

國立臺灣大學行政品質評鑑表

100 年度

受評單位：學務處

單位承辦人簽章：王瑞琦 日期：100 年 11 月 21 日

聯絡電話：33662996

電子信箱：eunicewang@ntu.edu.tw

單位主管簽章：馮 燕 日期：100 年 11 月 21 日

2

2

2

2

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)
1.建議強化橫向連繫與資源整合: 橫向連繫例如學務處與藝文工作室及系所之互動。資源整合例如諮商室空間共享。心理調適有障礙學生之輔導由心輔中心行政人員與導師合作達成。品德教育導入各種輔導與服務活動中。	1.與教務處合作，設立宿舍生活學習中心。96年由學務長擔任召集人，邀集教務長及相關單位研議後，決議在男生及女生宿舍，規劃能容納25人之多功能教室，以適合大一專題、服務學習課程、次團體和課業輔導之進行。自97學年度由共同教育中心負責規劃，於中午及夜間開設「新生專題」課程，課堂外之場地管理、維持及方案活動設計由住宿組負責。 2.與總務處合作，整修宿舍，自95學年度開始，利用暑假進行宿舍整修。經持續5年的整修工程，本(100)年已完成校內21棟宿舍的整修，除了寢室亦重視公共空間的規劃，提供同學舒適、安全的住宿環境。 3.自97年起與藝文中心合作舉辦迎新音樂會，由藝文中心協助邀請開場表演節目，歷年來合作之表演單位包括國光劇團、國家國樂團、國家交響樂團等，均獲新生熱烈肯定。 4.與國際處合作，98年3月21日Global Lounge正式開幕，並組成學生經營小組，共同辦理語言交換、拉丁文化嘉年華、印度燈節慶、馬來西亞文化節、墨西哥傳統節慶Cinco de Mayo、歐洲文化嘉年華、聖誕節慶、世足之夜、音樂嘉年華、社團聯展英文版、「愛情·來了」國際文化祭等國際文化交流活動，以及書法、茶藝、戲曲、傳統棋弈等中華文化體驗教學活動，讓本國學生與外籍學生互動交流，提升其語言能力，擴大國際視野，學習關懷與人際互動，瞭解文化的差異，進而達到文化的融合。 5.與臺灣歐盟中心合作，協辦「2010歐洲城市文化展：海港城市的奇異蛻變」，於99年11月15日~12月24日，每週二晚間在第一學生活動中心大禮堂播放與主題城市相關的影片，展期間共播放六部電影，映後並邀請與談講評，讓同學更深入了解這些城市的生活樣貌與精神內蘊。 6.與哲學系合作，協辦第一屆「臺大學生哲學桂冠獎」，於100年3月在第一學生活動中心大禮堂辦理3場次演講活動，並有徵文活動。 7.新生入學期間，資源教室會與個別邀請身心障礙學生之導師，進行輔導計畫的會談。每學期輔導中心亦會主動寄發聯絡信件及輔導活動宣傳給全校導師，以加強彼此間的聯繫。 8.以臺大學生十項基本素養為主軸內容，設計適合大一新生使用的「生活魔法書」，將獨立思考與創新、專業知能、道德思辨與實踐、身心健康管理、履行公民責任、人文關懷、溝通表達與團隊合作、國際視野、了解尊重

	多元文化、美感品味融入生活學習中。
2.SOP 建議再深化，並參考 ISO 作法，定期進行內部及外部稽核。問卷結果滿意度最低的是「抱怨處理」及「作業流程」，顯示服務對象尚未感受到精實之旅的成果，宜再加強宣導。(已結案)	1. 為提升服務品質及加強行政效率，本處各組中心除定期檢討業務外，並修訂及新增 SOP 標準作業程序，以確保業務執行之品質。如 100 年 8 月新增訂出版品管理流程等；並將 SOP 收錄於本處工作手冊及刊登於網頁，提供各單位參考。 2. 因應大法官釋字 684 號解釋文，本處各組室檢視現行法規及申訴管道，並於 100 年 4 月 1 日在各組室中心成立學生權益申訴窗口及訂定申訴案件處理作業流程。 3. 本處各單位除以問卷調查來了解各項活動的滿意度外，亦積極以各類管道來與利害關係人進行意見交流，如：職涯中心 Facebook、新生家長座談會、與學生會談、電子郵件等，以加強宣導學務工作。 4. 本處各單位除設有專人追蹤各項意見反應外，並持續加強各項業務办理流程之宣導。 5. 製作「學生手冊」、「新生家長手冊」提供新生及家長，了解本校相關資訊及規定，以減少事後洽辦業務或校園學習之不適應情形發生，有效提升服務品質。 6. 針對系所辦理導師精進營、系主任時間，以及針對校安流程相關單位召開協調會議，加強與本處業務相關之行政單位及各系教師的溝通。
3.學務處共有 11 個 2 級單位，組織龐大，建議各單位業務分工可再檢討整併，朝組織精簡方向規劃，俾人力運用更有彈性。	1. 本處在「學務精實之旅」中，已檢討各單位業務分工，並彙整出本處六大價值流綜效業務，來整併各單位業務分工。 2. 進行學生職涯中心與生輔組、課外組與學生活動中心業務之調整，強化業務綜效，期求最大之效益。 3. 進修推廣部諮商輔導組已於本（100）年 8 月 1 日因本校組織調整而整併，原 2 位職員，1 位調至總務處，1 位退休。社科學務分處則將配合社科學院遷回校總區後，人員再行規劃調整。
4.建議加強與系所互動 (1)使學生人格培養成為教學之重要目標。 (2)透過系所與系所校友會合作追蹤畢業生之就業情形，協助在學生職涯規劃。	1. 自 93 學年度開始，每學期補助各系所舉辦系友座談會，透過系所邀請校友返回母校分享職涯經驗，並提供學弟妹職涯規劃的建議，讓在校同學可藉由系友座談會與畢業校友互動，促使畢業後就業求職管道更加順暢。 2. 近年因配合教育部短期促進就業措施—「大專校院畢業生流向調查計畫」，故辦理應屆畢業生及畢業後一年、三年調查；後來因短期促進就業措施—「大專校院畢業生流向調查計畫」結束，由 95 學年度開始，辦理應屆畢業生及畢業後一年調查。調查期間皆發函請系所辦公室協助通知學生上網完成問卷，並於問卷調查結束後，將流向調查所獲取的資料寄給各系所，提供各系所瞭解學生畢業後就業流向之參考。 3. 為協助學生建立臺大人(TAIDA)的價值觀與能力，自 99 年起辦理生活禮儀教室課程，聘任業界頂尖高階主管教

	授學生生活禮儀、職場實務、自我管理課程，分享成功人生的秘訣，課程豐富紮實，大受學生歡迎，100 年度新版課程更創下一推出即在 24 分鐘內報名額滿的歷史記錄。累積辦理五個梯次，授課時數 108 小時，學員 675 人。課程問卷調查顯示學員整體課程滿意度達 87% 以上，課程前後個人各項成長指標均顯著升高。 4. 生輔組各項業務均與各系保持密切聯繫，以與品格教育息息相關之學生獎懲為例，所有學生之獎勵或懲戒皆需有系上之簽辦移送，再由生輔組接手後續相關事宜，其間皆需與系所保持密切之聯繫，才能落實學生獎懲制度，共同促進學生品格。 5. 課外活動組每學期就服務學習課程所需，積極與各系所辦理教師座談及 TA 培訓，以落實學生人格培養教育。 6. 每年均辦理「系主任有約」活動，加強與系所間的互動，並使學生人格培養成為教學之重要目標。 7. 職涯中心邀請各系所設立單一聯絡窗口，以加強與系所的聯繫互動。
5. 建議強化有關研究生之學務工作。	1. 自 98 學年度起，與研究生協會合作舉辦研究生迎新書院、Research Cafe 學術交流講座及聖誕節聯誼活動等，增加活動多元性，以促進研究生對學校的認同感，並加強各系所研究生之間的瞭解、溝通與聯繫。 2. 職涯中心自 98 年成立職涯學苑以來，即同步針對大學部與研究所之不同年級，規劃由淺至深的各類輔導系列課程，如職涯關注系列、職涯自我管理能力輔導系列、職涯學習輔導系列等，期能達到協助學生職涯規劃之目標。99 年更輔導研究生辦理創業週活動，並辦理生活禮儀教室課程，提供研究生選修，協助拓展視野與人際連結。 3. 為協助研究生獲得就學與生活所需之費用，本校提供研究生助學金比例已達「學生公費及獎勵金」之 8 成，99 學年度計有 64,356 位研究生獲得助學金，顯見本校對研究生的重視。另為反應研究生協會的建議，100 學年度起特由學務長召集各院系主任、所長及研究生代表，組成專案小組，以共商研究生助學金之相關議題。 4. 針對研究生開設心理輔導團體活動：「研究生生涯探索工作坊：面對未來的正向自我能力」、「研究生支持團體」、「自我發展與家庭關係團體」。 5. 98 學年度下學期，為照顧研究生平日忙於課業無暇運動之缺點，辦理「推動學生運動方案—瑜珈運動」。本方案利用每週二下午開課，研究生參與度相當高，使研究生在繁忙課業壓力下，有一運動健身的機會。 6. 100 學年度本校計招收 52 位大陸學位生(研究生 43 名，博士班 9 名)，為協助陸生快樂學習順利完成課業，特規劃「陸生學友」計畫，透過各學院系所推薦校內成績優異且服務熱心研究生擔任學友，協助陸生了解系所課程

	安排及選課等資訊，希望透過成績優異同學之帶領，讓陸生儘快適應本校學習環境和教學方式，幫助陸生順利銜接課業。
6.建議設立服務獎章，各項獎勵之設計應有區隔及明確目標。	為樹立學生學習典範、肯定品德競爭力，本處辦理「傑出表現獎學金」及「優秀青年選拔」等獎項。前者申請對象為以個人或團體名義參加競賽、學術或服務，因表現傑出為校爭光者，後者則是由各院推薦優秀學生參與評選。各獎項均訂有相關辦法，敘明申請對象及評選方式。
7.建議加強退休同仁與僑生的互動關係。(因退休同仁年長家事需要人幫忙而他們的孩子多在國外，若可能與教職員退休聯誼會合作，讓清寒僑生可有到老師家中“工作”的會，退休的同仁家庭的小工作也有同學幫忙，老師及家長安心又可以達到幫助學生來台唸書經濟的需求，老師同仁們也可就近關心僑生。)	本案業經與「教職員退休聯誼會」接洽後，同意協助調查退休師長需求後，再推薦校內僑生前往工讀，目前尚無需求。
8.提供優質餐飲與經濟效益要取得平衡。	1.第一學生活動中心位於校園正中心，校總區各院系所至活動中心約3-7分鐘內可達，另活動中心緊臨之館舍，係師生教學研究及活動最密集之區域如圖書館、工綜館、綜合教室、新生教室及電資學院等館舍。故第一學生活動中心餐廳經營之良否關係多數生用餐權益，為提供師生優良之用餐環境及價廉物美的餐飲，並避免廠商在反應成本及追求利潤考量下，將成本及利潤經售價轉嫁給全校教職員工生，本處學生活動中心管理組在辦理餐廳招標時，經「學生活動中心餐廳及福利社膳食督導小組」會議多次討論，審慎評估後辦理，並嚴予管理。 2.第一學生活動中心餐廳係師生使用量最高之餐廳，為服務全校教職員工生，活大餐廳以價廉物美之宗旨提供師生早、午及晚餐服務，每日均有大量之師生至活大餐廳用餐，為落實價廉物美之宗旨，提供17元即可購得麵包和飲料之早餐(8元之麵包及9元之奶茶飲料)，午及晚餐自助餐提供14元/100公克之餐點，同區位之餐廳如台科大第一及第三餐廳之自助餐價格均為15元/100公克；另有素食櫃位提供全櫃均一價50元之素食餐點，麵食店提供40元左右之多樣麵食服務。 3.第一學生活動中心全館及周邊之環境清潔維護，由餐廳承包廠商認養，目前之清潔人力計4人(整修前3人)；另廠商應回饋每學期至少發行十五萬元之10元折價券、表演日當天贊助獎學金、獎品及飲料點心、贊助每

	學期一場職業團體表演、贊助社團活動經費等（以上回饋約 57 萬元）、全場消費年營業額超過 8000 萬以上時，回饋百分之一的回饋金。 4.該合約至 101 年 6 月 30 日期滿，未來在新訂合約時，會再參考各校餐廳租金標準，提供餐督小組參考，以達到經濟效益與優質餐飲之平衡。 5.本校舉辦之優良服務餐飲廠商網路票選活動及膳食衛生安全評鑑優良廠商等活動，第一學生活動中心餐廳均能獲得良好之名次，表示該餐廳除便宜外也能兼顧品質。 6.本校學生宿舍計有 8 家餐廳、5 家福利社，分佈於各舍區，提供師生便利的飲食及生活需求。餐飲業者販售產品價格不高於市價販售，另 7-11 便利超商、男二餐廳、女六餐廳、COCO 咖哩等，本校住宿生或教職員享有折扣。為避免廠商任意調漲售價，本校於合約中明定：凡商品有需調漲價格者，需先與宿舍生治會與宿舍輔導員協調，待獲得初步共識後，始發文由校方核示。 7.為滿足本校教職員工生多元生活服務需求，節省本校各別招商所需投注之人力、時間及維運等成本，提高整體開發效能及改善環境品質，部份宿舍餐廳如大一女舍美食廣場、大一女舍昇香餐廳、女九舍餐廳、男一舍餐廳、研三餐廳以統包方式委託廠商經營管理，由其整體規劃各種餐飲服務、並自費進行內部裝修、維護、清潔及營運。 8.為顧及供應食品之衛生與環境安全，本校膳食執行小組不定期至各餐飲業者進行膳食及環境衛生檢查，每學期辦理餐飲工作人員及管理單位人員膳食及環境衛生教育訓練，並將食物送至衛生單位檢驗，以提昇用餐品質與保障師生用餐安全。
9.為提升校園安全，應定期檢討、演練學生各種緊急狀況之處理機制。	1.校園安全中學生意外狀況及緊急事故之處理，定有標準作業程序（SOP）。本校相關處、組教職員，目前皆能依規定程序，實際執行學生意外事故之處理，並於第一時間完成工作，運作狀況良好。 2.宿舍及學生活動中心每年均定期舉辦消防演習。 3.辦理複合式防災演練 於 100 學年度新生入門書院校園安全課程時間實施演練，操作課目區分為課堂講解、現地演練及體驗課程三部分。讓全體入學新生認識防災、防火、防震安全觀念，熟悉緊急逃生動線，落實地震疏散演練，以加強學生防災應變能力，俾使危險發生時能有心理準備，減少意外發生。 (1)課堂講解：就演練部分做講解。另於開學 9 月中、下旬時，於軍訓課程中舉辦防災、防火與防震專題演講。 (2)現地演練：區分「防震自救逃生」、「疏散避難」依序

