


國立臺灣大學行政品質評鑑表

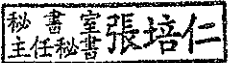
100 年度

受評單位：秘書室

單位承辦人簽章： 日期：100 年 10 月 21 日

聯絡電話：02-33662032

電子信箱：fflin@ntu.edu.tw

單位主管簽章： 日期：100 年 10 月 21 日

壹、前次評鑑結果建議改進事項之執行情形-----	3
貳、共同評鑑項目(以平衡計分卡 BSC 概念分為績效、流程、顧客、 專業職能與學習成長四大構面)	
一、績效面	
(一)投入成本與執行效益分析-----	5
二、流程面	
(一)公務環境-----	7
(二)流程管理-----	8
(三)業務電腦化-----	9
(四)公文品質與時效-----	11
(五)工作簡化及業務創新-----	12
(六)保護智慧財產權執行情形-----	14
(七)持續改善與品質保證機制-----	15
(八)危機預防與管理-----	16
三、顧客面	
(一)顧客滿意度調查-----	17
(二)公共關係與形象塑造-----	25
四、專業職能與學習成長面	
(一)專業能力與服務態度-----	26
(二)訓練與進修-----	27
參、單位自訂評鑑項目-----	28
肆、單位年度重點工作及執行情形(含未來展望)-----	34
伍、關鍵績效指標(KPI)-----	36

壹、前次評鑑結果建議改進事項之執行情形

建議改進事項	執行情形(單位自我評鑑)
<p>1. 訪客中心之空間、位置改善方案，執行結果應持續追蹤。</p>	<p>1.訪客中心之遮陽問題，已於98年6月底前整修，並已完成驗收。</p> <p>2.在視覺通透性部分，初步先將南側窗口改為整片玻璃，去除窗框的切割效應影響，爾後再俟空間使用方式逐步調整。</p> <p>3.經與校園規劃小組及建築師討論數種方案後，在空間大小格局固定的情形下，維持現有類似售票亭之空間設計，但將服務窗口改善為三面透光玻璃、單向服務介面小開窗，以提高服務水準及增加視覺通透性。內部並進行前台後台之區隔，同時增設防西曬設施。</p> <p>4.目前暫用本(秘書)室聯合服務中心作為行政空間，但因許多校園導覽的行政業務仍須在訪客中心的空間進行，故未來仍須與總務處持續協調。</p> <p>5.總務處委託之新月台設計草案，內部空間分配規劃尚未確定，擬待後續會議討論，進一步確定空間分配。</p>
<p>2.校園導覽整體服務(含志工制度、導覽內容規劃、課程…等)，後續執行尚待觀察。</p>	<p>1. 校園導覽服務課程： 97學年度第1學期首次改由秘書室開設校園導覽服務課程，以解決由社團開課的不穩定性，首次招生共98位同學選修(服務二與服務三合計)。98年度含暑期共110位同學修課，99學年度含暑期共162位同學修課，100學年度第1學期共37位同學修課。學生經過6小時培訓、考核後，進行校園導覽解說，獲得與訪客實際接觸的經驗。學期中之後服務時數未達要求者則以撰寫解說稿或訪客中心值班方式服務。</p> <p>2. 校園志工： 業於95年7月修法完成與內政部志願服務系統的接軌，並於是年8~9月招募，76位民眾經考核通過成為校園志工。目前訪客中心與聯合服務中心志工共25位，具導覽解說培訓能力有10位。服務方式分為櫃檯諮詢及校園導覽。</p> <p style="text-align: right;">(續接次頁)</p>

建議改進事項	執行情形(單位自我評鑑)
3.繼續落實無紙化制度。	<p>3. 導覽內容： 規劃導覽手冊，作為校園志工培訓教材及訪客自導手冊，已於99年印製完成。訪客中心並繼續收集校內新舊建築物資料，每學期培訓時補充、更新。</p> <p>4.定時校園導覽： 配合校慶及杜鵑花節，辦理定時導覽，供大臺北及社區居民認識臺大校園，增進社區關係。</p> <p>1.目前本室同仁均利用電腦處理議事文書作業，並盡量以電子郵件聯繫委員、傳送會議紀錄。如：校務發展規劃委員會、程序委員會、e化工作小組...等會議紀錄，均於陳核後 e-mail 給所有委員。</p> <p>2.本校行政會議、校務會議、行政 e 化小組紀錄均已上網，其它會議紀錄及資料亦配合該會議需要，提供必要之紙本，並注意節約。</p> <p>3.校務會議資料之提供方式經 95 年 5 月 24 日校務會議程序委員會決議：「每學年代表改選時，依其意願分別提供書面資料或 mail 檔案」，本(100)學年度有 35 位委員同意採用 e-mail 方式免收裝訂成冊之會議書面資料。行政會議之簡報資料亦以會議室電腦播出，無紙化。</p> <p>4.行政品質評鑑之顧客滿意度調查，已改採線上填報方式，達到無紙化之目的。</p> <p>5.申辦國科會補助舉辦國際學術研討會、出席國際學術會議、大陸科技人士來臺訪問...等，均採線上申請之無紙化作業方式。</p> <p>6.訪客中心已開發校園導覽登記系統 (VCRS)，提供申請團體、導覽員、行政人員共同使用的資訊平台，以減少紙本作業進行，落實無紙化制度。</p> <p>7.本室同仁承辦校外單位來函訊息轉知或發文校內各單位，多採上網公告或輔以電子郵件告知，少發紙本為原則。或只發本文，相關附件請逕自上網下載，以減少人力、資源之消耗。</p> <p>8.未來將持續配合 e 化小組、全校公文系統之推動及各會議委員之意願，循序達成無紙化之最終目標。</p>

貳、共同評鑑項目

一、績效面

指標	<p>(一) 投入成本與執行效益分析 (單位提供的行政服務，其所投入的人力成本與各種資源，是否符合實際產出之效益(對臺大有用的)或對社會貢獻程度)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1. 秘書室人力配置：秘書室現有主任秘書 1 位、專門委員 1 位、編審 3 位、專員 1 位、組員 2 位、技士 1 位、副理 1 位及幹事 6 位，成員共 16 位。</p> <p>2. 秘書室下分決策支援、協調督導及公共事務 3 團隊，其主掌業務分別為：</p> <p>(1) 決策支援團隊：文稿審核、行政會議、校務會議、程序委員會、經費稽核委員會、校務發展規劃委員會、校務評鑑協辦、法規彙編、權責劃分、校長中英文書信協辦、決策支援規劃/評估/培訓。</p> <p>(2) 協調督導團隊：專案任務(內控)小組、行政 e 化工作小組、行政品質評鑑委員會、校園紛爭調解委員會、教師申訴評議委員會、職員申訴評議委員會、國際合作申請國科會補助、中程校務發展計畫考核、校務建言、公文稽催。</p> <p>(3) 公共事務團隊：臺大首頁新聞、校訊暨媒體聯繫、Newsletter、校友電子報(中文/英文)、中英文簡介概況、新進教師手冊、校友聯繫、訪客服務、杜鵑花節、校慶、紀念及講座演講會、學會與協會活動、國立大學院校協會、傑出人才發展基金會、斐陶斐榮譽學會、講座審查、營造雙語環境、公共事務規劃/評估/培訓。</p> <p>3. 效益：秘書室以有限的人力與資源，承辦上述各項業務，其成效主要為：輔佐校務蓬勃發展、促進臺大產生卓越貢獻、塑造臺大正面形象、展現臺大熱情、卓越與關懷。茲舉例簡述如下：</p> <p>(1) 協助各項會議、委員會議事順暢，利於會議意見交流匯集，達成共識決議，即時支援各單位推展業務，促使校務蓬勃發展。</p> <p>(2) 行政 e 化工作小組，整合各單位資訊，調和業務單位需求與開發團隊技術方案，提昇行政服務效能。</p> <p>(3) 承辦國科會補助業務，提供標準化作業流程與範例說明，及時協助教師申請補助與核銷，提高臺大學術研究之能量與國際地位。</p> <p>(4) 定期發行臺大簡介、概況、校訊、Newsletter 等刊物，公布校務資訊，增加臺大正面報導，展現校務經營績效，形塑臺大熱情、卓越與關懷的形象，建立良好公共關係，並透過網路校務建言系統等管道接受公評、廣納意見，適時調整策略，凝聚向心力。</p> <p>(5) 辦理校慶及杜鵑花節活動，整合各單位力量，發揮綜效，凝具向心力，並展現臺大能量。</p> <p>(6) 校友聯繫，透過各項文宣、服務、資源與活動，凝聚校友力量，協助校友及校務發展。</p> <p>(7) 加強訪客服務，提昇本校親和力及正面形象。</p>

