

# 國立臺灣大學行政品質評鑑表

101 年度

受評單位：進修推廣部

單位承辦人簽章：林海珠 日期：101 年 11 月 20 日

聯絡電話：2362-0502#227

電子信箱：haichu@ntu.edu.tw

單位主管簽章：郭瑞祥 日期：101 年 11 月 20 日

## 壹、前次評鑑結果建議改進事項之執行情形

## 貳、共同評鑑項目(以平衡計分卡 BSC 概念分為績效、流程、顧客、專業職能與學習成長四大構面)

### 一、績效面

(一)投入成本與執行效益分析

### 二、流程面

(一)公務環境

(二)流程管理

(三)業務電腦化

(四)公文品質與時效

(五)工作簡化及業務創新

(六)保護智慧財產權執行情形

(七)持續改善與品質保證機制

(八)危機預防與管理

### 三、顧客面

(一)顧客滿意度調查

(二)公共關係與形象塑造

### 四、專業職能與學習成長面

(一)專業能力與服務態度

(二)訓練與進修

## 參、單位自訂評鑑項目

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)

## 伍、關鍵績效指標(KPI)

## 壹、前次評鑑結果建議改進事項之執行情形

| 建議改進事項   | 執行情形(單位自我評鑑)   |
|----------|----------------|
| 略(第一次評鑑) | 略(第一次評鑑，無前次資料) |
| 評鑑委員意見   |                |

## 貳、共同評鑑項目

### 一、績效面

|               |   |
|---------------|---|
| <b>指標</b>     | <b>(一)投入成本與執行效益分析</b><br>(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)   |
| <b>單位自我評鑑</b> | 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<br><br>本部為盈虧自負單位，並負有「發揮臺大知識影響力」及「充裕校務基金」之責任。本部除推廣教育大樓場地為學校提供外，所有軟硬體設施建置、維運、人事成本及向校內其他單位借用場地費用，皆由本部辦理之推廣教育收入負擔，收入扣除各項營運成本後，結餘歸入校務基金。<br><br>從收入面來看，自 96 年度至 100 年度，除 98 年全球金融海嘯導致 99 年收入微幅下滑外，本部營收每年均有正成長。100 年度較 96 年度成長達 65.12%。至於結餘部份，100 年度則較 96 年度成長了 95.5%。在人事成本部份，100 年度之人事成本僅佔營收之 10.78%，比例為例年來最低 (附件 3, P2)。<br><br>於 98 年全球金融海嘯之際，本部全體同仁停止休假並加班一個多月，主動為失業及無薪假人士辦理「專業知能提昇計劃」，結合校內各院系資源，一學期協助 2000 餘名失業或無薪假者重返校園進修充電，渡過難關。<br><br>綜上所述，依本部過去五年來之營收、結餘及人事成本等數據顯示，本部之「投入成本與執行效益」頗有成效；在金融海嘯之際，本部對於「發揮台大知識影響力」以貢獻社會亦不遺餘力。 |
| <b>評鑑委員意見</b> |   |

## 二、流程面

### (一)、公務環境

|        |   |
|--------|---|
| 指標     | <b>(一)整體及一般環境：整潔、安全、效率、特色</b><br>(辦公區域整潔明亮；雙語環境；美化創意；安全設施標示清楚；逃生通道暢通...)  |
| 單位自我評鑑 | <p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>本部大樓已有 60 餘年歷史，漏水問題屢見不鮮，又因捷運地下工程，本部地下室有滲水積水情況，雖定期抽水並不定處理漏水情況，但問題始終未能解決，本部實有重新規劃改建之必要。據悉本大樓已有改建計劃，但在計劃尚未全面啟動前，本部僅能利用寒暑假課程淡季分批整修現有空間，以提昇服務品質，近年來改善情形如下：</p> <p><b>一、公共空間裝修改善</b></p> <p>本部建物老舊，外觀亦需加強，在無法調整結構與格局的狀況下，本部以暖色調燈光、透明玻璃大門，整建大廳，使得大廳顯得極為明亮與開闊。另外，一樓大廳進門處左手邊圓柱上，新增設電子看板，公佈當日的教室使用狀況、活動訊息及課程招生訊息，取代原本紙本列印的傳統方式；右側牆面卸除的原有的海報架，設計了一面醒目又具未來感的 LOGO 牆，希望讓學員更能感受到臺大上課的歸屬感及認同感。</p> <p><b>二、大樓環境清潔與美化</b></p> <p>本部大樓內共有 18 間教室、2 間會議室、2 間辦公室、各樓層廁所及其他公共區域，雇有清潔公司派員每日清掃整理，每 3 個月打蠟一次，每年寒暑假進行全面消毒，保持環境清潔整齊與空氣流通，提供舒適環境供學員、教師、訪客及職員使用。</p> <p><b>三、學員專屬服務區-菁英會客室</b></p> <p>為提昇服務品質，本部於 99 年設計規劃服務學員與外賓的多功能複合接待空間，命名為【菁英會客室】，以圓弧造型、簡約卻不失質感的風格呈現，希望帶給訪客溫馨舒適的感受，透過這個既溫馨又優質的空間，本部提供給學員諮詢、休憩、討論、電腦查詢、無線網路及影印等軟硬體上的多元服務。</p> <p><b>四、教授休息室</b></p> <p>為充分利用空間，本部於民國 98 年重新裝修教授休息室，讓原來僅有「教授休息」功能的教休息室有了新的面貌。目前的教休息室同時具備「接待賓客」「教授用餐」、「教授休息」及「會議」等功能。</p> <p><b>五、中庭咖啡</b></p> <p>為讓學員有便捷的用餐方式及舒適的用餐空間，於一樓中庭設置中庭咖啡廳，提供匆忙下班後趕來上課的學員簡餐服務，亦能讓學員有小組討論及休息的空間。</p> <p><b>六、廁所整建</b></p> <p>為讓學員有舒適如廁環境，本部重新規劃整修二樓及三樓男女廁，並增加女廁比例，以舒緩女學員於短暫下課時間大排長龍之窘境。惟因空間限制，四樓及五樓並無廁所規劃，學員仍需至其他樓層如廁。</p> <p><b>七、整修教室</b></p> <p>為配合課程進行所需，本部整建二間討論教室，該二教室可彈性調整座位，並設有移動式白板牆，以供分組討論課程使用。</p> |

|               |   |
|---------------|---|
|               | <p><b>八、環境美化</b><br/> 為美化環境並考量支出成本，本部同仁自行設計圖案，以防水之大圖輸出張貼於大廳、二樓學員休息區，節省每年因處理漏水所致之壁癌牆面剝落之粉刷費用，並讓環境更加美化。</p>   |
| <b>指標</b>     | <p><b>(二)標示：人員與指標系統</b><br/> (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...)</p>  |
| <b>單位自我評鑑</b> | <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><b>一、指標、標示清楚明白</b><br/> 大樓入口處、各樓層電梯口處、轉角處與樓梯口處皆有中英文雙語標示辦公招牌、教室、廁所、飲水機、電梯等服務地點的配置，另於辦公室同仁座位皆擺放桌排，以利洽公。</p> <p><b>二、服務窗口提供專業服務</b><br/> 一樓入口處設有專業諮詢服務中心「菁英會客室」，於上班時間內由職員輪值提供專業諮詢、電腦查詢、無線網路及影印等各項軟硬體服務。本部服務時間週一至週五為上午 8:30 至晚上 10:30，週六、日為上午 8:30 至下午 6:00，國定例假日休息。</p> <p><b>三、各項業務與人員職掌標示清楚易於查詢</b><br/> 本部以推廣教育業務為主，本部網站均做詳細介紹，以便訪客、學員或企業洽詢，快速獲得完整資訊。</p> <p><b>四、內、外服務區域規劃適宜</b><br/> 本部大樓規劃 2 樓以上為教室使用為主，1 樓再依業務性質進行空間區分，辦公室座位以低隔板加以區隔，保留同仁不受干擾的工作空間，但不影響互相討論，以提高工作效率。同仁座位前皆有姓名桌牌，清楚標示同仁出勤狀況，並標示職務代理人，以利公務進行。</p> |
| <b>評鑑委員意見</b> |   |

## (二)、流程管理

|        |   |
|--------|---|
| 指標     | <b>(一)作業效率</b><br>(製作作業流程並宣導；多元申辦管道；電話、面晤、書面及網站查詢處理速度...)   |
| 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><b>一、行政作業 SOP 維持良好服務品質</b><br/>本部主要業務為推廣教育班程辦理，自開班至結業，訂有標準作業流程（<a href="#">附件 4, P3</a>）供課務承辦人遵循，使工作得以順暢進行，維持良好服務品質。<br/>本部流程又可細分為：<br/>開課流程、學員報名流程、學員繳費流程、學員退費流程、學員休學流程、教師鐘點費支給流程、學員意見調查流程、結案報告流程、學員客訴流程、每日教室檢查流程、學期環境清潔流程、每日環境清潔流程、緊急事件處理流程、值班案件管理流程、廣告媒體採購流程、場地借用流程等。</p> <p>此外，各項活動辦理亦有 SOP 及檢查表如下：<br/>說明會作業流程<br/>始業式作業流程<br/>結業式作業流程<br/>兩岸交流班程活動流程</p> <p><b>二、管理資訊系統(MIS)使課務管理更精確</b><br/>本部自行開發之 MIS 系統（詳業務電腦化：P.7），涵蓋所有課務流程，同仁可於系統產出各項表單（<a href="#">附件 5, P17</a>），如學員名冊、簽到簿、學員成績單、繳費清冊、學員意見調查等資訊，使同仁可依標準作業流程處理及管理各項課務，並以資訊化作業協助同仁完成各項業務，有效提昇工作效率，讓課務承辦人得以精確迅速完成工作。</p> <p><b>三、擬定作業時程表，各項工作不漏失</b><br/>擬訂作業時程表，提醒課務承辦人應執行事項，不漏失流程中的任一環節作業。（<a href="#">附件 6, P20</a>）</p> <p><b>四、以 PDCA 檢視 SOP，以優化作業流程</b><br/>本部各項標準作業流程均有施行細節，如發生特殊情況與 SOP 抵觸或窒礙難行，隨時檢討並修正 SOP 佈達全體同仁，如有需要，即優化系統程式，以使工作運作更加順暢。（<a href="#">附件 7, P21</a>）</p> <p><b>五、庫存管理系統有效控管物品使用</b><br/>本部為自給自足單位，各類品項採購除依工程會及本校規定外，另建置庫存系統協助同仁有效控管各項物品項目及數量，包括結業證書、學員書包、筆記本、文具等。（<a href="#">附件 8, P22</a>）</p> <p><b>六、因應各種突發狀況，訂定緊急事件處理流程</b><br/>本部課程多為平日晚間及假日進行，為協助同仁因應各種突發狀況，不讓事件擴大造成傷害，本部自民國 98 年即訂有緊急事件處理流程（<a href="#">附件 9, P23</a>），並於每學期重新佈達，以提醒同仁其重要性。</p> <p><b>七、多元申辦、諮詢、佈達管道，提供全方位服務</b><br/>本部具多元申辦、諮詢、發佈管道，本部主要業務為班程辦理，服務對象為至本部進修學習之社會大眾，又因班程上課時間大多為平日夜間及周末，除了班承辦人每天都須處理學員之申辦諮詢外，本部特置『菁英會客室』，提供學員及諮詢者隨到隨辦理之各類問題諮詢、申請，除此，本部尚有電話、email、網站、facebook、youtube、簡訊、意見信箱等管道，提供多元全方位服務。</p> |

|               |   |
|---------------|---|
| <b>指標</b>     | <b>(二)業務分工</b><br>(業務分工明確；有代理制度；團隊精神之培養機制...)   |
| <b>單位自我評鑑</b> | <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><b>組織架構</b></p> <p>1987年8月1日本校成立推廣教育中心，屬一級單位，主要辦理推廣教育業務，1999年與當時的夜間部合併為「進修推廣部」，設置五組，主要業務為進修教育及推廣教育，設主任、副主任各一人，由本校教授聘兼任之。</p> <p>進修教育部門承辦進修學士業務，2007年進修教育業務停招，又於2011年8月1日起與諮商輔導組裁併，2012年8月總務組裁併，相關人員業於2011年8月1日起轉調推廣教育業務或其他單位。</p> <p>因應進修學士業務取消，本部於2012年6月16日100學年第2學期第2次校務會議通過修正之「國立臺灣大學進修推廣部設置要點」，本部設置四組，除原有之推廣教務組、遠距教學組，新增行銷企劃組及研究發展組，讓本部組織得以更臻完善。</p> <p>目前進修推廣部主力為推廣教育業務，甄聘約用專案經理(執行長)1人，承主任、副主任之命，綜理推廣教育業務，其下有主管3人負責監督管理之責，幹事(專員)15人(含育嬰假1人)，負責班次規劃、聯繫、招生、收費、學員服務、教室及設備管理、行銷規劃、活動辦理執行、客戶開發與服務、總務、採購、媒體與文宣製作、網路課程製作、財會、出納、資訊等業務。除正式編制人力外，本部另僱有計時人員8人，負責接聽電話、影印、公文傳遞、顧客接待、教室整理、攝影錄影等行政庶務工作與教務輔助作業。(附件10, P23)</p> <p><b>任務編組發揮團隊綜效，有效控制人事成本</b></p> <p>本部推廣教育業務辦理已逾二十年，從最初單純的招生辦學業務到現今專業化經營模式，包羅萬象的多元課程、網路教學、業務開發、企業培訓、媒體宣傳、客戶服務、行政電子化等業務，本部能在有限人力下發揮同仁最大能量並相互合作，於營收屢創新高仍能有效控制人事費用比例，「任務編組」實為本部人力資源安排提供最有效策略。</p> <p>於任務編組的策略下，每位工作同仁均多元任務，包括：課務、行銷、活動、行政、總務、帳務等，同仁亦相互支援，充分發揮團隊合作之精神。(附件11, P24)</p> <p><b>嚴格執行績效評核，賞罰分明，激勵同仁士氣</b></p> <p>本部除依校方提供之年終考核表進行考評外，自96年起，另設有量化的績效評核表(附件12, P25)，對主管及同仁予不同評核標準進行考評，以做為獎懲依據。考核時先請同仁自評，再由所有主管依「任務編組」之實際業務對所有同仁進行覆評，綜合所有主管意見後再予最終評分，如自評與覆評差距兩個等級以上，需進行面談，並於考核表加註原因。</p> |

|               |   |
|---------------|---|
|               | <p>自績效評核實施以來，本部共有 2 位同仁未通過考核不予續評，一位同仁於約談後自動請辭。表現優異同仁則可依學校約用人員管理辦法進行升遷（如俞壽弘經理、吳海燕副理），另依本校「辦理五項自籌工作效績衡量要點」分配工作獎金，提振同仁工作士氣。</p> <p><b>落實職務代理人制度，同仁休假業務不停擺</b></p> <p>因本部以 MIS 系統處理各項業務，所有班程資訊皆於系統中保存，同仁請假時職務代理人可使用系統順利代理處理各項業務，讓本部職務代理人制度得以落實。</p> |
| <p>評鑑委員意見</p> |   |

### (三)、業務電腦化

|        |   |
|--------|---|
| 指標     | <b>(一) e化實施情形</b><br>(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...)   |
| 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><b>一、管理資訊系統(MIS)，提高同仁工作效率並改善服務品質</b><br/>本部自 95 年自行規劃建置管理資訊系統(MIS) (附件 13, P27)，並已於 96 年驗收上線，系統含：課務管理、報名管理、學員管理、選課管理、教務管理、意見調查、收費帳務、場地出借、社群、校友活動、電子行銷、後台管理、公告、郵件共 13 個子系統，122 項功能。自系統啟用開放線上報名後，不僅簡化學員報名流程，縮短報名時間，更減省同仁庶務工作之時間。資訊管理系統以無紙化作業達到資料共享機制，學員各項資訊均可由授權之職務代理人隨時查詢，提供學員即時服務，有效提高同仁工作效率並改善服務品質。</p> <p><b>二、內部管理系統 (EIP)，資訊溝通更加順暢</b><br/>為提高內部工作效率，本部自行建立內部管理系統 (EIP) (附件 14, P27)，提供資訊溝通順暢，隨時提供管理者充分資訊以供決策使用。本部內部管理系統 (EIP) 功能包含以下功能：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 資訊金流帳務管理系統</li><li>2. 報名志願查詢系統</li><li>3. 公文管理系統</li><li>4. 管理個案查詢系統</li><li>5. 案件登錄管理系統</li><li>6. 內部行事曆</li><li>7. 庫存管理系統</li></ol> <p>上該資訊系統簡化作業流程，不僅有效率且系統化的保存學籍資料，同時標準化的產出各類文件與報表，隨時提供管理者充分資訊以供決策使用。</p> <p><b>三、建立值班管理系統，利於工作交接</b><br/>本部學員多於平日夜間及周末上課，故夜間派有值班主管 1 名率計時人員處理現場各項課務庶務，周六日則排有同仁輪值處理業務，因各類班程承辦人不一，故建立值班管理系統，以利工作交接，確保各班程課務順利進行。(附件 15, P28)</p> <p><b>四、異地備援及資安防禦系統保障個資安全</b><br/>本部學員資料包括姓名、出生年月日、學歷、經歷、自傳、地址、電話、公司資訊等，皆屬個人隱私，考量個資安全，本部特別加強網路資安防禦 (附件 16, P29)，此外，為免天災人禍導致學籍資料滅失，本部建有「異地備援系統」，每日自動備份學員資料至內湖科技園區租賃機房，確保學籍資料完整及安全。</p> <p><b>五、推廣教育網，提供最新課程與訊息</b><br/>本部網頁主要提供訪客與學員快速獲取最新訊息為目的，同時整合「推廣教育教務系統入口網」、及「台大數位學習網」為一個入口網平台。網站首頁清楚載明目前招生的課程，讓首次光臨的訪客不會迷路在豐富訊息中；本部網頁提供各項資訊，如活動情報、課程公告、企業委訓服務、活動花絮、場地出借、電子報、聯絡資訊等。近期另新增預約報名功能，讓本部不會漏失任何一位有意願報名之民眾。</p> |

|                      |   |
|----------------------|---|
|                      | <p><b>六、數位學習網，打破學習時空限制</b></p> <p>本部自 92 年建立數位教學網，因當時網路環境未臻完善，課程數量亦有限。近年網路服務更加便捷，本部在遠距教學軟硬體服務上進行較大幅度的努力與改善，建置人性化的操作學習介面，並提供課前系統操作說明，提昇學員使用意願，另建立即時學習監控系統，隨時掌握學員學習進度。目前管碩網路學分班之營收每年已超過 1,600 萬。(附件 17, P30)</p>  |
| <p><b>指標</b></p>     | <p><b>(二)網路運作情形</b><br/>(網頁資訊豐富且完整之程度，並能及時更新，應顯示最近更新日期；單位設有電子服務信箱或問答區，並有專人負責答覆；網路流程設計簡便，並有詳盡解說；相關資料與文件能在網站下載及便捷線上申辦...)</p>   |
| <p><b>單位自我評鑑</b></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> <p><b>一、網路資訊即時更新，公用信箱專人限時回覆</b></p> <p>本部網站資訊指派專人定期維護並及時更新各類資訊內容，並提供學員所需各項資料，包括招生簡章、學員進修須知、課程介紹等相關文件供學員下載。另設有公用信箱專人每日管理及追蹤，並針對問題與意見於 3 天內完成回覆 (附件 18, P31)。</p> <p><b>二、MIS 系統提供線上申辦服務</b></p> <p>本部系統自報名、繳費單及帳號產生、請假單、休學申請、退費申請等各項業務均可線上申辦，提供學員便捷服務。</p> <p><b>三、優化網路平台提供各類服務</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.本部官網「台大推廣教育網 <a href="http://training.dpd.ntu.edu.tw">http://training.dpd.ntu.edu.tw</a>」提供最新課程招生資訊、各類活動情報、課程公告、企業委訓服務、活動花絮、場地出借、電子報、聯絡資訊等一般服務。</li> <li>2.對內部學員以特定帳號與密碼方式提供「學員資訊查詢系統」以隨時提供學員更新聯絡資訊，選課資訊、成績資訊等。</li> <li>3.另外針對網路班的學員透過「數位學習網」於網路平台上進行課程選讀，達到學習無疆界時間的限制。</li> </ol> <p><b>四、善用關鍵字操作提高網站使用率</b></p> <p>近來本部各項課程行銷皆以關鍵字操作，訪客與學員只需透過網路上搜尋課程名稱或「台大推廣教育網」即可直接進入本部官網，無需牢記複雜的路徑名稱或繁瑣的查詢與連結，簡單優化的操作模式，大幅提高網站點閱及使用率。</p> <p><b>五、開發社群網路系統、提升單位能見度</b></p> <p>本部自去 (100) 年起，加入社群網站的建置與經營，規劃建置以「菁英會客室」為名的 facebook 以及 Google 的協作平台服務，目前粉絲人數已超過 25,000 人，大幅提高本校推廣教育的能見度與會員參與度。</p> |
| <p><b>評鑑委員意見</b></p> |   |

#### (四)、公文品質與時效

|        |   |
|--------|---|
| 指標     | <p><b>(一)公文品質</b><br/>(主旨目的明確度，用詞簡淺明確，格式正確性...)</p>   |
| 單位自我評鑑 | <p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p><b>全員參加公文寫作研習，提昇公文品質</b><br/>本校提供新進同仁教育訓練含初階公文講習，每年人事室舉辦的公文講習活動，亦鼓勵同仁參加，增加複習機會。本部所有同仁均參加過公文寫作研習活動，俾便提昇公文品質，主管亦負有同仁簽辦文之核稿之責，務使公文主旨目的明度、用詞簡淺明確、格式正確。</p>  |
| 指標     | <p><b>(二)公文時效</b><br/>(公文減量；公文稽催成果；公文控管系統機制：公文登錄、設有專人負責公文控管、控管機制電腦化...)</p>   |
| 單位自我評鑑 | <p>特優 <input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p><b>一、專人負責公文控管</b><br/>本部設有專人負責公文登錄控管。</p> <p><b>二、新系統結合歸檔文件，搜尋更便利</b><br/>收發文處理依循學校規定，現在除可在新公文系統搜尋公文，本部亦有公文歸檔檔案提供同仁尋找。</p> <p><b>三、新公文系統稽催，有效控管公文時效</b><br/>自本校新公文系統上線後，對於公文查詢、稽催等都有完善的設計，因本部為推廣教育單位，校內派發公文數量較其他部門為少（近半年的公文數量含收、發、簽辦文僅 300 件），95%公文處理均能在期限內完成。公文時效亦遵循學校規定，不延遲公文收送件。</p> |
| 評鑑委員意見 |   |

## (五)、工作簡化及業務創新

|               |   |
|---------------|---|
| <b>指標</b>     | <b>(一)工作簡化</b><br>(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...)  |
| <b>單位自我評鑑</b> | 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：<br><b>一、簡化報名作業流程</b><br>本部招生作業自 96 學年起改為網路報名，取代以前的現場報名、紙本傳真及 email 報名，有效節省作業時程及人力，並減少人工 KEY IN 作業之失誤，此外更增加學員報名之便利性。<br><b>二、修訂報名及准考證製作流程</b><br>本部法律班需入學考試，為簡化作業流程，本部取消報名時需繳交照片以製作准考證之規定，改請考生攜帶有效之有照證件於現場核對，簡化准考證作業流程，待錄取後註冊時再繳交照片，有效降低同仁作業量，並減少報名者準備工作。<br><b>三、採購「證件製作軟體」，提昇學員證製作效率</b><br>本部學員證原係紙本以手貼照片製作，往往因學員照片繳交時間不一，致學員證製作曠日廢時。為提昇效率，本部採購證件製作軟體，改為塑膠材質學員證，可接受學員以 email 傳送照片電子檔，如學員未能及時繳交照片，本部亦可於始業式時現場拍照，透過證件製作軟體將學員資料及照片燒錄於學員證上，簡化以往手貼照片於紙本的費時步驟，每張學員證製作時間從 10 分鐘縮短至 20 秒內即可完成證件，大幅提升作業效率。<br><b>四、與圖書館協調業務分工，協助借書證辦理</b><br>本部學員申請借書證，原係將證件直接送往圖書館辦理，惟圖書館業務繁重，處理本部學員 100 張借書證需 7 個工作天。為加速借書證製作時間，本部與圖書館協調，由本部直接列印借書條碼後再送圖書館登記，有效控制以往圖書館列印條碼之時程，目前圖書館處理本部借書證已縮短為 3 天即可取件。<br><b>五、金流系統即時銷帳，減少對帳時間</b><br>本部與中國信託協調，將中國信託之本部帳戶與本部 MIS 系統介接，本部學員以 MIS 產生之虛擬帳號繳費後，本部金流系統可即時收到入帳訊息，免除以往學員需傳真繳費單並通知承辦人等無效率之程序，本部同仁亦毋需等候銀行之對帳資訊。金流系統之建立，加速本部帳務作業，以往需 2~7 天的對帳時間，透過金流現在已能即時銷帳，並且能正確產出現金日報表。 |

|           |   |
|-----------|---|
| <b>指標</b> | <b>(二)業務創新</b><br>(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 <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>除前述本部開發之 MIS 系統、EIP 系統及金流系統有效提昇效率，降低人力成本外，本部尚有創新業務如下：</p> <p><b>一、提供免費線上試讀，讓報名者充分了解課程內容</b><br/>         本部網站《臺大推廣教育網》提供免費線上試讀課程，並利用 youtube 提供課程介紹影片，讓報名者及學員除書面資料外，可以深入了解本部課程內涵，進而選擇適合自己的課程，並避免因課程內容不符需求導致學員後續退費的困擾。</p> <p><b>二、充分利用多媒體影音提供學員選課資訊</b><br/>         本部管碩學分班第二學期開始選修課程，本部於開放選課前皆會安排授課老師錄製課程介紹，並置於本部網站，讓學員除有書面資訊外，更能透過老師親自介紹課程進而有更充分的選課資訊，並避免因課程未如預期進而退選。</p> <p><b>三、透過線上選課系統，選課、註冊一次完成</b><br/>         本部特別為管理類及法律類長期班學員設計選課系統，以因應兩班程學員每學期的選課作業，選課系統內有課程介紹、任課老師介紹、選課規定、選課步驟等，每學期學員透過線上選課系統完成課程選課、註冊等作業，成效良好。</p> <p><b>四、開辦多元化課程，滿足各種進修需求</b><br/>         本部推廣教育課程係以「顧客需求」為導向，配合本部願景「終身學習，成就卓越」的目標，並活用臺大資源，邀請本校學養俱佳的教授群開授課程，除管理類、法律類等原來就具有社會需求課程外，本部更開發了一系列生活藝文類及其他專業培訓課程，讓在職人士除了充電進修，提昇工作技能外，亦可讓社會人士自我成長並充實心靈。此外，本部更與企業合作辦理多項企業教育訓練課程，廣獲企業好評。(附件 19, P33)</p> <p><b>五、慎選合作單位，拓展兩岸交流業務</b><br/>         近年來兩岸交流頻繁，大陸對台大之培訓課程有強烈需求，惟大陸培訓機構素質不一，時有爭議，為保護本校聲譽並發揮台大教授有限產能，本部慎選合作單位，以高水準的服務品質及台大教授差異化的課程以價制量，以高單價的方式來排除只求低價不求品質的培訓機構。</p> <p>以 101 年為例，本部今年接待 6 個大陸培訓團體，約有近 500 萬營收，未來本部之兩岸交流業務仍以審慎穩健方式經營，以建立本校之品牌價值，並發揮台大的知識影響力。</p> |

## 六、行銷策略與推廣活動，擴大本部能見度

### 1. 整合行銷管道，發揮最大行銷效益

為行銷本部課程並建立品牌價值，本部致力於建立各項免費及付費行銷管道，近年來結合平面媒體與電子網路等媒體，進行相關之宣傳作業。在平面媒體方面，運用戶外布條、路邊看板、海報單張、報紙、雜誌、捷運車廂廣告等；在電子網路媒體方面，透過發行電子報、EDM、入口網站與新聞入口網站等網路連結、關鍵字蒐尋、youtube 影音頻道、電台廣播等。自 95 年起，本部以年度規劃的方式與中時網路科技首次合作，以網路為主，並結合大眾媒體，如報紙、廣播等通路，以最小的資源，發揮最大的行銷效果。

### 2. 每日監控報名情況，隨時調整行銷資源

自 96 年起，本部自系統產出各班程點閱及報名人數，每日寄送到全體同仁信箱，同仁除了解自己承辦課程報名情況外，行銷小組可隨時監控各班報名進度，以機動調整各班程廣告配置，隨時將報紙、網路等媒體做彈性調度，以為本部帶來最大的行銷效益和成果。

### 3. 藉由社群網站及電子刊物，分享知識與傳遞訊息

因應近年社群網路行銷興起，本部亦假 facebook 及 google+ 兩個平台成立「菁英會客室」粉絲團，除了定期推出好康活動，吸引網友粉絲加入，並不定期提供管理類、法律類與藝文生活類等諸多資訊，與粉絲分享。其次，推動「臺大菁英寶寶」IM 機器人，定期發送 MSN 訊息，推介本部相關課程與活動情報。此外，建置「臺大菁英誌」電子刊物(電子書)，定期發送、刊載最新課程與活動資訊。今年本部更透過 google 平台，著手建置「i-knowledge」協作平台，深化經營粉絲，配合本部課程屬性，推出 EMBA、法律、藝文生活等三類菁英俱樂部，依不同資訊屬性，提供粉絲更精進的資訊，並提供粉絲分享知識的平台。

### 4. 舉辦大型活動凝聚學員向心力，提升本部正面形象

除了運用各項平面與電子媒體，鑑於本部學員的口碑效應是本部學員的主流，近年本部更致力舉辦各類大型行銷活動，旨在凝聚本部學員向心力，提昇本部之正面形象，期能服務學員及拓展交流，包括推動諸多專案企劃活動、舉辦學員始業與結業活動、大型專題演講、學員參訪及聯誼活動、並於課程招生期間舉辦課程說明會等，另外提昇同仁專業能力，亦辦理多場同仁教育訓練活動，茲彙整本部近五年辦理之各項重要行銷活動如附件 20 (P34)。

## (六)、保護智慧財產權執行情形

|                            |   |
|----------------------------|---|
| 指<br>標                     | <p><b>(一)教育推廣</b><br/>(辦理或參與相關研習、推廣活動；將智財權觀念彙入各類手冊，廣為宣導；是否規劃相關課程...)</p>  |
| 單<br>位<br>自<br>我<br>評<br>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><b>一、智慧財產權觀念宣導</b><br/>本部於各班新生始業式活動時，皆會宣導智慧財產權相關規定，此外，本部亦定期推派 IT 人員參加校方研習課程，取得相關訊息並加以推廣。</p> <p><b>二、個案、圖庫或參考資料加註來源出處</b><br/>依規定購買合法授權的個案、圖庫或參考資料，相關出版品若有引用則加註說明來源出處。</p> <p><b>三、講義電子檔不外流</b><br/>不任意散播電子檔案資料，如有需要必須提供給學員，皆取得授權者同意，以尊重智慧財產。</p> <p><b>四、嚴格管控教學平台使用者身份</b><br/>台大推廣部數位學習網之教學平台所播放的影音教學影片與講義資料（PDF 檔），皆以嚴謹的帳號與密碼管控機制，僅提供給本部已註冊合法的學員使用。</p>  |
| 指<br>標                     | <p><b>(二)影印及網路管理</b><br/>(是否於適當且明顯處張貼尊重智財權、不得非法影印、下載軟體等文字；是否定期檢視公用電腦設備有無安裝非法軟體；訂定相關使用管理、獎懲辦法...)</p>  |
| 單<br>位<br>自<br>我<br>評<br>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><b>一、適當地點張貼「禁止錄音錄影」、「禁止使用非法軟體」標示</b><br/>於大樓公共區、教室內適當明顯處，張貼尊重智慧財產權、不得非法影印下載軟體、未經同意不得錄音錄影等文字，以隨時提醒學員尊重智慧財產權的重要。</p> <p><b>二、不定期抽查電腦是否有非法軟體</b><br/>嚴格規定同仁必須使用合法軟體，同時定時舉行宣導並張貼使用合法軟體標語，不定時抽查同仁電腦上是否有非法軟體加以確保軟體使用版權的正確性（附件21，P40）。</p> <p><b>三、公用電腦管理</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.網路管理人員定期檢視公用電腦設備是否有安裝非法軟體，若有，立即刪除。</li> <li>2.教學使用的電腦，除軟體使用的合法性檢查外，每學期定期刪除已使用過的教學教材，避免資料外洩疑慮。</li> </ol> <p><b>四、講義影印管理</b><br/>對於教學用講義如需影印提供給學員，皆取得教授授權同意，同時如資料涵蓋教學個案或文章等，皆合法購買或取得授權使用，並加註警語標示以嚴禁學員任意翻印使用。</p> |
| 評<br>鑑<br>委<br>員<br>意<br>見 |   |

