

國立臺灣大學行政品質評鑑



秘書室簡報

決策支援 · 協調督導 · 公共事務

報告人：陳麗如專門委員



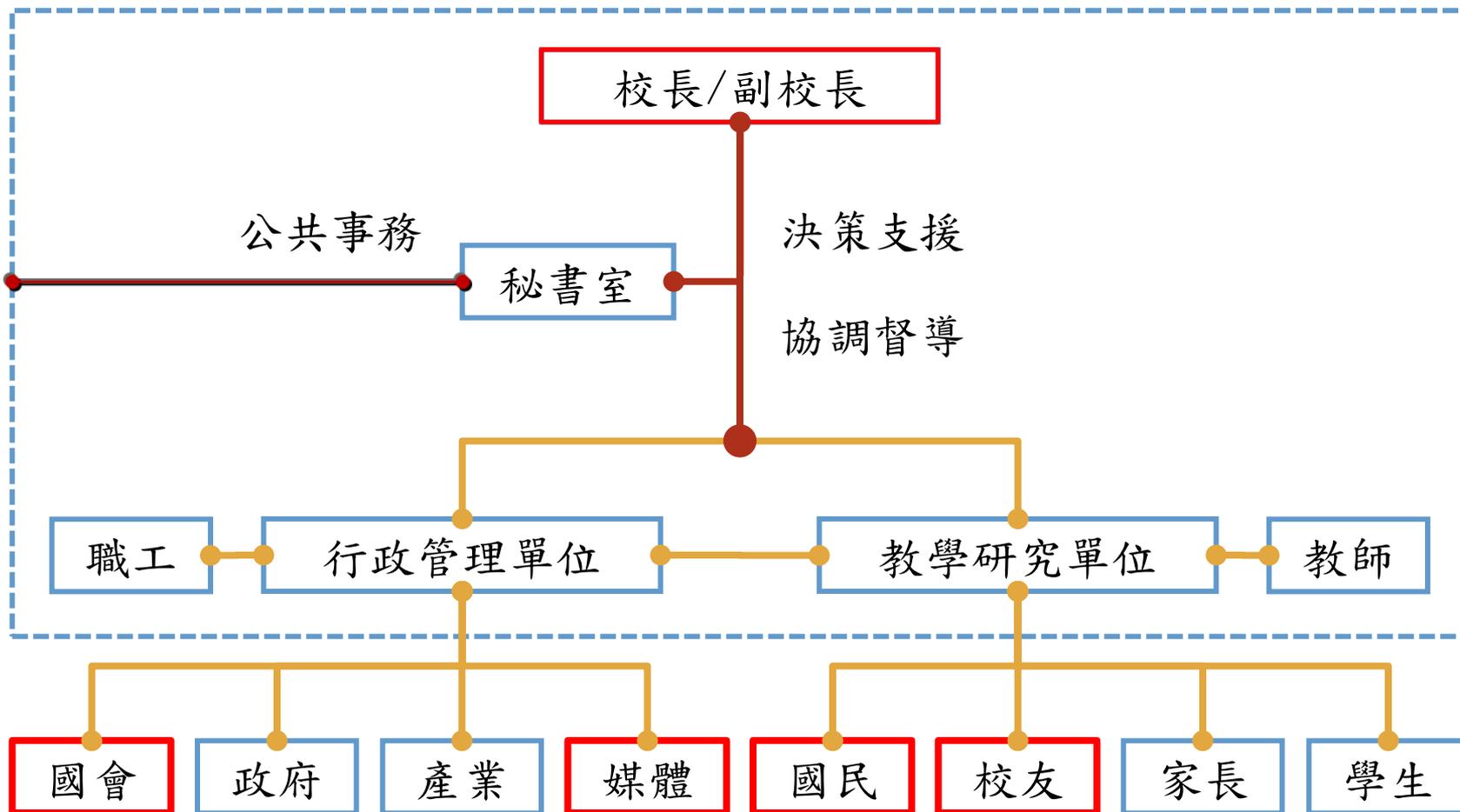
簡報大綱

- 概況
- 績效面
- 流程面
- 顧客面
- 專業職能與學習成長面
- 目標與展望