評鑑委員意見

二、流程面

(一)、公務環境

指 標	(一)整體及一般環境：整潔、安全、效率、特色 (辦公區域整潔明亮；雙語環境；美化創意；安全設施標示清楚；逃生通道暢通...)
單 位 自 我 評 鑑	<p>特優<input type="checkbox"/> 優<input checked="" type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1.秘書室位於行政大樓西側二樓，係本校早期建築物，辦公室照明以自然光及日光燈為主；辦公區域環境常保持整潔明亮，每日定時、定點處理垃圾。為方便洽公，並將辦公室大門修整改置採透明玻璃。</p> <p>2.秘書室除上述大辦公室外，在同二樓層有主任秘書辦公室及校訊編輯暨記者接待室。另有聯合服務中心、訪客中心及校友聯絡室，分別位於行政大樓一樓、新月台以及新農化館五樓。</p> <p>3.辦公室室內環境佈置以方便洽公及清爽宜人為原則，配合歷史建築特色及窗外景觀，適量佈置綠色植栽盆景及其他配飾，以美化辦公環境，增添溫馨、活潑氣氛。</p> <p>4.辦公室週邊安全設施（如滅火器）及緊急疏散標示相當清楚；除入門外，並保持辦公室邊間另一道門之暢通，以確保緊急逃生通道之暢通無虞。</p>
指 標	(二)標示：人員與指標系統 (業務及其承辦人員告示牌標示；各項服務說明簡介；辦公室人員位置及設施配置恰當；動線安排適宜...)
單 位 自 我 評 鑑	<p>特優<input type="checkbox"/> 優<input checked="" type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1.辦公室入口處置有「人員座位示意圖」(附件 1)及「人員業務職掌表」俾明確指引，方便洽公，且同仁亦主動招呼協助洽公者。</p> <p>2.同仁座位上置有中英文名牌，敘明服務人員姓名、職稱、承辦業務項目及職務代理人姓名、職稱，俾使洽公人員能迅速辨別、完成擬辦業務。</p> <p>3.秘書室人員座位依業務性質配置，以方便服務、動線便利為原則，俾提昇服務效率。</p> <p>4.於辦公室入口處旁增置桌椅，方便師生同仁洽公使用。校友聯絡室增置高腳椅，方便校友填寫校友證申請表。</p> <p>5.影印機、印表機設備及大型垃圾桶安排放置於邊室，降低噪音、異味之影響，提昇整體辦公環境品質。</p> <p>6.«臺大訪客中心»標示鮮明、清楚，具空間自明性。</p>
評 鑑 委 員 意 見	

(二)、流程管理

指標	<p>(一)作業效率 (製作作業流程並宣導;多元申辦管道;電話、面晤、書面及網站查詢處理速度...)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1.秘書室各項主辦業務均製作業務手冊(http://host.cc.ntu.edu.tw/sec/p14-step.asp)，要求做到工作內容標準化、服務流程明確化，以提昇服務品質，並上網公告宣導。 2.各項會議紀錄多能於開會後隔日完成。 3.秘書室各項公文均能掌握進度，必要時，並配合申請人需要，隨到隨辦。 4.同仁處理業務採多元方式，依需要得以電話、e-mail 及傳真等方式受理申請。 5.秘書室設有專人即時處理 secretor@ntu.edu.tw 信箱及「校務建言系統」，務求儘速完成申辦、投訴業務。 6.秘書室同仁常於平日互相討論，檢討各項作業流程，尋求改進與簡化之道。</p>
指標	<p>(二)業務分工 (業務分工明確;有代理制度;團隊精神之培養機制...)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1.秘書室人員常藉由正式會議(例如:室務週會每週1次)或非正式會議，檢討業務並交換心得、溝通意見，個別業務若有創新及改進作法，均可提供其他業務承辦同仁借鏡參考辦理，另亦希藉會議培養團隊精神、增進同仁彼此間情感之交流。 2.秘書室人員代理制度健全且落實執行，同仁請假時，職務代理人均能使該業務順利推動進行；即使於平日，同仁間亦能主動調度、互相支援。 3.部分會議、活動需於假日或非上班時間內舉行者，同仁均能以工作為重，配合出勤、達成任務，充分發揮團隊合作精神。</p>
評鑑委員意見	

(三)、業務電腦化

指標	<p>(一) e化實施情形 (業務上網公告、表格提供及辦理項目；人員電腦操作能力；網管人員及制度...)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 秘書室主辦業務之「作業流程」(包含相關法令規章、業務說明、聯絡辦理方式等)均張貼於網頁 (http://host.cc.ntu.edu.tw/sec/p14-step.asp), 方便同仁瞭解申辦程序。 2. 另申辦表格則統整於「校內常用表格系統」(http://doc.ntu.edu.tw/tables/#秘書室) 3. 另建置校務會議提案討論區(網址如下), 以提高議事效率。 (http://mis.cc.ntu.edu.tw/aca3_meeting/asp/discuss.asp) 4. 行政會議簡報資料已採電腦化、無紙化。 5. 秘書室成員能快速有效的利用電腦完成工作事項, 並隨時薦送學習進階課程, 以應業務需要, 強化e化能力。 6. 秘書室另負責「行政e化工作小組」幕僚作業, 凝聚各單位共識, 推動全校e化業務, 並適時追蹤管考、排除困難。各次會議紀錄及相關資料置於網頁供參(附件2)。 7. 本次行政品質評鑑之顧客滿意度調查, 採線上填報方式, 達到無紙化之目的。 8. 行政會議、校務會議紀錄均已上網, 並可以關鍵字搜尋; 校務會議執行情形追蹤採線上填報之無紙化系統。 9. 另校友證、傑出人才基金會補助案之申請, 亦可以網路下載表格。 10. 全校性重要通告採電子公告或電子布告欄方式, 廣為宣傳, 可提昇資訊之即時性並避免紙張之浪費。 11. 申辦國科會補助舉辦國際學術研討會、出席國際學術會議、大陸科技人士來臺訪問...等, 均採線上申請之無紙化作業方式。
評鑑委員意見	

(三)、業務電腦化

<p>指標</p>	<p>(二)網路運作情形 (網頁資訊豐富且完整之程度，並能及時更新，應顯示最近更新日期；單位設有電子服務信箱或問答區，並有專人負責答覆；網路流程設計簡便，並有詳盡解說；相關資料與文件能在網站下載及便捷線上申辦...)</p>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.秘書室業務內容及相關資訊皆完整且詳盡放置於網頁中，方便使用者直接下載所需資訊，並即時更新及充實相關資料，提供最即時資訊給校內外人士，以服務大眾。 2.秘書室網頁 (http://host.cc.ntu.edu.tw/sec/index.asp) 目前內容包括：訊息公告、業務職掌、法規彙編、行政 e 化工作小組...等十餘項(附件 3)，相關頁面切換連結便捷快速，並設置公用電子信箱意見反映服務，由專人負責答覆。 3.訪客中心之網頁 (http://visitorcenter.cloud.ntu.edu.tw/) 並設有電子服務信箱及導覽服務網路預約登記系統 (http://visitorcenter.cloud.ntu.edu.tw/vcrs/) (附件 4)。 4.校友聯絡室 (http://homepage.ntu.edu.tw/~ntualumni/) 設有校友電子報、校友 Facebook 粉絲團及布告欄(附件 5)等等，提供校友即時消息及活動資訊、服務內容、進修資訊，藉以幫助校友更了解學校發展及現況。 5.建立校友資訊網，提供系所及校友上網更新資料，期能建立校友聯絡網，加強校友服務。啟用迄今，透過系所提供資料，已陸續建置 23 萬筆校友資料庫，內含 112,620 筆校友 e-mail 帳號，95,372 筆校友住址登錄。 6.秘書室另負責全校法規網路即時更新業務，自 99 年 1 月至今 100 年 10 月共更新 255 則校內相關辦法及規定(附件 6)。 7.臺大校訊、臺大首頁校園焦點、臺大簡介概況、NTU Newsletter 均由秘書室負責編輯並於網頁即時更新(附件 7)。
<p>評鑑委員意見</p>	<p></p>