	演練。 (3)體驗課程：由台北市消防局支援消防車、地震體驗車、滅火器體驗車、煙霧體驗室、滅火器（噴水），提供同學實際體驗。 4. 實施學生出（入）境活動登入 有鑑於 100 年 3 月 11 日，日本發生地震、海嘯等複合式災害，本校為掌握在國外進修、研習、參訪等出國同學相關資料，以便緊急事故時協助處理。於 100 年 5 月發函通知各單位奉派、推薦出國(境)同學，於活動前至軍訓組學生安全守護網登錄 http://140.112.163.42/。並應適時與出國(境)同學保持聯繫。 5. 每學期舉辦社團活動空間環境清潔維護及設備使用說明會，會中講解各項設備使用方式及用電安全…等，以降低設備損壞並減少意外發生的機率。
10. 社科分處有心輔室，但硬體使用率似不高，應與校總區密切合作。	1. 委員建議後，社科分處與總區心輔中心協商，總區心輔中心將部分案例移至本院諮輔室。在地域方便性與時效性的考量下，並徵得個案同意，目前已由中心諮商老師介紹，轉移 4 個案例至本處。 2. 將持續社科分處與總區心輔中心的合作，除個案轉接外，並擬提供更多時段的場地，作為諮商以外活動使用（譬如舉辦演講或工作坊）。
11. 建議評估醫學院是否自設衛生保健及醫療室。	法律學院於 7 月遷回校總區，社科院醫務室仍可持續服務醫學院學生。在空間及財力許可之下，本處衛生保健中心支持醫學院自設醫務室。
12. 醫學校區學務工作之推動應注意公衛學院學生之需求。	1. 自成立公衛學院後，該學院之生活輔導（請假、急難救助、獎助學金、就學貸款、減免學雜費、平安保險、突發事件等）及社團輔導，均由醫學院區學務分處承辦，工作服務均兼顧兩學院。 2. 公衛學院學生每年寒暑假均會成立「公共衛生服務隊」，前往偏遠地區服務，學務分處均協助辦理，並於服務期間，院區師長均有前往慰問與鼓勵。 3. 醫學分處對公衛學院之學生需求與醫學院學生一樣受到重視，近日爭取新設置之獎助學金亦涵蓋公衛學院同學。
評鑑委員意見	

貳、共同評鑑項目

一、績效面

指標

(一)投入成本與執行效益分析

(單位提供的行政服務，其所投入的人力成本與各種資源，是否符合實際產出之效益(對臺大有用的)或對社會貢獻程度)

特優 ☒ 優 ☐ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議：

本處主要的功能，在於負責學生在校園內的生活與學習，並保障學生的受教權；更積極的目標在培養學生高尚的道德情操，發揚「敦品勵學、愛國愛人」的校訓精神，引導學生開發潛能，協助其全人發展，進而成為優秀的世界公民。本處施政計畫共分為六大項，97年至99年度經費使用情形說明如表一：

表一：學務處97年至99年度決算數總表及趨勢分析表 (單位：千元)

施政項目	97年 決算數 A	98年 決算數 B	99年 決算數 C	成長率 D= (C-B) /B
一、建立核心價值加強品德教育	5,288	5,307	5,190	-2.21%
二、形塑優質校園文化	13,080	11,294	12,508	+10.74%
三、關懷扶助弱勢學生	3,213	3,305	3,714	+12.38%
四、營造健康安全的校園環境	6,171	4,915	5,865	+19.33%
五、推動校園國際化	567	1,883	406	-78.42%
六、實踐行政革新	3,619	2,467	2,896	+17.38%
七、特別項目	605	3,163	2,350	-25.69%
八、其他	4,403	2,587	2,407	-6.95%
合計	36,946	34,921	35,336	+1.19%

本處99年度決算數與執行績效說明如表二：

表二：學務處99年度決算數與執行績效表

施政項目	決算數	各項活動效益指標	達成情形
(一)建立核心價值 加強品德教育	5,190	服務學習修課人數(大學部)	12,435
		社會服務隊出隊數、	79 隊
		服務人數、	2,400 人
		被服務人數	6,000 人
		新生入門書院參加人數、	3,810 人
		比例、	91%
		滿意度	92%
		新僑生入學講習	190 人

單位自我評鑑

		社團負責人研習營	300 人
		僑生社團幹部研習會	48 人
(二)形塑優質校園文化	12,508	新生家長日活動滿意度	95.4%
		僑生心情故事徵文比賽	41 篇
		藝文服務(藝術季)服務學習二三選修人數	219 人
		師生金石書畫聯展參展作品件數	139 件
		生活禮儀教室	4 梯次
(三)關懷扶助弱勢學生	3,714	春暉專案與交通安全宣導	4 場
		學生特殊意外事件處理講習	1 場
		數位化影像系統服務人數	240 人
		心輔中心專任老師輔導學生人次	2,116 人
		預官考選說明會	6 場
(四)營造健康安全的校園環境	5,865	碩博新生健康管理人數	5,006 人
		新進教職員工健康管理人數	1,576 人
		急救訓練場次	10 場
		保健中心健康講座	6 場
		運動活動	2 場
		大一新生體檢人數	4,013
		臺大水果節發送水果份數	3,000 份
		僑生健行活動	180 人
(五)推動校園國際化	406	辦理學生國際會議(場次)	2 場
(六)實踐行政革新	2,896	學務處 E 化教育訓練滿意度	83%
(七)特別項目	2,350	學務處補助生輔組「學生公費及獎勵金」(研究生助學金)	
(八)其他	2,407	包括電話費、影印費、報費、影印紙、環境清潔用品、碳粉、文具、差旅費、加班費等	
合計	35,336		

各項施政項目與工作成果之落實，於自我評鑑資料中，均可一一獲得印證。本校現今有 3 萬 3 千 5 百餘名學生，且臺大學風自由，社會大眾對本校學生期許又頗高，學生輔導工作相較複雜許多，在人力及經費有限狀況下，同仁仍盡心盡力勉力而為，不但要繼續辦理既有之業務，更推動許多創新服務(請參考:工作簡化及業務創新)，明顯可看出本處工作成果效益是非常高的。

在與「學校善盡公民責任」相關部分，辦理成果如下：(亦可參閱 P.41,42,45,66)
一、推動服務學習課程，並積極參與各類社會服務之活動

為落實品德教育，養成學生負責自律與互助的美德。除了服務一為愛校服務外，服務二、三多為具社會實踐意義的服務項目，主要以社區孩童、罹患癌症、自閉症或智能障礙之病童以及青少年、社區居民、獨居老人為關懷對象。此外鄰近社區若有服務需求亦可向課外活動組提出義工需求申請，並透過網路平台公告，提供授課老師作為服務合作對象的參考。99 學年度總開課數為 879 門，其中系所開設為 750 門，非系所開設為 129 門；其中海外服務學習課程有 9 門，社團開課有 105 門。

為鼓勵開課老師與同學投入服務學習課程，於每學年辦理服務學習課程獎、以及績優人員心得徵文比賽兩項活動。服務學習課程獎分為學系組與非學系組共計 15 個獎項，績優人員分為教師兩名、教學助理五名與學生兩名，心得徵文共計 9 名獎項。

二、針對弱勢學生，提供必要之生活與學習照顧，確保學生之安心就學

提供生活學習獎助金、研究生助學金、急難慰問救助金及低收入戶免費住宿等措施，並積極建立個案管理機制，視學生家庭經濟狀況，主動結合資源，建構「家庭遭遇困境之學生安定就學措施」處理流程，以提供適時完整的服務網絡。

在照顧身心障礙學生方面，為提供整合性之服務，特於 89 年成立資源教室，致力於推展身心障礙學生輔導工作，提供包括輔具借用、助學工讀生費用補助、課業輔導費補助、生活適應諮詢、身障生功能評估等協助，獲得本校身心障礙學生與家長之認同。

在協助經濟弱勢學生方面，除配合教育部辦理就學貸款、學雜費減免、弱勢學生助學計畫、失業家庭子女就學補助等措施，協助 5 千多位同學減輕經濟壓力之外，另提供各項獎助學金、價格優惠的愛心餐盒，並提供低收入戶同學免費住宿。另本校僑生約 1000 人，本處除提供輔導及照顧外，每年更協助約 290 位清寒僑生申請清寒助學金並安排校內工讀，以減輕其經濟壓力。而對於突遭不幸或急需幫助之學生，除結合校園及社會各界力量設立急難慰問救助金，97 年度起本校校友會文化基金會更主動提供每年 20 萬之急難慰問救助金，充實學生急難慰問救助之收入來源，以支持及鼓勵同學安心就學。97 學年度至 99 學年度上學期，已累計資助 240 人次，核發約 4 百萬元。

三、編列專用之獎助學金（含生活學習獎助金、緊急紓困金、低收入戶免費住宿、研究生獎助學金等），以鼓勵學生專心就學

（一）獎助學金：計有公設、私設及本校提供等。

99 學年度	公設獎學金： 39 種	私設獎學金： 244 種
96 學年度	公設獎學金： 41 種	私設獎學金： 215 種

1. 公設獎學金係由各縣市政府及中央單位提供，私設獎學金係由財團法人及私人所提供，共約 300 餘種。本校會輔導同學備齊各項資料，並瞭解學生家庭狀況，得以適時提供符合資格之各類獎助學金，期使同學順利獲得獎助學金。
2. 本校各類獎助學金係由學校預算支應，共有希望助學金、勵學獎學金、學生傑出表現獎學金、特殊教育獎助學金、學生生活學習獎助金及研究生助學金等項，主要以協助清寒優秀學生順利完成學業或獎勵表現傑出優異學生為目的而設置，每年約有 9000 位同學獲得補助或獎勵。教育部規定各校由學雜費提撥至獎助學金之額度，不得少於 3% 至 5%；而本校每年由學雜費收入提撥 23.5% 做為學生公費及獎勵金預算，遠高出教育部規定之最低提撥比例。
3. 希望助學金：為協助學士班家境清寒之一年級新生專心向學、爭取優異成績而設置，名額 100 名，每年約核發助學金 300 萬元，減免學雜費約 550 萬元，減免住宿費約 100 萬元。
4. 臺大勵學獎學金：為鼓勵清寒優秀學生勤學向上精神，協助其順利完成學業而設置，名額 90 名，每名最高 5 萬元，每年約核發 450 萬元。
5. 傑出表現獎學金：為獎勵本校學生在學期間，表現傑出優異、為校爭光而設置，名額最多 15 名，每年約核發 175 萬元。

	6. 特殊教育學生獎助學金：為鼓勵身心障礙學生及資賦優異學生而設置，每年約核發 100 萬元。 7. 研究生助學金：為協助研究生完成學業及各系所從事教學與其他相關系務工作之進行而設置，每月約申報 7000 名，約核發 3.6 億元。 (二) 低收入戶免費住宿 低收入戶同學可檢附縣、市政府核發之低收入證明影本提出住宿需求之申請。本學期大學部及研究生共有 43 位低收入戶同學住宿，共減免學期住宿費用 375,600 元整。自 96 上學期至本學期共減免 249 人次學期宿費，共計 2,130,720 元整。 四、編列專用之工讀金，協助學生就學需求 本校之工讀助學金已轉型為學生生活學習獎助金，每年申請之學生人數約 550 人，約核發 2200 萬元獎助金，以家境清寒、領有身心障礙手冊或原住民學生為優先考量。另為協助家庭遭遇困境學生順利就學，亦會保留部分名額，以適時轉介有需求之同學至各單位參與生活學習，有缺額時，亦將以清寒同學為優先考量，期望藉此減輕學生就學之經濟負擔。 五、訂定健全之獎助學金與工讀金申請與補助辦法 各類獎助學金皆訂有健全之獎助學金設置要點，並經行政會議通過後施行，詳細規定申請資格、應備文件、審查程序及補助內容等，其中希望助學金、勵學獎學金、學生傑出表現獎學金並設置審查委員會進行複審，符合平等原則。
評鑑委員意見	

單位自我評鑑內容請提供 貴單位所主掌之業務與校務評鑑(C204 學校行政人力配置之運用、C210 學校校務基金之運作與校務整體發展規劃之關係、(C411 學校善盡公民責任) 相關之彙整說明。

二、流程面

(一)、公務環境

指標	(一)整體及一般環境：整潔、安全、效率、特色 (辦公區域整潔明亮；雙語環境；美化創意；安全設施標示清楚；逃生通道暢通…)
單位自我評鑑	特優 ☐ 優 ☒ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 一、辦公區域整齊清潔 辦公室每日清掃，保持採光充足、空氣流通；規劃設置櫥櫃空間，以置放文件資料及各類活動器材，保持辦公環境整齊。 二、營造雙語環境 標示牌及承辦人員職名牌皆以雙語標示，各業務人員多具備英檢資格或簡易英語溝通能力，以利外籍人士來訪洽公。 三、辦公室美化創意 善用有限空間放置綠色植栽，牆面設計壁貼、掛畫等美化環境，並定期依不同節慶簡易佈置，營造溫馨舒適的環境。設置海報欄及資料格，方便學生取閱活動訊息。活動中心並獲得本校綠美化比賽 98 年佳作、99 年優選佳績。 四、安全設施及逃生通道標示清楚 各組中心所處位置分佈於校總區行政大樓及校區內，因所屬業務分別與學生的社團活動、宿舍安全及醫療衛生密切相關，因此，均很注重各辦公室所處樓層之緊急逃生路線及逃生設備配置地點是否清楚標示，安全門及安全梯皆依規定保持淨空與暢通。 五、提供便民服務及便民化之設施 為便利本校師生於中午時間洽公或舉辦各項活動，各組中心中午用餐時段皆不休息，以加強服務師生；各單位內亦皆設置公用電腦專區，提供學生洽公及查詢所需；並設置簡易桌椅，以供學生來訪晤談與會議時使用。
指標	(二)標示：人員與指標系統 (業務及其承辦人員告示牌標示；各項服務說明簡介；辦公室人員位置及設施配置恰當；動線安排適宜…)
單位自我評鑑	特優 ☒ 優 ☐ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 一、業務和承辦人員告示牌標示清楚明白 本處各辦公室入口處，均標示中英文雙語辦公室招牌，門口張貼「人員座位示意圖」及工作職掌，明確標示承辦人員座位圖及業務承辦人姓名座位，以方便來訪之師生了解及清楚辨識其所處位置與職掌等。 二、各項服務說明簡介明白且易於查詢 1. 各承辦人姓名、工作職掌、代理人等服務內容在本處網頁均作詳細介紹，以便使用者快速獲取完整資訊。 2. 編印校園地圖、生活魔法書、新生入學手冊、新生家長月曆等，並放置於辦公室供來往同學取用。 3. 各組室提供 1~2 台公用電腦，供來訪同學查詢及現場登錄使用。 三、辦公及洽公人員位置、設備規劃適宜 1. 人員配置以業務性質區劃，以方便討論及相互代理，提高行政效率。 2. 辦公室 OA 隔板均已調低，以貼近與學生或來洽公人員距離。 四、第一學生活動中心開放空間，提供學生討論及休閒之用；第二學生活動中心

