

以品質服務，追求卓越

哺集乳室升級完工啟用

文·攝影／鄭雅雯 公共服務組

在李瑞騰館長「以品質服務，追求卓越」的理念下，國立台灣文學館以「熱誠用心，做到最好」的態度，以有限資源提供大眾最優質的服務，嶄新的哺集乳室終於在年前完工，讓來館的媽媽們欣喜體驗我們用心的服務與祝福。

因應政府組織改造、服務效能提昇之政策，本館過往自參加行政院「政府服務品質獎」的過程中，除了學習以更「理性」的方式來表現館務的績效，並視例行的評鑑為自我務實檢討的契機，而更重要的是透過該機制，不斷提升對於民眾「更好」的服務。在李瑞騰館長「以品質服務，追求卓越」的理念下，各部門同仁多能以「熱誠用心，做到最好」的態度，展現「熱情創意、專業敬業、感恩服務」的核心價值，以有限資源盡力提供大眾優質的文化服務。

本館自開館即設有「育嬰室」，因應「公共場所母乳哺育條例」推動改為「哺集乳室」，在行政室的努力下，即使因應古蹟建築之空間限制，面積雖然不大，但環境整潔、設備五臟俱全，連年贏得台南市政府衛生局頒發「甲等」的肯定嘉許。

原本可自由使用的兩小間哺集乳室，在2012年5月及6月間，館員幾次發現被其他觀眾有不當佔用情況。為確保哺集乳室服務宗旨及使用安全性，經歷公共服務組3次第一線工作會議研議改善方式，並協同行政室商議空間管理流程後修訂「哺集乳室使用注意事項」；即平時空間上鎖，需求使用者改至服務台申請借用，並由保全人員開啟及志工陪同服務，使用後通報服務台，檢視、清潔後關閉。

去年10月份由張忠進副館長率各組室同仁至台南大億麗緻酒店、高雄科學工藝博物館進行標竿學習時，我們特別參訪了該二單位的「哺集乳

室」的設置，而後者除鄰近寄物服務櫃台，具有便利性、安全性及服務易達性，並有貼心、溫馨的設施布置，且提供應急衛生備品，服務細緻令人印象深刻。

參訪後，長官即召集各組室主管會勘本館稍嫌狹小的哺集乳室，謀求空間改善的可能性，如鄰近大門服務台已無法騰挪出空間，且古蹟在水電管路修繕有十分嚴格的法令限制……。幾經種種評估討論，決議就地改兩小間為一大間形式、加裝服務電話等改善措施。在本館創新服務的「滾動式修正」機制推動下，由行政室積極落實改善，嶄新的哺集乳室終於在年前完工。

當時原構思召集館內四位懷孕的同仁們，挺大肚子一起剪綵重新啟用，見證美好的一刻！念頭未及落實邀約齊聚，便已有龍寶寶雀躍報到，僅邀得兩位準媽媽館員一同驗收。見她們讚歎聲連連，相信其他帶嬰孩來館參觀的媽媽們，也會同感舒適，欣喜體驗我們質感用心的服務與祝福。☺



台灣文學館為媽咪們獻上貼心的祝福，一通電話，服務就到。



準媽咪們見證哺集乳室的完工啟用。