(四)、公文品質與時效

指標	<p>(一)公文品質 (主旨目的明確度，用詞簡淺明確，格式正確性...)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.公文處理是秘書室主要工作項目之一，全校各單位公文經多送秘書室核稿後層轉核定，奉核之後，亦由秘書室分送至相關單位續辦，公文處理效率良好。 2.文稿審核力求提供內容正確、形式合宜、建議完整之文書，以協助首長瞭解組織現況與外部發展趨勢，規劃長程策略與發展藍圖，制定管理決策;有效進行對內與對外溝通，獲得團隊與社會之支持。 3.各單位有難解或衝突之公文，會透過主秘協調，尋求解決之方式，以利校務之推動。 4.鼓勵同仁參加公文寫作研習活動，學習正確的公文格式和簡淺明確之用語，俾提昇公文品質。
指標	<p>(二)公文時效 (公文減量；公文稽催成果；公文控管系統機制：公文登錄、設有專人負責公文控管、控管機制電腦化...)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.秘書室公文量多，平均每月流經秘書室公文約為 1163 件，皆在處理期限內完成。 2.掌握公文時效是秘書室同仁之基本共識，遇有急件之公文，更協助洽公者及時辦妥。 3.秘書室設有專人負責控管公文電腦登錄系統，當日收文隨即轉發承辦人，未有公文處理逾期之情事。 4.秘書室負責全校公文稽催，故以身作則、時時自省，以提高公文處理效率(附件 8)。
評鑑委員意見	

(五)、工作簡化及業務創新

指標	<p>(一)工作簡化 (是否定期檢討作業流程；簡化作業程序與團隊參與機制；實際績效...)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1.秘書室同仁常於平日互相討論，定期檢討各項作業流程，尋求改進與簡化之道。</p> <p>2.秘書室全力推動各項業務電子化，朝向流程簡化、縮短作業時間之目標邁進。</p> <p>3.工作簡化實際績效：</p> <p>(1)行政 e 化工作小組:e 化業務已進行至第 6 階段，截至 100 年 9 月底，已召開 98 次會議，完成之系統逾 50 餘種，含蓋教務、學務、總務、財務、研發、國際事務、人事及會計等業務。各系統上線使用以來，各項業務在時間、人力、物力各方面之效率，顯著提昇。</p> <p>(2)教師申訴評議委員會:為加速申訴案處理，簡化過去收案後先開會討論後再請相對單位提供資料之作法，於收案後即請單位提供資料，減少會議次數。</p> <p>(3)完成訪客中心行政 e 化 :訪客中心網頁，提供給訪客導覽資訊、校園快訊、行程規劃建議、交通資訊、洽公需知、登記導覽、服務課程等訊息。登記導覽資料庫系統，訪客可自行上網登記，解說員能事先排班，提昇導覽人力安排效率，節省審核時間。</p> <p>(4)分層負責之修訂: 本校分層負責明細表經於 98 年 4 月 13 日修正後，配合行政業務需要，目前正再次修訂中，以提昇行政效率。</p>
評鑑委員意見	

(五)、工作簡化及業務創新

<p>指標</p>	<p>(二)業務創新 (業務內容改進之績效；主動開發業務之類型、數量及評估機制…)</p>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 秘書室同仁本著「從零出發、從新體檢」的態度，了解自我、認識環境，同仁間相互信賴，建立秘書室的品質、風格與品牌。 2. 秘書室同仁以腦力激盪之方式，定義秘書室各項任務，包括決策顧問、會議管理、整合文宣、社群關係及活動管理之核心能力。並透過週會、訓練課程、標竿學習、讀書會以及個案討論等方式，訓練同仁的核心能力，與同仁一起成長。 3. 各項文宣製作，以社會關懷為編輯主軸，訂定專業編輯流程 SOP，並培育專業文宣之編輯素養。 4. 新聞媒體與聯繫方面：加強與媒體間的協調溝通，暢通臺大與社會溝通管道；以「追求卓越 關懷社會」為主軸，主動採訪報導；配合五年五百億收集採訪「追求卓越，邁向頂尖」稿件以及校訊版面由傳統中式黑白直排改為西式彩色橫排等，為業務創新努力的目標。 5. 在校友聯繫方面，其創新措施包括：舉辦畢業 30 年校友重聚會與畢業 35/40 年校友重聚會；結合杜鵑花節舉辦校友卡拉 OK 比賽；99 年起應屆畢業生校友證免費，並提供免費換證服務；配合教務處進行校友問卷調查；Facebook 粉絲團提供即時訊息，加強與校友之互動交流。 6. 在訪客服務方面，訪客中心進行行政 e 化，提高行政效率；Facebook 粉絲團提供即時訊息，加強與訪客之互動交流。 7. 在活動管理方面，活動流程 SOP 細緻化，編製工作手冊以及規劃緊急醫護應變措施，為業務創新的措施。 8. 檢討設計公文卷宗，以符使用習慣，並利公文傳送。
<p>評鑑委員意見</p>	<p></p>

(六)、保護智慧財產權執行情形

指標	<p>(一)教育推廣 (辦理或參與相關研習、推廣活動；將智財權觀念彙入各類手冊，廣為宣導；是否規劃相關課程...)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1.鼓勵同仁踴躍參加校內外舉辦之智慧財產權相關研習活動，以增進智慧財產權相關知能，並落實於相關業務執行上。 2.如有智慧財產權相關訊息以公文傳閱之方式俾使周知。</p>
指標	<p>(二)影印及網路管理 (是否於適當且明顯處張貼尊重智財權、不得非法影印、下載軟體等文字；是否定期檢視公用電腦設備有無安裝非法軟體；訂定相關使用管理、獎懲辦法...)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1.為尊重智慧財產權，同仁電腦所使用之軟體來源，除由計算機及資訊網路中心下載校園合法版權軟體安裝外，或以採購方式購買軟體使用。 2.不定期提醒同仁電腦安全使用規範，電腦設定帳號密碼，定期更新防毒軟體以及定期掃毒，且不得下載非法軟體，以及避免開啟來路不明的網頁及郵件等。 3.提醒同仁不得非法影印具智財權之資料。</p>
評鑑委員意見	

(七)、持續改善與品質保證機制

<p>指標</p>	<p>持續改善與品質保證機制：單位能依據業務特性，設置品質保證機制，並確實執行及持續改善。</p>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.透過利害關係人意見之徵詢，持續改善業務品質。秘書室之主要利害關係人包括：一級主管、校內師生同仁、校友以及媒體。 <ol style="list-style-type: none"> (1)一級主管：以電話、e-mail、行政會議以及主任秘書徵詢校長、副校長等方式，獲取主管對秘書室之建議及意見，立即並持續改善業務品質。 (2)校內師生同仁：以電話、e-mail、召開協調會、校務建言系統以及顧客滿意度調查等方式，獲取對秘書室之建議及意見。 (3)校友：以校友聯絡室為窗口，徵詢對母校及秘書室之建議與意見，99年及100年並進行校友問卷調查。 (4)媒體：透過記者接待室，對於媒體之反映與意見，做立即與快速之處理與回應。 2.透過定期(每週一次)之 會議或不定期交流，持續檢視、修正工作目標及關鍵績效指標，以及各項業務標準作業流程。 3.鼓勵同仁參加標竿學習等活動，以激勵士氣並收觀摩學習效果：學校每學年於行政品質評鑑時選出年度1-2個標竿學習單位，隔年3-6月辦理2場績優單位標竿學習研習課程，鼓勵同仁積極參與此項活動，以激勵同仁仿效學習。並定期辦理校內校外參訪活動。 4.參與校內及校外各項評鑑，包括校內行政單位每4年受評一次，以及高等教育評鑑中心的大學校務評鑑，凡此皆可收確實執行及持續改善的效果。
<p>評鑑委員意見</p>	<p></p>

(八)、危機預防與管理

指標	<p>危機預防與管理能力：單位能有效處理危機突發事件，並能作好事先預防，擬妥危機計畫；能找出停損點，避免危機擴大，迅速解決危機，化危機為轉機。</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 所有業務均事先預作詳盡縝密之規劃，蒐集意見，作好事先預防，避免危機產生，迅速解決危機，化危機為轉機。例如：在活動管理方面，事前編製活動工作手冊，力求流程 SOP 細緻化。 2. 建立緊急事件處理程序，迅速解決危機： <ol style="list-style-type: none"> (1) 活動管理：規劃緊急醫護應變措施，並設置活動總召集人，如有事故發生，避免危機擴大，迅速解決危機。 (2) 訂定新聞作業公關危機處理原則： <ol style="list-style-type: none"> a. 基本態度：尊重事實，絕不說謊話；溝通對象：一般社會大眾；預期成效：讓社會大眾瞭解並支持臺大。 b. 執行步驟：向執行單位蒐集相關事實，按優先順序排列；已有行動(撫慰受難者傷痛與負責果斷作為)；預計行動(保障問題不再重演的矯正措施)。 c. 預先準備好臺大立場聲明；接到記者電話時，盡量在半小時內回覆事實摘要、臺大立場聲明、已有行動、預計行動；如果不牽涉到臺大立場聲明，單純說明事實與行動，則可聯絡執行單位並徵得同意後請記者直接聯繫。 (3) 建立緊急事件新聞聯繫網路，校長室、秘書室及各一級行政單位聯絡窗口，鼓勵同仁參加危機管理相關訓練課程。
評鑑委員意見	