	8~10 樓社團辦公室空間重新設計規劃，使社團有一整齊、明亮及清潔之活動空間；第二學生活動中心設立 global lounge，讓外籍學生有一溫馨休憩所，並提升學生國際視野，深獲學生支持與喜愛。 五、保健中心重新整修，提供就診者明亮舒適之候診區。 六、開辦臺大網路書院，期待成為本校具建設性的資訊發布和教職員生交流的平台，引導學生在網路社群上對自己的行為與言論負責。
評鑑委員意見	

(二)、流程管理

指標	(一)作業效率 (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	特優 ☒ 優 ☐ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 一、持續檢討及修改各項業務標準作業流程 (亦可參閱 P.19) <table><tr><td>99 學年度</td><td>標準作業流程：322 項</td><td>修正 94 項、刪減 10 項、新增 122 項</td></tr><tr><td>96 學年度</td><td>標準作業流程：210 項</td><td></td></tr></table> 本處自民國 96 年 5 月開始推動「學務精實計畫」，第一階段成果包括：建立了本處及各組中心的願景與核心價值 (Specify Value)、本處六大價值流 (Value Stream)，而各組中心亦依據這些具體目標審視檢討業務項目，並修正制訂工作目標及流程，並依據實際辦理情形，持續修訂。 二、多元申辦管道 網頁上提供各項業務之承辦人員電話及電子信箱、線上申請系統等，以及辦公地點，學生可自行選擇申辦方式。 三、對於電話、電子郵件及面晤等諮詢事項，提供即時、詳盡之答覆，處內有專人控管校務建言、公務信箱之業務，且規定要求組室問題需當天答覆，涉及跨組室業務則要求 3 日內答覆，如無法在 3 日內回覆亦需先上網答覆原因並敘明處理。另各組室亦有專人處理校務建言、公務信箱之業務，負責同仁每天均會上網了解投書的訊息，並迅速轉給相關承辦人答覆，若承辦人未即時回覆，此一專人會負責追蹤，要求同仁答覆問題。	99 學年度	標準作業流程：322 項	修正 94 項、刪減 10 項、新增 122 項	96 學年度	標準作業流程：210 項	
99 學年度	標準作業流程：322 項	修正 94 項、刪減 10 項、新增 122 項					
96 學年度	標準作業流程：210 項						
指標	(二)業務分工 (業務分工明確；有代理制度；團隊精神之培養機制…)						
單位自我評鑑	特優 ☒ 優 ☐ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 一、業務分工明確 1. 本處強調「以合作為目的之分工」，組成精實工作小組、E 化小組、法規小組等任務小組，定期討論相關專案及進行業務協調，以團隊模式合力達成本處的重要任務。 2. 各同仁業務分工明確，並落實職務代理人制度，遇同仁請假或公出，職務代理人能協助處理相關業務，避免延宕公文、或影響各項業務申請。例如：心輔中心建立值班系統的輔導老師補位機制，由當日上、下午值班老師互相支援，不休假待命，以縮短學生等候時間，並支援緊急狀況。 二、注重人員心態，凝聚群體意識 「作業系統」、「管理基礎建設」，「管理者及員工的心態」為精實轉型工作之三大支柱，因此，本處很注重利用各種管道，將本處理念及業務訊息傳遞給全體學務人員，以凝聚共識並加強專業知能。 1. 每月召開本處主管會議，以討論重要業務並凝聚共識；各組中心亦定期召開精實會議，經由此，可傳遞本處重要訊息並加強溝通。 2. 於 98 年 8 月在本校溪頭舉行全處同仁之研習活動，進行團體共識課程，強化團隊合作態度。 3. 每季辦理知識分享會議，讓全處同仁有機會交流不同的知能並進行討論，並認識熟悉其他單位同仁。 4. 本處各單位辦理大型活動時，如新生入門書院、畢業典禮等活動，各組中心同仁						

	均會支援協助，展現合作的精神。 三、學務相關委員會運作情形 1. 本處設置有 8 個委員會及舉辦各種例行會議，以辦理及推動各項專責事務，如：學生輔導委員會權責為審議學生事務規章、督導學生自治團體及社團之輔導工作、學生獎懲相關事宜及提供其他有關學生事務工作之協助及指導。此外，另有學生事務規章研修小組、學生自治團體、社團輔導委員會及學生獎懲委員會等，均有學生代表參與。 2. 本處許多會議均開放學生參與或旁聽，如本校住宿生為該宿舍生活自治會會員，能參與宿舍生活自治會、各舍住宿生大會、學生宿舍整修工程會議等，提供學生表達意見之機會；此外，一些重要會議，亦開放學生列席，如學生輔導委員會等。各單位推動各項業務，遇有與學生權益重大相關者，多以說明會、座談會或寄發意見調查電子信函，來聽取學生意見，作為規劃策略之重要參考。 四、提升行政品質服務之做法（亦可參閱 P.25,63,73） 1. 依學務工作特質選定推動「學務精實計畫」 學生事務性質多元複雜，且要顧及個別學生需求，因此選擇推動「學務精實計畫」，以轉型為學習型組織，期讓每位同仁認同本校的教育目標、認知學生事務的核心價值，並互相支援及學習多元的處理問題或創新方案知識。 2. 成立專案小組持續推動改革 精實工作為持續檢討改善的過程，為落實本計畫，由學務長召集本處資深同仁組成學務精實工作小組，經由定期開會討論、設定目標及確實執行等方式，達成了許多具體的成果，迄今已邁入第三個階段（執行成果詳見：參、單位自訂評鑑項目）。 3. 落實學習型組織 為鼓勵持續學習，除每季辦理知識分享會議，讓同仁參與各項研習活動後，進行分享與反思外，99 年度並辦理各類讀書會及工作小組，包括學務工作建構小組、法規建構小組、學習環境理論讀書會、學務法規讀書會、種子讀書會、英語讀書會及 4 個專案工作小組等，以建構臺大學務專業模式。
評鑑委員意見	

單位自我評鑑內容請提供 貴單位所主掌之業務與校務評鑑(C203 學校行政組織與相關委員會運作情形)、(C206 學校檢核並提升行政品質服務之作法) 相關之彙整說明。

(三)、業務電腦化

指標	(一) e化實施情形 (亦可參閱 P.63,74) (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	特優 ☒ 優 ☐ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 一、本處各項活動及申辦項目，均即時於本校網頁及各業務單位網頁上刊登公告，為方便同步作業，於網頁更新時，即將本校網頁公告系統與各組中心最新消息進行連結，提升工作效率。此外，亦會視個別業務需要，將訊息同步發佈至 PTT 及社群網站；重要活動亦會寄送全校通知信廣發訊息。 二、成立本處 e 化小組，以推動及統整各組中心資訊業務 1. 持續推動本處以及全校行政 e 化，率先提出彙整職涯活動訊息及簡便各項活動報名之想法，經行政 e 化小組指示，擴大建置全校之「活動報名系統」平台，自 98 年 1 月上線以來，迄今使用人數達 229,529 人次，共舉辦 500 場活動，共 1314 個場次(計算至 100 年 10 月)。而後又陸續開發「學生請假系統」、「校友資訊網」、「企業求才求職系統」、「畢業生領證代表登錄系統」等。 2. 因應 web2.0 之網路趨勢及手持式行動通訊的全面化來臨，本處檢視年久失修的系統進行部分及大幅改版，包括：「導生綜合資料系統」(合併「導生綜合資料登錄系統」、「導生綜合資料查詢系統」)、「社團活動資訊系統」、「場地設備管理系統」、「弱勢助學金系統」、「校友資訊網」。 3. 未來將創新開發便利學生使用之新系統，並持續改善老舊系統，以落實 e 化策略。 三、辦理資訊課程訓練 1. 各同仁均具備相當的電腦操作能力，並為強化處內人員電腦操作能力，除鼓勵同仁不定時參與計資中心定期舉辦之課程外，亦舉辦「Win7 & Office2007」教育訓練，及針對網管人員的「NTU Webblogs」教育訓練。 2. 積極推動各類作業 e 化，例如：宿舍工作日誌亦從原先紙本改為 e 化格式，故各同仁對電腦操作均很熟悉。 3. 要求本處 e 化小組人員參加計資中心辦理之網管人員會議，以加強資安教育。 四、各組中心逐步建置單位內資訊網，儲存所有業務檔案及活動照片，加強同仁間文件共享，並貫徹代理人制度。
指標	(二)網路運作情形 (網頁資訊豐富且完整之程度，並能及時更新，應顯示最近更新日期；單位設有電子服務信箱或問答區，並有專人負責答覆；網路流程設計簡便，並有詳盡解說；相關資料與文件能在網站下載及便捷線上申辦…)
單位自我評鑑	特優 ☐ 優 ☒ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 一、網頁設計活潑，各類服務資訊完整實用 1. 各組中心於網頁上提供各項業務作業流程、相關規定辦理辦法、申請表格、線上申請系統、承辦人員姓名與聯絡方式等資訊，相關問題皆可上網查詢，並下載相關表格使用。 2. 為方便學生隨時隨地申請各類服務，各類業務均盡量規劃線上服務方式，例如：就學貸款、宿舍床位申請、宿舍報修、海報張貼、就診預約掛號、心理諮商、就業及留學諮詢等，以方便進行各類統計分析。 3. 為落實學習型組織理念，本處亦將學務精實各期成果刊登於網頁，提供校內外學務工作人員參考。

	二、本處各組網頁皆指派網管人員定期維護網頁並即時更新內容，另有專人負責每日管理及追蹤單位公務信箱及校務建言，並於三~五個工作天內回覆洽詢之問題，自 2008 至 2011 年間，學務處建言共有 532 則，總回覆比率達 100%。 三、本處更於今年首次試辦「臺大網路書院」之社群平台，提供學生與學校之間優質的溝通平台及學生表達意見之多元管道；本處亦可透過此平台，進行各單位之訊息傳遞及交流 四、本處作業流程圖(SOP)、各項表單與相關法規及辦法皆已歸類並彙整，置於各組中心網頁上提供查詢。 五、進行本處網頁滿意度調查，以瞭解本處網頁的使用狀況，及需求，作為日後網頁改版之規劃參考。
評鑑委員意見	

單位自我評鑑內容請提供 貴單位所主掌之業務與校務評鑑(C205 校務行政電腦化之資訊安全與校園網路安全之管理與作業)相關之彙整說明

(四)、公文品質與時效

指標	(一)公文品質 (主旨目的明確度，用詞簡淺明確，格式正確性…)
單位自我評鑑	特優■ 優□ 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議： 一、依據本校文書組頒訂之標準公文格式簽辦公文，主旨明確、用詞力求簡淺易懂，能讓長官及會辦單位了解公文內容。 二、人事室舉辦之各次公文寫作研討會皆派新進同仁前往參加，使其了解本校公文寫作格式及精確之公文用語。 三、強化核稿功能，有效降低錯誤率。 四、新進同仁發文時先與資深同仁討論寫作格式與公文用詞，確保公文品質。
指標	(二)公文時效 (公文減量；公文稽催成果；公文控管系統機制：公文登錄、設有專人負責公文控管、控管機制電腦化…)
單位自我評鑑	特優■ 優□ 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議： 一、處內及各組室皆設有專人登錄與收發公文，各類簽稿、申請報告、簽會公文皆予以登記，並配合文書組建置公文追蹤系統登錄校收文，主任批示之公文立即登記傳送之單位，鈎長核可之公文立即轉回承辦人續辦，每日迅速處理各項公文，未處理之校收文有專人向承辦人稽催。 二、處內業務訊息、資料的傳送及會議通知等，以 e-mail 方式取代紙本公文，公告訊息的傳遞同時運用網頁公告系統，減少紙本公文發送量。 三、每月均由專人負責稽催公文，稽催成效良好，每月平均值少於 1 件。 四、各組中心均設有專責公文收發人員，負責登錄及控管公文流程；並建立公文登錄作業、製作 SOP，確保公文收發的正確性及效率。處內召開說明會議，加強同仁公文管理能力。 五、大量使用文書組公文追蹤系統，便利公文流程的查詢，加強控管以提高公文傳遞時效。 六、100 學年度起將依據新版公文管理系統，辦理相關業務和公文操作。
評鑑委員意見	

(五)、工作簡化及業務創新

指標	(一)工作簡化 (是否定期檢討作業流程；簡化作業程序與團隊參與機制；實際績效…)
單位自我評鑑	特優 ☒ 優 ☐ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 一、推動學務精實計畫，持續改善的過程 本處自 96 年 5 月起，即要求各組中心共同實施「學務精實之旅」之業務革新活動，如前所述，作業系統、管理基礎建設，管理者及員工的心態為精實轉型工作之三大支柱，自此開始積極進行各項作業系統檢視及工作簡化。本處各組中心於 97 年即已制訂完成逾 210 項業務之標準作業流程，並持續檢討及修改，以符合實際業務需求。至 100 年 10 月總計制定了 322 項標準作業流程，其中修正 94 項、刪減 10 項、新增 122 項，各項業務標準作業流程均放置於網頁上。 二、團隊參與 各組中心定期辦理精實會議，進行各項業務流程及成效檢討。此外，辦理專案活動成果檢討會議，例如：新生入門書院、藝術季、校園徵才等，邀集同仁及工作團隊，檢討作業流程需改進之處。此外，各項活動結束後均進行問卷調查或滿意度調查，以檢討改進活動內容。 三、實際績效 1. 簡化社團經費申請及核銷制度 每年均編列經費補助各社團辦理活動、添購及維護社團設備。自 98 學年度起，修改「國立臺灣大學學生自治團體及學生社團活動經費補助辦法」及「國立臺灣大學學生自治團體及學生社團活動經費補助辦法施行細則」，將社團申請補助時間統一改為開學後三週內，以輔導社團於期初完成學期活動規劃，也促進本處社團補助經費能夠做更有效的分配使用。此外並統一訂定期中與期末核銷期間，方便社團進行核銷作業。 2. 加強 e 化功能，各類服務均可於線上辦理 例如：本處規劃之線上活動報名系統，經行政 e 化小組指示，擴大建置全校之「活動報名系統」平台，自 98 年 1 月上線以來，迄今使用人數達 229,529 人次，共舉辦 500 場活動，共 1314 個場次(計算至 100 年 10 月)。此外，規劃建置「社團資訊系統及海報布旗張貼系統」，以方便社團申請活動、借用場地及補助經費查詢等，後台管理系統則方便承辦同仁查詢及統計社團相關基本資料及活動、寄發社團通告信等。當全校各單位及社團需進行活動宣傳張貼海報時，可於海報布旗張貼系統線上查詢及登錄海報欄位，並直接列印張貼許可，即可張貼海報。
指標	(二)業務創新 (業務內容改進之績效；主動開發業務之類型、數量及評估機制…)
單位自我評鑑	特優 ☒ 優 ☐ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 一、學務精實計畫進入第三階段，展現具體成果 1. 第一階段：確立了學務工作的願景、核心價值、六大價值流，並據以制訂了個人的工作目標及 KPI，建立知識分享平台、定期聚會，形成學習型組織。 2. 第二階段：進行學務工作理論建構，選定以 Strange 等人主張的「學校環境設計理論」，由各組中心成立讀書小組，結合理論與實務，建構臺大學務專業