(七)、持續改善與品質保證機制

|               |   |
|---------------|---|
| <p>指標</p>     | <p>持續改善與品質保證機制：單位能依據業務特性，設置品質保證機制，並確實執行及持續改善。</p>   |
| <p>單位自我評鑑</p> | <p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p><b>一、客訴處理登錄追蹤</b></p> <p>1.於內部管理系統EIP建立客訴案件管理功能，提供追蹤、查詢、統計、回覆、寄信及結案等功能，便於同仁快速回應客訴問題及追蹤整體進度。</p> <p>2.客訴案件逾期程式會每日自動檢查是否有逾期案件並寄發信件通知承辦人員及相關主管持續處理直到結案為止。</p> <p><b>二、網路學分班學習品質保證機制</b></p> <p>為確保管理碩士網路學分班學習品質，本部網路課程設有班學習品質保證機制，網路課程依章節約 15~20 鐘即安排測驗，學員需作答始能進入下一章節，另外，為避免學員集中一次考前看課，影響學習品質，網路課程特別依周次安排上線與下線時間，督促學員於一定時間內完成該章節課程。此外，網路學分班另有安排面授，以補線上課程之不足，並安排實體考試，確保該學員之學習成效。</p> <p><b>三、設備改善、課程更新</b></p> <p>本部為提供更好舒適的教學空間及優質的教學內容，持續在軟硬體方面更新改善，硬體方面在整體外觀與建築結構無法調整的前提下，本部於大樓內部做了需多改善美化設計，如設計規劃專屬的個案研討教室，同時全面建置無線網路提供學員上網服務，另改善側錄教室錄影機器設備等；在教學內容軟體方面，持續規劃開發多元化課程，針對網路課程，定期檢視課程內容並力邀教授參予新課程規畫錄製，以提供優質的課程符合市場需求。</p> <p><b>四、學員意見調查</b></p> <p>依據課程時間長短，分別於期初、期末或單次性的教學意見調查、人員服務調查、場地及機器設備調查，以隨時接受學員的意見回饋，持續改善與鼓勵。</p> |
| <p>評鑑委員意見</p> | <p></p>   |

## (八)、危機預防與管理

|               |   |
|---------------|---|
| <b>指標</b>     | <b>危機預防與管理能力：</b> 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。  |
| <b>單位自我評鑑</b> | <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><b>一、本部訂有緊急事件處理流程，以因應各種突發狀況</b><br/>本部課程多為平日晚間及假日進行，為協助同仁因應各種突發狀況，不讓事件擴大造成傷害，本部自民國 98 年即訂有緊急事件處理流程，並於每學期重新佈達，以提醒同仁其重要性。至今本部已依該流程處理案件數起。</p> <p><b>二、於校方協助下建置消防設備並定期演習、測試</b><br/>本部於校方協助下於民國 100 年完成本棟建築之消防設備，通過安檢，並於同年進行緩降梯逃生演練，消防設施亦定期測試以維安全。</p> <p><b>三、投保公共意外責任險，多一層防護與保障</b><br/>自民國 99 年起，本部大樓保有公共意外險，如有意外發生，本部立即啟動公共意外險機制處理並協助申請理賠。至今共協助一位學員及一位學員家屬之意外受傷事件保險理賠，並已結案。</p> <p><b>四、外包警衛業務並架設保全系統，以維人員及辦公室設備安全</b><br/>本部警衛業務係以招標方式評選優良廠商，於週一至週五上午七點半到晚上十點半；周末假日上午七點半至下午七點提供保全服務，此外，另與中興保全簽訂合約，在本部大樓周圍架設保全系統，於夜間確保本部財產設備之安全。</p> <p>◎依緊急事件處理流程處理案例如下：</p> <p>案件一：學員於夜間下課時不慎跌倒頭部撞到桌角血流如注但意識清醒<br/>處理步驟：1.撥打 119<br/>2.現場先簡單按壓止血等待 119 救護車<br/>3.119 救護人員現場施行頭部外傷處理<br/>4.本部人員陪同至醫院急診室<br/>5.打電話給學員家屬及報告本部主管<br/>6.等待家屬到來、本部主管到來及等待醫生檢查結果<br/>7.後續慰問金處理</p> <p>案件二：學員晚上在上課時突然異常大喊導致課程中斷<br/>處理步驟：1.值班人員到教室現場了解<br/>2.發現學員精神狀況異常<br/>3.請老師先下課休息<br/>4.打電話給本校駐警隊及報告主管<br/>5.駐警隊派員前來並告知狀況<br/>6.駐警隊及值班人員現場監控<br/>7.繼續上課<br/>8.學員沒有繼續異常反應<br/>9.駐警隊離開備案<br/>10.對該學員後續關懷追蹤及約談</p> |

| ◎客訴之處理過程及結果，列舉四案例： |   |             |
|--------------------|---|-------------|
| 客訴項目               | 處理過程  | 結果(案)       |
| 學員抱怨佔位行為           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 先以 email 及寫在白板上告知：為維公平，請勿佔位。</li> <li>2. 請隨班助教告知。</li> <li>3. 派值班人員到教室觀察是否有佔位者。</li> </ol>                          | 課程進行數週後改有改善 |
| 學員告知有旁聽者           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 值班人員立即到教室查看。</li> <li>2. 確有旁聽者即請其離開。</li> <li>3. 亦告知保全注意旁聽者。</li> </ol>   | 良好          |
| 抱怨本部硬體設備待改善        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本部設備簽約廠商每周檢測，請總務承辦人告知廠商加強檢測事項。</li> <li>2. 電覆本部教室設備每周檢測。</li> <li>3. 請值班人員上課時巡視。</li> </ol>                         | 有改善         |
| 班上有同學特別愛和老師對話,耽誤上課 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提報主管學員抱怨事項。</li> <li>2. 向課程助教確認是否有此事。</li> <li>3. 若確認無誤，請助教私下與學員溝通並告知任課老師有學員反應此事。</li> <li>4. 請助教後續追蹤回報。</li> </ol> | 有改善         |
| 評鑑委員意見             |   |             |

### 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 1 日至 15 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。)

#### 一、調查對象與方法

本次問卷對象為近三個學期於本部上課之學員、授課老師及場地借用對象。於 101 年 10/1~10/14 以網路填答方式實施顧客滿意度調查，電子郵件發送成功數量為 3,150 人次，共計回收 338 份，填答率為 10.73%。

#### 二、問卷題目

本次問卷共分成五大部分：空間環境、專業素質、服務態度、速度/時間等相關因素、業務電腦化等。每一部分設計 3-5 個相關子題，從中了解顧客滿意度。

#### 三、滿意度分數定義

每一道題目提供 5 個程度選項，為利於分析統計，將選項定義分數如下：非常同意 5 分，同意 4 分，普通 3 分，不同意 2 分，非常不同意 1 分。

#### 四、問卷統計結果

##### 第一部分、空間環境

| 項次        | 題 目                 | 各子題平均 |
|-----------|---------------------|-------|
| 1         | 您認為本部的公共空間舒適整潔。     | 4.07  |
| 2         | 您認為本部的空間動線順暢。       | 3.70  |
| 3         | 您認為本部的服務櫃檯位置明顯。     | 4.05  |
| 4         | 您認為本部教室裡的設備使用順暢。    | 3.83  |
| 5         | 整體而言，您對本部的空間環境感到滿意。 | 3.87  |
| 空間環境，平均分數 |                     | 3.91  |

##### 第二部份、專業素質

| 項次        | 題 目                            | 各子題平均 |
|-----------|--------------------------------|-------|
| 1         | 本部服務人員具有專業知識與技能，對於業務內容與相關規定熟悉。 | 4.27  |
| 2         | 本部服務人員溝通協調能力佳，能妥善回應您的需求。       | 4.25  |
| 3         | 本部能提供以顧客為導向的各項服務。              | 4.11  |
| 4         | 整體而言，您對部部人員的專業素質感到滿意。          | 4.24  |
| 專業素質，平均分數 |                                | 4.22  |

##### 第三部份、服務態度

| 項次        | 題 目                                | 各子題平均 |
|-----------|------------------------------------|-------|
| 1         | 本部服務人員擁有高度服務熱忱、言語溫和親切、願意傾聽並耐心答覆問題。 | 4.22  |
| 2         | 您認為本部有能力對於投訴或抱怨妥善即時處理。             | 4.12  |
| 3         | 整體而言，您對本部的服務態度感到滿意。                | 4.17  |
| 服務態度，平均分數 |                                    | 4.17  |

#### 第四部份、速度/時間

| 題號         | 題目                     | 各子題平均 |
|------------|------------------------|-------|
| 1          | 本部提供之各項服務流程簡便。         | 4.12  |
| 2          | 本部提供多種申辦管道(網路、傳真或電話)   | 4.20  |
| 3          | 本部能快速回應您所提出之各項申請需求。    | 4.17  |
| 4          | 整體而言，您對本部的服務與行政效率感到滿意。 | 4.17  |
| 速度/時間，平均分數 |                        | 4.16  |

#### 第五部份、業務電腦化

| 題號         | 分數                        | 各子題平均 |
|------------|---------------------------|-------|
| 1          | 本部網頁上能提供必要的資訊並定時更新。       | 4.10  |
| 2          | 本部網頁設計人性化，能快速而有效的查詢。      | 3.87  |
| 3          | 相關資料與文件能在網站下載，且能便捷進行線上申辦。 | 3.99  |
| 4          | 本部設有電子信箱，並有專人負責答覆。        | 4.01  |
| 5          | 整體而言，您對本部的電腦化系統感到滿意。      | 3.96  |
| 業務電腦化，平均分數 |                           | 3.99  |

#### 第六部份、人員背景

|                                 |       |        |        |        |       |
|---------------------------------|-------|--------|--------|--------|-------|
| 人員類別：                           | 本部學員  | 本部教師   | 其他     |        |       |
|                                 | 317   | 8      | 13     |        |       |
| 班級類別：(依目前班別填答)                  | 網路學分班 | 一般學分班  | 研習班    |        |       |
|                                 | 70    | 178    | 69     |        |       |
| 性別：                             | 男性    |        | 女性     |        |       |
|                                 | 182   |        | 156    |        |       |
| 年齡：                             | 20歲以下 | 21-30歲 | 31-40歲 | 41-50歲 | 51歲以上 |
|                                 | 5     | 37     | 130    | 113    | 53    |
| 與本單位接觸(含面對面、電話、email、網路諮詢平台)次數： | 2次以下  | 3-5次   | 6-10次  | 10次以上  |       |
|                                 | 72    | 155    | 65     | 46     |       |

#### 五、統計結果分析與檢討

1. 本次顧客滿意度調查各項平均分數：空間環境 3.91 分、專業素質 4.22 分、服務態度 4.17 分、速度/時間 4.16 分，業務電腦化 3.99 分，整體平均 4.09 分。
2. 在專業素質、服務態度、速度/時間部分滿意度都達 4.16 以上，可見平時同仁的訓練與進修成效良好，顧客也都能感受到專業與貼心的服務。
3. 滿意度最低的「空間環境」部分，歸因於本部建築物老舊，原有回字型的空間設計使得動線改良受限，廁所數量不足導致需跨樓層使用，是長久學員反應的問題，另外，學員希望每個座位都能提供個人使用之電源，以利其使用筆電，許多問題均囿於現況無法改善。本部於中程校務發展計畫中，已明定改建計畫為主要目標之一，期能提供學員更優良的學習環境。此外，第 1 及 3 兩個子題中，滿意度高達 4.07 分及 4.05 分，「菁英會客室」的設立功不可沒，也肯定了本部近年來在空間改善上所

做的努力。

- 4.本部雖在業務電腦化上投入許多心力，但平均分數僅 3.99 分，原因係本部網路課程僅能提供 IE 瀏覽器閱讀，並要求以有線網路上網，以利學員上課時間計算及測驗結果回傳。但目前電子產品進化快速，版本多元，行動上網之使用者也逐年增加，如何能快速因應學員所需，實為一大課題，也是本部未來努力的方向。本部已著手檢討網路課程之管理機制，期能設計出一套提供多元載具上課之方式。

## (二) 公共關係與形象塑造

|               |   |
|---------------|---|
| <p>指標</p>     | <p>公共關係與形象塑造：單位能對外有效溝通協調，外界對單位的公務形象口碑良好。</p>  |
| <p>單位自我評鑑</p> | <p>特優 <input 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><b>一、FB 菁英會客室</b></p> <p>近年社群網路行銷興起，其中特別以臉書(facebook)最受青睞，本部於 99 年 11 月起成立「菁英會客室」粉絲專頁，除了定期推出好康活動，吸引網友粉絲加入，並不定期提供管理類、法律類與藝文生活類等諸多資訊與粉絲分享，目前已累積 25,000 餘位粉絲加入。</p> <p><b>二、電子報</b></p> <p>本部自 96 年 12 月起首度每月定期發行電子報，內容包括主任的話、新知報導、活動花絮與其他訊息等四大部份。於 97 年年 9 月起將電子報改版，以標列主題大綱及導入活動照片與影片等方式呈現。98 年 1 月起並首度增加發行紙本報刊，並於本部公共空間張貼海報，多元運用刊物文案與宣傳管道，俾達宣傳效益。</p> <p><b>三、行銷廣告、新聞報導</b></p> <p>本部除例行性針對開辦課程執行各項廣宣媒體之行銷策略外，並透過社會服務之專案活動及較具主題性之課程進行新聞發布與置入。以民國 98 年推動專業知能提升計畫專案為例，因應當時全球金融海嘯之社經環境變化，本部適時推出該項專案，提供無薪假與失業之社會人士修讀免費課程之機會，針對透過計畫之推出、免費課程之進行，以及課程結束後之結業典禮等，皆引發平面與電子媒體爭相報導，包括報紙、網路及電視媒體(如公視、東森及台視等)，提昇本校關心社會與服務社會的正面形象。在課程宣傳方面，除一般媒體版面購買行銷策略外，本部亦透過特色課程之專題報導方式，提昇本部能見度，以 101 年 3 月初為例，本部特接受中國時報專訪，以「台大教你泡咖啡，一開課就秒殺」為題在媒體上露出，造成電子媒體爭相連續報導，提昇本部課程在大眾間之能見度，間接帶動該課程與各類課程之行銷效益。有關上該活動專案之媒體報導彙整如附件 22 (P41)。</p> <p><b>四、20 周年慶</b></p> <p>民國 96 年為慶祝本部二十週年慶，除發行本部 20 週年紀念專刊外，並製作專輯影片，回顧本部成長歷程的點滴與各界菁英與推廣教育界專家學者給予本部的期許與祝福。另於同年 6 月 22 日假台灣大學學生第二活動中心蘇格拉底廳舉辦「深耕二十、枝榮葉茂、知識傳承、群倫蒼萃」二十週年慶祝活動。活動內容包括「播種知識樹」，邀請各位長官與貴賓以及歷任主任們一起種下知識之樹，象徵臺大進修推廣部二十年來努力紮根、致力培育的就是一株株知識的巨樹；「年輪蛋糕」分享祝賀本部生日快樂；此外，活動中也表揚多位表現優異的校友，如「學海無涯獎」獎、「篤志好學獎」、「有志竟成獎」與「鳳凰于飛獎」等。</p> |

## 五、論壇

### 1. 台灣推廣教育論壇

為有效凝聚台灣各大專校院推廣教育工作專業人員致力推動推廣教育工作，並有機會進行業務經驗交流，致力推廣教育的運作與品質的提昇，本部特於民國 96 年首先邀集台灣多所大專校院共同籌備，於是年主辦首屆「臺灣推廣教育論壇」，並以「台灣推廣教育之特色及策略選擇」為主題，以專題演講、論文發表及綜合座談之方式，邀請海外專家學者蒞臨專題演講，並邀集國內各高等教育學府參與，期能與台灣大專校院各推廣教育單位交流辦學理念，期能有助於台灣推廣教育之良性發展。爾後並陸續每年由台灣各公立大專校院輪流舉辦是項活動迄民國 100 年止，業已辦理五屆是項活動。爾後為更積極推動校際間推廣教育合作機制，在多所台灣公立大專校院之促成與推動下，旋於民國 99 年起積極籌備推動成立「台灣大專校院推廣教育協會」，並於民國 100 年 5 月 30 日順利辦理第一次會員大會，並完成第一屆協會理事與監事選舉，由本部主任郭瑞祥教授擔任首屆理事長，續於民國 101 年擴大辦理第六屆推廣教育論壇活動，廣續推動台灣大專校院推廣教育整合業務，目前已有 52 所大專校院加入學會成為團體會員。

### 2. 海峽兩岸四地繼續教育論壇

「海峽兩岸繼續教育論壇」是由兩岸四地多所著名的高等教育學校共同發起以探討終身教育發展的會員制論壇，其係兩岸終身學習課程合作、學術交流與區域研究的重要平台。自 2000 年在浙江大學開展首屆論壇迄今，業於兩岸四地(包括中國大陸、香港、澳門、臺灣)共舉辦了十三屆論壇活動，本校並曾於 2002 年主辦第三屆海峽兩岸繼續教育論壇。本部近年皆派員參加是項活動，與各校交流與分享推廣教育相關經驗，並於會中發表推廣教育論文，2011 年及 2012 年分別在上海復旦大學及西安交通大學所舉辦的第 12 屆及第 13 屆海峽兩岸論壇活動中，更分別以「台灣大專校院推廣教育演進挑戰與未來」、「繼續教育專案的風險評估與控制---以台灣大學進修推廣部為例」二篇論文獲得該論壇頒發之優秀論文獎。

評鑑委員意見

## 四、專業職能與學習成長構面

### (一)專業能力與服務態度

| 指<br>標                     | <p><b>(一)專業能力：專業知識與技能；創新及學習能力</b><br/>(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<br>位<br>自<br>我<br>評<br>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><b>一、建立公網提供專業所需</b><br/>於本部內網設置公網，凡與本部相關之重要的法規、各項流程、學員Q&amp;A及常用的圖表等皆置放於此，同仁可隨時查閱或下載，除增加同仁對法令規章及對本部業務熟悉外，並對同仁與學員溝通協調能力有所助益。</p> <p><b>二、指派同仁參與業務相關之培訓課程及說明會</b><br/>為進一步使承辦人員了解業務上應有的知識，不定期指派同仁參加專業之培訓課程，例如採購法。此外，派員參加校內各行政單位舉辦之說明會，例如所得報帳說明會等。皆可使同仁進一步了解相關之法令規章及相關流程。</p> <p><b>三、與各組室互動良好</b><br/>本部與各相關單位皆保持良好互動，以促進業務順利進行。例如：向教學單位邀課，與會計室、出納組之帳務往來、圖書館協助借書條碼設定、與總務處溝通校園導覽事宜..等，溝通協調情形均相當良好。</p>  |             |           |                  |    |      |   |         |             |           |                  |   |         |             |           |                  |   |          |             |         |                  |   |          |             |      |                  |
| 指<br>標                     | <p><b>(二)服務態度：面晤及電話服務</b><br/>(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<br>位<br>自<br>我<br>評<br>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><b>一、辦理服務禮貌運動</b><br/>為增進本部同仁的服務品質，培養同仁待人接物應有的禮貌，從而建立和諧的人際關係，提升整體服務形象，特擬訂「臺大進修推廣部服務禮貌運動企劃書」如附件 23 (P51)，於 98 年 10 月至 99 年 9 月間辦理「服務禮貌運動」，活動內容計分三部分：</p> <p><b>1. 辦理服務禮貌人員訓練</b><br/>自 98 年 10 月至 11 月間敦聘中華航空禮儀訓練專業講師蒞部授課，主講「美姿美儀與服務禮儀」、「服務理念與客訴處理」、「溝通與接待技巧」、「樂在工作」等系列課程。各項課程表列如下：</p> <table border="1" data-bbox="316 1594 1351 1998"> <thead> <tr> <th>項次</th> <th>日期</th> <th>時數/時間</th> <th>課程</th> <th>授課教師</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>98/10/5</td> <td>13:30~16:30</td> <td>美姿美儀與服務禮儀</td> <td>主講 劉怡秀<br/>助教 周欣蓉</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>98/11/9</td> <td>13:30~16:30</td> <td>服務理念與客訴處理</td> <td>主講 周欣蓉<br/>助教 劉怡秀</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>98/11/10</td> <td>13:30~16:30</td> <td>溝通與接待技巧</td> <td>主講 李子琳<br/>助教 向夢麟</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>98/11/11</td> <td>13:30~16:30</td> <td>樂在工作</td> <td>主講 向夢麟<br/>助教 李子琳</td> </tr> </tbody> </table> | 項次          | 日期        | 時數/時間            | 課程 | 授課教師 | 1 | 98/10/5 | 13:30~16:30 | 美姿美儀與服務禮儀 | 主講 劉怡秀<br>助教 周欣蓉 | 2 | 98/11/9 | 13:30~16:30 | 服務理念與客訴處理 | 主講 周欣蓉<br>助教 劉怡秀 | 3 | 98/11/10 | 13:30~16:30 | 溝通與接待技巧 | 主講 李子琳<br>助教 向夢麟 | 4 | 98/11/11 | 13:30~16:30 | 樂在工作 | 主講 向夢麟<br>助教 李子琳 |
| 項次                         | 日期   | 時數/時間       | 課程        | 授課教師             |    |      |   |         |             |           |                  |   |         |             |           |                  |   |          |             |         |                  |   |          |             |      |                  |
| 1                          | 98/10/5  | 13:30~16:30 | 美姿美儀與服務禮儀 | 主講 劉怡秀<br>助教 周欣蓉 |    |      |   |         |             |           |                  |   |         |             |           |                  |   |          |             |         |                  |   |          |             |      |                  |
| 2                          | 98/11/9  | 13:30~16:30 | 服務理念與客訴處理 | 主講 周欣蓉<br>助教 劉怡秀 |    |      |   |         |             |           |                  |   |         |             |           |                  |   |          |             |         |                  |   |          |             |      |                  |
| 3                          | 98/11/10   | 13:30~16:30 | 溝通與接待技巧   | 主講 李子琳<br>助教 向夢麟 |    |      |   |         |             |           |                  |   |         |             |           |                  |   |          |             |         |                  |   |          |             |      |                  |
| 4                          | 98/11/11   | 13:30~16:30 | 樂在工作      | 主講 向夢麟<br>助教 李子琳 |    |      |   |         |             |           |                  |   |         |             |           |                  |   |          |             |         |                  |   |          |             |      |                  |

## 2. 訂定電話禮貌規範並進行測試

為提昇電話禮貌，特訂定電話禮貌規範與電話禮貌測試記錄表如附件 24 (P53)，透過信件與主管佈達等方式請同仁遵循，並委外測試人員，隨機針對本部同仁抽測電話禮貌，並填報電話禮貌測試記錄表。

## 3. 舉辦禮貌服務績優人員票選

在提升面對面之服務品質方面，則舉辦禮貌服務績優人員票選，於 98 年 10 月 12 日至 12 月 31 日辦理，鼓勵本部修課學員領取空白票選單，填寫服務禮貌績人員的姓名與勾選與填寫優良事蹟投票，並於 99 年 1 月、4 月、7 月、10 月初公開計票，針對統計得票數最多之前二名，由本部公開表揚並致贈現值 500 元禮卷一份。

## 二、多元申訴管道，限時處理

本部提供電話、公用 email、網站之學員留言板、書面申訴管道，當同仁收到申訴後需立即回覆收到申訴，並於三日之完成申訴處理。

評鑑  
委員  
意見

## (二)訓練與進修

|        |   |
|--------|---|
| 指標     | <b>(一)專業訓練：專業知識與技能；創新及學習能力</b><br>(對於自身職掌業務願意接受新知，學習新技術與新能力)  |
| 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>為提昇本部同仁專業知能及強化工作能力，提昇團隊效能，本部特別強調同仁的自我成長學習，近年來辦理各項訓練如下：</p> <p><b>一、舉辦內部教育訓練及共識營活動</b></p> <p>為本部永續發展與同仁之各項專業能力持續成長，本部近年來透過各項教育訓練的規劃，特舉辦「服務禮貌」系列講演、「行銷專題」系列講演及各專業主題演講，包括 98 年由本部郭瑞祥主任針對本部同仁進行「與成功有約」專題演講，並舉辦共識營活動，訂定本部之願景與核心價值。</p> <p><b>二、舉辦同仁團隊凝聚營</b></p> <p>為凝聚本部同仁的共識，增進團隊向心力，特於 2012 年 11 月 8 日邀請團隊鏈企業管理顧問有限公司設計課程，於本部進行團隊凝聚營活動，本課程採用體驗學習模式 (Adventure Education)，藉由團隊學習、組織學習、挑戰自我、突破本位，共創個人成長與組織發展雙贏績效。</p> <p>期能達成以下效果：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>(一) 縱向聯繫，增進個人與團隊的緊密度。</li><li>(二) 以團隊為出發，探究個人在團隊中的價值。</li><li>(三) 透過問題的解決，凝聚團隊的共識，型塑團隊共同的價值</li></ul> <p><b>三、每月一次讀書會</b></p> <p>本部自 99 年 11 月開始，利用每個月第一週的週三下午 2:00 至 3:00 間辦理讀書會，依序安排同仁報告，進行方式包括書籍導讀、電影欣賞分享，或就各人專長擇選主題進行報告等方式進行，訂定相關辦法，一則透過制度的要求，二則透過提供機會與鼓勵，要求同仁自我成長 (附件 25, P57)。</p> <p><b>四、教育訓練時數列入年度考核</b></p> <p>自民國 100 年起，本部同仁每年應參加上述所提之各項教育訓練至少 30 小時，其績效將作為年度考核之參考做為升遷或考核之重要指標。同仁亦均能完成要求。</p> |

| <b>指標</b>     | <b>(二)專業進修</b><br>(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)  |                         |      |      |     |                 |     |     |                   |                     |     |            |     |     |                 |                         |     |             |     |     |           |     |      |                 |     |      |               |     |      |                   |             |      |                |                 |
|---------------|--|-------------------------|------|------|-----|-----------------|-----|-----|-------------------|---------------------|-----|------------|-----|-----|-----------------|-------------------------|-----|-------------|-----|-----|-----------|-----|------|-----------------|-----|------|---------------|-----|------|-------------------|-------------|------|----------------|-----------------|
| <b>單位自我評鑑</b> | <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>為延續並促進同仁之學習，本部鼓勵同仁修讀本部開辦之各項課程，同時，得依個人生涯發展規劃或志趣，多參與學校辦理之各項訓練或專題講演。此外，針對外開辦之各項講習或訓練，若有與業務相關者，得在不影響業務進行的情況下，簽報奉核後前往參加，本部亦得依需要，主動薦派同仁參加。</p> <p><b>一、本部薦派同仁參加校外專業訓練</b><br/> 本部視業務需求，選派同仁參加校外專業訓練，目前已二位同仁完成 27 小時之「主持司儀演說技巧」。另有二位同仁完成 70 小時「採購人員訓練」，順利通過採購人員考試並獲得證照。</p> <p><b>二、同仁主動修讀本部課程如下</b></p> <table border="1" data-bbox="352 831 1434 1727"> <thead> <tr> <th>開課學期</th> <th>課程名稱</th> <th>參加同仁</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>971</td> <td>財務報表分析研習班第 13 期</td> <td>陳涵衣</td> </tr> <tr> <td>991</td> <td>精鍊高階管理與實務研習班第 9 期</td> <td>張佳宜、陳涵衣、陳怡伶、梁文嘉、王文怡</td> </tr> <tr> <td>991</td> <td>職場心理學（網路班）</td> <td>程馥慧</td> </tr> <tr> <td>992</td> <td>行銷與品牌實務研習班第 1 期</td> <td>張佳宜、陳涵衣、陳怡伶、梁文嘉、王文怡、廖珮好</td> </tr> <tr> <td>992</td> <td>世界音樂饗宴第 1 期</td> <td>陳文恬</td> </tr> <tr> <td>992</td> <td>商用日文第 1 期</td> <td>陳文恬</td> </tr> <tr> <td>1001</td> <td>行銷與品牌實務研習班第 2 期</td> <td>陳文恬</td> </tr> <tr> <td>1002</td> <td>學術英文寫作研習第 1 期</td> <td>陳怡伶</td> </tr> <tr> <td>1011</td> <td>顧客導向的數位行銷研習班第 1 期</td> <td>陳文恬、許雅虹、梁文嘉</td> </tr> <tr> <td>1011</td> <td>服務行銷管理研習班第 1 期</td> <td>廖珮好、許雅虹、陳涵衣、趙俊迪</td> </tr> </tbody> </table> | 開課學期                    | 課程名稱 | 參加同仁 | 971 | 財務報表分析研習班第 13 期 | 陳涵衣 | 991 | 精鍊高階管理與實務研習班第 9 期 | 張佳宜、陳涵衣、陳怡伶、梁文嘉、王文怡 | 991 | 職場心理學（網路班） | 程馥慧 | 992 | 行銷與品牌實務研習班第 1 期 | 張佳宜、陳涵衣、陳怡伶、梁文嘉、王文怡、廖珮好 | 992 | 世界音樂饗宴第 1 期 | 陳文恬 | 992 | 商用日文第 1 期 | 陳文恬 | 1001 | 行銷與品牌實務研習班第 2 期 | 陳文恬 | 1002 | 學術英文寫作研習第 1 期 | 陳怡伶 | 1011 | 顧客導向的數位行銷研習班第 1 期 | 陳文恬、許雅虹、梁文嘉 | 1011 | 服務行銷管理研習班第 1 期 | 廖珮好、許雅虹、陳涵衣、趙俊迪 |
| 開課學期          | 課程名稱   | 參加同仁                    |      |      |     |                 |     |     |                   |                     |     |            |     |     |                 |                         |     |             |     |     |           |     |      |                 |     |      |               |     |      |                   |             |      |                |                 |
| 971           | 財務報表分析研習班第 13 期  | 陳涵衣                     |      |      |     |                 |     |     |                   |                     |     |            |     |     |                 |                         |     |             |     |     |           |     |      |                 |     |      |               |     |      |                   |             |      |                |                 |
| 991           | 精鍊高階管理與實務研習班第 9 期  | 張佳宜、陳涵衣、陳怡伶、梁文嘉、王文怡     |      |      |     |                 |     |     |                   |                     |     |            |     |     |                 |                         |     |             |     |     |           |     |      |                 |     |      |               |     |      |                   |             |      |                |                 |
| 991           | 職場心理學（網路班）   | 程馥慧                     |      |      |     |                 |     |     |                   |                     |     |            |     |     |                 |                         |     |             |     |     |           |     |      |                 |     |      |               |     |      |                   |             |      |                |                 |
| 992           | 行銷與品牌實務研習班第 1 期  | 張佳宜、陳涵衣、陳怡伶、梁文嘉、王文怡、廖珮好 |      |      |     |                 |     |     |                   |                     |     |            |     |     |                 |                         |     |             |     |     |           |     |      |                 |     |      |               |     |      |                   |             |      |                |                 |
| 992           | 世界音樂饗宴第 1 期  | 陳文恬                     |      |      |     |                 |     |     |                   |                     |     |            |     |     |                 |                         |     |             |     |     |           |     |      |                 |     |      |               |     |      |                   |             |      |                |                 |
| 992           | 商用日文第 1 期  | 陳文恬                     |      |      |     |                 |     |     |                   |                     |     |            |     |     |                 |                         |     |             |     |     |           |     |      |                 |     |      |               |     |      |                   |             |      |                |                 |
| 1001          | 行銷與品牌實務研習班第 2 期  | 陳文恬                     |      |      |     |                 |     |     |                   |                     |     |            |     |     |                 |                         |     |             |     |     |           |     |      |                 |     |      |               |     |      |                   |             |      |                |                 |
| 1002          | 學術英文寫作研習第 1 期  | 陳怡伶                     |      |      |     |                 |     |     |                   |                     |     |            |     |     |                 |                         |     |             |     |     |           |     |      |                 |     |      |               |     |      |                   |             |      |                |                 |
| 1011          | 顧客導向的數位行銷研習班第 1 期  | 陳文恬、許雅虹、梁文嘉             |      |      |     |                 |     |     |                   |                     |     |            |     |     |                 |                         |     |             |     |     |           |     |      |                 |     |      |               |     |      |                   |             |      |                |                 |
| 1011          | 服務行銷管理研習班第 1 期   | 廖珮好、許雅虹、陳涵衣、趙俊迪         |      |      |     |                 |     |     |                   |                     |     |            |     |     |                 |                         |     |             |     |     |           |     |      |                 |     |      |               |     |      |                   |             |      |                |                 |
| <b>評鑑委員意見</b> |  |                         |      |      |     |                 |     |     |                   |                     |     |            |     |     |                 |                         |     |             |     |     |           |     |      |                 |     |      |               |     |      |                   |             |      |                |                 |

參、單位自訂評鑑項目(有必要之數據，請檢附並標明附件。)

|               |  |
|---------------|--|
| <p>項目及指標</p>  | <p>提昇學員各項滿意度</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> <p>本部學員來源，有三成係透過親友介紹，如能提昇學員滿意度，有利口碑效應，學員主動推薦其親友至本部上課，效果較付費買廣告更佳，因此，近年來本部致力於提昇學員對於教學及行政服務的滿意度，以法律學分班、管碩學分班及管碩網路學分班之五年學員意見調查來看 (附件 26, P59)，學員對本部教學極為滿意，法律班最高達 4.61，而對行政服務的滿意度從最低的 3.92 大幅提昇到 4.44，足見本部於經營班程之用心與成效。</p> |
| <p>評鑑委員意見</p> |  |

**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)**

進修推廣部所屬單位分為進修學士班及推廣教育兩大部份，其中進修學士班自 96 學年度起已全面停招，目前尚餘七十名在學學生，所屬業務已全部移交至教務處，進修同仁亦順利轉調其他單位任職。目前本部業務以推廣教育業務為主。

本部是整合校內優秀師資與教學資源，提供社會菁英終身學習之平台，既是營利機構，也兼具了非營利機構的特色，不全以利益為導向，而是善盡臺大的社會責任，換言之，就是要「透過臺大推廣教育，增加對社會的影響力，以知識的平台，產生正面向上的力量」。

