(1) 採購案件之公告

本館民國 99 年度辦理之採購公告案件計有 26 件，其中公告金額以上案件 14 件，未達公告金額案件 12 件，相關採購訊息均登錄於政府採購網站供民眾參閱，於決標或無法決標者，亦均登錄於政府採購網站。

(2) 服務資訊之公開

①有形資訊服務

為提供參觀民眾優質之服務品質，本館已開放參觀之紅毛城、滬尾砲台、小白宮等館區，均設有服務臺提供相關訊息及規定如下：

A 服務時間之標示：

本館各館區開放服務時間略有不同，除滬尾砲台及小白宮為上午 9:30 至下午 18:00 外，紅毛城館區則為上午 9:30 至晚間 22:00，為利民眾參觀使用，均於各館區明顯處公告之（如附圖 54）。自民國 100 年起，將調整休館時間由每週一改為每月第一個週一休館，每年計增加 40 天為民服務時間。

B 禁止攜帶寵物及烹煮、飲食：

為提供遊客優質參觀環境品質及避免用火引起古蹟設施損壞，特別公告並禁止遊客進入園區攜帶寵物及烹煮、飲食（如附圖 55）。

C 禁止破壞古蹟設施：

古蹟設施保養維護不易，本館經管之紅毛城、滬尾砲台為國定古蹟、小白宮為縣定古蹟，為免古蹟設施遭受破壞，特別公告

並禁止破壞古蹟設施，如有發現破壞者，將依法究辦（如附圖 56）。

D 嚴禁使用閃光燈：

古蹟設施年代久遠，現代化之攝影及照像器材之閃光燈，常造成古蹟設施無形之損壞，為維護及保存本館經管之古蹟文物，特別公告並禁止使用閃光燈攝影、拍照。此外，於館內使用腳架及阻擋展品等行為將會影響其他遊客參觀，為維護參觀品質，亦不便開放使用腳架。至於研究用途或大眾傳媒之拍攝需求，為避免開館日人潮眾多影響民眾參觀動線，本館已研擬相關管理辦法，需以公文事先申請，經核准後利用週一休館日期間入館攝影（如附圖 57）。

E 注意毒蜂、蛇害：

本館館區位處山丘，不僅風景優美且動植物種類繁多，其中有虎頭蜂以及眼鏡蛇、錦蛇等出沒，為免遊客在不注意情形下受害，本館除隨時發現立即通知消防單位排除外，並豎立告示牌請遊客小心注意，以維自身安全（如附圖 58）。

F 民調及活動通知：

本館為瞭解民眾需求及服務品質優缺點，以利往後為民服務工作之參考，會不定期辦理民意調查，辦理前均會公告讓遊客知悉，以利調查工作之進行。另外，本館不定期亦會辦理各項活動，以吸引遊客入園參觀遊玩，相關活動訊息亦適時公告遊客周知。

②無形資訊服務

無形資訊服務部分，係透過本館網站將相關訊息公告周知，以

供民眾查閱及使用，公告之資訊如下：

A 最新訊息與服務項目

目前於網站首頁左側有各種服務項目連結，位於中央處為館訊報報之最新訊息公告，位於右側處則為相關網站及活動之連結，最新訊息及右側連結將隨時更新。

B 公告類別

在網站首頁左側之各種服務項目計有：「人文、水岸、博物館」、「育、樂園」、「訪古趣」、「遊藝淡水」、「典藏滬尾」、「志工園地」、「便民服務」、「館訊報報」、「園區信箱」、「參觀資訊」等，可供民眾查詢利用。

③漁人碼頭命名活動

此次命名活動為配合新北市政府「淡水漁人碼頭休閒專用區觀光旅館暨藝術大街」計畫，特以三階段的評選方式，希望擴大全民參與，匯聚對漁人碼頭的想像。

A 評選：由主辦單位以創意、易熟記度、意涵說明為考量進行評分，邀集地方文史人士及專家學者評選，選出入圍佳作。

B 全民網路票選：不同於以往地以活潑的動畫與新穎的介面，進行入圍命名的網路全民票選，並藉抽獎活動鼓勵民眾參與，製造話題性與參與感。此外引入贊助廠商提供獎品，可以擴充、鞏固、整合博物館的社會互動與企業資源。

1-1-2. 資訊內容有效性

(1) 專人管理

本館指派網頁負責人員1名，專責處理網頁架構及彙整各單位相關業務資訊，各相關業務單位並就網站內容與其業務有關者亦

分派人員隨時檢視網頁內容之正確性與完整性，積極維持網站最新資訊。

(2) 定期維護

為維持網站之正常運作及內容之正確性，本館另有委託專業資訊廠商協助定期辦理網站維護，如網站發生故障，亦由維護廠商立即修護，民國99年度發生網站弱點事件業已修護完成。

(3) 資料更新

如有新訊息、新資訊，隨時上網更新，俾期以最新資訊提供民眾閱覽使用。

(4) 查核網址：<http://www.tshs.tpc.gov.tw/>

1-2. 資訊檢索完整性與便捷性

1-2-1. 資訊檢索完整性

(1) 提供檢索服務依據

依據行政院函頒「行政機關電子資料流通實施要點」，及研考會函頒「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」等規定提供分類檢索服務。

(2) 設置檢索欄位

本館網站首頁偏左上方雖有設置檢索欄位，惟目前網站刻正辦理改版作業中，故暫時無法提供檢索查詢，俟改版完成後，不僅有全文檢索，且可連結 google 檢索查詢系統，作更有效之檢索查詢服務。另外本館網站之滬尾典藏網頁即有全文檢索及資料庫檢索服務，可供民眾作查詢服務。

(3) 查詢網址：<http://www.tshs.tpc.gov.tw/>

1-2-2 資訊檢索便捷性

(1) 便捷的查詢服務

本館網站之滬尾典藏網頁即有全文檢索及資料庫檢索服務，透過簡單的關鍵字查詢，使民眾可以輕鬆快速的取得所需資訊。另外資料庫檢索部分，尚有簡易查詢與進階查詢二種，可供民眾更多及更便捷的查詢服務。

(2) 滬尾典藏網頁查詢網址：

<http://www.tshs.tpc.gov.tw/tei/index.asp>

(二) 線上服務及電子參與

2-1. 線上服務量能擴展性

2-1-1. 線上服務提供及使用情形

(1) 線上服務推展方式

資訊網路時代為目前世界潮流，本館網站上已有之線上服務項目計有預約導覽、場地借用、合作提案及與館長有約等等，另外典藏滬尾網頁亦有各種淡水學等研究資料可提供民眾查閱使用。申請線上服務方式如下：

① 網路申請

民眾可藉由網路線上服務項目提出申請，本館專責人員每日上網查詢，如有申請案件，即依規定程序辦理，目前已有網路申請者為合作提案及與館長有約二項，99 年度共計接獲 14 案。

② 表單下載

民眾可藉由網路線上服務項目提供之表單，將其下載後，郵寄、傳真或親送本館，本館即交相關單位儘速辦理，目前有提供表單下載者為預約導覽及場地借用二項。

③ 資料下載

本館典藏滬尾網站資料收集豐富，且均與淡水地區及古蹟設施研究為主，其項目計有淡水學、古蹟調查、館藏文物、口述歷史等，均提供民眾可下載運用。

④數位資源

本館提供網路教育版本，以寓教於樂的方式，供年輕學子於線上瀏覽、閱讀及使用，藉以達到教育推廣之目的。

(2) 線上服務項目成長率

本館原僅有網站資料查閱服務，民國 95 年重新調整網站內容後開始加入預約導覽、場地借用、合作提案及與館長有約等線上服務項目，並增加典藏滬尾資料庫以供民眾使用，惟本館有感於線上服務項目仍有不足，為擴大為民服務項目，已規劃於本（民國 99）年網站改版案內再增加線上服務項目，目前網站改版案刻正辦理招商作業中，俟招商完成後期望能有更多及更豐富之線上服務項目。