概況--定位



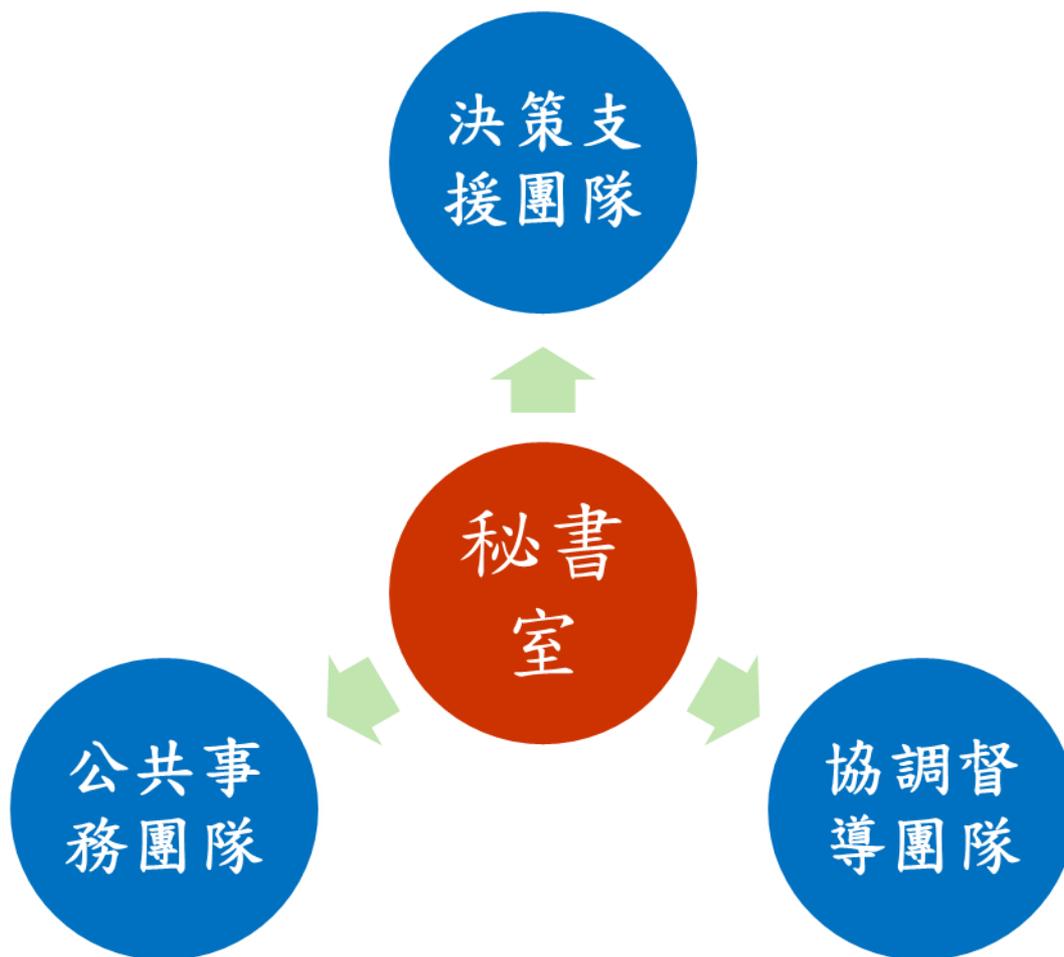


概況-- 人力配置

主任秘書1人	
專門委員1人	執行長1人
專員1人	編譯1人
編審2人	副理2人
組員2人	幹事7人
工友1人	佐理員1人



概況-- 工作團隊





概況--業務執掌(1/3)