三、顧客面

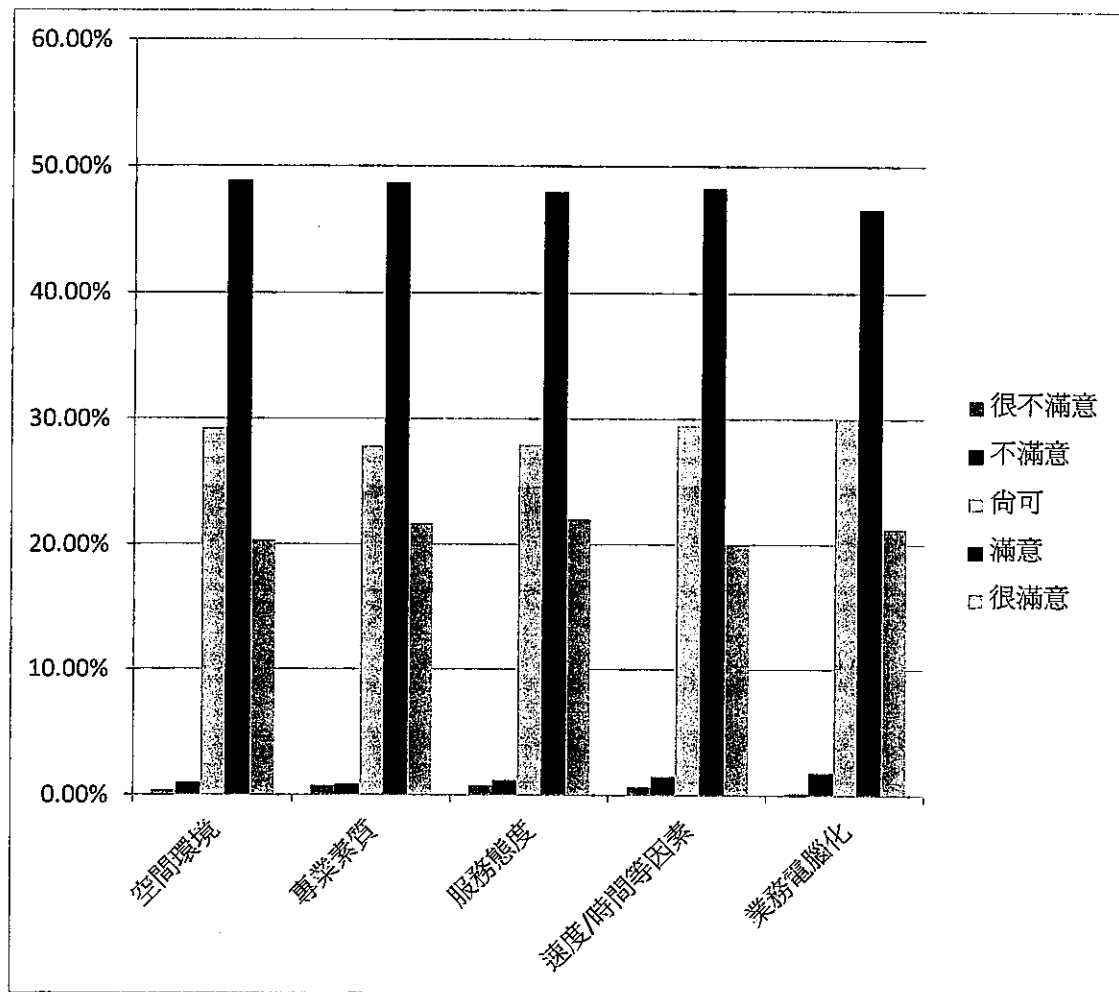
(一) 顧客滿意度調查

1、本次網路問卷調查共回收 940 份，茲將問卷結果統計與分析如下：

項 目	百分比 (人次)	很滿意 (%)	滿意 (%)	尚可 (%)	不滿意 (%)	很不滿意 (%)	不清楚 (人)
第一部分:空間環境							
1. 人員作業相關告示牌標示、各項服務說明簡介清楚，容易找到相關人員	20.9	48.5	28.9	1.2	0.5	22 人	
2. 辦公室人員位置及設施配置恰當，動線安排適宜	20.0	48.0	30.8	0.8	0.4	21 人	
3. 整體而言，我對該空間環境配置感到滿意的程度	20.4	50.3	28.1	0.9	0.3	19 人	
平 均	20.4	48.9	29.3	1.0	0.4		
第二部分:專業素質							
1. 該單位人員能提供良好專業知識與技能、對於本身的業務內容、流程與相關法令規章熟悉，能解決我的問題	24.3	49.6	24.6	0.7	0.9	13 人	
2. 該單位人員能清楚解釋各項相關訊息，能超越業務部分提供轉介的程度	21.1	49.6	28.0	0.6	0.8	25 人	
3. 該單位人員所具有的溝通協調能力符合我的要求	23.0	50.0	25.4	0.9	0.8	22 人	
4. 該單位非常注重團隊合作，忙碌時其他同仁立即出面提供服務	21.5	45.4	30.2	2.2	0.7	24 人	
5. 遇到業務界線模糊情形或棘手業務，該單位人員不推諉，積極任事，解決問題之能力	20.3	46.7	30.7	1.3	1.0	32 人	
6. 辦理業務或舉辦活動時，該單位規劃之細緻度與現場之機動應變能力	19.4	48.5	30.8	0.4	0.9	33 人	
7. 整體而言，我對該單位專業素質感到滿意的程度	22.3	51.3	25.4	0.4	0.6	31 人	
平 均	21.7	48.7	27.9	0.9	0.8		

項 目	百分比 (人次)					
	很滿意 (%)	滿意 (%)	尚可 (%)	不滿意 (%)	很不滿意 (%)	不清楚 (人)
第三部分:服務態度						
1. 該單位人員擁有高度服務熱忱、用語溫和親切有禮、願意傾聽、會耐心地反覆解釋答覆問題	24.7	48.1	25.6	1.0	0.7	25 人
2. 該單位對於我的抱怨，設有適當投訴管道並主動追蹤及解決問題	19.2	45.6	32.5	1.8	0.9	36 人
3. 整體而言，我認為該單位服務態度感到滿意的程度	22.3	50.2	25.8	0.9	0.8	26 人
平 均	22.1	48.0	28.0	1.2	0.8	
第四部分:速度/時間等相關因素						
1. 該單位提供簡便的作業流程，等待時間的合理程度	20.4	45.9	30.8	2.2	0.8	24 人
2. 該單位提供多種申辦管道(網路、傳真或電話)能夠即時且有效提供服務	19.9	49.2	29.0	1.2	0.7	32 人
3. 整體而言，我對該單位的服務與行政效率感到滿意的程度	19.9	49.8	28.6	1.1	0.7	26 人
平 均	20.1	48.3	29.5	1.5	0.7	
第五部分:業務電腦化						
1. 該單位網頁上能提供必要的資訊並定時更新	23.0	44.6	30.0	2.0	0.5	25 人
2. 該單位網路流程設計簡便，容易進行快速而有效的查詢	21.1	45.4	30.0	3.0	0.6	29 人
3. 該單位的相關資料與文件能在網站下載，且能便捷進行線上申辦	21.5	47.5	29.2	1.3	0.4	30 人
4. 設有電子信箱(或問答區)，並有專人負責答覆	20.4	45.4	32.5	1.2	0.5	44 人
5. 整體而言，我對該單位電腦化系統建置滿意程度	20.3	49.7	28.2	1.3	0.6	32 人
平 均	21.3	46.6	30.0	1.8	0.2	
總 平 均	21.1	48.1	29.0	1.3	0.6	

