

國立臺灣大學行政品質評鑑表

104 年度

受評單位： 秘書室

單位承辦人簽章：  日期：104 年 11 月 20 日

聯絡電話：02-3366-2034

電子信箱：lisaliu99@ntu.edu.tw

單位主管簽章：  日期：104 年 11 月 20 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

(103.06.25 修訂)

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，並加入 PDCA 概念以學習迴圈強化績效考核及溝通訊息系統)	
一、績效面	
(一)投入成本與執行效益分析	5
二、流程面	
(一)領導及組織治理	7
(二)策略規劃及流程管理	8
(三)公務環境	12
(四)資訊運用規劃及管理	13
(五)公文品質與時效	15
(六)工作簡化、業務創新	16
(七)橫向業務協調管理	19
(八)保護智慧財產權及個人資料保護法執行情形	21
(九)危機預防與強化內控管理	22
(十)未來持續改善與整體服務品質提升之保證機制	23
三、顧客面	
(一)顧客滿意度調查及分析改進措施	24
(二)公共關係與優良形象塑造	31
(三)落實校園的社會責任	32
四、專業職能學習與知識管理面	
(一)專業能力與服務態度	33
(二)訓練與進修	34
(三)樹立學習楷模及獎勵	35
(四)建置組織內知識管理及分享的機制	35
參、單位自訂評鑑項目	36
肆、本校中程校務發展計畫執行效益考評(含單位功能與總體目標、	

五年發展計畫目標、執行效益考評（目標達成度之分項自評）； 本項秘書室、會計室、人事室填列年度重點工作及執行情形(含未來展望)	39
伍、關鍵績效指標(KPI)	40
陸、因應邁頂計畫經費縮減之做法	45

壹、前次評鑑結果建議改進事項之執行情形

100 年度「行政品質評鑑」建議改進事項執行情形報告表：秘書室

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. 本校許多系所的網頁是以勞務委託尋求專業人員建置。建議 e 化小組規劃本校共通的網頁模板(Template)-內容架構及美工設計,以提供各院系所使用,一則精簡各單位網頁建置及維護成本,一則凸顯臺大風格。</p> <p>(已結案)</p>	<p>101 年 5 月份回覆說明:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 經 100 年 12 月 21 日行政 e 化小組第 101 次會議決議成立臺大網頁更新工作小組。 2. 101 年 3 月 19 日臺大網頁更新工作小組第 1 次會議,參考、比較國內外知名大學網站首頁資料後,決議組成任務小組,由任務小組研擬網頁更新規劃草案後再提工作小組討論。 3. 101 年 4 月 10 日任務小組第 1 次會議決議本小組主要任務為臺大網頁的形象設計,以版面設計來表達臺大精神,採靜態網頁設計。關於臺大網頁之設計元素,則分為兩方面同時進行:(1)校名字體部分,考慮使用當代書法名家或現成的名家字帖。(2)網站代表色部分,委請大同大學設計科學研究所林家華教授協助制訂配色與色彩計畫。待以上兩部分資料收集完成後再提會討論。 <p>現況補充:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 自 102 年 8 月起本室統籌規劃改善臺大網站品質,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,以友善 User 介面為主要考量,以大幅圖照呈現各項動態訊息,簡明的功能性 Bar Zone、快速的下拉選單、友善及清晰明亮的閱讀空間等,並特別規劃 NTU 意象的識別系統,逐步推廣全校 NTU 形象概念。 2. 為提升本校網頁品質,103 年首頁改版時進行 2 次 Test Run,請全校中英文網站確認內容更新及連絡人設置,並建立網頁維護規則以供遵循。為提倡在地性國際化,自 102 年起與國際處合辦英文網站競賽,辦理網頁 	√	轉由本校行政 e 化工作小組繼續追蹤。

100 年度「行政品質評鑑」建議改進事項執行情形報告表：秘書室

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)
	英文專業研習共計 4 場，並提供獎金獎額鼓勵各單位參與。		
2. 校友服務為新興事務，且校友表現與滿意度是未來高教評鑑的重要項目。秘書室近年在校友事務已有良好基礎，未來宜強化行銷觀念，以增進校友凝聚與認同。 (已結案)	101 年 5 月份回覆說明： 1. 編輯圖文並茂校友電子報，每月 1 日將母校校園新聞、校友動態 Email 予校友分享，增進校友對母校之認同。 2. 即時更新網頁布告欄訊息，提供校友參與母校或校友會演講、郊遊、活動或徵才訊息，增進校友情感之凝聚。 3. 利用 Facebook 宣傳校友活動，100 年 12 月迄今粉絲增加逾 2000 人，對於母校活動宣傳產生擴大效應。 4. 運用媒體宣傳，產生行銷效果，迅速吸引校友注意，活動獲致熱烈迴響。 以 101 年 3 月杜鵑花節所辦校友活動為例，透過上述各管道宣傳，4 梯次農場 DIY 活動，3 日內即有 400 人報名；校友證送小書包活動，2 日內吸引 1200 位校友申辦，為 100 年申辦人數 6.5 倍。此外，定期寄送校訊予海內外校友會，讓校友會多了解學校發展，行銷母校卓越關懷形象，增進校友凝聚與認同。 現況補充： 校友服務已列入今年本室自訂評鑑項目，請參照 P.34。	√	

貳、共同評鑑項目

一、績效面

<p>指標</p>	<p>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>
<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.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 2 位、專員 1 位、組員 2 位、副理 2 位、編譯 1 位、幹事 7 位及佐理員 1 位，成員共 18 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、校務諮詢委員會、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。</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、校訊暨電子報、媒體聯繫、Highlights、校友電子報、中英文簡介概況、新進教師手冊、校友聯繫、訪客服務、服務學習課程開設、杜鵑花節、校慶、紀念及講座演講會、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、營造國際化雙語環境。</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、塑造臺大正面形象、展現臺大熱情、卓越貢獻與社會關懷。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，提升行政服務效能。</p> <p>(3)承辦科技部補助業務，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、Highlights 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，整合校內各單位力量，發揮綜效，凝具向心力，展現臺大能量。畢業典禮邀請貴賓參與，為畢業學子獻上建議及祝福。</p> <p>(6)辦理傑出人才發展基金會：協助校內師生申請獎助，提高研究發展之能力。</p> <p>(7)定期辦理學術講座：提升學子素養，開拓師生視野。</p> <p>(8)校友聯繫，透過各項文宣、服務、資源與舉辦活動如校友重聚會等，凝聚校友力量，協助校友及校務發展。</p> <p>(9)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，透過導覽增進本校與校外人士的關係，提升本校形象。</p>

評鑑委員意見

二、流程面

(一)、領導與組織治理

指標	領導理念、組織文化、組織溝通 (藉由領導內部有效溝通與管理，並營造有利單位發展與競爭力的文化，使單位可以順利的運作以達成既定任務目標...)
單位自我評鑑	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： 1.秘書室為擔任輔佐校務目標達成之主要幕僚，對於高教環境與競爭優劣勢之轉變，亟需更具前瞻性與因應能力。主任秘書身先士卒，於各項校務及公共對外事務之處理，著眼於臺大整體論之，以大處著眼微處著手，並將此概念藉由業務辦理、平日相處、個案處理分享與例行會議，傳遞與秘書室每位成員蔚為組織文化之一環，並進而內化為秘書室組織元素，以注重時效及溝通、品質至上、致力提升專業能力、彈性組織模式、無縫支援體系等，以精準效度與信度之業務要求，達成層級與整體任務目標，並建立無二之競爭優勢。 2.秘書室主管與成員間之溝通，從觀念出發，並善用各式數位工具，舉凡網路、雲端等，以節省時間加速決策過程；業務之處理亦妥以 e-mail、編輯圖像軟體、專業攝影、文編設計及影像擷取等，促成不同業務界面之交流與共同經驗值。對外並藉由不同領域間教學相長，更能激發出對任務之堅持與服務之火花。本室面臨在重要的關頭，都能在緊湊愉快的工作氛圍中，相互支援，彼此打氣，共同承擔共同努力達成任務，期許成為默契極佳的尖端團隊。
評鑑委員意見	(This cell is currently empty for the evaluation committee's comments.)

(二)、策略規劃與流程管理

指標	<p>(一) 組織的策略規劃與 SWOT 分析 (藉由規劃制定單位使命、單位目標，透過分析競爭優勢及劣勢，分配單位資源，訂定策略，以達成單位目標...)</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> <p>1. 大學自治之於各公務機關之不同，在於立基兼容並蓄之高等人才綜效，本校在追求頂尖學術研究的路上，舉凡教師、學生、教職同仁，互為鄰壑情比金石，在國內實至名歸的首要地位，面臨充滿競爭不進則退之國際環境，要如何形成競爭優勢並永續發展，全面建置支援、輔助及導正之機制，為行政單位責無旁貸之責。</p> <p>2. 本校承接著全民之期待，也多有校友愛國愛人，成為各界之領導與翹楚，全面建置支援之行政體系，為每一位臺大人打造友善的學習、研究、成長環境，才能從根本提升本校的各項競爭力，以作為臺灣高等教育之標竿。本校身為引領學術發展、塑造文化的指標，秘書室於輔佐之責，必妥為整合校內各處資源，引導策略目標之達成，貫徹以教師、學生、學校為本的服務精神，打造臺大成為「國際社會瞭解華人及東亞地區的平臺」，將是我們持續努力的目標。</p> <p>3. 秘書室 SWOT 分析如下：</p> <table border="1" data-bbox="284 884 1406 1986"> <thead> <tr> <th data-bbox="284 884 847 936">S 優勢</th> <th data-bbox="847 884 1406 936">W 劣勢</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="284 936 847 1509"> <ul style="list-style-type: none"> 1. 同仁素質優秀、善於溝通及整合資源，且積極學習相關專業。 2. 同仁專業領域不同，易激盪新的想法及作為。 3. 時常接觸校務發展的最新訊息，向心力強；團隊合作緊密、默契佳。 4. 人員具備媒體專業能力、隨機應變能力，具多功能、可靠、綜效、細緻之特色。 5. 落實職務代理工作，業務推動無縫接軌。 6. 作業流程標準化。 </td> <td data-bbox="847 936 1406 1509"> <ul style="list-style-type: none"> 1. 本室人力精簡，同仁負擔許多全校性業務(如：杜鵑花節、校慶、校務會議、行政會議)，人力吃緊。 2. 辦公室分散各地，業務聯繫及訊息傳遞耗時費力。 3. 跨單位業務須花費許多時間溝通協調。 4. 作為幕僚單位，不易彰顯績效。 </td> </tr> <tr> <th data-bbox="284 1509 847 1561">O 機會</th> <th data-bbox="847 1509 1406 1561">T 威脅</th> </tr> <tr> <td data-bbox="284 1561 847 1986"> <ul style="list-style-type: none"> 1. 網際網路發達，資訊流通快速。 2. 臺大媒體曝光度高。 3. 校友人數眾多，資源豐沛。 4. 高齡化社會帶來人力資源再利用，網羅優秀人才，為校服務。 5. 業務面向多元，同仁可以學習新的事務。 6. 支援外部單位業務，多有貢獻的機會。 </td> <td data-bbox="847 1561 1406 1986"> <ul style="list-style-type: none"> 1. 臺灣社會面臨少子化及高齡化，高教環境變遷快速。 2. 臺大媒體曝光度高。 3. 本室時常接受界線模糊之任務。顧客組成多元，需求複雜，有時會相互衝突。 4. 來校參訪訪客數與日俱增。 </td> </tr> </tbody> </table>	S 優勢	W 劣勢	<ul style="list-style-type: none"> 1. 同仁素質優秀、善於溝通及整合資源，且積極學習相關專業。 2. 同仁專業領域不同，易激盪新的想法及作為。 3. 時常接觸校務發展的最新訊息，向心力強；團隊合作緊密、默契佳。 4. 人員具備媒體專業能力、隨機應變能力，具多功能、可靠、綜效、細緻之特色。 5. 落實職務代理工作，業務推動無縫接軌。 6. 作業流程標準化。 	<ul style="list-style-type: none"> 1. 本室人力精簡，同仁負擔許多全校性業務(如：杜鵑花節、校慶、校務會議、行政會議)，人力吃緊。 2. 辦公室分散各地，業務聯繫及訊息傳遞耗時費力。 3. 跨單位業務須花費許多時間溝通協調。 4. 作為幕僚單位，不易彰顯績效。 	O 機會	T 威脅	<ul style="list-style-type: none"> 1. 網際網路發達，資訊流通快速。 2. 臺大媒體曝光度高。 3. 校友人數眾多，資源豐沛。 4. 高齡化社會帶來人力資源再利用，網羅優秀人才，為校服務。 5. 業務面向多元，同仁可以學習新的事務。 6. 支援外部單位業務，多有貢獻的機會。 	<ul style="list-style-type: none"> 1. 臺灣社會面臨少子化及高齡化，高教環境變遷快速。 2. 臺大媒體曝光度高。 3. 本室時常接受界線模糊之任務。顧客組成多元，需求複雜，有時會相互衝突。 4. 來校參訪訪客數與日俱增。
S 優勢	W 劣勢								
<ul style="list-style-type: none"> 1. 同仁素質優秀、善於溝通及整合資源，且積極學習相關專業。 2. 同仁專業領域不同，易激盪新的想法及作為。 3. 時常接觸校務發展的最新訊息，向心力強；團隊合作緊密、默契佳。 4. 人員具備媒體專業能力、隨機應變能力，具多功能、可靠、綜效、細緻之特色。 5. 落實職務代理工作，業務推動無縫接軌。 6. 作業流程標準化。 	<ul style="list-style-type: none"> 1. 本室人力精簡，同仁負擔許多全校性業務(如：杜鵑花節、校慶、校務會議、行政會議)，人力吃緊。 2. 辦公室分散各地，業務聯繫及訊息傳遞耗時費力。 3. 跨單位業務須花費許多時間溝通協調。 4. 作為幕僚單位，不易彰顯績效。 								
O 機會	T 威脅								
<ul style="list-style-type: none"> 1. 網際網路發達，資訊流通快速。 2. 臺大媒體曝光度高。 3. 校友人數眾多，資源豐沛。 4. 高齡化社會帶來人力資源再利用，網羅優秀人才，為校服務。 5. 業務面向多元，同仁可以學習新的事務。 6. 支援外部單位業務，多有貢獻的機會。 	<ul style="list-style-type: none"> 1. 臺灣社會面臨少子化及高齡化，高教環境變遷快速。 2. 臺大媒體曝光度高。 3. 本室時常接受界線模糊之任務。顧客組成多元，需求複雜，有時會相互衝突。 4. 來校參訪訪客數與日俱增。 								

4.秘書室因應 SWOT 研擬策略目標及行動方案

構面	策略目標	行動方案
效益	促進臺大產生卓越成就與社會貢獻	<ol style="list-style-type: none"> 1. 以迅速、精準之行政服務辦理校級會議。 2. 召開跨單位專案會議，提升溝通協調之效益。 3. 拓展業務服務面向，邀請各界人士參與。如：錢思亮故校長學術紀念演講、傅斯年講座、臺大講座。 4. 支援不同外部單位，如國立大學校院協會及斐陶斐學會，展現社會貢獻。
	展現臺大卓越與關懷的公共形象	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期發行臺大校訊、校訊電子報，即時發布臺大相關訊息。 2. 善用媒體曝光度，適時發布臺大研究發表成果，並採訪製作成就卓越及社會關懷系列報導。 3. 持續經營 NTU Newsletter 雙月刊，利用網際網路資訊流通快速之特質，推動電子報。 4. 評估掌握臺大簡介之效益，發行臺大簡介影片 (DVD)，並同步更新至臺大網頁。 5. 舉辦校慶、杜鵑花節活動，型塑臺大正面形象。 6. 舉辦校友重聚會、善用校友電子報，持續強化校友聯繫。 7. 成立校友及訪客 FB 粉絲團，增進認同感與向心力。
顧客	強化參與及回饋	<ol style="list-style-type: none"> 1. 進行顧客滿意度調查，確實掌握多元顧客之需求，提供精準服務，並彰顯本室績效。 2. 積極回應校務建言，即時調整業務推動之作法。
流程	作業流程標準化與高品質化	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各項業務均建立標準作業流程，力求完備細緻並與時俱進，以有效運用有限人力。 2. 標準作業流程同步更新至本室網頁。 3. 推動專案任務，均進行客製化規劃與行政服務。
	提升新聞發布與危機處理備便度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 即時配合校內各單位舉辦記者會與發佈新聞稿。 2. 建立危機事件處理機制，迅速處理社會各界之批評指教。
	加強資訊服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 業務聯繫推動數位化，以節省外部辦公室訊息聯繫傳遞成本。 2. 建置訪客導覽線上登記系統，並結合博物館、停車等各項申請，以提供完備服務並節省溝通時間。 3. 提供各項業務服務項目即時、完整之資訊並上網公告。
	強化團隊合作	<ol style="list-style-type: none"> 1. 落實代理人制度，實施輪調制度，活化人力運用。 2. 為有效推動界線模糊之任務，配合專案性質成立任務型小組。

成長	強化職能素養與服務效能	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為因應高教環境變遷，自辦多元學習課程，鼓勵同仁承接新專案，累積不同實戰經驗，提升本室整體實力。 2. 引入優秀志工資源，安排志工培訓課程，加強服務專業，以緩解人力吃緊現象。
	強化團隊合作	<ol style="list-style-type: none"> 1. 落實代理人制度，實施輪調制度，活化人力運用。 2. 為有效推動界線模糊之任務，配合專案性質成立任務型小組。

評鑑委員意見

指 標	<p>(二) 作業效率與業務分工 (明訂作業流程並實行；統一服務流程及品質；多元申辦管道：電話、面晤、書面及網站查詢等；注意處理速度；業務分工明確；有全面代理制度；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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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，以提升服務品質，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 secretariat@ntu.edu.tw 信箱及「校務建言系統」，務求儘速完成申辦、投訴及改進業務事項。 6.秘書室人員常藉由正式會議(例如:室務會議每月 1 次，大型會議及活動後檢討會)或非正式聚會，檢討業務並交換心得、溝通意見，個別業務之創新及改進作法，亦隨時藉由同仁業務交流分享或借鏡辦理，增進同仁彼此間情感之交流與默契，培養團隊精神。 7.秘書室人員代理制度健全且全面落實執行，同仁請假時，職務代理人均能使該業務順利推動進行；平日業務之推動，同仁間亦能主動調度、互相支援。 8.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。 9.訪客中心建置導覽審核標準系統，以訪客目的、預約時間、人數及人力評估等，方便校園導覽預約與導覽人力安排，並建立里民與學校之間良好的關係。 10.校友聯絡室有專人處理 ntualumni@ntu.edu.tw 信箱及維護「校友資訊系統」，並建立校友證辦證 SOP 流程，使系統資料及功能日趨完善，同時提升對校友服務品質。另校友證申請服務流程更進一步簡化，除應屆畢業生免費辦證，並可多管道辦證如：現場、郵寄掛號及公務信箱 e-mail 等，使校友可以更便利申請及換發校友證。 11、秘書室負責之 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。
評 鑑 委 員 意 見	

(三)、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	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。 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。 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。 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。 5.聯合服務中心以古典溫馨之待客空間，為校內外訪客洽公提供即時諮詢與服務。 6.校友聯絡室有許多校友會捐贈給臺大之獎牌、書畫掛置周圍，以明鏡窗几之環境迎接校友，並提供相關服務諮詢，校友聯絡室位第二行政大樓第二行政大樓設有無障礙設施電梯，周邊設施及安全設備俱全(如滅火器、逃生)。目前已規劃校友聯絡室搬至總圖書館1樓，融合圖書館書香氣息之環境，使校友能重溫大學時就學情懷。
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	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.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。 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。 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，俾提升服務效率。 4.於辦公室入口處旁增置桌椅，方便師生同仁洽公使用。校友聯絡室增置餐桌椅，營造溫馨氣氛，方便校友停留小敘或填寫校友證申請表。 5.本室系統櫃位於邊室，除大量公文檔案存放，並規劃影印機、印表機設備及大型垃圾桶排放處，以降低噪音、異味之影響，提升整體辦公環境品質。 6.«臺大訪客中心»標示鮮明、清楚，充分使用有限空間妥為運作。 7.«聯合服務中心»佈置典雅簡潔，為訪客詢問及員工小聚交流好去處。
評鑑委員意見	