(3) 民眾使用線上服務案件績效

民眾依據本館網站上提供之資訊資料，提出之申請案件績效如下：

①預約導覽：

民國 98 年度共計申請 1402 件，平均每月受理 116.8 件；民國 99 年度共計申請 1636 件，平均每月受理 136.3 件，99 年度較 98 年度成長 16.6%。

②場地借用：

民國 98 年度共計申請 70 件，平均每月受理 5.8 件；民國 99 年度共計申請 5 件，平均每月受理 0.42 件，每月減少約 5.38

件，減少率為 92.76 %，減少原因主要為婚紗攝影免申請及免費用，以致場地借用案件大幅度減少。

2-2. 電子參與多樣性

2-2-1. 電子參與多元程度

本館網站提供民眾意見反應、服務查詢、線上參與活動等多元的電子參與機制。

(一) 建置無障礙網站

本館兼負古蹟文化推廣重責，網站內容除古蹟介紹及旅遊資訊外，對於古蹟教育與推廣亦為重點之一，為期使民眾瞭解古蹟文化及吸引其參訪古蹟設施，本館網站設有典藏滬尾資料庫、預約導覽、場地借用等等資訊外，並依據行政院研考會訂頒之「無障礙網頁開發規範」建置無障礙網站相關資料，如網站導覽之建置。

(二) 多語言版本

紅毛城館區為國際級古蹟，常有國外訪客參訪本館網站，茲為國際化及多元化需要，本館網站除繁體中文版外，尚有簡體中文版、英文版、日文版及西班牙版等各種語文版版型與內容，另外，為推廣兒童教育，設有教育版可供學童使用及參與，其多元化程度可謂極為豐富。

(三) 友善網站連結

為配合政府政策及活動宣導需要，本館網站設有友善網站連結服務，如政府電子採購網、行政院公共工程委員會、主題旅遊網、綠色生活資訊網、就業情報站等等。

三、創新加值服務

圖貳-5

創新加值服務核心概念圖



格式化: 字型: 12 點

(一) 首創的創意服務提供創新服務情形

1-1. 有價值的創意服務

(1) 全臺博物館首創的服務：

- (1) ⊕ 全臺第 1 個實施手機導覽語音加值服務的博物館。
- (2) ⊕ 全臺第 1 個實施手機影音導覽服務博物館。
- (3) ⊕ 設有全臺第一座仿古郵筒的博物館。
- (4) ⊕ 街角博物館密集度全臺第一的博物館。

(二) 全面化創意服務

(21) GPS 智慧導覽系統—網路、影像、語音三合一手機導覽 影音導覽

「智慧導覽系統」，結合網路、影像與語音三合一導覽，並有中、英、日三語功能，國內外旅客只要透過影音導覽機，就能

了解各景點的背景故事，讓淡水之旅不只是走馬看花而已。由於此系統採 GPS 定位系統，目前淡水地區及本館三古蹟等 31 處景點已建置完成，只要到博物館旁真理大學出口即可免費租借影音導覽機（如附圖 59）。

(2) 手機導覽 QR CODE 語音增值服務

手機導覽 QR CODE 告示牌服務主要為引進日本行動通訊最為流行且普及的『QR CODE 二維條碼』導覽服務，搭配中華電信在手機應用的技術，引申成為行動條碼服務，讓遊客到訪淡水鎮更重要的景點時，可以利用隨身的照相手機(需配備 QR CODE 解碼器)，應用 QR CODE 告示牌上的二維條碼，直接以手機上網瀏覽景點的介紹，讓導覽告示牌透過行動通訊科技可以突破空間限制提供更多的訊息，並可延伸搭配影音及語言版本呈現，如同導覽人員躍然眼前，目前淡水區已完成 40 個告示牌的設置（如附圖 60）。

(3) 新科技創新—3D 立體導覽摺頁

觀光導覽摺頁，在觀光旅遊及文化保存等應用方面，目前尚停留在平面階段。淡水（滬尾）為臺灣近代最早開港通商之國際城市，具濃厚國際文化氣息，在地城市也保有獨特旅遊文化。透過新科技介入古蹟與服務的進步創新，可藉此推廣博物館及提升形象。藉由 3D 導覽摺頁也可提供遊客於行程前及行程中相關資訊，並以最新之空間資訊技術來展示不同遊程時期遊客所需之訊息，對於觀光 3D 導覽摺頁而言，是一個結合創新、研發及整合非常完整的資訊之方式。此地圖淡水地區學校教職員每人致贈 1 份，計 1200 份，除增加其在地光榮感外，並可

作為館校合作媒介及教具。

(4) 建築新地標—淡水藝術工坊（如附圖 61）

①以藝術家邀展，或收藏家、館際交流借展方式，進行為期三個月、一年一檔的國際性藝術展覽之規劃，以傳達淡水藝術工坊的整體形象與意義，並推廣藝術文化空間與藝文活動之參與。

②開放淡水當地、新北市內，或國內、外不同領域之代表性藝術家或藝術團體，申請為期一個月、一年七檔的藝術展覽之規劃，提供藝術工作者創作發表的平臺，以延伸老街前段觀光人潮，結合老街後段文化資源進行整合與行銷，提供民眾體驗藝術、品味文化生活的休憩空間。

③預估開幕後國內外觀光客參訪淡水人數增加 5%，地方觀光旅遊與餐飲消費商機提昇 5%。

(5) 整合商業區塊以文化行銷—藝術大街（如附圖 62）

①策劃辦理淡水藝術工坊之各項展演活動、為期一個月，一年二檔之拍賣會、相關行銷活動、各項文宣品設計、製作、文創商品開發等，以傳達淡水藝術工坊的整體形象與意義，並推廣藝術文化空間與藝文活動之參與。

②配合推動「淡水藝術大街第二期工程」計畫，進行五連棟及國語禮拜堂紀念性建物的規劃再利用，提供藝術工作者或藝術表演團體展演的空間，以延伸老街前段觀光人潮，結合老街後段文化資源進行整合與行銷，提供民眾體驗藝術、品味文化生活的休憩空間。

③提升服務品質

A 環境方面：疏散老街前段人潮，提供遊客舒適的遊憩環境，如遮陽、避雨、公廁、休息區及足夠停車空間等，同時實地執行節能減碳。

B 景觀方面：重新界定淡水都市空間氛圍，如新地標、特殊景觀設計、綠美化等。

C 藝文方面：展現淡水區及新北市豐富的藝術活力及多元性，提升藝文水準，如藝術工作坊、私人藝廊、藝術工作室、書店、特色餐飲及國內外藝術家進駐所。

D 科技方面：引進新景觀建築技術提升藝術與新科技的整合，以多元呈現藝術。

E 商機方面：延續老街前段的觀光能量，提升地方觀光旅遊與餐飲消費商機，如新觀光焦點、場地租借。

(6) 景觀的修飾與形塑—區域型計畫：埔頂一至三期工程

將紅毛城及小白宮所在之埔頂地區規劃為一歷史風貌特定區，集中此區域的歷史及文化資產資源，透過景觀的修飾與形塑，建立其歷史意象的秩序並提升親近感。

「埔頂歷史步道修景與系統建構第一期規劃設計工程」，以紅毛城及周邊埔頂地區既有燈光照明基礎進行規劃，強化民眾夜間參觀動線之安全性誘導，並調整區域內建築物照明配光之視覺效果，以提高紅毛城入口意象夜間辨識度，同時形塑並串聯紅毛城所在之埔頂歷史風貌區整體特色與到達感。