決策支援團隊

決策顧問

 文稿審核、校務會議、行政會議、行政團隊會議、
校務諮議委員會

會議管理

 程序委員會、校務發展規劃委員會、經費稽核委員會、
校長遴選委員會

環境建構

 法規彙編、權責劃分、資訊公開、校長中英文書信



概況--業務執掌(2/3)

協調督導團隊

● 決策顧問

☛ 內部控制小組、行政e化小組、行政品質評鑑委員會

● 會議管理

☛ 秘書室主辦：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

☛ 主任秘書主持：職員甄審委員會、勞資會議、兼任助理權益工作小組、文化性資產清查小組

● 環境建構

☛ 科技部補助出席國際會議、中程校務發展計畫考核、校務建言、公文稽催



概況--業務執掌(3/3)

公共事務團隊

● 整合文宣

✧ 首頁新聞、校訊暨媒體聯繫、NTU Highlights、中英文簡介概況(DVD)、NTU Facebook、新進教師手冊、日誌本、首頁網站規畫

● 社群關係

✧ 校友聯繫與服務、訪客服務、志工招募與管理、服務學習課程

● 活動管理

✧ 杜鵑花節、校慶、三校聯盟共識營

● 環境建構

✧ 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、國際化雙語環境



業務推動





績效面 (1/3)

協助議事順暢達成各項校務目標

 104年10月本室線上滿意度調查，整體服務滿意度為90.9%，反映實際提升之服務品質

 行政會議密集度高，即時支援各單位推展業務，104年1月至10月底共召開37次會議

行政e化提升全校服務，促進臺大卓越貢獻

 進行至第6階段，截至104年10月底，已召開136次會議，完成之系統逾90餘種，整合各單位資訊效能顯著提升

 法規彙編自101年1月至104年10月期間，共更新1700則校級相關辦法及規定



績效面 (2/3)

- 定期發行中英文刊物及網頁即時新聞，塑造正面形象，展現臺大熱情與社會關懷
 - 臺大校訊已有1242期，網頁版自88年3月14日起至104年10月底瀏覽人數達143萬餘人(臺大點閱率前10名)
 - NTU Highlights，每年發行6期，每期發送數為1,100本，自104年起有電子報，訂閱之份數約有7,000份
 - 校友電子報每月1日準時出刊，每年出刊12期，目前訂閱數為86,704人。於103年6月發行新版校友電子報
- 辦理校慶及杜鵑花節活動，展現臺大能量
 - 每年11月15日舉辦校慶慶祝大會、茶會系列活動。今年及去年大會參與人數分別為1000人次及980人次



績效面 (3/3)

☘ 訪客中心導覽活動及闖關遊戲，杜鵑花節每年總計約服務3000人次；校慶每年總計約服務500人次

🌐 辦理百桌校友重聚會，凝聚校友力量，挹注校務發展

☘ 104年6月舉辦30重聚會參加人數1,200人；11月40重聚會參加人數790人；104年3月50重聚參加人數500人

🌐 加強社群聯繫及訪客服務，提升本校親和力

☘ 校園導覽每年由70名本校學生修課與15名校園志工提供服務，總共服務近10,000名訪客

☘ 今年統計至少230個團體於訪客導覽線上系統登記參訪



流程面-- 領導與組織治理(1/3)



認識主任秘書

Who is Pf. Lin ?