(四)、資訊運用規劃及管理

<p>指標</p>	<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；e化業務系統依使用者需求而開發的新服務功能等…)</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。(附件 2) 2.各項申辦表格統整於「業務相關表格」分頁(http://host.cc.ntu.edu.tw/sec/Table/Table.html)，方便各單位同仁下載使用。(附件 3) 3.秘書室成員能快速利用電腦完成工作事項，並積極薦送電腦進階課程(附件 4)，強化 e化能力。 4.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 (http://host.cc.ntu.edu.tw/sec/e/guide.html)供參(附件 5)。 5.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；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/) (附件 6) 6.前次及本次行政品質評鑑之顧客滿意度調查，均採線上填報方式。全校性重要通告採電子公告或電子布告欄，廣為宣傳以提升即時性。 7.行政品質評鑑系統：秘書室網頁查詢自 91 年起至今之各單位之完整評鑑資料。 (http://host.cc.ntu.edu.tw/sec/p2-evaluation.asp) (附件 7) 8.全校法規彙編更新維護系統：每年進行法規盤點，檢視連結之正確性(尤其是政府部門法規)；每年發文，函請各一級單位檢視所屬法規內容及連結之正確性，目前由校級擴充至院級法規。 9.訪客中心登記系統： <ol style="list-style-type: none"> (1)訪客可以自行上網填表預約導覽，輸入重要的訪客資訊。 (2)導覽員可透過雲端系統自行上網排班及加入帶團，減少人力排班的時間，並可直接由系統獲得即將接待團體的重要資訊，增加後端溝通效率。 (3)管理員可由雲端系統審核訪客團體，且可從系統上獲得導覽員的服務經歷，進行時數計算，快速又有效率。 10.校友資訊系統： <ol style="list-style-type: none"> (1)新版校友資訊系統第一期正式啟用日為民國 100 年 9 月 1 日，民國 104 年 2 月 2 日校友資訊管理系統第二期上線，分布世界各地校友可在線上直接申請校友證，加快處理速度並建立每日更新校友資料流程。 (2)系統中設置管理者、系所聯絡人、班級聯絡人 3 種樣態權限，目前提供管理者及校友本人可以修改校友個人資料，並提供系所單位及校友基本資料查詢服務，資料庫的建立獲得校友電子郵件資訊，並寄送校友電子報了解母校最新資訊。 11.秘書室規劃之校訊電子報、校友電子報、NTU Highlights 電子報、教師手冊網頁、活動報名系統優化等，均可提供師生校友最新消息及最快的服務。

指標	<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>
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 8)，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 9)。訪客中心網頁由訪客中心同仁進行後台管理，並隨時更新最新消息等靜態頁面。訪客中心網站存放於本校計算機中心雲端伺服器上，資訊安全郵寄資中心專人管理，資訊安全有保障。 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 10)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 26 萬筆校友資料庫，內含 145,934 筆校友 e-mail 帳號，169,322 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，依主政單位分為綜合性法規、教務處法規等 18 個項次之校級法規。此外，104 年 5 月 1 日起，納入學院級法規，提供使用者完整的查詢資訊。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。(附件 11)。 7.秘書室相關網頁維護以確保業務最新狀況： <ol style="list-style-type: none"> (1)建立秘書室網頁修改資料庫。 (2)定期請同仁檢視各所屬網頁內容及連結之正確性。 (3)將網頁修正資料建檔並妥予保存。 8.「臺大之美」比賽作品之申請使用，改採線上申請，加速作業流程並有效控管作品之使用情況，保護本校智慧財產權。(http://host.cc.ntu.edu.tw/sec/ntuphoto/index.asp) (附件 12) 9.臺大校訊、臺大首頁校園焦點、臺大簡介概況、Highlights 均由秘書室負責編輯並於網頁即時更新(附件 13)。
評鑑委員意見	

(五)、公文品質與時效

指標	(一)公文品質 (主旨目的明確度，用詞簡淺明確，格式正確性…)
單位自我評鑑	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.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，俾提升公文品質。
指標	(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…)
單位自我評鑑	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. 秘書室公文量多，平均每月流經秘書室公文約為 3350 件，皆在處理期限內完成。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%。（以上均以 104 年 9 月資料為基準）。 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，並完整掌握公文流向。 4.秘書室負責全校公文稽催，以身作則積極協調管控，以提高公文處理效率(附件 14)。
評鑑委員意見	

(六)、工作簡化及業務創新

<p>指標</p>	<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>
<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.秘書室同仁常於承辦業務時互相討論，定期檢討各項作業流程，尋求改進與簡化之道。 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。 3.工作簡化實際績效： <ol style="list-style-type: none"> (1)行政 e 化工作小組：e 化業務已進行至第 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，含蓋教務、學務、總務、財務、研發、國際事務、人事及主計等業務。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，顯著提升。 (2)各項業務之簡化須依法行政，對於外部環境之轉變及內部新需求之產生，務必在合乎情理法之考量下妥為運行，建立可驗證可學習之行政智能。如陽光法案公職人員財產申報作業，因校本部與附設機構之人事資料為獨立機關作業，提供完全訊息以掌握人事異動是一項考驗。為遵照職務轉換時在限定時間內申報以免罰款，103 年起於附設機構設置申報人事窗口，以確實掌握每年本校財產申報時效及信度。 (3)分層負責之修訂：本校分層負責明細表於 98 年 4 月 13 日修正後，配合行政業務需要，101 年再修訂，每年並依各單位所提供資訊持續更新，以求「工作簡化」及提高「工作效率」。為劃分業務及簡化作業程序，使「責任層級」明確，提高本校行政效率。 (4)教育部「國立大學校院校務基金管理及監督辦法」修正後，重要程序執行：彙整各業務單位所提建議報部。轉達相關主管單位管監辦法修正草案研商專案會議開會通知、紀錄；快速因應「國立大學校院校務基金設置條例」、「國立大學校院校務基金管理及監督辦法」修正案後續作業，召開密集業務會議，除依會議決議公告各單位配合辦理事宜，亦增設調整本校組織功能。 (5)訪客中心行政 e 化：導覽登記由訪客主動上網填寫相關資料欄位，增加承辦人員溝通效率。導覽活動行前聯繫備有一致性的說稿及表格，一般訪客經常性詢問的問題，於網頁上備有 Q & A 供查閱。 (6)校友資訊系統 e 化：不在只限於現場受理校友辦發證件，校友可登入資訊管理系統辦(換)發校友證件。畢業校友可以在網路上更動個人資料，班級聯絡人專區中可以看見同班同學資料(若該同學友提供電子信箱並公開資訊)。校友資訊系統之資料受「個人資料保護法」之保護與限制，資料使用人務必恪遵保密規定，防範資料外洩。校友登入後，就會出現，為方便想再次查看個資法的校友，故亦可以在此點選個資條款頁面閱讀。 (7)為提供校內師長查詢校內相關措施及服務，並期望達到即時更新的目的，本校教師手冊由紙本改良為網頁版本。希望師長們可以透過網頁，快速閱覽所需資料，並能依個人需求，便捷地的找到各項分類內容。
<p>標指</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>

特優 優 尚可 稍差 差 說明或建議：

- 1.秘書室同仁以「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，本著「人人為我、我為人人」之同理心，建立秘書室的服務品質、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.工作創新實際績效：
 - (1)各項文宣製作，貫徹以教師、學生、學校為本，對社會關懷與貢獻為編輯主軸，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。
 - (2)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，以友善 User 介面為主要考量，以大幅圖照呈現各項動態訊息(如最新消息、研究發表及專訪活動等)，簡明的功能性 Bar Zone、快速的下拉選單、友善及清晰明亮的閱讀空間等，並特別規劃 NTU 意象的識別系統，逐步推廣全校 NTU 形象概念。
 - (3)為提升本校網頁品質，103 年進行首頁改版時進行 2 次 Test Run，請全校中英文網站確認內容更新及連絡人設置，並建立網頁維護規則以供遵循。為提倡在地性國際化，自 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。
 - (4)建立全校法規彙編網頁維護：
 - 建立秘書室法規修改資料庫，將法規盤點、法規修正等各項資料逐一建檔。
 - 每年發文，函請各一級單位檢視所屬法規內容及連結之正確性。
 - 每年進行法規盤點，檢視連結之正確性(尤其是政府部門法規)。
 - 主動出擊：定期檢視本校行政會議、校務會議通過之法規，並請相關單位提供相關資料，以更新法規內容。
 - 主動出擊：定期檢視公文系統中有關法規發布之公告，並請相關單位提供相關資料，以更新法規內容。
 - 除校級法規外，104 年 5 月起匯入院級相關法規系統，俾利使用者查詢各項法規內容。
 - 將網頁修正資料建檔並妥予保存。
 - (5)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；主動採訪報導對社會貢獻之研發成果、建立 Facebook 即時報導並取得回饋、發行校訊電子報，整合臺大新聞內容、開設新聞暨攝影服務學習課程為創新傳承不斷推廣與努力。
 - (6)在校友聯繫方面，其創新措施包括：舉辦畢業 104 年起增加畢業 50 年校友重聚會；103 年設置信用卡繳交校友工本費服務；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。
 - (7)配合教務處進行 103 年度校友問卷調查，除發函請各學院更新校友資料庫、掌握校友最新資料外，為鼓勵校友上網填答問卷，首度採校友填答問卷後參加抽獎並寄送紀念品方式
 - (8)訪客中心除了人文歷史導覽，為現今環保生態小盡心力，102 年增加校園植物生態導覽，103 年增加傳園、瑠公圳水源池、醉月湖等 3 個重點的生態導覽教案，活動形式更趨互動。
 - (9)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。另於活動後之檢討會議，更可提升現場狀況掌握及預防緊急應變能力。
 - (10)秘書室為使本校與教育部國會聯絡小組及各立法委員、市議員之間的溝通更為順暢且更全面掌握資訊，指派專人擔任國會聯絡單一窗口，負責與教育部及各國會、議會民意代表辦公之間之溝通與互動，並協調校內各單位協助處理各項民意代表請託事宜。

評鑑委員意見

(七)、橫向業務協調管理

指標	(一)跨單位業務處理 (是否訂有跨單位作業流程並定期檢視；單一窗口作業示範；平均處理時間及範例…)
單位自我評鑑	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： 1.本校順應世界高教潮流及人才培育趨勢，鼓勵創新創業，首要建構優質校園環境，提供流暢溝通管道及法令等支援體系，因應日趨複雜之整合業務。秘書室之 e 化行政業務及各式會議業務，推進及輔助日新又新之校務目標。 2.秘書室綜理校內各項橫向聯繫，以使校務得以運作順利，無論會議及活動均需協調各學術、研究及行政單位，妥善安排，隨時保持良好回饋以及時因應各項狀況。尤其在新聞發布分秒必爭要求下，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。
標指	(二)橫向溝通及整合業務管理 (橫向業務單位合作示範；促進溝通及協調改進之機制；主動開發整合業務範例…)
單位自我評鑑	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： 1.秘書室各項公務辦理，多是對外之前端，各式彙整資料在送出之有限時間前，本室須盡力協調設法驗證，以確保公開校務及資訊之正確性。 2.另如新聞及文宣業務如同為本校之形象把關，細心推敲可能之影響及裨益師生之處，以真實呈現為本校貢獻社會之辛勤樣貌，啟動引領效應，推動本校研究及教學之良性循環，促成校務發展之永續經營。 3.其他整合業務例如： (1)校務系統-「活動報名系統」之意見收集/回復、系統問題排除/回報之橫向通報、系統更新行政作業。 (2)校務系統-「滿意度問卷調查系統」之權限管理、意見收集回復、系統問題排除/回報之橫向通報。 (3)內部控制作業方面，每年一級行政單位須進行自行評估作業並接受抽查稽核，對於控制風險指標之管控及相關法令依循，須發函提醒各單位注意事項，對高風險業務或監察院審計部相關改進意見，請單位務必檢視並提報彙整，以為考評準備。 (4)針對全校需求之勞動人力資源法令，參照勞動部公告標準，機動檢視、訂定全校性工讀生、臨時人員之薪資標準及按時/按日計酬者每月工作總時數上限，接受各單位對申請進用工讀生、臨時人員及計薪方式等相關業務之答詢。 (5)各校級會議如校務會議、行政會議、各委員會等之報告及議案收集、程序確認、問題排除及橫向溝通整合，以順利通過議案推動校務運作及目標達成。 (6)各校級活動統籌辦理，如校慶及杜鵑花節，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、社區參與及校友聯繫及團聚，以使活動圓滿完成。 (7)教師手冊每年須向各單位收集更新與師長相關之校內相關措施及服務，本室目前規劃由紙本改為網頁版本，希望師長們可以透過網頁，快速閱覽所需資料。 (8)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。 (9)主任秘書擔任學生兼任助理權益工作小組召集人，自新法上路之後續執行事項，進行多次協調及會議規劃本校相關單位資源及業務。

評鑑委員意見

(八)、保護智慧財產權及個人資料保護法執行情形

<p>指標</p>	<p>(一) 智財及個資保護的教育推廣與相關業務處理程序及作法 (辦理或參與相關研習、推廣活動；將智財權及個資保護的觀念彙入各類手冊，廣為宣導；並訂定智財及個資保護的業務處理程序及作法…)</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： 1. 鼓勵同仁踴躍參加校內外舉辦之智慧財產權或個資保護相關研習活動，以增進智慧財產權相關知能，並落實於相關業務執行上。 2. 如有智慧財產權或個資保護相關訊息以公文傳閱之方式俾使周知。 3. 積極參與本校計資中心辦理之網管會議及資安講習，並將資訊廣知同仁。 4. 秘書室統籌本校個資保護推動事項，其導入規劃期程如下： (1) 設置「國立臺灣大學智財權與個人資料保護暨安全管理委員會」，成員為各一級行政主管、法律學院代表、學生會、研究生協會及學生代表大會代表為當然委員，餘由召集人(行政副校長)推薦學院代表擔任，統籌規劃本校個資保護相關業務。 (2) 依據「個人資料保護法」、「個人資料保護法施行細則」及「教育機構個人資料保護工作事項」等相關規定訂定「國立臺灣大學個人資料保護作業要點」經本校 102.7.9 第 2770 次行政會議通過實施。 (3) 個人資料保護工作已進行全校性第二次個資盤點作業，明定各一、二級單位個資工作管理員名單，並為其開辦個資工作教育訓練。 (4) 目前規劃推薦行政單位教務處、教學研究單位物理系及計資中心擔任個資導入示範單位，以期未來提供全校各行政單位及教學單位參考實作。</p>
<p>指標</p>	<p>(二) 影印及網路管理與個案突發狀況處理機制 (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；遭遇個案突發狀況之處理機制、獎懲辦法…)</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： 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，亦以採購方式購買軟體使用。秘書室目前購置有 Adobe 套裝軟體，供同仁修正網頁、圖像處理或作文宣品時使用。 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。 4. 遇計中提醒各項資安通報時，儘速查明原因並回報，務期在最短時間內解除資安危機。 5. 秘書室鼓勵同仁參與計資中心所開辦系列個資保護課程，視各自業務之性質調整符合法令之保護措施，並配合個資盤點作業系統，突發狀況妥為處理。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	

(九)、危機預防與強化內控管理

<p>指標</p>	<p>(一) 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>
<p>單位自我評鑑</p>	<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： 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： (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： 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。 3. 窗口諮詢服務之危機預防:訓練志工及同仁對話的禮儀，避免與校友或訪客產生衝突；以訪客中心為例，須預備相關單位的聯絡電話，使志工們能在緊急事故發生的第一時間，可以迅速通知相關單位以解決問題。</p>
<p>指標</p>	<p>(二) 強化內控管理 (單位是否重視內控制度，持續檢修風險評估業務及強化內控作業項目，並督導落實執行)</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： 1.秘書室內部控制制度，係由全體主管同仁共同參與，透過控制環境、風險評估、控制作業、資訊與溝通及監督等五項組成要素，整合本室內部各種控管及評核措施，形成管理回饋，為各項業務之規劃與執行提供後援，藉以合理促使達成校務目標。 2.秘書室綜合考量各項業務之風險評估結果及風險容忍度，就不可容忍之風險，研議及採取適當回應措施；採設計控制，以降低該風險等級。對於可容忍之風險，應監督並定期檢討。目前評估有 2 項業務列入控制項目，定期以自行評估其程序及流程面之審視，並由本室主管同仁成立複評會議，每年共同審視、檢討，做為因應外部環境改變及確保法令遵循之改進及追蹤機制。 3.秘書室另為全校內部控制及內部稽核業務窗口，本校內部控制制度，係由全體行政單位共同參與，透過控制環境、風險評估、控制作業、資訊與溝通及監督等五項互有關聯之組成要素，整合本校內部各種控管及評核措施，並融入至管理後端，為各項業務之規劃與執行提供後援，藉以合理促使達成實現施政效能、遵循法令規定、保障資產安全、提供可靠資訊。每年並舉辦策略共識會議以隨時修正校務發展方向。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	

(十)、未來持續改善與整體服務品質提升之保證機制

<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、行政團隊會議、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104年間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。 (5)訪客中心： <ul style="list-style-type: none"> •定期安排導覽員及諮詢志工服務品質提升培訓課程。 •定期考核導覽人員服務品質。 •隨時取得最新導覽及諮詢資訊，即時更新。 2.透過定期(每月一次)之室務會議、檢討會議或不定期交流，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.鼓勵同仁積極參與電腦進階課程，強化數位時代之必備工具。 4.鼓勵同仁參加標竿學習等活動及辦理校內校外參訪活動，以激勵士氣並收觀摩學習效果：本校每學年於行政品質評鑑時選出年度1-2個標竿學習單位並辦理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。 5.參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。 6.透過秘書室網路維護運用方面，定期提醒同仁有關網路使用之安全，建立秘書室網頁修改資料庫、定期請同仁檢視各所屬網頁內容及連結之正確性，提供外界正確無誤公開資訊。 7.在促進全校法治行政方面： <ol style="list-style-type: none"> (1)法規彙編網頁之維護，每年發文，函請各一級單位檢視所屬法規內容及連結之正確性；每年進行法規盤點，檢視連結之正確性(尤以政府部門法規)；將網頁修正資料建檔並妥予保存。 (2)善用法規資料庫，可快速滿足師生之需求；提供正確之網頁資訊及表單資料，滿足各單位作業需求；簡便的檢索系統，方便師生查詢；清楚的網頁設計，便於使用者在短時間內找到所需資訊。
<p>評鑑委員意見</p>	<p></p>

三、顧客面

(一) 顧客滿意度調查(各單位自訂調查問卷請參考範本，自當年度 10 月 16 日至 31 日期間，以網頁填送方式進行，完成後請作統計分析，併評鑑表相關資料提送委員會。)及分析改進措施(針對得分不理想的問卷項目要如何改進的具體做法及改善時程)

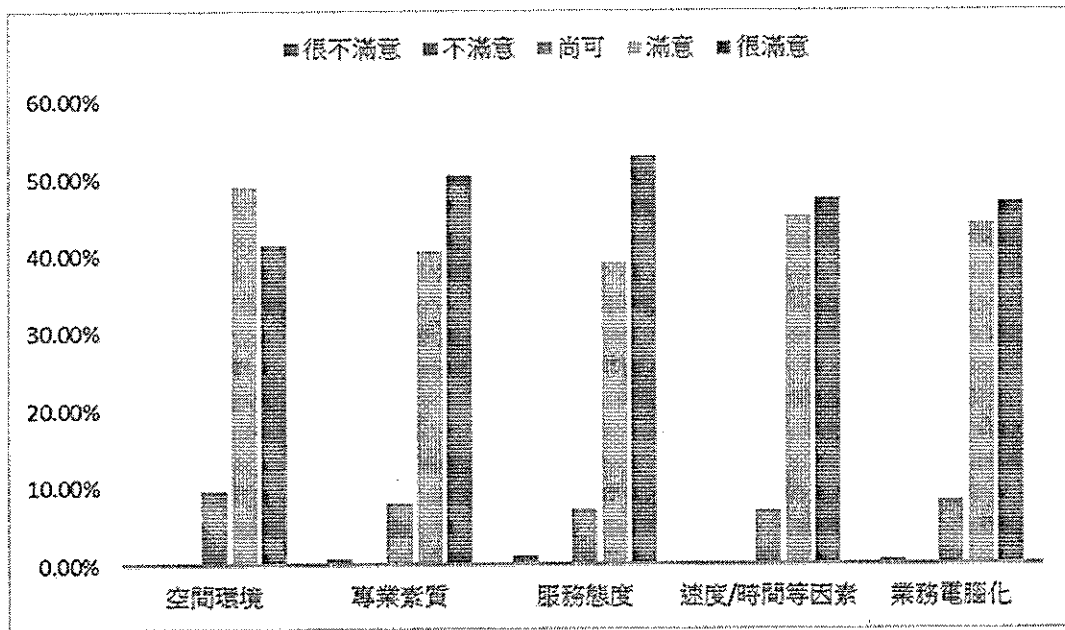
【秘書室】104 學年度行政品質評鑑顧客滿意度調查

一、本次網路問卷調查共回收 151 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	46.9	46.2	7.0	0	0	8 人	
2.辦公室人員位置及設施配置恰當，動線安排適宜	37.9	52.9	9.2	0	0	11 人	
3.整體而言，我對該空間環境配置感到滿意的程度	39.3	47.9	12.9	0	0	11 人	
平 均	41.4	49.0	9.6	0	0		
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	52.4	40.3	5.4	0.7	1.2	2 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	50.3	38.9	8.8	0.7	1.3	2 人	
3.該單位人員所具有的溝通協調能力符合我的要求	52.0	37.2	9.5	0	1.3	3 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	21.4	36.3	12.3	0	0	5 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	48.3	39.3	10.3	1.4	0.7	6 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	49.0	46.2	3.5	0	1.3	5 人	
7.整體而言，我對該單位專業素質感到滿意的程度	49.0	45.0	5.4	0	0.6	2 人	
平 均	50.3	40.3	7.9	0.4	0.9		