「埔頂歷史步道修景與系統建構第二期規劃設計工程」，進一步擴大串連埔頂地區歷史步道之範圍，藉由「修景」的手

法，進行區域內過去歷史景觀的修復工程，建構淡水人的記憶，針對馬偕街、真理街與「埔頂」此一淡水尚保留歷史風貌最為完整的區域，選擇 12 個地點進行修景工程之規劃設計，修護並重現其空間歷史質感與景觀風貌。

「埔頂歷史步道修景與系統建構第三期規劃設計工程」，執行範圍為埔頂地區之「淡水國中段」及「真理街四巷段」，修景的重點原則為「地點維護、再現與創造」、「路徑整體觀感之品質改善」、「地區性指標與導引」與「區域夜間感覺品質的改善」等四個方向（如附圖 63）。

(7) 建構生態資料庫—生態環境調查

淡水古蹟群幅員遼闊，涵蓋多樣性之生態環境，全區地理地形中蘊藏許多珍貴動物、植物生態資源、人文史蹟與遊憩資源。每年有絡繹不絕的遊客到此接受大自然的洗禮。本淡水古蹟博物館成立 5 年多來持續關注古蹟歷史建築等保存與活化再利用，並在觀光遊憩規劃、解說服務等均已累積相當成績。值此環保意識高漲，追求國民生活品質、提倡養生運動，號召親近回歸並融入大自然之際，如何有效管理與維護古蹟群中的生態環境，並進而促進學術研究與環境教育、提供國民遊憩與地方繁榮等積極意義，應為本館急需投入之處。因此委託植物專家李瑞宗副教授協助進行相關資料之蒐集、調查，藉此建構完整之生態資料庫，俾利後續管理、維護、登錄、保存及教育推廣等相關工作之推動。

(38) 國際人才研習—AIESEC 外籍學生研習活動

AIIESEC 為國際經濟學商學學生會，其臺灣總會多年來協助各國學生爭取來臺研習機會，此次研習計畫隸屬教育部專案，由臺大分會接洽，首度獲得淡水古蹟博物館的同意合作。本館「AIIESEC 國際人才研習計畫」活動期間由民國 99 年 7 月 5 日起至 8 月 18 日止為期約 1 個半月。另外，本館為促進國民外交，使外籍學生深刻體驗中華文化而安排華語課程、中華文化課程以及導覽培訓課程等研習活動等等，其詳細資訊如下（如附圖 604）：

- ①培訓華語課程共計十堂，課程內容包括日常用語篇、旅遊篇，慶生篇等，課程主題多元且豐富。
- ②中華文化課程共計四堂，課程內容包括太極拳教授、手抄紙製作、國畫紙傘彩繪以及書法課程。
- ③導覽培訓課程為期三天，分別針對紅毛城、滬尾砲台以及小白宮等古蹟據點，以外語導覽獨立訓練。
- ④協助導覽工作：以荷、德、法、俄、英等五國語言協助導覽，共導覽十四場(不包括未預約團體)，導覽人數預計超過 208 人。
- ⑤架設部落格及 facebook：由研習生從外國人的角度，拍下一系列的照片，將研習生活與觀光心得以圖文並茂的方式將本館介紹給更多人。
- ⑥支援領事簽證簽署活動：活動時間自民國 99 年 7 月 29 日起至 8 月 12 日止，共計辦理 22 場活動。本館不但為他們訂製復古的外國領事等服裝，更以實境虛擬演出英國領事官駐紮紅毛城的古典風貌，除了讓民眾體驗淡水古蹟博物館護照簽

證簽署的樂趣外，並藉由古蹟的參訪了解淡水歷史人文和文化資產之美。

- ①外籍研習生參訪活動，包括故宮博物院、鶯歌陶瓷博物館、臺灣科學教育館以及雲門舞集「白蛇傳」之文化活動。

(4) 區域型計畫—埔頂一至三期工程

將紅毛城及小白宮所在之埔頂地區規劃為一歷史風貌特定區，集中此區域的歷史及文化資產資源，透過景觀的修飾與形塑，建立其歷史意象的秩序並提升親近感。

「埔頂歷史步道修景與系統建構第一期規劃設計工程」，以紅毛城及周邊埔頂地區既有燈光照明基礎進行規劃，強化民眾夜間參觀動線之安全性誘導，並調整區域內建築物照明配光之視覺效果，以提高紅毛城入口意象夜間辨識度，同時形塑並串聯紅毛城所在之埔頂歷史風貌區整體特色與到達感。

「埔頂歷史步道修景與系統建構第二期規劃設計工程」，進一步擴大串連埔頂地區歷史步道之範圍，藉由「修景」的手法，進行區域內過去歷史景觀的修復工程，建構淡水人的記憶，針對馬偕街、真理街與「埔頂」此一淡水尚保留歷史風貌最為完整的區域，選擇 12 個地點進行修景工程之規劃設計，修護並重現其空間歷史質感與景觀風貌。

「埔頂歷史步道修景與系統建構第三期規劃設計工程」，執行範圍為埔頂地區之「淡水國中段」及「真理街四巷段」，修景的重點原則為「地點維護、再現與創造」、「路徑整體觀感之品質改善」、「地區性指標與導引」與「區域夜間感覺品

格式化: 縮排: 左 1 字元

質的改善」等四個方向（如附圖 61）。

~~（5）淡水藝術工坊（如附圖 62）~~

~~①以藝術家邀展，或收藏家、館際交流借展方式，進行為期三個月、一年一檔的國際性藝術展覽之規劃，以傳達淡水藝術工坊的整體形象與意義，並推廣藝術文化空間與藝文活動之參與。~~

~~②開放淡水當地、新北市內，或國內、外不同領域之代表性藝術家或藝術團體，申請為期一個月、一年七檔的藝術展覽之規劃，提供藝術工作者創作發表的平臺，以延伸老街前段觀光人潮，結合老街後段文化資源進行整合與行銷，提供民眾體驗藝術、品味文化生活的休憩空間。~~

~~③預估開幕後國內外觀光客參訪淡水人數增加 5%，地方觀光旅遊與餐飲消費商機提昇 5%。~~

~~（6）藝術大街（如附圖 63）~~

~~①策劃辦理淡水藝術工坊之各項展演活動，為期一個月，一年二檔之拍賣會、相關行銷活動、各項文宣品設計、製作、文創商品開發等，以傳達淡水藝術工坊的整體形象與意義，並推廣藝術文化空間與藝文活動之參與。~~

~~②配合推動「淡水藝術大街第二期工程」計畫，進行五連棟及國語禮拜堂紀念性建物的規劃再利用，提供藝術工作者或藝術表演團體展演的空間，以延伸老街前段觀光人潮，結合老街後段文化資源進行整合與行銷，提供民眾體驗藝術、品味文化生活的休憩空間。~~

~~③提升服務品質~~

- ~~——A 環境方面：疏散老街前段人潮，提供遊客舒適的遊憩環境，如遮陽、避雨、公廁、休息區及足夠停車空間等，同時實地執行節能減碳。~~
- ~~——B 景觀方面：重新界定淡水都市空間氛圍，如新地標、特殊景觀設計、綠美化等。~~
- ~~——C 藝文方面：展現淡水區及新北市豐富的藝術活力及多元性，提升藝文水準，如藝術工作坊、私人藝廊、藝術工作室、書店、特色餐飲及國內外藝術家進駐所。~~
- ~~——D 科技方面：引進新景觀建築技術提升藝術與新科技的整合，以多元呈現藝術。~~
- ~~——E 商機方面：延續老街前段的觀光能量，提升地方觀光旅遊與餐飲消費商機，如新觀光焦點、場地租借。~~