本部業務推動之整體目標，係將本部定位成臺大優質教學與研究資源與社會共享的平台，成為國內推廣教育專業學院領導品牌。除需善盡大學服務的社會責任外，更必須以現代化經營管理的理念，有效運用臺大的資源，維持財務獨立運作，更進一步積極拓展校務基金。

本部執行各項業務均依本部之中程校務發展計劃執行，簡述如下：

**一、發展策略及執行方式**

**(一) 提昇學習品質：**

本部積極以顧客需求為導向，主動邀約校內優秀師資，開發有價值的課程，透過良好的服務流程與硬體設施，有效率的傳遞給學員們。學習的品質是學員們最關切的，而良好的學習品質主要建構在優秀的師資、多元化的課程、顧客導向的服務流程、硬體設施及數位平台建置等四大方面。

**1. 優秀師資：**

開發新師資、留住好師資、著重助教訓練以提昇教學品質。

**2. 多元化的課程：**

本部依據市場需求，努力開發多元化課程，目前已開發文學類、哲學類、生農類等十餘門新課並廣獲好評。

**3. 顧客導向的服務流程：**

以顧客出發，提昇各項業務服務品質與效率。

**4. 硬體設施及數位平台建置：**

持續改善硬體設施並優化數位平台。

**(二) 活用台大資源：**

台大擁有豐沛教學資源，最珍貴的資源就是校內 2000 多位研究與教學學養俱佳的教授群，這也是社會人士來本部進修的最重要原因之一，協助各院系教授們了解推廣教育重要性，並且針對社會所需包裝課程以行銷給社會人士，正是本部職責之所在。

### 1.與各院系建立共識與良好關係：

與校內各系所保持良好關係定期溝通交流，以建立共識，讓有意願開課之老師參加。

### 2.檢討並制定相關辦法：

提高各院系及老師之開課誘因，如修訂鐘點費支給準則，訂定課程規劃人辦法等。

### 3.建立本校推廣教育入口平台：

整合校內推廣課程，於本部建立入口平台，以本校推廣教育整體形象為行銷方向，建立本校推廣教育品牌知名度。

### 4.擴大服務範圍：

本部每學期辦理講座，藉由提供免費專題講座或免費課程名額予台大校友及本部學員，以維持良好關係，並擴大服務範圍。

## (三) 發揮臺大知識影響

如何透過知識的加值，影響本部學員的觀念，以及對潛在社會大眾產生口碑效應，以吸引其前來修課，仍是本部未來努力的方向。本策略雖較難量化，但也是本部最能產生差異化之處。未來本部將採下列四大方向來落實本項策略。

### 1.開發特色課程：

整合校內教學研究資源，提供臺大獨有或品質最佳的課程，包括管理類、法律類、生農與生命科技、哲學、電機電資類、護理醫管類等。

### 2.影響社會菁英：

定期辦理大型專題講座，邀請國內外人士進行論壇或新知發表。

### 3.促進終身學習：

訂定「終身學習，成就卓越」作為本部發展願景，透過多重媒體與行銷通路，鼓勵社會大眾體驗與重視終身學習。

### 4.提供高階訓練：

開辦卓越領導人班程、精鍊高階管理研習班等高階管理研習班程，協助培養企業接班人；與知名大型機構及公司進行客製化高階人員訓練，開拓不同領域專業研習課程。

### 5.提升教學與行政服務品質：

包括課程多元、師資、教材精緻化、助教品質等教學品質與人員訓練、建立標準化流程、維持員工士氣、改善教休息室、教室、行政辦公室等硬體設備之行政服務品質。

### 6.加強內外部行銷，善用媒體造勢

(1)積極參加國內外論壇並發表新知。

(2)發行電子報、報刊，加強內外部顧客行銷管道。

(3)更新網站網頁設計，強化網站內容。

(4)加強異業合作，強化本部形象推廣。

(5)擴大媒體行銷通路，涵括電子影音、報刊雜誌、廣播、網路、海報看板等平面媒體。

### 7.學員關係之深耕與建立：

透過舉辦各類專題演講、辦理始業式、結業式、企業參訪、學員餐敘、聯誼活動、知性競賽活動、網路調查活動、重製學員證，加強學員認同。適度運用各項優惠方案與人際溝通，結合內外部顧客。

## (四) 建立效能組織

建立效能的組織，以「經營管理」的理念落實上述目標，始能達到業務積極成長，行政效能提升及知識經驗傳承的目的。

- 1.以專業為導向，建立同仁專業與敬業態度：  
建立同仁應有專業的態度與做事能力，在形象塑造與實際表現上皆「以專業服務專業人員」；舉辦人員教育訓練，包括禮儀、人際與口語溝通、電腦資訊、諮詢服務應對進退等。
- 2.聘用專業經理人，建立銷售與管理團隊，落實組織授權。
- 3.凝聚同仁共識與自我學習發展：  
舉辦員工在職訓練與成長共識營，訂定願景、擬訂價值核心與推動策略，建立 CIS(企業識別系統)，提昇專業能力與建立共識。
- 4.定期舉行行政會議與策略會議：  
追蹤與研議部門發展重要策略與執行進度。
- 5.建立與落實績效評核制度：  
訂定業績量化與質化指標，落實獎懲制度。
- 6.促進同仁聯誼與壓力調適：  
透過餐會、旅遊及康樂或知性聯誼活動，聯繫同仁情誼，提昇同仁福利，透過音樂、午茶時間與體操時間，提升其對部門之向心力與執行力。
- 7.簡化與強化資訊系統：  
推動評量問卷 e 化與線上統計、學員繳費拆帳系統、網路繳費機制，並加強學員系統操作教育。
- 8.建立各項教務與行政作業 SOP：  
建立標準作業流程使工作得以順暢進行，維持良好服務品質。
- 9.整合本部推廣、教務與遠距教學三項網頁為單一對外網頁，結合行銷、教務與學員資料庫功能。
- 10.強化業務溝通機制與決策流程：  
透過會議、電子郵件、口頭指示、紙本留言及檢核表等機制落實。
- 11.推動 5S 運動：  
透過整理、整頓、清掃、清潔、教養等，有效運用空間，並將文建檔案化，管理軟硬體設施，定期汰換維護軟硬體設備。
- 12.整體規劃更新硬體空間：  
依行政與教學等功能規劃更新硬體空間。

## 二、執行效益考評

對於本部中程業務計畫之執行情況及進度，可藉由每週召開之行銷會議、組務彙報及多媒體製作會議管控。對於教學品質方面，亦可藉由每學期兩次之「學員意見調查表」充分了解學員意見，並即做出修正。

以財務報表做年度比較，除 98 年全球金融海嘯導致 99 年收入微幅下滑外，本部營收每年均有正成長，與 96 年度之收入 9,300 餘萬元相較，100 年度之收入為 1 億 5,400 餘萬元，成長達 65.12%；至於結餘部份，100 年度的結餘 7,900 餘萬則較 96 年度結餘金額 4,000 餘萬成長了 95.5%。在人事成本部份，100 年度之人事成本僅佔營收之 10.78%，比例為例年來最低。

綜上所述，依本部過去五年來之營收、結餘及人事成本等數據顯示，本部之執行效頗有成效；在金融海嘯之際，本部對於「發揮台大知識影響力」以貢獻社會亦不遺餘力。

## 伍、關鍵績效指標 (KPI)

# 平衡計分卡具體項目

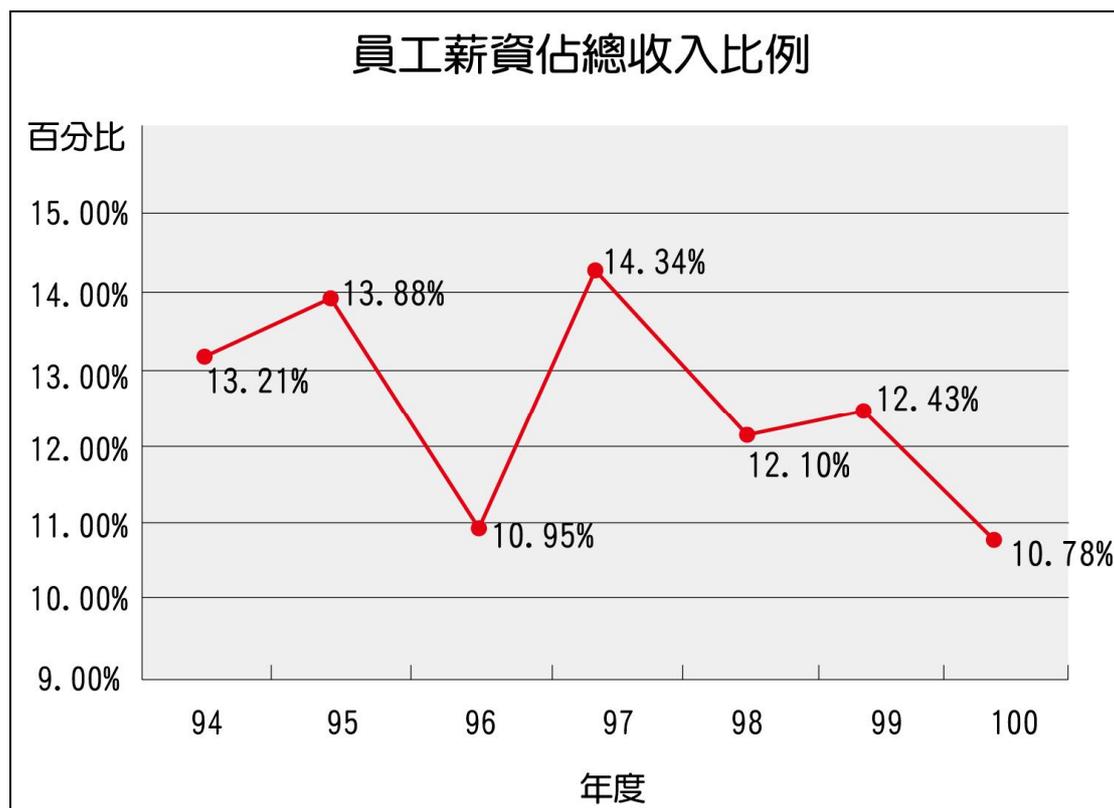


## 關鍵績效指標

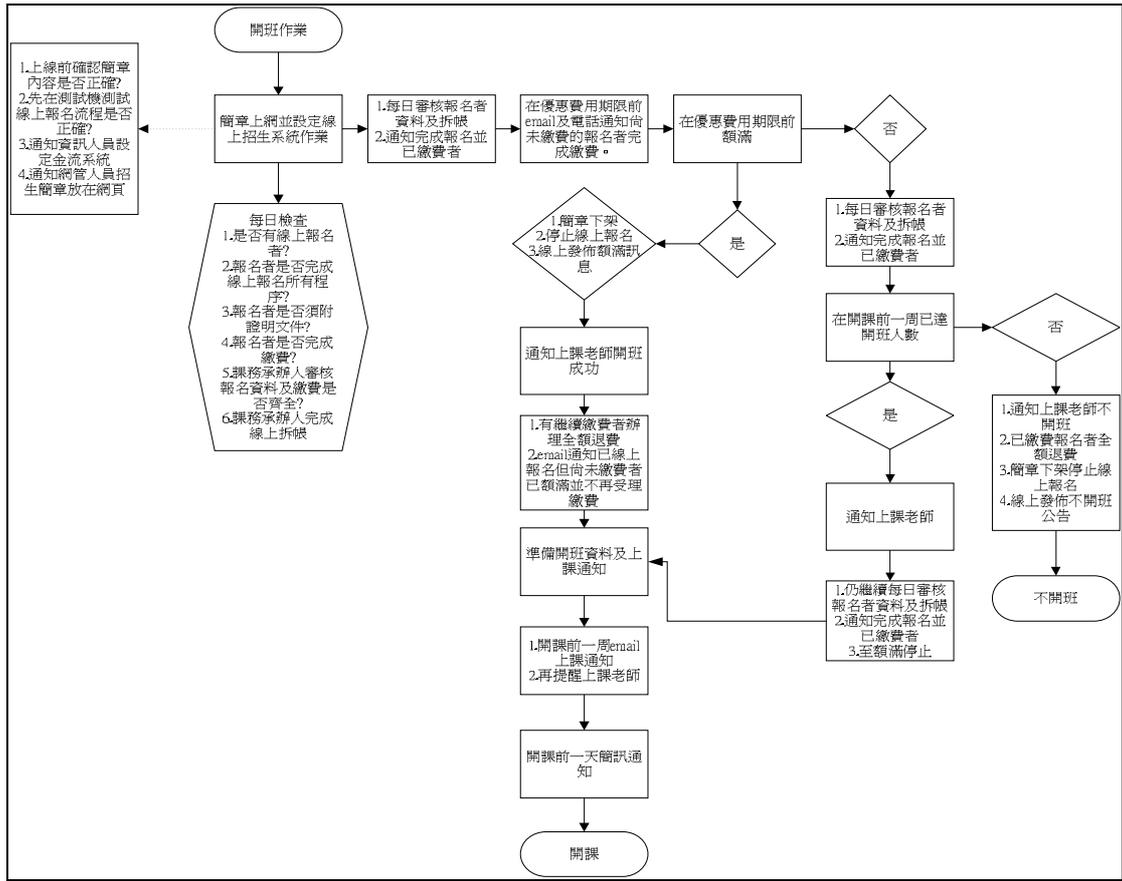
| 構面           | 策略目標            | 評核指標                   | 具體方案                            | 年度內預定執行狀況   |
|--------------|-----------------|------------------------|---------------------------------|---|
| 財務面          | 追求學費<br>營收成長    | 較前年度成長<br>10%          | 加強院系合作，活化台大資源，積極規劃開設多元課程。       | 開發新課程至少 10 門。   |
|              |                 |                        | 積極規劃辦理企業教育訓練。                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>編製企業教育訓練專屬文宣品。</li> <li>篩選上市上櫃企業寄發本部簡介以推展企業教育訓練業務。</li> <li>主動約訪企業洽談教育訓練。</li> </ol> |
|              |                 |                        | 積極規劃辦理海峽兩岸高階課程                  | 規劃與對岸學校或教育機構合作辦理教育訓練課程。   |
| 提升場地<br>租借收入 | 場地租借收入<br>較去年成長 | 1. 搭配招生廣告提供場地借用<br>訊息。 | 1. 長期借用單位較去年增加<br>10%。(1-2 單位)。 |   |

|        |              |   |   |   |
|--------|--------------|---|---|---|
|        |              | 10%   | 2. 教室硬體設施維護保持良好狀態。<br>3. 提供合理價格及良好服務。   | 2. 首次借用廠商回客率 7 成以上。   |
| 控制營運成本 | 年度支出佔總收入比零成長 |   | 嚴格控制各班預算執行  | 委請本部會計組以系統分班程專案控管收支   |
|        |              |   | 控制行銷成本：<br>1. 整合行銷資源以提升廣告效益<br>2. 透過招生說明會方式進行深度宣傳，以減少行銷支出<br>3. 加強網路行銷<br>4. 提升網站點閱率            | 1. 99 年起，提前半年規劃下季課程招生宣傳，以整合行銷資源方式提昇行銷效益。<br>2. 於大樓外牆規劃固定式廣告看板，增加行銷免費管道。<br>3. 每年度辦理招生說明會至 4 次<br>4. 每月透過電子報發佈課程訊息     |
|        |              |   | 控制人事成本，提昇工作效率，減少人力資源浪費  | 1. 學費金流電子化。<br>2. 行政作業標準化。<br>3. 教務作業資訊化。   |
|        |              |   | 控制水電支出：<br>1. 減光措施。<br>2. 出水量減低措施<br>3. 依據學校政策實行節能減碳。   | 水電支出比例零-負成長   |
| 服務對象面  | 提昇學員滿意度      | 1. 學員對助教滿意度達 4.2 以上<br>2. 行政服務滿意度調查達 4.2 分以上<br>3. 維持管碩班、法律班續讀率 | 強化助教功能  | 1. 每學期舉辦助教工作說明會<br>2. 每學期兩次學員意見調查（教師、助教及行政服務）   |
|        |              |   | 加強學員服務  | 1. 學期講座每年 4 次<br>2. 企業參訪每年 2 次<br>3. 網路課程提供 iphone 版複習測試  |
|        |              |   | 環境維護及教學設備更新   | 1. 委外每週維護教室麥克風、投影機等硬體設備<br>2. 每學期 1 次保養冷氣及環境消毒<br>3. 每日環境清潔並檢查  |
|        |              |   | 定期網站資訊更新  | 隨時更新  |
|        |              |   | 始業式與結業式辦理   | 每學年辦理管碩及法律學分班始業式共 4 次、聯合結業式 1 次以提高學員向心力及滿意度   |
|        | 提昇企業客戶之滿意度   | 教學及行政服務滿意度達 4.2 分以上（滿分 5 分）                                     | 1. 規劃年度（或階段性）完整的教育訓練課程。<br>2. 提供完善的教務行政服務。<br>3. 規劃企業教育訓練之學習評量機制。<br>4. 協助企業辦理始、結業活動，並提供完整結案報告。 | 1. 提供企業客製化服務。<br>2. 依企業需求提供隨堂服務人員服務，以協助教育訓練課程進行順暢。<br>3. 提供企業教育單位學習成效評估報告以利後續追蹤。<br>4. 結業證書加印企業 logo。提供書包、文具與客製化研習證書等 |

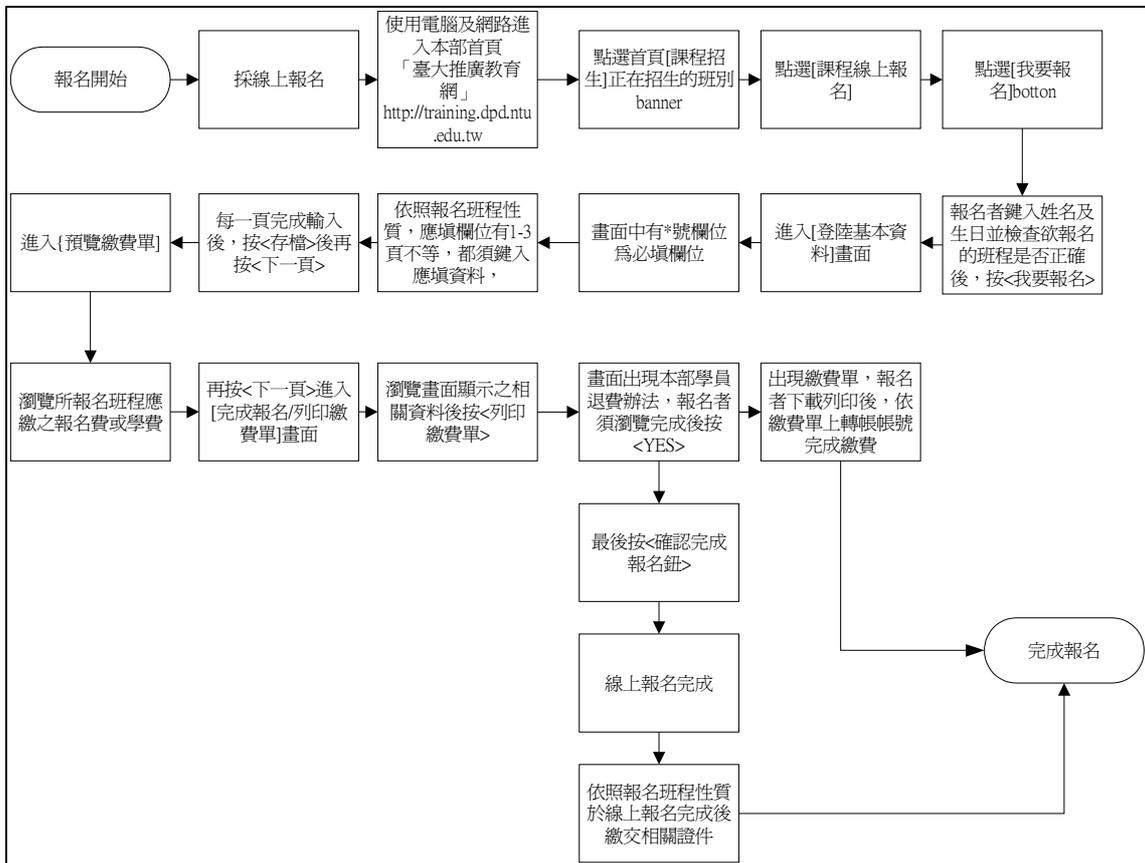
|                       |              |                          |  |  |
|-----------------------|--------------|--------------------------|--|--|
|                       |              |                          |  | 服務<br>5. 重要班程同仁皆需著制服服務，以提昇專業形象。  |
| 內<br>部<br>流<br>程      | 標準流程管理       | 整合教務 SOP 流程,行政作業資訊化      | 業務流程標準化、表格統一化開發值班系統,以利日班夜班工作交接、進度追蹤及結案通報善用資訊系統作業並整合推廣教務組及遠距教學組資源         | 1. 制訂各項教務流程。<br>2. 統一各種教務表單。<br>3. 所有同仁一律使用系統處理教務相關作業,成立工作小組,採虛擬矩狀組織分工,以達到同仁互相支援、節約人事成本之目標   |
|                       | 改善帳務流程       | 每日製作現金報表                 | 建置金流系統,以達自動銷帳,提昇效率   | 完成收入日結   |
|                       | 提升同仁工作空間滿意度  | 提供員工休息空間                 | 1. 財產清點與報廢<br>2. 整頓檔案室空間與文件  | 1. 清點部內財產。<br>2. 整理已過保存年限檔案<br>3. 清點文具雜物用品   |
|                       | 節能減碳         | 1. 綠色採購比例<br>2. 降低用紙數量比例 | 儘量使用本校總務處綠色採購項目  | 1. 100 年度已達綠色採購項 100%, 101 年繼續保持。<br>2. 講義以雙面印製,惟為維課程服務品質,無法降低講義數量,但視講義數量以外包方式印刷,可節省人力及印刷成本。 |
|                       | 提升數位影音產品製作效能 | 建立數位影像資料庫                | 1. 數位課程影音檔案清查<br>2. 行銷活動影音數位檔案清查<br>3. 數位影音設備清點                          | 1. 清點數位檔案與光碟備份。<br>2. 建立影音設備借用程序與表單。   |
|                       | 提高電腦化系統效能    | 強化推廣部內管理系統 EIP 功能與使用率    | 1. 製作 MIS 系統操作使用說明教學影片。<br>2. Office 軟體基本常用功能教學                          | 1. 系統介紹<br>2. 建立系統需求與變更程序<br>3. 每月一次與系統維護廠商開會  |
| 學<br>習<br>與<br>成<br>長 |              | 建立學員問題 F&Q 資料庫           | 業務檢討及經驗分享,並將 F&Q 置於公網  | 每週組務彙報, F&Q 隨時更新   |
|                       | 建立學習型組織      | 專業形象表現                   | 1. 協助培養同仁課程廣告行銷規劃能力。<br>2. 協助培養同仁企業教育訓練業務拓展能力。<br>3. 協助培養數位製作小組數位課程製作能力。 | 1. 建立課程廣告行銷小組,依需求不定時提供媒體規畫專業知識。<br>2. 建立企業教育訓練業務小組。  |
|                       | 提升專業能力       | 教育訓練時數 30 小時以上           | 參加人事室或內外部單位舉辦的教育訓練課程。  | 1. 參加人事室辦理之訓練班。<br>2. 每月參加本部教育訓練課程。<br>3. 參加外部採購人員訓練。  |