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	55.7	36.2	6.7	0	1.4	2 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	48.6	42.1	8.6	0	0.7	11 人
3.整體而言，我認為該單位服務態度感到滿意的程度	54.0	38.7	6.0	0	1.3	1 人
平 均	52.8	39.0	7.1	0	1.1	
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	48.3	43.5	7.6	0.6	0	6 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	46.6	46.6	6.2	0	0.6	5 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	47.3	45.3	6.8	0	0.6	3 人
平 均	47.4	45.1	6.9	0.2	0.4	
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	43.4	45.5	9.8	1.3	0	8
2.該單位網路流程設計簡便，容易進行快速而有效的查詢	43.1	45.8	9.7	1.4	0	7
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	41.7	47.9	9.7	0.7	0	7
4.設有電子信箱(或問答區)，並有專人負責答覆	44.1	45.6	8.8	0.7	0.8	15
5.整體而言，我對該單位電腦化系統建置滿意程度	41.3	47.6	10.5	0.6	0	8
平 均	42.7	46.5	9.7	0.9	0.2	
總 平 均	46.9	44.0	8.2	0.3	0.6	

秘書室 104 學年度顧客滿意度統計圖



本年度調查填答對象為本校教職員工，發出 8861 份問卷，收回 151 份，填答率為 1.7%，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 90.9%，4 大部份平均超過 90%。

另有 0.9% 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、提升作業品質及效率、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。

【秘書室】104 學年度行政品質評鑑顧客滿意度調查(點數計分)

本年度調查填答對象為本校教職員工，發出 8861 份問卷，收回 151 份，填答率為 1.7%，總平均分數為 4.37，茲將問卷結果統計與分析如下：

項 目	(5) 很 滿 意	(4) 滿 意	(3) 尚 可	(2) 不 滿 意	(1) 很 不 滿 意	單 項 點 數
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	2.34	1.85	0.21	0	0	4.40
2.辦公室人員位置及設施配置恰當，動線安排適宜	1.89	2.11	0.28	0	0	4.28
3.整體而言，我對該空間環境配置感到滿意的程度	1.96	1.91	0.39	0	0	4.26
平均點數	4.32					
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	2.62	1.61	0.16	0.01	0.01	4.41
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	2.52	1.56	0.26	0.01	0.01	4.36
3.該單位人員所具有的溝通協調能力符合我的要求	2.60	1.49	0.28	0.00	0.01	4.38
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	2.57	1.45	0.37	0.00	0.00	4.39
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	2.41	1.57	0.31	0.03	0.01	4.33
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	2.45	1.85	0.10	0.00	0.01	4.41
7.整體而言，我對該單位專業素質感到滿意的程度	2.45	1.80	0.16	0.00	0.01	4.42
平均點數	4.39					

項 目	百分比 (人次)					單 項 點 數
	(5) 很 滿 意	(4) 滿 意	(3) 尚 可	(2) 不 滿 意	(1) 很 不 滿 意	
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	2.79	1.45	0.20	0.00	0.01	4.45
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	2.43	1.69	0.26	0.00	0.01	4.38
3.整體而言，我認為該單位服務態度感到滿意的程度	2.70	1.55	0.18	0.00	0.01	4.44
平 均 點 數	4.42					
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	2.41	1.74	0.23	0.01	0.00	4.39
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	2.33	1.86	0.18	0.00	0.01	4.38
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	2.36	1.81	0.20	0.00	0.01	4.38
平 均 點 數	4.39					
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	2.17	1.82	0.29	0.03	0.00	4.31
2.該單位網路流程設計簡便，容易進行快速而有效的查詢	2.15	1.83	0.29	0.03	0.00	4.31
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	2.08	1.92	0.29	0.01	0.00	4.31
4.設有電子信箱(或問答區)，並有專人負責答覆	2.21	1.82	0.26	0.01	0.01	4.32
5.整體而言，我對該單位電腦化系統建置滿意程度	2.06	1.90	0.31	0.01	0.00	4.29
平 均 點 數	4.31					
總 平 均	4.37					

二、填表人背景資料分析：

背景資料分析項目					
1.服務單位	教學單位		行政單位		其他
	42.38%		53.64%		3.98%
2.人員類別	教師	職員(含駐警隊)	技工、工友	學生	其他
	7.28%	80.79%	1.99%	0%	4.64%
3.職 務	主管職務		非主管職務		學 生
	7.28%		92.05%		0.67%
4.性 別	男			女	
	27.81%			72.19%	
5.年 齡	20歲以下	21-30歲	31-40歲	41-50歲	51歲以上
	0%	2.018%	28.48%	26.49%	21.85%
6.在校年資	5年以下	6-10年	11-15年	16-20年	21年以上
	41.72%	19.87%	12.58%	7.95%	17.88%
7.與該單位平均每月接觸頻率	2次以下	3-5次	6-10次	11-15次	16次以上
	52.98%	25.17%	12.58%	4.63%	4.64%

三、茲將填表人書面意見整理如下：

意見欄	回應
1. 空間稍有侷促之感，建議可有更大的辦公空間	有機會將想辦法改進。
2. 人員熱情服務效率好,感受親切,但辦公空間稍嫌狹窄	謝謝！有機會將想辦法改進。
3. 辦公空間稍嫌擁擠、分散。	有機會將想辦法改進。
4. 感謝協助	謝謝！
5. 委員人很 nice	謝謝！
6. 祝 工作順意 身體健康	謝謝！
7. 主管反映: 1.對於國際化英文規章及表格等建置，期望秘書室主導，推動全校國際化。 2.檢視規章簡化(校->院->系所)母法專章或專規列示院系適用部分，院系僅需引用，嗣後校母法修訂時，院系可免諸多繁瑣修訂程序，簡化全校流程。秘書室做得很好~可以更好!!一起努力	謝謝您的寶貴意見，我們會繼續加油努力！
8. 秘書室不錯	謝謝！
9. 服務很滿意	謝謝！
10. 希望E化會議能夠做出決議，要求「所有」臺大的人員，均接受人事室或研發處計畫管理組控管，否則計中的資訊系統為了那些例外人員，要花許多無謂的心力，完全浪費時間，沒有意義。	謝謝您的寶貴意見，我們會評估需求及規劃，力求最大效益。
11. 秘書室同仁都很親切和善，感謝對業務上的幫忙！	謝謝！
12. 顏曼萍小姐超親切的!!!!!!	謝謝！
13. 專業敬業	謝謝！

(二) 公共關係與優良形象塑造

<p>指標</p>	<p>公共關係與優良形象塑造：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。校務建言對單位抱怨的量、種類、程度及回覆執行情形。</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、Highlights 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，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。</p> <p>3.媒體溝通： 建立緊急事件新聞作業原則。(附件 15)</p> <p>4.行政透明業務： (1)配合「政府資料開放平臺」未來逐步整合各校公開資訊，依相關規定申請及管理本校部會管理者帳號，權限包括：授權資料審查者及資料提供者處理機關/學校資料集及新增資料集作業，回應民眾關於平臺所提建議等。 (2)校務財務資訊公開專區業務。</p> <p>5.校友聯繫： 加強校友服務，提升校友對母校之向心力。</p> <p>5.訪客服務： 增加本校親和力、正面形象。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	

(三) 落實校園的社會責任

指標	輔助落實校園的社會責任的機制 (單位協助學校教職員師生，對於社區乃至社會的交流參與及服務貢獻之輔助機制。)
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. 今日臺大已進入世界頂尖大學之列，在與有榮焉之際，除了輔助學術上力求精進，培育國家人才，是我們的基本責任，同時肩負著社會的期待與督促，行政單位須以更高的服務品質與效率自持，秘書室承辦各項業務簡明便利，除希望學校教職師生能感受我們真摯誠意，在對應媒體大眾亦希望以真實呈現本校樸實面貌。</p> <p>2. 以訪客服務為例，透過校園導覽服務課，提供本校學生服務社區民眾及校外訪客的機會，增加學生與社區親合。運用來自社區的志工人力，提升校園與社區居民的互動。</p> <p>(1) 透過服務課程-校園導覽，讓同學們從中更認識校園、訓練膽量與表達能力、學習接待訪客的禮節，並能獲得服務大眾的成就感。</p> <p>(2) 每年校慶及杜鵑花節舉辦校園導覽活動、學系博覽會、社團博覽會及校園導覽等設計，讓學校周邊的社區里民共同參與，能建立里民與學校之間良好的關係。</p> <p>3. 以新聞聯絡為例，本室配合學術副校長召開本校學術成果發展記者會，能即時將本校最新研究成果與貢獻發布與新聞媒體，呈現臺大正面積極及服務社會形象。</p>
評鑑委員意見	

四、專業職能學習與知識管理面

(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。 4.校園導覽專業能力： <ol style="list-style-type: none"> (1)承辦人員隨時補充並更新導覽資訊，篩選後提供給導覽人員。 (2)訓練導覽員具有敬業的服務態度及角色認知。 (3)訓練導覽員對校園人文歷史等知識具備專業能力。
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 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」、「訪客中心」，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 secretariat@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 101 年 1 月至 104 年 8 月止，總計 709 件建言，回覆比例高達 95.49%(附件 16)。
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 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.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：自 101 年起參與校內校外參訪活動包括：外校參訪包括政治大學、清華大學、交通大學、海洋大學及淡江大學等；政府組織及企業包括台北市市民當家熱線 1999、臺灣高鐵、法蘭瓷總公司、有機慈心農場等；校內參訪植物實驗工廠、學習主計室、出版中心及教發中心等；並有逢甲大學秘書室、北京大學及科威特大學至本校參訪及同仁業務經驗交流等活動。此外，本室特為同仁開辦「視覺設計與實作」、「新聞及活動照片編選實務課程」、「繪圖編修 PHOTOSHOP 課程」及影音製作 Movie Make 課程等以強化專業技能及創意發想。(附件 17)。 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，以訓練同仁之行政智能及專業能力，在繁忙業務之餘，同仁之學習時數尚可達 90%。 3.秘書室由主任秘書領導舉辦讀書會，藉由閱讀分享學習他山之石，如：《正義：一場思辨之旅》《給台灣的 12 個新觀念》《新加坡政府經驗》，給予同仁不同的刺激與心得，保持前進與學習的態度與精神。 4.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(103)年 2 月及今(104)年 8 月，則進行大幅度的職務輪調。 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，並藉由室務會議及交流活動，腦力激盪對業務的重新體認。 6.針對校園導覽人員：定期安排培訓，辦理演講、見習及校內參訪等活動，提升專業知識與技能。
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，提升專業能力，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，提升專業能力，並獲得專業成長。 2.為增進同仁電腦使用相關能力，除鼓勵同仁參加人事室與計資中心主辦之「資訊專業強化系列(職員電腦專班)」外，並與圖書館聯合辦理「影音剪輯製作 So Easy: Movie Maker 快速上手」，此外，亦邀請校內外專業講師，講授電腦軟體之操作技巧，使同仁之電腦運用更加嫻熟。 3.邀請聯合報攝影中心綜合組楊光升組長開設「新聞及活動照片編選實務課程」，講解如何判斷活動照片的優劣，以及如何選擇合適的活動照片應用在業務上，有助於同仁編輯相關文宣之參考。
評鑑委員意見	

(三)樹立學習楷模與獎勵

指標	<p>鼓勵學習楷模與營造良好工作氛圍 (單位鼓勵表現優秀同仁之作法，既而帶動其他同仁服務熱誠，並營造樂在工作氛圍...)</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.秘書室主管與同仁一向秉持默默耕耘不問收穫之謙和心境，事無分大小以學校為好之出發點，悉心維持專業服務品質，由於長期接觸各處室及學院之溝通協調，媒體亦每日巡訪於記者接待室，同仁多能練就處變不驚，謹慎不失效率之彈性業務智能。 2.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，平日工作就教於態度開放親切的主任秘書，同仁多能請益學習，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，在很忙碌卻歡樂氣氛中完成任務。 3.主任秘書除個人修練深厚，亦常分享與同仁各式好吃好玩的經驗，豐富大家的生活品質及放鬆緊繃情緒，此為本室獨享之開心小確幸。</p>
評鑑委員意見	

(四)建置組織內知識管理及分享的機制

指標	<p>單位知識管理與分享機制 (同仁對於單位業務之認識、改進、優勢、創新、分享及整合的專業知識管理與學習；同仁樂於分享自身業務經驗，延續單位專業能力的提升與傳承，促進單位學習成長...)</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： 1.秘書室定期舉辦室務會議，利用中午時間，一面輕鬆用餐，一面分享工作中的各項經驗，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，作為未來面對類似問題的參考。 2.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，上傳到 NTU Space 中公用空間，分享給同仁充分運用。 3.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。 4.秘書室為大家庭，每位同仁深信對學校美好未來的信念與決心，惟有持續不斷默默耕耘不問收穫，秉持對大事關心小事用心態度，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。</p>
評鑑委員意見	

參、單位自訂評鑑項目(有必要之數據，請檢附並標明附件。)

<p>指標</p>	<p>(一)校務諮議委員會會議 (紀錄即時作成，具效率；支援學校順利推展業務，具成效。)</p>
<p>單位自我評鑑</p>	<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.本校為期有更宏觀的校務規劃、廣闊的國際視野，於102年11月5日訂定國立臺灣大學校務諮議委員會設置辦法，該會委員由校長就國內外學者專家聘任之。委員會任務如下：(1)本校短中長期校務發展計畫之諮議。(2)本校未來發展方向及國際化之諮詢。(3)本校推動國際合作及校務改善事項之建議。(4)其他有關本校整體發展方針之諮議。 2.校務諮議委員會於104年1月16日召開第1次會議，會前準備工作自103年6月即啟動，邀請校外12位委員參加會議，並安排國外委員住宿、交通。同時編列本案所需各項經費，擬訂會議流程、討論議題及安排實地訪視等。會議當日除委員外，並邀請本校一級主管與會，集思廣益，共同討論學校未來發展重點方向。 3.校務諮議委員會會議當日，行政協助事項要求將委員發言重點即時作成記錄，秘書室特安排5位同仁，分工進行，由4位同仁分別負責將委員策略諮議發言重點即時記錄，再交由1位同仁整理歸納，於當日下午會議總結時提出綜合座談紀錄供委員確認，具行政效率，達到支援校方決策之目標。 4.秘書室對於校務諮議委員會業務，以積極、細心之服務精神與工作態度，配合國外委員回臺需求，給予充分協助；並配合會議各項需求，機動調配人力，使會議順利進行，圓滿達成任務，具行政成效。 5.此次會議據各方回饋顯示，與會委員及校內主管對於本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。 6.為使未來處理本項業務更臻完善，會後本室召開檢討會議，針對此項業務全面檢討，並作成記錄，期將此寶貴經驗，作為未來業務推展之重要資產。(附件18)
<p>評鑑委員意見</p>	

指標	(二)30/40/50 校友重聚會 (有限人力有效配合校友規劃百桌大型聚會；凝聚跨世代校友向心力，具成效。)
單位自我評鑑	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.大學對校友經營之重視，須為全校單位共同投入並有所認知，本室以有限之資源與人力，競逐相對國際名校之優渥資源，對於各項校友服務及活動，均用心規劃全員支援，期望獲得校友的肯定，凝聚校友對母校之向心力。 2.各重聚會舉辦前，活動形式及節目內容由校友們提出需求，故每年都能有不同主題及活動規劃，籌備會於非上班日開會，均每月固定召開會議至少 1 次，俾為意見之充分溝通及表達。本室提供會議服務、校內單位聯繫溝通協調如：校史館、體育館、總務處、醫學院...）等及免費辦證。每年重聚會首次申辦校友證數量，占參加重聚會總人數超過 25% 以上，對於校友資料庫之建置有很重要的助益。自 96 年辦理 1977 級畢業 30、40 年校友重聚會活動至今，共辦理 8 屆重聚會活動，均順利圓滿完成。 3.今年首度於杜鵑花節時辦理畢業 50 年跨系重聚晚宴，獲得資深校友的廣大迴響，不僅熱情反映年年都要辦理，看看久違的母校與同學，更積極籌募給母校的基金，令人感動，也讓本室同仁體會珍藏友誼不會因時間之流逝而失色，正是重聚會對校友之重要意義。我們也會全力協助這溫馨的忘年聚會順利舉行而不間斷。 4.各地校友會聯繫互動，可以團聚校友會對母校之向心力目前國內校友會有 24 個，國外校友會有 35 個，國內外校友會總數量共有 59 個。藉由每個月固定更新各地校友會資訊至校友電子報及校友聯絡室官方網站，加強校友會聯繫。 5.為提升對校友服務品質，最新臺大校友資訊網功能升級，整合線上校務資訊系統與製卡系統合併，可為遠端多處辦證功能，並整合個人資料控管風險，規劃新增行政單位權限，整合校內單位提供校友服務之業務需求。將院系所畢業學生學籍資料，匯入校友系統，已建置 26 萬筆校友資料庫，內含 145,934 筆校友 e-mail 帳號，169,322 筆校友住址登錄(101 年 1 月至 104 年 10 月增加 93,027 筆 e-mail 及 130809-26758=104,051 筆住址資料)。
評鑑委員意見	

指標	<p>(三)各式文宣改革 (本校形象及社會貢獻指標，線上化改革無遠弗界，具成效。)</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> <p>1.秘書室主編之各類刊物：校訊、Highlights、中英文簡介、概況、DVD 為提升刊物品質，每年就內容編排、版面設計配置等方面充重新規劃，使刊物更為活潑多元、更貼近讀者，使刊物宣傳臺大的效果更為顯著。同時除了發行紙本之外，亦同步發送電子報，並持續將刊物全本電子版上網供公眾閱覽，期透過不同的媒體媒介管道，讓刊物更為人知，宣傳效果更佳，並響應節約資源。</p> <p>(1)本室出刊之簡介概況，須每年更新彙整全校教學及研究之最新情況，俾便提供給全校出國訪問、大行慶典活動及交流時之本校必備文宣，除印刷出版也同步刊載於臺大網頁，方便讀者瀏覽，臺大影片除了實體 DVD，亦能在網頁上點閱觀賞。</p> <p>(2)每週三出刊之校訊，至今已出刊 1242 期，展現臺大師生卓越成就表現及關懷社會之貢獻；長期規劃各類有益高等教育發展之專題，提供校內外師生及社會大眾進一步深度了解臺大之重要管道，自 104 學年度開始開設「新聞暨攝影服務學習課程」，傳承同學報導各項活動之媒體專業素養。電子報於本年 11 月正式發行，並同時配合利用「國立臺灣大學」官方臉書粉絲團加強宣導規劃設計各項多元訊息，期鼓勵更多師生同仁閱覽及參與。</p> <p>(3)NTU Highlights 為英文版雙月刊，為促進本校國際化、提升本校國際知名度與形象，並加強國、內外對本校近期重要訊息之了解所規劃，除出版外尚有網路 PDF 及電子報，自 97 年出刊至今。</p> <p>2.為讓外界認識更多臺大校園的自然與人文風情，提升臺大的正面形象，今年度首次舉辦「臺大之美微電影比賽」，並同步舉辦第三屆「臺大之美」攝影比賽。比賽徵件方式改由架設專屬網站線上申請(http://ent.bhuntr.com/2014ntu/2014ntu.html)，並透過多元管道包括網路平台進行宣傳，本次徵件甚為踴躍，共徵得近 500 件攝影作品，以及 19 件微電影作品，得獎作品品質甚高，除達到提升臺大形象、宣傳臺大之目標外，亦取得許多優秀影像可供校內同仁師生於公務上使用，成果甚豐。</p> <p>3.為使本室舉辦之臺大之美攝影及微電影創作比賽作品與更多人分享，同時有效管理比賽作品的使用情況，重新設計了專屬網站，與社會大眾分享校園美景之外，並透過線上申請的方式，提供校內同仁師生於公務上使用得獎作品。</p>
評鑑委員意見	

