

國立臺灣大學秘書室 文件制修訂紀錄表

[illegible]

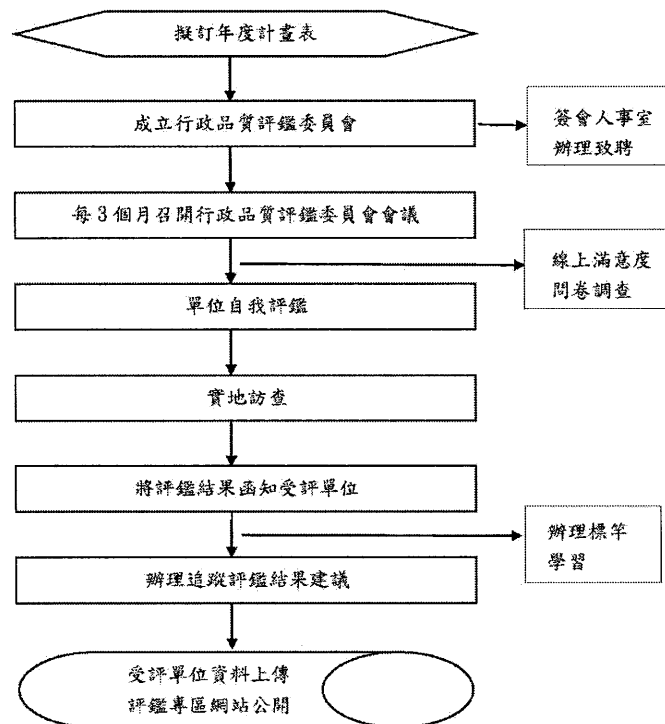
國立臺灣大學秘書室

行政品質評鑑委員會 作業規範	文件編號： QP-SE20-01-WI02	文件版本：01
	制訂日期：	文件頁數：1/2

- 1.0 法令/校規/規範依據：
- 行政品質評鑑暨評鑑委員會設置辦法
 - 行政品質評鑑暨評鑑委員會相關作業規範

- 2.0 權責：
- 綜合業務組。

- 3.0 作業流程圖：



- 4.0 作業內容：
- 4.1 擬訂年度計畫表。
 - 4.2 成立行政品質評鑑委員會：
 - 4.2.1 函請各學院推薦委員名單，簽請校長核定。
 - 4.2.2 簽請校長指派職員代表。
 - 4.3 召開行政品質評鑑委員會會議：

國立臺灣大學秘書室

行政品質評鑑委員會 作業規範	文件編號： QP-SE20-01-WI02	文件版本：01
	制訂日期：	文件頁數：2/2

4.3.1 調查並安排會議日期。

4.3.2 預訂會議場地(上網登錄)。

4.3.3 擬訂議程及發送開會通知。

4.3.4 整理會議紀錄，經委員確認，陳奉主任秘書核定後發送各委員。

4.3.5 依委員意見提供或修正相關文件。

4.4 單位自我評鑑：

4.4.1 函知受評單位評鑑作業相關配合規範及評鑑日期。

4.5 「實地訪查」委員分組：

4.5.1 依委員意願分組並確認小組召集人。

4.6 顧客滿意度問卷調查線上填答：

4.6.1 配合計資中心作業，以 e-mail 傳送全校教職員工生。

4.7 製作「實地訪查手冊」：

4.7.1 彙整實地訪查相關資料供委員參考使用。

4.8 實地訪查：

4.8.1 執行實地訪查手冊相關作業。

4.9 將評鑑結果函知受評單位。

4.10 辦理標竿學習：

4.10.1 由委員會推薦 1 或 2 個 2 級(含)以下單位，辦理「標竿學習」，全校各單位藉以觀摩學習。

4.11 辦理追蹤：

4.11.1 依 2、5、8、11 月份發函受評單位，辦理追蹤評鑑結果建議改進事項之執行情形。

4.12 受評單位資料上專區網站公開。

5.0 相關表單

5.1 行政品質評鑑表(表單編號：QP-SE20-01-WI02-QR01)

5.2 顧客滿意度調查問卷(表單編號：QP-SE20-01-WI02-QR02)

5.3 建議事項執行情形表(表單編號：QP-SE20-01-WI02-QR03)