秘書室 100 學年度顧客滿意度統計圖



由上述圖表可知，本校教職員工生對本室的整體表現感到滿意者，平均約佔 69.2%，其中以「業務電腦化」部份感到滿意的比例較低，僅有 67.9% 的受訪者表示滿意，故本室將設法盡力改善業務電腦化，俾提供全校教職員工生更完整及便捷的電腦化服務。

另有 1.9% 受訪者對本室的服務品質感到不滿意，本室定將虛心檢討，致力於改善辦公空間、加強專業訓練、提昇作業品質及效率、力促全面 e 化... 等，俾使全校教職員工生均能感受到本室最專業、熱忱且真誠的優質服務。

2、填表人背景資料分析：

	教學單位	行政單位	其他
1.服務單位	39.47%	6.86%	53.67%

	教師	職員(含駐警隊)	技工、工友	學生	其他
2.人員類別	3.05%	6.33%	0.44%	84.08%	6.11%

	主管職務	非主管職務	學生
3.職務	4.82%	11.44%	83.74%

	男	女
4.性別	56.30%	43.70%

	20歲以下	21-30歲	31-40歲	41-50歲	51歲以上
5.年齡	57.08%	28.54%	6.21%	4.58%	3.60%

	5年以下	6-10年	11-15年	16-20年	21年以上
6.在校年資	90.23%	5.17%	1.03%	1.38%	2.18%

	2次以下	3-5次	6-10次	11-15次	16次以上
7.與該單位 平均每月 接觸頻率	86.36%	9.24%	2.20%	0.66%	1.54%

3、填表人書面意見及本室回應如下：

意 見 欄	回 應
1.辦公空間太狹窄。	有機會將想辦法改進。
2.讚!	謝謝!
3.在學校的生活當中沒有那麼不滿意的事情。	謝謝!
4.從來沒用過,怎麼會沒有"不清楚"這個選項呢?	謝謝!
5.項目再詳細點會更好。	謝謝!
6.加油喔!!!	謝謝!
7.good!	謝謝!
8.加油!!	謝謝!
9.信箱回覆速度過慢,電話常常一直讓人等候。	謝謝您的意見,會請同仁多加注意。
10.不知道祕書室的作用為何?	歡迎到本室網頁參觀瀏覽,將有助於對本室的了解。
11.可以將與學生相關資訊更積極的發進計中信箱。	謝謝!
12.Good!	謝謝!
13.普通。	謝謝!
14.還可以更好。	謝謝!
15.希望網站上能有更直覺的連結,方便查詢資訊。	謝謝,將持續改善。
16.繼續保持。	謝謝!
17.沒意見。	謝謝!
18.great!	謝謝!
19.已相當滿意!	謝謝!
20.相關訊息能寄到臺大信箱,能更便利。	謝謝,將持續改善。
21.還好。	謝謝!
22.尚未對此單位了解所以不太清楚。	歡迎到本室網頁參觀瀏覽,將有助於對本室的了解。
23.很少會接觸。	歡迎到本室網頁參觀瀏覽,將有助於對本室的了解。
24.不常與貴單位接觸,所以不是很清楚。	歡迎到本室網頁參觀瀏覽,將有助於對本室的了解。
25.繼續保持良好的服務品質。	謝謝!

26.持續進步。	謝謝！
27.希望可以提昇學校的行政效率。	謝謝！
28.good!	謝謝！
29.要有笑臉!!	謝謝建議！
30.good!	謝謝！
31.謝謝。	謝謝！
32.秘書室跟學生一點關係都沒有，我能有什麼意見？ 完全不知道在做什麼的單位。	歡迎到本室網頁參觀瀏覽，將有助於對本室的了解。
33.請問秘書室是在做什麼的？	歡迎到本室網頁參觀瀏覽，將有助於對本室的了解。
34.服務人員針對來訪人員的詢問可更親切和友善一些~	謝謝建議！
35.整體上我覺得還滿意~可以繼續保持。	謝謝！
36.good!	謝謝！
37.加油!	謝謝！
38.謝謝你們熱心服務!!	謝謝！
39.fine!	謝謝！
40.So far so good!	謝謝！
41.大致上 OK。	謝謝！
42.老實說不太熟~也不是很知道在做什麼~所以沒什麼意見~辛苦了~	謝謝！
43.服務態度有待加強。	謝謝建議！
44.沒有接觸幹嘛一直要人填寫。	謝謝！
45.服務人員愛推託，什麼事都跟自己無關，完全無服務熱忱。	謝謝建議，將隨時提醒同仁注意服務態度。
46.任何告示、宣傳、指標、作業流程，英文能見度與溝通能力要更深化，臺大為國際學校，基本的告示英文指示可以。	謝謝建議！
47.Good!	謝謝建議！

4. 國立臺灣大學行政會議滿意度調查問分析

100年10月

本次問卷調查共回收 19 份，茲將問卷結果統計與分析如下：

以分數(5、4、3、2、1)表示之滿意度調查統計結果，各項目滿意度：會議資料 4.64 分、會議室設備、服務 4.60 分、人力支援 4.79 分、整體印象 4.74 分、其他—秘書室單位評價與貢獻度 4.72 分，總平均分數為 4.70 分。

項 目	百分比 (人次)	很滿意 (%)	滿意 (%)	尚可 (%)	不滿意 (%)	很不滿意 (%)	不清楚 (人)	平均分數
第一部分：會議資料								
1. 對於開會通知於星期五下午送達感到滿意的程度	52.6	47.4						4.53
2. 對於議程資料之完備性及正確性感到滿意的程度	68.4	31.6						4.68
3. 對於會議記錄之完備性及正確性感到滿意的程度	68.4	31.6						4.68
4. 整體而言，我對該會議資料感到滿意的程度	68.4	31.6						4.68
平 均	64.5	35.5						4.64
第二部分：會議室設備、服務								
1. 對於會議開始前撥放音樂之服務	50.0	43.8	6.2				3 人	4.44
2. 對於會議室使用個人螢幕簡報之服務	73.7	26.3						4.74
3. 對於會議室提供茶水、咖啡之服務	68.4	26.3	5.3					4.63
4. 整體而言，我對該會議室提供之設備及服務感到滿意的程度	57.9	42.1						4.58
平 均	62.5	34.6	2.9					4.60

項 目	百分比 (人次)						平均 分數
	很 滿意 (%)	滿 意 (%)	尚 可 (%)	不 滿 意 (%)	很 不 滿 意 (%)	不 清 楚 (人)	
第三部分：人力支援							
1. 對於幕僚工作之專業度感到滿意的程度	73.7	26.3					4.74
2. 對於幕僚工作之配合度感到滿意的程度	78.9	21.1					5.00
3. 對於幕僚工作之機動性感到滿意的程度	73.7	26.3					4.74
4. 對於幕僚工作之服務態度感到滿意的程度	73.7	26.3					4.74
5. 整體而言，我對該人力支援感到滿意的程度	73.7	26.3					4.74
平 均	74.7	25.3					4.79
第四部分：整體印象							
1. 整體而言，我對行政會議業務幕僚的行政效率感到滿意的程度	73.7	26.3					4.74
2. 整體而言，我對行政會議業務幕僚的服務品質感到滿意的程度	73.7	26.3					4.74
平 均	73.7	26.3					4.74
第五部分：其他—秘書室單位評價與貢獻度							
1. 對於秘書室輔佐各主管推動校務感到滿意的程度	72.2	27.8					4.72
2. 對於臺大在追求卓越的過程中，秘書室的貢獻度	77.8	16.7	5.5				4.72
平 均	75.0	22.3	2.7				4.72
總 平 均	70.1	28.8	1.1				4.70

(二) 公共關係與形象塑造

<p>指標</p>	<p>公共關係與形象塑造：單位能對外有效溝通協調，外界對單位的公務形象口碑良好。</p>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1.文宣： 定期發行臺大簡介、概況、校訊、Newsletter 及 DVD 等刊物，公布校務資訊，展現校務經營績效，形塑臺大正面積極形象，建立良好公共關係，增加臺大正面報導，並透過網路校務建言系統等管道接受公評、廣納意見，適時調整策略。</p> <p>2.提高「好新聞」能見度： 學術新聞以”追求卓越 關懷社會”為報導主軸。 師生消息以服務社會消息為核心。(詳 P.30)</p> <p>3.媒體溝通： 建立緊急事件新聞作業原則。(詳 P.16)</p> <p>4.校友聯繫： 加強校友服務，提昇校友對母校之向心力。(詳 P.31)</p> <p>5.訪客服務： 增加本校親和力、正面形象。(詳 P.33)</p>
<p>評鑑委員意見</p>	

