

104 學年度「行政品質評鑑」建議改進事項執行情形報告表：(學務處)(105 年 5 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)
<p>1. 重視學生職涯發展有具體之實施進程與計畫，值得肯定。職涯中心應再加強研究生之職涯訊息之提供及輔導，以博士畢業生為例，除了國內外教職訊息外，應提供國內外研究機構和基金會所提供的博士後研究的訊息，例如： America Leukemia Society, America Cancer Society,以及歐洲(歐盟)所提供之博後研究機會。</p> <p>(已結案)</p>	<p>職涯中心網頁增設「博士生海外實習就業資訊」專區，內含臺大姊妹校職務需求網頁連結、國外大學教職/研究工作搜尋、國際企業及非營利組織提供職缺及職涯交流平台，使學生有效率地得到即時且適切的職缺訊息。另感謝委員建議，已於國際企業及非營利組織職缺網頁中加入 America Cancer Society 之連結。</p>	√	
<p>2. 建議加強學生騎乘腳踏車之使用習慣與文化，與校園周邊社區維繫較佳之互動關係。</p> <p>(已結案)</p>	<p>1.本處配合三校聯盟暨杜鵑花節活動，於 105 年 3 月 12-18 日辦理「105 年學生交通安全、反毒宣導暨自行車安全健診」鐵馬週活動，更結合總務處事務組於活動中宣導「夜間自行車騎乘安全」，發送螢光條與反光條，並製作建議黏貼位置海報，現場供同學參考並協助張貼。</p> <p>2.本宣導活動共計 7 天，服務對象包括全校教職員生工及周邊社區里民。本處將持續於各式場合及妥適時機（如新生入門書院、校慶園遊會設置攤位等）加強宣導自行車騎乘禮儀與規範，強化與校園周邊社區維繫，建立友善之社區關係。</p>	√	
<p>3. 臺大實習計畫(NTUIP)係創新專案之一，但就 2014、2015 兩年實習人次比較，「臺大附屬機構」比「校外單位」成長比例高出甚多，無法凸顯此計畫希創造專案實習及境外實習提供服務支持之目標，故應再請思索增加「校外單位」實習人次及應將屬課程型實習排除，方能確切凸顯此計劃之成效。</p> <p>(已結案)</p>	<p>本年度調查將修改問卷設計，另外計算課程型實習人次，以更凸顯 NTUIP 之成效。</p>	√	

104 學年度「行政品質評鑑」建議改進事項執行情形報告表：(學務處)(105 年 5 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)
<p>4. 自 103-2 學期起，所實施的 NTU PEER 方案，立意甚佳，但參加學生僅參加為期半天或一天之課程，是否能讓學生具備舒壓、情緒管理、傾聽及陪伴等守門人能力，尚待觀察，如需增加人力、空間等，應有一確實數據與評估，方較有說服力。</p> <p>(已結案)</p>	<p>1. 執行現況</p> <p>(1)因 NTU PEER 剛開辦不久，較難提供中長期改變之數據。目前已收集之短期數據為滿意度，學生願意推薦的比例，及參加的人數。長期之數據(如每年 PEER 轉介有風險之個案人數等)，目前正持續收集中。</p> <p>(2)本方案自 2015 年 9 月開辦，規劃每學期舉辦 2 場初階課程，截至 2016 年 5 月，共已辦理 6 場，目前實際總參與人數已達 568 人。心輔中心動員相當的人力及腦力，透過每學期不同的課程設計，並結合多元的感動因子，讓課程做出口碑，90-95% 參與者願意推薦同學參加，使課程能持續於校園開辦。</p> <p>(3)另針對完成課程訓練且持續有意願接受深化訓練的學生，辦理進階實務演練，與社群助人經驗分享及討論，目前已辦理 3 次，也持續關心社群臉書資訊。</p> <p>2. 中長程目標</p> <p>(1)中程:在校園累積足夠 PEERs 人力時，辦理 PEER DAY，結合不同的設計，讓同學可以發現身邊的 PEERs，並記錄下感動。</p> <p>(2)長程:最終的目的在改變校園文化，讓學生學習關愛並接受友愛，逐步學習扮演廣義校園自殺守門人的角色，並藉由連結、關心、陪伴及轉介，讓每個台大人可以即時獲得協助。目前亦鼓勵有興趣的學生參加全國自殺防治中心舉辦之守門人訓練。</p> <p>3. 輔導人力增置之需求</p> <p>NTU PEER 的推廣，將讓許多台大人成為稱職的自殺守門人，並轉介需要專業協助的同學至心輔中心，中心持續扮演著 back up 的角色，勢必更凸顯專業人力的欠缺，以及需依學生輔導法補足所需諮商人才的急迫性。</p>	<p>√</p>	
<p>5. 積極推動弱勢生之關懷扶助，設置有「本校獎助學金」，並逐年增加「生活學習獎助金」之人數及金額，值得肯</p>	<p>為建立弱勢生輔導成效分析，本處已於本(105)年 1 月召集相關組室研議評估方式，初步先進行休/退學率及方案滿意度分析，未來將根據具體實施情形陸續增加評估指標。</p>	<p>√</p>	