~~(6) 生態環境調查~~

~~淡水古蹟群幅員遼闊，涵蓋多樣性之生態環境，全區地理地形中蘊藏許多珍貴動物、植物生態資源、人文史蹟與遊憩資源。每年有絡繹不絕的遊客到此接受大自然的洗禮。本淡水古蹟博物館成立 5 年多來持續關注古蹟歷史建築等保存與活化再利用，並在觀光遊憩規劃、解說服務等均已累積相當成績。值此環保意識高漲，追求國民生活品質、提倡養生運動，號召親近回歸並融入大自然之際，如何有效管理與維護古蹟群中的生態環境，並進而促進學術研究與環境教育、提供國民遊憩與地方繁榮等積極意義，應為本館急需投入之處。因此委託植物專家李瑞宗副教授協助進行相關資料之蒐集、調查，藉此建構完整之生態資料庫，俾利後續管理、維護、登~~

格式化: 縮排: 左: 0.32 cm, 第一行: 1 字元

格式化: 項目符號及編號

~~錄、保存及教育推廣等相關工作之推動。~~

~~(7) 3D 立體導覽摺頁~~

~~觀光導覽摺頁，在觀光旅遊及文化保存等應用方面，目前尚停留在平面階段。淡水（滬尾）為臺灣近代最早開港通商之國際城市，具濃厚國際文化氣息，在地城市也保有獨特旅遊文化。透過新科技介入古蹟與服務的進步創新，可藉此推廣博物館及提升形象。藉由 3D 導覽摺頁也可提供遊客於行程前及行程中相關資訊，並以最新之空間資訊技術來展示不同遊程時期遊客所需之訊息，對於觀光 3D 導覽摺頁而言，是一個結合創新、研發及整合非常完整的資訊之方式。此地圖淡水地區學校教職員每人致贈 1 份，計 1200 份，除增加其在地光榮感外，並可作為館校合作媒介及教具。~~

(三) 延續性服務措施

1-2.服務措施延續性及標竿學習效益

1-2-1 服務措施延續性

(1) 文化創意與行銷—創意市集（如附圖 645）

①民國 98 年 5 月至民國 99 年 6 月參與淡水重建街創意市集活動，共計 8 場。每月的創意市集由在地居民舉辦，本館協助辦理，並定期參與每月的創意市集活動前置會議，討論市集活動內容及給予意見。活動當天也於市集中設攤，販售本館文化商品，並免費提供民眾旅遊觀光及博物館資訊，讓遊客可獲得更豐富的淡水參觀資訊。週休二日二天的活動，參與遊客可達 1 千人次，對推展淡水古蹟及旅遊觀光概念，有很好的助益。

②本館陸續參與民國 98 年新店溪畔創意市集、民國 99 年 1 月八

里自行車網站啟用友善服務成果展及民國 99 年 3 月春季旅展等。藉由參與創意市集與旅展活動，宣傳北縣博物館家族資訊；本館利用 DIY 體驗、抽抽樂活動，帶動民眾親近博物館攤位，傳播淡水旅遊訊息及情報予大眾。參與活動的同時也吸收各界創意能量，達到相互交流成長之目的。

③民國 99 年 10 月參加五股文創資訊大展及淡水環境藝術節活動，並設立本館文創商品攤位，五股文創資訊大展於五股工商展覽中心舉辦，吸引 30 家文創相關廠商設攤，參展的同時更了解臺灣文創產業的發展，也藉此機會觀摩廠商成果。淡水環境藝術節今年擴大辦理，本館亦配合淡水鎮公所活動設攤於淡水藝術工坊前，攤位安排有獎徵答活動，藉由簡單的古蹟知識問答，寓教於樂，讓民眾更了解本館及淡水古蹟知識。

④民國 99 年 11 月參加位於新北市新莊體育場的「新北市社造同樂會：『風起雲湧·精采絕倫 — 2010 新北市社區文創博覽會』」。此次活動在於展現博物館與社區連結及所在文化生活圈之成果，並展售文創商品以行銷推廣淡水古蹟風情以及本館特色商品，另參加位於臺北市南港展覽館的『2010 年臺灣國際文化創意博覽會』。這次活動所要展現的是，連結博物館的歷史古蹟特色，所設計出的文創商品，並販售文創商品及行銷推廣淡水古蹟風景和本館的特色商品。

(2) 拓展與深耕—館校合作

①英語魔法列車

2010 古蹟英語魔法列車、荷蘭人說紅毛城的故事等，由本館英語導覽員陪同荷蘭籍國際研習生小馬 (Martin Tesink) 及小瑞

(Rens Hogeling)到校說故事；搭配教具以及生動活潑的演出，開啟學生對古蹟英語學習興趣及營造對話情境。結合故事內容，設計趣味小問答與心得分享時間，鼓勵學生共同參與；並提供教育推廣品作為獎勵，以此培養並加深學生的學習興趣與印象，總計辦理 23 班，服務學童 815 人。

②小小論文寫作計畫

為落實文化扎根，鼓勵小朋友更認識淡水及淡水的文化資產，本館於民國 99 年度暑假期間邀請淡水地區國小參與，辦理第一屆「小小論文寫作計畫」，利用暑假期間，鼓勵學生以淡水為主題進行專題研究。讓小朋友能夠更瞭解淡水的歷史文化，進而更珍惜生活周遭的有形、無形文化資產，也能夠在過程中培養邏輯思考與分析的能力。

A 種子教師培訓課程：針對各校參與本計畫之指導老師進行論文撰擬及引導的培訓課程，作為後續帶領、指導學生進行小論文撰寫之準備，6 月 23 日論文寫作方法基礎課程，共 7 位老師參加；6 月 30 日論文指導技巧課程，共 6 位老師參加。

B 小朋友論文寫作培訓班：針對參與本計畫的小朋友規劃小論文寫作基礎課程，提供孩子包含論文結構說明、題目規劃、資料蒐集及分析等基礎概念，並開放父母共同參與，7 月 6 日共 13 位小朋友及家長老師參與；7 月 7 日共 11 位小朋友及家長老師參與。

C 小小論文撰寫：暑假期間進行小論文撰寫，並由各校指導老師及家長協助引導進行小論文方向擬定、資料蒐集、分析、論述。參與小小論文撰寫的人數共 7 位小朋友。

D 論文審查：小論文截止收件後，於 10 月 12 日邀請相關領域之 5 位學者專家組成審查委員會，進行書面審查工作，評比各項

書面審查要點。

E 論文發表：於 10 月 16 日小論文發表會中由小朋友進行 5 至 10 分鐘之發表，並接受審查委員的提問，審查委員根據論文發表的表現評分，並加總前項書面審查分數，評選出整體表現最佳的優勝論文，並辦理頒獎儀式。總計有 25 人參與(如附圖 656)。

③課程教材研發計畫

為進行文化資產推廣教育，並落實博物館館校合作，故組成「課程教材研發小組」，邀請學校相關領域校長、主任級教師擔任小組成員，共思古蹟教育與學校課程結合。本次計畫先以國小為對象，將現有資源計型整合規劃，使學校相關領域課程能夠更深化，並藉此調整本館未來針對國小學童之出版品或相關教育推廣教材之規劃內容及方向，以符合實際需求，同時亦可開發多種體驗式文創商品，藉以提升學童學習之樂趣及意願。