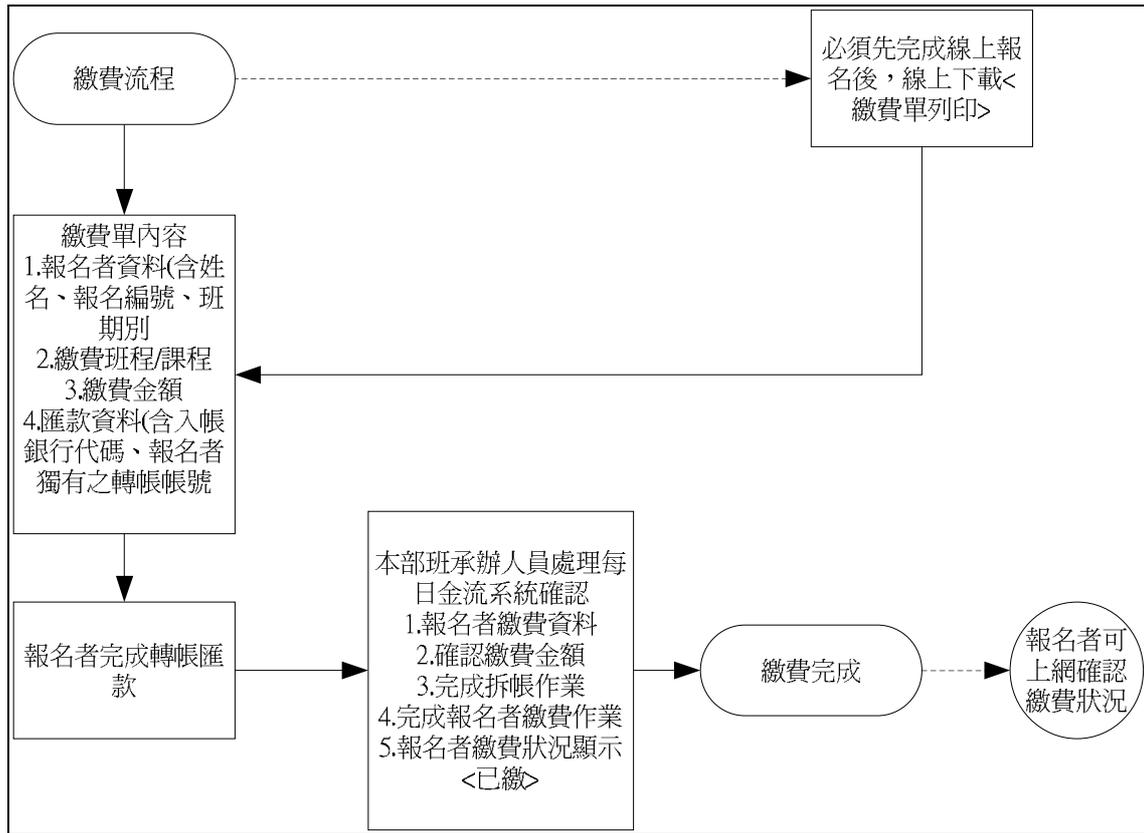
附件 4-1 開班作業流程



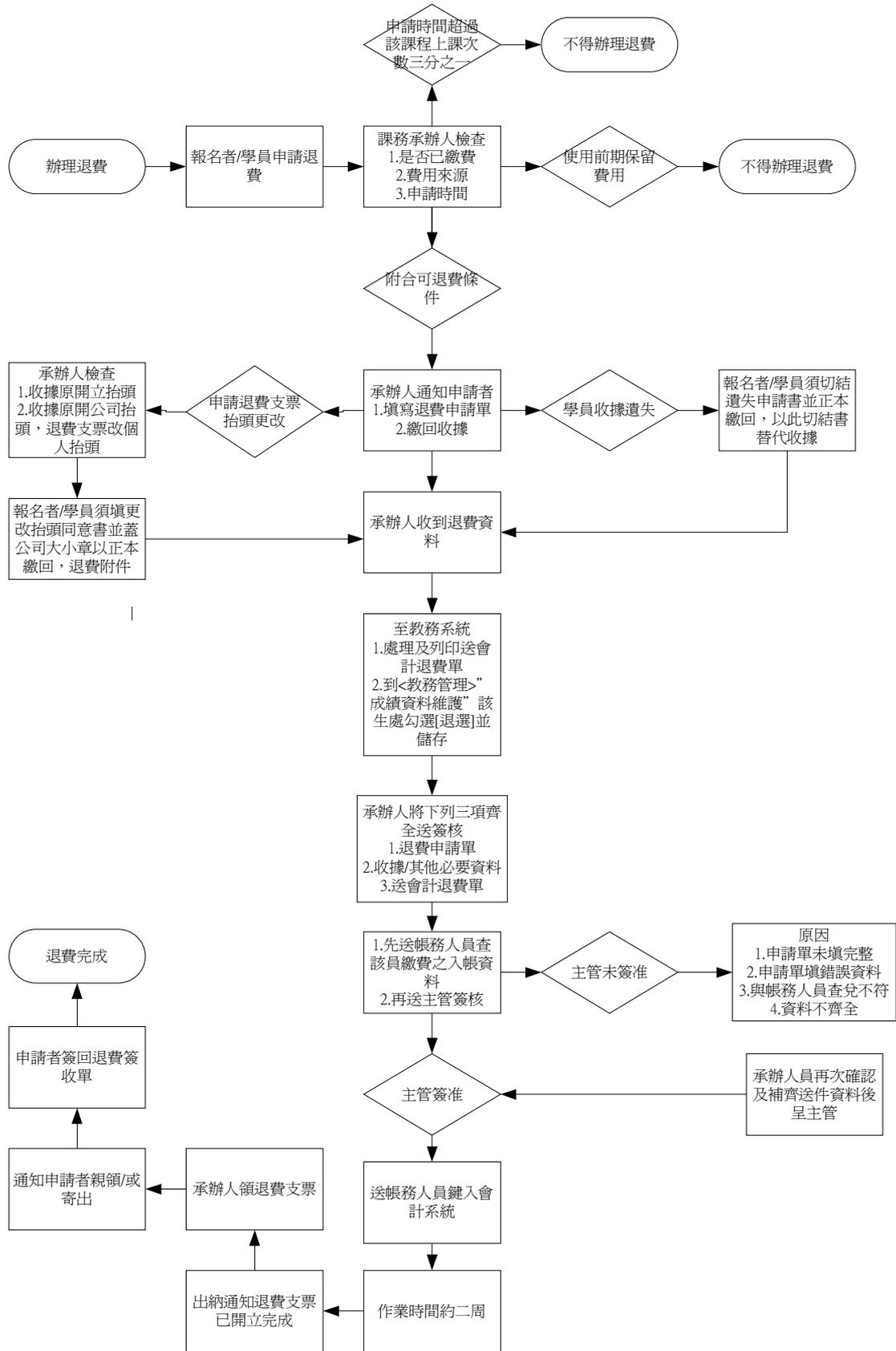
附件 4-2 學員報名流程



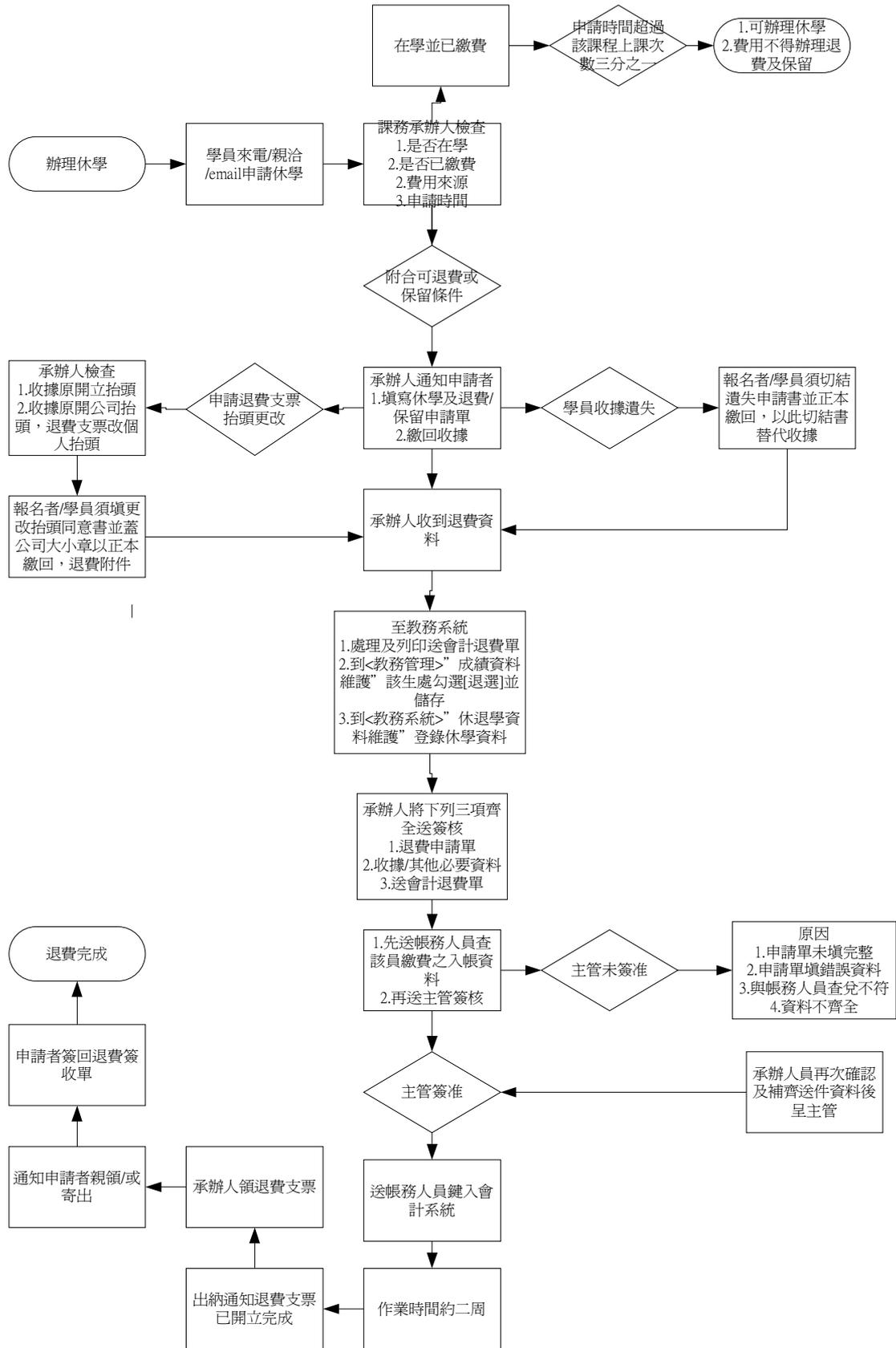
附件 4-3 學員繳費流程



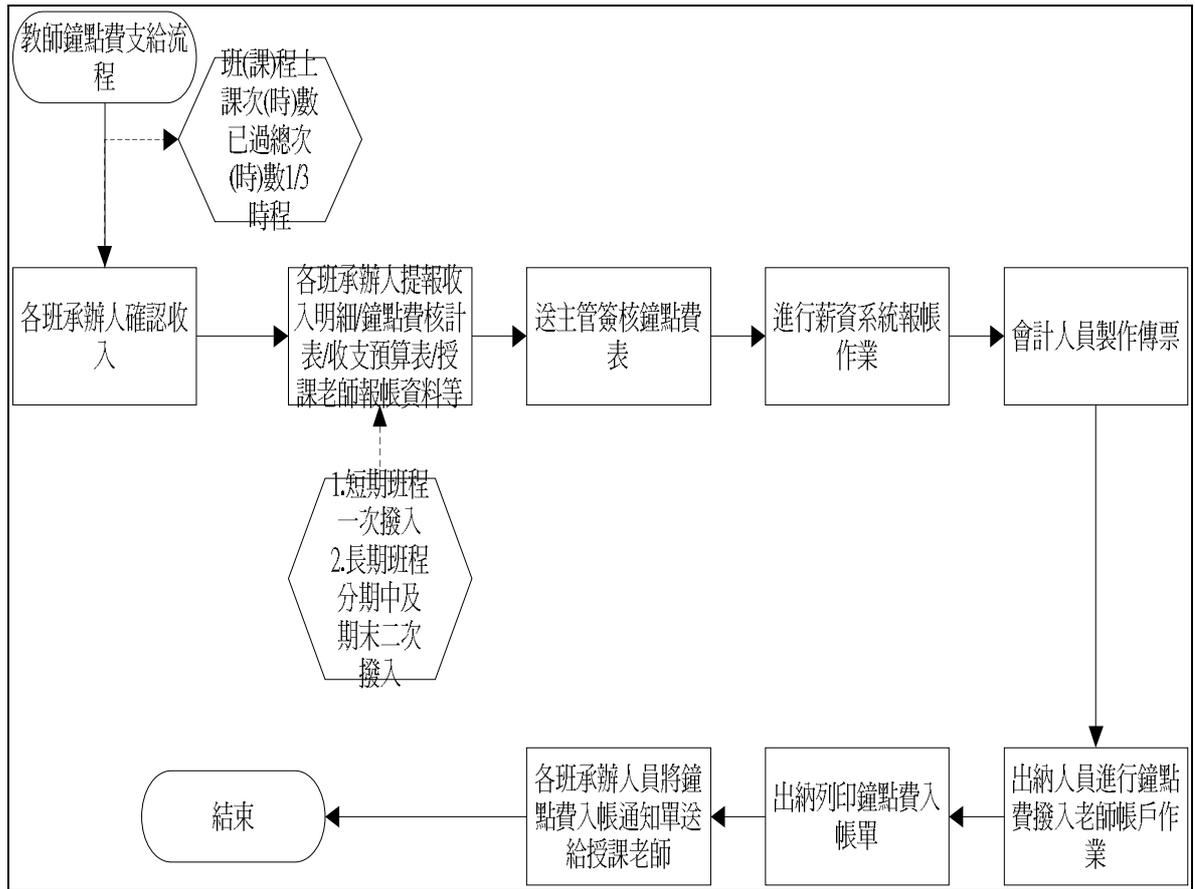
附件 4-4 學員退費流程



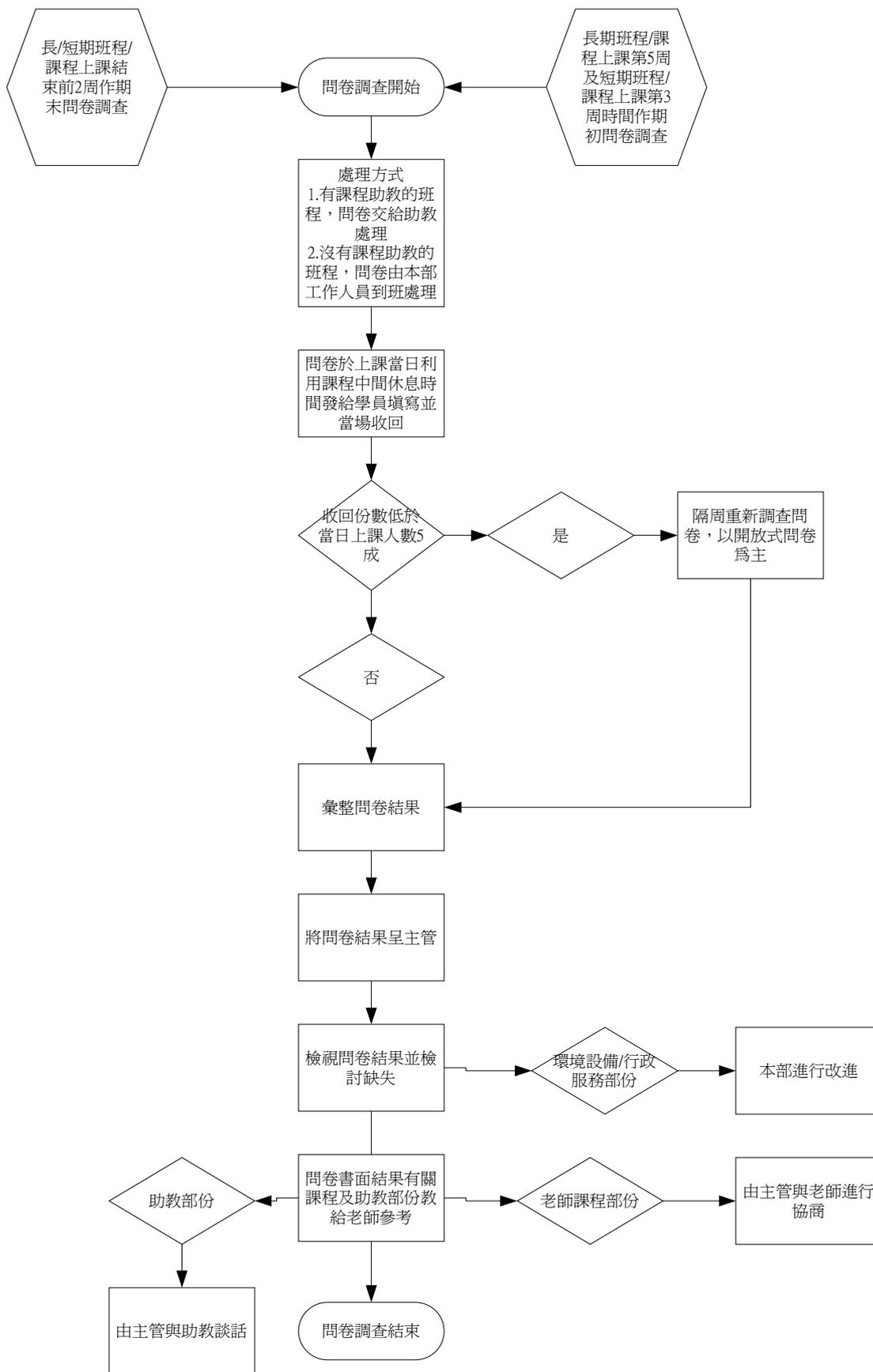
附件 4-5 學員休學流程



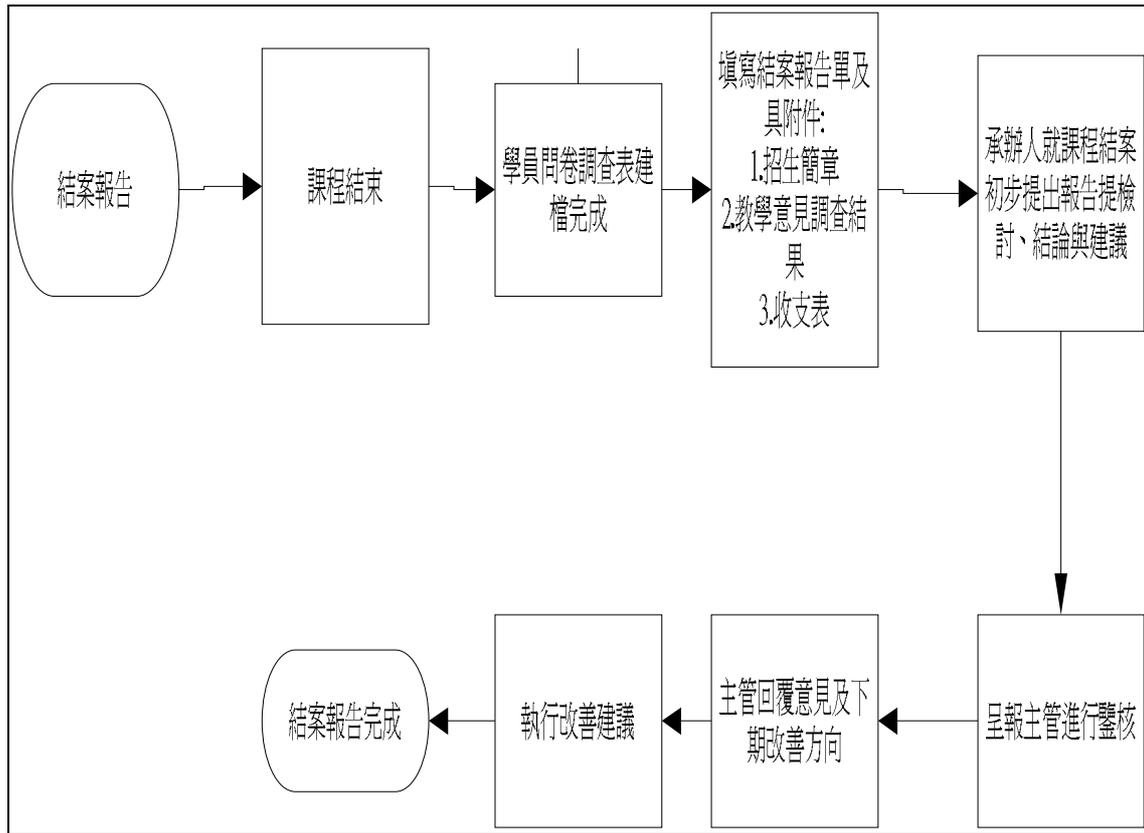
附件 4-6 教師鐘點費支給流程



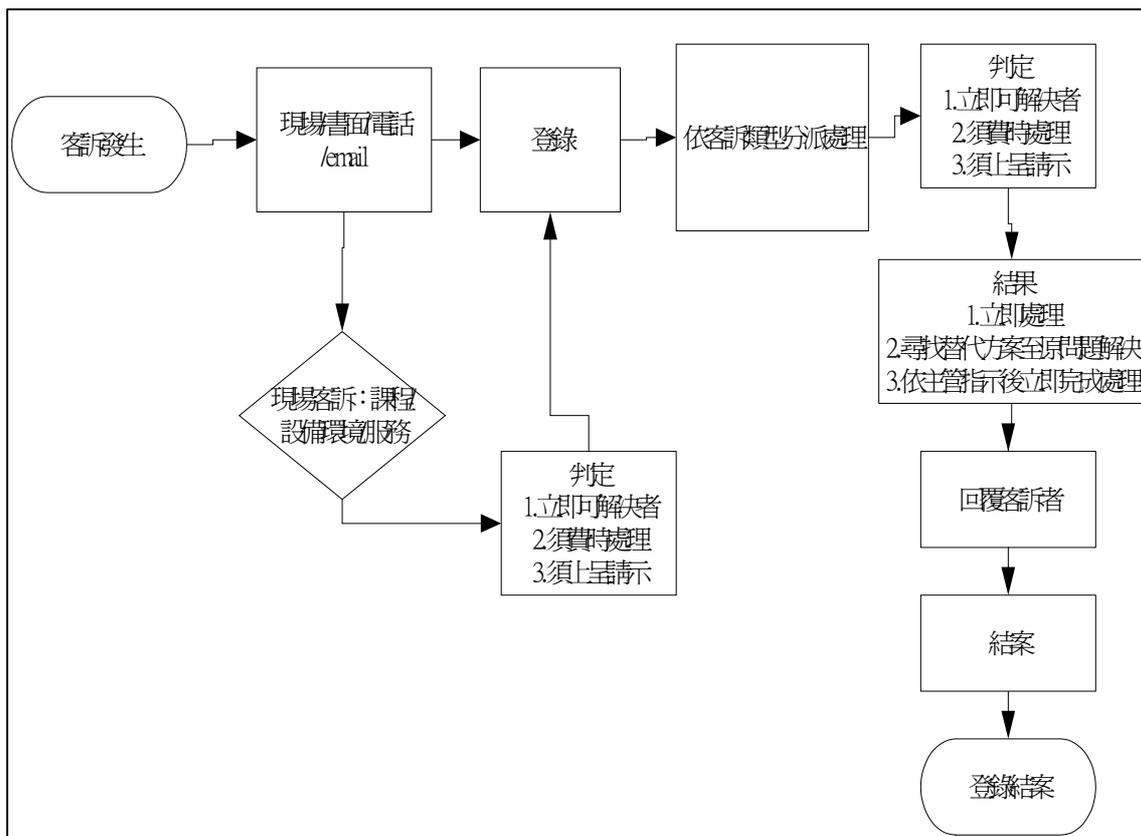
附件 4-7 學員意見調查流程



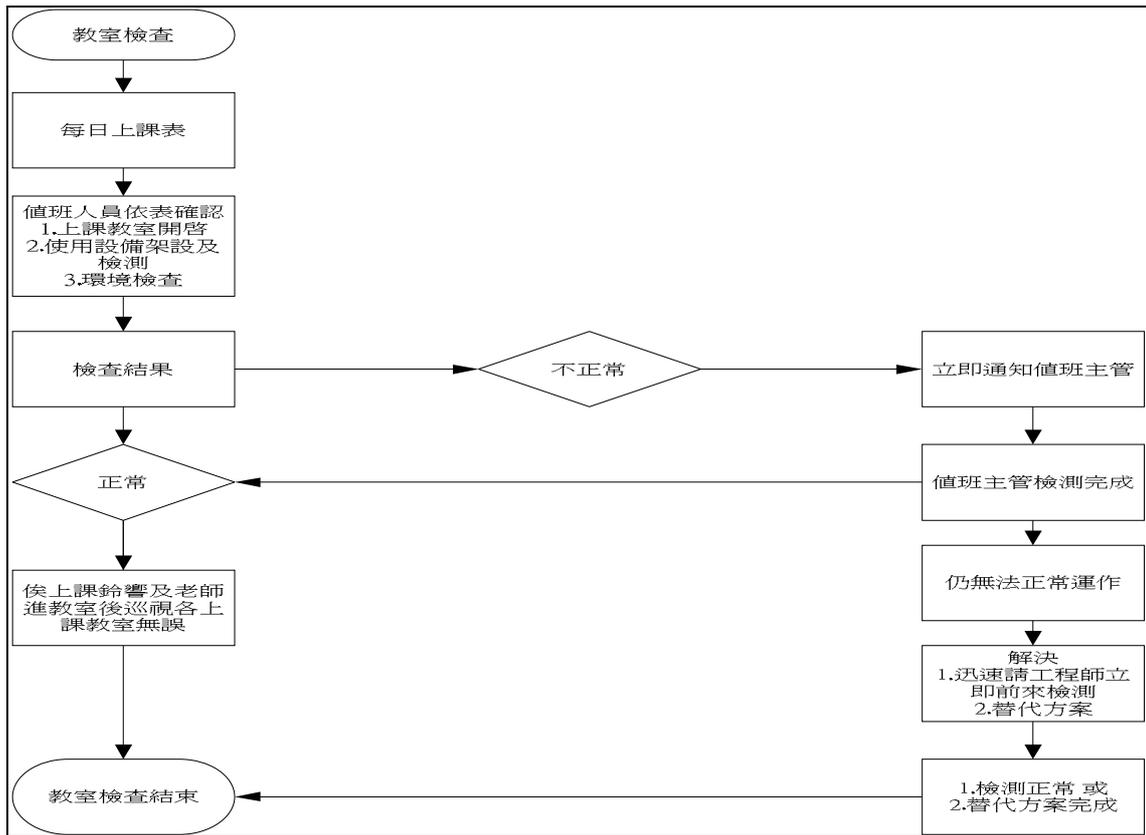
附件 4-8 結案報告流程



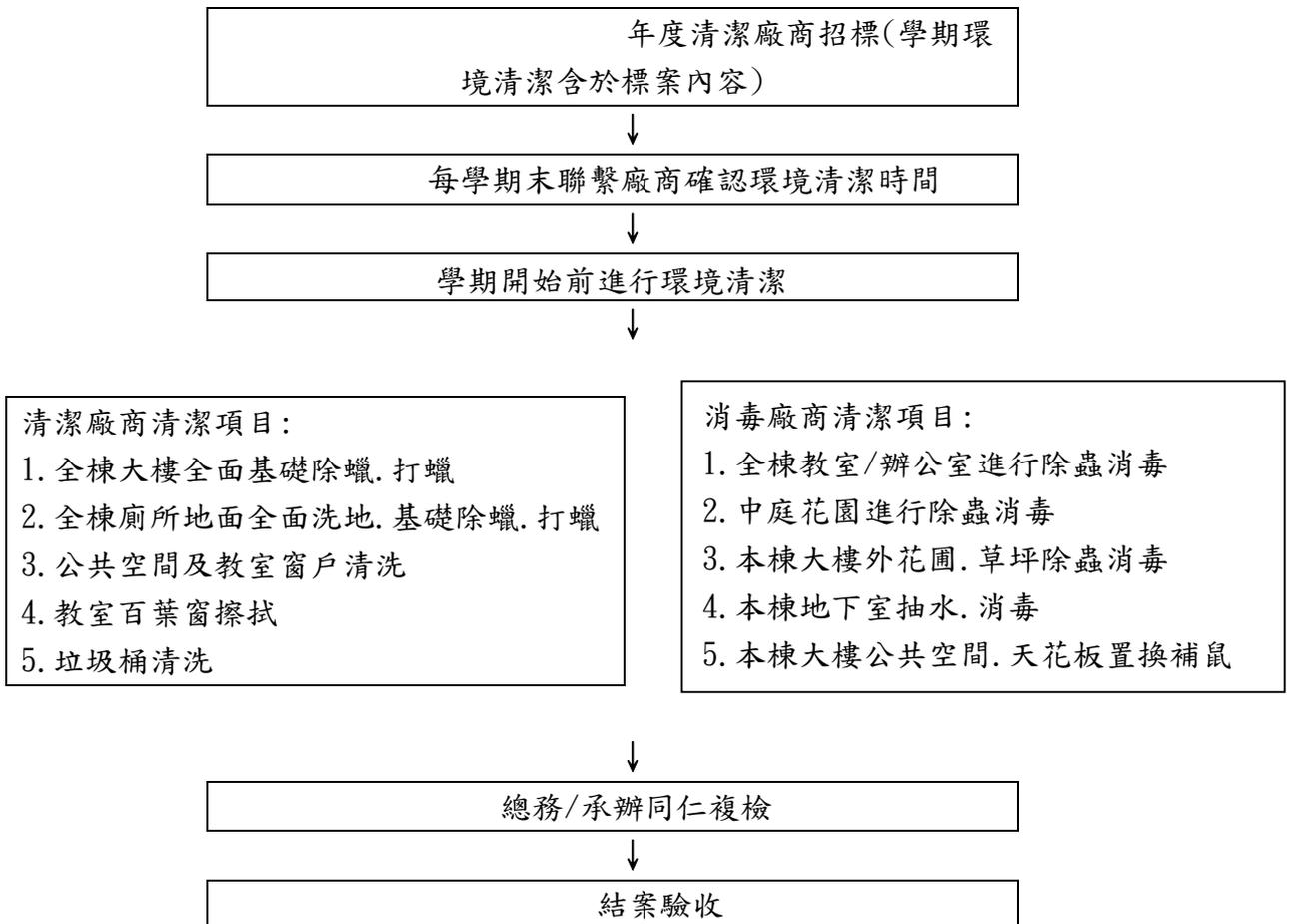
附件 4-9 學員客訴流程



附件 4-10 每日教室檢查流程

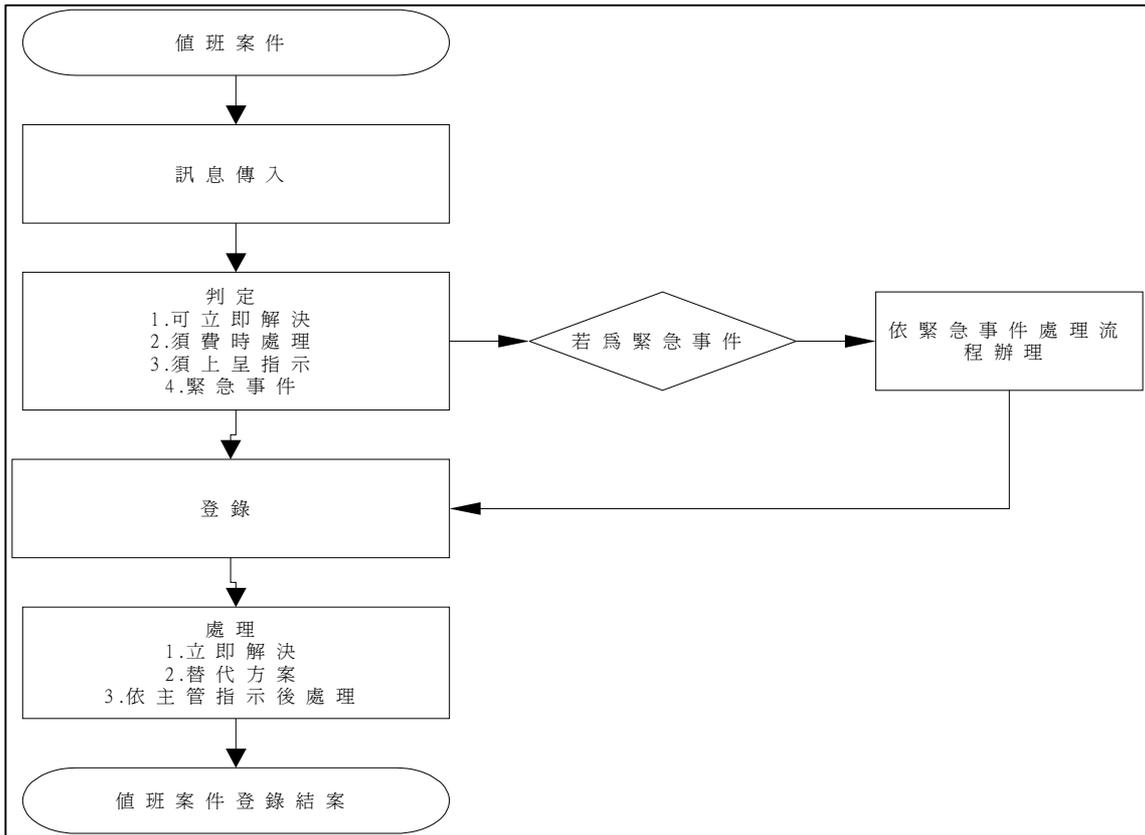


附件 4-11 學期環境清潔流程圖

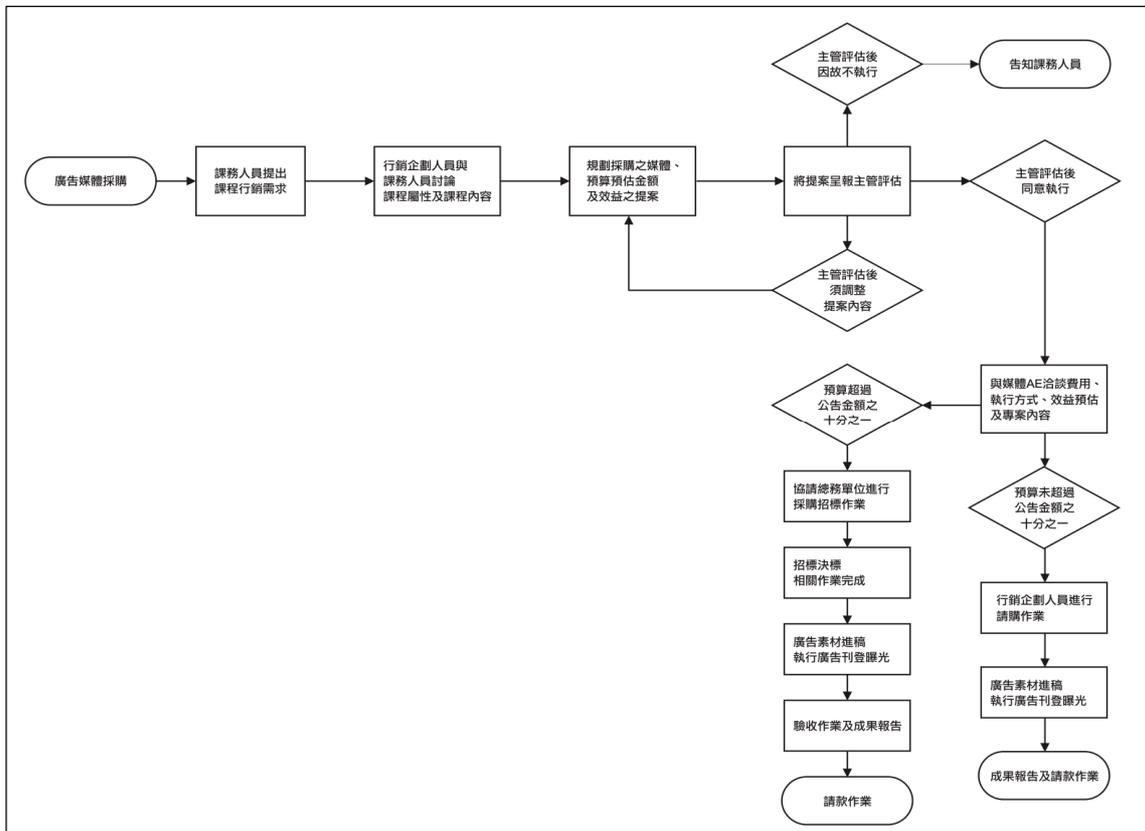




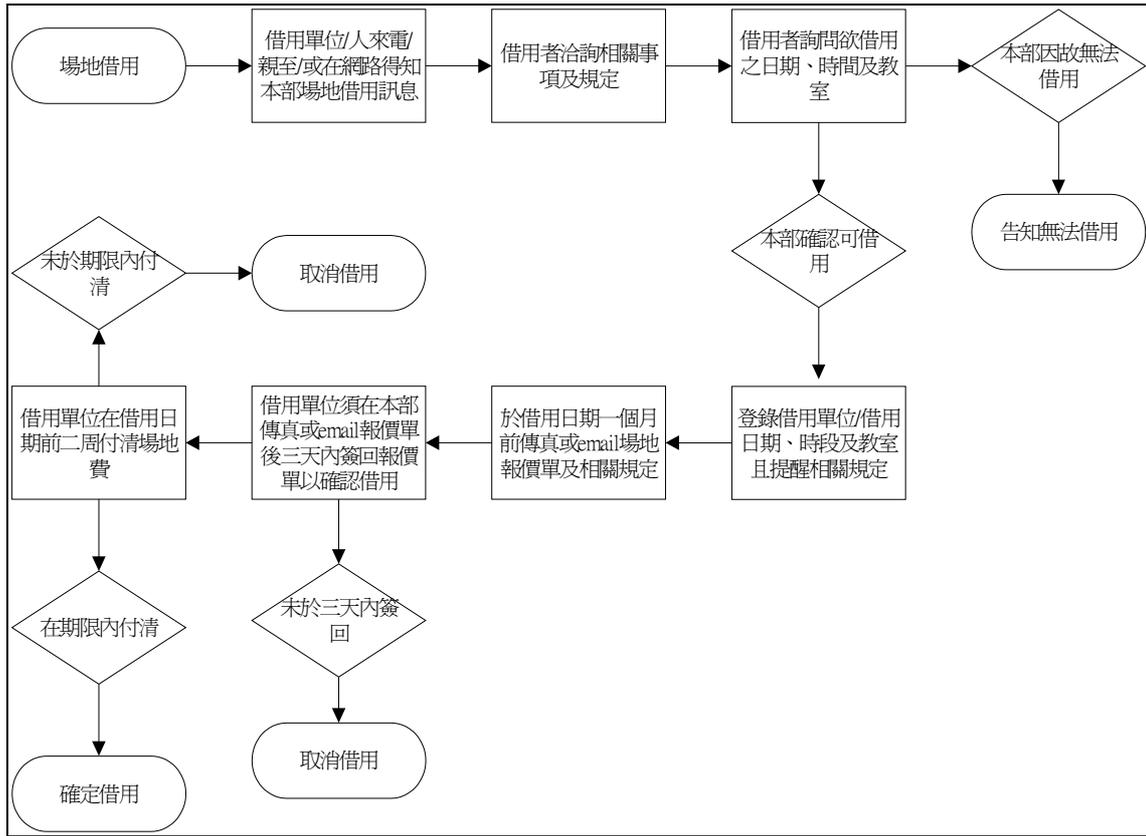
附件 4-14 值班案件管理流程



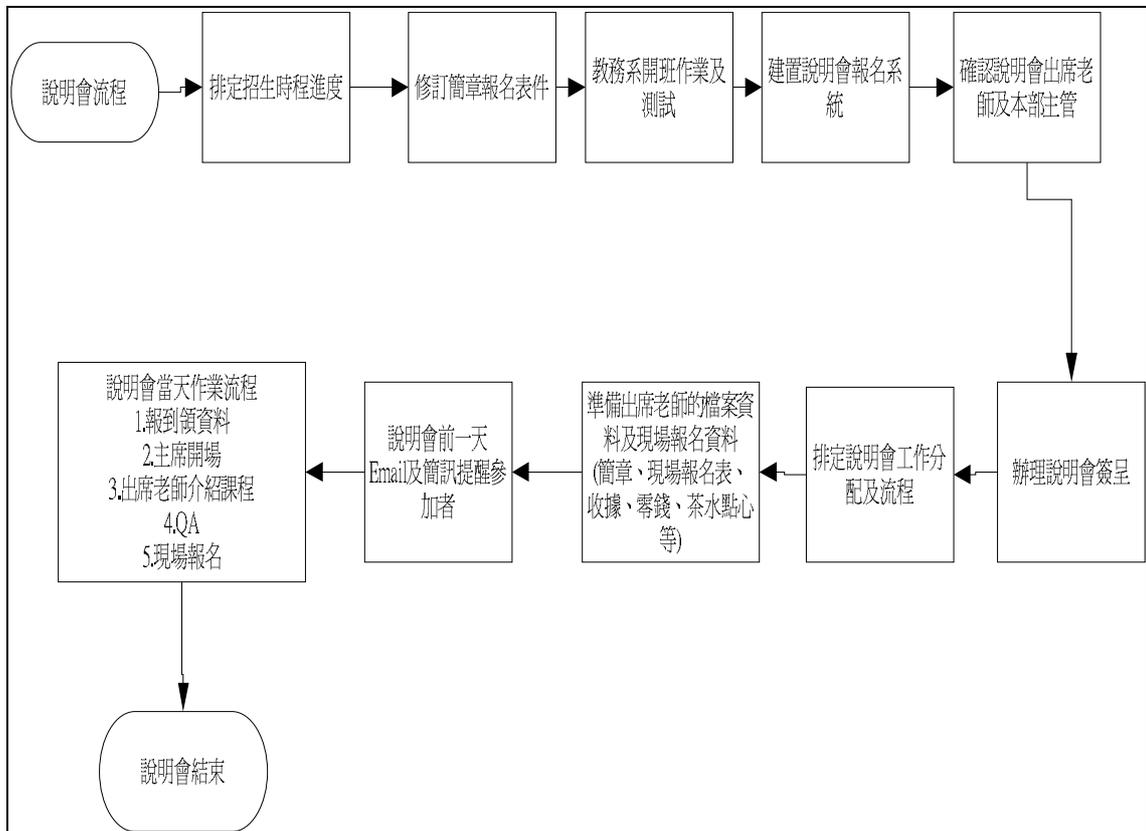
附件 4-15 廣告媒體採購流程



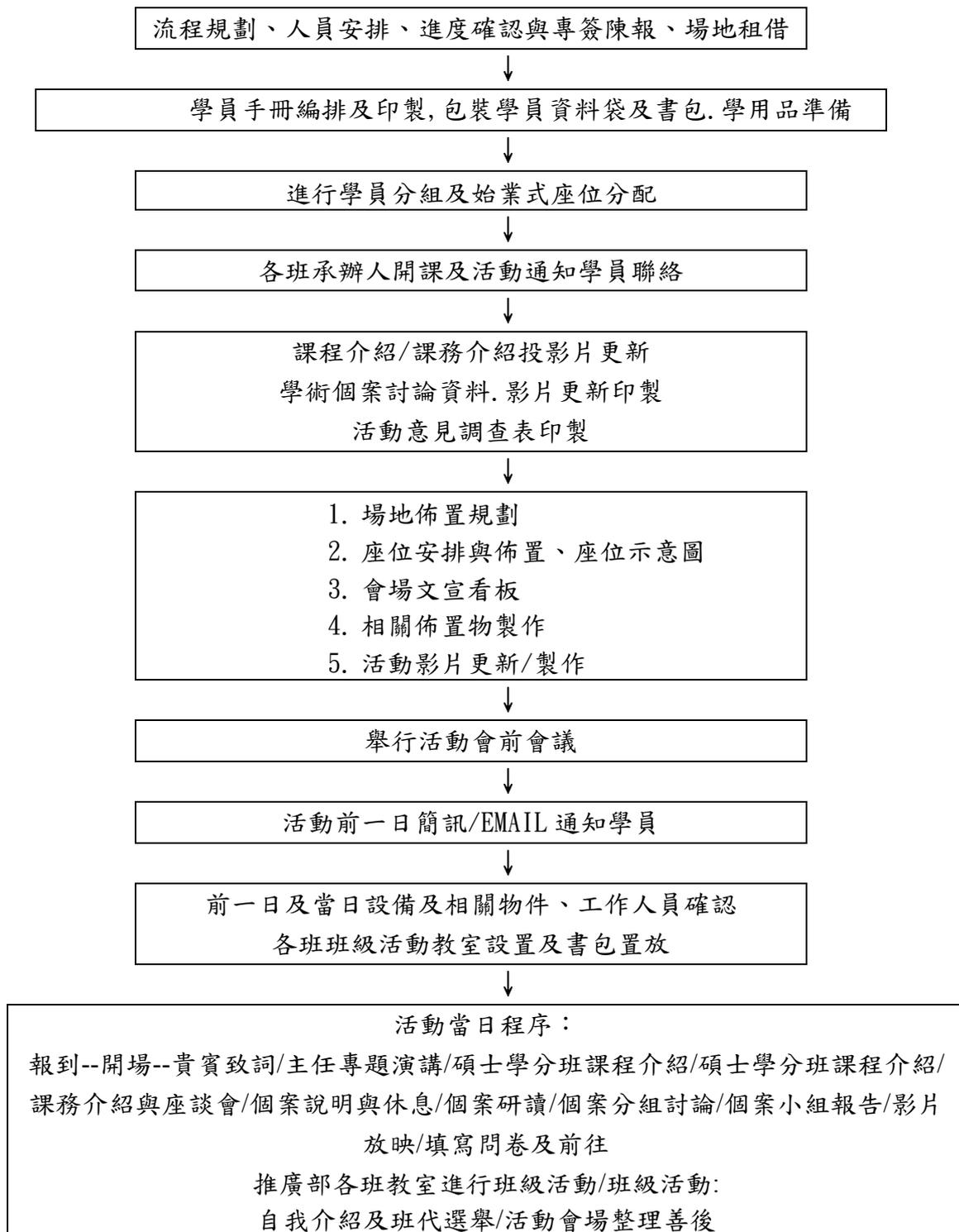
附件 4-16 場地借用流程



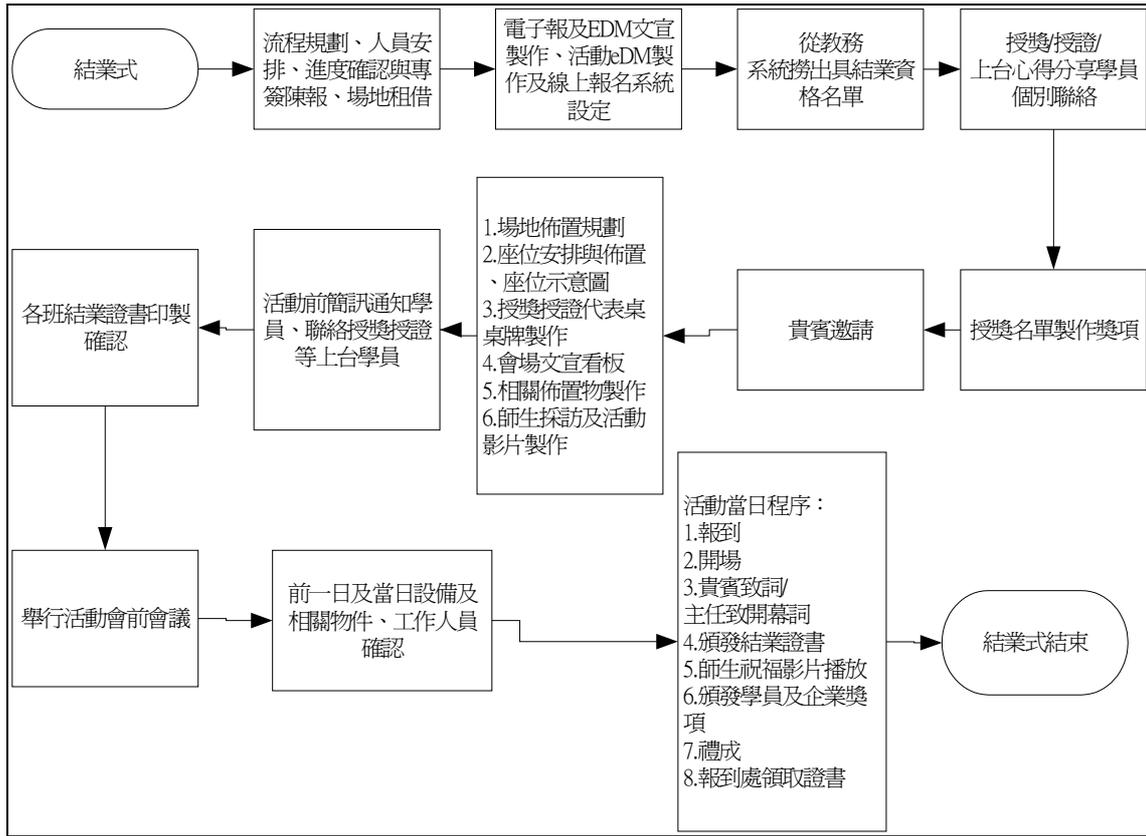
附件 4-17 說明會作業流程



附件 4-18 始業式作業流程



附件 4-19 結業式作業流程



附件 4-20 兩岸交流班程活動流程 Sop 圖

| 包班教育訓練隨班服務檢查表 |                |      |     |
|---------------|----------------|------|-----|
| 班名：           |                |      |     |
| 承辦人：          | 時薪人員：          |      |     |
| 上課場地          | 本部教室：          |      | 企業： |
| 課前籌備          |                |      |     |
| 項目            | 需求             | 負責同仁 | 完成  |
| 預算表           |                |      |     |
| 招生計畫          |                |      |     |
| 課程規劃          |                |      |     |
| 師資邀約          |                |      |     |
| 學員名單          |                |      |     |
| 課前對焦          |                |      |     |
| 合約            |                |      |     |
| 學費            |                |      |     |
| 收據            |                |      |     |
| 始業式           |                |      |     |
| 項目            | 需求             | 負責同仁 | 完成  |
| 照相背板          |                |      |     |
| 橫幅布條          |                |      |     |
| 路線指引牌         |                |      |     |
| 教室門牌          |                |      |     |
| LED螢幕設定       |                |      |     |
| 貴賓桌牌          |                |      |     |
| 學員桌牌          |                |      |     |
| 學員名牌          |                |      |     |
| 分組桌排          |                |      |     |
| 照相            |                |      |     |
| 相片沖印護貝        |                |      |     |
| 始業式長官邀約       |                |      |     |
| 結業式長官邀約       |                |      |     |
| 包班教育訓練隨班服務檢查表 |                |      |     |
| 班名：           |                |      |     |
| 承辦人：          | 時薪人員：          |      |     |
| 上課場地          | 本部教室：          |      | 企業： |
| 課程進行          |                |      |     |
| 項目            | 需求             | 負責同仁 | 完成  |
| 課前通知          | 講師上課提醒         |      |     |
|               | 學員上課通知         |      |     |
|               | 停車資訊(學員/講師/長官) |      |     |
| 課前準備          | 文具             |      |     |
|               | 書包             |      |     |
|               | 簽到表            |      |     |
|               | 講義印製           |      |     |
|               | 講義美編           |      |     |
|               | 補充教材           |      |     |
|               | 電腦/投影筆/簡報筆     |      |     |
|               | 現場簡報檔準備        |      |     |
| 上課場地          | 海報紙及簽字筆        |      |     |
|               | 上課場地準備         |      |     |
| 餐飲            | 桌椅確認           |      |     |
|               | 講師餐飲           |      |     |
|               | 杯叉匙盤壺準備        |      |     |
|               | 上午茶點           |      |     |
| 結束準備          | 中餐盒            |      |     |
|               | 下午茶點           |      |     |
|               | 學員意見調查表        |      |     |
| 其他服務          | 費用核銷           |      |     |
|               | 鋼印推廣證書/研習證書    |      |     |
| 旅宿            | 校園導覽           |      |     |
|               | 紀念品            |      |     |
| 旅宿            | 交通安排           |      |     |
|               | 住宿安排           |      |     |

附件 5-1 學員名冊

| 班別代號 | 班名             | 報名編號/准考證號       | 報名者姓名 | 性別 |
|------|----------------|-----------------|-------|----|
| A    | 當代哲學思潮的人生啟示第一期 | PCAAA12010A0001 | 蔡*潭   | 男  |
| A    | 當代哲學思潮的人生啟示第一期 | PCAAA12010A0002 | 許*萍   | 女  |
| A    | 當代哲學思潮的人生啟示第一期 | PCAAA12010A0003 | 郭*琦   | 女  |
| A    | 當代哲學思潮的人生啟示第一期 | PCAAA12010A0004 | 陳*麗   | 女  |
| A    | 當代哲學思潮的人生啟示第一期 | PCAAA12010A0005 | 朱*安   | 女  |
| A    | 當代哲學思潮的人生啟示第一期 | PCAAA12010A0006 | 高*芳   | 男  |
| A    | 當代哲學思潮的人生啟示第一期 | PCAAA12010A0007 | 賈*才   | 男  |
| A    | 當代哲學思潮的人生啟示第一期 | PCAAA12010A0008 | 陳*弘   | 男  |
| A    | 當代哲學思潮的人生啟示第一期 | PCAAA12010A0009 | 陳*峰   | 男  |
| A    | 當代哲學思潮的人生啟示第一期 | PCAAA12010A0010 | 林*怡   | 女  |
| A    | 當代哲學思潮的人生啟示第一期 | PCAAA12010A0011 | 廖*華   | 女  |
| A    | 當代哲學思潮的人生啟示第一期 | PCAAA12010A0012 | 郭*忠   | 男  |
| A    | 當代哲學思潮的人生啟示第一期 | PCAAA12010A0014 | 朱*麟   | 男  |
| A    | 當代哲學思潮的人生啟示第一期 | PCAAA12010A0015 | 劉*菁   | 女  |
| A    | 當代哲學思潮的人生啟示第一期 | PCAAA12010A0016 | 張*英   | 女  |
| A    | 當代哲學思潮的人生啟示第一期 | PCAAA12010A0017 | 范*南   | 女  |
| A    | 當代哲學思潮的人生啟示第一期 | PCAAA12010A0018 | 羅*    | 男  |
| A    | 當代哲學思潮的人生啟示第一期 | PCAAA12010A0019 | 連*筑   | 女  |
| A    | 當代哲學思潮的人生啟示第一期 | PCAAA12010A0020 | 陳*年   | 女  |
| A    | 當代哲學思潮的人生啟示第一期 | PCAAA12010A0021 | 李*霖   | 男  |
| A    | 當代哲學思潮的人生啟示第一期 | PCAAA12010A0022 | 張*笙   | 男  |
| A    | 當代哲學思潮的人生啟示第一期 | PCAAA12010A0023 | 陳*芬   | 女  |
| A    | 當代哲學思潮的人生啟示第一期 | PCAAA12010A0024 | 許*瑜   | 女  |
| A    | 當代哲學思潮的人生啟示第一期 | PCAAA12010A0025 | 陸*玲   | 女  |
| A    | 當代哲學思潮的人生啟示第一期 | PCAAA12010A0028 | 陳*珠   | 女  |
| A    | 當代哲學思潮的人生啟示第一期 | PCAAA12010A0030 | 葉*春   | 男  |
| A    | 當代哲學思潮的人生啟示第一期 | PCAAA12010A0031 | 向*玉   | 女  |

附件 5-2 學員簽到表

當代哲學思潮的人生啟示第一期 簽到表 101 年 5 月 31 日

頁數: 1 / 1  
列印日期: 101/05/31

| 學號         | 姓名  | 簽到         | 學號         | 姓名  | 簽到               | 學號         | 姓名  | 簽到                                 |
|------------|-----|------------|------------|-----|------------------|------------|-----|------------------------------------|
| 1002311001 | 蔡*潭 |            | 1002311011 | 廖*華 | 缺課日期: 4/12       | 1002311022 | 張*笙 |                                    |
| 1002311002 | 許*萍 | 缺課日期: 5/10 | 1002311012 | 郭*忠 |                  | 1002311023 | 陳*芬 |                                    |
| 1002311003 | 郭*琦 |            | 1002311014 | 朱*麟 | 缺課日期: 5/17, 5/24 | 1002311024 | 許*瑜 | 缺課日期: 5/24                         |
| 1002311004 | 陳*麗 |            | 1002311015 | 劉*菁 |                  | 1002311025 | 陸*玲 | 缺課日期: 4/19, 4/26, 5/10, 5/17, 5/24 |
| 1002311005 | 朱*安 |            | 1002311016 | 張*英 |                  | 1002311028 | 陳*珠 | 缺課日期: 4/26, 5/3                    |
| 1002311006 | 高*芳 |            | 1002311017 | 范*南 |                  | 1002311030 | 葉*春 |                                    |
| 1002311007 | 賈*才 |            | 1002311018 | 羅*  |                  | 1002311031 | 向*玉 |                                    |
| 1002311008 | 陳*弘 |            | 1002311019 | 連*筑 | 缺課日期: 5/24       |            |     |                                    |
| 1002311009 | 陳*峰 |            | 1002311020 | 陳*年 |                  |            |     |                                    |
| 1002311010 | 林*怡 |            | 1002311021 | 李*霖 |                  |            |     |                                    |

本頁修課學員數: 27

累計修課學員數: 27

國立臺灣大學進修推廣部  
推廣教育學員歷年成績表

班期別：2011 高中教師在職進修生命教育類課程教學學分班[台北班]

學號：0991881001

姓名：吳\*蓉

列印日期：101 年 02 月 24 日

| 學年  | 學期 | 科目名稱                    | 必(選) | 學分 | 成績 | 修習學分 | 實得學分 | 學期 GPA |
|-----|----|-------------------------|------|----|----|------|------|--------|
| 99  | 2  | (100 年 2 月 至 100 年 6 月) |      |    |    |      |      |        |
|     |    | 生命教育概論                  | 必修   | 2  | A  | -    | -    | -      |
|     |    | 基本倫理學(上)                | 必修   | 2  | A  | -    | -    | -      |
| 100 | 1  | 性愛、婚姻與倫理                | 必修   | 3  | A- | -    | -    | -      |
|     |    |                         |      |    |    | 7    | 7    | 3.87   |
|     |    | (100 年 9 月 至 101 年 1 月) |      |    |    |      |      |        |
| 100 | 1  | 生死關懷                    | 必修   | 3  | C  | -    | -    | -      |
|     |    | 宗教學概論                   | 必修   | 3  | A  | -    | -    | -      |
|     |    | (以下空白)                  |      |    |    | 6    | 6    | 3.00   |

實得總學分：13

附註：

C-(學士班及格標準)



附件 6 課務作業時程表

| 班務承辦人：林海珠                |          | 上課起迄：101/4/15-101/6/3 共 7 次 21 小時（周日下午） 扣考次數：2 次(含)                         |
|--------------------------|----------|---|
| 日期                       | 時程       | 注意事項  |
| 100/12/27                | 簡章上網開始招生 | 每日確認報名資料及金流系統拆帳   |
| 4/6(五)                   | 上課前一週    | 1. 於網站公告開班資訊<br>2. 寄發上課通知給學員<br>3. 提供學員名單、聘函、鐘點費給付說明給老師<br>4. 請老師提供助教資料(如有) |
| 4/13(五)                  | 開課前一日    | 簡訊提醒學員  |
| 4/15(日)                  | 開課日      | 學員資料袋：學員備忘錄、筆記本、學員證<br>桌牌、簽到簿、講義<br>班務介紹<br>學員自我介紹及選班代                      |
| 4/29(日)上課前<br>(第 3 次上課前) | 1/3 期內   | 4/15 上課前可辦理(1)退費九成(2)保留全額<br>可辦理(1)退費二分之一(2)保留三分之二<br>上課三分之一(第三次課)做期初意見調查   |
| 4/30(一)                  | 過 1/3 期  | 收入結算<br>簽出鐘點費給付申請   |
| 5/6(日)                   |          | 期中缺席統計  |
| 6/1(五)                   | 結束日前     | 期末缺席統計<br>通知不能領證書者及臨屆扣考者<br>製作推廣教育證書  |
| 6/3(日)                   | 結束日      | 期末意見調查<br>發放證書  |