104 學年度「行政品質評鑑」建議改進事項執行情形報告表：(學務處)(105 年 5 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)
<p>定。關懷扶助弱勢學生為學務處第二大工作重點，本校推動多元入學制多年，學務處宜就不同入學管道同學之輔導成效，進行個別分析，如弱勢助學金對弱勢學生之補助效益(如是否減少打工壓力等)、對繁星計畫入學學生之輔導是否提振城鄉之教育平權，以利社會各界對本校致力多元入學工作的認可。</p> <p>(已結案)</p>	<p>經統計本校 103 學年度休/退學率分別為 1.91% / 1.14%，各入學管道學生之評估結果如下：</p> <p>1.原住民族學生 (1)評估方式： A.本校原民學生退學率。 B.與教育部全國大專校園原住民族學生退學比例比較。 (2)評估結果：103 學年度第 1 學期本校原民生退學率為 2.21%，全國為 5.76%；103 學年度第 2 學期本校原民生退學率為 0.97%，全國為 4.54%，本校原民生退學率較全國為低。</p> <p>2.僑生 (1)評估方式 A.大一新生晤談問卷分析 B.本校各僑居地退學率 (2)評估結果 A.新僑生入學後，本處依同學會所屬分工，對課業、生活及人際等情形展開晤談問卷分析，並針對特殊狀況陸續追蹤與輔導，提供僑生必要之協助。 B.103 學年度各地區僑生退學率以緬甸地區最高 (26.09%)，相較其他國家，緬甸僑生大多家境清苦，需打工負擔在臺生活費及學費，導致無暇兼顧課業以致退學。僑陸組擬針對緬甸僑生，加強宣導清寒助學金之申請。另收到學業預警通知或發現學習適應不良之學生，提供其必要之協助與持續關心。 C.馬來西亞學生因成績優異占多數，故在學期間多能爭取到獎學金，使其能專心向學，102-103 學年度平均退學率較其他僑居地低。</p> <p>3.繁星、孤星 (1)評估方式 A.近 3 年本校繁星學生來源分佈 B.迎新活動問卷調查 (2)執行進度 已設計迎新活動問卷，將於 105 學年度進行問卷施測及分析，以符合學生需求。 (3)聯招會統計 100-103 學年度 65 個不同類別大學院校結果指出，繁星生的後續學業表現，皆優於其他入學管道的學生。</p> <p>4.身心障礙學生</p>		