A 民國 99 年 3 月至 4 月館長已與淡水地區 13 所國中小校長會談。

B 第一次會議於 6 月 10 日舉行，參與人數共 9 人。

C 第二次會議於 9 月 14 日舉行，參與人數共 12 人。

D 第三次會議於 12 月 8 日舉行，參與人數共 11 人。

④行動博物館

為推廣博物館教育，讓小朋友更了解淡水古蹟博物館的角色功能與家鄉的人文歷史，本館特別結合國小四年級社會科課程企劃「行動博物館」專案，希望讓小朋友更認識家鄉的文化資產，激發學習的動力，並從小培養文化資產保存的觀念。

A 與各校老師研議課程教材及教學方式，第一次會議於 8 月 12 日舉行，參與人數共 5 人；第二次會議於 8 月 23 日舉行，參與人數共 4 人。

B 種子教師培訓課程：預計選出本館 2-3 名導覽人員作為巡講老

師，並針對參與本計畫之巡講老師進行 2 次培訓課程，作為後續帶領各校學生進行解說之準備，培訓課程參與人數為 7 人。

C 巡講：民國 99 學年第一學期先於天生國小進行，每次於四年級一個班級巡講，每學期每班實施的次數為 1 次，每次 1 節課，共 40 分鐘，於「彈性課程」、「社會課程」或「集會時間」課程實施。根據於天生國小試辦的結果，再於新興國小及坪頂國小施行。每次由本館攜帶教學教材與輔助教具前往合作學校巡講，每班由 1 人巡講、1 人輔助及 1 人記錄，合計 3 人。11 月 16 日至 12 月 13 日於天生國小、新興國小及坪頂國小 3 校共計巡講 17 個班級，總參與人數共 465 人。

D 意見回饋：每次課程結束後，請該班級的導師及小朋友填寫意見回饋單，以利後續推廣行動博物館課程時更加精進，且更能滿足在教學上的需求，發出之意見回饋單 465 份，回收之意見回饋單 460 份，回覆率為 98.92%。

⑤大學合作

培訓一批導覽或服務生力軍，讓大學生經由對歷史建物的深入認識，進而對地域文化能尊重與珍惜。更希望學生能在服務中培養責任感和謙虛服務的精神，建立回饋社會的理念，在服務中學習成長。99 年度共計訓練 48 人。

(四) 區域博物館整合服務

1-2-2 標竿學習效益

(1) 地方文化館培訓課程－北海岸地方文化館

本年獲得文建會補助辦理「地方文化館第二期計畫」，本館為北海岸地區核心館舍，持續整合座落北海岸地區各公私立博物館及展示館，透過網絡的建構與內涵的提升，共同厚實北海岸

文化生活圈骨幹，強化各文化空間的連結與互動，進而達到資源共享與互相協力的目標，提供淡水遊客更全面性館舍的連結，以北海岸文化生活圈方式呈現整體旅遊概念（如附圖 667）。

(2) 街角博物館

民國 97 年串連在地認同文資保存概念的店家或藝術工作室，設置「街角博物館」計 23 間，將文化資產保存活化從古蹟建物延伸到淡水歷史人文，從點擴展到面，讓淡水過去的記憶與正在發生的人文藝術能有新型態的「展示空間」，不僅將歷史元素導入生活更融入持續發生的文化，提供生活空間中的歷史經驗，活化淡水歷史與人文景觀。民國 99 年仍維持 23 間，預計明年將進行百家成員募集活動，整合淡水文化旅遊資源，連結老街、古蹟、歷史建築、宗教寺廟、人文店家等，讓淡水街角博物館持續強化對民眾的服務及展示教育功能，因成效良好，足可供各相關機關參考運用。

(3) 手機導覽語音增值服務

手機導覽 QR CODE 告示牌服務主要為引進日本行動通訊最為流行且普及的『QR CODE 二維條碼』導覽服務，搭配中華電信在手機應用的技術，引申成為行動條碼服務，讓遊客到訪淡水鎮更重要的景點時，可以利用隨身的照相機(需配備 QR CODE 解碼器)，應用 QR CODE 告示牌上的二維條碼，直接以手機上網瀏覽景點的介紹，讓導覽告示牌透過行動通訊科技可以突破空間限制提供更多的訊息，並可延伸搭配影音及語言版本呈現，如同導覽人員躍然眼前，目前淡水區已完成 40 個

告示牌的設置(如附圖 67)。

(五) 跨機關整合服務

(1) 公部門—2010 臺北縣淡水鎮環境藝術節

本案與舞蹈生態系及綠色天使環保文化團隊，結合表演和視覺藝術，運用生態系中「循環、共生」的概念，並透過跨領域共同創作，發展出與自然環境連結的律動與人文關懷的生活態度。創作主要材料以 9 月 18 日國際淨灘日當天所撿的瓶蓋、玻璃瓶、塑膠杯、保麗龍等海洋四大廢棄物，以及其他可回收材料如寶特瓶、鋁罐等。裝置的骨架以大型廢棄家具，如桌椅、橡膠輪胎、廢棄腳踏車等為主要素材。10 月 9 日 淡水藝術踩街活動：於淡水老街舉行，參與者包括 10 多位舞蹈生態系舞者。將以淨灘日撿拾的垃圾製作成道具，於遊行中展示。之後，共同發想舞蹈與裝置品的對話，自由編創裝置空間與舞蹈結合的呈現片段。10 月 23 日-10 月 31 日將材料運至觀潮廣場進行現場裝設，後期進行燈光架設與舞蹈彩排。10 月 29 日、10 月 30 日為正式展覽，裝置空間將結合舞蹈與音樂進行展演。

(2) 私部門—與淡水文化基金會合作

本館與淡水在地之淡水文化基金會曾合辦：「與大師有約~傳統寺廟彩繪研習」課程、寺廟日常保養與維護(淡水龍山寺)實務操作工作坊、已策劃 23 處「淡水街角博物館」展覽，結合古蹟、歷史建築與歷史街道等文化資產，規劃觀光活動動線，並針對街區做出適度的連結與整體形象型塑。今年度再增加 2 處，透過網絡的建構與內涵的提升，與淡水的豐富文化資產共同建構厚實的淡水文化生活圈骨幹，強化私人文化空間的連結

與互動，進而達到資源共享與互相協力的目標，讓私人博物館經營者再次點燃文化熱情。

(六) 其他精進服務

(1) 蛇害防治

本館各館區位處山丘之處，每年春秋之季蛇類出沒頻繁，為免遊客遭受蛇害，本館除豎立警示標示外，並自民國 99 年起加強於各館區鋪設驅蛇寶藥劑，以防治蛇類出沒館區，自辦理以來，成效良好，可有效及降低防治蛇害發生。

(2) 隔熱減碳

為積極執行節能減碳措施，本館各辦公場所門窗全面裝設優質隔熱紙，除可有效阻隔太陽直接照射，避免室內溫度增加外，並能節省空調用電量，有效達到節能減碳之目的。

(3) 電話語音

本館各館區多使用電話總機系統，為利民眾洽公使用，於總機系統內設置有國語、臺語及英語等三種語言，可供民眾依自身需求選擇使用，有效達到為民服務之效能。

(4) 環保便當

環保減碳為世界趨勢，本館為配合環保措施執行，特購置數十個環保便當盒及餐具組，除可供參加會議人員使用外，並於辦理活動時提供參與活動之民眾使用，可有效達成環保減碳之目的。