肆、本校中程校務發展計畫執行效益考評（含單位功能與總體目標、五年發展計畫目標、執行效益考評（目標達成度之分項自評））；本項秘書室、主計室、人事室填列年度重點工作及執行情形(含未來展望)

（請受評單位依國立臺灣大學中程校務發展計畫執行追蹤考核作業要點辦理。前二項單位功能與總體目標、五年發展計畫目標等二項內容，與中程校務發展計畫內容相同，各受評單位僅需加填受評單位執行中程校務發展計畫至當年度之執行效益考評。）(附件 19)

伍、關鍵績效指標 (KPI)

構面	策略目標	評核指標	具體方案	年度內執行狀況
效益	促進臺大產生卓越成就與社會貢獻	<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. 舉辦各種講座演講每年2次以上 4. 支援外部單位會議每年5次以上 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 以迅速、精準之行政服務辦理校級會議。 2. 召開跨單位專案會議，提升溝通協調之效益。 3. 拓展業務服務面向，邀請各界人士參與。如：錢思亮故校長學術紀念演講、傅斯年講座、臺大講座。 4. 支援不同外部單位，如國立大學校院協會及斐陶斐學會，展現社會貢獻。 	<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，力求能提供最即時及合宜之服務。 4. 積極參與國立大學校院協會及斐陶斐學會之理監事會及會員大會，共辦理5次理監事會議、2次會員大會。 5. 配合舉辦各種講座如錢思亮故校長學術紀念演講、傅斯年講座演講、臺大講座演講等回饋社會。
	展現臺大卓越與關懷的公共形象	<ol style="list-style-type: none"> 1. 臺大校訊每年出刊42期以上 2. 校友電子報每年出刊12期 3. NTU Newsletter 每年出版6期 4. 出版新版臺大概況簡介中、英文版及摺頁各1種 5. 臺大校訊中有關卓越研究之 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期發行臺大校訊、校訊電子報，即時發布臺大相關訊息。 2. 善用媒體曝光度，適時發布臺大研究發表成果，並採訪製作成就卓越及社會關懷系列報導。 3. 持續經營 NTU Newsletter 雙月刊，利用網際網路資訊流通快速之特質，推動電子報。 4. 評估掌握臺大簡介之效益，發行臺大簡介影片(DVD)，並同步更新至臺大網頁。 5. 舉辦校慶、杜鵑花節活動，型塑臺大正面形象。 6. 舉辦校友重聚會、善用校 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 臺大校訊學期中每週出刊；寒暑假每二週出刊，今年出刊43期，本期已為1242期。自104年11月起發行電子報。 2. 校友電子報每月1日準時出刊，今年出刊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。 3. NTU Newsletter 雙月刊已更名為Highlights，今年發行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。連同PHD檔均定期更新於專屬網站，並於本校首頁

構面	策略目標	評核指標	具體方案	年度內執行狀況
		報導每年 200 篇以上 6.校慶參與 人數達 600 人以上 7.杜鵑花節 校友返校 體驗活 動，每場人 數 50 人以 上 8.各級校友 重聚會參與 人數達 500 人以上	友電子報，持續強化校友 聯繫。 7. 成立校友及訪客 FB 粉絲 團，增進認同感與向心 力。	設置連結。 4. 今年本校概況及簡介以 精簡易讀、方便攜帶為 規劃方向，並同步刊載 於臺大網站首頁，e 化管 理更便利查閱。 5.臺大校訊卓越成就報導 每年約有 220 篇報導， 社會關懷每年約有 44 篇 報導，目前按此持續出 刊中。 6.每年 3 月舉辦臺大杜鵑 花節及校友返校聯誼活 動。104 年度校友返校參 與體驗活動共計三場次 131 人。 7.每年 11 月 15 日舉辦校慶 慶祝大會、茶會、餐會 及導覽系列活動。創校 86、87 年校慶大會參與 人數分別為 1000 及 980 人。 8.訪客中心杜鵑花節導 覽，每年總計約服務 3000 人次；校慶導覽活 動及闖關遊戲，每年總 計約服務 500 人次。 9.每年 3 月舉辦畢業 50 年 重聚會；每年 6 月舉辦 畢業 30 年重聚會；每年 11 月舉辦畢業 40 重聚 會。104 年舉辦 30 重聚 會 1,200 人；40 重聚會 參加人數 790 人；50 重 聚參加人數 500 人。 10.已分別成立校友及訪 客 FB 粉絲團，粉絲數逐 步增加中。

構面	策略目標	評核指標	具體方案	年度內執行狀況
顧客	強化參與及回饋	1.顧客滿意度調查 2.校務建言回覆率90%以上	1. 進行顧客滿意度調查，確實掌握多元顧客之需求，以提供精準服務，並彰顯本室績效。 2. 積極回應校務建言，即時調整業務推動之作法。	1.配合 104 年 10 月本室線上滿意度調查，特 e-mail 委請各一級單位鼓勵老師上網填寫，整體滿意度為 90.9%(4.37)。 2.校務建言系統自 101 年 1 月至 104 年 8 月止，總計 709 件建言，回覆比例高達 95.49%。
流程	作業流程標準化與高品質化	1.訂定標準作業流程 2.配合業務需要隨時成立專案	1. 各項業務均建立標準作業流程，力求完備細緻並與時俱進，以有效運用有限人力。 2. 標準作業流程同步更新至本室網頁。 3. 推動專案任務，均進行客製化規劃與行政服務。	1.各項業務均建立標準作業流程，並提供相關申請表下載，目前訂有 47 項作業流程。 2.流程如有修正隨時更新，並每半年檢討 1 次。 3.101 年迄今共計更新 90 餘件之申請表單及 30 件次之標準作業流程。 4.今年承辦專案：NTU 識別系統、首頁上線、校務資訊公開、學院特色暨紀念品校慶特展、行政透明化、個資保護推動等，各專案圓滿達成任務或順利運作中。
	提升新聞發布與危機處理備便度	1.臺大校訊每期刊載 10 則以上消息公告 2.協助召開全校性記者會每年 5 次以上 3.危機處理隨時進行	1. 即時配合校內各單位舉辦記者會與發佈新聞稿。 2. 建立危機事件處理機制，迅速處理社會各界之批評指教。	1.記者會、回應媒體疑問與協調採訪等隨時配合各單位需求不定期辦理。104 年共召開 5 次全校性成果發表記者會，並協助辦理諾貝爾獎得主中村修二來校演講、三校聯盟等新聞訊息。 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掌握事實，提

構面	策略目標	評核指標	具體方案	年度內執行狀況
				<p>供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。</p> <p>4. 104 年各媒體臺大相關新聞件數至今已達 140 萬則訊息。</p>
	加強資訊服務	<p>1. 秘書室網頁更新 200 次以上</p> <p>2. 每年訪客線上預約 200 件次以上</p>	<p>1. 業務聯繫及推動數位化，以節省外部辦公室訊息聯繫傳遞成本。</p> <p>2. 建置訪客導覽線上登記系統，並結合博物館、停車等各項申請，以提供完備服務並節省溝通時間。</p> <p>3. 提供各項業務服務項目即時、完整之資訊並上網公告。</p>	<p>1. 秘書室網頁包括：訊息公告、法規彙編、行政會議、行政品質評鑑、行政 e 化工作小組、作業流程等 15 項內容，資訊完整。另提供傑出校友、斐陶斐榮譽學會、臺大校訊、校友聯絡室等之連結，並有校內重大活動(如杜鵑花節、攝影比賽)等之連結管道。</p> <p>2. 104 年 10 月本室線上滿意度調查，業務電腦化滿意度為 89.2% (4.31)，較 100 年高 10% 以上，足見維護改善效果。</p> <p>3. 網頁即時更新，104 年度共計更新 250 次。</p> <p>4. 利用 NTU Space 之校內共享空間，便於同仁上傳各種檔案，共用共享。104 年上傳檔案已逾 50G。</p> <p>5. 每年平均有 200 團體於訪客導覽線上系統登記參訪。今年統計約有 230 個團體於線上系統登記參訪。</p>
成長	強化職能素養與服務效能	<p>1. 同仁參加學習平均時數達規定之 90% 以上</p> <p>2. 自行開辦</p>	<p>1. 為因應高教環境變遷，自辦多元學習課程，鼓勵同仁承接新專案，累積不同實戰經驗，提升本室整體實力。</p> <p>2. 引入優秀志工資源，安排志</p>	<p>1. 同仁實際學習時數已達目標。</p> <p>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，另本</p>

構面	策略目標	評核指標	具體方案	年度內執行狀況
		課程或辦理參訪每年 5 次以上 3. 志工培訓課程 20 小時以上	工培訓課程，加強服務專業，以緩解人力吃緊現象。	室 104 年自辦之專題課程如攝影、剪輯及採訪等，亦達 15 小時。 3. 安排志工培訓課程，加強服務專業，以提升諮詢及導覽品質。今年志工訓練課程總計 22 小時。
	強化團隊合作	1. 依輪調要點安排職務並適度調整 2. 顧客滿意度 90% 以上	1. 落實代理人制度，實施輪調制度，活化人力運用。 2. 為有效推動界線模糊之任務，配合專案成立任務型小組。	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，相關同仁休假時能不間斷代理相關業務。 2. 秘書室遇有職位出缺時，進行職務輪調，透過輪調制度，培養同仁專業能力及團隊合作。 3. 104 年 10 月線上滿意度調查，整體服務滿意度為 90.9%(4.37)，反映實際提升之服務品質。

陸、因應邁頂計畫經費縮減之做法

(對於計畫補助逐年遞減所產生的影響，例如：如何維持單位業務品質、財務及人力資源規劃的具體做法及改善的時程、其他替代方案或支應來源等...)

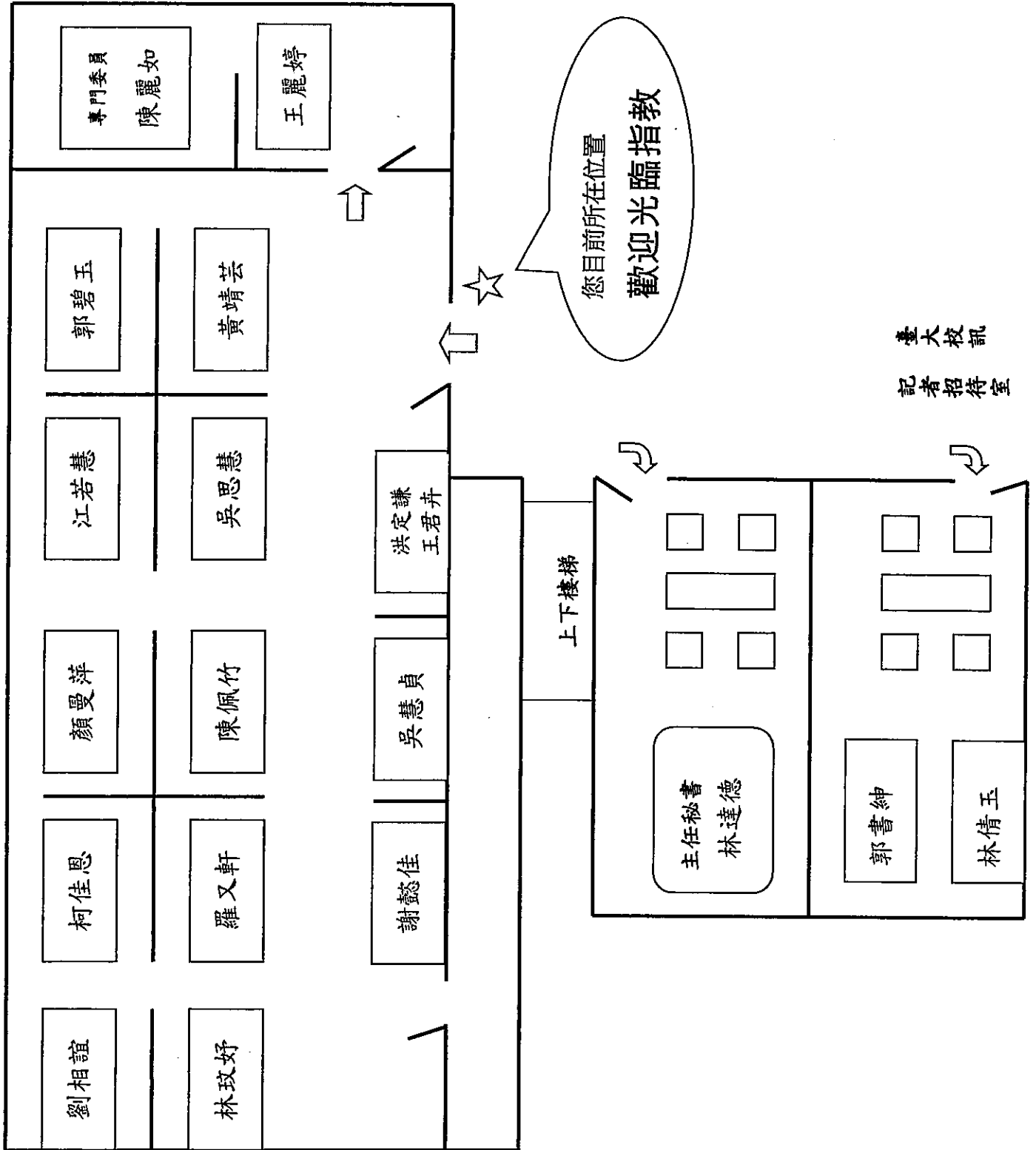
備註:秘書室未有邁頂計畫經費。

附件目錄：

Item	Content 內容	No. 頁碼
附件 1	秘書室人員座位示意圖	P. 1
附件 2	作業流程	P. 2
附件 3	業務相關表格	P. 2
附件 4	學習認證一覽表(電腦專班)	P. 3
附件 5	e 化工作小組	P. 4
附件 6	校務會議提案討論區	P. 4
附件 7	行政品質評鑑系統	P. 5
附件 8	秘書室網頁	P. 5
附件 9	訪客中心	P. 6
附件 10	校友聯絡室	P. 6
附件 11	法規彙編	P. 7
附件 12	臺大之美	P. 7
附件 13	首頁最新消息、校園焦點、NTU Highlights	P. 8
附件 14	公文稽催成果統計表	P. 9
附件 15	媒體公關新聞作業原則	P. 12
附件 16	校務建言系統回覆率統計表	P. 15
附件 17	自辦標竿學習及校內外參訪活動	P. 16
附件 18	校務諮議委員會	P. 18
附件 19	年度重點工作計畫	P. 29

秘書室人員座位示意圖

附件 1



其他同仁：

校友聯絡室

蘇祐誼

魏君亦

農化新館 5 樓

TEL: 33669844

33662042

其他同仁：

訪客中心

志工同仁

新月台

TEL: 33663810

聯合服務中心

TEL: 33662029

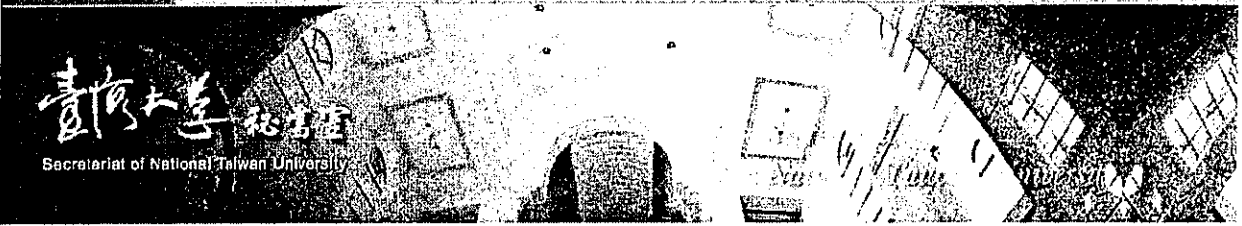
33663366#55061

您目前所在位置

歡迎光臨指教

臺大校訊

記者招待室



消息

- 「 校務處 」
- 「 主計室 」
- 「 教務處 」
- 「 人事室 」
- 「 學務處 」
- 「 圖書館 」
- 「 體育處 」
- 「 研究發展處 」

臺灣大學傑出校友

hostcc.ntu.edu.tw/sec/p14-step.asp

秘書室

標題	張貼日期
行政會議	2010/12/01
行政品質評鑑委員會	2010/12/01
校務會議	2010/12/01
程序委員會	2010/12/01
校務發展規劃委員會	2010/12/01
經費稽核委員會	2010/12/01
臺灣大學講座	2013/01/04
財團法人中華教育文化基金會「胡適紀念講座」	2010/12/01
錢思亮先生誕辰紀念學術演講會	2010/12/01
臺大講座、胡適講座、梁文道李敖學術講座演講業務	2010/12/01

關於秘書室

- 業務聯繫
- 業務相關表格
- 常用雙語辭彙
- 分層負責明細表
- 行政化工作小組
- 各項講座得獎名單
- 作業流程

附件 2 作業流程 (<http://host.cc.ntu.edu.tw/sec/p14-step.asp>)

秘書室業務相關表格

- 一、校務會議
 1. 校務會議提案彙(97.09.02)
 2. 重要業務執行情形報告表(94.11.25)
- 二、科技部
 1. 接受科技部補助出席國際學術會議辦理報銷申請書(103.03.21)
 2. 接受科技部補助團隊參與國際學術研討會辦理報銷申請書(103.03.21)
 3. 接受科技部補助舉辦國際學術研討會辦理報銷申請書(103.03.21)
 4. 接受科技部補助邀請大陸地區暨香港澳門科技人士來臺短期訪問報銷申請書(103.03.21)
 5. 接受科技部補助邀請國際科技人士短期訪問辦理報銷申請書(103.03.21)
 6. 接受科技部工程處工程科技推廣中心補助辦理計畫成果發表會報銷申請書(103.03.21)
- 三、教育部
 1. 申請教育部補助辦理國際學術教育交流活動申請書(103.03.21)
 2. 接受教育部補助辦理國際學術教育交流活動報銷申請書(103.03.21)
- 四、傑出人才發展基金會
 1. 傑出人才獎座候選人推薦申請書(104.5.15)
 2. 積極爭取國外優秀年輕學者資助候選人推薦申請書(104.5.15)
 3. 積極留任國內優秀學者資助候選人推薦申請書(104.5.15)
 4. 「優秀學生出國開會經費補助」推薦申請書(104.5.15)
 5. 接受「財團法人傑出人才發展基金會」補助出國開會經費說明(104.6.16)
- 五、講座

附件 3 業務相關表格 (<http://host.cc.ntu.edu.tw/sec/Table/Table.html>)

秘書室學習認證一覽表(職員電腦班部分)

101 年 1 月 1 日~104 年 10 月 18 日

一、專業訓練篇

課程名稱	上課時間	認證時數	參訓人數
資訊專業強化系列之「職員電腦專班」--Word 文書處理	101 年 4 月 19 日	15 小時	1
資訊專業強化系列之「職員電腦專班」--PowerPoint 實務應用	101 年 5 月 22 日	15 小時	1
資訊專業強化系列之「職員電腦專班」--DreamwaverCS3 網頁設計	101 年 8 月 14 日	15 小時	3
資訊專業強化系列之「職員電腦專班」--ACCESS 資料庫設計	101 年 8 月 22 日	15 小時	1
資訊專業強化系列之「職員電腦專班」--Word2010 文書應用	101 年 11 月 6 日	15 小時	4
資訊專業強化系列之「職員電腦專班」--Word2010 文書處理	102 年 5 月 21 日	15 小時	4
資訊專業強化系列之「職員電腦專班」--Excel 2010 初階應用	102 年 7 月 16 日	15 小時	3
資訊專業強化系列之「職員電腦專班」--Word2010 文書處理	103 年 8 月 12 日	15 小時	2
資訊專業強化系列之「職員電腦專班」--ACCESS 資料庫設計	103 年 8 月 29 日	15 小時	1
資訊專業強化系列之「職員電腦專班」--DreamwaverCS3 網頁設計	103 年 9 月 25 日	15 小時	4
資訊專業強化系列之「職員電腦專班」--Word2013 文書處理	104 年 9 月 24 日	15 小時	2
資訊專業強化系列之「職員電腦專班」--PowerPoint2013 實務應用	104 年 10 月 29 日	15 小時	4

臺灣大學 行政 e 化工作小組

行政 e 化簡介

歷次會議記錄

第一階段專案

第二階段專案

第三階段專案

第四階段以後

秘書室首頁

行政業務全面電腦網路化簡介

本校行政 e 化小組於 94 年 9 月成立，由主任秘書擔任召集人，小組成員約 30 人，包括教務處、學務處、總務處、會計室、人事室、秘書室、圖書館、計算機及資訊網路中心、研究發展委員會等 9 個行政單位，並邀集電資學院、電機工程學系、資訊工程學系等院系代表，共同與會討論。本校行政 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，積極推動各專案。希結合行政單位與院系單位意見與力量，推動本校全面 e 化，打造全方位 e 化校園、提升行政效能及增進服務品質之目標。