古有羲之愛鵝成癡，
今有達德人愛鵝更愛

~ Super Boss ~





流程面-- 領導與組織治理(2/3)

🌸 領導理念

臺大整體論之，大處著眼微處著手

🌸 組織文化

注重時效及溝通、品質至上、提升專業能力、
彈性組織模式、無縫支援體系

🌸 組織溝通

觀念出發，善用數位工具，加速決策過程

🌸 組織學習

不同業務界面之共同經驗值



流程面-- 領導與組織治理(3/3)

To become 合作無間的尖端團隊





流程面--策略規劃

大學自治

邁向國際高等教育之標竿

規劃管理

全面建置輔助及支援之行政機制

本室SWOT分析

S 優勢：具高度敏感度、組成優秀、使命必達

W 弱勢：界線模糊之任務

O 機會：主管明朗開放、新舊傳承並創造實踐

T 威脅：外在環境變遷迅速，不進則退



流程面--流程管理

🌟 作業效率

🌟 各項業務備有標準作業流程於網頁

<http://host.cc.ntu.edu.tw/sec/p14-step.asp>

🌟 會議紀錄開會後隔日完成，公文掌握進度可隨到隨辦

🌟 即時處理校務建言系統及secretariat@ntu.edu.tw 信箱

🌟 本室負責之NTU首頁、校友、訪客網站均設有FB，即時公布最新消息並取得訊息回饋

🌟 業務分工

🌟 藉由室務會議或其他交流聚會檢討業務並交換心得

🌟 代理制度健全且落實執行

🌟 主動調度、互相支援發揮團隊精神



流程面--資訊規劃及管理(1/3)

e化實施情形

 各項業務備有標準作業流程，張貼於網頁

<http://host.cc.ntu.edu.tw/sec/p14-step.asp>

 各種申辦表格統整於「業務相關表格系統」

<http://host.cc.ntu.edu.tw/sec/Table/Table.html>

 行政會議、校務會議紀錄均已上網，並可關鍵字搜尋；校務會議執行情形追蹤採線上填報系統；建置校務會議提案討論區，以提高議事效率

http://mis.cc.ntu.edu.tw/aca3_meeting/asp/discuss.asp

 「行政e化工作小組」會議紀錄及追蹤管考置於網頁

<http://host.cc.ntu.edu.tw/sec/e/guide.html>

 行政品質評鑑系統及線上顧客滿意度調查

<http://host.cc.ntu.edu.tw/sec/p2-evaluation.asp>



流程面--資訊規劃及管理(2/3)

網路運作情形

 秘書室網頁內容包括：訊息公告、業務職掌、法規彙編、行政e化工作小組...等十餘項

<http://host.cc.ntu.edu.tw/sec/index.asp>

 訪客中心網頁，設有導覽服務網路預約登記系統

<http://visitorcenter.cloud.ntu.edu.tw/vcrs/>

 校友聯絡室設有校友電子報、校友Facebook粉絲團及布告欄等等 <http://homepage.ntu.edu.tw/~ntualumni/>

 校友資訊網，已陸續建置26萬筆校友資料庫，內含14萬餘筆校友e-mail帳號，16萬9千多筆校友住址登錄

<https://my.ntu.edu.tw/alumnusJob/cst01-1.aspx>



流程面--資訊規劃及管理(3/3)

網路運作情形

 秘書室負責全校法規網路即時更新，104年5月1日起，納入學院級法規，提供更完整的查詢資訊。101年1月至104年10月期間，共更新1700則校級相關辦法及規定。

<http://host.cc.ntu.edu.tw/sec/lawp6-law.asp>

 臺大校訊、臺大首頁校園焦點、臺大簡介概況(DVD)、NTU Highlights均由秘書室負責編輯並於網頁即時更新

 「臺大之美」攝影及微電影比賽作品之線上申請，提供全校師生公務上本校優美影像之使用。

<http://host.cc.ntu.edu.tw/sec/ntuphoto/index.asp>



流程面--公文品質與時效(1/2)

公文品質

- 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
- 文稿審核力求提供內容正確、形式合宜、建議完整之文書，以協助首長瞭解實際情況擬定妥適決策
- 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。
- 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。



流程面--公文品質與時效(2/2)