四、專業職能與學習成長構面

(一)專業能力與服務態度

指標	<p>(一)專業能力：專業知識與技能；創新及學習能力 (對於本身的業務內容、流程與相關法令規章熟悉度；單位內外相關業務熟悉度及轉介能力；良好溝通協調能力…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.秘書室同仁對其本身業務、作業流程及相關法令規章至為熟稔，也清楚其他同仁所屬業務，故能代理相關業務。 2.秘書室同仁謹守「顧客至上」原則，以親切禮貌、積極主動的態度服務師生同仁，對於業務相關法規均能清楚解說，深具良好溝通協調能力；如遇詢及非秘書室業務，均可轉介至相關權責單位。 3.秘書室依業務需要並尊重個人興趣及意願，推薦同仁參加相關在職訓練課程，鼓勵終身學習、追求成長，以增益其專業能力。
評鑑指標	<p>(二)服務態度：面晤及電話服務 (擁有高度服務熱忱、用語溫和親切有禮、願意傾聽、會耐心答覆問題；對於顧客的不滿，設有適當投訴管道並主動追蹤及回覆；電話鈴響幾聲接電話及答詢；網路答詢機制…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.秘書室積極推行電話禮貌，並於電話鈴響數聲內即接聽電話並與答詢；且同仁答覆電話態度謙和、誠懇，用語溫和親切、能用心聆聽洽公同仁需求，耐心說明、委婉答覆溝通。 2.秘書室設有「聯合服務中心」，對於校、內外人士之面晤或來電所表達之不滿或疑惑，均能戮力為其尋找解決之道或轉介至權責單位。「聯合服務中心」及「訪客中心」備有「常見問題詢答表」，可供志工參考。 3.如遇來電查詢無法即時回答之情況，亦均請其留下電話，俟瞭解後主動回覆。 4.秘書室另設 secretor@ntu.edu.tw 信箱及「校務建言系統」。 (http://mis.cc.ntu.edu.tw/suggest/)，處理全體師生同仁之不滿或校務建議，並主動回覆及積極追蹤，校務建言系統自 97 年 1 月至 100 年 8 月止，總計 834 件建言，回覆比例高達 98.56%(附件 9)。
評鑑委員意見	

(二)訓練與進修

標指	<p>(一)專業訓練：專業知識與技能；創新及學習能力 (對於自身職掌業務願意接受新知，學習新技術與新能力)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.鼓勵同仁參與校內標竿學習活動，辦理校內校外參訪活動，激勵同仁學習仿倣：今(100)年參與校內標竿學習活動有出版中心及教學發展中心2 單位，秘書室自辦之校內校外參訪活動包括：校內文書組檔案股及圖書館；外校參訪包括成功大學及屏東大學秘書室；並有中山大學秘書室、北京大學及澳門大學至本校參訪及同仁業務經驗交流等活動。此外，今年8月也派同仁觀摩本校溪頭新進教師研習營活動(附件10)。 2.鼓勵同仁參與校內外所舉辦之訓練、演講及電腦專業課程等活動(附件11)，包括教學發展中心 e-learning 系列課程之「教學影片剪輯技巧」。秘書室並開辦包括：會議規範(12小時)及關鍵績效指標 KPI 撰寫個案研討(3小時)之課程，以訓練同仁之專業能力，並開放供本校其他行政單位之同仁共同參與。 3.經由個案討論、經驗分享，落實職務代理及透過輪調制度，進行同仁專業訓練。遇有職位出缺時，會作微幅調整，去(99)年8月及今(100)年2月，則進行大幅度的職務輪調。 4.由主任秘書帶領同仁辦理讀書會活動，以鼓勵同仁擷取新知，創新思維。目前已讀過之書籍包括：麥肯錫的專業思維、管理是甚麼、策略精論以及行銷 101。 5.主任秘書經常以 e-mail 與同仁溝通，請同仁提出業務相關問題之見解，以刺激同仁之思考與創新。
指標	<p>(二)專業進修 (願意花時間進修專業相關學位或學程，並能以所學回饋自身業務，提昇專業能力，並獲得專業成長)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.將持續鼓勵同仁修專業相關學位或學程，並能以所學回饋自身業務，提昇專業能力，並獲得專業成長。
評鑑委員意見	

參、單位自訂評鑑項目

<p>項目及指標</p>	<p>(一)行政會議 (提案流程清楚；議案即時處理，支援各單位順利推展業務。)</p>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 行政會議係秘書室所職掌重要會議之一，鑑於校內重要提案均須經由行政會議討論，本室對各單位提案均提供儘速排入議程之服務，提案截止日為每週五中午（得排入每週二之議案，須於前一星期週五中午前經校長核可），並於同日（週五）即時分送開會通知及議程予與會主管，提案流程清楚，具行政效率；同時，與會主管得於開會前有足夠時間詳閱會議資料，並於開會時交換意見、集思廣益，達到支援校方決策之目標。 2. 行政會議為例行政會議，100年1月至9月底，共計召開35次會議，總計處理130件報告案、379件討論案及433件聘任案，其中屬急件有163件。本室對於所有議案均以機動性之服務精神與工作態度，盡量配合各單位需求，使議案順利通過，具行政成效。 3. 行政會議於每週二下午3時召開，具時效性之議案均能及時處理，會議結束後，本室即儘速整理會議紀錄，並即時將會中主管所提議案疑義處與提案單位溝通，完成紀錄送予校長核定，並經隔週會議確認後，會議紀錄即時上網、提案送還提案單位，俾方便提案單位進行後續程序，充分支援各單位順利推展業務，促使校務蓬勃發展。 4. 本室於100年10月首次對行政會議主管做滿意度調查，各項目滿意度統計結果如下：會議資料4.64分、會議室設備及服務4.60分、人力支援4.79分、整體印象4.74分、其他—秘書室單位評價與貢獻度4.72分，總平均分數為4.70分（滿分5分）。此結果顯示主管對於秘書室在業務處理及人力支援方面非常滿意，給予高度肯定，同時對於秘書室在臺大追求卓越的過程中，積極輔佐各主管推動校務之貢獻，亦給予高度評價，整體滿意度非常高。
<p>評鑑委員意見</p>	<p></p>

參、單位自訂評鑑項目

<p>項目及指標</p>	<p>(二) 行政 e 化小組 (調和業務單位需求與開發團隊技術方案；完成逾 50 餘種系統上線。)</p>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為打造全方位 e 化校園，提昇行政效能及增進服務品質，94 年 9 月成立行政 e 化小組，由主任秘書擔任召集人，成員約 30 人。包括教務處、學務處、總務處、研究發展處、國際事務處、會計室、人事室、秘書室、圖書館、計算機及資訊網路中心等單位，並輪流邀集各學院、學系代表，與會討論。 2. 行政 e 化小組以從上游基礎扎根、同類型系統整合開發、服務層面廣者優先考量、強化指標性服務等策略，積極推動各系統專案。以期結合行政單位與院、系單位意見與力量，推動本校全面 e 化。 3. 行政 e 化小組每 4 週(100 年 3 月前為每 3 週)定期召開會議，進行跨單位協調。業務相關單位針對專案之建置提出完整需求，經與開發團隊計資中心商討達成共識，提行政 e 化工作小組會議討論並通過後，計資中心納入規劃並擬定工作時程。透過每次定期會議，按原訂時程持續追蹤執行進度，檢討成果，直至系統正式上線使用。透過 e 化小組之運作，除可凝聚共識，增進團隊合作外，並充分發揮 1 加 1 大於 2 之效果，促進臺大從 e-campus 走向 i-campus。 4. 系統上線後，業務單位簽准提行政會議書面報告，若需一級主管進一步了解操作，列席行政會議實地示範系統之操作。另，業務相關單位及計資中心聯合辦理全校性教育訓練說明會，加以推廣並接受使用者意見反應，據以修正、提昇系統功能。 5. 截至 100 年 10 月底，已召開 99 次會議。e 化業務目前已進行至第 6 階段，完成之系統逾 50 餘種，含蓋教務、學務、總務、財務、研發、國際事務、人事及會計等業務。各系統陸續上線使用以來，對幅員廣大、人員眾多之本校而言，各項行政業務在時間、人力、物力各方面之效率，均有顯著提昇。
<p>評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目