| 6/17(日)                  | 上課後兩週內   | 結案報告：學員意見調查結果、收入結算  |

歡揚資訊股份有限公司  
專案 / 維護問題紀錄單

|      |         |      |            |
|------|---------|------|------------|
| 客戶代號 | NTU     | 客戶名稱 | 臺灣大學 進修推廣部 |
| 系統代號 | NTU_DPD | 系統名稱 | 管理資訊系統     |

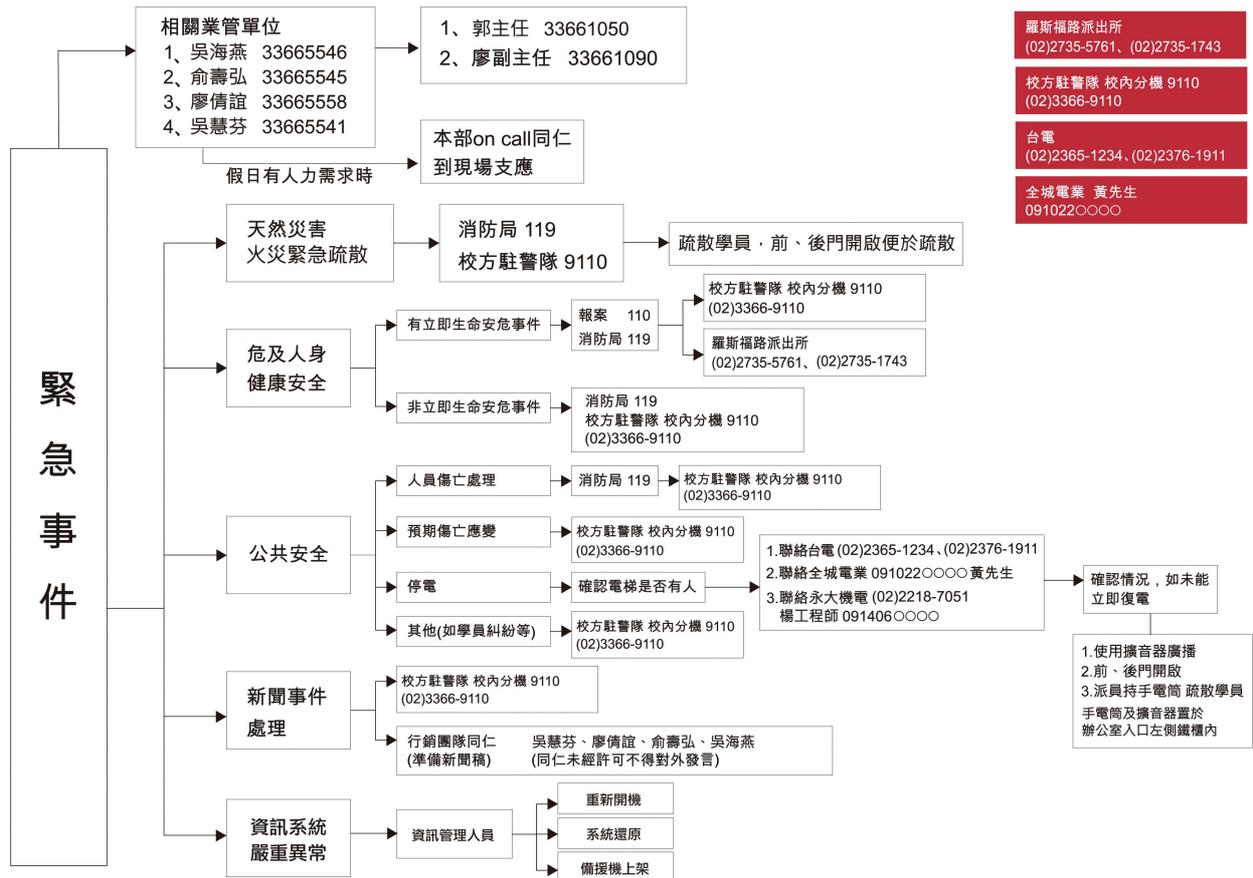
| 題記錄單號   | PJ1010625 - 003 受理日期 yyymmdd - SSS (本欄請交由歡揚資訊人員填寫) |  |                                |                     |                  |           |
|---|--|--|--------------------------------|---------------------|------------------|-----------|
| 申請人員  | 楊俊傑  | 單位   | 進修推廣部                          | 日期                  | (101/06/25)      |           |
| 本部主管  | 吳海燕  | 期望完成日  | 101/07/03                      | 聯絡方式                | 23620502 Ext 237 |           |
| 電子行銷、課程費用處理作業及報名者繳費資料維護等功能因常會發生 LOCK 或查詢過慢，請優化這些功能。   |  |  |                                |                     |                  |           |
| 以下請交由歡揚資訊人員填寫   |  |  | 處理人員                           | Asimo-Chen          |                  |           |
|   |  |  | 歡揚主管                           | James Cheng         |                  |           |
| 一、問題判斷與分類：  |  | 程式/功能/模組說明   |                                |                     |                  |           |
| <input type="checkbox"/> 1. 問題諮詢(操作/環境等問題排除)  |  | <input type="checkbox"/> 3. 功能異動(功能新增/修改, 環境升級等)       |                                |                     |                  |           |
| <input checked="" type="checkbox"/> 2. Bug Fix(產生階段: <input type="checkbox"/> requirements/ <input type="checkbox"/> design/ <input type="checkbox"/> test plan/ <input type="checkbox"/> coding) |  | <input checked="" type="checkbox"/> 4. 其他(改善效能/可維護性等): |                                |                     |                  |           |
| 嚴重度: <input type="checkbox"/> 高 <input type="checkbox"/> 中 <input checked="" type="checkbox"/> 低  |  | <input type="checkbox"/> 5. 資料問題                       |                                |                     |                  |           |
| 二、人力與時程預估：  |  | <input type="checkbox"/> 已另填寫於報價單上(若打勾, 此部分可不再重複填寫)    |                                |                     |                  |           |
| (預)開始日  | 101/07/03  | (預)完成日   | 101/07/03                      | 其他說明                |                  |           |
| 三、處理內容與記錄：(類型, 例如: DB/程式/文件等; 項目, 例如: 程式代碼/Table 名稱/文件名稱等)  |  |  |                                |                     |                  |           |
| 序號  | 類型   | 修改/新增  | 項目                             | 處理說明                | (實)處理人           | 完成日       |
| 1   | SQL  | 新增   | Patch_備份TBMAILLOG_20120703.SQL |                     | Asimo            | 101/07/03 |
| 2   | SQL  | 新增   | dbo.TBMAILLOG-D-BACKUP.SQL     |                     |                  |           |
| 3   | 程式   | 修改   | DPD223010.ASPX                 | 與 DPD223010.ASPX.VB |                  |           |
| 4   | 程式   | 修改   | DPD416010.ASPX                 | 與 DPD416010.ASPX.VB |                  |           |
| 備註：   |  |  |                                |                     |                  |           |

1. 新增 Patch 與 table 將 tbmaillog-d 變資料移至新的 table 備讓 tbmaillog-d 保持較新且少資料的狀況
2. 修正 DPD223010 與 DPD416010 頁面, DPD223010 中班級與期別為必填, DPD416010 中班級、期別、班別與學年期為必填, 以加速搜尋時間。

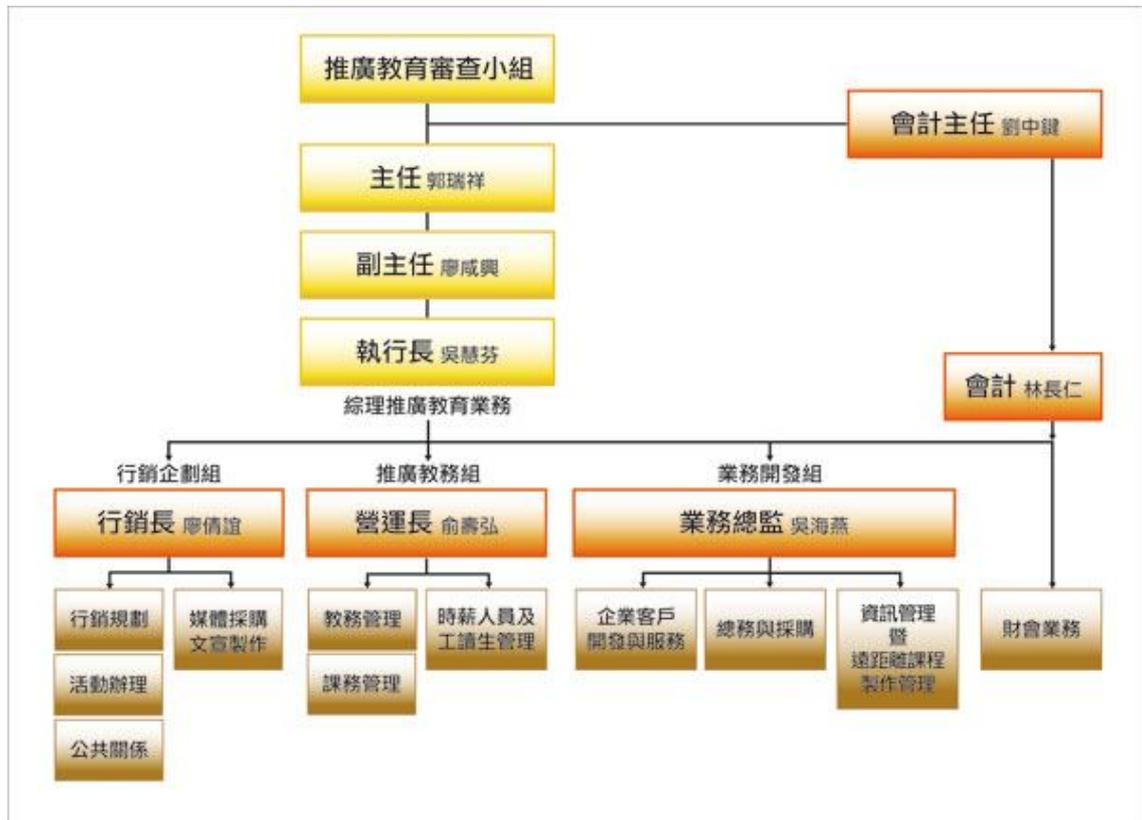
附件 8 庫存管理系統

| 台大進修推廣部                      |      |                          |      |       |      |       |
|------------------------------|------|--------------------------|------|-------|------|-------|
| 【證書紙-有套印-橫式中文】存貨異動明細表        |      |                          |      |       |      |       |
| 貨品編號:6E002-002-001-00        |      |                          |      |       |      |       |
| 單據日期:2011/05/23 到 2012/11/15 |      |                          |      |       |      |       |
| 製表日期:2012/11/19              |      |                          |      |       |      |       |
| 單據日期                         | 課務專員 | 廠商/客戶名稱                  | 單據類型 | 增加數量  | 減少數量 | 結餘數量  |
| 2011/05/23                   |      | 宏奇美術工程有限公司(豪成廣告企業有限公司)   | 進貨單  | 1,512 |      | 1,512 |
| 2011/05/25                   | 王文怡  | 世界音樂饗宴第1期                | 銷貨單  |       | 25   | 1,487 |
| 2011/05/31                   | 蔡維馨  | 精練高階管理與實務研習班第10期         | 銷貨單  |       | 40   | 1,447 |
| 2011/06/10                   | 廖珮妤  | 醫藥基因生物技術班-遺失補發           | 銷貨單  |       | 1    | 1,446 |
| 2011/06/15                   | 廖珮妤  | 行銷與品牌實務研習班第1期            | 銷貨單  |       | 71   | 1,375 |
| 2011/06/16                   | 程麗慧  | 財報分析與企業評價研習班第7期          | 銷貨單  |       | 39   | 1,336 |
| 2011/06/20                   | 陳涵衣  | 新光人壽卓越領導人研討班             | 銷貨單  |       | 36   | 1,300 |
| 2011/06/21                   | 陳涵衣  | 新光人壽卓越領導人研討班             | 銷貨單  |       | 12   | 1,288 |
| 2011/06/27                   | 程麗慧  | 財務報表分析研習班第23期            | 銷貨單  |       | 42   | 1,246 |
| 2011/07/03                   | 陳涵衣  | 富邦人壽                     | 銷貨單  |       | 1    | 1,245 |
| 2011/07/05                   | 陳怡樺  | 商用日文第1期                  | 銷貨單  |       | 9    | 1,236 |
| 2011/07/08                   | 陳彩娥  | 咖啡官能專業鑑定人員培訓班第12期        | 銷貨單  |       | 35   | 1,201 |
| 2011/07/14                   | 俞壽弘  | 電信班第二期                   | 銷貨單  |       | 48   | 1,153 |
| 2011/07/18                   | 瞿淑生  | 管理碩士學分班第8期-證書補發          | 銷貨單  |       | 1    | 1,152 |
| 2011/07/19                   | 俞壽弘  | 電信班第二屆結業                 | 銷貨單  |       | 2    | 1,150 |
| 2011/07/19                   | 瞿淑生  | 管理碩士學分班第8期-證書補發          | 銷貨單  |       | 2    | 1,148 |
| 2011/07/26                   | 俞壽弘  | 國企班第三期遺失補發               | 銷貨單  |       | 1    | 1,147 |
| 2011/07/28                   | 陳彩娥  | 茶葉官能專業鑑定人員培訓班第2期         | 銷貨單  |       | 34   | 1,113 |
| 2011/07/29                   | 王文怡  | 人物誌經典導讀第1期               | 銷貨單  |       | 23   | 1,090 |
| 2011/07/29                   | 王文怡  | 唐人絕句第1期                  | 銷貨單  |       | 32   | 1,058 |
| 2011/08/02                   | 梁文嘉  | 法律班第15期                  | 銷貨單  |       | 150  | 908   |
| 2011/08/18                   | 俞壽弘  | 2011邏輯與正規驗證暑期碩士學分班       | 銷貨單  |       | 35   | 873   |
| 2011/08/18                   | 王文怡  | 2009高中教師在職進修生命教育類課程教學學分班 | 銷貨單  |       | 150  | 723   |
| 2011/08/23                   | 王文怡  | 哲學智慧的人生啟示第1期             | 銷貨單  |       | 1    | 722   |
| 2011/09/02                   | 王文怡  | 2009高中教師在職進修生命教育類課程教學學分班 | 調整單  | 30    |      | 752   |
| 2011/09/07                   | 瞿淑生  | 管理碩士學分班-99結業式用           | 銷貨單  |       | 75   | 677   |
| 2011/09/09                   | 蔡維馨  | 精練高階管理與實務研習班第11期         | 銷貨單  |       | 33   | 644   |
| 2011/09/14                   | 王文怡  | 2009高中教師在職進修生命教育類課程教學學分班 | 銷貨單  |       | 1    | 643   |
| 2011/09/16                   |      | 宏奇美術工程有限公司(豪成廣告企業有限公司)   | 進貨單  | 3,000 |      | 3,643 |
| 2011/09/16                   | 梁文嘉  | 法律學分班-99學年結業             | 銷貨單  |       | 275  | 3,368 |
| 2011/09/22                   | 陳怡伶  | 管理碩士網路學分班-99學年結業         | 銷貨單  |       | 47   | 3,321 |
| 2011/09/23                   | 蔡維馨  | 精練高階管理與實務研習班第11期         | 銷貨單  |       | 9    | 3,312 |
| 2011/09/24                   | 程麗慧  | 職場心理學研習班第2期              | 銷貨單  |       | 50   | 3,262 |
| 2011/09/24                   | 程麗慧  | 職場心理學研習班第2期              | 銷貨單  |       | 25   | 3,237 |
| 2011/09/29                   | 蔡維馨  | 佛教經論導讀(禪學篇)第1期           | 銷貨單  |       | 38   | 3,199 |
| 2011/09/30                   | 梁文嘉  | 法律學分班                    | 調整單  | 150   |      | 3,349 |
| 2011/09/30                   | 梁文嘉  | 法律學分班                    | 調整單  | 14    |      | 3,363 |
| 2011/09/30                   | 梁文嘉  | 法律學分班                    | 調整單  | 1     |      | 3,364 |
| 2011/09/30                   | 梁文嘉  | 法律學分班                    | 調整單  | 2     |      | 3,366 |
| 2011/09/30                   | 梁文嘉  | 法律學分班                    | 調整單  | 113   |      | 3,479 |
| 2011/10/13                   | 程麗慧  | 中國傳統經典管理智慧研習班第1期         | 銷貨單  |       | 35   | 3,444 |
| 2011/11/03                   | 程麗慧  | 財務報表分析研習班第24期            | 銷貨單  |       | 40   | 3,404 |
| 2011/11/07                   | 廖珮妤  | 投資理財研習班第2期               | 銷貨單  |       | 48   | 3,356 |
| 2011/11/07                   | 廖珮妤  | 臨床研究護理師學分班第6期            | 銷貨單  |       | 27   | 3,329 |
| 2011/11/21                   | 陳彩娥  | 科技農企業經營管理菁英班(碩士學分班)第2期   | 銷貨單  |       | 41   | 3,288 |
| 2011/11/29                   | 程麗慧  | 商務談判與協商研習班第1期            | 銷貨單  |       | 40   | 3,248 |
| 2011/11/30                   | 廖珮妤  | 投資理財研習班第3期               | 銷貨單  |       | 47   | 3,201 |
| 2011/12/09                   | 俞壽弘  | 悅讀東坡詞第2期                 | 銷貨單  |       | 31   | 3,170 |
| 2011/12/14                   |      |                          | 調整單  | 140   |      | 3,310 |
| 2011/12/16                   | 廖珮妤  | 進階管理個案研習班第4期             | 銷貨單  |       | 20   | 3,290 |
| 2011/12/20                   | 林海珠  | 哲學智慧的人生啟示第2期             | 銷貨單  |       | 18   | 3,272 |
| 2011/12/21                   | 程麗慧  | 財報分析與企業評價研習班第8期          | 銷貨單  |       | 55   | 3,217 |
| 2011/12/23                   | 蔡維馨  | 精練高階管理與實務研習班第3期(高雄班-李和雄) | 銷貨單  |       | 1    | 3,216 |
| 2011/12/27                   | 陳彩娥  | 咖啡官能專業鑑定人員培訓班第13期        | 銷貨單  |       | 36   | 3,180 |