公文時效

-  秘書室公文量多，平均每月約為3350件，線上簽核比率為73%，紙本文平均辦理天數為2.38天，線上文平均辦理天數為1.95天。6日（含）以內辦結比例約98.66%，7-30日（含）以內辦結比例約為1.34%。（104年9月為例）
-  遇有急件之公文，協助洽公者及時辦妥。
-  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，並完整掌握公文流向。
-  負責全校公文稽催，以身作則積極協調管控，以提高公文處理效率。



流程面--工作簡化及業務創新(1/3)

工作簡化

-  定期檢討各項作業流程，尋求改進與簡化之道
-  全力推動各項業務電子化，如會議管理及線上文宣製作
-  實際績效:行政e化工作小組、分層負責之修訂、訪客中心行政e化、校友資訊系統e化、教師手冊網頁
-  各項業務之簡化須依法行政，對於應外部環境之轉變及內部新需求之產生，如陽光法案執行及校務基金管理與監督辦法之重要變革妥為運行
-  透過室會、訓練課程、標竿學習、讀書會以及個案討論等方式，訓練同仁之核心業務能力，共同學習成長



流程面--工作簡化及業務創新(2/3)

業務創新

-  本校中英文首頁於104年1月1日全新改版，全網頁跨行動裝置，符合手機同電腦便利的需求，並特別規劃NTU意象的識別系統，逐步推廣全校NTU形象概念。
-  各項文宣製作，訂定專業編輯流程SOP，並培育專業編輯之各項數位能力，更能掌握新聞及文宣品質
-  新聞媒體與聯繫：主動採訪報導對社會貢獻之研發成果、建立Facebook取得即時回饋、開設新聞暨攝影服務學習課程為創新傳承。
-  活動管理SOP：流程細緻化，編製工作手冊及緊急醫護應變措施，後檢討會更提升日後品質。



流程面--工作簡化及業務創新(3/3)

業務創新

-  校友服務：104年舉辦畢業50年校友重聚會，廣獲好評
103年校友問卷調查，除請各學院協助更新校友資料庫
並配合參加活動即抽獎送紀念品，鼓勵校友上網填答
-  訪客服務：除導覽登記e化，102年增加校園植物生態導覽，
103年增加生態導覽教案以宣導校園環保教育
-  102年起與國際處合辦2屆英文網站競賽，辦理網頁英文
專業研習共計4場，並提供獎金獎額鼓勵各單位參與
-  舉辦臺大之美攝影比賽



流程面--橫向業務協調管理(1/2)

秘書室綜理各項橫向協調管理

-  本室各項公務辦理，多是對外之前端，協調各單位，隨時保持良好回饋，並確保公開校務及資訊之正確性
-  新聞發布分秒必爭，主任秘書及同仁，以24小時通報模式及多方確認管道，成為媒體信任之體系

整合業務實績

-  e化行政業務及各式會議推進校務運作順利
-  推動內部控制作業：自103年起各一級行政單位接受自行評估與稽核，本校預計105年度接受考評



流程面--橫向業務協調管理(2/2)

整合業務實績

-  各校級會議如校務會議、行政會議、各委員會之報告及議案收集、程序確認、問題排除及單位間橫向溝通，以順利通過議案推動校務運作
-  各校級活動如校慶及杜鵑花節統籌辦理，廣納全校訊息及活動，協調各單位需求及功能，包括媒體發布及社區校友參與，以使活動圓滿完成
-  維護本校教師與學生權益，規劃網路版教師手冊提供快速閱覽；主任秘書擔任學生兼任助理權益工作小組召集人，自新法上路，進行多次協調及會議規劃資源及業務
-  配合政府各公開資訊之需要，建置高等教育資訊系統及校務資訊公開專區，每年收集更新全校招生、教學研究及財務等資料



秘書室各場任務之前...





秘書室各種活動之前...