模式，並於知識分享平台，辦理成果分享。

3. 第三階段：啟動學生基本素養量表建構工作，以檢視學務工作與活動方案之成效，並加強學務工作專業內涵。目前已完成 9 項基本素養量表之定義及測量問題草稿。刻正進行專家量表審題，預計在今年底完成量表編制及預測作業。

二、臺大新生學習入門書院

自 97 學年度開始舉辦，至今已邁入第四屆，透過為期 3 天的營隊活動，讓大一新生瞭解學校的核心價值，認識校園環境，並以優秀學長姐擔任隊輔，帶領新生參與各項課程，教導學生生活學習的態度，學習使用網路選課系統，幫助新生適應大學生活，開啟在臺大的黃金歲月。99 學年度新生學習入門書院活動結合校內學務處、教務處、總務處及國際處等各單位，提供新生 15 門課程，計有約 3,810 位大一新生參加，整體活動滿意度為 91%。

三、關懷研究生系列活動

有鑑於本校研究生人數逐年增加，研究生之生活、學習及適應相關問題，已成為校園文化相當重要之一環。自 97 學年度開始，本組與研究生協會首度合作舉辦研究生迎新活動，活動地點為溪頭實驗林。98 學年度則於校總區舉辦 2 天 1 夜之研究生迎新書院，安排各種學習課程及導覽聯誼活動，以協助碩一新生瞭解學校環境與資源，加強對學校的認同和歸屬感，更快適應研究所生活，總計二梯次共有 212 人參加。99 學年度於 9 月 19 日辦理，計有 200 名研究生及工作人員參與，透過活動設計輔導研究生認識校園環境及巡禮，並規劃聯誼及研究生涯經驗交流等課程，例如 Research Cafe 及聖誕節聯誼等活動，讓研究生可以充分認識台大校園與促進研究生彼此交流。

四、社團尋根覓芽專案

99 學年度首度實施「社團尋根覓芽」專案活動，「社團尋根」為輔導學生社團重視組織文化的傳承與人際網路的建立，內容以靜態文史資料回顧為主；「社團覓芽」為鼓勵社團發現自我潛力、特色及社會貢獻，以動態影像作紀錄，並於 100 年 5 月進行社團覓芽紀錄片放映與優良影片評選活動。99 學年度社團尋根覓芽專案參與社團共有 21 個，依據參與同學表示，社團尋根覓芽專案不僅可藉由參與過程中了解社團源起與發展特色，並且凝聚社團傳承精神，開創社團未來的新局與風貌。

五、社團動態特色競賽

為了鼓勵社團發揮創意，找出社團特色，99 學年度首度舉辦「第一屆社團動態特色競賽」，增進社團間互相觀摩機會。活動比賽項目分為 4 組類別，包括武術組、舞蹈組、團體動力組和其他組，為了達到活動觀摩目的，評審邀請校內師長、社團指導老師、擔任過社團幹部之學生及課外組組員共 21 位，首屆參與社團共有 16 隊，反應相當踴躍，未來亦將繼續辦理。

六、全球集思論壇(Global Initiatives Symposium in Taiwan, 簡稱 GIS)

創立於 2009 年，由臺大學生團隊發起，至今已成功舉辦三屆，為臺灣第一個由學生組織及執行的國際學術研討會議。活動內容包括專題演講、工作坊、論文博覽會、文化參訪等。參加本論壇的學生皆經過小論文的評選，而獲得機票、食宿贊助來臺。第一屆論壇於 2009 年 7 月 6 日至 12 日在博理館國際會議廳舉行，會議主題為「機會與挑戰：全球經濟的過渡」，有 21 國 80 名學生參加；第二屆論壇則於 2010 年 7 月 12 至 16 日於社科院國際會議廳舉行，

會議主題為「新興國家的崛起之路」，共有 18 國 120 名學生參加。第三屆論壇於 2011 年 7 月 11 至 15 日於新化學館松柏講堂舉行，會議主題為「新一波網路契機與反思」，約有 200 位同學投稿論文，然而因審查過程中發現有論文抄襲情況，為顧及參加者的品質及論文審查的公平性，故減少錄取名額，共有 15 國 65 名學生參加。此三屆活動均有效匯聚來自全球青年們的創意與熱情，共同思考世界未來的走向及擬訂問題的解決方案，同時推廣臺灣文化外交工作，促進國際交流與合作。

七、增設弱勢學生「生活助學金」

為幫助弱勢學生，鼓勵清寒學生不因經濟困境仍可安心就學，特設立弱勢學生「生活助學金」每月補助 6,000 元生活費。自 100 學度第 2 學期起，將幫助本校大學部、研究生順利完成學業。

八、出版生活魔法書

每年定期出版「生活魔法書」，提供本校學生校園食、衣、住、行、育、樂、學習等相關資訊，以創新作法，提供資訊，關心學生生活，獲得所有校園成員的熱烈迴響。100 年度更加入本校「學生十大基本素養」內涵，內化品格教育，設計一本可以記載學生學習、生活、愛情的繪本筆記，深受使用的學生好評。

九、生活禮儀教室

自 98 學年度開辦，教導同學合宜的生活觀念與做法，培養良好習慣，課程結合品德教育與職涯探索，聘任業界頂尖專業講師及高階主管教授生活禮儀、職場實務，自我管理課程，分享成功人生的秘訣。每梯次報名均很踴躍，100 學年度新版課程更創下 3 分鐘報名額滿的歷史記錄。

十、身心障礙學生校內工作學習安置計畫

為培養本校身心障礙學生具備優良的工作態度與技能，增進職場適應能力；並強化身心障礙學生獨立自主與問題解決能力，提升自我形象，自 97 年開始發展「身心障礙學生校內工作安置計畫」，由校內各單位提出工作內容，資源教室協助公告與媒合，並視個別學生工讀需求提供輔導，學生每月工作時數 80 小時。

十一、專兼任老師督導制

98 年起開始實施，以確保諮商服務水準及提供同仁良善的諮商環境、有效應用同儕資源進行個案討論。兼任督導並協助掌握中心兼任老師之個案狀況，以提供進一步介入之協助。

十二、初談全面網路預約

98 年起改實施，除了為避免學生為尋求適宜之晤談時段，而數次往返中心之不便外，也有 24 小時皆可上線申請、分散初談學生集中在尖峰時段等分布不平均之優點。

十三、改善心輔中心諮商環境

為改善中心櫃檯處之等待空間較為狹小之問題，於 99 年期間與駐警隊進行辦公空間之交換。經空間調整修繕後，等待區空間拉長，亦更為開闊，有助提升前來進行諮商學生之舒適感。而窗戶由木窗改為氣密窗，增加隔音效果亦可提高晤談品質。並增加一測驗室提供前來諮商之私密性。

十四、整修及美化學生活動中心，並設置 Global Lounge

重新規劃社團活動空間，提升設備；新設中庭展演空間，提供社團及師生藝

	文表演；新設開放空間休閒區，提供師生討論與休閒使用；設置公播系統，便於社團宣導活動信息及行政品位發佈消息等，節省大量的海報紙張、宣導費用及提升宣傳效果。餐廳重新招標，依師生之需求設置中西式餐飲、早餐店及便利店等，提升師生用餐便利性。設立 Global Lounge，讓本地生與外籍生間經由彼此的互動，提升語言能力，擴大國際視野，瞭解文化的差異，學習關懷與人際互動。 十五、推動場地記點制 98 年 9 月~100 年 7 月試辦違規記點制，成效良好。100 年 5 月 30 日「國立臺灣大學學生活動中心社團違規使用場地處理規則」經本校 99 學年度第 2 學期學生輔導委員會通過，100 年 8 月 1 日正式公告施行。記點制度的推動後，98 學年下學期場地借了未用件數 277 件，99 學年下學期 175 件，已大幅減少 36.8%，佔所有違規類別比例，亦從 42%降為 32%，同學已經開始考慮合理的使用場地及對其他使用者應有基本的尊重，不會因活動中心場地免費而濫借不珍惜。 十六、醫學院分處增設學生及導師活動場地 包括：基醫大樓二樓設立「杏園」師生聯誼活動中心；聯教館三樓設置學生社團辦公室及 307 多功能廳活動場地、醫體育館 2 樓規劃運動性社團辦公室；設置圓形小劇場為學生藝文音樂活動演出場地，及音樂性社團練習場地。 十七、架設「學生安全守護網站」以提供師生相關服務與安全宣導，有利於宿舍同仁及教官查詢學生相關資料，快速協助處理學生特殊意外事件，並隨時更新資料，以達先知快報迅速處理之機制。 十八、保健中心增設拔牙門診，解決同學口腔問題，成效良好；依本校常見意外事件拍攝緊急救護宣導影片，分贈全校各單位播放學習，並張貼於臺大網路書院有效提升創傷處理能力，降低醫材支出經費。 十九、設置醫學校區楓城利他獎，鼓勵醫學院及公衛學院同學發揮利他精神。
評鑑委員意見	

(六)、保護智慧財產權執行情形

指標	(一)教育推廣 (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…)
單位自我評鑑	特優 ☐ 優 ☒ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 一、辦理及參與相關課程 1. 辦理智財權宣導講座：於各類學生活動中，安排智慧財產權課程，如：新生入門書院、社團負責人研習會、宿舍幹部會議等，以向學生宣導智財權相關規定。 2. 於軍訓教學時，課程中宣導智慧財產權相關議題。 3. 指派同仁參與學校之相關研習、推廣活動。 二、製作智財權宣導品 將智財權觀念匯入各類學生手冊，如：「生活魔法書」、「新僑生手冊—椰林寶典」等，宣導智財權理念及相關規定。 三、教育推廣活動 1. 本校根與芽社每學期均設攤收集二手教科書，並於開學第二週進行義賣，所得盈餘捐贈校內學生急難救助金。醫學院學務分處設置二手教科書流通機制，建立平台在每學年度第一學期，將醫學二手教科書贈送醫學生使用。 2. 健言社於 99 學年度舉辦辯論比賽，辯題為「我國重製行為應/不應除罪化」，共 17 隊參與，估計約有 80 人參與此辯題討論。 3. 於網頁、BBS(如 Ptt 宿舍版)與宿舍實體公佈欄宣導保護智慧財產權的觀念。 四、公務使用 1. 本處各類出版品如職場手冊、留學手冊、校園徵才、研發替代役專刊及畢業生專刊等，內容均經過受訪者同意採訪、出版及放在中心網頁上供同學瀏覽。 2. 職涯中心辦理各類講座，為使多數無法到場聽講之同學能夠在線上觀賞聆聽，均在取得講員授權同意下，進行錄影、錄音、照片的收錄作業。 3. 保健中心拍攝緊急救護宣導影片，本處為參與寫劇本及演出同學，申請授權書，及 DVD 申請版權，並提醒同學尊重版權。 4. 依規定播放公眾版衛教影片，以尊重保護智慧財產權。
指標	(二)影印及網路管理 (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…)
單位自我評鑑	特優 ☐ 優 ☒ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 一、張貼尊重智財權文宣 於公用電腦區、布告欄等適當且明顯處，張貼尊重智財權、不得非法影印、下載軟體等文字，提醒學生注意尊重智財權。 二、電腦及影印機管理 1. 網管人員定期檢視公用電腦設備有無安裝非法軟體，若有，立即刪除。 2. 訂定影印機管理辦法：洽公學生較多之單位於影印機設置列印密碼，須填寫列印申請表，由工作人員輸入密碼始能列印。 3. 同仁遵守合法軟體之資訊安全規定，使用軟體均從本校計中下載使用，相關業務系統並設定人員密碼及使用權限，恪遵校園網路安全之管理規範，承辦

	人員每學年不定期參加網安教育訓練。 三、影印廠商管理 男一、男八宿舍設有影印部，由廠商為學生提供影印服務，本校與各廠商皆簽訂合約，合約明定廠商應遵守相關規定： 1. 廠商應於營業場所明顯處張貼遵守智慧財產權及不得非法影印等警語，提醒同學遵守相關影印規定。 2. 廠商不得接受委託從事非法影印教科書或販賣盜版書籍等行為，否則一經查獲，即終止委託經營關係。
評鑑委員意見	

(七)、持續改善與品質保證機制

指標	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。
單位自我評鑑	特優 ☒ 優 ☐ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 持續推動學務精實計畫，不斷精進革新 一、依據業務特性，選定品質保證機制 在本校「邁向頂尖大學計畫」中，提升行政效率是非常重要的一環，學務處同仁亦曾研習各種行政品質提升或認證模式，發現因為本處的工作主要是在保障學生受教權，滿足不同學生的教育需求，尤其是特殊條件的學生，更需特別關注；而本校學生眾多，在多元教育的前提下，學生事務性質與內容均十分複雜，又要顧及個別學生狀況，因此提升學務行政品質的根本之計是：將學務處轉型為學習型組織，讓每位同仁認同本校的教育目標、認知學生事務的核心價值與應有態度，並互相支援，及學習多元的處理問題或創新方案的能力。基於前述理念，學務處於 96 年 5 月起，情商麥肯錫公司專業人員擔任志工顧問，協助本處推動「臺大學務精實之旅」，並邀請本校管理學院郭瑞祥教授擔任內部顧問，自 96 年 5 月展開各組「精實讀書會」，6 月正式踏上「精實之旅」；從「作業流程」、「管理基礎建設」、及「人員心態改變」等各層面，予以檢討改善與創新，並重視同仁在工作中的學習與成長，使各部門在變動的高等教育與學生事務要求品質績效的環境中，能夠體察與因應內外部顧客的需求，不斷檢視和精簡行政流程、推動行政 e 化等，以提升學務工作的品質，營造安全健康且有助學生學習的校園環境，建立 TAIDA 的校園文化，達成教育目標。 二、確實執行及持續改善 本處自 96 年推動「學務精實計畫」，並成立專案小組，定期開會，研擬具體措施，並透過各組中心精實會議確實執行，迄今已邁入第三階段工作，並獲得一些具體成果，包括： 1. 建立了學務處及各單位的願景與核心價值 (Core Value)、學務處六大價值流 (Value Stream)，各單位亦依據這些具體目標審視檢討業務項目，並修正制訂工作目標及流程。 2. 辦理各項訓練及課程，如團體共識建立、團體動力研習、甄選「服務人氣王」活動、員工禮儀訓練、個案管理研習課程、績效指標設定研習課程、學務工作理論說明會等，各單位亦自行舉辦各類專業知能訓練，以凝聚共識，並加強專業知能。 3. 為建立本處知識分享管道，充實同仁各項知能，形成學習型組織，於 98 年度制訂學務處知識分享作業要點，以設置「知識分享平台」，鼓勵同仁在參與各項學習或研習活動後，定期進行知識分享與反思，帶動組織的成長與進步。除定期召開會議，由同仁分享研習心得外，並建置網路分享平台，落實知識管理模式。99 年度並辦理各類讀書會及工作小組，建構臺大學務專業模式。 4. 每月召開本處主管會議，以討論重要業務並凝聚共識；各組中心亦定期召開精實會議，經由此，可傳遞本處重要訊息並加強溝通。 5. 制訂各項服務之 SOP，作為同仁執行業務之依據，使服務內容標準化，提升服務品質。除印製工作手冊收錄各單位 SOP 作業單外，亦刊登於學務處網頁上，方便查閱。