104 學年度「行政品質評鑑」建議改進事項執行情形報告表：(學務處)(105 年 5 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)
	<p>(1)評估方式</p> <p>A.輔導老師滿意度調查</p> <p>B.受輔導學生之休學與退學率</p> <p>C.學生自傷與自殺率，未來將進一步分析與弱勢族群間的比率</p> <p>(2)評估結果</p> <p>A.104 年特教學生滿意度調查，學生認為資源教室院系輔導老師提供的協助對其有所幫忙，平均分數為 4 (5 點量表)。</p> <p>B.103 學年度特教學生休學率為 4.3%，退學率為 3.9%。</p> <p>C.104 學年度特教學生曾經自傷之人數為 2 人，佔特教學生比率為 0.7%；曾經有自殺危機之人數為 6 人，佔特教學生之比率為 2.2%。</p> <p>5.經濟弱勢學生</p> <p>(1)評估方式</p> <p>A.經濟弱勢生的休、退學率與一般生差異性比較。</p> <p>B.研擬調查問卷(如獎助金可否降低打工壓力、可否協助基本生活所需等)。</p> <p>(2)執行進度</p> <p>已擬定問卷，另為蒐集相關資料，協調主計室、出納組及計中程式設計組開放權限，預計於 105 學年度起進行前一學年度(104)問卷施測及分析。</p>		
<p>6. 學務處工作重點 3「形塑優質校園文化—綠色校園」與工作重點 4「營造健康安全的校園環境—空間規劃與整修、餐食品質管理」，均含列食品安全之把關與檢查，現階段我國對「黑心食品」的認定(見工作重點 4)，尚待社會共識下，請貴處扼要說明校園食安的管控機制與安檢策略。</p> <p>(已結案)</p>	<p>本校校園食安管控機制與安檢策略如下：</p> <p>1.各招商餐飲之權責管理單位：</p> <p>(1)每週定期至轄下餐飲廠商進行膳食及環境衛生安全檢查至少一次，發現缺失，立即督促改進。</p> <p>(2)檢附本校校內餐飲權責管理單位及餐飲廠商名冊如附件。</p> <p>2.膳委會執行小組：</p> <p>(1)實地檢查</p> <p>每學期至全校各餐廳及福利社執行膳食衛生檢查 2 次，檢查缺失結果通知餐飲權責管理單位及業者知悉，並輔導改善，針對重大違規項目，依規定進行罰則並列入紀錄。</p> <p>(2)食品抽驗</p> <p>每學期至餐廳及福利社抽檢食品，送政府衛生單位施行食品微生物及食品化學檢驗。化驗結果於安全標準以外</p>	√	

104 學年度「行政品質評鑑」建議改進事項執行情形報告表：(學務處)(105 年 5 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)
	<p>時，將進行複檢或下架，並按罰則處理，督促限期改進。</p> <p>(3)辦理膳食衛生安全會議 每學期定期召集管理單位及餐飲業者，針對相關檢查達成共識、溝通協調，宣導政府政策及衛生檢查相關事項。</p> <p>(4)食安危機處理 隨時依據衛福部及教育部指示，例行性或突發性須全面清查及下架之問題食品，即時通報各餐飲權責管理單位立即管控，直到相關食品安全疑慮澄清為止。例如頂新事件，本校自 103 年 10 月 13 日起迄今仍全面禁止使用及供售頂新集團旗下所有食品。</p>		

下次受評之關鍵績效指標 (KPI)

單位：學生事務處

構面	策略目標	評核指標 (量化)	具體方案	年度內預定執行狀況
財務面	增加收入	校徵收入增加 20%	擴大校徵服務。	1. 尋求優質企業及顧問公司，提升活動知名度。 2. 擴大辦理校園徵才活動，博覽會攤位數增加 10%。
		新生書院床位分配執行率達 95%	妥善運用空床位。	1. 確認可分配之床位。 2. 活動進行中安排新生住宿。
		學期間住宿率達 99%	1. 減少空床，增加宿費收入。 2. 確實完成清舍工作。 3. 聯繫學生縮短候補時間。	1. 開學 10 日內完成清舍 (含違規住宿、床位錯置、未進住空床、尚未繳費等項目)。 2. 主動聯繫學生，減少候補時間。 3. 提供暑假短期宿舍申請。
	減少支出	宿舍年度修繕費減少 5%	評估修繕項目優先順序	1. 依設備使用安全性、損壞程度、使用年限等要素，擬定修繕優先次序。 2. 確實比價，並檢討廠商修繕報價。
		水電瓦斯度數成長率 0%	1. 規劃節能減碳方案。 2. 調整宿舍水電設備。 3. 每日巡檢。	1. 各館舍宣導節能減碳，使教職員工生養成生活習慣。 2. 每月比較公告各宿舍水電瓦斯使用量，並與度數增加之宿舍研議解決方式。 3. 調整並逐步更新為省水省電設備。 4. 每日定時巡檢，隨手關閉公共區域電燈及報修故障設備。
服務對象面	加強品德教育	依期程完成年度學生社會奉獻特別獎甄選	依作業期程辦理學生社會奉獻特別獎各項工作。	1. 8~9 月彙整推薦資料、組成審查委員會。 2. 8~10 月進行候選人專訪、召開審查會議。 3. 10~11 月製作得獎人獎牌、獎狀、簡介影片、校慶公開表揚並頒發圓夢計畫補助款，以鼓勵得獎人繼續實踐奉獻精神。
		社團違規點數較前一學年零成長	推動社團場地使用記點制。	1. 每日巡場，核實記點。 2. 定期寄發停權通知書，並副知社團指導老師，未繳交信件及電話催覆，違規停權社團繳交改善報告書達 95% 以上。 3. 每年研擬 4 件社團場地違規使用案例改進措施。
		1. 自行車意外事故件數減少 1% 2. 宣導自行車騎乘禮儀與規範達 7,000 人次。	辦理交通安全宣導活動於各式場合加強宣導。	於新生入門書院、杜鵑花節社團博覽會、鐵馬週、校慶園遊會及軍訓課程中加強宣導。
	辦理新生定向輔導	1. 新生入門書院系列活動滿意度達 4.0 2. 新生限定版 polo 衫圖樣徵選件數達 10 件	1. 依學生需求調整課程及活動。 2. 印製徵件宣傳品，徵件作業發函並公告週知。	1. 依據回饋意見召開檢討會議及籌備會議。 2. 邀請至少 1 位社團學生擔任圖樣評審委員。 3. 邀請學生參與圖樣票選。 4. 書面及數位資料確實存檔，加強傳承與資源共享。
		繁星計畫活動滿意度平均數達 3.5	辦理繁星計畫新生家長日及迎新活動。	1. 依據導師及學生回饋需求，提供符合學生需求之課程與活動。 2. 依學生意願建立通訊錄，形成相互支持之網絡。
		1. 新僑生/陸生接觸比例達 80%。 2. 新僑生/陸生活動參與率達 95%。	主動關懷新生，及時提供協助與轉介，提升就學生活適應。	1. 提升晤談比例，以面對面晤談、電話及線上問卷方式瞭解適應狀況。 2. 特殊個案製作晤談紀錄，加強關懷。 3. 經濟弱勢者協助申請獎助學金並提供工讀機會。 4. 成立接待小組，展開出入境、接機、投保、開戶等服務並分享經驗，協助適應大學生活 5. 辦理迎新及講習活動，幫助新生彼此認識。