流程面--危機預防與內控管理

危機預防與管理

 所有業務均預作詳盡縝密之規劃，力求流程SOP，作好事先預防，避免危機產生

 建立緊急事件處理程序，迅速解決危機：

 活動管理：規劃緊急醫護應變措施，並設置活動總召集人

 訂定新聞作業公關危機處理原則

 建立校內緊急事件新聞聯繫網路、聯絡窗口，鼓勵同仁參加危機管理相關訓練課程。

建立內部控制平台

 定期完成內控自行評估以更新流程並檢討程序，藉由稽核汲取外單位委員意見，強化對風險控管及業務執行力

 秘書室為本校內部控制平台幕僚



流程面--持續改善與品質保證

● 持續改善與品質保證機制

- ☞ 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、校內外師生同仁、校友以及媒體
- ☞ 透過每月一次室務會議或不定期交流，持續檢視、修正工作目標及關鍵績效指標及各項業務標準作業流程
- ☞ 鼓勵同仁參加電腦進階課程，自辦專業研習、標竿學習及校內外參訪，以激勵同仁仿效學習
- ☞ 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。



顧客面--公共關係與形象塑造

公共關係與形象塑造

文宣

- 定期發行臺大簡介、概況、校訊、Highlights及DVD等刊物，展現校務經營績效，形塑臺大正面積極形象

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

媒體溝通

- 建立緊急事件新聞作業原則

校友聯繫

- 加強校友服務，提昇校友對母校之向心力

訪客服務

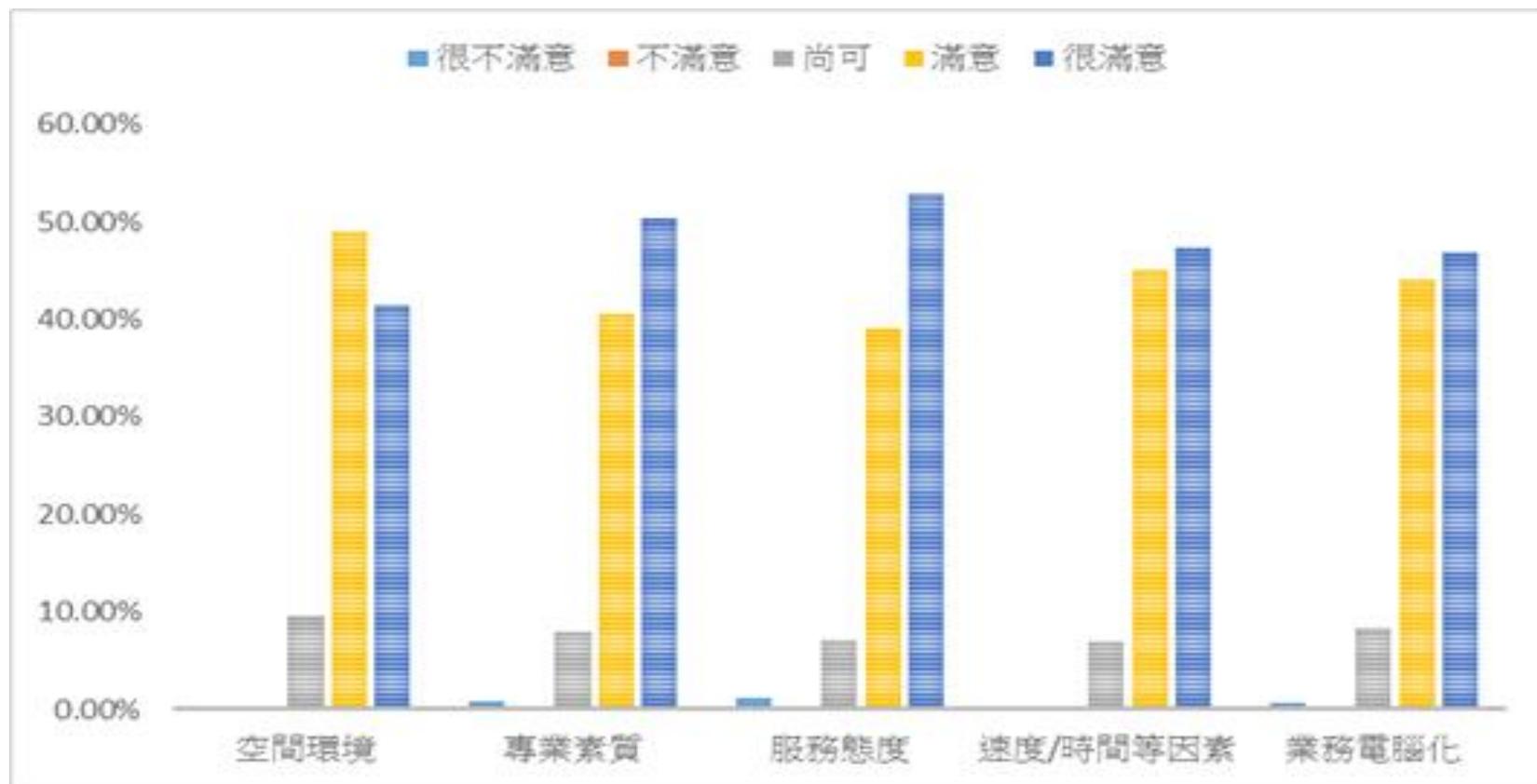
- 增加本校親和力、正面形象



顧客面--顧客滿意度調查

顧客滿意度調查

秘書室於104年10月份舉辦顧客滿意度調查，發出8861份問卷，收回151份，整體表現感到滿意者平均約佔90.9%