	6. 於 99 年開始，實施訂定組織與同仁之 KPI，以財務、程序、顧客與學習成長四個面向，訂出量化評量指標，以達成重點工作之目標。 7. 改善物理環境，營造安全融入的校園環境—學生宿舍、學生活動中心、保健中心之整修、舍區學習中心、Global lounge、各組辦公室人性化之服務動線與明確之雙語指標。
評鑑委員意見	

單位自我評鑑內容請提供 貴單位所主掌之業務與校務評鑑 C503 學校持續改善之品質保證機制 相關之彙整說明。

(八)、危機預防與管理

指標	危機預防與管理能力：單位能有效處理危機突發事件，並能作好事先預防，擬妥危機計畫；能找出停損點，避免危機擴大，迅速解決危機，化危機為轉機。
單位自我評鑑	特優 ☒ 優 ☐ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議：(亦可參閱 P.54) 一、學生心理安全措施 1. 在學生緊急事件方面，心輔中心除為主動求助之危急學生進行緊急處置外；同時亦受理來自校園各單位通報個案之緊急處置。並依個案狀態及需求主動聯繫院輔導、導師、系助教、校內各行政單位及家長，成立該個案之緊急輔導小組，以進行會商、支援及後續之緊急安置。 2. 為推動學生憂鬱與自傷防治工作，致力於以下三個層面 (1) 初級預防工作：結合本校教務、總務及學務工作，加裝大樓安全防護網，協辦輔導知能訓練，提升本校同仁與家長危機應變措施、舉辦生命教育相關講座、團體及文宣品宣導。 (2) 二級預防工作：進行「新生身心生活適應普查」，於篩檢後主動關心高關懷學生，並依學生需求提供適切照顧。學生至心輔中心初談時，皆須填寫「BSRS-6 量表」，以辨識高關懷學生。 (3) 三級預防工作：訂定與依循「自我傷害事件危機處理標準作業流程」處理學生自傷事件，並針對自殺身亡學生之同儕師生開辦「悲傷輔導」活動。 3. 每日由值班老師注意中心信箱及校務建言，以提早注意各項學生反映事項。及早解決問題，避免問題擴大，並提升學生信任感。 4. 兼任諮商室設有與校警隊連線之無線電，以為加強對師生諮商安全的保障，並定期與校警隊進行連線測試。 二、大型活動安全措施 1. 大型活動之事前協調機制：為避免任何突發事件中斷活動進行，於校內外辦理大型活動前，與相關處室(如軍訓組、活動中心)單位之相關人員召開事前協調會，從過去的經驗分析可能發生之突發事件，並就如何危機處理進行分工。例如，辦理大型慶典活動時，可能會有不明人士前往鬧場，除加強往來人員的管理外，在不中斷活動及不影響公共安全的情況下，以柔性勸導離開為主要方式，並請相關人員協助處理。 2. 建立預防措施及通報機制：為預防突發事件造成人員傷害，於辦理活動時依以下三級預防措施及通報機制避免危機擴大，並輔導社團建立安全網絡的概念。 (1) 事前預防措施：如社會服務隊熱帶防疫暨急救訓練、行前訓練、至軍訓組安全守護網登入活動資訊、為活動參與人員辦理保險等。 (2) 現場應對措施：於校內辦理活動時，請保健中心設置急救站，或與值班人員保持聯繫；於校外活動時，除攜帶急救箱外，並事先與活動地點最近之醫療院所聯絡，請求於必要時給予支援。 (3) 危機通報機制：若有意外發生，須盡速聯絡 119 救援，並依軍訓組之安全通報機制聯絡權責單位及負責人員。 3. 危機後續處理方式：於活動結案報告中說明危機發生時之人事時地物，留下紀錄以做為未來辦理活動時事前之參考。 三、宿舍安全措施 1. 每棟學生宿舍編置一至二位宿舍輔導員，負責學生宿舍管理及協助安全維護

事宜。另每棟宿舍配置一至二名工友，協助宿舍輔導員執行宿舍管理及安全維護巡查事宜。

2. 21 棟學生宿舍依地緣或性質區分為六個舍區，委託保全公司負責舍區環境安全維護及巡查事宜，每區依舍區大小或性質需要，配置一至二名保全員負責值班。
3. 各宿舍擬訂消防安全防護計畫書，編組自衛消防編組，實施消防安全講習及演練等，定期辦理消防安全設備設施檢修申報事宜。
4. 擬訂學生宿舍意外事件處理流程、學生宿舍防颱事件處理流程、學生宿舍防震事件處理流程。
5. 實施建築物公共安全設備設施檢查及申報事宜。
6. 投保學生宿舍火災保險及公共意外責任險。

四、學生活動中心安全措施

1. 建立各項程序書：為維護學生活動中心館舍及師生安全，依「場地巡察程序書」，要求值班人員定時巡場，以維護館舍及人員安全，依「監視系統管理程序書」隨時由遠端監控社團活動空間，當緊急事件發生時，依「緊急事件處理程序書」處理緊急事件。
2. 辦理消防安全講習：為加強社團及同學危機意識，做好事先預防，避免危險發生，每學期均辦理「消防安全講習」，宣導「消防安全，人人有責」觀念，同時教授消防、逃生知識及滅火器實做。
3. 建立消防防護計劃：將活動中心消防及緊急事件通報、處理及預防安全等工作與社團及餐廳結合，設有各項任務編組，共同維護第一及第二學生活動中心館舍及人員之安全。

五、保健中心安全措施

1. 於保健中心成立校園內緊急救護小組，處理校內大量傷患事故。依人員編制任務，分配成員職責如下：
 - (1) 指揮、聯絡及通報等任務—主任、校醫及技正等。
 - (2) 執行救護任務—醫護人員：執行檢傷分類及初步處理、非醫護人員：執行搬運醫療器材、環境維護及後送追蹤等庶務性工作。
2. 緊急狀況擴大則由主任當總指揮，(1)、(2) 組成員均分 A、B 組，A 組為先鋒組，B 組為後援組，以降低同時受損機率。

六、辦理法治教育、反詐騙等預防及相關知能之宣導與活動

1. 製作「生活魔法書」年曆手冊，發送大一新生使用，其中詳細說明智慧財產權之相關意涵並檢附參考網站，以建立學生正確法治觀念，尊重他人研究成果，進而勇於創新、研發。
2. 於新生入門書院活動中，安排校園安全講座，並於新生手冊中，加強智財權及反詐騙宣導。
3. 辦理春暉及交通安全宣導週，邀請大安衛生所、台北地檢署及台北市交通大隊等單位，進行煙害防治、反毒及交通安全等宣導；並結合不同學生社團共同參與設攤，進行自行車騎乘安全觀念及作法之宣導。
4. 辦理各類法治講習活動，包括專題講座、宣導會及讀書會等。如於 100 年 3 月邀請本校蔡宗珍教授，辦理「大法官釋字 684 號之意涵及其影響」專題演講；100 年 6 月邀請師大林佳範教授，辦理「學生權利」專題演講；此外，成立學務法規讀書會，定期聚會研讀學務相關法規，以加強師長與同仁之法

	治概念。每學期的社團負責人研習會中，亦邀請智慧財產權保護局所屬單位進行智慧財產權宣導。 5. 利用軍訓課時間加強宣導，以強化修課同學正確的法治觀念。 6. 製作相關宣傳海報，並不定期以電子郵件轉寄法治宣導相關資訊給師生參考。 7. 重視學生校園權利，建全學生獎懲與申訴制度的運作與執行，建全校園法治環境，宣導學生遵循規範之重要性，以加強學生守法習慣、保障學生受教權。 七、設置各組中心學生權益申訴窗口 關於學生因權利受到損害而得提起的救濟程序上，除了因釋字 684 號解釋後，可提起的訴願、行政訴訟程序外，在校內的法定程序僅有申訴評議委員會，由於此程序在進行上需召聚委會開會進行審議，程序較為繁複。但並非所有學生權益受損申訴事件均屬高度複雜性或爭議性，且有時較為繁複的申訴程序無法即時解決需求。因此，本處比照一般司法實務上，在對非重大性、協商性高的案件，均會進行調解程序，以有效率排解紛爭的做法，於各組中心均成立一學生權益申訴窗口。本窗口的業務由各組中心內較資深同仁擔任，並於各組中心網頁上、座位表上、桌牌上、工作職掌上明確標明，並制定標準作業流程，以期能即時解決各項學生權益糾紛，並減少訟源。賃居生關懷對於外宿生部份，每年擬定協助學生校外租賃之機制，針對校外住宿學生進行電話訪問，確保學生安全，並配合警消單位執行安全維護。 八、孤星計畫學生輔導 針對繁星計畫入學之「孤星學生」，因同屆來自同一所高中僅 1 人，即被列入本校「孤星專案」對象加以照顧和輔導，其做法包括：由本處各院輔導人員做入學聯絡，並於期初、期末進行訪談及面對面座談會，了解其生活、家庭情況、學校課業及課外活動參與情形等，適時提供各種支援與協助，以利其適應環境與快樂學習。 九、制定校外租賃之安全操作機制 在新生註冊入學時，主動詢問居住情形，針對校外住宿生逐一進行電話訪問，並宣導各項安全事項，再依學生意願提供住宿訊息予就近之派出所，結合警察體系安排關懷訪視，98 年度計訪談 801 人，99 年度計訪談 915 人。另定期舉辦賃居生座談會，加強學生租屋之相關法律及安全常識，確保租賃安全。
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。)

1. 調查單位與方法：由秘書室統一請計中寄發全校師生，於 100 年 10 月 11 日至 21 日，以網路方式實施滿意度調查，共回收 779 份，另以紙本提供洽公師生填寫者，回收 884 份，總計 1663 份，以全校發送填寫 39443 人數計，填答率為 4.22；其中紙本部分，因部分填答者跳答題目，故各題填答人數略有差異，但為瞭解所有填答意見，仍列入統計數據中。
2. 問卷題目包括：空間環境、專業素質、服務態度、服務效率及資訊化程度五大項，各項下題目文字已另做修正，以讓題意更清楚，方便填答。
3. 滿意度區分為：很滿意(5 分)、滿意(4 分)、尚可(3 分)、不滿意(2 分)、很不滿意(1 分)五類，另有最後一項不清楚，在統計時不納入計分。
4. 經統計問卷結果，分析如下：

(1)各項目滿意度：空間環境 3.94 分、專業素質 4 分、服務態度 3.96 分、業務效率 3.88 分、職務電腦化 3.82 分，平均分數為 3.92 分。

空間環境

空間環境/問卷內容	Q1-1 我對辦公室入口的指引標示感到	Q1-2 我對辦公室人員座位、設施配置及動線安排感到	Q1-3 整體而言，我對學務處各單位空間環境配置感到滿意的程度
各子題平均分數	3.96	3.93	3.94
空間環境，平均分數	3.94		

專業素質

專業態度/問卷內容	Q2-1 我對學務處人員對熟悉業務內容、流程與相關法規，及解決問題的能力感到	Q2-2 我對學務處人員解釋各項相關訊息，及能超越業務範圍提供轉介能力感到	Q2-3 我對學務處人員的溝通協調能力感到	Q2-4 整體而言，我對學務處人員專業素質感到滿意的程度
各子題平均分數	4.01	3.95	3.99	4.04
專業素質，平均分數	4			

服務態度

服務態度/問卷內容	Q3-1 我對學務處人員的服務態度（具有熱忱、用語親切有禮、耐心傾聽及答覆問題）感到	Q3-2 我對學務處提供的投訴管道、後續回應感到	Q3-3 整體而言，我對學務處人員服務態度感到滿意的程度
各子題平均分數	4.07	3.8	4
服務態度，平均分數	3.96		

服務效率

業務效率/問卷內容	Q4-1 我對學務處各項作業流程感到	Q4-2 我對學務處提供的申辦管道（如：網路、傳真或電話）的即時性及效率感到	Q4-3 我對學務處人員的相互支援能力感到	Q4-4 整體而言，我對學務處的服務與行政效率感到滿意的程度
各子題平均分數	3.89	3.85	3.88	3.91
業務效率，平均分數	3.88			

資訊化程度

職務電腦化/問卷內容	Q5-1 我對學務處網頁上資訊內容的實用性感到	Q5-2 我對學務處網頁版面設計及查詢功能感到	Q5-3 我對學務處網站的文件下載，或線上申辦業務的便捷性感到	Q5-4 我對學務處設置的电子信箱（或問答區）回覆處理感到	Q5-5 整體而言，我對學務處資訊化感到滿意的程度
各子題平均分數	3.85	3.73	3.85	3.79	3.87
職務電腦化，平均分數	3.82				

(2)以答卷者身份區分：

人員類別	次數	百分比	滿意度平均分數
教師	15	0.91	4.44
職員	82	5	4.27
技工、工友	10	0.61	4.17
大學部學生	1025	62.5	3.83
碩博士學生	478	29.15	3.99
畢業校友	20	1.22	3.84
其他	10	0.61	3.88
總和	1640	100	

(3)以接觸頻率區分：

接觸頻率	次數	百分比	滿意度平均分數
2 次以下	1206	73	3.89
3~5 次	344	20.82	3.87
6~10 次	52	3.15	4.01
11~15 次	12	0.73	4.57
16 次以上	38	2.3	4.23
總和	1652	100	