本校行政 e 化簡介及成效

e 化專案進行情形一覽表

行政 e 化
工作小組

Copyright © 2007 臺灣大學秘書室 Secretariat of National Taiwan University

10617 臺北市羅斯福路四段一號 No. 1, Sec. 4, Roosevelt Road, Taipei, 10617 Taiwan

附件 5 e 化工作小組 (<http://host.cc.ntu.edu.tw/sec/e/guide.html>)

校務會議提案討論區及議案執行情形查詢

本討論區針對即將召開之校務會議提案，在會前發表意見，以求提高校務會議之議事效率，節省大家寶貴的時間。同時提供 90 學年度以後歷次校務會議提案執行情形，供全校師生同仁查詢。

本討論區採取匿名發表意見，請利用計中帳號密碼通過身份認證。歡迎全校教職員工生，踴躍提出建設性意見。若有涉及人身攻擊不當言論，將刪除其資料，不予公開。

【注意】本討論區所提意見將連同姓名及所屬單位或系所刊出。

[進入討論區](#)

校務室意見信箱: [Email: secretor@ntu.edu.tw](mailto:secretor@ntu.edu.tw)

本網頁針對 Netscape 4.x 以上及 Microsoft Internet Explorer 4.0 以上做最佳化，請於 800-600 的解析度下瀏覽



管理系統

附件 6 校務會議提案討論區 (http://mis.cc.ntu.edu.tw/aca3_meeting/)



 Secretariat of National Taiwan University



 Secretariat

 National Taiwan University

行政品質評鑑

- 行政品質評鑑
- 102學年行政品質評鑑資料
- 101學年行政品質評鑑資料
- 實地訪查結果及執行情形
- 歷年行政品質評鑑資料



 臺灣大學傑出校友



 傑出人才發展基金會



 國立臺灣大學音樂學會

行政品質評鑑

標題	張貼日期
國立臺灣大學行政品質評鑑評選委員會設置辦法	2011/01/24
國立臺灣大學行政品質評鑑招標作業規範	2011/01/24
行政品質評選標準滿意度調查(範本)	2010/10/01
行政品質評選表(104年起應用)	2015/06/04

- 關於秘書室
- 業務職掌
- 業務相關表格
- 常用雙語辭彙
- 分層負責明細表
- 行政e化工作小組
- 各項講座得獎名單
- 作業流程

附件 7 行政品質評鑑系統 (<http://host.cc.ntu.edu.tw/sec/p2-evaluation.asp>)

[回秘書室首頁](#) | [法規彙編](#) | [行政會議](#) | [校務會議](#) | [校務發展規劃委員會](#) | [行政品質評鑑](#) | [常見問答](#) | [資料查詢](#)



 Secretariat of National Taiwan University



 National Taiwan University



 臺灣大學傑出校友



 傑出人才發展基金會



 國立臺灣大學音樂學會



 臺灣大學社團花節



 巨大社團花節



 國立臺灣大學 GIS 設計創意活動比賽



 訊息公告

- 國立臺灣大學傑出名譽博士名單
- 校友活動項目表-103校87年校慶活動項目表空白表單
- 新進教師手冊(103學年度)
- 新進教師手冊-英文版(103學年度)
- 國立臺灣大學校務管理守則



 申請科技部各項補助之校內相關承辦單位及申請方式，歡迎參考：
<http://host.cc.ntu.edu.tw/sec/Table/Table-32.pdf>



 秘書室網頁資料全文檢索 Information Search

搜尋字串：

 您可使用運算符號：「+」表示 OR，「*」表示 AND，「-」表示 NOT

顯示筆數： 5 筆 15 筆 30 筆 40 筆 50 筆

其他選項： 只顯示標題欄 (適用於快速查詢結果)

 啟動中文同音功能

 啟動中英文查詢功能

 啟動中英文近似詞查詢

- 關於秘書室
- 業務職掌
- 業務相關表格
- 常用雙語辭彙
- 分層負責明細表
- 行政e化工作小組
- 各項講座得獎名單
- 作業流程

附件 8 秘書室網頁 (<http://host.cc.ntu.edu.tw/sec/index.asp>)

臺大訪客中心
NTU Visitor Center

◎ 臺大首頁 | ◎ 聯絡我們 | ◎ 正廳中央 | English



V 線上導覽

I 校園快訊

S 行程規劃

I 校園影像

T 交通資訊

O 洽公須知

R 登記導覽

S 服務課程

1 最新消息 News

News



- ◎ 這存104-1服務學習的同學請看這裡! [點此](#)
- ◎ 臺大校園生態導覽 [點此](#)
- ◎ 對準NTU訪客臺大的02個密碼! 請買中
- ◎ 歡迎加入訪客中心Facebook
- ◎ 歡迎使用NTU臺大智慧校園行動資訊服務

1 常見問題 FAQ

FAQ



- ◎ 洽公常見問答
- ◎ 導覽常見問答
- ◎ **輔** 校總區公共廁所分布圖
- ◎ 服務課程常見問答
- ◎ 臺大生活便利通
- ◎ 臺大博物館群
- ◎ 校園志工服務招募

1 精彩圖片 Images of NTU

Images of NTU

臺大之美: 影像、影片網頁

1 精選雜誌 Selection Information

Selection Information

國文雜誌 | 生活資訊 | 活動地圖 | 校園知多少

附件 9 訪客中心 (<http://visitorcenter.cloud.ntu.edu.tw/>)

校友聯絡室 校友登入

關於校友聯絡室 最新消息

最新消息

各地校友會

校友服務

捐款臺大

就業與進修

- 校友館首頁
- 校友館flickr
- 校友雙月刊
- 出版中心

臺大校友布告欄誠摯邀請您的參與指教，更期待您提供各項訊息藉此布告欄通知各地校友。刊登訊息請提供：布告主旨、布告內容、布告截止時間、相關網址、布告單位、聯絡人、聯絡電話、傳真號碼及電子郵件。 E-mail至：ntualumni@ntu.edu.tw

臺大校友聯絡室 (TEL:3366-2042)

另請參考校友服務月曆 (可切換為月曆或列表模式)



創校87年校慶
NTU 87th Anniversary Activities



校友雙月刊第 122 期(104年 11 月)出版

附件 10 校友聯絡室 (<http://homepage.ntu.edu.tw/~ntualumni/>)

host.cc.ntu.edu.tw/sec/lawp6-law.asp

法規彙編 | 行政會議 | 校務會議 | 校務發展規劃委員會 | 行政品質評鑑 | 常見問答 | 資料查詢

臺大秘書室

Secretariat National Taiwan University

校級法規

- 綜合性法規
- 教務法
- 總務法
- 學務法
- 財務法
- 研究發展法
- 國際事務法
- 人事法
- 主計法
- 圖書館法
- 進修推廣部
- 共同教育中心

全部法規

關鍵字搜尋 Keyword Search 進階搜尋 Advanced Search

單位：

法規修改日期： ~

法規關鍵字：

校級法規

綜合性法規

- 一、大學法
- 二、大學法施行細則
- 三、教育基本法
- 四、中央行政機關法制作業應注意事項
- 五、行政程序法
- 六、專科以上學校及其分校分部專科部技術型高級中等學校設立變更停辦辦法
- 七、人民入學實施辦法山地管轄區作業補充

關於秘書室

業務概要

業務相關表格

常用雙語辭彙

分層負責明細表

行政e化工作小組

各項講座得獎名單

作業流程

下午 02:33 2015/9/10

附件 11 法規彙編 (<http://host.cc.ntu.edu.tw/sec/lawp6-law.asp>)

臺大之美

News

2014 臺大之美攝影比賽得獎名單

林怡宏
作品名稱：【新穎・新穎】

瀏覽相簿

王昇鼎
作品名稱：【臺大之美】

瀏覽相簿

李鈺和
作品名稱：【新穎・新穎】

瀏覽相簿

附件 12 臺大之美 (<http://host.cc.ntu.edu.tw/sec/ntuphoto/index.asp>)

歡慶臺灣大學創校 87 年校慶

11月15日(星期日)上午9時在板橋區綜合體育館舉行創校87年校慶慶祝大會，會中至頒9位傑出校友、傑出學生社會系系科別獎、優秀青年團員及社會參與獎，大會由國際校長主持，邀請原任校長、海內外各級校友及國內外各界貴賓到會。...more



★ 最新消息

- ▶ 華人頂尖世界—家醫中心上線典禮
- ▶ 104 學年臺大傑出校友 87 年校慶
- ▶ Exosomes Integriin 共舞 應如何可預防癌決定
- ▶ 104 學年臺大傑出校友人文藝術類—潘嘉欣
- ▶ 104 學年臺大傑出校友人文藝術類—陳雅琪
- ▶ 104 學年臺大傑出校友學術類—郭廣洲
- ▶ 104 學年臺大傑出校友人文藝術類—張家威
- ▶ 104 學年臺大傑出校友學術類—郭廣洲
- ▶ 104 學年臺大傑出校友工業類—陳鈺彬
- ▶ 104 學年臺大傑出校友理工類—郭廣洲
- ▶ 104 學年臺大傑出校友工商類—王文煥
- ▶ 104 學年臺大傑出校友社會服務類—謝

▼ 活動快報

- ▶ 通入研工團學大長壽節慶祝慶祝
- ▶ 104 學年臺大校慶活動大會報名
- ▶ Future Faculty 講座
- ▶ 11/24 易嘉學系聯合生計學專題演講
- ▶ STED 赴加坡訪問研習研習論壇 Talk STED
- ▶ 2016 新訂生命發展課程
- ▶ 勇拼你的TA，分享我的TA大獎

更多活動快報

工 校園資訊

- ▶ Highlights
- ▶ 臺大電子報
- ▶ Youtube EDU
- ▶ FACULTY+
- ▶ 臺大RSS/APP
- ▶ 臺大出版品
- ▶ 智慧財產權管理
- ▶ 行政分部聯繫合作

▼ 校園公告

- ▶ 校工小組
- ▶ 校園研才
- ▶ 臺大校訊
- ▶ 近期活動
- ▶ 體育活動
- ▶ 藝文活動
- ▶ 社團活動

▼ 學術資訊

- ▶ 臺大期刊或譯文
- ▶ 外語學習課程
- ▶ Coursera
- ▶ 數據學堂(DLP)
- ▶ CASudio
- ▶ 臺大國際網
- ▶ 臺大國際論壇

▼ 公共服務

- ▶ 國立臺灣大學
- ▶ 國立清華大學



附件 13-1 首頁最新消息、校園焦點 (<http://www.ntu.edu.tw/>)



2015 NTU HIGHLIGHTS


 NO.46
 Read PDF
 e-NewsLetters


 NO.47
 Read PDF
 e-NewsLetters


 NO.48
 Read PDF
 e-NewsLetters



 NO.49
 Read PDF
 e-NewsLetters


 NO.50
 Read PDF
 e-NewsLetters

2014 NTU HIGHLIGHTS



 NO.40
 Read PDF
 e-NewsLetters


 NO.41
 Read PDF
 e-NewsLetters



 NO.42
 Read PDF
 e-NewsLetters


 NO.43
 Read PDF
 e-NewsLetters


 NO.44
 Read PDF
 e-NewsLetters


 NO.45
 Read PDF
 e-NewsLetters

2013 NTU HIGHLIGHTS



 NO.34
 Read PDF


 NO.35
 Read PDF


 NO.36
 Read PDF


 NO.37
 Read PDF


 NO.38
 Read PDF


 NO.39
 Read PDF

2012 NTU HIGHLIGHTS

附件 13-2 NTU Highlights (<http://homepage.ntu.edu.tw/~secretariat/ntunewsletter/>)

國立臺灣大學 9 月份公文稽催成果統計表

資料起止日期：104 年 9 月 1 日至 104 年 9 月 30 日 第一頁

單位名稱	紙本 (件數/平均辦理天數)				線上 (件數/平均辦理天數)				收文件數 合計	逾期稽催件數 (截至上月未結)	稽催後至仍未 結件數
	外來文		創文		外來文		創文				
	件數	平均辦理天數	件數	平均辦理天數	件數	平均辦理天數	件數	平均辦理天數			
校長室	0	0	0	0	6	0	0	0.67	6	0	0
學術副校長室	1	2	2	12.83	0	0	0	0	1	0	0
行政副校長室	0	1	1	0.5	1	0	0	0.5	1	0	0
財務副校長室	1	7	7	3.69	0	0	0	0	1	0	0
秘書室	34	194	194	2.38	192	199	199	1.95	226	0	0
教務處	33	105	105	4.97	165	200	200	2.2	198	0	0
總務處	104	490	490	5.84	173	251	251	4.65	277	1	1
學生事務處	148	187	187	3.57	210	342	342	3.04	358	0	0
研究發展處	118	952	952	4.15	145	165	165	1.66	263	1	0
國際事務處	8	37	37	6.11	21	31	31	6.6	29	1	0
圖書館	38	56	56	1.77	53	53	53	0.52	91	0	0
主計室	66	262	262	2.13	150	158	158	3.02	216	1	0
人事室	119	513	513	3.9	204	222	222	1.79	323	1	1
計算機及資訊網路 中心	2	31	31	2.59	21	28	28	5.98	23	0	0
出版中心	1	7	7	5.25	0	0	0	0	1	0	0
環境保護暨職業安 全衛生中心	0	16	16	3.44	29	43	43	2.76	29	0	0
共同教育中心	61	178	178	3.5	99	111	111	3.59	160	1	1
文學院	76	114	114	4.72	8	0	0	1.19	84	9	2
理學院	55	122	122	5.37	69	100	100	4.19	124	39	34
社會科學院	21	57	57	5.67	16	6	6	5.23	37	28	12
醫學院	100	216	216	5.1	113	95	95	4.56	213	5	0
工學院	54	114	114	4.5	55	3	3	1.47	109	9	7
生物資源暨農學院	155	269	269	4.95	87	16	16	2.73	242	33	27
管理學院	14	52	52	5.38	6	0	0	1	20	13	0
公共衛生學院	15	42	42	5	15	13	13	3.8	30	7	0
電機資訊學院	4	52	52	7.1	14	8	8	7.3	18	1	0
法律學院	4	20	20	4.29	16	14	14	5.4	20	0	0
生命科學院	13	24	24	7.59	8	27	27	6.33	21	1	1

國立臺灣大學 9 月份公文稽催成果統計表

資料起止日期：104 年 9 月 1 日至 104 年 9 月 30 日

第二頁

單位名稱	紙本 (件數/平均辦理天數)		線上 (件數/平均辦理天數)		收文件數 合計	逾期稽催件數 (截至上月未結)	稽催後至仍未 結件數
	會辦文	創文	平均辦理天數	會辦文			
進修推廣部	0	3	8	9	9	3	0
學校分部總辦事處	3	5	5.63	0	1	0.5	3
數位人文研究中心	0	2	9.25	0	0	0	0
分子生醫影像研究中心	1	5	3.58	0	0	0	1
原住民族研究中心	4	4	1.5	0	0	0	4
藝文中心	0	3	4.33	0	0	0	0
人文社會高等研究院	0	2	2.25	0	0	0	0
人文社會科學發展中心	0	5	7.8	0	0	0	0
氣候天氣災害研究中心	70	71	1.51	4	0	0.5	74
性別平等教育委員會	7	9	3.63	0	0	0	7
校園規劃小組	7	10	11.94	0	0	0	7
科學教育發展中心	0	7	1.93	3	0	1.5	3
梁次震宇宙學與粒子天文物理學中心	0	1	6.5	0	0	0	0
智慧生活科技整合與創新研究中心	0	3	6.5	1	0	1	1
生命教育研發育成中心	1	3	7	0	0	0	1
臺灣歐洲聯盟中心	3	8	3.32	1	0	3	4
永齡生醫工程中心	0	1	35	0	0	0	0
氣候變遷與永續發展研究中心	0	1	2.5	0	0	0	0
理論科學研究中心	0	1	25	0	0	0	0
凝態科學研究中心	2	7	2.61	1	0	1	0

國立臺灣大學 9 月份公文稽催成果統計表

資料起止日期：104 年 9 月 1 日至 104 年 9 月 30 日

第三頁

單位名稱	紙本 (件數/平均辦理天數)				線上 (件數/平均辦理天數)				收文件數 合計	逾期稽催件數 (截至上月未結)	稽催後至仍未 結件數
	會辦文	創文	平均辦理天數	會辦文	創文	平均辦理天數	會辦文	創文			
	0	3	8.33	0	0	0	0	0			
台積電 - 臺灣大學 聯合研發中心	5	8	3.77	0	0	0	0	0	0	0	0
聯發科技-臺大創新 研究中心	0	1	3	0	0	0	0	0	5	0	0
創意創業中心	0	1	18	0	0	0	0	0	0	1	1
國家理論科學研究 中心	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
數學科學中心	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	11
創新設計學院	0	5	9.8	0	0	0	0	0	0	0	0
生物多樣性研究中 心	0	2	1.25	0	0	0	0	0	0	0	0
臺灣通識網推廣中 心	1	2	3.83	0	0	0	0	0	1	0	0
生物技術研究中心	0	20	3.15	0	0	0	0	0	0	0	0
系統生物學研究中 心	0	0	0	0	0	0	1	6	0	0	1
食品安全中心	5	14	3.37	0	0	0	0	0	5	0	0
寫作教學中心	0	1	0.5	0	0	0	0	0	0	0	0
中國信託慈善基金 會兒少暨家庭研究 中心	2	7	3.61	2	0	1.5	0	0	4	0	0
健康資料研究中心	0	7	4	0	0	0	0	0	0	0	0
血管新生研究中心	0	1	0.5	0	0	0	0	0	0	0	0
膳食協調委員會	0	2	5	5	15	4.9	0	5	0	0	0
Intel - 臺大創新研究 中心	0	5	5.6	0	0	0	0	0	0	0	0
智慧機器人及自動 化國際研究中心	0	4	1.63	0	0	0	0	0	0	0	0
員工醫藥互助基金 保管運用委員會	0	1	30.5	0	0	0	0	0	0	0	0

國立臺灣大學秘書室媒體公共關係暨記者室作業程序說明表

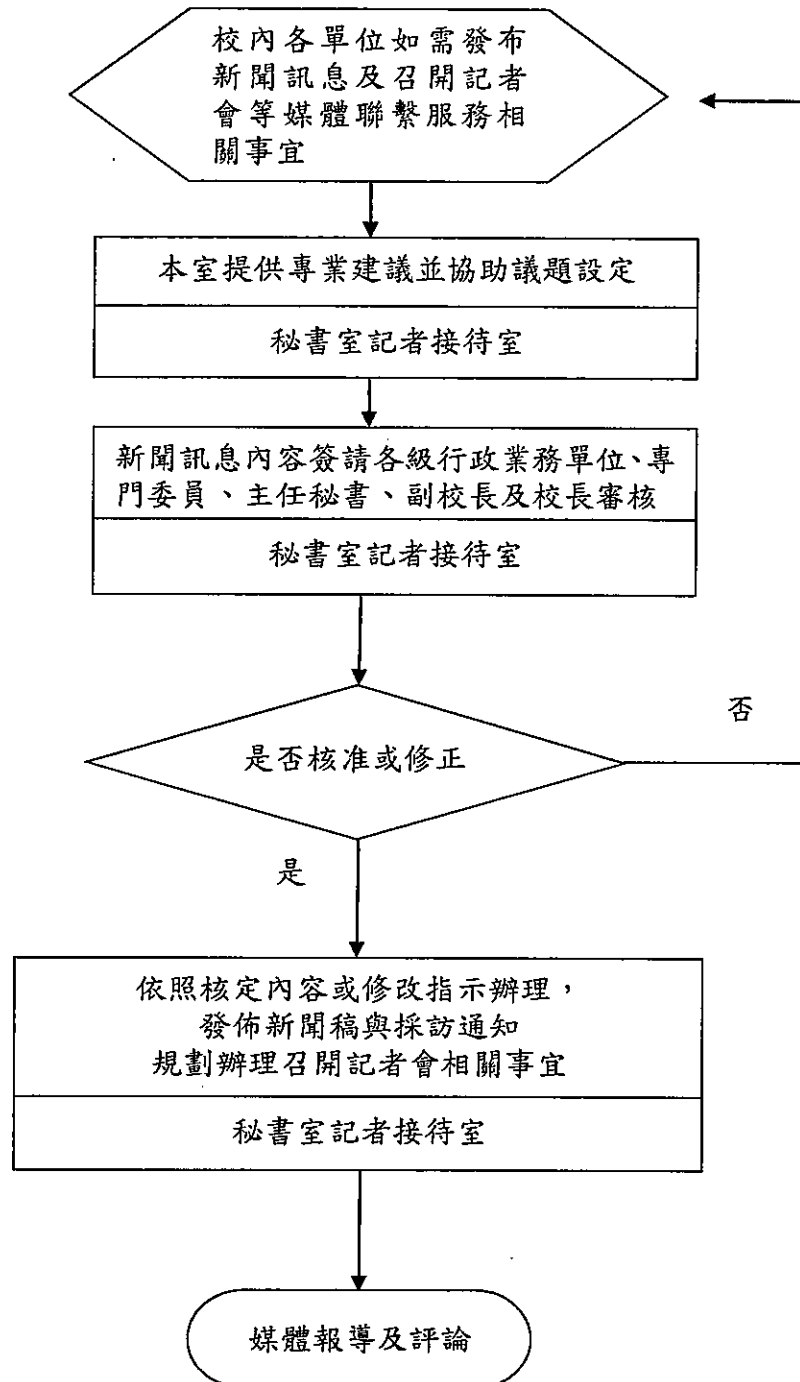
附件 15

項目編號	LM04
項目名稱	大眾傳播媒體聯繫作業
承辦單位	秘書室記者接待室
作業程序說明	召開記者會暨聯繫大眾傳播媒體相關事宜，重點包括： 一、學術研究成果發表（由學術副校長召集並指定議題辦理） 二、重大校務訊息發布（各業務主管單位委託辦理） 三、回覆媒體採訪各項疑問 四、緊急突發事件回應說明 五、（第 3、4 項）配合相關單位提供正確資訊，經各級主管綜合研判後，發布大眾媒體周知。
控制重點	一、時間效度 二、事實釐清 三、行動承諾
法令依據	政府資訊公開法第六條 與人民權益攸關之施政、措施及其他有關之政府資訊，以主動公開為原則，並應適時為之。
使用表單	新聞稿、聲明稿、背景說明、專訪（無固定不變型式）