專業職能與學習成長面(1/4)

專業能力與服務態度

專業能力

- 對本身業務、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
- 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
- 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

服務態度

- 積極推行電話禮貌
- 設有「聯合服務中心」，服務校、內外人士
- 設 secretariat@ntu.edu.tw 信箱及「校務建言系統」，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，自101年1月至104年8月止，總計709件建言，回覆比例高達95.49%



專業職能與學習成長面(3/4)

樹立楷模與獎勵

-  秘書室主管與同仁秉持默默耕耘不問收穫之謙和心境，事無分大小，悉心維持專業服務品質
-  主管對於同仁之努力與好表現從不吝給與讚賞與實質鼓勵，本室籌辦大型校級會議與活動均是全員出動，彼此培養出隨時補位之絕佳默契

知識管理與分享

-  秘書室定期舉辦室務會議，同仁除可了解每個人的業務現況外，亦可參考事件的解決方式
-  秘書室充分利用計中提供之各項雲端服務，將本室相關活動照片及檔案資料，上傳到NTU Space中公用空間，分享給同仁充分運用



專業職能與學習成長面(4/4)

知識管理與分享

-  開辦各式增進業務專業之課程，如Movie Maker、Photoshop、主題攝影、照片挑選與剪輯、及對電腦網路於業務之靈活運用，以促成時間節省及大量溝通訊息，達成更佳之執行效果
-  秘書室為大家庭，每位同仁秉持對學校美好未來的信念與決心，創造令全校師生與社會都滿意的精緻服務，也能促使本室同仁對專業知識的不斷努力，形成激勵之正循環，成為本室無可替代之競爭優勢