5. 問卷結果與回應改善措施檢討：

- (1) 此次調查整體滿意度之平均分數為 3.92，整體而言，較 96 學年度調查之平均分數 3.35 略有進步，其中又以專業素質與服務態度分數最高，顯示本處近年來推動學務精實計畫，確實提升了同仁的行政效率及服務能力。
- (2) 以答卷者身份來看，教職員評價較學生略高，而學生填答比例佔 91.65 %；另以接觸頻率來看，接觸較頻繁者，滿意度亦較高，而接觸次數在 5 次以下者佔 93.82%。以上數據似可顯示，若能加強各種實際接觸的機會，與學生建立感情，仍是讓學生對學生事務甚至對學校高度認同的有效方式。
- (3) 以調查項目來看，相較之下，資訊化程度之滿意度分數略低，雖然本處近年來努力推動行政 e 化，亦有具體的成果，但因現今世代學生生活高度依賴網路，學務工作需必須注意網路的特性，除加強網路資訊提供與管理外，針對各類網路消息及意見亦要及時因應。

(二) 公共關係與形象塑造

指標	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。
單位自我評鑑	特優☐ 優☐ 尚可☐ 稍差☐ 差☐ 說明或建議： 本處運用各類方式宣導學務工作辦理情形，以加強溝通協調，並進行校內及校外公關： 一、建立同仁共識 1. 推動精實計畫，凝聚共識及向心力，形成學習型組織並提升專業能力與形象。 2. 以小組模式推動重要業務，並促進橫向聯繫，如讀書會、精實小組等。 二、校內師生職工 1. 設立臺大網路書院 除訊息發布外，並經營業務相關之社群，成為教職員生交流的平台，任何師生之意見或建議由專人即時回應與改進。 2. 辦理各類型討論會議 包括：與系主任有約、導師座談會、社團指導老師座談會、服務學習課程講師座談會，各類學生參與之會議〈社團負責人研習會、宿舍學治會、與活動中心有約〉等，與學校師生建立合作、互信關係以利業務推展。 3. 各項活動的滿意度調查 提供活動辦理及業務調整改善的依據，包括餐廳、二活整修、各類學生活動、住宿等。 4. 校務建言系統及各單位電子信箱 每日均有專人負責上網查看留言及回覆，並於發言後三天內回覆發言者處理情形。 5. 建立社群網絡 包括：各組中心 facebook、社團、禮儀教室學員；並發行職涯電子報等，以加強認同趕與互動。 三、校友連繫 1. 積極增進與校友之互動機會，包括邀請校友返校，辦理校友座談會及職涯或升留學講座、出國參訪安排校友聚會等。每年寒假辦理海外服務學習團泰北團、暑假辦理海外服務學習團馬來團，與海外僑校暨校友建立聯繫管道，除轉知學校近況，同時收集校友對學校建言，提供學校參考。 2. 為強化校友資料庫，職涯中心與秘書室協同開發新的校友資訊系統，將原有校友資料庫改版，並依據未來的需求增加欄位與新功能。未來將利用此系統進行臺大人就業狀況分析，分析內容包括產業、公司、年資、職位、薪資等，藉由分析結果規劃更符合臺大學生的職涯發展計畫，並整合運用各方資源，發揮職涯中心及院所職涯發展輔導功能。 四、家長 1. 成立家長志工團，辦理家長志工活動，擔任平日校園巡守與重大活動支援等服務，深化對臺大的支持。 2. 發行家長通訊電子報，提供校園訊息，建立家長與校方之溝通橋樑。 3. 辦理新生與家長座談會、住宿新生與家長座談會，增進家長對本校學生事務及環境之認識。

	4. 辦理僑生畢業家長迎賓活動，為服務遠道而來參加畢業典禮的僑生家長，並致贈臺灣名產，建立良好形象。 五、雇主 1. 與企業互動緊密，平日加強聯繫，邀請企業專業人士蒞校擔任企業志工，提供諮詢服務或講座，歲末舉辦感恩餐會，藉此表達謝意及聯絡情感 2. 為瞭解雇主對臺大畢業學生各項能力的表現情形，除主動蒐集校外其他學術機構、媒體雜誌所做之大學生就業力滿意度調查外(如 Cheers、Career、高教評鑑中心)，亦於 99 年辦理「雇主問卷調查」，以雇用過臺大畢業生的雇主為調查對象，由職涯中心發送近 1500 份問卷，回收有效問卷比率為 31.4%、計 471 份。 此外，臺大連續 5 年榮獲 Cheers 雜誌評選為企業最愛大學生調查第一名，調查結果得知，臺大學生普遍在專業知識與工作能力相關的指標取勝，尤其在「具有國際觀與外語能力」的表現大幅領先其他學校，廣受企業雇主肯定。 六、學校機關及大眾 1. 利用校內新聞剪報系統及其他入口網站蒐集新聞，每日均有專人關注台大相關新聞動態及 PTT 消息，收集彙整後並呈報上級做適時之回應。 2. 適時發布活動新聞稿：於活動前撰寫活動新聞稿，並請秘書室協助發送訊息給相關媒體。如：97-99 學年新生入學典禮、新生學習入門書院及 99 學年服務學習暨社會服務隊成果發表會時即有電視台、平面媒體來採訪，為本校多元活動留下紀錄並提升學校形象。 3. 舉辦本校服務學習暨社會服務隊成果展，邀請贊助單位及全國各大專校院學生事務師生參與，展現本校服務隊成果。以 99 學年服務學習暨社會服務隊成果展為例，發送 80 餘贊助單位邀請函，當天蒞臨指導有 7 個單位，參與本成果展之全校師生計約 120 位。 4. 國外姊妹校交流：本校每年均有 10 多所大陸姊妹校邀請本校師生前往參訪交流，並有許多國外大學如新加坡管理大學(SMU)、泰國、韓國聖潔大學、日本廣島大學等來本校交流，除為其安排校園導覽以了解本校學習環境及歷史外，也有社團學生進行座談交流，了解各地不同的校園生活，增廣見聞外亦建立本校形象。本處亦積極與國際(美國、大陸、香港、澳門、新加坡、泰國等)、國內(成大、政大、東吳、靜宜等)各大學參訪交流，進行標竿學習。
評鑑委員意見	

單位自我評鑑內容請提供 貴單位所主掌之業務與校務評鑑 (C212 學校收集校務資訊做為自我改善並向利害關係人公布之作法、C410 學校檢核績效責任，型塑為高聲望教育機構之作法、C502 學校收集利害關係人意見之作法) 相關之彙整說明。

四、專業職能與學習成長構面

(一)專業能力與服務態度

指標	(一)專業能力：專業知識與技能；創新及學習能力 (對於本身的業務內容、流程與相關法令規章熟悉度；單位內外相關業務熟悉度及轉介能力；良好溝通協調能力…)
單位自我評鑑	特優 ☐ 優 ☒ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 本處經由學務精實計畫，轉型為學習型組織，積極辦理以下措施，予以落實 一、建立知識管理機制 1. 建立標準作業流程 (S.O.P.) 及完整檔案：要求同仁對於自身業務及職務代理人之工作皆熟悉，且為傳承同仁的經驗與業務知能，各組中心須收錄各項業務的辦理流程、文件、電腦檔案、錄影等，以在既有的基礎上，提升工作效能。 2. 建立知識管理平台：擴充本處精實之旅網頁內容，彙整各項活動的學習成果，鼓勵同仁從他人的學習成果中，進行交流而相互成長受益。 二、業務輪調 鼓勵資深及績優同仁嘗試不同部門或同部門的不同業務，除可活化各業務的辦理方式外，更重要是可接觸不同的事物及挑戰，以培養未來學務工作中堅人才。原則上 5 年輪調，或單位內工作調整，或二級單位間工作調動。 三、同仁具專業背景及訓練 1. 本處心輔中心由本校社會工作學系沈瓊桃老師兼任，專任輔導員 11 人、兼任輔導員 15 人，具臨床心理師或諮商心理師執照証照者達 24 人；均具國、內外心理學、心理諮商、教育輔導碩博士學位，且臨床經驗豐富。 2. 本處衛生保健中心專業人員均係國家專業考試合格，並向主管機關辦理執業執照登錄，於中心執業，各專業人員嫻熟各專業領域法令規章，並依各專業執業法令規定接受繼續教育及訓練課程，以增進新知提升專業能力。 3. 處內設有 1 位法律背景同仁處理本處各組室學生事務相關法令修改提供意見。 4. 其他各組中心同仁具有大專以上學歷，學有專精，許多具有教育或社工等背景，符合學務輔導工作需求。 四、跨組室及跨處室的合作無間 本處與教務處、總務處、國際處及各院系等均保持密切合作，以推動各類學務工作，例如：與總務處合作辦理學生宿舍整修、與國際處合作辦理國際海外服務與研討交流、與教務處共同執行本校服務學習課程改進方案、與各院系合作辦理系友座談會等，溝通均極良好。
評鑑指標	(二)服務態度：面晤及電話服務 (擁有高度服務熱忱、用語溫和親切有禮、願意傾聽、會耐心答覆問題；對於顧客的不滿，設有適當投訴管道並主動追蹤及回覆；電話鈴響幾聲接電話及答詢；網路答詢機制…)
單位自我	特優 ☐ 優 ☒ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 一、同仁具服務熱忱 學生事務工作就是服務與輔導學生，同仁均有一份熱情，以「提供學生感動的學習經驗」為工作基本態度，對同學總以多點雞婆、少點責難的方式處理

評鑑	其問題；當同學出現辦公室在東張西望時，主動親切尋問其需求，耐心傾聽其問題，並答覆或協助解決問題。 二、提供各類反應意見管道，由專人處理 網頁設有電子信箱及電話，提供學生投訴管道，並有專人負責管理追蹤，於最短時間內答覆洽詢問題。另有專人負責本室信箱、校務建言系統上各項意見之回應，以儘速處理學生抱怨，於確認改善效果後送陳核備。此外，各組中心設有學生權益申訴窗口，主動積極處理及追蹤各類抱怨事件。 三、注重電話禮節 設內規要求電話鈴響迅速接聽(以不超過3響為原則)，並要求接聽電話禮儀，就本身業務知能即時答覆，或轉接各組業務承辦人或轉介相關權責單位。如因人員公出或請假時，同仁間均落實職務代理制度，如涉及跨組業務、案情複雜或需請示相關單位時，則請對方留下聯絡電話，錄案了解後儘速回覆。 四、服務人員訓練 學生活動中心每學期均辦理「值班人員在職訓練」，以使值班人員熟悉活動中心各項設備、業務、注意事項及服務守則。經過訓練以維持高度服務熱忱，當師生提問或電話洽詢時，耐心、和氣、有禮且專業回應師生問題，若無法答覆師生提問時，婉轉向師生說明，並將問題立即向上反應，追蹤、解決後再回應；對於師生反應不滿意時，應將師生意見及不滿原因等，主動且立即向上反應，以便即時回應及解決問題。 五、中午照常服務 本處各組中心為加強服務，中午照常上班不休息，加上24小時值勤教官，隨時可處理臨時事故。
評鑑委員意見	

(二)訓練與進修

指標	(一)專業訓練：專業知識與技能；創新及學習能力 (對於自身職掌業務願意接受新知，學習新技術與新能力)
單位自我評鑑	特優 ☒ 優 ☐ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 一、辦理知識分享會議 每季辦理知識分享會議，讓同仁參與各項研習活動後，進行分享與反思；此外，亦規劃專題課程，以帶動組織的成長與進步。並建置網路分享平台。 二、鼓勵成立各類讀書會及工作小組 1. 包括學務工作建構小組、法規建構小組、學習環境理論讀書會、學務法規讀書會、種子讀書會、英語讀書會及4個專案工作小組等，以建構臺大學務專業模式。 2. 其中學習環境理論讀書會部分，選定以 Strange 等人主張的「學校環境設計理論」，作為實務工作的參考架構，由各組中心成立讀書小組，結合理論與實務，建構臺大學務專業模式，並於100年1月及2月知識分享平台，辦理各組中心的成果分享，有效提升同仁專業知能。 三、鼓勵參加研習及進修 鼓勵同仁培養終身學習的習慣與能力，以強化對學務工作特質及未來發展趨勢的知能。鼓勵同仁參加校內外的在職進修課程與研習會議，提升輔導專業能力。同仁學習時數均符合公務人員每人每年最低40小時、約用人員每人每年最低為8小時之規定。 四、辦理教育訓練 於98年8月在本校溪頭舉行全處同仁之研習活動，進行團體共識課程，強化團隊合作態度。此外，亦利用每季知識分享會議，規劃辦理學務工作相關課程，如：大法官釋字684號之意涵及其影響、身心健康講座、100年校務評鑑之理念與進行模式等。 五、參訪國內外績優學校 為觀摩及學習世界知名大學推展學生事務之思維，辦理美東、大陸等名校參訪；此外，亦至國內辦學績優學校參訪，進行學務工作交流。 美東名校參訪於100年度4月，由學務長帶領12位同仁，參訪哈佛大學、伊利諾大學香檳分校、哥倫比亞大學，此三校在泰晤士報2011世界大學聲望排名，分別為第1、21及23。成果報告已於6月完成，此外並召開研習成果討論會，研擬4項專案工作，包括：新生發展專案、提升學生參與度專案、建立校友聯繫網絡專案、加強家長關係專案，並於本處知識分享會議提出行動計畫，以積極提升學務工作成效。
指標	(二)專業進修 (願意花時間進修專業相關學位或學程，並能以所學回饋自身業務，提升專業能力，並獲得專業成長)
單位自我評鑑	特優 ☐ 優 ☒ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 一、依據「公務人員訓練進修法」、本校「職員在職進修要點」、本校「約用工作人員管理要點」等規定，同意同仁國內在職進修，相關給假與補助依規定辦理。 二、本處有多位同仁就讀國立臺灣師範大學公民教育與領導學系在職專班，均能以所學回饋自身業務，提升專業能力。已有1位獲得博士學位、數人獲得碩

	士學位。
評鑑委員意見	

參、單位自訂評鑑項目(有必要之數據，請檢附並標明附件。)