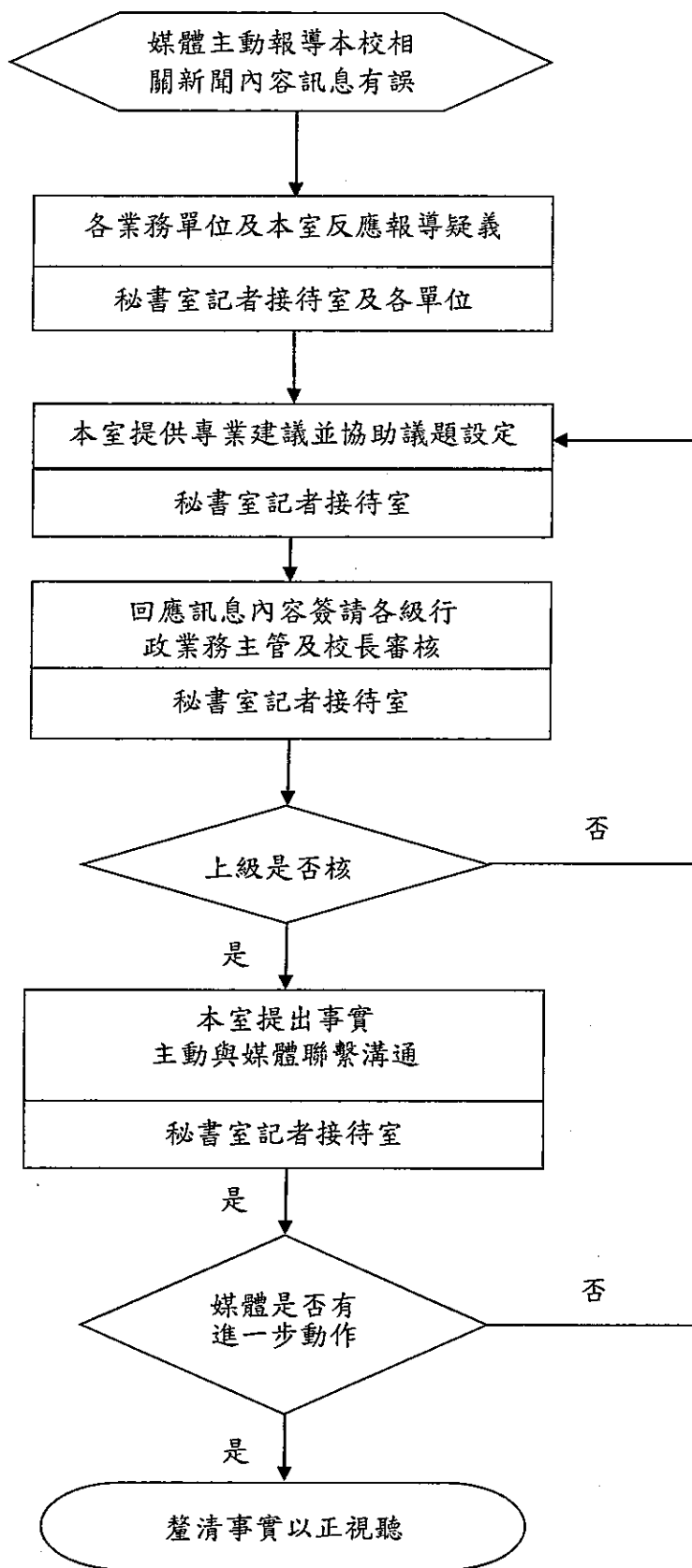
國立臺灣大學秘書室記者接待室作業流程圖

大眾傳播媒體聯繫作業

一、主動聯繫媒體



二、被動回應媒體報導



校務建言系統回覆率統計表

年度	建言數	回覆數	回覆率
101	213 則	211 則	99.06
102	170 則	157 則	92.35%
103	198 則	190 則	95.95%
104 年(至 9 月)	128 則	119 則	92.97%
Total	709 則	677 則	95.49%

建議類別分為校務、教務、學生事務、總務、學雜費、計資中心、體育室、圖書館等 8 種，以上統計僅含本室負責之校務、學院(中心)及其他附設單位。

秘書室自辦標竿學習活動及校內外參訪活動

101 年標竿學習活動---

活動名稱	時間		
讀書會：『正義：一場思辨之旅』	101/8/13		
『視覺設計與實作』	101/7/27(五) 09:00~12:00	101/8/2(四) 09:00~12:00	
參訪法藍瓷總公司	101/2/13 9:00~12:00		
參訪政治大學	101/2/20 1:30~4:30		
參訪臺灣高鐵公司	101/4/25		

102 年標竿學習活動---

活動名稱	時間		
參訪清華、交通大學	102/1/31 1:30~5:00		
參訪淡江大學	102/4/10 10:00~2:30		
參訪海洋大學	102/5/20		
參訪碧利實業有限公司 — 參訪咖啡工坊	102/4/25 1:30~3:30		
參訪台北市市民當家熱線 1999	102/10/30 9:00~12:00		
讀書會：《給台灣的 12 個新觀念》簽到表	4/1 4/15 4/29 5/13		
讀書會：《新加坡政府經驗》			
「無所不在的公關」演講			

103 年標竿學習活動---

活動名稱	時間		
影音製作(Movie Maker)課程	103/8/13 10:00~12:00		

104 年標竿學習活動---

活動名稱	時間		
參訪有機慈心農場	104/1/25 8:00~18:30		
「新聞及活動照片編選實務課程」	104/4/29		
「繪圖編修 PHOTOSHOP 課程」	104/6/5 6/11 6/15		

國立臺灣大學校務諮議委員會 會議流程表

會議時間：104 年 1 月 16 日(星期五)

會議地點：本校校總區第 4 會議室

出席人員：本校校務諮議委員會委員及相關主管

時間	活動內容	主持人/報告人	參與人員	地點/備註
8:50-9:00	委員報到			農化新館 5 樓 第 4 會議室
9:00-9:10	致詞	楊校長 主席楊祖佑委員	全體委員 本校主管	第 4 會議室
9:10-9:50	校務報告	主席楊祖佑委員 楊校長		第 4 會議室
9:50-10:00	休息			
10:00-12:00	策略諮議(一)	主席楊祖佑委員 楊校長	全體委員 本校主管	第 4 會議室
12:00-1:20	午餐(便當)及休息			第 4 會議室
1:20-2:50	策略諮議(二)	主席楊祖佑委員 楊校長	全體委員 本校主管	第 4 會議室
2:50-3:10	休息/茶敘			第 4 會議室 第 2 會議室
3:10-4:20	實地訪查－ 參觀 Intel-臺大創 新研究中心	本校相關主管	全體委員 相關主管	Intel-臺大創新 研究中心
4:20-4:30	休息			
4:30-5:30	綜合座談及總結	主席楊祖佑委員 楊校長	全體委員 本校主管	第 4 會議室

國立臺灣大學校務諮議委員會會議紀錄

時間：104年1月16日(星期五)上午9時

地點：本校校總區第4會議室

出席委員：楊泮池 楊祖佑 朱經武 翁啟惠 郭位
王汎森 張忠謀 沙正治 鄭崇華 張懋中
戴海龍

本校主管：陳良基 張慶瑞 李書行 莊榮輝 陳聰富
王根樹 李芳仁 張淑英 陳弱水 劉緒宗
林惠玲 張上淳 顏家鈺 徐源泰 郭瑞祥
陳為堅 郭斯彥 謝銘洋 郭明良 林達德
黃韻如 劉中鍵

列席人員：蔡素女 余珮琦

召集人：楊泮池校長

會議主席：楊祖佑委員

記錄：陳麗如、楊淑蓉、柯佳恩、顏曼萍、江若慧

壹、致詞(略)

貳、校務報告(楊泮池校長簡報)

參、策略諮議(略)

肆、實地訪查(參觀 Intel-臺大創新研究中心)

伍、綜合座談紀錄

一、臺大使命

(一)臺灣這幾年正處於轉型期，臺大應以培養未來領導人才為使命。

(二)臺大使命包含培養領導人才，在此前提下，應將環境、教育方式、活動做整體設計。

(三)大學教育的成果、對社會的貢獻和影響力必須經過長遠的時間評估；應建立畢業校友學習成果的追蹤機制，以了解教育成效。

(四)參考心理學家 William James 的說法，課程應不拘一格，哺育理想，產生豐富多元思想，使孤獨的思想者也有自己發展

園地，真正的哈佛是看不見的哈佛。

- (五)因應未來世界改變的不可預測性，培養 leadership 質素，應發展學生 critical thinking, ask right questions 及使用 right tools 的能力。
- (六)Leadership 應是謙虛、自信，二、三十歲時即培養出來。
- (七)有好的 leadership program 除了對國家社會有貢獻以外，將有助於臺大未來 endowment 的增加。

二、教育目標與方法

- (一) 臺大學生應可自己獨立學習，課堂上是進行討論，發現問題與解決問題的場所，培養學生獨立思考的能力。
- (二) 華人學習方式欠缺發問能力，發問比找到答案更重要。
- (三) Undergraduate 教育不是 transitional education 而是 terminal education。
- (四) 大一生住校是很好的作法，如果有學長指導，對彼此都有極大幫助。宿舍互動的環境對培養同學合作、增進團隊精神至為重要；學生如果可以四年都住校更好，並可參考某些美國大學宿舍 houses 的作法。
- (五) 大學教師應鍛鍊教學方法，將專業知識更有效地傳遞給學生，培養學生學習興趣和學習方法，激發學生能終身學習。
- (六) 教師應啟發、教導學生如何學習。

三、 Liberal arts education 相關問題

- (一) 大學部教育應注重 liberal arts education，深度要加強，學分數可減少，不要太泛。另外，應注重 peer education，學生在同學身上學到的應與在教室(學得)並重。宿舍是重要的學習場所，並鼓勵不同系所學生，本國學生、外籍生之多元互動。
- (二) 各國國情不同(日本工業界希望日本大學基礎課程教好即可，實務人才由產業自己訓練，美國就不同)，委員意見僅供學校參考。

四、 MOOCs 課程

- (一) MOOCs 優點包括：透過網路可讓學生接觸世界性課程，重覆聽課、時間有彈性、透過這種方式聽課可啟發想法，有自己的概念；也讓每個人都有受教育的機會，例如家境不好無法受教育者，透過網路，夜間也可學習。臺大華語文課程也可以經由此種機制向全世界提供、發揮影響力。
- (二) MOOCs 代表某種意義，但亦有隱憂：教學過度一致，可能沒有發展園地；且可能老師與學生沒有接觸互動。

五、 學校結構與運作

- (一) 建議臺大 5 年至 10 年內教師薪資達到亞洲前 10 名，世界前 100 名大學的水準；學費適度調整。
- (二) 教師評鑑的設計應結合學術研究、人才養成、社會貢獻，資料或可包含 course notes。
- (三) 推動 Joint-Appointment，以增進臺大國際影響力。
- (四) 設置 endowment chair，吸引傑出人才來校。
- (五) 在強化彈性攬才、留才方面，學校應適度建立制度，但不造成 burden，並形成文化。

六、 募款與財務經營

- (一) 如何募款是門學問，可以仿效美國某些大學，聘專人從事募款(或研究如何募款之問題)。臺灣的大學募款態度要調整，要謙卑，校院系目標應一致。
- (二) 美國某些大學的募款作法，每系設專人負責募款，由校方統籌、coordinate。捐款是一門學問，學校應配合捐款人的理念，達成互惠目標。
- (三) 募款之先可注意了解捐款的背景、家庭狀況，會面會較順暢。
- (四) 募款是 project，可組團隊到美國募款成功大學見習，再對於所習得經驗進行研究，留下有參考價值部分，排除不可行部分。舉例而言，香港城市大學曾派 6 人到美國 2 個學校學習、觀摩。
- (五) 募款是 business，可以善用臺大的知名度，輔以 story，創

造 momentum，促進捐款。

- (六) 募得的款項需要好的經營，chief investment officer 的角色非常重要，也可找專家做各種投資，同時也應建立獎懲制度。以新加坡為例，找管理專才、政府智庫來討論如何經營。
- (七) 臺灣文化及稅務制度在募款方面仍有很多困難。
- (八) 學校已積極與校友建立長久、深遠的關係，追蹤校友的成就，以鼓勵校友對母校的回饋，並保持細水長流，可增強募款基礎。
- (九) 募款可參考有的美國大學的作法，學生入學時校方主動給予獎學金，畢業後校友即踴躍捐款。
- (十) 臺大有很大的資產是生醫領域的傑出成果，建議由臺大領軍聯合其他生醫機構或團隊，於桃園航空城成立專區，從事 advanced clinical research，並提供 medical consultation，佐以其他配套，將能發揮大量潛力並獲得收益。
- (十一) 教師研究成果若能突破政府相關法規，由學校鼓勵技轉新創企業，其收益較可觀，有利校務發展。

陸、散會(下午 5 時 40 分)

附註：朱經武委員 track comments

- 一、 臺大使命 [missions and goals are mixed together??? They should be succinct.]
 - (一) 臺灣這幾年正處於轉型期，臺大應以培養未來領導人才為使命。[this appears to imply that NTU's goal depends on time???]
 - (二) 臺大使命包含培養領導人才，在此前提下，應將環境、教育方式、活動做整體設計。[this implies NTU had more goals than the ultimate one of educating future leaders???]

- (三) 大學教育的成果、對社會的貢獻和影響力必須經過長遠的時間評估；應建立畢業校友學習成果的追蹤機制，以了解教育成效。
- (四) 參考心理學家 William James 的說法，課程應不拘一格，哺育理想，產生豐富多元思想，使孤獨的思想者也有自己發展園地，真正的哈佛是看不見的哈佛。
- (五) 因應未來世界改變的不可預測性，培養 leadership 質素，應發展學生 critical thinking，ask right questions 及使用 right tools 的能力。
- (六) Leadership 應是謙虛、自信，二、三十歲時即培養出來。
- (七) 有好的 leadership program 除了對國家社會有貢獻以外，將有助於臺大未來 endowment 的增加。

二、 教育目標與方法

- (一) 臺大學生應可自己獨立學習，課堂上是進行討論，發現問題與解決問題的場所 [isn't it also a place to learn?]，培養學生獨立思考的能力。
- (二) 華人學習方式欠缺發問能力，發問比找到答案更重要 [equally important]。 [more importantly, to ask leads to clear thinking and effect learning????]
- (三) Undergraduate 教育不是 transitional education 而是 terminal education。 [is this a universally accepted definition? In HK, yes, but may not be true elsewhere?]
- (四) 大一生住校是很好的作法，如果有學長指導，對彼此都有極大幫助。宿舍互動的環境對培養同學合作、增進團隊精神至為重要；學生如果可以四年都住校更好，並可參考某些美國大學宿舍 houses 的作法。 [in many places, they call this the residential college arrangement with a master who usually a faculty and senior college tutor etc. to guide and help the students, not just 學長.]
- (五) 大學教師應鍛鍊教學方法，將專業知識更有效地傳遞給學生，培養學生學習興趣和學習方法，激發學生能終身學習。
- (六) 教師應啟發、教導學生如何學習。

三、 Liberal arts education 相關問題

- (一) 大學部教育應注重 liberal arts education，深度要加強，學分數可減少，不要太泛 [is it still liberal arts education?]。另外，應注重 peer education，學生在同學身上學到的應與在教室(學得)並重。宿舍是重要的學習場所，並鼓勵不同系所學生，本國學生、外籍生之多元互動。[residential college system will help achieve the above]
- (二) 美國 undergraduate 教育的缺點：專業基本知識的培養未臻完善、知識一元化，值得借鑑。
- (三) 各國國情不同(日本工業界希望日本大學基礎課程教好即可，實務人才由產業自己訓練，美國就不同)，委員意見僅供學校參考。

四、 MOOCs 課程

- (一) MOOCs 優點包括：透過網路可讓學生接觸世界性課程，重覆聽課、時間有彈性、透過這種方式聽課可啟發想法，有自己的概念；也讓每個人都有受教育的機會，例如家境不好無法受教育者，透過網路，夜間也可學習。臺大華語文課程也可以經由此種機制向全世界提供、發揮影響力。
- (二) MOOCs 代表某種意義，但亦有隱憂：教學過度一致，可能沒有發展園地；且可能老師與學生沒有接觸互動。[there are quite a few recent articles addressing these issues]

五、 學校結構與運作

- (一) 建議臺大 5 年至 10 年內教師薪資達到亞洲前 10 名，世界前 100 名大學的水準；老師、學生人數減少，研究所的學費適度調整。[be mindful of the pitfall of quantification. One may game the system at the expense of the real goal of education.]
- (二) 教師評鑑的設計應結合學術研究、人才養成、社會貢獻，資料或可包含 course notes。[Just a note related to this point. I happened to see the new provisions of faculty promotion at NTU (台大升等作業要點草案). I feel that NTU should be above some of those listed. For example, Item 4 is more appropriate for a developing university not NTU.]
- (三) 推動 Joint-Appointment，以增進臺大國際影響力。

- (四) 設置 **endowment chair**，吸引傑出人才來校。
- (五) 在強化彈性攬才、留才方面，學校應適度建立制度，但不造成 **burden**，並形成文化。

六、 募款與財務經營

- (一) 如何募款是門學問，可以仿效美國某些大學，多聘專人從事募款(或研究如何募款之問題)。臺灣的大學募款態度要調整，要謙卑，校院系目標應一致。
- (二) 美國某些大學的募款作法，每系設專人負責募款，由校方統籌、**coordinate**。捐款是一門學問，學校應配合捐款人的理念，達成互惠目標。
- (三) 募款之先可注意了解捐款的背景、家庭狀況，會面會較順暢。
- (四) 募款是 **project**，可組團隊到美國募款成功大學見習，再對於所習得經驗進行研究，留下有參考價值部分，排除不可行部分。舉例而言，香港城市大學曾派 6 人到美國 2 個學校學習、觀摩。*[donation is part of the culture of the society, in particular, the local society]*
- (五) 募款是 **business**，可以善用臺大的知名度，輔以 **story**，創造 **momentum**，促進捐款。*[the government should establish rules to encourage private donation for education through tax-deduction and matching]*
- (六) 募得的款項需要好的經營，**chief investment officer** 的角色非常重要，也可找專家做各種投資，同時也應建立獎懲制度。以新加坡為例，找管理專才、政府智庫來討論如何經營。*[does Singapore government have special experts to manage university endowment investment, although all universities that I know do ?]*
- (七) 臺灣文化及稅務制度在募款方面仍有很多困難。*[I see]*
- (八) 學校已積極與校友建立長久、深遠的關係，追蹤校友的成就，以鼓勵校友對母校的回饋，並保持細水長流，可增強募款基礎。
- (九) 募款可參考有的美國大學的作法，學生入學時校方主動給予獎學金，畢業後校友即踴躍捐款。
- (十) 臺大有很大的資產是生醫領域的傑出成果，建議由臺大領軍聯合其他生醫機構或團隊，於桃園航空城成立專區，從事 **advanced clinical**

research，並提供 medical consultation，佐以其他配套，將能發揮大量潛力並獲得收益。

(十一) 教師研究成果若能突破政府相關法規，由學校鼓勵技轉新創企業，其收益較可觀，有利校務發展。

國立臺灣大學校務諮議委員會會議檢討會紀錄

時間：104 年 1 月 21 日(星期三)上午 11 時

地點：本校校總區第 3 會議室

出席人員：陳麗如、楊淑蓉、柯佳恩、顏曼萍、蘇祐誼
廖崑傑(會議室代表)