構面	策略目標	評核指標 (量化)	具體方案	年度內預定執行狀況
	落實 NTUIP 計畫	1. 實習職缺達 1,800 個 2. 境外實習職缺增加 10%	1. 與系所協同合作。 2. 開發企業實習資源。	1. 辦理系所座談會。 2. 協助各院系所實習計畫。 3. 善用校徵機會，與企業建立密切合作關係。
	協助學生安心向學	105 學年度完成建置獎助學金推播 APP	規劃及開發系統，定期追蹤系統建置進度。	1. 規劃建置獎助學金推播 APP。 2. 105 學年度上線試行。 3. 統計分析使用狀況。 4. 加強宣導，提高學生對各項助學措施之了解及利用。
	落實導師輔導工作	導師會議或研習講座參加人次達 55 人以上	自辦或合辦導師知能研習相關課程。	每學期辦理導師會議或研習講座。
	提供多元衛教管道	108 年完成整合雲端衛教資訊播放平台	增設多媒體衛教資訊平台。	1. 每月將衛教講座資料置於保健中心衛生教育網頁及雲端衛教資訊播放平台，供下載複習或自學。 2. 每月配合教育部、衛生局及衛福部政策宣導，提供相關教育資訊連結。 3. 重整本中心衛教資訊系統並放置新的網路平台，供 IE 及 Chrome 網路平台使用。
		108 年開設學生保健志工服務學習課程。	善用同儕力量宣導衛教觀念	學生保健志工以同儕教育者角度宣導正確保健觀念。
	提升自我健康管理能力	每年使用整合式 E 化健康促進系統達 1,000 人次	持續開發整合式 E 化健康促進系統。	1. 每週請學生保健志工教導預測量者系統正確操作方式，及告知歷史資料查詢方式。 2. 每月提供滿意度及測量人次，針對不滿意者給予協助。 3. 每年統計測量者身高、體重、體脂及血壓相關資料，針對異常率較高部分，加強辦理衛生教育活動。
	建構尊重多元校園文化	1. Global Lounge 辦理 15 場活動 2. 學習機會 (或多元文化) 項目滿意度平均數達 3.5	辦理國際文化交流活動，促進本地生與外籍生互動。	1. 每學期初辦理外籍學生社團博覽會。 2. 每學期辦理 3-6 場體驗中華文化活動。 3. 每學期辦理 2-6 場國際文化祭活動。 4. 每學年辦理 3-5 場國際傳統節慶系列活動。
		1. 原資中心每年辦理 8 場原民活動 2. 原民活動平均滿意度達 4.0 3. 每學期研討 4 件原住民族學生案例	依據學生需求及學生發展，規劃各類原民活動。	1. 辦理迎新、文化交流及職涯輔導活動。 2. 每月發行原資小報，傳遞各類相關訊息。 3. 每學期辦理原住民族學生基本調查。 4. 每學期深度訪談原住民族學生，並彙整訪談記錄，於組會時就各類問題，討論協助方案。
	建立校園關懷文化	1. 每年 NTU PEER 參加人數達 300 人 2. NTU PEER 活動滿意度平均數達 4.25 3. 提高 NTU PEER 校園知名度達 50%	1. 依學生需求，充實 NTUPEER 培訓內容並加強宣傳。 2. 校園內隨機抽樣，掌握此方案於學生群體中的知名度。	1. 每場次進行滿意度調查，並參考回饋意見改進。 2. 106 年校園知名度達 30%。 3. 107 年校園知名度達 40%。 4. 108 年校園知名度達 50%。
	訂定身心障礙學生個別支持計畫	訂定身心障礙特教新生及高關懷學生之個別支持計畫(ISP)達 65%	1. 邀請系所師長、學生或家長共同參與。 2. 必要時邀請校外專家學者及行政單位主管等提供意見。	1.105 年達 50%。 2.106 年達 55%。 3.107 年達 60%。 4.108 年達 65%。
	推動藝文活動	1. 金石書畫聯展達 600 以上參觀人次 2. 藝術季活動、裝置藝術作品或工作坊達 40 場次 3. 光合作用表演活動達 20 場	善用各類宣傳管道。	1. 金石書畫聯展收集並展出本校教職員工生作品，編輯書畫冊，並加辦藝文講座。 2. 藝術季於 9 月徵選總召，10 月開始召募團隊成員，第一學期結束前彙整成員理念，寒假辦理工作營隊組訓、規劃資金募集、工作分配、活動內容等。 3. 光合作用活動於學期初進行社團招募，邀約社團表演時，注意並提醒其時地限制。