項目及指標	壹、建立核心價值加強品德教育 (將培養學生成為 TAIDA 之教育理念，廣泛落實在各項計畫、課程以及活動之中；促進新生適應及學校認同。) 一、新生定向系列活動～開啟臺大人的黃金歲月 二、服務學習課程 三、國內外社會服務隊 四、禮儀教室 五、優秀青年選拔 六、強化導師制度 七、學生活動中心場地違規記點制 八、學生獎懲 九、學生申訴
單位自我評鑑	特優 ☒ 優 ☐ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 對於社會未來的菁英及領導人，品德教育甚為重要。本校校訓「敦品勵學、愛國愛人」，以五個價值標準：團隊合作(Teamwork)、負責任(Accountability)、誠信正直(Integrity)、勤勉(Diligence)、抱負與遠見(Ambition&Vision)做詮釋，就是 TAIDA 人。為達到品德教育的目標，本處持續推動以愛與夢想為核心的品德教育，期許培育懂得關愛、感恩並付諸行動的 TAIDA 人。此項努力並榮獲教育部「100 年度品德教育績優學校」獎項。 一、新生定向系列活動 (一)新生學習入門書院(新增) 自 97 學年度開始舉辦，至今已邁入第四屆，透過為期 3 天的營隊活動，讓大一新生瞭解學校的核心價值，認識校園環境，並以優秀學長姐擔任隊輔，帶領新生參與各項課程，教導學生生活學習的態度，學習使用網路選課系統，幫助新生適應大學生活，開啟在臺大的黃金歲月。99 學年度新生學習入門書院活動結合校內學務處、教務處、總務處及國際處等各單位，提供新生 15 門課程，計有約 3,810 位大一新生參加，整體活動滿意度為 91%。 (二)研究生迎新活動(新增) 有鑑於本校研究生人數逐年增加，研究生之生活、學習及適應相關問題，已成為校園文化相當重要之一環。自 97 學年度開始，與研究生協會首度合作舉辦研究生迎新活動，活動地點為溪頭實驗林。98 學年度則於校總區舉辦 2 天 1 夜之研究生迎新書院，安排各種學習課程及導覽聯誼活動，以協助碩一新生瞭解學校環境與資源，加強對學校的認同和歸屬感，更快適應研究所生活，總計二梯次共有 212 人參加。99 學年度於 9 月 19 日辦理，計有 200 名研究生及工作人員參與，透過活動設計輔導研究生認識校園環境及巡禮，並規劃聯誼及研究生涯經驗交流等課程，讓研究生可以充分認識台大校園與促進研究生彼此交流。 (三)臺大網路書院(新增) 本(100)年度的新生入門書院與 ClearVale 社群平台合作，創立「臺大新生

網路學院」，培養學生網路倫理教育，截至 11 月中旬，站上人數有 4821 人，成立 400 個社群。

(四)新生入學典禮

入學典禮是大學部及研究所新生融入校園社群、學習成為 TAIDA 臺大人的里程碑。透過簡單而隆重的儀式，學校傳遞對新生的期待，也傳承臺大人的精神與特質，諸如校長在 97 學年度提出的「四要」和「四不」、98 學年度「學習建立合適的人我關係」及 99 學年度「許自己一個夢，付諸行動，主動學習」等。自 99 學年度起，入學典禮與新生學習入門書院結合辦理，亦是一項創新。每年入學典禮約有 2500~3000 人參與。經網路問卷調查，參加同學對於入學典禮整體滿意度為 3.39 (5 點量表)。

(五)迎新音樂會

前身為醉月湖音樂會，自 97 學年度起轉型，場地由醉月湖草坪改為綜合體育館三樓，時間則由 12 月改為 9 月開學之前，以歡迎大學部及研究所新鮮人的加入。節目內容除了邀請本校學生社團表演，並與藝文中心並同合作，由其邀請國光劇團、國家國樂團、國家交響樂團等演出，以提升本校師生藝文素養，讓學生多方接觸不同的藝術表演；此外並安排抽獎活動及藝人表演，增加音樂會的活潑及趣味。近三年來每年約有 1,000~2,000 人參與活動，參加同學對於迎新音樂會整體滿意度為 3.39 (5 點量表)。

(六)社團聯展

於每學年度開學前在椰林大道舉辦社團聯展，協助社團招生，讓新生了解臺大社團的多元與熱情，認識並參與不同性質之社團，以豐富大學生活；同時協助社團展現特色、促進社團間彼此交流。97~99 學年度每年平均有 160 個社團參與，參與同學對於社團聯展的攤位配置、表演及服務等平均滿意度為 3.53 (5 點量表)。

(七)新生家長日

每學年度辦理「學士班新生家長日」活動，分二階段進行，第一階段在綜合體育館舉行，內容包括校長講話、臺大簡介等；第二階段為各學系親師座談，內容包括親師介紹、系務報告、問題回答、系館參觀及自由參觀校園等。以 100 學年度為例，二階段合計家長參加總人次為 4,940，第一階段活動有效回收問卷總共 869 份，在總體滿意程度方面，填答非常同意與同意者達 96.9%，平均為 4.76 分，表示對所有選項都表示非常滿意，個別建議或意見均會列入下一年度之規劃參考。

(八)新生及家長座談會與參觀宿舍活動(新增)

首次於 100 年 8 月 13 日，舉辦入學前「住宿生家長座談會」，參加人數 200 餘人，問卷回饋顯示滿意度高，5 點量表平均數約達 4.4。

(九)新僑生及陸生入學輔導講習會

結合新生入門書院相關課程，另單對僑生及陸生的特殊性，辦理報到及講習，協助新生儘早適應新環境。

二、服務學習課程

99 學年度	開課單位：54 學系+49 行政單位及社團	開課數：810 堂課
96 學年度	開課單位：54 學系+25 行政單位及社團	開課數：723 堂課

(一) 課程目標

為配合本校發展重點目標，追求卓越，邁向頂尖大學，並回應學生強烈要求，於 95 年 6 月 2 日教務會議修訂通過「國立臺灣大學服務學習課程施行辦法」，並於 95 學年度第 1 學期開始實施。期望服務學習課程經過此番改造，課程內容將更豐富、活潑、多元化，同時注入知識承載課程，並經由培訓 TA，期能落實服務學習核心價值反思，啟發學生愛護學校及關懷社會之心，並培養學生服務社會與參與公共事務的能力。

(二) 實施方式

1. 建立管理制度：落實課程統一規劃、統一繳交作業與資料、規劃每一課程聘請一位教學助理（TA）協助老師進行授課、確立課程開課老師之職責、建立課程管理與檢核制度、建立成績考評方式，採通過或不通過方式評量、建立優良學生獎勵方式，每一課程每 20 名學生得選拔 1 名優良學生。
2. 豐富課程內容：輔導績優非學系單位開課、積極宣導「服務學習」的觀念、協助各學系規劃課程、召集同學擔任學生執行委員。
3. 充實知識講堂：讓修課同學除了實做外，並加入知識承載課程，辦理講座，以養成學生恢弘胸襟及服務理念。
4. 落實課程核心價值：辦理非學系教學助理培訓營、辦理教學助理培訓營、辦理各學系教師座談會。
5. 結合社區資源：與社區機關、學校、非營利機構合作，收集志願服務需求放置服務學習網站上，讓學生可以即時查詢並提供服務。

(三) 執行成果

新制服務學習課程自 95 學年度開始實施，大一至大三每學年必修一學期零學分課程，課程內容包括：每一科系均於大一開設「服務學習一」，以「愛校活動」為主軸，打掃學校公共空間，大二開設「服務學習二」，以校內外非專業性服務為主，大三開設「服務學習三」，以與學系或社團性質相關之專業性服務為主。除了 54 個學系開課外，99 學年度本校 49 個行政單位及社團亦可以開設服務學習(二)及(三)之課程，合計上下學期及暑期全校總共開設 810 堂課，讓學生有更多元的學習機會。為加強反思學習，每個課程均由教師與教學助理帶領學生實做服務與反思討論，學生透過服務學習不僅培養了社會服務與公共參與能力、領導能力，也學會包容社會上不同的族群，從中培養更健全的品格與人生觀。

三、國內外社會服務隊

(一) 寒暑假社會服務隊

99 學年度	出隊數：79 對	參與學生：2616 人	被服務人數：6086 人
--------	----------	-------------	--------------

96 學年度	出隊數：60 對	參與學生：1581 人	被服務人數：2227 人
每年寒暑假社會服務隊由李校長親自授旗，服務地點遍及國內各偏遠地區與國外及大陸地區如蒙古、越南、印度、菲律賓、廣西、馬來西亞等。99 學年度共派出 79 隊，服務學生 2,616 人，被服務人數 6,086 人。國內主要服務項目為社區服務及校友會返鄉為學弟妹們辦理各項主題生活營活動，服務地區以離島及偏遠山區為重點；國外服務隊遠赴薩爾瓦多、史瓦濟蘭、蒙古、越南、緬甸、泰國、印度、菲律賓、馬來西亞、尼泊爾、中國廣西等 11 個國家服務。 (二) 其他社會服務 自 98 年與公館國小合作推動住宿生一日志願服務方案，內容包括課業輔導、英語補救教學、圖書整理、球類活動帶領等，參與學生 98 學年度 252 人次，99 學年度 249 人次。此外，於 99 年學年度開始招募國際接待志工，以協助外籍生適應住宿生活，並舉辦文化體驗活動，促進本地學生與國際學生交流。 (三) 辦理「社會服務隊聯合成果發表會」 每學年度開學期間辦理暑期社會服務隊聯合成果發表會，活動內容包括服務經驗分享與靜態成果展，自 98 學年度起與服務學習課程共同辦理服務學習暨社會服務隊成果發表研討會，以研討之性質讓發表社團與校內外師生有深入的學習與探討機會，並印製服務學習與社會服務專刊，作為成果發表之園地，記錄本校寒暑假學生社會服務隊活動，並反思服務學習心得。 (四) 辦理「台灣大學社會服務隊提供服務之滿意度調查」 每學年寒暑假服務隊結束後，請服務機構填寫服務滿意度調查，以五點量表評量，在整體表現方面，97 學年度滿意度在 4 以上達 94.47%，98 學年度滿意度在 4 以上達 94.16%，99 學年度滿意度在 4 以上達 94.94%，整體而言，服務機構對於本校服務隊的表現表示滿意，並希望服務隊再次到機構服務。 四、生活禮儀教室（新增） (一) 課程目標 98 學年度開辦迄今，協助同學建立臺大人(TAIDA)的價值觀與能力。 (二) 執行成果 聘任業界頂尖專業講師及高階主管教授生活禮儀、職場實務，自我管理 etc 課程，分享成功人生的秘訣。自開辦以來，每梯次均報名踴躍，100 學年度新版課程更創下 3 分鐘報名額滿的歷史記錄；正取學生有 150 人、候補學生有 123 人。累積授課時數 144 小時，學員 825 人。課後問卷調查顯示學員整體課程滿意度達 87% 以上，課程前後個人各項成長指標亦均顯著提升。			

五、優秀青年選拔

- (一) 為樹立學生學習典範、肯定品德競爭力，對於關懷社會、熱心公益，足資楷模的優秀同學，設立各類獎項，予以表揚鼓勵。
- (二) 包括「傑出表現獎學金」：98學年度24人、99學年度12人；「優秀青年選拔」98學年度16人、99學年度16人；醫學院「楓城利他獎」：98學年度第1屆28人、99學年度37人。
- (三) 除了在校慶大會中公開表揚之外，並舉辦學習經驗分享講座，邀請當選的優秀青年分享在學術、社團、校內外活動經驗，以啟發其他學生。

六、強化導師制度

- (一) 本校各院、系（所）均已成立導師工作委員會，設計導師、學生互動方案、彈性運用導師輔導活動費，規劃師生共同參與活動、強化系所處理學生事件之功能。
- (二) 每學期函請各系（所）推動導師訂定「導師辦公室時間」，並鼓勵導師運用電子郵件或其他溝通管道，定期與導生接觸及討論問題，適時藉由各種案例及相關資訊，加強學生品格教育。
- (三) 辦理不同層級、不同對象導師知能研習營
 1. 「與系主任有約導師制度座談會」：對象為本校各學系系主任，透過餐會講座方式與各系主任直接對話，不但傳承導師制度重要政策與方案，各系主任間亦藉由活潑而聚焦之議題交換分享心得。97年辦理1場，參加人數36人；99年辦理3場，出席人數61人。
 2. 導師知能研習工作坊：對象為本校現任導師，課程內容包含：專題報告（臺大校園內學生輔導案例）、專題講座（如何與學生建立良好關係）、經驗分享、綜合座談。97年辦理1場-學生安定就學篇，參加人數計76人，98年辦理4場，參加人數共計171人；99年辦理3場，參加人數共計103人。
 3. 精進導師工作業務研討會：對象為本校各學系所導師業務承辦人員，課程內容包含：行政實務介紹（導師業務重點工作、特殊事件處理模式、教務處相關法規）、專題講座（輔導知能與倫理）、標竿分享、分組討論、綜合座談等課程。97年辦理1場，參加人數53人、98年辦理1場，參加人數65人、99年辦理1場，參加人數61人。
 4. 新進導師知能研習工作坊：協助新進導師熟悉本校導師制度相關現況，交換導師工作經驗，強化導師功能，有效協助學生輔導工作。98年辦理1場，參加人數計37人；99年辦理1場，參加人數計25人。
- (四) 更新導生綜合資料系統及導生資訊申報系統，便利各系（所）進行導生編組及導師費申報作業，並提供導師即時查閱導生個人成績選課獎懲社團等相關資料的便捷管道。
- (五) 協調學生心理輔導中心及軍訓室資源，設置各學院專屬輔導老師員及專屬教官，方便導師轉介個案。
- (六) 本校優良導師評選作業依本校「優良導師評選暨獎勵辦法」及「優良導師評選及獎勵作業試辦計畫」，透過二階段的評選及學務處與優良導師評選委員們的訪查與討論，每年定期評選。97年評選出12位優良導師；98年由51位學系所推薦之候選人中評選出9位優良導師代表；99學年度由

	54 位學系所推薦之候選人中評選出 7 位優良導師代表。本（100）年 12 月 31 日即將發行第 3 屆臺大優良導師的故事。 七、推動記點制加強品德教育（新增） 學生活動中心 98 年 9 月~100 年 7 月試辦違規記點制，成效良好。100 年 5 月 30 日「國立臺灣大學學生活動中心社團違規使用場地處理規則」經本校 99 學年度第 2 學期學生輔導委員會通過，100 年 8 月 1 日正式公告施行。 （一）讓同學瞭解合理的使用場地及對其他使用者應有基本的尊重，不會因活動中心場地免費而濫借不珍惜。符合核心價值的「學習」及「責任」。 （二）讓社團從日常生活中學習守時、尊重他人、愛惜公物等，以建立良好品德，符合工作目標「培養學生公民道德」。 （三）記點制度的推動後，98 學年下學期場地借了未用件數 277 件，99 學年下學期 175 件，已大幅減少 36.8%，佔所有違規類別比例，亦從 42%降為 32%。 八、學生獎懲制度 （一）提供「獎懲資訊申報系統」，藉由鼓勵品性優良之學生，樹立揚善之正面效益，進而達成本校愛國愛人之教育目標。 （二）不定期召開獎懲會議，審議行為偏差學生時會通知當事人到會陳述，並邀請導師列席會議，藉由罰則明確，培養學生重榮譽、守紀律之精神。與會人員對開會之內容及陳述之意見，均會遵守倫理嚴守秘密。 （三）縮短獎勵案件結案之公告時間於奉核後 15 日內；縮短處分案件處分結果通知時間於會議紀錄奉核後 15 日內，以提升行政效益。 （四）主動協助符合愛校服務消過申請資格之同學，於收受議決書後 10 日內提出消過申請，藉由消過服務確收懲處教育之功效。 九、學生申訴評議 （一）本校學生對於本校就其有關生活、學習與受教權益所為處分，認有違法或不當致損害其權益者，得依本辦法向申評會提出申訴。學生會及其他相關學生自治組織，不服本校之懲處或其他措施及決議之事件者，亦同。 （二）相關單位謹守倫理規範，遵守保密原則與行政中立。 （三）尊重及維護申訴人權益，協助提供所需法規條文等相關資訊，並協請原處分單位提供答復書。給予申訴及被申訴雙方充分意見陳述之公平機會。 （四）於法定期限內協助召開申訴評議委員會，並提供法定規章予申訴評議會委員充分參考，以利委員就申訴案進行公平合理之評議及決定。
評鑑委員意見	