## 附件 9 緊急事件處理流程



## 附件 10 進修推廣部組織圖



附件 11 任務編組表

| 負責項目 / 同仁 |     | 主任郭瑞祥   |      |          |           |       |    |        |         |
|-----------|-----|---------|------|----------|-----------|-------|----|--------|---------|
|           |     | 副主任廖咸興  |      |          |           |       |    |        |         |
|           |     | 執行長吳慧芬  |      |          |           |       |    |        |         |
|           |     | 行銷長 廖倩誼 |      | 營運長 俞壽弘  | 業務總監 吳海燕  |       |    |        | 執行長 吳慧芬 |
| 行銷規畫與活動   |     | 媒體採購與宣製 | 採文製作 | 教務、課務與行政 | 企業客戶開發與服務 | 總務與採購 | 資訊 | 網路課程製作 | 財會業務    |
| 專員 / 正式同仁 | 吳海燕 | V       |      | V        | V         |       |    |        |         |
|           | 梁文嘉 | V       |      | V        |           |       |    |        |         |
|           | 陳文恬 | V       | V    | V        |           | V     |    | V      |         |
|           | 陳怡伶 | V       |      | V        | V         |       |    |        |         |
|           | 陳彩娥 | V       |      | V        |           |       |    |        | V       |
|           | 陳涵衣 | V       |      | V        |           |       |    |        |         |
|           | 程馥慧 | V       |      | V        |           | V     |    |        |         |
|           | 瞿淑生 |         |      | V        |           |       |    |        |         |
|           | 廖珮好 | V       |      | V        |           | V     |    |        | V       |
|           | 鍾明珠 | V       |      | V        |           |       |    |        |         |
|           | 林海珠 | V       |      | V        |           |       |    |        | V       |
|           | 楊俊傑 |         |      |          |           |       | V  |        |         |
|           | 張佳宜 | V       |      | V        |           |       |    | V      |         |
|           | 陳冠達 | V       | V    |          |           |       |    | V      |         |
| 劉嘉明       |     |         |      |          |           | V     |    |        |         |
| 計時人員      | 呂駿  |         | V    | V        |           |       |    | V      |         |
|           | 許雅虹 |         |      | V        |           |       |    |        | V       |
|           | 蔡維馨 |         |      | V        |           |       |    |        |         |
|           | 王凱文 |         |      | V        |           |       |    |        |         |
|           | 馬欣逸 |         |      | V        |           |       |    | V      |         |
|           | 楊忻婷 |         |      | V        |           |       |    |        |         |
|           | 趙俊迪 |         |      | V        |           |       |    |        |         |
|           | 余月嬌 |         |      |          |           |       |    |        | V       |

附件 12-1 績效考核表(主管)

| 國立臺灣大學進修推廣部 績效評核表 (適用主管人員) |  |    |       |  |  | 【附表二】 |
|----------------------------|--|----|-------|--|--|-------|
|                            |  | 姓名 |       |  |  |       |
| 項目                         | 評核項目   | 評等 | 評分範圍  |  |  |       |
| 領導能力                       | <input type="checkbox"/> 1. 領導有方, 本單位內士氣高昂, 紀律良好, 且能有效達成工作目標                       | A  | 25-30 |  |  |       |
|                            | <input type="checkbox"/> 2. 認真領導, 且能有效達成工作目標, 注重單位內士氣與紀律等事宜                        | B  | 18-24 |  |  |       |
|                            | <input type="checkbox"/> 3. 注意領導, 屬下能依命令完成目標, 成果尚可                                 | C  | 13-18 |  |  |       |
|                            | <input type="checkbox"/> 4. 對領導不大關心, 單位內士氣低落, 工作目標大致達成                             | D  | 7-12  |  |  |       |
|                            | <input type="checkbox"/> 5. 領導無效, 員工士氣低落, 工作目標無意達成                                 | E  | 0-6   |  |  |       |
| 分析與判斷能力                    | <input type="checkbox"/> 1. 對工作能作有系統地分析, 遇突發事件, 能迅速做正確地判斷與處置                       | A  | 17-20 |  |  |       |
|                            | <input type="checkbox"/> 2. 對工作能作有系統地分析, 對突發事件的判斷與處理, 大體適當                         | B  | 13-16 |  |  |       |
|                            | <input type="checkbox"/> 3. 對本單位內的工作尚能分析, 唯遇突發事件的判斷與處理, 大體適當                       | C  | 9-12  |  |  |       |
|                            | <input type="checkbox"/> 4. 對本單位內的工作尚能分析, 但缺少正確的判斷力。                               | D  | 5-8   |  |  |       |
|                            | <input type="checkbox"/> 5. 對本單位內的工作很少做有系統的分析, 且常有錯誤的判斷                            | E  | 0-4   |  |  |       |
| 人際關係的運作                    | <input type="checkbox"/> 1. 洞悉人性, 與其他單位關係良好, 因而促進工作目標的圓滿達成                         | A  | 17-20 |  |  |       |
|                            | <input type="checkbox"/> 2. 瞭解人性, 能運用人際關係, 促進工作目標達成, 但運作上偶爾會過管不及                   | B  | 13-16 |  |  |       |
|                            | <input type="checkbox"/> 3. 關心人性, 於其他間工作協調上, 常會運用人際關係, 但處理結果平平                     | C  | 9-12  |  |  |       |
|                            | <input type="checkbox"/> 4. 對人性的瞭解有偏執, 於處理人際關係時, 易造成誤解, 影響工作進程                     | D  | 5-8   |  |  |       |
|                            | <input type="checkbox"/> 5. 不瞭解人性變化, 常造成單位間的誤解與衝突, 阻礙工作目標達成                        | E  | 0-4   |  |  |       |
| 企劃力與組織能力                   | <input type="checkbox"/> 1. 能正確分析及設定工作目標, 並將各種資源有系統地與目標配合, 且發展出各種回饋及控制系統<br>確保目標達成 | A  | 17-20 |  |  |       |
|                            | <input type="checkbox"/> 2. 能正確分析及設定工作目標, 並將各種資源有系統地與目標配合, 但未能建立回饋及控制系統            | B  | 13-16 |  |  |       |
|                            | <input type="checkbox"/> 3. 能設立簡易工作目標, 妥善分配資源, 唯企劃作業未能明確地書面化, 事件發生時未能循例掌控          | C  | 9-12  |  |  |       |
|                            | <input type="checkbox"/> 4. 能設立簡易工作目標, 但各種資源之安排欠妥, 常造成無意義地人力資源浪費                   | D  | 5-8   |  |  |       |
|                            | <input type="checkbox"/> 5. 缺乏企劃能力, 目標設立不明, 造成資源浪費                                 | E  | 0-4   |  |  |       |
| 創新與專業知識                    | <input type="checkbox"/> 1. 專業學識豐富, 發揚創新與革新  | A  | 9-10  |  |  |       |
|                            | <input type="checkbox"/> 2. 專業知識足以應付目前工作, 並力求上進                                    | B  | 7-8   |  |  |       |
|                            | <input type="checkbox"/> 3. 對工作上相關之知識尚稱瞭解, 且能遵守本部規定                                | C  | 5-6   |  |  |       |
|                            | <input type="checkbox"/> 4. 學識不足, 對工作缺乏瞭解  | D  | 3-4   |  |  |       |
|                            | <input type="checkbox"/> 5. 工作生疏, 無從發揮潛力   | E  | 0-2   |  |  |       |
|                            |  | 總分 |       |  |  |       |
| 考評者簽章                      |  |    |       |  |  |       |

附件 12-2 績效考核表(非主管)

國立臺灣大學進修推廣部 績效考核表 (適用非主管人員)

|                                |   | 姓名  |      |       |    |    |    |    |    |    |  |  |
|--------------------------------|---|---|------|-------|----|----|----|----|----|----|--|--|
| 項目                             | 評 核 項 目                                   | 評等  | 評分範圍 | 初評    | 覆評 | 初評 | 覆評 | 初評 | 覆評 | 初評 |  |  |
| 專業知識                           | 指具備工作上所需之專業 (10%)                         | <input type="checkbox"/> 1. 專業學識豐富，並能應一反三的活用                                | A    | 8-10  |    |    |    |    |    |    |  |  |
|                                |   | <input type="checkbox"/> 2. 專業知識足以應付目前工作，並力求改進                              | B    | 7-8   |    |    |    |    |    |    |  |  |
|                                |   | <input type="checkbox"/> 3. 對工作上相關之知識尚稱瞭解，且能遵守本校相關規定                        | C    | 5-6   |    |    |    |    |    |    |  |  |
|                                |   | <input type="checkbox"/> 4. 學識不足，對工作缺乏瞭解                                    | D    | 3-4   |    |    |    |    |    |    |  |  |
|                                |   | <input type="checkbox"/> 5. 工作生疏，無法發揮潛力                                     | E    | 0-2   |    |    |    |    |    |    |  |  |
| 工作品質與精確度                       | 工作細心及工作成果的正確情況 (20%)                      | <input type="checkbox"/> 1. 工作處理細心，工作成果極具正確性與前瞻性，能令主管充分信賴。                  | A    | 17-20 |    |    |    |    |    |    |  |  |
|                                |   | <input type="checkbox"/> 2. 工作處理細心，工作成果具正確性，可令主管信賴。                         | B    | 13-16 |    |    |    |    |    |    |  |  |
|                                |   | <input type="checkbox"/> 3. 有時會發生錯誤，但工作成果尚稱良好。                              | C    | 8-12  |    |    |    |    |    |    |  |  |
|                                |   | <input type="checkbox"/> 4. 雖細心，但仍時常發生錯誤，工作成果也不能稱為良好。                       | D    | 5-8   |    |    |    |    |    |    |  |  |
|                                |   | <input type="checkbox"/> 5. 工作粗心大意，經常出錯，雖經加督導，工作成果仍差                        | E    | 0-4   |    |    |    |    |    |    |  |  |
| 工作效率                           | 在一定時間內完成一定工作量及其速度等 (20%)                  | <input type="checkbox"/> 1. 效率甚高，指派之工作均能在預定時間內完成，並加以覆核。                     | A    | 17-20 |    |    |    |    |    |    |  |  |
|                                |   | <input type="checkbox"/> 2. 效率高，指派之工作能按時完成。                                 | B    | 13-16 |    |    |    |    |    |    |  |  |
|                                |   | <input type="checkbox"/> 3. 工作勤奮，效率半平，勉強能在預定時間內完成，偶而需要別人幫忙。                 | C    | 8-12  |    |    |    |    |    |    |  |  |
|                                |   | <input type="checkbox"/> 4. 工作效率差，有時未能在預定時間內完成工作，須加督導始能完成。                  | D    | 5-8   |    |    |    |    |    |    |  |  |
|                                |   | <input type="checkbox"/> 5. 工作效率差，速度緩慢，工作量過低，一直需要督導或幫助。                     | E    | 0-4   |    |    |    |    |    |    |  |  |
| 服務精神                           | 對服務的態度及熱忱 (20%)                           | <input type="checkbox"/> 1. 對工作顯示明確的關心熱忱，樂意協助他人工作。                          | A    | 17-20 |    |    |    |    |    |    |  |  |
|                                |   | <input type="checkbox"/> 2. 樂意擔任工作，喜歡工作，並能樂意協助他人工作。                         | B    | 13-16 |    |    |    |    |    |    |  |  |
|                                |   | <input type="checkbox"/> 3. 很少對分派的工作不滿。                                     | C    | 8-12  |    |    |    |    |    |    |  |  |
|                                |   | <input type="checkbox"/> 4. 偶而不願接受工作，有時對別人建議不加理會。                           | D    | 5-8   |    |    |    |    |    |    |  |  |
|                                |   | <input type="checkbox"/> 5. 經常對工作表示不滿不接受他人善意的建議。                            | E    | 0-4   |    |    |    |    |    |    |  |  |
| 協調能力與團隊精神                      | 為促進工作達成，與同事或有關係部門的溝通與協調情況 (含領導能力) (15%)   | <input type="checkbox"/> 1. 凡事積極主動的與相關部門或同仁溝通及協調合作，且能彼此瞭解訊息，而有效的建立共識圓滿達成任務。 | A    | 13-15 |    |    |    |    |    |    |  |  |
|                                |   | <input type="checkbox"/> 2. 與人相處融洽，與同事或有關係他協調良好，推洽事務皆有正確主張，並能順利進行工作         | B    | 10-12 |    |    |    |    |    |    |  |  |
|                                |   | <input type="checkbox"/> 3. 工作時尚能考慮與人協調與溝通，且能彼此瞭解訊息，而有效的建立共識。               | C    | 7-9   |    |    |    |    |    |    |  |  |
|                                |   | <input type="checkbox"/> 4. 協調能力差，推洽能力不足，遇事需要他人協助。                          | D    | 4-6   |    |    |    |    |    |    |  |  |
|                                |   | <input type="checkbox"/> 5. 有相當的排他行為，應對技巧差，給對方留下不好的印象。                      | E    | 0-3   |    |    |    |    |    |    |  |  |
| 工作的革新與改進                       | 運用自身的知識與能力，於達成工作目標或解決工作問題上所發揮的創意與革新 (10%) | <input type="checkbox"/> 1. 能主動研究工作現況，提出改進工作效率的方法，成效良好。                     | A    | 8-10  |    |    |    |    |    |    |  |  |
|                                |   | <input type="checkbox"/> 2. 能依上司指示提出工作改善的方法，成效良好。                           | B    | 7-8   |    |    |    |    |    |    |  |  |
|                                |   | <input type="checkbox"/> 3. 本身少有創意，但能接受他人的革新意見力求積極實施改善。                     | C    | 5-6   |    |    |    |    |    |    |  |  |
|                                |   | <input type="checkbox"/> 4. 不主動改善工作，僅於發生問題時再尋求補救，得過且過。                      | D    | 3-4   |    |    |    |    |    |    |  |  |
|                                |   | <input type="checkbox"/> 5. 對於解決問題不置可否常可保持現狀，毫不斷督導並告知下一步                    | E    | 0-2   |    |    |    |    |    |    |  |  |
| 守時守分                           | 差勤情況 (5%)                                 | <input type="checkbox"/> 1. 能遵守本部一切規定，且不遲到早退                                | A    | 5     |    |    |    |    |    |    |  |  |
|                                |   | <input type="checkbox"/> 2. 上班時間安分守己，聚眾的工作                                  | B    | 4     |    |    |    |    |    |    |  |  |
|                                |   | <input type="checkbox"/> 3. 潔身自好，尚能遵守本部規定                                   | C    | 3     |    |    |    |    |    |    |  |  |
|                                |   | <input type="checkbox"/> 4. 經常在辦公時間與人閒聊，擾亂他人                                | D    | 2     |    |    |    |    |    |    |  |  |
|                                |   | <input type="checkbox"/> 5. 不遵守本部分、下班時間規定                                   | E    | 1     |    |    |    |    |    |    |  |  |
| 備註：初評與覆評等差距二級以上時，請與受評者面談，並加註原因 |   |   | 總分   |       |    |    |    |    |    |    |  |  |
| 初評者簽章                          |   |   | 覆評簽章 |       |    |    |    |    |    |    |  |  |

附件 13 管理資訊系統(MIS)



附件 14 內部管理系統(EIP)



附件 15 值班管理系統

http://localhost/SYSEIP/DayWork.aspx - Windows Internet Explorer

http://localhost/SYSEIP/DayWork.aspx

檔案(F) 編輯(E) 檢視(V) 我的最愛(A) 工具(T) 說明(H)

我的最愛 建議的網站 自訂連結 免費的 Hotmail 取得更多附加元件

http://localhost/SYSEIP/DayWork.aspx

案件管理系統 楊俊傑 您好! [登出](#) [回主頁](#)

當日案件紀錄 待處理案件 逾期案件 未逾期完成案件 逾期完成案件 紀錄統計 個人案件查詢

| 日期                     | 主旨                                 | 留言  | 狀態 | 類別-案件  | 類別   | 內容                 | 結束日                    | 完成日                    |
|------------------------|------------------------------------|-----|----|--------|------|--------------------|------------------------|------------------------|
| 2011/10/11 下午 08:36:43 | 206教室門把打不開門                        | 俞壽弘 | 完成 | 廖珮好    | 一般問題 | <a href="#">細項</a> | 2011/10/28 上午 12:00:00 | 2011/10/27 下午 08:06:09 |
| 2011/10/18 下午 06:41:29 | 3樓新女廁沖水的水會流到外面                     | 俞壽弘 | 完成 | 廖珮好    | 一般問題 | <a href="#">細項</a> | 2011/11/4 上午 12:00:00  | 2011/10/27 下午 08:07:53 |
| 2011/10/25 下午 08:04:37 | 311教室學員用MIC沒有聲音                    | 俞壽弘 | 完成 | 廖珮好    | 一般問題 | <a href="#">細項</a> | 2011/11/2 上午 12:00:00  | 2011/11/1 下午 06:24:24  |
| 2011/11/14 下午 07:42:09 | 611教室音訊線插入聲音沒有出來                   | 俞壽弘 | 完成 | 廖珮好    | 一般問題 | <a href="#">細項</a> | 2011/11/22 上午 12:00:00 | 2011/11/22 下午 08:17:15 |
| 2011/11/15 下午 08:42:04 | 611教室面對白板左邊螢幕故障                    | 俞壽弘 | 完成 | 廖珮好    | 一般問題 | <a href="#">細項</a> | 2011/12/7 上午 12:00:00  | 2011/12/2 下午 01:04:38  |
| 2011/11/28 下午 06:08:06 | 1樓教休息室燈泡更換                         | 俞壽弘 | 完成 | 廖珮好    | 一般問題 | <a href="#">細項</a> | 2011/12/13 上午 12:00:00 | 2011/12/13 下午 07:17:56 |
| 2011/12/9 下午 08:49:34  | 204教室可以連上網但網頁都進不去以及SEARCH不到本樓無線基地台 | 俞壽弘 | 完成 | 廖珮好楊俊傑 | 一般問題 | <a href="#">細項</a> | 2011/12/14 上午 12:00:00 | 2011/12/13 下午 07:18:07 |
| 2012/4/25 下午 08:42:38  | 207教室有線及無線MIC接觸不良                  | 俞壽弘 | 完成 | 吳海燕廖珮好 | 一般問題 | <a href="#">細項</a> | 2012/4/26 上午 12:00:00  | 2012/4/26 下午 09:27:50  |
| 2012/8/14 上午 11:27:14  | 客訴test                             | 林海球 | 完成 | 林海球    | 客訴問題 | <a href="#">細項</a> | 2012/8/15 上午 12:00:00  | 2012/8/14 上午 11:28:07  |
| 2012/10/26 下午 05:43:51 | 511教室面對白板右邊第一台用遙控器問無反應             | 俞壽弘 | 完成 | 吳海燕劉嘉明 | 一般問題 | <a href="#">細項</a> | 2012/11/2 上午 12:00:00  | 2012/10/29 下午 07:29:59 |

12

# 1. 隱私權政策頁面(發 E-DM 使用)

## 3.1 是否同意隱私權政策

|      |                           |
|------|---------------------------|
| 功能名稱 | 隱私權政策(發 E-DM 使用)          |
| 功能代碼 | agreement.htm             |
| 功能說明 | 是否同意本系統的隱私權政策             |
| 使用時機 | 本系統發送 E-DM 時，讓使用者可訂/退閱電子報 |
| 使用對象 | E-DM 收信者                  |

### 隱私權政策同意/不同意之畫面

香港教育學院

隱私權政策 | Mail 使用時機與目的 | 其他

隱私權政策：

本網站有義務保護每位網站使用者的個人資料(個人所填寫資料或網站儲存的相關資料)，請詳細閱讀以下隱私權聲明。

個人資料是指您提供給本網站的個人身份識別資訊，例如您的姓名、電子郵件地址、出生年月日、婚姻、教育、職業或聯絡方式等，或者是能夠讓此系統合理推測出上述資訊的其他資料。您可以透過申請報名並提供部分個人資料(通常是您的姓名、生日和一组密碼)來使用我們的服務。當您使用本系統時，我們會運用此身分識別資訊驗證您的身分，防止他人未經授權存取您的帳戶。這些個人資料可以讓課程報名或更順暢及更清楚本部對網站使用者的了解，以便提供更好的、更適當的服務予網站使用者。若您對輸入資料有問題，您隨時可以透過本網站修改資料。

網站上所蒐集的個人資料將用於課程報名、課程活動的正常運作、課程資訊通知、改善其網站與服務、維護系統之安全與正常運作、維護資料庫正常運作、網站上存儲服務及提供相關課程活動與電子報資訊使用。如果您向本網站提供個人資料，即代表同意本部使用您的個人資料。網站使用者在報名時、電話上、或收到 E-MAIL 上表明有意願接收本部相關資訊給您，本部可能會寄送課程相關資訊給予網站使用者。

使用者須瞭解本部無法針對網路及網站與電子通訊設備之資料傳輸有所控制，若造成未能授權的個人資料披露，本部無法就此狀況負責。本網站所存放的密碼，網站使用者有責任將密碼妥善保存及親自身輸入密碼強度加強。本部系統有可能會在使用者電腦上留下「Cookie」，以系統計查詢本或提供便利服務，若您不想使用「Cookie」，您可以透過瀏覽器設定取消接受「Cookie」，若您接受使用「Cookie」，即表示您同意本部使用「Cookie」上所儲存的個人資料。

本部要求網站服務供應商將個人資料以保密，並禁止將您的個人資料用於其他非委託用途上。個人資料之蒐集、處理或利用，應尊重當事人之權益，依誠實及信用方法為之，不得逾越特定目的之必要範圍，並應與蒐集之目的具有正當合理之關聯。若發生下列情況，本網站有可能會查看或將您的個人資料提供給相關權責機關：

- (a) 基於法令規定或相關權責單位命令
- (b) 保護所有登錄於本網站的網站使用者的合法權益
- (c) 保護員工、經營者權益或其他第三人的合法權益而必要的揭露。

Mail、電話通知與信件使用時機與目的：

- 課程資訊：開學前或上課期間通知網站報名者與學員課程時間與地點、課程繳費註冊與學員上課資訊等等。
- 課程資訊：開課前或上課期間通知網站報名者與學員各類課程內容、課程內活動、課程老師等等。
- 活動資訊：不定時通知本部舉辦相關活動等等。
- 電子報：不定時通知使用者各類電子報等等。

其他：

- 本部在合法的法規及不侵害第三人權益的情況下保有更動上述內容權利。

同意  不同意

### 操作說明

1. 點選[同意]，頁面會導向[訂/退閱電子報]頁面。
2. 點選[不同意]，則關閉隱私權政策頁面

附件 17 每學期修讀人次統計

| 97第一學期            |                | 97第二學期 |                         | 98第一學期 |                         | 98第二學期 |                    | 99第一學期 |                         | 99第二學期 |                  | 100第一學期 |                         | 100第二學期 |                  |                  |    |
|-------------------|----------------|--------|-------------------------|--------|-------------------------|--------|--------------------|--------|-------------------------|--------|------------------|---------|-------------------------|---------|------------------|------------------|----|
| 12期<br>必修         | 財務管理(胡星橋)      | 33     | 管理會計(陳國泰)               | 35     | 14期<br>管理會計(李書行)        | 34     | 15期<br>管理會計(陳國泰)   | 56     | 16期<br>管理會計(陳國泰)        | 33     | 17期<br>管理會計(曾智禧) | 55      | 18期<br>管理會計(陳國泰)        | 73      | 19期<br>管理會計(陳國泰) | 44               |    |
|                   | 財務管理(廖成興)      | 51     | 13期<br>財務管理(陳聖賢)        | 39     | 必修<br>財務管理(廖成興)         | 40     | 必修<br>財務管理(胡星橋)    | 40     | 必修<br>財務管理(胡星橋)         | 46     | 必修<br>管理會計(陳國泰)  | 54      | 必修                      |         | 必修<br>管理會計(曾智禧)  | 40               |    |
| 13期<br>必修<br>(4班) | 管理會計(李書行)      | 47     | 財務管理(廖成興)               | 58     | 行銷管理(張重昭)               | 54     | 行銷管理(周善瑜)          | 57     | 行銷管理(張重昭)               | 50     | 行銷管理(張重昭)        | 55      | 19期<br>行銷管理(周善瑜)        | 49      | 行銷管理(張重昭)        | 63               |    |
|                   | 管理會計(杜榮瑞)      | 47     | 財務管理(胡星橋)               | 47     | 行銷管理(周善瑜)               | 54     | 16期<br>行銷管理(張重昭)   | 60     | 行銷管理(周善瑜)               | 54     | 18期<br>行銷管理(周善瑜) | 47      | 必修<br>(3班)<br>財務管理(胡星橋) | 49      | 20期<br>財務管理(廖成興) | 64               |    |
|                   | 管理會計(陳國泰)      | 48     | 14期<br>行銷管理(張重昭)        | 47     | 15期<br>行銷管理(黃徑堯)        | 53     | 2班<br>財務管理(廖成興)    | 56     | 17期<br>行銷管理(黃徑堯)        | 54     | 2班<br>財務管理(廖成興)  | 56      | 行銷管理(林俊昇)               | 52      | 2班<br>行銷管理(周善瑜)  | 67               |    |
|                   | 行銷管理(任立中)      | 46     | 必修<br>(2班)<br>行銷管理(周善瑜) | 47     | 必修<br>(3班)<br>財務管理(胡星橋) | 53     | 管理會計(李書行)          | 60     | 必修<br>(3班)<br>財務管理(廖成興) | 50     | 財務管理(陳明賢)        | 47      | 財務管理(陳明賢)               | 53      | 財務管理(陳明賢)        | 65               |    |
|                   | 行銷管理(張重昭)      | 51     | 管理會計(李書行)               | 51     | 財務管理(陳聖賢)               | 52     |                    | 329    | 財務管理(陳明賢)               | 54     |                  | 314     | 行銷管理(張重昭)               | 55      |                  | 343              |    |
|                   | 行銷管理(黃徑堯)      | 44     |                         | 324    | 管理會計(陳國泰)               | 59     |                    |        | 財務管理(陳聖賢)               | 54     |                  |         | 財務管理(廖成興)               | 55      |                  |                  |    |
|                   | 行銷管理(周善瑜)      | 48     |                         |        |                         | 399    |                    |        |                         |        |                  |         |                         | 386     |                  |                  |    |
|                   | 財務管理(陳聖賢)      | 49     |                         |        |                         |        |                    |        |                         |        |                  |         |                         |         |                  |                  |    |
|                   |                | 464    |                         |        |                         |        |                    |        |                         |        |                  |         |                         |         |                  |                  |    |
|                   | 管會             | 3      | 管會                      | 2      | 管會                      | 2      | 管會                 | 2      | 管會                      | 1      | 管會               | 2       | 管會                      | 1       | 管會               | 2                |    |
| 行銷                | 4              | 行銷     | 2                       | 行銷     | 3                       | 行銷     | 2                  | 行銷     | 3                       | 行銷     | 2                | 行銷      | 3                       | 行銷      | 2                |                  |    |
| 財管                | 3              | 財管     | 3                       | 財管     | 3                       | 財管     | 2                  | 財管     | 4                       | 財管     | 2                | 財管      | 3                       | 財管      | 2                |                  |    |
| 核心<br>選修          | 策略管理(朱文儀)      | 36     | 服務與營運管理(鄧瑞祥)            | 72     | 策略管理(朱文儀)               | 53     | 服務與營運管理(鄧瑞祥)       | 48     | 策略管理(朱文儀)               | 56     | 策略管理(陳志仁)        | 20      | 組織行為(戚樹誠)               | 39      | 策略管理(陳志仁)        | 13               |    |
|                   | 高階管理研討(鄧瑞祥)    | 62     | 核心<br>選修                |        | 核心<br>選修                | 42     | 核心<br>選修           |        | 核心<br>選修                | 53     | 核心<br>選修         | 28      | 策略管理(朱文儀)               | 65      | 核心<br>選修         | 66               |    |
|                   | 組織行為(戚樹誠)      | 60     |                         |        |                         |        |                    |        |                         |        |                  |         |                         |         |                  |                  |    |
| 其他<br>選修          | 財務報表分析研討(林修葺)  | 36     | 投資管理(林修葺)               | 48     | 產業競爭分析(吳學良)             | 23     | 創新：技術、市場與經營模式(江炯)  | 56     | 創新事業之財務策略與投資(江炯聰)       | 40     | 企業系統動態學(江炯聰)     | 19      | 危機管理：技術/社會/金融/企業系統分析    | 57      | 信息與決策：諾貝爾經濟學獎之啟示 | 44               |    |
|                   | 資訊經濟學應用機制設計    | 23     | 通路與品牌策略(胡同來)            | 40     | 服務業行銷(林俊昇)              | 42     | 投資理財(林修葺)          | 58     | 財務報表分析研討(林修葺)           | 28     | 企業倫理與永續策略(陳俊忠)   | 40      | 職場心理學(陸浩)               | 85      | 通路與品牌策略(胡同來)     | 63               |    |
|                   | 區域經濟與投資分析(盧國泰) | 25     | 談判：合作之決策(江炯)            | 47     | 財務報表分析研討(林修葺)           | 18     | 企業成長策略與實務(吳學良/孫智賢) | 31     | 國際化策略(陳俊忠)              | 21     | 消費者行為研究(謝明慧)     | 35      | 財務報表分析研討(林修葺)           | 36      | 組織設計與管理(陳俊忠)     | 61               |    |
|                   | 國際企業管理(吳貴松)    | 43     | 企業經營與法律風險(黃志典)          | 26     | 網路產業與平台策略(江炯聰)          | 33     | 金融市場(沈中華)          | 45     | 孫子商道(詹茂錕)               | 56     | 創業與創新管理(鄧瑞祥)     | 72      | 演說技巧與口語溝通(傅友祥)          | 21      | 演說技巧與口語溝通(傅友祥)   | 25               |    |
|                   | 行銷研究方法與決策三     | 19     | 其他<br>選修                |        | 創新融資工具與商品(黃志典)          | 22     | 金融資產評價與投資策略(黃志典)   | 34     | 創新與創業管理(陳志仁)            | 25     | 服務業行銷(林俊昇)       | 40      | 文學與商業的對話(傅友祥)           | 12      | 孫子商道(詹茂錕)        | 47               |    |
|                   | 金融資產評價與投資策略    | 29     |                         |        | 消費者行為研究(謝明慧)            | 40     | 職場心理學(陸浩)          | 83     | 演說技巧與口語溝通(傅友祥)          | 23     | 通路與品牌策略(胡同來)     | 41      | 產業競爭分析(吳學良)             | 34      | 國際化策略(陳俊忠)       | 35               |    |
|                   | 產業競爭分析(吳學良)    | 30     |                         |        | 創新與創業管理(陳志)             | 23     | 體驗經濟與文化娛樂產業之經營模式   | 36     | 消費者行為研究(謝明慧)            | 39     | 演說技巧與口語溝通(傅友祥)   | 22      | 投資理財(林修葺)               | 75      |                  | 385              |    |
|                   | 服務創新(陳文華)      | 37     |                         |        | 國際金融管理(黃志典)             | 43     | 企業評價(吳琮瑞)          | 30     | 協商與領導(戚樹誠)              | 51     |                  | 357     | 協商與領導(戚樹誠)              | 42      |                  | 金融資產評價與投資策略(黃志典) | 20 |
|                   | 資本市場與弊案研討(吳學良) | 12     |                         |        | 協商與領導(戚樹誠)              | 51     |                    | 394    |                         |        |                  |         |                         |         |                  |                  |    |
|                   |                |        |                         |        | 980供應鍊與流通管理(鄧瑞祥)(善)     | 90     |                    |        | 990進階管理個案(鄧瑞祥等)         | 63     |                  |         | 1000進階管理個案(鄧瑞祥等)        | 33      |                  |                  |    |
|                   | 412            |        | 412                     |        | 484                     |        | 376                |        | 420                     |        | 377              |         | 418                     |         | 391              |                  |    |

**From:** ally [mailto:[allychen@ntu.edu.tw](mailto:allychen@ntu.edu.tw)]

**Sent:** Tuesday, June 26, 2012 10:00 AM

**To:** 'lea\*\*\*y7@yahoo.com.tw'

**Cc:** '俞壽弘(NTU)'

**Subject:** RE: 請問有無報考的資格？

張先生，您好：

感謝您詢問本班程，  
但因教育部規定此為碩士學分班，報名資格需有教育部認可之學士(含)以上的學位或報考研究所同等學力之資格(三專畢業滿兩年以上，二專或五專畢業滿三年以上)後起算。因此儘管您工作資歷相當豐富，很抱歉仍無法受理您的報名。  
建議您參考本部開設相關研習班程則無此限制。

以上供您參考，若有相關問題，竭誠歡迎您與本部連絡。

敬祝

平安順心

臺大進修推廣部 陳怡伶敬上

=====

陳怡伶 Ally Chen

106 台北市羅斯福路 4 段 107 號

School of Professional and Continuing Studies

No.107, Sec. 4, Roosevelt Road

Taipei 106, Taiwan (R.O.C.)