(5) 衛生及清潔用品

本館各館區公共廁所均備有衛生紙及洗手乳等衛生及清潔用品，以供民眾使用，並隨時檢視存量，如有不足立即填補。另

為保持公共廁所之環境清潔，特別委派專人隨時清理與維護，紅毛城館舍公共廁所並榮獲新北市政府環保局列管公廁特優級。

(七) 服務措施執行方法效能

1-3.服務措施執行方法效能性

茲就本館各業務層面為民服務之執行效能及有效性方面，分述如下：

(1) 基本營運服務執行效能

- ①攜帶幼兒之民眾如有需求，可向本館借用幼兒車，民國 99 年度幼兒車借用次數共計 135 次（如附圖 68）。
- ②本館備有輪椅 1 具，可供身障或年長者借用，民國 99 年度輪椅借用次數計 48 次（如附圖 69）。
- ③為利騎乘腳踏車民眾能安心參訪古蹟設施，本館除設有腳踏車停放區外，並提供借用大鎖服務，民國 99 年度大鎖借用次數計 336 件（如附圖 70）。
- ④本館備有愛心傘 20 支，平時放置於各館區，於下雨天時，即提放於遊客服務中心等明顯處，以供民眾借用，民國 99 年度借傘者計有 24 件。
- ⑤為加強為民服務，對於年長及身心障礙等行動不便者，本館備有無障礙遊園電動車可供其搭乘使用，自營運以來成效良好（如附圖 71）。
- ⑥以客為尊，為本館基本服務宗旨，本館服務人員除不定期接受服務禮貌基本訓練外，並於服勤務時均會主動向遊客問好，以及能妥適的提供各項服務措施，深獲民眾好評。

(2) 行銷服務執行效能

博物館除肩負教育推廣活動的責任之外，行銷活動是推廣博物館、整合活動、吸引觀眾認識博物館設備、藏品和服務的敲磚石。因本館典藏多處古蹟、歷史建築等珍貴文化遺產，且各館舍遍佈淡水區，因此如何因應提出具區別性的行銷活動，以強化互動的連結、創造獨特的經驗，是本館的行銷要點。現博物館以針對不同的主題與觀眾群，設計兼具教育推廣與行銷價值之有效性活動如下：

① AIESEC 學生實習

「AIESEC 國際人才研習計劃」活動為期 45 天，乃行銷之成功案例。除了發展針對國際觀光客客群的導覽、深度旅遊路線外，在相關活動中更促進訪客知能及情意的體驗型經驗。此研習工作完成：

- A 協助導覽工作，讓其他來臺的外國旅客也能深入了解臺灣、淡水之古蹟與藝術文化等，於活動期間共計導覽 23 場。
- B 協助設計觀光推廣活動，請研習生一同設計出有創意且吸引人的淡水、藝文與古蹟觀光活動。
- C 架設部落格及 facebook：請研習生從外國人的角度，拍下一系列的照片，將研習生活與觀光心得以圖文並茂的方式將本館介紹給更多人。
- D 支援領事簽證簽署活動：藉由重現百年前英國領事辦公及生活的場景，提高民眾參與、體驗型經驗，活動期間共計 3162 人參加並獲贈或購買領事護照。

② 小白宮日文繪本親子讀書會

為了讓更多父母與孩童在此古蹟空間中，享受特別的親子共讀時光；同時配合年度主題，開啟民眾接觸不一樣的繪本閱讀經驗，因此，由民國 99 年 4 月 18 日開始，舉辦一系列日文繪本親子讀書會，共有 180 對親子參加此活動。除開放此一深富教育意義的活動予學齡前後兒童的家庭共同參與外，也希望藉由本次活動的辦理讓社會大眾更認識及親近古蹟。

~~(三) 跨機關合作之有效性~~

~~① 新北市環境藝術節~~

~~本案與舞蹈生態系及綠色天使環保文化團隊，結合表演和視覺藝術，運用生態系中「循環、共生」的概念，並透過跨領域共同創作，發展出與自然環境連結的律動與人文關懷的生活態度。創作主要材料以 9 月 18 日國際淨灘日當天所撿的瓶蓋、玻璃瓶、塑膠杯、保麗龍等海洋四大廢棄物，以及其他可回收材料如寶特瓶、鋁罐等。裝置的骨架以大型廢棄家具，如桌椅、橡膠輪胎、廢棄腳踏車等為主要素材。10 月 9 日淡水藝術踩街活動；於淡水老街舉行，參與者包括 10 多位舞蹈生態系舞者。將以淨灘日撿拾的垃圾製作成道具，於遊行中展示。之後，共同發想舞蹈與裝置品的對話，自由編創裝置空間與舞蹈結合的呈現片段。10 月 23 日 10 月 31 日將材料運至觀潮廣場進行現場裝設，後期進行燈光架設與舞蹈彩排。10 月 29 日、10 月 30 日為正式展覽，裝置空間將結合舞蹈與音樂進行展演。~~

~~② 與文化基金會合作事項~~

~~本館與淡水在地之淡水文化基金會曾合辦：「與大師有約-傳統寺廟彩繪研習」課程、寺廟日常保養與維護（淡水龍山寺）實~~

務操作工作坊、已策劃 23 處「淡水街角博物館」展覽，結合古蹟、歷史建築與歷史街道等文化資產，規劃觀光活動動線，並針對街區做出適度的連結與整體形象型塑。今年度再增加 2 處，透過網絡的建構與內涵的提升，與淡水的豐富文化資產共同建構厚實的淡水文化生活圈骨幹，強化私人文化空間的連結與互動，進而達到資源共享與互相協力的目標，讓私人博物館經營者再次點燃文化熱情。

(四) 其他服務方法的有效性

④ 蛇害防治

本館各館區位處山丘之處，每年春秋之季蛇類出沒頻繁，為免遊客遭受蛇害，本館除豎立警示標示外，並自民國 99 年起加強於各館區鋪設驅蛇寶藥劑，以防治蛇類出沒館區，自辦理以來，成效良好，可有效及降低防治蛇害發生。

④ 隔熱減碳

為積極執行節能減碳措施，本館各辦公場所門窗全面裝設優質隔熱紙，除可有效阻隔太陽直接照射，避免室內溫度增加外，並能節省空調用電量，有效達到節能減碳之目的。

④ 電話語音

本館各館區多使用電話總機系統，為利民眾洽公使用，於總機系統內設置有國語、臺語及英語等三種語言，可供民眾依自身需求選擇使用，有效達到為民服務之效能。

④ 環保便當

環保減碳為世界趨勢，本館為配合環保措施執行，特購置數十個環保便當盒及餐具組，除可供參加會議人員使用外，並於辦

理活動時提供參與活動之民眾使用，可有效達成環保減碳之目的。

④衛生及清潔用品

本館各館區公共廁所均備有衛生紙及洗手乳等衛生及清潔用品，以供民眾使用，並隨時檢視存量，如有不足立即填補。另為保持公共廁所之環境清潔，特別委派專人隨時清理與維護，紅毛城館舍公共廁所並榮獲新北市政府環保局列管公廁特優級。

參、未來努力方向

提供最符合民眾需求之服務一直是本館最主要的方向，未來我們除將致力於下列工作之推動，以期達成為民服務之最大效能外，並期望民眾素養能有所提升，以創造優質及完美之旅遊及服務環境。

一、廣增或培訓專業人才：

古蹟設施維護不易，非有專業人員難竟其功，且本館不僅欠缺古蹟專業維護人員，對於古蹟教育推廣及導覽服務之專業人員亦有所不足，如須提供參觀民眾最優質之環境空間與導覽服務，勢必須有專業知能之人才，才能儘速達成預定目標，因此，希望能儘速擴增專業人才，或由專業培訓機構加速培訓專業人才，以利古蹟文化推廣與保存之執行。

二、明確維護權責：

古蹟設施易損難修，即使辦理修復亦難以回復原狀，且古蹟維護法令規範嚴格，有時緩不濟急，以致延誤修復期間，為免影響遊客參觀權益，實有明確區分維護權責，以利迅速且妥適修護