(109 年修訂)

國立臺灣大學行政品質評鑑表

_____年度

受評單位：_____

單位承辦人簽章：_____ 日期： 年 月 日

聯絡電話：

電子信箱：

單位主管簽章：_____ 日期： 年 月 日

本表格可於秘書室網頁(<http://host.cc.ntu.edu.tw/sec/p2-evaluation.asp>)下載使用

壹、前次評鑑結果建議改進事項之執行情形

貳、業務簡介

參、行政品質評鑑關鍵績效指標管制表(含評核指標 KPI)

肆、共同評鑑項目(分為五大構面)

(填寫說明：學習性組織自我診斷及策進精神，所寫內容請以問題之發掘與改進為方向，注重流程管理及資源有效配置及運用。)

一、財務面

二、服務對象面

三、法規及行政流程面

四、人力資源及學習成長面

五、與校務目標連結面

(本校中程校務發展計畫執行效益考評)

備註：本評鑑表總頁數以 25 頁為限(不包含附件)。

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)
評鑑委員意見	

貳、業務簡介

(一) 單位業務簡介

(單位請以使用者角度簡述或條列主要服務對象及業務內容...)

參、行政品質評鑑關鍵績效指標管制表(含評核指標 KPI)

行政品質評鑑關鍵績效指標管制表

項次	構面	子構面	策略目標	評核指標KPI	具體方案	年度執行狀況
1	財務面	開源				
		節流				
		執行率				
		其他				
2	服務對象面	提升服務品質				
		了解顧客滿意度的做法				
		其他				
3	法規及行政 流程面	法規說寫作一致				
		業務流程管理及精實化				
		單位內外橫向業務協調管理				
		其他				
4	人力資源及 學習成長面	人力資源				
		學習成長				
		其他				
5	與校務目標 連結面	本校中程校務發展計畫 執行效益考評				
		其他				

填寫說明：

1. 構面、子構面：請單位依此構面方向，填列以下表格項目，無須每項填寫。
2. 策略目標：為落實五大構面、各單位所擬之策略目標，以使用者角度簡述。
3. 評核指標KPI：依據策略目標以及現行基礎發掘的問題，發覺對應解決問題之質性或量化指標，層次性地展現出目標、問題與KPI之連結。
4. 評核指標KPI、具體方案及年度執行狀況，為單位策略目標執行成果及效益考評之檢視。

肆、共同評鑑項目(五大構面)

一、財務面

子構面	開源 (單位自闢財源或開發潛在業務與顧客之作法)	節流 (單位規劃節省資源或人力充分運用之作法，結合內外 部共享資源加以運用…)	執行率 (單位預算執行狀況及達成率，如高教深耕計畫)	其他 (單位可自行增列其他子構面)
單位問題發掘				
單位改進策略				
評鑑委員意見				

二、服務對象面

子構面	提升服務品質 (以顧客為主體，進行提升行政服務品質與效能之各項作法，如單一窗口、單位系統以使用者友善為設計...)	了解顧客滿意度的做法 (單位除透過校務建言、電話禮儀測試，或於舉辦活動、專案及臨櫃服務後，以線上、紙本問卷或訪談等，收集顧客意見、抱怨及建議外，請再思考其他收集途徑和方式。)	其他 (單位可自行增列其他子構面)
單位問題發掘			
單位改進策略			
評鑑委員意見			

三、法規及行政流程面

子構面	法規說寫作一致 (符合業務相關法令規定，以及智慧財產權、個人資料保護法與資訊安全管理法，執行風險管理流程之內部控制等落實情形...)	業務流程管理及精實化 (明訂標準化服務流程及品質維護機制；業務分工明確有全面代理制度；單位網站即時更新並以使用者為中心；委員會數量精簡作法與成果；業務創新精進...)	單位內外橫向業務協調管理 (訂有跨單位作業流程與權責規範，以使用者為設計介面，定期檢視並公開於網站；促進溝通及協調改進之機制；主動開發整合業務...)	其他 (單位可自行增列其他子構面)
單位問題發掘				
單位改進策略				
評鑑委員意見				