電話：886-2-2362-0502 分機 219

傳真：886-2-2369-1236

臺灣大學推廣教育網

<http://training.dpd.ntu.edu.tw>

**From:** yang boris

**Sent:** Tuesday, June 26, 2012 9:30 AM

**To:** 陳怡伶; 俞壽弘(NTU)

**Subject:** Fwd: 請問有無報考的資格？

敬請協助處理，謝謝。

-----轉寄的郵件-----

寄件者：張先生

日期：2012年6月26日上午8:29

主旨：請問有無報考的資格？

收件者：國立臺灣大學進修推廣部<[uecem@ntu.edu.tw](mailto:uecem@ntu.edu.tw)>

您好：

收到學校寄出的 EMBA 網路班的介紹，想請教一個問題，我的學歷是高中學力鑑定考試及格，東海大學經濟系二年級肄業，證券工作經歷 20 年，請問有無報考的資格？

謝謝您！

張○○敬上      0918-XXXXXX

寄件者：國立臺灣大學進修推廣部 <[uecem@ntu.edu.tw](mailto:uecem@ntu.edu.tw)>

收件者：'[lea\\*\\*\\*y7@yahoo.com.tw](mailto:lea***y7@yahoo.com.tw)'

寄件日期：2012/6/26 (週二) 3:27 AM

主旨：▀台大課程▀台大 EMBA 學分班 6/28(四)晚間 7:00 免費管理講座・現場報名送雜誌+學費優惠！！

>>如無法顯示，請直接點選 <http://chinese.ntu.edu.tw/edm/1011/20120625.html>，謝謝

附件 19 近五年開辦課程圖

| 管理類課程   | 法律類課程  | 生活藝文類課   |
|---|--|--|
| <p data-bbox="272 248 512 293"><b>經營管理</b></p> <ul data-bbox="272 304 544 439" style="list-style-type: none"> <li>• 財務報表分析研習班</li> <li>• 財務分析與企業評價研習班</li> <li>• 投資理財研習班</li> <li>• 商務談判與協商研習班</li> <li>• 職場心理學研習班</li> <li>• 行銷與品牌實務研習班</li> </ul> | <ul data-bbox="632 241 767 264" style="list-style-type: none"> <li>• 法律學分班</li> </ul> <p data-bbox="632 282 927 327"><b>專業培訓類課</b></p> <ul data-bbox="632 338 927 600" style="list-style-type: none"> <li>• 生命教育學分班</li> <li>• 臨床護理師學分班</li> <li>• 農業技術學分班</li> <li>• 稅務救濟與納稅人實務研習班</li> <li>• 醫療器材人才培訓研習班</li> <li>• 國際SCI及SSCI論文研究方法與寫作研習班</li> <li>• 植物工廠碩士學分班</li> <li>• 精緻農業碩士學分班</li> <li>• 植物工廠研習班</li> <li>• 精緻農業研習班</li> </ul>                  | <p data-bbox="1046 248 1286 293"><b>文學藝術</b></p> <ul data-bbox="1046 304 1198 394" style="list-style-type: none"> <li>• 宋詞之美</li> <li>• 悅讀東坡詞</li> <li>• 唐人絕句</li> <li>• 世界音樂饗宴</li> </ul>   |
| <p data-bbox="272 465 512 510"><b>進階管理</b></p> <ul data-bbox="272 521 544 577" style="list-style-type: none"> <li>• 管理碩士(EMBA)學分班</li> <li>• 管理碩士(EMBA)網路學分班</li> <li>• 精鍊高階管理與實務研習班</li> </ul>   | <p data-bbox="632 618 927 663"><b>企業委辦專業課程</b></p> <ul data-bbox="632 674 991 992" style="list-style-type: none"> <li>• 台新金控管理碩士學分班</li> <li>• 台達電子精鍊高階管理實務研習班及卓越領導人研討班</li> <li>• 管理碩士台達電學分專班</li> <li>• 南山人壽財富管理研究班</li> <li>• 富邦人壽財富管理學苑班</li> <li>• 廣達電腦管理碩士學分班</li> <li>• 新光人壽卓越領導研習班</li> <li>• 敏盛醫療體系員工教育訓練</li> <li>• 開南大學97學年度師資培訓研習班</li> <li>• 立錡科技卓越領導人班</li> <li>• 全球人壽主管預算編製專班</li> <li>• 台灣大哥大管理個案實務研討班</li> <li>• 豬肉產品行銷專業學分班</li> </ul> | <p data-bbox="1046 427 1286 472"><b>哲學</b></p> <ul data-bbox="1046 483 1270 618" style="list-style-type: none"> <li>• 易經入門</li> <li>• 中國哲學研習班</li> <li>• 西洋哲學研習班</li> <li>• 哲學智慧的人生啟示</li> <li>• 佛教思想與人生</li> <li>• 佛學經論導讀</li> <li>• 人物志經典導讀</li> </ul>           |
| <p data-bbox="272 600 512 645"><b>高階管理</b></p> <ul data-bbox="272 656 496 701" style="list-style-type: none"> <li>• 進階管理個案研習班</li> <li>• 卓越領導人研討班</li> </ul>  |  | <p data-bbox="1046 651 1286 696"><b>生活休閒</b></p> <ul data-bbox="1046 707 1358 824" style="list-style-type: none"> <li>• 體適能與健康管理研習班</li> <li>• 輔助與整合療法研習班</li> <li>• 咖啡官能專業鑑定人員培訓班</li> <li>• 茶葉官能專業鑑定人員培訓班</li> <li>• 時尚生活紅酒品嚐研習班</li> <li>• 法國乳酪之旅研習班</li> </ul> |

附件 20 近五年舉辦之各類行銷活動

| 活動類型        | 時間                | 活動項目                         |
|-------------|-------------------|------------------------------|
| 一、專案企劃活動    |                   |                              |
| 1. 週年慶祝活動   | 96.06.22          | 臺灣大學進修推廣部 20 週年慶祝活動          |
| 2. 推廣教育論壇   | 96.06.29          | 主辦第一屆臺灣推廣教育論壇                |
|             | 97.11.7~97.11.8   | 協辦第 9 屆海峽兩岸四地繼續教育論壇          |
|             | 98.06.23          | 協辦第三屆台灣推廣教育論壇                |
|             | 98.11.3~11.9      | 赴武漢大學參加第 10 屆海峽兩岸四地繼續教育論壇    |
|             | 99.5.18           | 協辦第四屆台灣推廣教育論壇                |
|             | 99.11.17~11.19    | 赴香港浸會大學參加 11 屆海峽兩岸四地繼續教育論壇   |
|             | 100.6.3           | 協辦第五屆台灣推廣教育論壇                |
| 3. 發行電子報    | 96.12.01 迄今       | 發行電子報創刊號                     |
|             | 98.01.01 迄今       | 發行紙本月刊                       |
| 4. 國際文化合作   | 97.03.01          | 台灣法國文化協會進駐臺大開幕典禮與「戶外法語香頌演唱會」 |
| 5. 專業知能提昇計畫 | 98.02.14—98.7.27  | 推動「專業知能提昇計畫」                 |
|             | 98.03.30          | 1. 「專業知能提昇計畫」管理課程網路專班始業式     |
|             | 98.07.27          | 2. 「專業知能提昇計畫」結業典禮            |
| 6. 徵文活動     | 98.04.30          | 舉辦母親節徵文活動                    |
| 7. 管理個案競賽   | 98.07.09~98.09.06 | 舉辦 98 學年度管理個案競賽              |
|             | 99.07.03~98.07.31 | 舉辦 99 學年度管理個案競賽              |
|             | 100.8.6           | 辦理「新光人壽卓越領導研習班管理個案競賽」活動      |
| 8. 服務禮貌運動   | 98.10.12~12.31    | 推動服務禮貌運動與人員訓練                |
| 9. 推動社群行銷專案 | 100.03            | 成立「菁英會客室」臉書粉絲團               |
|             | 100.05            | 推動臺大菁英寶寶 IM 機器人              |
|             | 100.05            | 成立《菁英誌》電子刊物                  |
| 二、始業與結業活動   |                   |                              |
| 1. 始業活動     | 97.02.22          | 9602 管理碩士學分班始業式              |
|             | 97.02.23          | 9602 管理碩士學分網路班始業式            |

|                             |                                       |
|-----------------------------|---------------------------------------|
|                             | 9602 法律學分班始業式                         |
| 97. 09. 06                  | 9701 管理碩士(實體暨網路)學分班始業式暨新生學習指導與個案訓練研習會 |
| 97. 09. 20                  | 9701 法律班始業式活動                         |
| 97. 11. 1                   | 豬肉產品行銷專業學分班始業式                        |
| 97. 11. 1                   | 開南大學師資培訓研習班始業式                        |
| 98. 02. 08                  | 9702 管理碩士(實體暨網路)學分班始業式暨新生學習指導與個案訓練研習會 |
| 98. 02. 14、02. 17           | 9702 法律班始業式活動                         |
| 98. 02. 15                  | 卓越領導人研討班第一期始業式                        |
| 98. 03. 10~03. 13           | 富邦人壽「財富管理學苑班」四場始業式                    |
| 98. 07. 07                  | 南山人壽「財富管理研習班」始業式暨簽約儀式                 |
| 98. 8. 28                   | 辦理「台達電子卓越領導人研討班」結業式活動。                |
| 98. 09. 06                  | 9801 管理碩士(實體暨網路)學分班始業式暨新生學習指導與個案訓練研習會 |
| 98. 09. 12、09. 15           | 9801 法律學分班始業式                         |
| 98. 10. 17                  | 98 年度豬肉產品行銷專業學分班始業式                   |
| 99. 1. 7                    | 體適能與健康管理研習班始業式                        |
| 99. 02. 27、99. 03. 02       | 9802 法律學分班始業式                         |
| 99. 02. 28                  | 9802 管理碩士(實體暨網路)學分班始業式暨新生學習指導與個案訓練研習會 |
| 99. 5. 11、99. 5. 17         | 辦理「富邦人壽財富管理學苑班」三場始業式活動                |
| 99. 6. 18                   | 「科技農企業經營管理菁英碩士學分班」始業式                 |
| 99. 8. 18                   | 與廣達電子合作開辦「管理碩士學分專班」始業活動               |
| 99. 9. 12                   | 9901 管理碩士(實體暨網路)學分班始業式暨新生學習指導與個案訓練研習會 |
| 99. 09. 14、99. 09. 18       | 9901 法律學分班始業式                         |
| 100. 02. 13                 | 9902 管理碩士(實體暨網路)學分班始業式暨新生學習指導與個案訓練研習會 |
| 100. 02. 22、<br>100. 02. 26 | 9902 法律學分班始業式                         |
| 100. 6. 24                  | 舉辦「科技農企業經營管理學分班」始業式                   |
| 100. 09. 02                 | 1001 管理碩士(實體暨網路)學分班始業                 |

|            |                     |  |
|------------|---------------------|--|
|            |                     | 式暨新生學習指導與個案訓練研習會                       |
|            | 100.9.6             | 舉辦第二期廣達電腦管理碩士 EMBA 學分專班始業活動            |
|            | 100.09.17、100.09.20 | 1001 法律學分班始業式                          |
|            | 100.10.12           | 舉辦台新金控「管理碩士(EMBA)學分班」始業式               |
|            | 100.9.21、100.10.4   | 舉辦「富邦人壽財富管理學苑班」始業活動                    |
|            | 101.2.12            | 1002 管理(實體暨網路)碩士學分班始業式暨新生學習指導與個案訓練研習會。 |
|            | 101.2.18、101.2.21   | 1002 法律學分班始業式                          |
| 2. 結業活動    | 96.09.30            | 95 學年度臺灣大學進修推廣部結業典禮                    |
|            | 97.09.07            | 96 學年度臺灣大學進修推廣部結業典禮                    |
|            | 97.10.01            | 南山人壽「財富管理研習班」結業典禮(台中)                  |
|            | 97.10.03            | 南山人壽「財富管理研習班」結業典禮(台北)                  |
|            | 98.08.04            | 富邦人壽「財富管理學苑班」結業典禮                      |
|            | 98.08.28            | 台達電子「卓越領導人研討班」及「精鍊高階管理實務研習班」結業典禮       |
|            | 98.09.20            | 97 學年度臺灣大學進修推廣部結業典禮                    |
|            | 98.10.19            | 南山人壽「財富管理研習班」結業式                       |
|            | 98.12.13            | 98 年豬肉產品行銷專業學分班結業式                     |
|            | 99.3.25             | 體適能與健康管理研習班結業式                         |
|            | 99.09.26            | 98 學年度臺灣大學進修推廣部結業典禮                    |
|            | 100.09.25           | 99 學年度臺灣大學進修推廣部結業典禮                    |
|            | 100.10.14           | 舉辦「科技農企業經營管理學分班」結業式                    |
| 三、大型專題演講活動 | 96.12.05            | 李乾朗教授主講「台灣傳統建築欣賞」                      |
|            | 97.05.07            | 孫安迪教授主講「紓壓 防癌 抗老化」                     |
|            | 97.10.20            | 郭瑞祥教授主講「領導與管理：執行力的建構」                  |
|            | 98.04.27            | 高希均教授主講「觀察台灣與要求自己」                     |
|            | 98.11.25            | 王子云、吳美君主講「像我一樣勇敢：不設限的人生」               |
|            | 99.05.10            | 戴勝益董事長主講「敢拚、能賺、愛玩」                     |
|            | 99.11.29            | 陳泰然副校長主講<br>「風起雲湧燭先機·風輕雲淡敘世情」          |

|          |                  |                                 |
|----------|------------------|---------------------------------|
|          | 100.5.11         | 陳飛龍董事長主講「2006年南僑演講之續篇」          |
|          | 100.11.14        | 顧立雄律師主講<br>「誰是烈日下的秋霜？被告？還是被害人？」 |
|          | 100.11.28        | 鄒開蓮總經理主講「贏得職場，得勝人生」             |
| 四、學員參訪活動 | 96.12.22         | 參訪台灣大哥大客戶服務中心流程管理               |
|          | 97.05.30         | 參訪新光人壽保險股份有限公司數位行銷學院之規劃與推動模式    |
|          | 97.11.21         | 參訪法蘭瓷之藝術產業之創新與創意                |
|          | 98.06.26         | 參訪琉園水晶博物館之美學文化產業                |
|          | 99.01.15         | 參訪阿瘦皮鞋實業                        |
|          | 99.06.29         | 參訪玉山銀行                          |
|          | 100.01.20        | 參訪台灣麥當勞                         |
|          | 100.6.21         | 參訪臺北轉運站                         |
|          | 101.1.17         | 參訪郭元益                           |
| 五、學員聯誼活動 | 96.12.30         | 管碩學分班新生學員卡拉OK比賽暨聯誼活動            |
|          | 97.04.19         | 第10期管理碩士網路學分班導生座談會              |
|          | 97.04.22         | 第12期管理碩士學分班導生座談會                |
|          | 97.07.26         | 管碩學分班新生學員卡拉OK聯誼活動               |
|          | 97.12.24         | 97學年度聖誕佳節晚會                     |
|          | 99.05.23         | 夏日AGOGO學員卡拉OK聯誼活動               |
| 六、課程說明會  | 96.12.6、96.12.29 | 9602管理碩士學分班課程說明會                |
|          | 97.5.18          | 中國哲學研習班課程說明會                    |
|          | 97.6.13          | 法律學分班9701課程說明會                  |
|          | 97.6.18、97.7.12  | 9701管理碩士學分班課程說明會                |
|          | 97.11.20         | 法律學分班9702課程說明會                  |
|          | 97.11.25、12.20   | 9702管理碩士學分班課程說明會                |
|          | 97.12.03         | 管理碩士學分班9702選修課程說明會              |
|          | 98.03.07         | 「專業知能提昇計畫」管理課程網路專班課程說明會         |
|          | 98.06.03         | 管理碩士學分班9801選修課程說明會              |
|          | 98.6.12          | 9801法律學分班招生說明會                  |
|          | 98.6.18、98.7.11  | 9801管理碩士學分班招生說明會                |
|          | 98.06.13         | 生命教育班招生說明會                      |
|          | 98.11.20         | 9802法律學分班招生說明會                  |
|          | 98.12.3、99.12.20 | 9802管理碩士學分班招生說明會                |
| 99.6.11  | 9901法律學分班招生說明會   |                                 |

|            |  |  |
|------------|--|--|
|            | 99. 6. 24、99. 7. 14                            | 9901 法律學分班招生說明會  |
|            | 99. 7. 18、100. 1. 16                           | 「宋詞之美」課程說明會  |
|            | 99. 10. 23                                     | 「悅讀東坡詞」課程說明會   |
|            | 99. 11. 12                                     | 992 法律學分班招生說明會   |
|            | 99. 11. 25、99. 12. 19                          | 992 管理碩士學分班招生說明會   |
|            | 100. 3. 20                                     | 「世界音樂饗宴」課程說明會  |
|            | 100. 4. 14                                     | 「行銷與品牌實務」課程說明會   |
|            | 100. 4. 19                                     | 「商用日文」課程說明會  |
|            | 100. 5. 14                                     | 「人物志經典導讀」課程說明會   |
|            | 100. 6. 10                                     | 1001 法律學分班招生說明會  |
|            | 100. 6. 22                                     | 「智慧與人生啟示」課程說明會   |
|            | 100. 6. 23、100. 7. 9                           | 1001 管理碩士學分班招生說明會  |
|            | 100. 11. 4                                     | 1002 法律學分班招生說明會  |
|            | 100. 11. 24、<br>100. 12. 11                    | 1002 管理碩士學分班招生說明會  |
| 七、人員訓練活動   | 97. 04. 24                                     | 舉辦電話行銷訓練，敦聘東森購物蔣淑芳協理主講   |
|            | 98. 02. 05                                     | 舉辦內訓---「與成功有約」、「如何提昇專業能力」  |
|            | 98. 02. 10                                     | 舉辦「共識營活動」  |
|            | 98. 10. 05、98. 11. 9、<br>98. 11. 10、98. 11. 11 | 敦聘華航空服訓練部主講<br>「美姿美儀與服務禮儀」、<br>「服務理念與客訴處理」、<br>「溝通與接待技巧」、<br>「樂在工作」                                    |
|            | 99. 4. 23、99. 5. 5、<br>99. 5. 24               | 邀請業界實務者演講行銷系列專題<br>1.行銷業務經驗分享(通用磨坊總裁鄧曉華)；<br>2.行銷公關與網路行銷(Yahoo!奇摩公關部資深總監)<br>3.網路行銷實務(施華洛世奇工業水晶總經理鄭瑋瑛) |
|            | 99. 11. 24                                     | 陸洛教授主講「溝通與人際關係處理」  |
|            | 99. 11 起迄今                                     | 每月辦理同仁讀書會  |
|            | 100. 9. 15                                     | 彭文正教授主講「冷眼看媒體」   |
|            | 100. 12. 1                                     | 顏敏仁教授主講「教育訓練品保系統」  |
| 八、受理外部單位參訪 | 97. 09. 11                                     | 交通大學參訪臺大推廣部  |
|            | 98. 09. 02                                     | 中山大學參訪臺大推廣部  |

|          |           |                   |
|----------|-----------|-------------------|
|          | 99.12.15  | 臺北大學進修暨推廣部參訪臺大推廣部 |
| 九、兩岸學術交流 | 99.01.28  | 南京大學參訪臺大推廣部       |
|          | 99.08.10  | 武漢大學參訪臺大推廣部       |
|          | 100.10.28 | 泰國坤敬大學參訪臺大推廣部     |
|          | 101.2.20  | 江蘇省政府各級代表參訪臺大推廣部  |
|          | 101.8.21  | 南京大學繼續教育學院參訪臺大推廣部 |
|          |           |                   |

附件 21 個人電腦抽查紀錄

合法軟體檢核表

檢查時間：101.11.20

本表為檢查本部同仁電腦是否有非法軟體，請在下面填寫是否有非法軟體，若無法確定是否為非法軟體，請告知資訊人員確認。

| 姓名  | 是否有非法軟體 | 非法軟體項目 | 本人簽名 | 資訊人員抽查 | 備註 |
|-----|---------|--------|------|--------|----|
| 吳慧芬 | 否       |        | 吳慧芬  | 楊俊傑    |    |
| 廖倩誼 | 否       |        | 廖倩誼  |        |    |
| 張佳宜 | 否       |        | 張佳宜  |        |    |
| 陳文恬 | 否       |        |      | 楊俊傑    |    |
| 程馥慧 | 否       |        | 程靜慧  | 楊俊傑    |    |
| 陳彩娥 | 否       |        | 陳彩娥  |        |    |
| 俞壽弘 | No.     |        | 俞壽弘  |        |    |
| 吳海燕 | No.     |        | 吳海燕  |        |    |
| 陳涵衣 | No.     |        | 陳涵衣  |        |    |
| 廖珮妤 | No.     |        | 廖珮妤  |        |    |
| 鍾明珠 | No.     |        |      | 楊俊傑    |    |
| 楊俊傑 | 否       |        | 楊俊傑  |        |    |
| 瞿淑生 | 否       |        | 瞿淑生  |        |    |
| 陳怡伶 | 否       |        | 陳怡伶  |        |    |
| 梁文嘉 | 否       |        | 梁文嘉  |        |    |

| 姓名        | 是否有非法軟體 | 非法軟體項目 | 本人簽名 | 資訊人員抽查 | 備註 |
|-----------|---------|--------|------|--------|----|
| 林海珠       | 否       |        | 林海珠  |        |    |
| 陳冠達       | 否       |        | 陳冠達  |        |    |
| 劉嘉明       | 否       |        | 劉嘉明  | 楊俊傑    |    |
| 蔡維馨       | 否       |        | 蔡維馨  |        |    |
| 王凱文       | 否       |        | 王凱文  |        |    |
| 楊忻婷       | No      |        | 楊忻婷  |        |    |
| 余月嬌       | No      |        | 余月嬌  | 楊俊傑    |    |
| 許雅虹       | No      |        | 許雅虹  |        |    |
| 呂駿        | No      |        | 呂駿   |        |    |
| 趙俊迪       | No      |        | 趙俊迪  |        |    |
| 馬欣逸       | No      |        | 馬欣逸  |        |    |
| 林長仁       | No      |        |      | 楊俊傑    |    |
| 菁英會<br>客室 | No      |        | 楊俊傑  |        |    |
| 機房        | No      |        | 楊俊傑  |        |    |
| 凌于婷       | No      |        | 于婷   |        |    |
| 電子講<br>桌  | No      |        | 楊俊傑  |        |    |

yahoo 新聞

台大 2 千門課 失業無薪假可免費選讀 **自由時報** 更新日期:2009/02/16 04:09



〔記者胡清暉／台北報導〕一片搶救失業與振興景氣的浪潮下，各大學紛紛推出免費課程，供失業或放無薪假人士回流進修；台灣大學昨日宣布推出「專業知能提昇計畫」，即日起推出近二千門校內專業課程，全面免費嘉惠失業、暫休無薪假人士，預估可有上萬人受惠。

台大表示，目前規劃課程包括電機資訊類、工學類、管理類、法律類、社會科學類、文學類等千餘門校內大學部與碩士學程課程，提供隨班研習者選讀，各門課程皆提供十％的名額受理報名。

同時，台大進修推廣部與中華電信公司合作，推出管理專班網路課程，包括經濟學、管理概論、財報分析、管理統計、管理會計、行銷管理、創業與創新管理、國際企業管理、投資學、財務管理、策略管理等十一門管理類科的重點課程，每門課程授課時間為七至三十四小時不等，皆由台大管理學院教授親自錄製，並安排助教線上輔導。各課程修課人數以一百人為限，不滿二十五人則不開班。

台大強調，所有課程除了要求報名資格應符合該班規定外，報名選讀課程者需先繳交每門課二千元保證金，保證金將於修畢全程課程、成績及格並獲得研習證明後，全額無息退還。

即日起至二月二十二日受理報名；管理專班網路課程報名截止日期為三月十五日。簡章及報名表可上網下載 (<http://training.dpd.ntu.edu.tw>)、電話 (〇二) 二二六二〇五〇二、三三六六五五四一。

清華、東海等大學也紛紛提供免費課程，供放無薪假或待業人士申請選修。清大開辦近四百門課程，並將這項社會服務定名為「心靈發電場：滾動學習院」，包括四大課程與論壇：「自強講堂」、「清華論壇」、「心靈發電機」、「夢想工廠」 (<http://www.nthu.edu.tw/>)。

東海大學推出的「勵行專案」，預計開辦三千多門課程，即日起至本月二十五日受理。

yam 新聞

對抗無薪假 台大近 2000 門課免費隨班研習

PK/ 此新聞

中央社／中央社 2009-02-15 16:00

(中央社記者林思宇台北 15 日電) 對抗不景氣，台灣大學推出「專業知能提昇計畫」，積極規劃校內近 2000 門課程，提供目前失業或暫休無薪假者隨班附讀，提昇專業知能，課程內容包括各類理工與人文課程。

台大表示，金融海嘯影響，暫時失業或被要求暫休無薪假，同時也是積極進修的好機會。為提供有學習需求人士更多元選擇，台大開放電機資訊類、工學類、法律類、社會科學類、

文學類等近 2000 門大學部與碩士學程課程，隨班研習選讀，每門課程都提供 10% 的修課名額。

台大表示，「專業知能提昇計畫」所有課程除要求報名資格應符合班程規定外，報名選讀課程者，需先繳交每門課程 2000 元保證金確保會來上課，修畢全程課程、成績及格並獲得研習證明後，保證金全額退還。

此外，台大進修推廣部與中華電信合作建立網路平台，擴增線上同時上課容量，推出管理類科網路專班課程，包括經濟學、管理概論、財報分析、管理統計、管理會計、行銷管理、創業與創新管理、國際企業管理、投資學、財務管理、策略管理等。

台大表示，授課時間自 7 至 34 小時不等，由台大管理學院專任教師親自錄製授課內容，每門課程都有專責助教在線上輔導學員修課，即時解決學員線上學習問題，各課程修課人數以 100 人為限，不滿 25 人不開班。

「專業知能提昇計畫」將自即日起至 22 日止受理報名，管理專班網路課程報名截止日期為 3 月 15 日，洽詢電話為 (02)23620502。簡章及報名表可上網下載，網址為 <http://training.dpd.ntu.edu.tw>。

### 中時電子報

台大二千門課程 失業無薪免費上 

中時電子報／朱芳瑤／台北報導 2009-02-16 03:39

對抗不景氣，大學也能適時發揮社會責任。台大昨日公布「專業知能提升計畫」，規畫校內近二千門課程，供失業者與無薪休假人士免費隨班選修或線上學習，預估近萬人受惠。

這項計畫分「隨班選修」與「網路專班」兩部分。前者由台大社科學院、電資學院、工學院、文學院及法律學院等五個學院系所，釋出千餘門校內大學部與碩士學程課程，每門課皆提供 10% 名額受理報名。台大副校長湯明哲表示，隨班選修者與一般學生一起上課，也要交作業、考試，修課期間一學期。

網路專班是台大與中華電信合作的線上教學平台，主要提供管理類科十一大重點課程，每門課授課時間七至卅四小時不等，皆由台大管理學院專任教師親自錄製。每班上限一百人，最少廿五人才開班。

湯明哲表示，為了讓學習資源發揮最大效益、鼓勵認真學習，報名民眾必須先交二千元保證金，待修畢課程「且」考試及格並獲研習證明，校方再全額無息退還。否則，台大沒收作為清寒獎學金之用。報名民眾必須上網下載、填妥無薪假證明書，或提出最近一個月的勞保投保資料明細證明，每人最多選修二門課。

### 聯合新聞網

失業來充電》台大 1111 門課 免費修 2009/02/16

【聯合報／記者湯雅雯／台北報導】

繼清大等校，台灣大學昨天也宣布推出 1111 門校內專業課程提供失業或休無薪假者免費修讀，但不給學分證明，且需先繳交每門課程 2000 元保證金，成績及格才能退還，避免摸魚打混浪費資源。

台大推出免費的「專業知能提昇計畫」，課程包括電機資訊、工學、管理、法律、社會科學、文學類五大學院。共 1100 門課隨班「研習」，另 11 門管理課程以網路專班授課，即日起具有失業及休無薪假證明者，皆可報名。台大將提供大學部與碩士一成修課名額「隨班研習」。

針對職場非常需要的管理專業知能，則與中華電信合作建立網路平台，免費擴增頻寬。請來管院專任教師親自錄製。7 至 34 小時的課程內容，包括經濟學、管理概論、財報分析、管理統計、管理會計、行銷管理、投資學、財務管理、策略管理等 11 門管理課程。台大副校長湯明哲表示，透過網路授課，可讓學習者不受時間與空間限制，每門課程皆聘請專責助教，線上輔導學員修課，學員每上課 15 分鐘必須接受測驗。修課人數以 100 人為限，若不滿 25 人則不開班。

湯明哲說，報名選讀課程者需先繳交每門課程 2000 元保證金，等修畢全程課程，成績及格並獲得研習證明後，才能全額退還。

有選修者質疑，若是期末考不及格，保證金是否就拿不回來了。湯明哲解釋，收取保證金用意，主要是為鼓勵修課者認真學習，以免浪費教學資源，基本上大學部以 60 分、碩士班以 70 分為及格分數。

「隨班研習」報名至 22 日止；管理專班網路課程報名至 3 月 15 日。洽詢電話：(02)2362-0502。「臺大推廣教育網」：<http://training.dpd.ntu.edu.tw>。

## MSN 新聞

### 失業、無薪假 台大提供免費進修



更新日期:2009/02/16 12:42

台上教授傾囊相授，台下學生仔細聆聽，傳道授業解惑的場景當中，空出的桌椅，未來可能將讓更多人吸取新知。

台大副校長湯明哲：「針對的是失業的，和休無薪假的人士，一個是隨班研習的部分，是跟著我們的大學部和研究生一起走，有 1 千 1 百多門課，那如果每一門課有 5 個名額，大概就有 5 千多名，另外一個是網路學分班，跟中華電信一起開的課程。」



放大照片

釋出名額最少 6 千，最高上萬，雖然沒有學位，但學費全免。台大說，要負起社會責任，只是擔心有人學習不認真浪費名額，得先繳 2 千元保證金。湯明哲：「在碩士班是 70 分，在學士班是 60 分，考試及格我們會發給一個結業證書，把保證金也退給他。」

每班額外開放 1/10 名額，雖然台大學生不排斥和外人一起研習，卻也有些擔心壓縮到學習權益。台大學生：「如果教室太小的話，那讓整個教室的座位太滿，然後上課的空間跟環境，變得不好的話，那我們就會覺得說，就會比較不好這樣子。」

台大強調，學生權益不受影響，也鼓勵失業或無薪假的勞工，不要只顧著心情鬱卒，要更轉化動力進修，才能讓自己更有競爭力。

### 無薪假進修 台大開 1111 門課程



更新日期:2009/02/17 08:01

除了清大、交大之外，現在台大也開放進修課程，給失業或是放無薪假的民眾，如果修課過關，課程還能全部免費，目前台大提供包括電機、管理等等共 1111 門課，給無薪假或遭裁員的民眾，大概有 10000 多人可以受惠。

悠閒的騎著腳踏車，暢遊台大校園，多少學子為了擠進這間最高學府每天挑燈苦讀，不過，現在失業率高漲，為了讓失業的人和無薪假的勞工也可以進修，台大提供了約 10000 個名額，讓大家選擇隨班研習。

開放大學部、研究所，一共 1111 門課提供程選讀，另外也有透過網路教學的管理課程網路專班，上的是財務、行銷管理等 11 門課程，每班限 100 人。

台大從 2 月底陸續開課，提醒民眾，雖然課程通通免費，不過每門課事前要收 2000 元保證金，等課程結束或通過測驗才會全數退還，如果混水摸魚，押金就很難再回到您的荷包了。

#### 中廣新聞網 (2009-02-16 17:10)

##### 失業、無薪假 台大免費隨班選讀

對抗不景氣，台大推出「專業知能提升計畫」，規劃了兩千門的免費校內專業課程，讓失业者和休無薪假的人士，可以免費隨班選讀、或是線上學習，預估有萬人受惠。(陳映竹報導)

繼清華大學之後，台大也規劃了校內專業課程提供失業或是休無薪假的人士可以免費進修。規劃課程包括電機資訊類、工學類、管理類、法律類、社會科學類、文學類等。另為擴大服務範圍，台大特別與中華電信公司合作，推出管理專班網路課程，嘉惠因時間、地域受限的學習者，台大預估這項計畫有上萬人受惠。

台大副校長湯明哲說，報名選讀課程不收學費，但每門課必須先繳交兩千元保證金，課程研修完畢後、成績及格，全額退費。此外，學歷上也有資格要求。「大學部的課程，需要有高中畢業以上的程度；如果要修研究所課程，必須大學畢業、大專以上同等學歷的程度。」