古蹟。基此，未來將努力爭取放寬管理機關修復權限，在不破壞古蹟設施原物原貌下，由各管理機關逕行修繕維護，並修法明確區分維護權責，以利古蹟之修護與保存。

三、展場及檔案空間需求迫切：

目前展場有限，以致展覽規模甚小，無法吸引大量民眾前往參觀，造成教育推廣效果打折，期望以後能有較大場地移撥本館作為展示場所，以利擴大宣揚藝文及古蹟教育。未來亦期望能透過館際交流或延邀國內外知名藝術作品入館參展，以增加民眾參訪意願，並擴大本館知名度，進而擴大展示範圍與種類，以嘉惠國人。

另外，因本館現有場地空間不足，導致檔案文件已無空間存放，為免影響檔案存放及調閱機制；是故，亦期待未來能有適當場所，以作為檔案室使用。

四、加強機關間互助合作與聯繫：

近年來，淡水地區藝文、經濟蓬勃發展，然各機關多各行其事，無有效整合，以致成效有限，因此，為達到為民服務最大效益，建議各機關間應加強聯繫及互相合作，將有限資源發揮為最大效益，執行方式建議如下：

- (一) 年度活動統籌由一機關主辦，其餘各機關會同協辦，以收事權統一之效。
- (二) 區域發展應有整體規劃，並由單一機關主辦，各機關協辦，以免多頭馬車各作各的，以致徒勞無功且耗費公帑。

五、統籌設置聯合服務中心：

淡水地區目前僅於淡水捷運總站由縣府觀光局設置簡易旅遊

諮詢服務櫃檯，至於淡水地區各機關學校核心服務事項，並無一個統一整合服務機構，以致各機關學校均自行設置服務諮詢櫃檯，是故，遊客須至各旅遊點或各機關學校始得查詢部分相關旅遊或服務資訊，茲為加強為民服務，建議未來於淡水地區（包含竹圍、紅樹林等）各重要據點，如捷運站、漁人碼頭、淡水鎮公所、淡江大學、真理大學以及本館紅毛城等，均設置全方位聯合服務中心，以提供遊客或民眾更完善、更多元之服務。

六、加強媒體宣導與行銷推廣

為強化媒體採訪互動，除了專人協助媒體主動來館拍攝外，透過每週發稿與媒體保持聯繫，並隨時更新媒體資料庫。同時蒐集國內外文化觀光相關新聞，把握國內外媒體關注焦點，搭配本館服務目標與業務運作，主動創造焦點與新聞性活動議題，並積極聯繫媒體來館報導，以提升曝光率與知名度。

目前行銷已成為現代博物館推廣的重要手段，博物館獨特、差異化的行銷能耐會影響博物館與競爭者差異化；博物館必須運用行銷技巧、宣傳規劃及善用公共關係，提升館方品牌、形象，拓展博物館財源與資源，並藉以讓民眾認識、親近淡水豐富之人文藝術資源，進而完成博物館的使命，達到永續經營之目標。

七、多面向研發創意商品

每年度以多面向之發想開發本館文創商品，每年預計開發6-10項以上之新商品，把博物館特色及形象表現在商品上，建立博物館自有品牌之商品。商品開發的同時也更加注意商品製作產地之在地性及材質之安全性，讓商品符合商品標示法之規定，也選擇本土製造廠商為生產廠商進行製作及量產，製作 MIT 之博物

館紀念商品。此外，亦追求商品種類之多樣化設計及平易近人的價格，以提供並滿足民眾更多樣的喜好及選擇，讓博物館商品更貼近一般大眾的生活。

八、與民間異業結盟，共創雙贏局面

(一) 為擴大為民服務措施，本館規劃未來與中華電信公司等廠商合作，於紅毛城、滬尾砲台、前清淡水關稅務司官邸等館舍裝設無限上網設備設施，以提供民眾無線上網服務，設置完成後除可增加本館為民服務之效能外，並能創造廠商行銷之目的，可達到雙贏之局面。

(二) 串聯北海岸文化生活圈，強化北海岸文化空間的連結與互動，由點線面的整合，共同建構厚實的北海岸文化生活圈骨幹，以北海岸文化生活圈之淡江大學海事博物館、朱銘美術館、李天祿布袋戲文物館、臺電核二廠北部展示館、淡水區圖書館、新北市立淡水古蹟博物館及三芝鄉公所禮堂等館舍為軸心，介紹北海岸文化館的遊賞路線；藉由創意發想，開發整體的文宣推廣品，7枝鉛筆為一組，代表北海岸文化生活圈7間館舍的融合，並採用彩虹的紅、橙、黃、綠、藍、靛、紫等色彩，作為主視覺之運用，促使七館舍聯合行銷，進而達到資源共享與互相協力的目標，以利共同行銷宣傳。

九、加強民眾參訪教育

每年參訪古蹟設施民眾甚多，然部分民眾或許對於古蹟設施之管理與維護不甚瞭解，以致常有不當行為發生，造成本館及同仁困擾，因此，為避免或減少不當行為發生，未來本館將規劃多媒體館區參觀簡介，以期參觀民眾對於館舍之管理與維護有一基

本之認識，從而能減少或降低不當行為之發生，進而可維持館舍之安全並提供更優質之參觀環境，創造本館與民眾雙贏之局面。

十、推展古蹟文化與加強國際交流

- (一) 擴大加入英國博物館協會(Museums Association)及美國博物館協會(American Association of Museums, AAM)等國際性博物館專業組織，以提高本館之國際能見度，並獲取博物館經營管理專業知識。
- (二) 積極並擴展與各國古蹟、歷史建築及堡壘等重要博物館締結姐妹館，辦理文化推廣與交流活動，簽訂各項合作協定，建立各式交流機制。
- (三) 委派人員參與國際性研討會，瞭解各國博物館事業推動情形，並分享與行銷本館的營運與服務。
- (四) 參與世界各國各類型之旅展、特展等展示活動，藉以行銷本館並推展古蹟文化。
- (五) 持續建置推動紅毛城及其周遭歷史建築群成為世界文化遺產應準備之資料。

十一、國際藝術村駐村創作

為打造淡水地區作為國際性藝文創作場域，本館特將原淡水高爾夫球場之「舊培訓會館」，重新整修後作為「新北市國際藝術村」，以提供國內外藝術家駐村創作及展示之空間，並預定於民國 100 年底正式啟用。

- (一) 國際藝術村以藝術大街為起始點，經馬偕之路、紅毛城、藝術廊道、和平公園、至國際藝術村為轉折點，串連滬尾砲台、央廣、砲臺公園，至漁人碼頭等諸多室、內外空間，形成淡水區

域之藝文軸帶。

(二) 空間規劃包含藝術家住宿空間、作品展示、藝術品販賣、高爾夫博物館、多功能展演室、藝術家工作室等，充分提供藝文創作及展示空間，吸引藝術家進駐及培育藝術人才。

(三) 預期將為新北市政府及民眾帶來效益如下：

- 1、整體帶動淡水地區周邊效益，包含經濟、社會、環境之正面影響。
- 2、吸引藝術、文創人士移民群聚及藝術創意類型企業駐鎮。
- 3、成為淡水古蹟博物館美學行政中心。
- 4、藉此建立策展人、收藏家及新人藝術家之間的藝術經濟溝通平臺。

十二、規劃與設置高爾夫博物館

本館為配合推動本府「淡水河口藝遊網」北區旗艦計畫，欲將「新北市國際藝術村」打造做為淡水地區藝術文化交流之場域，藉此提升淡水國際視野，延續淡水當地休閒藝文發展空間。其中，一樓之部分空間將規劃為「高爾夫博物館」，並設置動、靜態展覽空間，商品販賣部門與足夠儲藏空間。