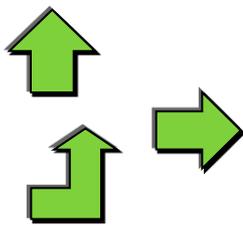




秘書室參訪集錦



成功大學－校友中心展場
政治大學－業務交流
咖啡工廠－產地產銷管理





秘書室參訪集錦



← 台灣高鐵
↑ 臺北市民熱線1999
↻ 慈心農場



目標

🌱 Attitude

從零出發、從新體檢

人人為我、我為人人

🌱 品質→風格→品牌

🌱 Abilities

創新實踐、與時俱進

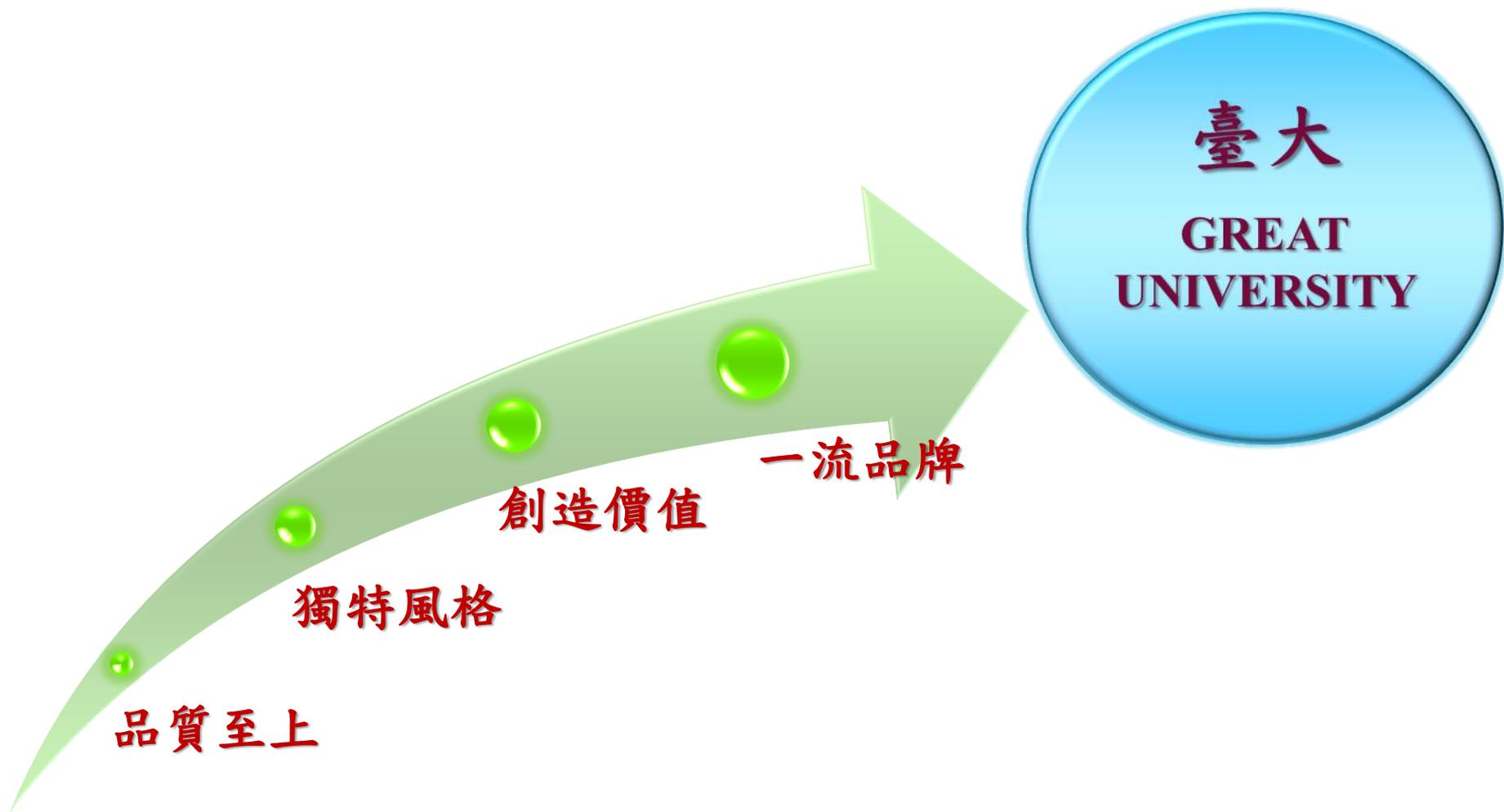
傳承分享、追求極限

🌱 尖端團隊→全力以赴





未來展望





簡報結束 敬請指教