四、人力資源及學習成長面

子構面	人力資源 (單位現有人員權責及能力盤點，適當且有效之人員績效評估機制…)	學習成長 (人員教育訓練規劃如職能成長及職涯發展做法…)	其他 (單位可自行增列其他子構面)
單位問題發掘			
單位改進策略			
評鑑委員意見			

五、與校務目標連結面

(本校中程校務發展計畫執行效益考評)

子構面	發展目標	執行情形	問題發掘	改進策略	評鑑委員意見
發展革新					
人才培育					
留才攬才					
國際連結					
其他					

國立臺灣大學秘書室

國立臺灣大學_____ (單位)顧客滿意度調查問卷(範本)

97.10.01

填卷說明：本問卷旨在瞭解您對_____ (單位) 服務品質、服務態度與業務電腦化的看法，請您依實際經驗與個人認知，回答下列所有的問題，並在適當 ☐ 打 ☒。感謝您的合作與配合！

第一部分：空間環境

很 滿 尚 不 很 不
滿 意 意 可 意 滿 楚
意 意 意 意 意 意

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…………… ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
2. 辦公室人員位置及設施配置恰當，動線安排適宜…………… ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
3. 整體而言，我對該空間環境配置感到滿意的程度… ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

第二部分：專業素質

很 滿 尚 不 很 不
滿 意 意 可 意 滿 楚
意 意 意 意 意 意

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，能解決被服務者的問題…………… ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
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…………… ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
3. 該單位人員所具有的溝通協調能力符合被服務者的要求…………… ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
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…………… ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
5. 整體而言，我對該單位專業素質感到滿意的程度 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

國立臺灣大學秘書室

第三部分:服務態度

很滿 尚不 很不 不
滿意 意可 滿意 清楚
意

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……………☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
2. 該單位對於顧客的抱怨，設有適當投訴管道並主動追蹤及解決問題……………☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
3. 整體而言，我對該單位服務態度感到滿意的程度☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

第四部分:速度/時間等相關因素

很滿 尚不 很不 不
滿意 意可 滿意 清楚
意

1. 該單位提供簡便的作業流程，等待時間的合理程度……☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
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……………☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
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……………☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

第五部分:業務電腦化

很滿 尚不 很不 不
滿意 意可 滿意 清楚
意

1. 該單位網頁上能提供必要的資訊並定時更新……………☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
2. 該單位網路流程設計簡便，容易進行快速而有效的查詢……………☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
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……………☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
4. 設有電子信箱(或問答區)，並有專人負責答覆……☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

國立臺灣大學秘書室

5. 整體而言，我對該單位電腦化系統建置感到滿意的程度 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

第六部分：填表人背景資料

1、服務單位：

(1) ☐ 教學單位 (2) ☐ 行政單位 (3) ☐ 其他 _____

2、人員類別：

(1) ☐ 教師 (2) ☐ 職員(含駐警隊) (3) ☐ 技工、工友 (4) ☐ 學生
(5) ☐ 其他 _____

3、職務：

(1) ☐ 主管職務(含兼任行政主管)
(2) ☐ 非主管職務(含未兼任行政主管之教師) (3) ☐ 學生

4、性別：

(1) ☐ 男性 (2) ☐ 女性

5、年齡：

(1) ☐ 20 歲以下 (2) ☐ 21-30 歲 (3) ☐ 31-40 歲 (4) ☐ 41-50 歲
(5) ☐ 51 歲以上

6、在校(任職)年資：

(1) ☐ 5 年以下 (2) ☐ 6-10 年 (3) ☐ 11-15 年 (4) ☐ 16-20 年
(5) ☐ 21 年以上

7、與該單位平均每月的接觸頻率：

(1) ☐ 2 次以下 (2) ☐ 3-5 次 (3) ☐ 6-10 次 (4) ☐ 11-15 次
(5) ☐ 16 次以上

第七部分：意見填寫（您對於該單位有何具體建議，請提供。）

本問卷到此全部填答完畢，請您檢查是否有遺漏的部分。

國立臺灣大學秘書室

學年度「行政品質評鑑」建議改進事項執行情形報告表： (年 月)

建議改進事項	辦理情形及回覆說明 (請註記建議是否列為結案)	委員意見	
		結案	繼續追蹤(說明)