設置完成後，期望藉此帶動淡水地區周邊經濟、社會、環境等之發展效益，並吸引文化創意人士或企業駐鎮，提升文化活動消費率。進而建構淡水鎮成為兼具觀光、旅遊、商業創意之複合營造式的多元城市，利用周邊推廣與行銷方案，提升淡水古蹟博物館的服務品質與參觀效益。

十三、程氏古厝嶄新開放

「公司田溪程氏古厝」是新北市淡水區內第一件指定為「歷

史建築」的傳統民宅，位於淡水區淡海新市鎮重劃區內，此建築目前保存完整，大體可以展現淡水近百年閩南人建築的特色與居家環境的人文。古厝四周目前規劃為國立海事大學、私立康寧護校、私立華夏技術學院三校新校地文教區，目前也已進行開發工程並近期開始招生。

目前淡海新市鎮的土地已徵收完成，並進行整地工程。新市鎮重劃區內的地形地貌已全面改觀，原始高低起伏的地勢也已移平。新市鎮區內尚有一「公司田溪橋遺跡」之古蹟點，古蹟原址僅存橋墩基石，公司田溪橋舊橋板與重建碑文已移往他處保存。公司田溪一帶的開發可溯至荷蘭時代，程氏古厝為該區碩果僅存之農宅，見證淡水開發的歷史。該厝為典型三合院農舍，周遭有竹葦環繞、渠水流過，可為舊農宅之樣本，新北市政府文化局於 99 年 12 月 16 日整修程氏古厝完畢，俟驗收後，預計於 100 年將交由本館以嶄新姿態開放營運管理。

本館計劃將該古厝提供予機關立案之藝文團體作為藝文使用，藉以減緩藝文團體部分資金壓力，以鼓勵藝文團體留駐本市持續創作，以藝術創作美化或改造房地面貌，促進本市的藝文活動蓬勃發展並塑造人文地方特色。

十四、滬尾砲台復砲計畫

於清法戰爭後，臺灣首任巡撫劉銘傳聘請德國技師巴恩士，以西式砲台為範本，於淡水地區督造興建，砲座安有 12 吋、10 吋徑英製阿姆斯脫朗後膛砲各一尊及 21 公分徑德國克魯伯後膛砲二尊。日治時期，日軍撤走滬尾砲台內的四門大砲，改作為砲兵射擊的練習場。直至今日滬尾砲台現地僅存有歷史圖片、古戰場及砲座遺址。期以藉由砲台場景重建、砲座操演，體現先人守護淡水之情境、重現古戰場之風貌，吸引觀

光族群並延伸淡水古蹟地圖，串聯起淡水地區的歷史脈絡。

肆、附圖 12 頁

附圖



圖 1：旅客服務中心



圖 2：諮詢服務站



圖 3：多媒體影音簡報服務



圖 4：現場專人導覽服務



圖 5：99 年優質導覽解說培力與認證課程



圖 6：設置導覽地圖（捷運淡水站）



圖 7：設置旅遊地圖（淡水金色水岸）



圖 8：集中收件服務



圖 9：館員走動式服務



圖 10：開放婚紗攝影公告

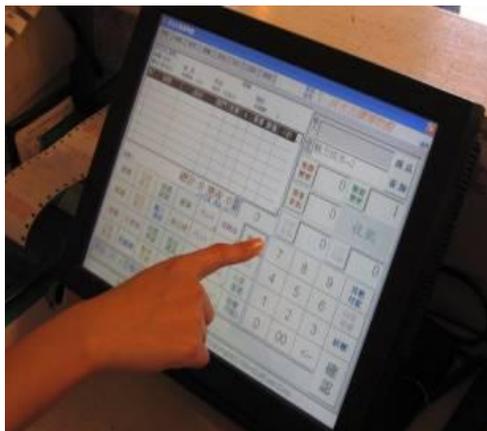


圖 11：賣店觸控式 POS 系統

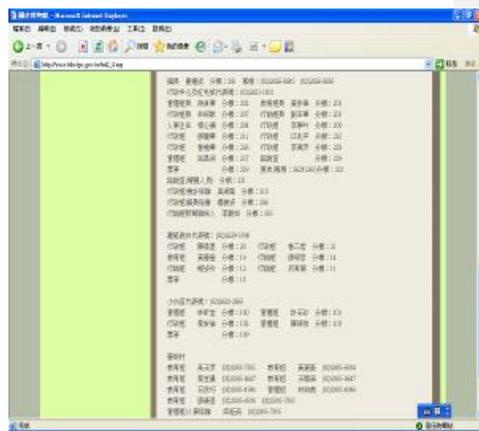


圖 12：服務資訊公開



圖 13：SOP 作業手冊



圖 14：設置分類垃圾桶



圖 15：館區綠美化工作



圖 16：病蟲害防治作業



圖 17：全館區張貼禁菸標誌



圖 18：保全人員執行安全維護工作



圖 19：災民收容演練



圖 20：消防演練



圖 21：建置職名牌



圖 22：服務人員識別服務



圖 23：增設無障礙坡道



圖 24：建立雙語標示



圖 25：建置哺乳室



圖 26：劃設身心障礙專用車位



圖 27：設置指示標示



圖 28：劃設自行車停車格



圖 29：現有醫療用品



圖 30：開放街頭藝人表演



圖 31：全臺第一座仿古郵筒



圖 32：無障礙旅遊培訓課程



圖 33：無障礙旅遊體驗活動



圖 34：志工服務



圖 35：新聞聯繫與發布訊息



圖 36：藝術家家遊聯展

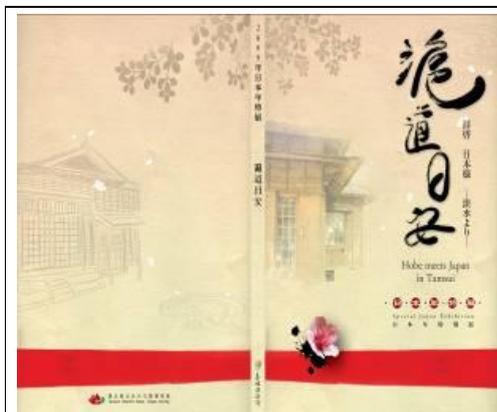


圖 37：日本年展覽手冊



圖 38：魅力淡水刊物

格式化: 字型色彩: 自動



圖 39：淡水旅遊地圖摺頁



圖 40：網路資訊宣導

格式化: 字型色彩: 自動



圖 41：春節活動發放之御守



圖 42：元宵節活動



圖 43：母親節活動



圖 44：中秋節說故事活動



圖 45：小白宮日文繪本親子讀書會



圖 46：暑期藝術嘉年華活動



圖 47：親子單車巡禮活動



圖 48：古蹟夜未眠活動



圖 49：認識古蹟日活動



圖 50：公告行政中立



圖 51：民眾意見箱



圖 52：諮詢服務專線



圖 53：夜間諮詢服務



圖 54：服務項目及開放時間標示牌



圖 55：禁止攜帶寵物及飲食標示牌



圖 56：禁止破壞古蹟設施公告



圖 57：公告並禁止遊客使用閃光燈及腳架



圖 58：注意毒蜂、蛇害告示牌



圖 59：手機影音導覽



圖 60：手機導覽語音加值服務



圖 61：淡水藝術工坊



圖 62：藝術大街（地政事務所）



圖 63：區域型計畫—埔頂工程



圖 64：AIESEC 外籍學生研習活動



圖 65：創意市集活動



圖 66：館校合作—小小論文寫作



圖 67：地方文化館研習會議



圖 68：提供免費幼兒車借用服務



圖 69：提供免費輪椅借用服務



圖 70：提供免費大鎖借用服務



圖 71：提供免費無障礙遊園電動車乘坐