構面	策略目標	評核指標 (量化)	具體方案	年度內預定執行狀況
	增加社團營運能力	社團負責人研習會參加人數達 200 人	1. 每年寒暑假辦理。 2. 依學生需求規劃研習課程。	4. 邀請聯盟學校加入團隊及展覽。 1. 經常與社團互動。 2. 加強宣傳，鼓勵幹部參與。 3. 課程包含協助社團發展及相關行政程序。
		參與社團評鑑之數量達 200 個	1. 加強宣傳。 2. 提供獎勵措施。	1. 朝提升社團營運力、知名度及招生等方向加強宣導。 2. 依評鑑辦法予以獎勵。
	提升同仁服務品質	1. 105-108 年電話禮貌測試平均分數達 84 2. 108 年評鑑服務品質平均數達 4	1. 教育訓練加強服務禮節 2. 主動關心及服務學生 3. 落實代理人制度	1. 每學期辦理新進及在職人員電話禮貌訓練。 2. 以正式、非正式訪談認識學生並建立良好關係。 3. 熟悉相關法規與處理流程，並落實代理人制度。 4. 與宿舍輔導員接觸頻率每年 1 次以上者達 90 %
內部 流程 面	提高畢業生流向填答率	目標填答率提高至 60% (104 年畢業後 1 年及 3 年填答率分別為 18.65%及 22.44%)	與系所協同合作	1. 持續辦理系所座談會，與系所保持溝通。 2. 抽樣拜訪各系所，瞭解各系所過去的作法與經驗。 3. 與計中逐項討論各系所之提問與意見，並著手改善。
	提升醫療服務品質	108 年完成門診資訊系統整合	改善門診電腦系統	連結體檢與衛教活動參加者之資料，方便提供預防保健、衛生教育等服務。
學習 與 成長	形成學習型組織	每季辦理教育訓練課程	辦理新進及在職人員訓練課程。	1. 調查新進同仁及主管需求，規劃新進人員課程大綱。 2. 規劃及排定期程。
		1. 公務人員年度學習時數達 70 小時以上 2. 約用人員年度學習時數達 31 小時以上 3. 數位學習時數達 5 小時以上	1. 提供學務知能研習資訊。 2. 定期發信提醒。	1. 鼓勵同仁參與校外學務研習。 2. 11 月提醒同仁檢視學習時數。