有意研修課程的民眾即日起到 2 月 22 日止，受理報名；管理專班網路課程報名截止日期是 3 月 15 日。洽詢電話為(02)2362-0502。

#### 東森新聞與新聞短片

NOW NEWS 今日新聞

(2009/02/16 17:28)

<http://www.nownews.com/2009/02/16/327-2409199.htm>

生活中心／綜合報導

在一片搶救失業和振興景氣的浪潮下，身為台灣最高學府的天大也推出了免費的「專業知能提昇計畫」！校內一共 1 千多門專業課程，讓失業、休無薪假的民眾隨班附讀，或者透過網路上課；雖然不用繳學分費，不過每門學科還是要繳保證金 2000 元，如果不好好上課被當，是不會退保證金。

課堂裡台大學生認真聽講、吸收專業知識，現在失業或休無薪假的民眾，也可以加入他們。台大副校長湯明哲說，「對於企業界而言，事實上也是有跟校方反應過，說他們有些員工在放無薪假，也希望回到學校再來進修。」基本條件是說，如果修大學部的課程需要有高中畢業以上的程度，如果要修研究所的課程，必須要大學畢業、大專以上同等學歷的程度。」

天大的專業知能提升計畫，包括電機、管理、法律、社會科學等一共 1111 門課程，都開放 10% 名額讓民眾隨班附讀，另外還有網路的管理專班，包括經濟學管理、投資學共 11 門課，都可以在線上學習，不收學費，只收 2000 元保證金，不過如果不好好上課，被當了保證

金可不會退給你。

民眾表示，「很多鼓勵進修都是用這個方式，如果繳了保證金卻不去上課，那你把這個學習的機會，等於霸佔掉了。」去上課的民眾則開心的說，「我覺得我蠻感興趣的，而且在那邊可以認識一些同學啊，那可以增加一些資源、關係，其實都蠻好的。」

另外東海和清大，也紛紛推出免費課程，雖然有人嘆氣說都沒工作了，哪有心情和閒錢去上課？不過從積極面來看，能多一個進修機會，或許也能好好充電，為下一個工作再出發。(新聞來源：東森新聞記者陳智菡、莊勝利)

### 蘋果動新聞

## 台灣大學推二千課程 供失業者免費修讀

03:19pm 瀏覽次數：487 回應：0



台灣大學推二千課程，供失業者免費修讀。

資料圖片

經濟不景氣，台灣大學公佈「專業知能提升計劃」，規劃校內近2,000個課程，供失業者與無薪休假人士免費隨班選修或網上學習，預計近萬人受惠。

這項計劃分「隨班選修」與「網絡專班」兩部分。前者由台大社科學院、電資學院、工學院、文學院及法律學院等五個學院系所，提供1,000多個校內大學部與碩士課程，每個課程皆提供一成名額受理報名。台大副校長湯明哲表示，隨班選修者與一般學生一起上課，也要交作業、考試，修課時間為一學期。🍎

**對抗無薪假 台大近 2000 門課免費隨班研習**

2009-02-15 16:05:39 中央社記者林思宇台北 2009 年 2 月 15 日電

對抗不景氣，台灣大學推出「專業知能提昇計畫」，積極規劃校內近 2000 門課程，提供目前失業或暫休無薪假者隨班附讀，提昇專業知能，課程內容包括各類理工與人文課程。

台大表示，金融海嘯影響，暫時失業或被要求暫休無薪假，同時也是積極進修的好機會。為提供有學習需求人士更多元選擇，台大開放電機資訊類、工學類、法律類、社會科學類、文學類等近 2000 門大學部與碩士學程課程，隨班研習選讀，每門課程都提供 10% 的修課名額。

台大表示，「專業知能提昇計畫」所有課程除要求報名資格應符合班程規定外，報名選讀課程者，需先繳交每門課程 2000 元保證金確保會來上課，修畢全程課程、成績及格並獲得研習證明後，保證金全額退還。

此外，台大進修推廣部與中華電信合作建立網路平台，擴增線上同時上課容量，推出管理類科網路專班課程，包括經濟學、管理概論、財報分析、管理統計、管理會計、行銷管理、創業與創新管理、國際企業管理、投資學、財務管理、策略管理等。

台大表示，授課時間自 7 至 34 小時不等，由台大管理學院專任教師親自錄製授課內容，每門課程都有專責助教在線上輔導學員修課，即時解決學員線上學習問題，各課程修課人數以 100 人為限，不滿 25 人不開班。

「專業知能提昇計畫」將自即日起至 22 日止受理報名，管理專班網路課程報名截止日期為 3 月 15 日，洽詢電話為 (02)23620502。簡章及報名表可上網下載，網址為 <http://training.dpd.ntu.edu.tw>。

# 台大「千門課程」 失業無薪免費上

## 宋芳苑 台北報導

對抗不景氣，大學也應隨時發揮社會責任。台大昨日公布「專業知能提升計畫」，提撥校內近二千門課程，供失業或與無薪休假人士免費選讀。這項計畫分「網路選修」與「網路專修」兩部分。前者由台大社科院、電資學院、工學院、文學院及法律學院等五個學院所，釋出十餘門校內大學部與碩、博課程，每門課皆提供10%名額免修報名。台大副校長湯明哲表示，隨班選修者與一般學生一起上課，也要交作業、考試，修課期間一學期。



▲大學開學在即，各大學紛紛採取措施避免休學潮。圖為大學校園中讀書的學生。(本報資料照片/王英豪攝)

到，窮困之下發現，她獨自身陷困境，不少學校的父親因為失業，要求孩子休學回鄉下幫忙工作。賴鼎銘表示，改名不景氣中，也出現不少學生一心想求學，但交不起學費，內心掙扎不已。幸好校方及時介入，困難學生，一名低收入戶學生原本獲校方兩萬元學費，但學生表示，「爸媽說已努力幫我湊足錢，這筆消費券就學困團子問題，不願透讓給更需要的人吧！」

### 台大與清大提供待業中與無薪休假人士的免費進修課程

| 計畫名稱           | 台灣大學   | 清華大學   |
|----------------|--|--|
|                | 專業知能提升計畫   | 心靈發電場：滾動學習院  |
| 課程種類           | ◎精進選修：由台大社科、電資、工、文、法律等五學院系所，提供十餘門課程隨班選修，每門課提供10%的修課名額免修報名。<br>◎管理學與網路課程：提供經濟學、管理教育、會計等十一門管理重點課程，採網路教學。 | ◎自強講堂：「走訪古代中國」、「財經與管理」、「科技生活與法律」、「創意與創業」、「公共藝術」等五堂課<br>◎清華論壇：推出講座、音樂會、主題電影院、讀書會、思沙龍等<br>◎心靈發電場：開放校內二六七門課程供近期失業或無薪休假人士登記<br>◎夢想工廠：「跨界與探索」引導選修者如何作夢、圓夢 |
| 選修資格           | 待業中或無薪休假人士，隨班選修大學部課程，需具備高中以上學力，選修研究所課程需具備大學以上學力  | 有意進修的社會人士：「心靈發電場」課程只開放給近期失業或正休無薪假者登記。  |
| 網路報名           | 隨班選修：即日起至2月22日<br>管理網路專班：即日起至3月15日   | 2月16日至2月20日  |
| 網站(簡章下載、查看課程表) | 台大推廣教育網<br><a href="http://training.dpd.ntu.edu.tw">http://training.dpd.ntu.edu.tw</a>                 | 清大「心靈發電場：滾動學習院」網站<br><a href="http://inspire.nthu.edu.tw/">http://inspire.nthu.edu.tw/</a>   |

洽詢電話：(02)23620502、(02)33665541

製表/宋芳苑

## 失業無薪免費上

網路專班是台大與中華電信合作的線上教學平台，主要提供管理類科十一大重點課程，每門課授課時間七至卅四小時不等，皆由台大管理學院專任教師親自錄製。每班上限一百人，最少廿五人才開班。

湯明哲表示，為了讓學習資源發揮最大效益，鼓勵認真學習，報名民眾必須先交二千元保證金，待修畢課程，且考試及格並獲頒證書證明，校方再全額無息退還。否則，台大沒收作為清寒獎學金之用。報名民眾必須上網下載、填妥無薪假證明書，或提出最近一個月的勞保投保資料證明，每人最多選修一門課。

# 失業無薪假可免費選讀

自由

(記者胡清華/台北報導)一片搶救失業與振興景氣的浪潮下，各大學紛紛推出免費課程，供失業或放無薪假人士回流進修；台灣大學昨日宣布推出「專業知能提升計畫」，即日起推出近二千門校內專業課程，全面免費為失業、暫休無薪假人士，預估可有十萬人受惠。

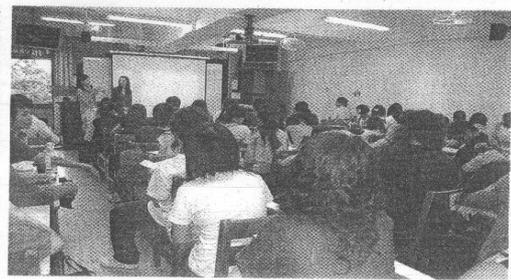
台大表示，目前規劃課程包括電機資訊類、工學類、管理類、法律類、社會科學類、文學類等十餘門校內大學部與碩士學位課程，提供隨班研習者選讀，各門課程皆提供10%的名額受修報名。

同時，台大進修推廣部與中華電信公司合作，推出管理專班網路課程，包括經濟學、管理概論、財務分析、管理統計、管理會計、行銷管理、創業與創新管理、國際企業管理、投資學、財務管理、策略管理等十一門管理類重點課程，每門課程授課時間為七至三十四小時不等，皆由台大管理學院教授親自錄製，並安排助教線上輔導。各課程修課人數以一百人為限，不滿二十五人則不開班。

台大強調，所有課程均要求報名資格符合該班規定外，報名選讀課程者需先繳二千元保證金，保證金將於修畢全修課程，或結業後並獲得證書證明後，全額無息退還。即日起至三月十五日，簡章及報名表可上網下載 (<http://training.dpd.ntu.edu.tw>)、電話：(02)23620502、(02)33665541。

清華、東海等大學也紛紛提供免費課程，供放無薪假或待業人士申請選修。清大與清大近四百門課程，並將這項社會服務定名為「心靈發電場：滾動學習院」，包括四大課程與論壇：「自強講堂」、「清華論壇」、「心靈發電場」、「夢想工廠」 (<http://www.nthu.edu.tw/>)。

東海大學推出的「勵行專案」，預計開辦三千多門課程，即日起至本月二十五日受理報名 (<http://sec.nyu.edu.tw/>)。



各大學紛紛推出免費進修課程，供放無薪假族申請選讀。圖為大學上課情況。(記者溫春華攝)



# 台大教你泡咖啡 一開課就秒殺 中時電子報 www.chinatimes.com

作者：游婉琪／台北報導 | 中時電子報 - 2012年3月5日 上午5:30

中國時報【游婉琪／台北報導】

是什麼課，可以連續多年一開課，就被搶著報名的學員「秒殺」，甚至引來民眾「客訴」，抱怨怎麼選都選不到？茶園子弟、台大農藝系教授王裕文在該校進修推廣部開設的「咖啡官能專業鑑定」，正是這項紀錄的最佳保持者。

據統計，台灣民眾每人平均願意支付約三萬六千五百元，投注在正式學制以外的「進修學習」。這個金額約是國立大學文法商管研究所一學期的學費，也讓各大學的推廣中心成為「金雞母」，在少子化生源減少下，成為另一招生管道。

教育部「大專院校推廣教育課程資訊入口網」資料顯示，九十九年八月到一百年五月，全國大專院校共有三〇九個推廣教育據點，共開出二萬三千一百多門課程。其中不乏熱門課程，王裕文的咖啡課就是其中之一。

王裕文生長於茶園，出國留學時與咖啡結下不解之緣。二〇〇三年開始，他在台大進修推廣部開設「咖啡官能專業鑑定」課程，成功的把他對品嚐咖啡的熱情轉移到更多學員身上。

王裕文說，許多來上課的學生常「帶著許多問題前來」，課程結束後，卻又「帶著更多的問題走」。七成學生學會分辨咖啡優劣後，再也不願踏入任何一家咖啡店，他們添購器材、親自挑選生豆，從研磨到烹煮，一手包辦一杯好咖啡。

課堂上，王裕文總會帶來同一產地的三種品質不一咖啡，讓學員排出好壞並學會分析，偏苦的咖啡可能是烘培過度、有土味的咖啡可能保存不當。

課程打響知名度後，吸引咖啡愛好者，也有許多正在經營咖啡店，或打算投入咖啡產業的學員慕名而來。熱門程度甚至讓台大推廣部幾度接獲投訴，質疑「每次都選不上」；學員甚至企圖關說，搶著窺探課程究竟。

學員顏莉雯說，過去她覺得，好咖啡不外乎符合個人主觀喜好的甜度、酸度及苦味，甚至一定得加牛奶才好喝。上課後發現，好咖啡不見得苦，喝多了也不會覺得酸。她慶幸能在這門課學會正確品嚐咖啡的方式與觀念。

中視新聞-影音檔

<http://www.youtube.com/watch?v=D1U8BrB2kK0>

TVBS-影音檔

<http://www.youtube.com/watch?v=U5fDop3dYIg>

MSN 新聞轉載 TVBS

<http://news.msn.com.tw/news2555179.aspx>

yahoo 新聞轉載 TVBS

<http://tw.news.yahoo.com/%E5%8F%B0%E5%A4%A7%E8%80%81%E5%B8%AB%E6%95%99%E4%BD%A0%E6%B3%A1%E5%92%96%E5%95%A1-%E9%96%8B%E8%AA%B2%E5%BF%85%E7%A7%92%E6%AE%BA-042416045.html>

中時電子報

<http://life.chinatimes.com/life/11051801/112012030500492.html>

HiNet 新聞轉載 TVBS

<http://times.hinet.net/news/life/7535987;jsessionid=A462C895E4C5A144BE45544FCB413A55>

附件 23 **臺大進修推廣部服務禮貌運動企劃書**

- 一、計畫目的：為增進本部同仁的服務品質，培養同仁待人接物應有的禮貌，從而建立和諧的人際關係，提升整體服務形象。
- 二、實施對象：推廣部全體同仁。
- 三、實施時間：98 年 10 月至 99 年 9 月。
- 四、實施方法：分三部分進行，一、辦理服務禮貌人員訓練：敦聘外部講師針對美姿美儀與服務禮儀、溝通與接待技巧、服務理念與客訴處理、情緒與壓力處理等議題進行講授；二、訂定電話禮貌規範並進行測試；三、進行禮貌服務績優人員票選。

(一) 辦理服務禮貌人員訓練：委託中華航空空服部規劃辦理

1. 課程主題與時數：

| 項次 | 日期    | 時數/時間               | 課程        | 授課教師             |
|----|-------|---------------------|-----------|------------------|
| 1  | 10/5  | 3 小時<br>13:30~16:30 | 美姿美儀與服務禮儀 | 主講 劉怡秀<br>助教 周欣蓉 |
| 2  | 11/9  | 3 小時<br>13:30~16:30 | 服務理念與客訴處理 | 主講 周欣蓉<br>助教 劉怡秀 |
| 3  | 11/10 | 3 小時<br>13:30~16:30 | 溝通與接待技巧   | 主講 李子琳<br>助教 向夢麟 |
| 4  | 11/11 | 3 小時<br>13:30~16:30 | 樂在工作      | 主講 向夢麟<br>助教 李子琳 |

2. 進行方式：講述、分組演練

3. 課後進行滿意度評價

(二) 訂定電話禮貌規範並進行測試

- 1. 訂定電話禮貌規範如附件一，透過信件與主管佈達等方式請同仁遵循。
- 2. 進行電話禮貌測試
  - (1)訂定電話禮貌測試記錄表如附件二，透過信件與主管佈達等方式請同仁遵循。
  - (2)委外聘請或協請進修部推派測試人員，隨機針對推廣部同仁抽測電話禮貌，並填報電話禮貌測試記錄表，原則以 3 個月為時間單位，以同一組施測人員完成所有工作人員之測試。
  - (3)測試方法、計分與獎懲：
    - ①由推廣部指定人員訂定每月測試問題，交由負責測試人員執行測試。
    - ②每次測試由負責測試之輪值人員撥打外線經由總機轉接至該測試人員分機電話，並避免受測者可以辨識來電顯示。
    - ③測試的過程中全程使用錄音筆進行錄音。
    - ④計分方式：計分人員分為兩部份，第一部分為施測人員就測試記錄表之一、撥接時間及二、接通禮貌與權值(撥通服務之次數)進行記錄；第二部份則由業務主管聽取錄音對談過程針對測試記錄表之三、答覆品質四、整體服務滿意度進行評分與加總。

- ⑤測試結果：依電話禮貌記錄表之評分標準，得分在 95 分以上者列為優等、85 至 94 分列為甲等、75 至 84 分列為乙等、未滿 75 分列為丙等。
- ⑥獎懲機制：原則以 3 個月為單位進行評比，個人電話測試得分優等且列名為前二名者，由本部擇期公開表揚並致贈現值 500 元禮卷一份，並依個人意願得免續受測一期；個人電話測試得分乙等者由業務主管口頭提醒，個人電話測試得分丙等者除由業務主管口頭提醒外，個人並須提報 300 字以上個人檢討報告一份。個人電話測試連續 2 次以上得分丙等者列入不續聘用之參考。

(三) 禮貌服務績優人員選拔

1. 訂定禮貌服務績優人員票選單如附件三，透過信件與主管佈達等方式讓同仁及學員參與本活動。
2. 辦理禮貌服務績優人員票選活動
  - (1) 選票單填寫人員資格：本部學員。
  - (2) 空白選票單放置地點：本部網頁自行下載；推廣大樓一樓警衛處、行政辦公室櫃檯、各活動及各電梯口。
  - (3) 選票單投放票箱：推廣大樓一樓行政辦公室櫃檯。
  - (4) 活動方式：學員持空白票選單，填寫服務禮貌績人員的姓名與優良事蹟並投入選票單投放票箱中即可。活動期間本部服務人員需配戴名牌進行服務。
  - (5) 票數統計：本部將於 99 年 1 月、4 月、7 月、10 月初擇期公開計票。
  - (6) 獎勵機制：
    - ①為鼓勵學員參與本活動，每三個月計票當場公開抽出 10 名學員頒發精美禮物一份。
    - ②每三個月公開計票，統計得票數最多之前二名，由本部擇期公開表揚並致贈現值 500 元禮卷一份。

五、經費需求：

| 項目      | 費用      | 說明                              |
|---------|---------|---------------------------------|
| 禮卷與禮品   | 16000 元 | 500 元*4 人*4 次<br>200 元*10 人*4 次 |
| 教育訓練委辦費 | 36800 元 |                                 |
| 雜支      | 1200 元  |                                 |
| 總計      | 54000 元 |                                 |

## 一、接聽電話應有的基本禮儀及注意事項

### 1、接話：迅速接聽

\*電話鈴響三聲（或五秒）內應答。

\*清楚報明服務單位、姓名及使用禮貌用語，如：「台大推廣部，您好！我是○○○」

### 2、承辦業務接聽：詳細耐心說明

\*為方便進一步洽談，應先確認來電者姓氏。

\*離開話機查資料時，應先告知來電者須稍作等候；查到資料回話時應先說：「對不起，讓您久等了」等禮貌性用語。

\*若評估來電者詢問資料須費時查詢時，應先預作說明留下來電者連絡方式及合適連絡時間再予回覆。

### 3、轉接：注意聲量、是否轉接成功、落實職務代理制度

\*轉接電話時，應說禮貌用語，如：「我幫您轉接○○○，分機是xxx，請稍後」。

\*轉接至其他分機時注意是否有承辦人員接聽，如無人接聽應儘速轉接至其他分機。

\*轉接單位若忙線中，應主動向來電者說明，如「對不起！電話忙線中，請稍後再撥」；或代轉給其職務代理人；或留下對方電話轉交業務承辦人促請回電。

### 4、結束通話：盡量使用禮貌性結束語

\*電話結束前，複述對方交代事項以利明確轉達。

\*電話交談結束，記得向對方說：「感謝您的來電，再見」。

\*讓對方先掛電話。（確認來電者已無其他聯繫事項）

### 5、其他：接聽中切勿飲食、常用禮貌用語

\*多說「請」、「謝謝」、「對不起」、「不客氣」。

\*接電話之口氣溫和、音調愉悅、音量適中。

\*勿一邊飲食一邊講電話。

\*常用聯絡工具（紙筆、單位分機表）應隨時準備一份供使用。

## 二、代接電話應有的基本禮儀及注意事項

1、當同仁外出，而對方詢問在不在時，請先回答「很抱歉！該同仁目前不在座位上」，而不是先問對方身分後才回答不在，以免引起對方不舒服之誤會。

2、儘量避免回答某人在開會。（因為開會為一籠統的回答，讓人有推託之感。如在開會中，不管是否能夠預期會議結束時間，應告知對方，讓其了解要找的人何時有空。）

3、代接電話必須負責詳細留言，並將留言條儘速交給來電者欲找之同仁，該同仁回位後應儘可能立即回電。

4、如對方要找的同仁不在，請先問自己可否幫忙，或對方是否要找其他人；儘量請對方留言，並告知將請該同仁回電，不要要求對方再打來，以示禮貌。

### 【其他注意事項】

1、離開座位時，請告訴鄰座同仁，並告知何時回座；如鄰座同仁不在，請留話在桌上，言明去處及回座時間。

2、內部電話3響無人接聽時，請即掛斷稍後再撥。

3、減少私人電話以免佔線。

4、桌上常備紙筆以便留話。

5、有人來電抱怨時，請耐心傾聽並積極、溫和、委婉回應。

電話禮貌測試紀錄表

| 電話禮貌測試紀錄表  |           |                        |                  |                  |                  |                 |       |    |
|--|-----------|------------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------|-------|----|
| 受測人：<br>月 日  |           | 電話號碼：                  |                  |                  | 分機：              |                 | 測試日期： |    |
| 通話時間： 時 分  |           | 施測人：                   |                  |                  |                  |                 |       |    |
| 指標   | 題目與<br>配分 |                        |                  |                  |                  |                 | 測試分數  |    |
|  |           |                        |                  |                  |                  |                 | 小計    | 合計 |
| 一、撥接時間<br>1、接通時間 (10分)   | 20分       | 0~10秒以<br>內<br>(10-9分) | 11~20秒<br>(8-7分) | 21~30秒<br>(6-5分) | 31~40秒<br>(4-3分) | 41秒以上<br>(2分)   |       |    |
|  |           | 1次<br>(10分)            | 2次<br>(8分)       | 3次<br>(6分)       | 4次<br>(4分)       | 5次<br>(2分)      |       |    |
| 二、接通禮貌<br>1、報明單位名稱 (6分)  | 15分       | 是<br>(6分)              | 否<br>(0分)        |                  |                  |                 |       |    |
| 2、首接與結語時說禮貌性語詞<br>(9分)   |           | 全部<br>(9分)             | 部分<br>(4分)       | 無<br>(0分)        |                  |                 |       |    |
| 三、答覆品質<br>1、聆聽態度 (10分)   | 50分       | 優<br>(10分)             | 良<br>(9-8分)      | 可<br>(7-6分)      | 差<br>(5-4分)      | 劣<br>(3分以下)     |       |    |
| 2、回覆語氣 (20分)   |           | 優<br>(20-19分)          | 良<br>(18-16分)    | 可<br>(15-14分)    | 差<br>(13-10分)    | 劣<br>(9分以下)     |       |    |
| 3、答覆內容正確性 (20分)  |           | 優<br>(20-19分)          | 良<br>(18-16分)    | 可<br>(15-14分)    | 差<br>(13-10分)    | 劣<br>(9分以下)     |       |    |
| 四、整體服務滿意度  | 15分       | 非常滿意<br>(15分)          | 滿意<br>(14-11分)   | 普通<br>(10-7分)    | 不滿意<br>(6-4分)    | 非常不滿意<br>(3分以下) |       |    |
| 權值(撥通服務之次數)  |           | 100%(1次)               | 98%(2次)          | 85%(3次)          | 90%(4次)          | 80%(5次以上)       | 實際成績= |    |
| 推行電話禮貌測試紀錄表評分注意事項：   |           |                        |                  |                  |                  |                 |       |    |
| ※回答內容正確性：(1)測試內容挑選標的包括-課程報名、活動查詢、課程諮詢及單位相關資訊等資料。<br>(2)測試內容請依提問具體答覆。         |           |                        |                  |                  |                  |                 |       |    |
| ※整體服務滿意度：整體是指整個撥打電話流程的全程感受，視個案情況而定。  |           |                        |                  |                  |                  |                 |       |    |
| ※權值(撥通服務之次數)：係指發生斷線、承辦人不在等因素，致無法獲得適當服務，而必須重複撥打以完成電話服務，總計撥打通數。                |           |                        |                  |                  |                  |                 |       |    |
| ◎缺項成績計算方式：(1)未予評分部分，以缺項計分。<br>(2)測試總分=合計分數*[100/(100-缺項)]<br>(3)實際成績=測試總分*權值 |           |                        |                  |                  |                  |                 |       |    |

| 附件二                                     |       |                                |                          |                          |                          |                         |                 |    |  |
|---|-------|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------|-----------------|----|--|
| 電話禮貌測試紀錄表                               |       |                                |                          |                          |                          |                         |                 |    |  |
| 受測人:                                    |       |                                | 電話號碼:                    |                          |                          |                         |                 |    |  |
| 分機:                                     |       | 測試日期: 月 日                      |                          |                          | 通話時間: 時 分                |                         |                 |    |  |
| 施測人:                                    |       |                                |                          |                          |                          |                         |                 |    |  |
| 指標                                      | 題目與配分 |                                |                          |                          |                          |                         | 測試分數            |    |  |
|   |       |                                |                          |                          |                          |                         | 小計              | 合計 |  |
| 一、撥接時間<br>1、接通時間 (10分)                  | 20分   | 0~10<br>秒以<br>內<br>(10-9<br>分) | 11~20<br>秒<br>(8-7<br>分) | 21~30<br>秒<br>(6-5<br>分) | 31~40<br>秒<br>(4-3<br>分) | 41秒以<br>上<br>(2分)       |                 |    |  |
|   |       | 2、轉接次數 (10分)                   | 1次<br>(10分)              | 2次<br>(8分)               | 3次<br>(6分)               | 4次<br>(4分)              | 5次<br>(2分)      |    |  |
| 二、接通禮貌<br>1、報明單位名稱 (6分)                 | 15分   | 是<br>(6分)                      | 否<br>(0分)                |                          |                          |                         |                 |    |  |
|   |       | 2、首接與結語時說<br>禮貌性語詞 (9分)        | 全部<br>(9分)               | 部分<br>(4分)               | 無<br>(0分)                |                         |                 |    |  |
| 三、答覆品質<br>1、聆聽態度 (10分)                  | 50分   | 優<br>(10分)                     | 良<br>(9~8<br>分)          | 可<br>(7~6<br>分)          | 差<br>(5~4<br>分)          | 劣<br>(3分以<br>下)         |                 |    |  |
|   |       | 2、回覆語氣 (20分)                   | 優<br>(20~19<br>分)        | 良<br>(18~1<br>6分)        | 可<br>(15~1<br>4分)        | 差<br>(13~1<br>0分)       | 劣<br>(9分以<br>下) |    |  |
|   |       | 3、答覆內容正確性<br>(20分)             | 優<br>(20~19<br>分)        | 良<br>(18~1<br>6分)        | 可<br>(15~1<br>4分)        | 差<br>(13~1<br>0分)       | 劣<br>(9分以<br>下) |    |  |
| 四、整體服務滿意度                               | 15分   | 非常<br>滿意<br>(15分)              | 滿意<br>(14~1<br>1分)       | 普通<br>(10~7<br>分)        | 不滿<br>意<br>(6~4<br>分)    | 非常不<br>滿意<br>(3分以<br>下) |                 |    |  |
| 權值(撥通服務之次數)                             |       | 100%(<br>1次)                   | 98%(2<br>次)              | 85%(3<br>次)              | 90%(4<br>次)              | 80%(5次<br>以上)           | 實際<br>成績=       |    |  |
| 推行電話禮貌測試紀錄表評分注意事項：                      |       |                                |                          |                          |                          |                         |                 |    |  |
| ※回答內容正確性: (1)測試內容挑選標的包括-課程報名、活動查詢、課程諮詢及 |       |                                |                          |                          |                          |                         |                 |    |  |

|   |                             |
|---|-----------------------------|
| 單位相關資訊等資料。  | (2)測試內容請依提問具體答覆。            |
| ※整體服務滿意度：整體是指整個撥打電話流程的全程感受，視個案情況而定。                           |                             |
| ※權值(撥通服務之次數)：係指發生斷線、承辦人不在等因素，致無法獲得適當服務，而必須重複撥打以完成電話服務，總計撥打通數。 |                             |
| ◎缺項成績計算方式：(1)未予評分部分，以缺項計分。                                    | (2)測試總分=合計分數*[100/(100-缺項)] |
|   | (3)實際成績=測試總分*權值             |

附件 25 讀書會與專題演講之時間與主題

| 順序 | 日期              | 主講人                 | 主題                                  |
|----|-----------------|---------------------|-------------------------------------|
| 1  | 97 年 4 月 24 日   | 東森購物蔣淑芳協理           | 電話行銷訓練                              |
| 2  | 98 年 2 月 5 日    | 郭瑞祥主任               | 與成功有約、如何提昇專業能力                      |
| 3  | 98 年 2 月 5 日    | 郭瑞祥主任               | 策略共識營                               |
| 4  | 99 年 4 月 23 日   | 通用磨坊總裁鄧曉華           | 行銷業務經驗分享                            |
| 5  | 99 年 5 月 5 日    | Yahoo! 奇摩公關部資深總監    | 行銷公關與網路行銷                           |
| 6  | 99 年 5 月 24 日   | 施華洛世奇工業水晶總經理<br>鄭瑋瑛 | 網路行銷實務                              |
| 7  | 99 年 11 月 3 日   | 郭瑞祥主任               | 與青春有約                               |
| 8  | 99 年 11 月 24 日  | 陸洛教授                | 溝通與人際關係處理                           |
| 9  | 99 年 12 月 1 日   | 廖咸興副主任              | 投資與風險                               |
| 10 | 100 年 1 月 5 日   | 吳慧芬執行長              | 平衡計分卡                               |
| 11 | 100 年 2 月 23 日  | 廖倩誼行銷長              | 急救教育                                |
| 12 | 100 年 3 月 30 日  | 張佳宜                 | 探索校園活動「Hi NTU 解讀臺大的<br>82 個密碼」      |
| 13 | 100 4 月 20 日    | 陳怡伶                 | 就是要親手做卡片                            |
| 14 | 100 年 6 月 1 日   | 楊俊傑                 | The power 力量                        |
| 15 | 100 年 7 月 20 日  | 陳文恬                 | PowerPoint 常用功能操作解析                 |
| 16 | 100 年 8 月 24 日  | 王文怡                 | 電影分享：三個傻瓜                           |
| 17 | 100 年 9 月 7 日   | 吳海燕                 | 電影分享：「在天堂遇見的五個人」                    |
| 18 | 100 年 9 月 15 日  | 彭文正教授               | 彭文正教授演講 "冷眼看媒體" 議<br>題分享            |
| 19 | 100 年 9 月 30 日  | 張琪惠                 | 「如何進行校園導覽」                          |
| 20 | 100 年 10 月 5 日  | 梁文嘉                 | 電影分享：一路玩到掛                          |
| 21 | 100 年 10 月 26 日 | 俞壽弘                 | 來聽古典音樂吧！                            |
| 22 | 100 年 12 月 2 日  | 顏敏仁教授               | 文化大學顏敏仁品質長「教育訓練品<br>保系統發展趨勢與實務經驗分享」 |
| 23 | 100 年 12 月 28 日 | 陳彩娥                 | 100 年故宮精華分享                         |
| 24 | 101 年 1 月 4 日   | 程馥慧                 | 書籍分享--你家就是這樣被偷的                     |

|    |            |     |                       |
|----|------------|-----|-----------------------|
| 25 | 101年2月15日  | 廖珮好 | 報帳系統請購功能操作            |
| 26 | 101年3月7日   | 陳涵衣 | 『漫遊浪漫之都 ~ Paris ~ 』   |
| 27 | 101年3月28日  | 瞿淑生 | 電影分享：『鮭魚的一生』          |
| 28 | 101年4月11日  | 蔡維馨 | 電影分享：『土撥鼠日』           |
| 29 | 101年5月16日  | 王凱文 | 『讓我們一起享受手作 CAKE』      |
| 30 | 101年6月27日  | 林海珠 | 『看見自己的天才』             |
| 31 | 101年7月25日  | 楊忻婷 | 『腦力訓練大特集』             |
| 32 | 101年8月29日  | 趙俊迪 | 『日劇 深夜食堂分享~淺談日本居酒屋文化』 |
| 33 | 101年9月19日  | 余月嬌 | 『收入與支出注意事項』           |
| 34 | 101年11月14日 | 馬欣逸 | 『淺談魚路古道』              |

附件 26-1 近五年管碩班滿意度—教學



附件 26-2 近五年管網班滿意度—教學



附件 26-3 近五年法律班學員滿意度－教學



附件 26-4 近五年管碩班學員滿意度－行政服務



附件 26-5 近五年管網班學員滿意度—行政服務



附件 26-6 近五年法律班學員滿意度—行政服務