指標 項目及	<p>(三) 媒體公關 (本校成就卓越或社會關懷相關報導之刊載；資訊公開程度與即時更新頻率與資訊便利程度；本校發布新聞之成效；負面及危機事件處理之成效)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 臺大校訊報導重心除配合 100 年 4 月起跑的第 2 期「邁向頂尖大學計畫」集中拔尖，厚植兩岸及全球競爭實力外，更加強關懷社會服務民眾之傳播與報導策略，並投注心力於解決人類永續發展等重大議題。 2. 臺大校訊每週三出版紙本與網頁版本(寒暑假隔週三出版)，每年共出刊 44 期，若遇即時訊息則隨時更新網頁資料，臺大校訊網頁版連結放置於臺大首頁，讓社會大眾可隨時透過網頁瞭解臺大現況。 3. 新聞發布則隨時配合校內師生以及各學術、行政單位需求，不定期召開記者會，聯繫大眾媒體相關作業，每 2 週約發布 1~2 則採訪通知或記者會訊息。 4. 面對負面及危機事件，本室則肩負與與媒體溝通的責任，盡力回覆大眾媒體對於臺大之疑問，並且協助媒體接洽採訪校內各單位，以善盡臺大的社會責任。
評鑑委員意見	

參、單位自訂評鑑項目

項目及 指標	(四)校友聯繫 (資訊公開程度與即時更新頻率與資訊便利程度；滿意度調查；活動辦理種數；參與回饋機制；服務人次統計)
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>本校創校歷史悠久，校友遍佈海內外各行各業，為維繫校友與母校感情，特於 84 年成立校友聯絡室，逐步建立校友聯絡資訊，並藉由各類聯誼活動及電子刊物，凝聚校友向心力：</p> <p>1、建立校友資訊網</p> <p>自 95 年 6 月正式上線，提供系所及校友上網更新資料共同來更新維護此校友資料庫，期能建立校友聯絡網，加強校友服務。啟用迄今，透過系所提供資料，已陸續建置 23 萬筆校友資料，內含 112,620 筆校友 e-mail 帳號，95,372 筆校友住址登錄 (100 年 10 月較 99 年同期增加 14,060 筆 e-mail 及 26,758 筆住址資料)。</p> <p>2、發行「臺大校友證」</p> <p>自 95 年 8 月發行，整合圖書館校友閱覽證，作為校友使用母校各種優惠設施與服務之身分識別，並保持與母校之聯繫。100 年 5 月修訂校友證核發要點，5 年期滿換證免收工本費，提昇換證便利度並刺激新辦證人數，95 年 8 月迄今已發出近 36,000 張校友證 (100 年 10 月較 99 年同期增加 14,000 張)。</p> <p>3、舉辦各種校友聯誼活動</p> <p>(1)畢業 30 年跨系重聚會：於每年畢業典禮時辦理 30 年跨系重聚晚宴，自 96 年辦理 1977 級畢業 30 年校友 Reunion 活動至今，共辦理 5 屆重聚會活動，參加人數達近 3000 人，均順利圓滿完成；活動形式及節目內容由校友們自行決定，故每年風格均不相同，期間則提供歷次開籌備會議所需軟硬體設施、歷年活動經驗供參，並做為校友及校內其他單位間之溝通橋樑。本重聚會每月固定於星期例假日召開籌備會議至少 1 次，俾為意見之充分溝通及表達。</p> <p>(2)杜鵑花節校友返校活動：99 及 100 年辦理校友卡拉 OK 聯誼賽，共 90 餘隊報名參加，加上親友啦啦隊，總參與人數約 400 人。</p> <p>(3)校慶餐會：自民國 94 年起，每年於校慶舉辦校慶餐會，著重於與各地校友會長、當年遴選出的傑出校友與名譽博士餐敘，藉由輕鬆、活潑的小型餐會聯繫校方與校友們情感。</p> <p>(4)畢業校友 40/35 年重聚會：於 100 年 11 月 15 日校慶首辦，報名參加人數 960 人；期間提供校內行政資源、30 年重聚會辦理經驗供其參考，並做為校友及校內其他單位間 (如：校史館、體育室、總務處、醫學院...等) 之溝通橋樑，期使校內各單位充份瞭解校友之需求並積極配合。</p> <p style="text-align: right;">(續接次頁)</p>

參、單位自訂評鑑項目

<p>項目及指標</p>	<p>(四) 校友聯繫 (資訊公開程度與即時更新頻率與資訊便利程度；滿意度調查；活動辦理種數；參與回饋機制；服務人次統計)</p>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： (接上頁) (5)舉辦傑出校友遴選：95年首辦，每年開放接受校友、校友會及學院推薦，迄今6屆共遴選45位傑出校友。 4、加強校友資訊服務 (1)編纂臺大校友電子報：每月1日出刊，至100年10月共計出版73期，將校園重要訊息及校友動態 e 傳全球各地校友，俾使校友能同步了解學校之最新校務或學術發展，現每月發送份數約96,000份。 (2)校友佈告欄：校友佈告欄採網頁形式，隨時更新校方與系校友會及各地校友會活動，鼓勵校友多多參與，以增進雙方間情感之聯繫，並提供校友最新求職消息。(http://homepage.ntu.edu.tw/~ntualumni/board/post.html) (3)臺大校友 facebook 粉絲團：校友若有任何問題均可得到即時回應，增進雙向溝通之時效性。自民國99年3月創立，共計近4千位校友加入，利用社群網站與世界各地的校友聯繫、發布最新訊息或解答校友疑惑。(http://www.facebook.com/alumni.NTU) (4)另於100年10月17日起配合教務處辦理「校友問卷調查」，詢問校友喜歡之活動項目，藉此瞭解校友所需，俾為日後舉辦校友活動之參考。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	<p></p>

參、單位自訂評鑑項目

項目及指標	<p>(五) 訪客服務 (資訊公開程度與即時更新頻率與資訊便利程度；滿意度調查；活動辦理種數；參與回饋機制；服務人次統計)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 校園導覽對象為學術交流、公務參訪、戶外教學、校友聚會等目的申請之團體。導覽員人力來自每學期服務課學生及校園志工，於培訓後根據其解說內容正確性、組織清晰性與表達能力進行考核，通過者才可以擔任導覽員。100年自1月至10月底共接受近200個團體申請，服務約11,634位訪客。導覽服務滿意度問卷共回收36份，整體反應良好。 2. 訪客諮詢設於第一行政大樓101室聯合服務中心及新月台訪客中心，回覆洽公廠商、學生及一般民眾疑問，減少其自行找尋地點的時間，提高行政效率。100年自1月至9月，已服務2,114人次。 3. 每日檢查固定之網路信箱，回覆訪客疑問、安排導覽，或轉介至校內其他單位。 4. 校園導覽培訓內容固定每學期更新，包括學校統計數據及新措施，並針對訪客回覆之意見、疑問及前一屆導覽員反映之問題，調整導覽內容及傳授之技巧。 5. 校園志工為本校學務處、農業試驗場、博物館群、秘書室等單位對內、對外服務的人力之一，為統一校內志工之權益，今年度由秘書室統整校內各單位校園志工資訊，統一對外申請保險、獎勵業務，並定期彙報教育部。
評鑑委員意見	

肆、單位年度重點工作及執行情形(含未來展望)

一、各類會議及委員會業務

(一)重點工作

本室承辦校級各項會議及委員會，包括行政會議、校務會議、行政品質評鑑委員會、程序委員會、校務發展規劃委員會、經費稽核委員會、教師申訴評議委員會、職員申訴委員會及行政 e 化工作小組等之行政業務。

(二)執行情形及未來展望

各項會議包括行政會議及校務會議等均於會議前 3 日將資料送給與會主管、代表；會議紀錄均於開會後 1 星期內完成；會議現場之支援，包括：出席人數掌握、投影片播放、麥克風、茶水餐點及燈光空調等，均力求能提供最即時及合宜之服務。期能提昇議事效能，使議事運作順暢，俾利校務蓬勃發展之目標。

二、整合文宣

(一)重點工作

本室承辦各項全校性文宣編輯業務，包括：臺大校訊、臺大中英文概況及簡介、NTU Newsletter(英文版)、臺大首頁校園焦點 Spotlight 以及 Alumni E-News 等。

(二)執行情形及未來展望

運用紙本、網頁、電子報及 DVD 等發行中、英刊物，提供社會大眾了解臺大之管道，提昇臺大國際知名度。整合校內訊息，增進校友對母校的瞭解與認同，增進國內外學術資訊交流，並以社會關懷為編輯主軸，積極展現臺大熱情、卓越、關懷的形象。