主席：陳麗如專門委員

記錄：江若慧

壹、討論事項

一、有關辦理本次校務諮議委員會會議各項事宜之心得及建議事項，請討論。

心得及建議事項如下：

(一)會議方面

1. 本次會議採現場紀錄，於散會前將討論重點紀錄文字送請與會人員確認，是一大挑戰。委員當天確認紀錄重點，可避免會後意見整合困難。
2. 會議紀錄彙整需要有經驗、熟悉校方政策與方向之同仁擔任。本次會議全程由 4 位同仁分工紀錄重點，每人約 20~30 分鐘，負責時間視現場討論狀況而定，再交由專委彙整。
3. 未來會議討論題綱可考慮將本次會議紀錄送各行政單位參考提供資料，再請副校長彙整後提出討論議題。
4. 實地訪視部分，建請受訪單位派 1 位以上之人員至會議室接委員前往該單位。

(二)委員方面

1. 本會委員多數自國外返臺參加會議，事前連絡非常重要。未來聯繫委員時，需注意避開長假(如聖誕節)。
2. 委員住宿費用如超過 10 萬元，需採公開招標。本次會議請飯店儘量給予優惠。
3. 本校公務車駕駛至機場接機時，不會至大廳舉牌等候，因此選擇外包廠商接機，較為周全。
4. 會議當日委員自飯店出發時，商請飯店人員舉牌引導委員搭車前往本校。

(三)庶務方面

1. 本次會議特別準備臺大鉛筆、信箋、便條紙、薄荷糖及巧克力，並向文學院商借馬克杯，營造本會特殊性。
2. 會議餐點考慮具品牌特色，讓委員有信任感。
3. 提供多樣餐點時，為順利發送餐點予委員，評估未來是否準備餐盤。
4. 會議中如需補充茶水，可請會議室同仁協助。
5. 建議會議當天再次確認主管是否參加晚宴，會後 1 位同仁先至公務車停放處引導委員、主管搭車，確認名單；其餘同仁自會議室引導委員、主管前往搭車。

(四)其他

1. 未來本項業務分工方式：
 - (1)委員聯繫(含派車、海報、指標等)1 人。
 - (2)會議流程、提綱(含聯繫校內主管)1 人。
 - (3)庶務(含經費借支報帳、訂餐點等)1 人。
 - (4)會議紀錄 4 人、彙整 1 人。
2. 下次會議簽經費需求時，加入匯款之匯差及手續費由校方負擔。
3. 會議進行中適時提醒主席休息，較為健康。
4. 建議評估是否提供校外委員司機休息室。
5. 建立業務手冊及工作分配表，於 104 年 3 月底前完成。

貳、散會(下午 1 時 15 分)

1. 各類會議及委員會業務

工作項目	工作內容	執行情況	未來展望	承辦人
行政會議	一、會議前置作業： (一)編列議程。 (二)聯繫各單位：確認提案及準備會議附件資料。 (三)簽辦開會通知及彙整議程、會議附件。 二、開會當日：發放補充資料、擔任會議記錄等。 三、會後事宜：製作會議紀錄、紀錄上網等。 四、年度辦理事項：每學年度末援例於實驗林溪頭營林區舉行行政會議，並赴山地農場或和社營林區視察，行程共 2-3 天。	每星期二下午舉行	本室承辦行政會議業務，協助各單位法規及議案得獲一級主管同意及建議，並以每週 1 次之頻率使各單位提案及時排入議程討論，以提高本校行政單位及學術單位推動業務之效率。	柯佳恩
校務會議	一、會議前置作業： (一)提案收件及彙列議程。 (二)印製各單位工作報告。 (三)彙製校長報告資料。 (四)決議案執行情形彙整陳核。 (五)提案上網。 (六)發送會議資料至各學院。 二、開會當日：發放補充資料、擔任會議記錄。 三、會後事宜：製作會議紀錄、會議紀錄上網、決議執行情形追蹤等。 四、年度辦理事項： (一)校務會議代表及常設委員會委員改選。 (二)列席人員名單簽核。 (三)議事員聘任案。	每年至少辦理 4 次會議。 本年度會議日期： 104 年 1 月 10 日 104 年 3 月 21 日 104 年 6 月 6 日 104 年 10 月 17 日	本室承辦校務會議業務，期能透過完善之籌備工作，使議事運作順利、效率高，俾利校務蓬勃發展。	柯佳恩
行政品質評	一、辦理委員會相關行政	一、每年 8 月成立委員	本室承辦行政品質評鑑	劉相誼

工作項目	工作內容	執行情況	未來展望	承辦人
鑑委員會業務	工作(委員會組成、會議、實地訪查及建議改進事項之追蹤...等),並持續檢討修正評鑑作業流程,以發揮評鑑功能,協助各單位提昇行政品質。 二、辦理行政同仁「標竿學習」課程。	會。 二、每年4次委員會議。 三、每年12月進行實地訪查。 四、每3個月追蹤執行情形。	委員會業務,協助各行政單位提昇行政品質,俾利校務蓬勃發展。	
程序委員會	一、於校務會議提案收件截止後,發送開會通知單及議程。 二、開會當日擔任會議記錄。 三、製作會議記錄。 四、撰寫校務會議報告。 五、年度辦理委員改選事宜。	一、配合校務會議辦理。 二、本年度會議日期: 104年3月5日 104年5月21日 104年10月1日 104年12月24日。		柯佳恩
校務發展規劃委員會	一、彙整各單位之報告及提案並做成議程。 二、聯繫召開會議並擔任記錄。 三、追蹤決議執行情形。 四、撰寫校務會議報告。	一、於校務會議約1個月前召開會議,每年預計辦理4次,亦可視情況加開會議。 二、本年度會議日期: 104年2月25日 104年5月6日 104年6月25日 104年9月16日 104年10月8日 104年12月16日	協助委員會會議運作順利,俾利校務發展進行整體規劃。	王麗婷
經費稽核委員會	一、調查委員時間以決定會議時間並通知委員。 二、函請受稽核單位提供資料並列席會議。 三、開會當日發放補充資料、擔任會議記錄。 四、擔任會議記錄。 五、撰寫委員會提校務會議報告。	每月舉行1次會議。	使學校經費使用更具效益,協助校務蓬勃發展。	江若慧
教師申訴評議委員會、職員申訴委員會	一、受理申訴案,並請相關單位依申訴內容提出書面說明、檢附相關規章及證明文件。 二、召開申訴(評議)委員會會議,邀請申訴人、相關單位到場說明。 三、擔任會議紀錄、依委員決議撰寫評議書並送達關係人。	隨時辦理	提供申訴人、關係人雙邊公平溝通之管道,使學校行政流程更趨透明化,行政規章之訂定亦能符合時代潮流,更臻圓滿、成熟。	江若慧
行政e化工	一、辦理工作小組會議,協	一、每月召開工作小組	持續推動各單位因應	顏曼萍

工作項目	工作內容	執行情況	未來展望	承辦人
作小組業務	助推動各項 e 化工作，以提昇校務行政效率及品質。 二、催討上線系統結案報告上 e 化小組網頁、提行政會議報告。	會議。 二、視情形隨時辦理。	業務建置新系統，以提昇行政效能及增進服務品質，並針對現有系統與時俱進更新強化功能，以達校園全方位 e 化之目標。	

2. 整合文宣

工作項目	工作內容	執行情況	未來展望	承辦人
臺大校訊編輯	一、新聞蒐集、撰稿、攝影、採訪、邀稿、編輯事宜。 二、聯繫各院系所行政、學術單位及學生社團，配合各單位需求，發布校內外各項活動訊息。 三、臺大校訊網頁即時更新、臺大首頁最新消息、焦點製作，配合計算機中心規格上傳訊息內文，規劃設計電子版頁面，發布新聞作業事宜。 四、每期印行出刊 4000 份及規劃執行行政庶務事宜	一、臺大校訊除寒暑假隔週出刊及遇連續假日彈性調整外，原則為每週三出刊。 二、102 年 10 月 2 日第 1150 期起，每月第一週委請社會科學院新聞研究所師生共同編撰製作，其他期數仍由秘書室自行製作編撰。 三、刊載內容主要依據各學術單位之傑出成果及師生活動訊息為主要原則。 四、臺大校訊民國 104 年 1 月 1 日至 12 月 31 日年度出刊計畫表（如附件）。	一、配合校長治校理念，打造多元豐富之臺大形象，具體實踐臺灣大學「敦品勵學，愛國愛人」之校訓精神。 二、展現臺大師生卓越成就表現及關懷社會之貢獻；長期規劃各類有益高等教育發展之專題，提供校內外師生及社會大眾進一步深度了解臺大之重要管道。 三、為增加採訪攝影生力軍，104 學年度開始本室開設「新聞暨攝影服務學習課程」，除增加校園關懷相關訊息之參與外，亦可增加同學報導各項活動之媒體專業素養。	郭書紳 林倩玉
大眾傳播媒體聯繫	一、即時配合各業務、學術行政主管單位提供相關資訊，發布各大眾媒體。 二、控制重點： （一）、時間效度 （二）、事實釐清 （三）、行動承諾 （四）、社會關懷。	一、校內各項活動新聞聯繫、召開記者會及設定媒體議題等事宜。 二、回覆媒體記者洽詢校園相關資訊及突發事件回應。 三、協助校內師生及各	有效提升良好媒體互動關係，配合校內各行政、學術單位不同需求，回應不同媒體採訪、詢問，即時回覆媒體各項議題，清楚說明實際狀況，明	郭書紳 林倩玉

工作項目	工作內容	執行情況	未來展望	承辦人
		<p>相關單位媒體事務諮詢服務。</p> <p>四、發布新聞使用書面新聞稿、聲明稿、口語等背景說明回覆，利用各式電子文稿、預約專訪等（無固定不變格式發布新聞）</p> <p>五、記者會場地布置、接待、司儀、攝影、錄音及相關行政庶務規劃執行事宜</p>	<p>確表達臺大校方立場。</p>	
<p>臺大校訊電子報</p>	<p>一、整合臺大新聞內容，103年12月26日校長室會議決議辦理「國立臺灣大學校訊電子報」，提供圖片及文字新聞，並以MAIL方式傳送。</p> <p>二、製作電子報網站前台頁面（可由後端上稿），保留使用者介面基本原有功能，並且整合新增訴求，電子報編輯管理、訂報及取消訂報功能等等。同時考量到在不同行裝置或不同規格螢幕上的顯示，使用RWD響應式網頁設計，能夠配合不同閱讀媒材來呈現，讓畫面能隨螢幕尺寸自動調整。</p> <p>三、符合「以文為主」和「以圖為主」的版面配置著手，塊面配置出發點從近年來流行趨勢去做扁平化設計，如此以利使用者，能直觀簡單的操作，也方便瀏覽。視覺動線均以由左至右，從上而下規劃，以符合直視拉軸頁面。</p>	<p>一、版型製作設計六種風格，放置影片處若無影片由大圖取代。</p> <p>二、web後台規劃(由行政e化小組銜接):建立資料庫規則，後台輸入資料後會依據規則設定，系統自行抓取資料套用既定版型，在預設版面產生文章。同時在臺大校訊條列式資訊頁面自動同步更新，省去重複人工上稿作業的時間。</p> <p>三、後台系統管理:配合e化小組建置的系統功能，搭載電子報編輯管理、名單群組管理功能、電子報發送記錄及系統管理員功能之操作需求，完成後即運作。製作流程分為前期及後期，前期為製版，主要確認區域配置、版型樣式、功能鍵、分頁項目等繪製版面；後期為切版，使用</p>	<p>為再加強本校各項活動成果之宣傳，臺大校訊電子報已於104年8月正式規劃完成。</p> <p>網址首頁： http://host.cc.ntu.edu.tw/sec/schinfo/epaper/index.asp</p> <p>校訊電子報表格版： http://host.cc.ntu.edu.tw/sec/schinfo/epaper/indexable.asp</p> <p>預計104年11月正式發行，並同時配合利用「國立臺灣大學」官方臉書粉絲團加強宣導規劃設計各項多元訊息，鼓勵更多師生同仁閱覽及參與。</p>	<p>林倩玉 郭書紳</p>

工作項目	工作內容	執行情況	未來展望	承辦人
		HTML 及 CSS 等語法進行。		
國立臺灣大學 Facebook 官方網站編輯製作	<p>一、配合 e 世代媒介使用趨向多元途徑，提供關注臺大臉書的使用者透過社群網站了解豐富生動的校園發展資訊，隨時提供各項最新發展訊息。</p> <p>二、相關訊息請參考國立臺灣大學官方臉書粉絲團： https://www.facebook.com/i-loventu?fref=ts</p>	<p>一、主動蒐尋臺大相關新聞資訊，分享臺大校園各項發展訊息。</p> <p>二、被動接受臺大師生及各行政學術單位及投稿資訊後，進行文字及圖片校閱，即時傳送臺大臉書刊載。</p> <p>三、為配合本校各項平面及電子媒體多元廣泛的校園新聞需求，104 學年度本室開設「新聞暨攝影服務學習課程」以發掘學生關心議題。</p>	廣泛收集各項臺大學術發展、講座活動及校園趣事等豐富多元訊息，樹立並加強大眾對於臺灣大學多元豐富文化及科學教育等卓越傑出之印象。	林倩玉 郭書紳
新聞暨攝影服務學習課程	<p>一、104 學年度本室開設「新聞暨攝影服務學習課程」以培養臺大之學生對採訪與攝影之興趣，並配合本校各項平面及電子媒體多元廣泛的校園新聞需求。</p> <p>二、「新聞暨攝影服務學習課程」為服務學習攝影為兩大主軸進行教學。</p>	<p>一、本課程每學期招收學生名額限 20 位，並配置 1 位助教協助規劃課程內容及定期發送繳交作業通知等事宜。</p> <p>二、平時以 LINE 群組與修課學生積極互動，內容以新聞稿撰寫練習資料、記者會活動通知、校園最新活動訊息及學生回饋等為主。</p> <p>三、課程以新聞及攝影為兩大主軸進行教學，每學期共有 4 堂正式課程，分別為開課說明、攝影操作課程 2 堂及新聞寫作實務課程。</p> <p>四、修課學生需按時繳交相關作業，審核通過後將刊登臺大臉書，實際服務數將以此計算。</p>	藉由本課程達到臺大多媒體平台廣泛的校園新聞需求，增加採訪攝影生力軍，進而協助對於媒體行銷有興趣之同學，提升其個人媒體素養，培養對於關懷周遭環境之敏銳度及精準度，幫助自己也幫助社群，共創雙贏之局。	林倩玉 郭書紳
編印本校簡介概況	<p>一、臺大簡介中英文版</p> <p>二、臺大簡介摺頁中英文版</p> <p>三、臺大概況中英文版</p>	每學年出刊，於每年校慶 11/15 前印製出版	為對外交流，塑造臺大良好形象及品牌，本校編印簡介概況文宣資料，供宣傳、贈	吳思慧

工作項目	工作內容	執行情況	未來展望	承辦人
	四、臺大簡介電子檔		與貴賓之用。內容主要記錄當年度學務、教務、研發成果、國際交流、重要活動等重要資訊。	
NTU Highlights 編輯業務	為促進本校國際化、提昇本校國際知名度與形象，並加強國、內外各界對本校近期重要訊息之了解，本室定期發行 NTU Highlights 英文刊物。	<p>一、雜誌為雙月刊，共有紙本、網路 PDF 及電子報三種形式。</p> <p>二、紙本每期均寄送國內之學術研究單位、高等教育相關單位、公立私立大專校院，以及國外姐妹校與有國際合作交流之學校。每期寄送之份數約 1,000-1,100 本。</p> <p>三、網路 PDF 及電子報均定期更新於專屬網站，並於本校首頁設置連結。</p> <p>四、電子報於紙本出刊後定期發送，對象為全校師生、校友及與本校有合作流的海外學校，目前訂閱之份數約有 7,000 份</p>	<p>一、規劃每年度的 6 期刊物中固定安排 2 期專訪，增加刊物的內容深度與豐富度。</p> <p>二、持續追求更好的刊物品質，包括更多元化的內容、更洗鍊精準的文字、更豐富且精彩的照片圖片，以及更穩定的出刊日程等。</p>	羅又軒
雜誌問卷調查業務	配合國內雜誌進行之各項大學問卷調查，彙整提供調查所需數據和資料。	<p>一、本年度已填答完成之問卷為「2016 遠見研究所辦學特色」問卷調查。</p> <p>二、預估 12 月可能有兩份問卷調查： 「遠見雜誌全台大學辦學特色調查、 「《Cheers》大學調查問卷」</p>	期透過相關問卷調查結果之呈現，增進社會大眾對本校的了解，並反映出本校之辦學特色與成果。	羅又軒
臺灣大學 Facebook 官方粉絲團 國際化	<p>一、中文貼文英文化</p> <p>二、英文訊息回覆</p> <p>三、主動張貼文</p> <p>四、工作內容請參考：</p>	翻譯每日張貼內容。	英文內容更為快速無痕。	蘇祐誼

工作項目	工作內容	執行情況	未來展望	承辦人
	https://www.facebook.com/loventu			
秘書室英文出版品英文編輯業務	協助本室如 Highlights、新進教師手冊與杜鵑花節、校慶等大型活動英文文宣品編譯與校對。	已完成 104 年度二月至十月 Highlights 編輯，以及 104 年杜鵑花節和校慶英文網站內容校譯。	使臺大刊物與國際接軌。	蘇祐誼
英文焦點新聞、News & Features	撰寫 Spotlight 和 News & Features 英文新聞與消息。	每月固定更新內容。	增加新內容頻率。	蘇祐誼
國立臺灣大學官方英文網站	定期更新網站新聞與活動內容。 全英文網站內容翻譯、校稿與審查。	固定於一~二週更新內容。	規劃全校性英文訊息投稿表格系統以提升效率並增加投稿率。	蘇祐誼

3. 活動管理

工作項目	工作內容	執行情況	未來展望	承辦人
臺大創校 87 年校慶活動	一、統籌規劃、彙整、聯繫、召開籌備會議等。 二、校慶網頁建置：彙整全校各單位配合校慶舉辦之相關活動中、英資料，提供計資中心協助設計及建置校慶專屬網頁。 三、校慶會場之佈置規劃，力求創意，務求相關單位及廠商配合，使活動更精彩圓滿。 四、校慶大會、茶會及餐會之安排與流程管理。	8 月~12 月底陸續辦理，至活動全部結案。	一、各項準備工作在相關單位的協助、合作及配合情況下順利展開，以期校慶系列活動兼具創新與傳承之特色。 二、以環保節能、低預算原則完成相關採購作業。	陳佩竹 羅又軒
臺大創校 87 年校慶餐會	於校慶當日辦理慶祝餐會，邀請當年度傑出校友、名譽博士、海內外校友會會長及校內一級行政主管等嘉賓一同餐敘為本校慶生。	一、預估出席人數，決定餐會時間、地點。 二、已聯繫課外組安排餐會司儀、餘興節目表演。 三、依據出席人數及表演內容，進行場地	透過每年舉辦之校慶餐會，期能凝聚與校友會之間之感情，並傳達本校對傑出校友及名譽博士之祝福與感謝	羅又軒

工作項目	工作內容	執行情況	未來展望	承辦人
		布置規劃及餐會整體流程設計。		
杜鵑花節校友返校 DIY 體驗活動(含里民回饋場次)	一、於杜鵑花節舉辦各項 DIY 體驗活動，免費招待校友返校參加體驗 二、另為周遭里民舉辦專場次，回饋社區	一、本年度杜鵑花節共舉辦「樂活 DIY 體驗」3 梯次、插秧體驗 1 梯次，共有 173 人參加。 二、本次活動深獲校友及里民好評，並有多位校友表示希望明年還有類似活動，成功促進校友對本校之感情；亦對提升本校與周圍鄰里之良好關係有顯著貢獻。	一、杜鵑花節校重要活動，期透過邀請校友返校參加 DIY 活動，喚起校友對母校的情感向心力。 二、本次活動為周圍里民辦理專場次為第二年實施，期透過持續辦理本活動回饋鄰里，能促進本校與周圍鄰里的友好互動，維繫良好關係	羅又軒
「名譽博士學位」頒授	一、召開審查會議。 二、聯繫獲頒人製作短片、安排出席頒證儀式。 三、依規定彙整獲頒人相關資料函送教育部備查。	9~10 月召開會議，持續進行至 11 月 15 日校慶大會中完成頒授學位儀式。	籌辦過程注意相關細節，使獲頒人倍感尊榮、崇高。	陳佩竹