三、活動管理

(一)重點工作

本室承辦臺大杜鵑花節、校慶慶祝大會、茶會及校友餐會等全校性活動，統籌規劃、彙整、聯繫及活動現場管理等。

(二)執行情形及未來展望

籌辦過程注意相關細節，各項籌備工作在相關單位的協助及配合下順利展開。各項活動校內師生全體動員，凝聚向心力，營造活力積極正面形象，讓外界人士藉活動實際瞭解臺大，並予以深度肯定。期能達到塑造臺大形象，提昇臺大能見度之目標。

四、校友聯繫

(一)重點工作

校友聯繫重點業務包括：建立校友資訊網、發行「臺大校友證」、舉辦各種校友聯誼活動(畢業 30 年跨系重聚會、杜鵑花節校友返校卡拉 OK 聯誼賽、

校慶餐會及畢業校友 40/35/30 年重聚會)以及加強校友資訊服務(編纂臺大校友電子報、校友佈告欄以及臺大校友 facebook 粉絲團)。

(二)執行情形及未來展望

現已建置 11 萬餘位校友電郵信箱與 9 萬 5 千餘位校友地址，以利與校友之聯繫。製作各式文宣，展示學校發展與成就，保持與校友之互動。表揚足為後進表率之傑出校友，彰顯校友的貢獻。舉辦各類校友聯誼活動，累計逾 3000 位校友回校參加，有助凝聚校友情感與校友對母校之向心力，促使校友與校內同仁共同為臺大之卓越發展而努力，達到雙贏之局面。

五、訪客服務

(一)重點工作

訪客中心接受以學術交流、公務參訪、戶外教學、校友聚會等目的申請之校園導覽，重點業務包括：例行性導覽業務、配合各類慶典活動之導覽、校園導覽服務課、全校性志工業務、訪客中心志工管理業務、導覽相關文宣品等。

(二)執行情形及未來展望

每年平均接待校園導覽團體訪客約萬餘人。目前有校園志工 25 人。97 學年度起開設校園導覽服務課，共計 479 位學生修習。出版校園導覽解說手冊「Hi! NTU 解讀臺大的 82 個密碼」，獲 100 年第 3 屆國家出版獎入選獎。

訪客服務可提昇本校親和力，展現臺大熱情、卓越、關懷的形象。

六、其他

(一)本室並承辦包括：本校中程校務發展計畫考核作業、校務評鑑、公文稽催、校務建言&公務信箱、國科會補助案、教育部補助案、法規資料更新&上網發佈、講座業務、新進教師手冊、日誌本編印業務、全校英文服務證明開立等等業務。

(二)以上各項業務之執行情形及未來展望詳見附件 12。

伍、關鍵績效指標 (KPI)

關鍵績效指標(KPI)

單位：秘書室

策略目標	評核指標	具體方案	年度內執行狀況
促進臺大產生卓越成就與社會貢獻	1. 議事運作效能	<ol style="list-style-type: none"> 1. 會議前3日發送資料予與會人員。 2. 會議紀錄於開會後1星期內完成。 3. 支援滿足會議現場各項需求。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 行政會議及校務會議等均於會議前3日將資料送給與會主管、代表。 2. 行政會議及e化小組會議等之會議紀錄均於開會後1星期內完成。 3. 會議現場之支援，包括：出列席人員之掌控、投影片播放、麥克風、空調及餐點飲料等，均力求能提供最即時及合宜之服務。
	2. 環境建構多元性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 參與國立大學校院協會、斐陶斐學會等。 2. 舉辦各種講座，開放校內外人士參與，回饋社會。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本年度參與國立大學校院協會之理監事會及會員大會共2次。 2. 本年度參與斐陶斐學會之理監事會及會員大會共3次。 3. 本年度舉辦8場講座。
展現臺大卓越與關懷的公共形象	1. 對外發布之文宣種類	1. 依不同目標對象，如社會大眾、校友、校內師生，編製各式文宣品，包括：臺大校訊、校友電子報、校園焦點、概況簡介等文宣。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 臺大校訊配合校園行事曆訂定出刊計畫表，學期中每週出刊；寒暑假每二週出刊，今年計出刊44期。 2. 校友電子報每月1日準時出刊，今年計發行12期。 3. NTU Newsletter 雙月刊，今年計發行6期。

			<p>4. Alumni E-news 每季出刊,今年發行4期。</p> <p>5. 每年更新本校概況簡介相關文宣。</p>
	<p>2. 本校成就卓越或社會關懷相關報導之刊載數</p>	<p>2. 採訪製作成就卓越及社會關懷系列報導。</p> <p>3. 刊載 QS、上海交大等世界大學排名訊息</p>	<p>1. 臺大校訊每期約有 5 篇臺大卓越成就報導,社會關懷每期約 2 篇報導;卓越成就報導總計每年約有 220 篇報導,社會關懷每年總計約有 44 篇報導。</p>
加強資訊服務	<p>1. 資訊公開程度與即時更新頻率。</p> <p>2. 資訊便利程度。</p>	<p>1. 提供各項業務服務項目之網頁資訊完備度及網頁更新頻率。</p> <p>2. 設立訪客導覽線上登記系統,並結合博物館、停車等項目申請,節省溝通時間。</p>	<p>1. 秘書室網頁包括有法規彙編、校務會議、行政會議、校務發展規劃委員會、行政 e 化小組、各項獎座以及國科會補助申請等共 15 項,資訊完整。</p> <p>2. 即時更新。</p> <p>3. 100 年 1 月迄今共有 200 團體於訪客導覽線上系統登記參訪。</p>
強化參與及回饋	<p>1. 顧客滿意度。</p>	<p>1. 進行顧客滿意度調查。</p>	<p>1. 100 年 10 月已進行秘書室及行政會議之滿意度調查。</p>
	<p>1. 活動辦理種數</p>	<p>1. 舉辦杜鵑花節及校友返校相關活動</p> <p>2. 舉辦校慶及餐會相關活動</p> <p>3. 舉辦校友畢業 30 年跨系重聚會及 40/35 年重聚會</p> <p>4. 成立校友及訪客 FACEBOOK 粉絲團,增進向心力。</p>	<p>1. 100 年 3 月舉辦臺大杜鵑花節及校友卡拉 OK 聯誼活動。</p> <p>2. 100 年 11 月 15 日舉辦校慶慶祝大會、茶會及餐會系列活動。</p> <p>3. 100 年 6 月畢業 30 年跨系重聚會共有 800 位校友參加;100 年 11 月畢業 40/35 重聚會共有 960 位校友參加</p>

			4. 校友 FACEBOOK 粉絲團共計有近 4 千位校友；訪客 FACEBOOK 則有超過 100 位粉絲。
作業流程標準化與高品質化	1. 標準作業流程之完整性及更新率。	1. 建立標準作業流程。 2. 檢視及更新標準作業流程。	1. 各項業務均能建立標準作業流程，其流程力求完備與細緻，並提供相關申請表下載。 2. 流程如有修正隨時更新，並每半年檢討 1 次
提昇新聞發布與危機處理備便度	1. 本校發布新聞之成效 2. 負面及危機事件處理之成效	1. 隨時回應社會輿論與媒體對於臺大之疑問。 2. 即時處理社會各界之批評指教或協助校內各單位舉辦記者會與發佈新聞稿。 3. 代為聯繫受訪對象，協調採訪事宜。 4. 刊載各系所與處室之消息公告。 5. 建立危機事件處理機制。	1. 記者會、回應媒體疑問與協調採訪事宜等隨時配合各單位需求不定期辦理。 2. 臺大校訊每週皆刊載 10 則以上校內各處室系所之消息公告。 3. 發生負面議題立刻聯繫相關單位了解事實，並提供簡要說明讓社會大眾了解校方立場，並隨時根據不同事件進行機動調整。
強化職能素養與服務效能	1. 規劃或參與相關教育訓練。	1. 依規定：公務人員每年最低學習時數為 40 小時，約用人員最低學習時數為 8 小時。 2. 規劃或參與多元學習方式。	1. 鼓勵同仁參加各種研習，同仁實際學習時數達到最低學習時數之 90%。 2. 提供包括訓練研習、實地參訪、標竿學習以及讀書會等多元訓練。
強化團隊合作	1. 制度完備度	1. 落實代理人制度。 2. 實施輪調制度。	1. 秘書室同仁對其本身業務、作業流程及相關法令規章至為熟稔，也

		<p>清楚其他同仁所屬業務，相關同仁休假時能不間斷代理相關業務。</p> <p>2.秘書室透過輪調制度，培養同仁專業能力及團隊合作，遇有職位出缺時，會作微幅調整；去(99)年8月及今(100)年2月，則進行大幅度的職務輪調。</p>
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