4. 校友聯繫

工作項目	工作內容	執行情況	未來展望	承辦人
維護校友資訊網	臺大校友資訊網由本校計算機及資訊網路中心與校友聯絡室共同開發，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。	網站自 95 年 6 月啟用迄今，目前已完成第二期系統功能，透過系所提供資料，已建置 26 萬筆校友資料庫，內含 145,93 筆校友 e-mail 帳號，95,372 筆校友住址登錄(101 年 1 月至 104 年 10 月增加 93,027 筆 e-mail 及 130809-		魏君亦 蘇祐誼

		26758=104,051 筆住址資料)。		
發行「臺大校友證」	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 月較去年同期增加 13,901 張）。		魏君亦
發行「臺大之友證」	臺大之友證為本校與肄業校友、校友眷屬保持良好關係之目的發行。	規劃推動臺大之友卡務、財務、與申請施行則，預計於 105 年 1 月正式推出。	首年目標發出三千張，為校務基金帶進九十萬元收入。	蘇祐誼
臺大校友電子報	將校園重要訊息及校友動態 e 傳全球各地校友。	自 2014 年改版後，寄送對象人數成長將近 200%，另開新視窗瀏覽人數成長 75%。	希望能有更多校友收到此報，俾使校友能同步了解學校之最新校務或學術發展。	蘇祐誼
各地校友會聯繫	一、每個月固定更新各地校友會資訊。 二、各地校友會活動訊息代為張貼訊息至校友電子報及校友聯絡室官方網站。	一、目前國內校友會有 24 個，國外校友會有 35 個，國內外校友會總數量共有 59 個。 二、透過校友會返校接待時，提早規劃接待與系所聯繫。	各地校友會聯繫，可以團聚校友會對母校之向心力，加強校友會聯繫，並能每年順利舉行而不間斷。	魏君亦
畢業 30、40 年重聚會	一、於畢業典禮、校慶時辦理畢業 30、40 年全校性重聚會。 二、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，本室則提供歷次開籌備會議所需軟硬體設施，並配合籌備會於非上班日出席開會。 三、提供籌備會校友聯繫服務，提供籌備會邀請貴賓名單。 四、提供校友與校內單位聯繫溝通協調。(如：校史館、體育館、總務處、醫學院...) 五、提供參加重聚會之校	一、負責跨單位聯繫事宜。 二、自 96 年辦理 1977 級畢業 30、40 年校友重聚會活動至今，共辦理 8 屆重聚會活動，均順利圓滿完成。 三、重聚會活動，均每月固定召開會議至少 1 次，俾為意見之充分溝通及表達。 四、每年重聚會首次申辦校友證數量，占參加重聚會總人數超過 25% 以上。	一、期望校友於重聚會時能夠回饋母校。 二、重聚晚宴活動之舉辦，可以凝聚校友對母校之向心力，加強校友聯繫，並能每年順利舉行而不間斷。 三、提升對校友服務品質，持續加強對於本校最新校務資訊功能傳達給校友。	顏曼萍 蘇祐誼

	友免工本費申辦校友證服務。			
畢業 50 年重聚會	<p>一、於杜鵑花節時辦理畢業 50 年跨系重聚晚宴。</p> <p>二、活動形式及節目內容由校方與畢業 50 年籌備會共同討論，故每年風格均不相同，本室則提供歷次開籌備會議所需軟硬體設施。</p> <p>三、提供校友及校內對聯繫溝通協調。(如：校史館、體育室、總務處、醫學院…)</p> <p>四、辦理重聚會場地佈置活動採購案及餐會音樂版權申請。</p>	<p>一、自 104 年辦理 1965 級畢業 50 年校友重聚會，活動辦理圓滿順利成功。</p> <p>二、重聚會活動均每個月固定召開會議一次。校友聯絡室負責製作會議紀錄、聯絡籌備會事宜，俾為校方與校友為 50 重聚會活動意見交流更加順利。</p>	<p>期望藉著本重聚晚宴活動之舉辦，可以凝聚校友對母校之向心力，加強校友聯繫，並能每年順利舉行而不間斷。</p>	魏君亦
校友聯絡室網頁與 Facebook 粉絲團	<p>透過網站與 Facebook 粉絲團向校友推廣本校與本室業務，並與校友保持良好互動關係。</p>	<p>一、隨時更新網站與粉絲團內容。</p> <p>二、製作 2016 新版網站，並重新申請更改網址名稱讓校友更快找到本聯絡室網站。</p>	<p>與國內外校友與校友會增進感情並保持良好互動，凝聚校友對母校之向心力與認同。</p>	蘇祐誼 魏君亦
傑出校友遴選暨表揚	<p>為表揚傑出校友對本校及社會的傑出貢獻，95 年度起特訂定「國立臺灣大學傑出校友遴選辦法」辦理傑出校友遴選暨表揚。每年召開 2 次遴選委員會，並公開接受校友及學院推薦，遴選後需製作當選通知、證書、獎牌及傑出校友簡介短片於校慶典禮播放，以為後進學弟妹楷模。</p>	<p>至 104 年已辦理 10 屆傑出校友遴選，共計遴選出 79 位傑出校友，104 年分別於 8 月及 10 月召開遴選委員會，從校友及學院推薦 36 位校友中遴選 9 位，肯定其於專業領域的傑出貢獻，期間逐一拍攝簡介短片，並邀請傑出校友參加校慶表揚。</p>	<p>希多宣傳傑出校友選拔訊息並散佈其對本校及社會的傑出貢獻，建立學校傑出貢獻形象。</p>	陳佩竹

5. 訪客中心業務

工作項目	工作內容	執行情況	未來展望	承辦人
例行性導覽業務	<ul style="list-style-type: none"> 一、審核訪客預約申請。 二、提供路線諮詢。 三、依訪賓需求設計路線。 四、安排導覽員。 	<ul style="list-style-type: none"> 一、隨時辦理，團體導覽需於1週前預約。 二、校內重要訪賓則隨時辦理。 	<ul style="list-style-type: none"> 一、訂定審核標準、流量管制。 二、針對不同訪客族群發展套裝行程。 	謝懿佳
配合各類活動之導覽性業務	<ul style="list-style-type: none"> 一、杜鵑花節:擬訂導覽活動,針對校友、高中生、社區民眾安排不同型式導覽。 二、配合校慶活動,安排校園導覽。 三、配合國際事務處,辦理貴賓導覽。 	<p>103年8月至104年7月一般校園導覽服務總人次為7,492人,節慶攤位活動共服務1,728人次。導覽團體國內訪客共94組,5,932人次;國外共85組,1,560人次。其中,國內訪客以高中團體為主,共3,149人次,佔國內參訪53.1%。國外訪客以大專院校學生團體為主,共782人次,佔國外參訪50.1%。校內重要訪賓,視人力可行性辦理。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 一、針對杜鵑花節、校慶定導覽推出較活潑的導覽形式,吸引訪客參觀。 二、提早規劃、宣傳特殊節慶之導覽活動,吸引參加人次。 	謝懿佳 林玟好
校園導覽服務課	<ul style="list-style-type: none"> 一、處理開課行政業務。 二、期初課程說明與培訓。 三、辦理期中培訓。 四、計算服務時數。 五、連繫導覽注意事項。 	<ul style="list-style-type: none"> 一、104年2月、7月初、9月開設服務三課程。 二、每學期初2月底、7月初、9月底辦理期初課程說明及培訓。 三、每學期中辦理。 四、每學期末辦理。 五、隨時辦理。 六、97學年度始設校園導覽服務課,至今共790位學生修習。 	<ul style="list-style-type: none"> 一、持續收集新的導覽素材,發掘生動故事,增加導覽深度與親和力。 二、提昇修課學生對學校人文歷史、文化資產的向心力,增加使命感。 三、補充外文導覽內容,提昇外文導覽能力。 四、於104年3月杜鵑花節開始試辦臺大校園生態導覽服務,未來將持續更新內容與推動。 	謝懿佳
訪客服務實習服務課	<ul style="list-style-type: none"> 一、處理開課行政業務。 二、期初課程說明與培訓。 三、諮詢服務排班管理。 四、計算服務時數。 五、提供訪客服務員質性評量表。 六、連繫相關注意事項。 	<ul style="list-style-type: none"> 一、104年7月份始開設服務二課程。 二、每學期初2月、7月、9月底辦理期初課程說明及培訓。 三、每學期中辦理。 四、每學期末辦理。 五、每學期末辦理。 六、隨時辦理。 七、104年7月始設訪客服務實習課,至今共40位學生修習。 	<ul style="list-style-type: none"> 一、持續更新的諮詢服務內容,有效率的提供訪客相關資訊,增加服務廣度與良好的服務態度。 二、提昇修課學生對校園環境的熟悉度,增加對學校的向心力與使命感。 三、加強修課學生學習接待訪客的基本 	林玟好

工作項目	工作內容	執行情況	未來展望	承辦人
			禮節與展現口才的能力。 四、補充外文諮詢服務內容，提昇外文能力。	
全校性志工業務	一、對外辦理志工保險。 二、對外申請志工各項相關獎勵。 三、志願服務運作成果報教育部備查。 四、志願服務紀錄冊登記與發放。 五、校園志工停車證申請。 六、召開全校志工督導會議。	一、每年11月下旬辦理下一年度的志工團體意外保險。 二、104年6月底前協助申請志工績效證明書，共4人申請。隨時辦理300小時志願服務榮譽卡申請，共9人申請。7月底前協助申請3000小時獎勵，共1人申請。 三、每年2月底前備妥志工隊相關資料，報教育部備查。104年8月、10月統整校內志工業務成果，回報教育部。 四、依校內各志工運用單位培訓成果發放。 五、每年12月前，彙整各志工運用單位提出之申請資料，向總務處事務組申請志工停車證。 六、104年6月底召開志工督導會議。	一、修訂適合各單位的校園志工實施辦法，提昇志工管理之行政效率。 二、建立統整的志工人力系統，使有需求的單位或校內活動能有效利用志工人力，發揮最大效益。	林玟好 謝懿佳
訪客中心志工管理業務	一、志工證製作。 二、志工期中培訓。 三、志工大會。 四、志工招募。 五、志工訓練	一、104年共有49位志工繼續服務。 二、104年9月份辦理期中培訓，共38位志工參加。 三、每年1月份辦理志工大會，表揚優良及熱心服務之志工。 四、視志工人力需求辦理招募事宜。 五、於每年3月、6月、10月辦理志工訓練課程。	一、與志工建立良好溝通與關係，訂定適合的內部管理辦法，使志工人力成為穩定可靠的人力。 二、定期提供新訊息或舉辦相關訓練課程，使志工導覽、諮詢服務能力維持在一定水準，提高服務熱忱。	林玟好 謝懿佳
導覽相關文宣品	一、導覽手冊「解讀臺大的82個密碼」存貨管理。 二、導覽摺頁加印與發放。 三、臺大地圖加印與發放。	一、99年出版導覽手冊，100年獲國家出版獎入選獎。104年5月加印500本，共25箱，於校內出版	一、提高導覽手冊銷售量。 二、修改或增加文宣品	謝懿佳 林玟好

工作項目	工作內容	執行情況	未來展望	承辦人
		中心販售。 二、依需求隨時辦理。 三、依需求隨時辦理。	內容。	
校園導覽車	1. 辦理借用。 2. 維護、清潔。	隨時辦理。	維持良好使用情形，發揮效用。	謝懿佳

6. 其他

工作項目	工作內容	執行情況	未來展望	承辦人
本校中程校務發展計畫考核作業	一、函請各學院辦理單位自評作業，並填寫執行追蹤考核表。 二、彙整各學院考核表資料。	每學年辦理前一學年度之追蹤考核： 一、每年8~10月各學院自評。 二、每年11~12月彙整各學院資料。	本校自99年起執行「中程校務發展計畫」之追蹤考核作業，希望落實中程校務發展計畫各項措施方案，以激勵士氣、邁向頂尖，並提供對未來校務發展之回饋。	王麗婷
大學校務評鑑	一、彙整評鑑報告。 二、協助校務評鑑實地訪評作業。 三、評鑑後續作業。	配合教育部時程辦理。		王麗婷
辦理內部控制作業	一、每年執行各一級行政單位之內部控制之整體層級及作業層級之自行評估。 二、每年執行各一級行政單位之內部控制制度之修正及依風險調整控制項目。 三、每年各一級單位進行內部稽核作業包括例行及專案稽核。	一、已執行102年及103年度內部控制自評評估作業。 二、已完成內部稽核102年度例行稽查及專案稽查，刻正規劃執行103年度稽核計畫。	一、本校已依法設置稽核室，預計自105年2月起正式執行稽核作業。 二、本校已接受教育部105年推薦考評，期妥為準備規劃相關階段性作業，以順利完成考評。	劉相誼
公文稽催	一、至總務處文書組的公文管理系統，定期列印截至上個月份尚未處理完畢歸檔之公文，送請各單位儘速辦理，並請將處理結果送回秘書室。	定期製作成果統計表，列印截至上個月止未完成公文案件，以藉此提醒各承辦人紙本文與線上文是否同步進行，確實達到公文追蹤的效率。	公文系統上線後，稽催業務採e化方式辦理，較能掌握公文時效及處理進度，全面提升本校公文處理效率。。	黃靖芸

工作項目	工作內容	執行情況	未來展望	承辦人
	二.統計各單位執行成效並製作稽催公文成果統計表。			
校務建言、公務信箱	一、提供教職員工生及校友公開溝通平台，廣納各方意見，順利推展校務。 二、負責校務及其他類別之主答及轉寄(經判讀、確認事權單位後改分)、查詢處理情形、追蹤、彙整管理。	隨時辦理。	凡師生同仁及校友對學校的各種公共政策有意見或革新建議者，透過本系統表達皆能獲得正面、積極之回應，以利推昇校務。	顏曼萍
科技部補助案	一、受理出席國際學術會議之申請、結案後核銷，並於月底造冊請款。 二、受理舉辦國際學術研討會之申請、結案核銷，並造冊請款。 三、受理國際科技人士短期訪問之申請、結案核銷，並於月底造冊請款。 四、受理大陸地區暨香港澳門科技人士來臺短期訪問之申請、結案核銷及請款。 五、受理「兩岸科技學術研討會」之申請、結案核銷及請款。	一、隨時辦理。 二、第一期：3月1日至3月31日；第二期：9月1日至9月30日。 三、隨時辦理。 四、隨時辦理。 五、隨時辦理。	協助教師申請科技部各項經費補助，積極發表研究成果，以提高本校學術研究之國際地位。促進與國際、大陸、港澳之科技及學術交流，邀請海外學者專家來臺演講或指導科學技術，進而引進科技新知。提高我國科技水準及國際學術地位。	顏曼萍
教育部補助案	受理辦理國際學術教育交流活動之申請、審核及核銷。	第一期:2月1日至2月28日；受理當年5月1日至8月31日間辦理之活動 第二期:6月1日至6月30日；受理當年9月1日至12月31日間辦理之活動。 第三期：11月1日至11月30日；受理次年1月1日至4月30日間辦理之活動	教育部補助辦理具前瞻性、建設性及有助提昇國內大學學術水準、教學品質及高等教育行政管理效能之國際學術教育交流活動。	顏曼萍
法規資料更新、上網發布	一、依各單位來函、公告或主政單位同仁、主管指示取得法規，依法規性質分類納入相關單位目錄，網頁編修後上傳	隨時辦理。	即時更新法規，以利校務推動。	郭碧玉

工作項目	工作內容	執行情況	未來展望	承辦人
	<p>至伺服器並確認是否正確。</p> <p>二、於行政會議或校務會議通過法規修正案後，主動追蹤相關單位法規修正情形，並請相關單位提供法規更新資料，俾利辦理上網更新事宜。</p> <p>三、每年定期發函相關單位，促其檢視法規內容及連結是否正確，進行法規盤點。</p>			
秘書室網頁	<p>一、秘書室網頁提供各項業務服務項目之完整說明，俾利各單位參考及下載資料。</p> <p>二、各主政同仁提供待更新資料，經網頁編修後上傳至伺服器並確認是否正確。</p> <p>三、每年定期促請同仁檢視網頁內容及連結是否正確，進行盤點。</p>	隨時辦理。	即時更新網頁內容，以利校務推動。	郭碧玉
人事作業、培力訓練	<p>一、簽辦增補人員。</p> <p>二、依相關規定公開招募人員、收件、安排面試、通知並協辦相關進用流程。</p> <p>三、開辦培訓課程(含對外單位)</p> <p>四、圖書申購、分送、核銷。</p>	視需求情形，隨時辦理。	應因本室重點業務辦理相關培訓課程，提昇同仁關鍵能力。	顏曼萍
講座業務	<p>配合學術副校長室辦理下列校級講座審議會議：</p> <p>一、臺大講座。</p> <p>二、傅斯年紀念講座。</p> <p>三、梁次震宇宙學講座。</p> <p>四、旺宏電子講座。</p> <p>五、萬祥玉講座。</p> <p>六、永齡講座。</p>	<p>一、本年度已完成臺大講座、傅斯年紀念講座之審查作業。</p> <p>二、12月將啟動旺宏電子講座之審查作業。</p> <p>三、其餘講座依契約規定以及執行進度，本年度尚無辦理審</p>	配合學校之規劃，提供穩定的幕僚作業，使各項講座審查順利進行。	羅又軒

工作項目	工作內容	執行情況	未來展望	承辦人
		查之計畫。		
國會暨台北市議會民意代表聯繫服務業務	建立本校國會單一聯繫窗口，聯繫協調各項民意代表關切事項業務。	<p>一、已與教育部國會聯絡小組建立聯繫關島，確保聯絡暢通與及時。</p> <p>二、透過國會聯絡小組傳達之各項民意代表關切事項，均即時迅速轉送各業務單位，並持續追蹤個案進度，適時回復民代或教育部國會聯絡小組。</p> <p>三、必要時協調校內各單位提供服務，並確保各個案件均有確實處理。</p>	期透過與教育部國會聯絡小組及各民意代表辦公室的穩定互動，促進本校與民代之間之良好關係。	羅又軒
教育部統合視導業務	配合教育部之規劃，推動105年度統合視導相關業務(包括書面訪視表審查及實地訪視)	<p>一、本校為105年上半年受訪視學校，已於9月中旬召開工作會議，邀集各業務單位討論後著手準備書面資料，並就實地訪查各面向交換意見。</p> <p>二、實地訪視預定於105年4-5月間至本校進行，確切日期尚待抽籤結果。</p>	期順利完成本次評鑑，為本校爭取教育部更多資源和支持，使校務推動更為順利。	羅又軒
「傑出人才講座」、	<p>一、發文各單位推薦申請。</p> <p>二、籌備開審查委員會。</p>	<p>一、傑出成就獎：隨時受理。</p> <p>二、積極爭取優秀年輕</p>	標準化流程。	陳佩竹

工作項目	工作內容	執行情況	未來展望	承辦人
「傑出成就獎」、「積極爭取優秀年輕學者」及「積極留任優秀學者」獎助	三、將候選人相關資料函送傑出人才基金會。	學者：3月底/10月底各一次。 三、傑出人才講座、積極留任優秀學者：5月底/11月底各一次 四、年輕學者創新獎：11月底前受理。		
新進教師手冊、日誌本編印業務	一、新進教師手冊：請各相關行政單位協助校定業務內容，並配合年度新進教師營舉辦時間編印發放。 二、日誌本：標準化評選廠商製作	每年更新。	標準化流程。	陳佩竹 吳思慧
開立全校英文在職證明、服務證明、離職證明	依人事室、研發會核可之申請表，搜尋系所、合作機構之英文名稱後開立證明。	隨時辦理。	標準化流程。	劉相誼
秘書室行政品質評鑑	一、擬訂受評計畫表。 二、彙整前次評鑑結果建議改進事項。 三、彙整同仁年度工作計畫、SOP作業手冊。 四、彙整顧客滿意度網路問卷調查結果。 五、完成單位自評表並送審核單位。 六、彙整書面審查資料。 七、辦理實地訪評作業。	104年8月~12月辦理	協助提昇行政品質，俾利校務蓬勃發展。	劉相誼
校園英文化	提供校內一級行政單位英文化協助。	隨時辦理。	制定申請英文服務統一作業流程，以提升行政服務效率。	蘇祐誼