參、單位自訂評鑑項目(有必要之數據，請檢附並標明附件。)

項目及指標	貳、關懷扶助弱勢學生 (設立獎學金、辦理就學貸款、照顧身心障礙等弱勢學生、關懷突然遭遇不幸事件或者急需要幫助的學生等各類措施) 一、提供各類獎助學金 二、身心障礙學生輔導 三、孤星專案 四、僑生輔導
單位自我評鑑	特優 ☒ 優 ☐ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 一、提供各類獎助學金 (一) 校設獎助學金 本校每年由學雜費收入提撥 23.5% 做為學生公費及獎勵金預算，遠高出教育部規定之最低 3%~5% 之提撥比例。 1. 希望助學金：為幫助本校學士班一年級經濟弱勢新生專心向學，爭取優異成績，共計由校方提供 100 個補助名額。由學務長召集各院教師組成評審委員會，依據「國立臺灣大學希望助學金設置要點」進行審查，給予大一 100 位新生有關學雜費、住宿費、助學金等補助。 2. 勵學獎學金：鼓勵本校清寒優秀學生順利完成學業，由校方提供 90 名獎學金名額，分別為大學部 60 名、研究生 30 名。亦由學務長召集各院教師組成評審委員會，依據「國立臺灣大學勵學獎學金設置要點」進行評審，提供清寒學生獎勵，並符合公開、公平與合理的審查原則。 3. 傑出表現獎學金：分為綜合類、競賽類、學術類、服務類四大類別，獎勵當年度以學校名義參加重要比賽獲得殊榮的學生，鼓勵學生在校期間努力表現，由學務長為召集人、各院教師為評審委員，共同評審，獎勵本校表現傑出的學生或團隊，提升學校成就與名譽。 4. 特殊教育學生獎助學金：依教育部核定之「特殊教育學生獎補助辦法」給予身心障礙或資賦優異學生獎、補助學金，依其不同障礙類別及成績撥發獎助學金。 5. 研究生助學金： (1) 依據「國立臺灣大學研究生助學金實施辦法」，每一學生於開學一週內依其資格向系、所提出申請，經系、所承辦人統計人數，送校方計算全校每一學生應分配之基數與金額，以製作預算分配。 (2) 各系、所按實際需要，建立施行細則或規章，實施分配，以落實公平合理之原則。 (3) 使用 e 化線上系統申報，完成檢核、造冊、報銷、控管預算與報告統計。 6. 學生生活學習獎助金(工讀生)： (1) 幫助清寒學生、身心障礙學生、或原住民等學生擴充生活學習領域，並厚植畢業後就業能力，同時發揮工讀生協助行政業務之效能。 (2) 由一級單位按學務處撥放的名額比例，徵選用才、用得其所，學生亦可依其所長，體驗不同單位的行政經驗，以利畢業後的就業能力。 (3) 配合 e 化趨勢與教育部「大專校院弱勢學生助學計畫」，擬於 100 學年度導入新穎的系統功能，讓申請者與管理者可以操作得更簡易與便利。 (二) 財團法人及私人設置獎助學金

1. 本校財團法人及私人設置各類獎助學金目前約有 300 餘種，由於各類獎助學金之資格、條件不一，輔導同學備齊各項資料，並瞭解學生家庭狀況得以適時提供符合各類獎助學金之不同要求，期能通過資格審查，順利獲得獎助學金，並與設獎單位居間協調、聯繫，為本校同學爭取得獎名額。
2. 源於本校優良校風，致使校友及社會各界熱心團體及人士在本校設置獎助學金日益增多，本處皆積極協助擬訂獎學金設置要點與辦理方式。
3. 於生輔組網頁設立各類獎學金公告專區，學生可以透過不同條件搜尋出適合的獎學金來申請，另有申請書及實施辦法可逕自下載。

(三) 各類獎學金頒獎典禮

為公開表揚表現優異獲各類獎學金的同學，於每學期舉行「各類獎學金頒獎典禮暨茶會」，典禮中除邀請校長、副校長及各設獎單位頒獎外，並邀請本校師長以及得獎同學之家長與會，分享獲獎之喜悅與榮耀。

(四) 獎助學金申請系統

1. 選取功能：申請者可依據欲申請的獎學金種類篩選出適合申請的獎學金。
2. 隱私性：本系統資料庫由計中管理，需學生本人帳號密碼才可以進申請系統，具隱私性。
3. 便利性：學生可先於線上登錄申請資訊，列印申請表格，承辦人可自系統瞭解申請人數及申請者相關資訊。
4. 公告性：申請者可以於系統中的個人資料夾內瀏覽自己目前獎學金的申請進度、缺件情況、各項申請資訊、得獎訊息或領獎通知。

二、身心障礙學生輔導

99 學年度	身心障礙學生：195 人
96 學年度	身心障礙學生：177 人

(一) 身心障礙學生教學與講座

1. 97 年生命系列特教知能研習

(1) 在生命的轉彎處：全盲教授黃國晏的故事

「…笑聽人生，爭取學習機會」黃國晏，一個後天全盲者，用自己的毅力追求理想，永不妥協，創紀錄攻得美國長春藤大學 3 個碩士與 1 個博士學位，分享他的生命故事。透過生命講座分享及與學員互動的方式，使講師與學員的生命經驗互相交流激盪，學員反應熱烈。滿意度達 98%。

(2) 那雙看不見的手：口足畫家楊恩典的故事

她說，「雖然沒有手，但你還有腳，一樣可做很多事…」，她又說，「…我沒有雙手可以擁抱世界，但仍然可以用心擁抱生命中的每一分鐘…」。國際知名口足畫家楊恩典，用嘴和雙腳彩繪人生。透過生命經歷分享、互動，並現場口足作畫示範，現場參與成員個個感動不已。滿意度達 98%。

(3) 行政人員之特教知能研習講座

特邀台灣師大特教中心吳武典老師講習，以提升本校行政人員對身心障礙學生的認識與支持，滿意度達 98%。

2. 97 年研究生暨畢業校友總聚

(1) 藉由研究生彼此間的認識，以促進其校園支持網絡的形成。

(2) 藉由對環境的介紹，以及與彼此間的互動，減低其對新環境的陌生感，增進

其校園適應。

(3)期望未來能建立更多與大學部學生間聯繫的管道，使其成為大學部學弟妹之榜樣。

(4)辦理地點為本校地中海餐廳，活動參與人數 34 人，活動滿意度達 95%。

3. 身心障礙學生校內學習安置計畫職前研習

聯合學校、系所、行政單位與資源教室，共同提供身心障礙學生個別與適性的工讀機會，以協助學生未來職場適應。

(1)97 年初次辦理，地點在本校第一會議室，研習參與人數 18 人。

(2)98 年擴大辦理，地點在本校第一會議室，研習參與人數 65 人。

4. 身心障礙學生生涯轉銜座談會

(1)97 年辦理地點為本校集思會議中心，參與人數 48 人，滿意度為 97%。

(2)98 年辦理地點為本校集思會議中心，參與人數 60 人，滿意度為 97%。

(3)99 年辦理地點為台北老爺大酒店，參與人數 50 人，滿意度為 97%。

5. 99 年身心障礙者電影欣賞座談會

(1)與廣青文教基金會合辦圓缺影展，共舉辦 2 場，主題分別為聽障與肢障之身心障礙者生命經歷紀錄片。

(2)目標為提升本校關懷弱勢的氛圍與友善校園的環境，活動參與人數 35 人，活動滿意度為 94%。

6. 身心障礙學生學期課程（特殊游泳班、電腦班、英文會話班）：

(1)97 年舉辦 2 場，參與學習之身心障礙學生為 21 人。

(2)98 年舉辦 3 場，參與學習之身心障礙學生為 18 人。

(3)99 年舉辦 1 場，參與學習之身心障礙學生為 15 人。

7. 參與服務身心障礙者之服務學習課程：

提供本校各系同學參與服務身心障礙學生之服務學習課程。

(1)98 年提供工管系服務課程一學期，共 6 位同學參與。

(2)99 年提供工管系服務課程一學期，共 5 位同學參與。

(二) 資源教室學生活動

1. 學生活動主題包括身心障礙學生之迎新活動、自強活動、送舊活動、社團活動，旨在幫助身心障礙學生入學之適應、人際的互動；此外，亦廣泛地針對全校舉辦身心障礙影展，推廣身心障礙友善環境；又辦理身心健康運動方案，促進學生身心健康；各項主題適切。

2. 上述活動，平均分散在學生大學階段中，從入學、在學、到畢業。資源教室的活動設計，細心地考慮到學生身心理障礙可能對於活動參與造成的限制，也鼓勵不同障別的學生看見彼此的優勢與弱勢，並彼此協助。因此，對身心障礙學生的身心發展深具幫助。

3. 各項活動參與人數及活動滿意度與回饋

(1)迎新活動：97-99 學年度參與人數約 150 人，滿意度為 90-95%。

(2)自強活動：97-99 學年度參與人數約 150 人，滿意度為 92-96%。

(3)送舊活動：97-99 學年度參與人數約 190 人，滿意度為 89-93%。

(4)社團活動：每學期均依社團成員意願，辦理郊遊、聚餐、聯誼、游泳課程等活動，97-99 學年度參與人次約 650 人次，活動滿意度為 87-92%。

(5)運動方案：98 學年度皮拉提斯運動方案，共有 52 人參加，滿意度為 92%。

(6)身心障礙影展：99 學年度共播放 4 部片，參與人數 24，滿意度為 90%。

	(三) 身心障礙學生生涯輔導與轉銜服務 1. 透過資源教室輔導人員平日的輔導、以及生涯講座活動等，提供身心障礙畢業生相關升學資訊、就業資訊、社會福利服務等的資源或管道訊息，以協助離校後能有更多的資源以資運用。 2. 每年舉辦生涯轉銜講座，邀請畢業傑出身心障礙學生分享其經驗給在學學弟妹，包括公務員考試、一般民間求職、研究所升學經驗、留學經驗…等，內容豐富且多面向，讓在學學生有良好的學習榜樣，並規劃出適合自己的生涯。 3. 安排學生做相關生涯興趣測驗，給予身心障礙學生在畢業前，再次認識自我的機會，並以正確的態度與觀念，面對下一階段的挑戰。 4. 提供個別生涯轉銜輔導，針對每位身心障礙學生的個別性給予引導。 5. 提供身心障礙學生職前訓練的工讀機會，包括資源教室工讀、校內學習安置計畫、以及由台積電所提供的工讀機會等，讓身心障礙學生在畢業前能學習職場上的相關工作能力與態度，為未來進入就業市場做充足的準備。 6. 生涯輔導講座參與人數與滿意度 (1)97 年：共 48 人參與，滿意度達 97%。 (2)98 年：共 60 人參與，滿意度達 97%。 (3)99 年：共 50 人參與，滿意度達 97%。 三、孤星專案 孤星係指全國高中畢業生中該校唯一就讀本校之同學，各學院教官(輔導人員)輔導其各項生活，並不定期聯繫，給予關懷，99 年計訪談 68 人；並辦理座談會，與同學面對面溝通，瞭解學習狀況。 四、僑生輔導 <table border="1" data-bbox="336 1211 1299 1312"> <tr> <td>99 學年度</td><td>僑生學生：1172 人 (大學部 975 人、研究生 197 人)</td></tr> <tr> <td>96 學年度</td><td>僑生學生：1107 人 (大學部 1054 人、研究生 53 人)</td></tr> </table> (一) 工讀及助學金 1. 僑生校內工讀:99 年補助 102 人，經僑務委員會核撥 1,020,000 元。 2. 僑生清寒助學金：共補助 286 人，經教育部核撥 9,828,000 元。 3. 僑生各類獎學金:補助 164 人，共 8022138 元。 (二) 新僑生愛心導師活動 為提供隻身在臺之新僑生在生活與環境適應上能有諮詢對象，適時輔導與關懷，俾安心向學，邀請校內教職員工或家長志工擔任新僑生愛心導師，99 學年度計有 25 位愛心導師，50 位新僑生參與。	99 學年度	僑生學生：1172 人 (大學部 975 人、研究生 197 人)	96 學年度	僑生學生：1107 人 (大學部 1054 人、研究生 53 人)
99 學年度	僑生學生：1172 人 (大學部 975 人、研究生 197 人)				
96 學年度	僑生學生：1107 人 (大學部 1054 人、研究生 53 人)				
評鑑委員意見					

參、單位自訂評鑑項目(有必要之數據，請檢附並標明附件。)

項目及指標	參、形塑優質校園文化 (鼓勵學生成立及參與社團；協助社團展現特色及提昇品質；藉由社團活動關懷社會履行公民責任；展現學生多元自主及促進其探索與發展潛能) 一、社團活動 二、優秀青年選拔 三、推廣藝文活動 四、社科院讀書小組 五、職涯探索 六、與企業交流，培育就業力 七、畢業典禮 八、學生生活空間改造
單位自我評鑑	特優 ☒ 優 ☐ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 一、社團活動(亦可參閱 P.69) (一) 鼓勵學生成立及參與社團 臺大校風素以多元自由聞名，此特色當然也反映在學生社團活動之中，本校為鼓勵同學多參與社團活動，只要邀集校內志同道合的 30 位同學，一起開會討論，訂定社團名稱及組織章程，再依社團性質，商請本校教師擔任指導老師，即可於每學期開學後 1 個月內向課外活動提出申請，經過社團輔導委員會審議通過即可成立新社團。本校社團數量超過 400 個，分為自治、聯誼、學術、服務、綜合、學藝、康樂、體適能等 8 類，居全國大學校院之冠。此外並建置「臺大人學習檔」，登錄學生在校期間的榮譽事蹟，包括入學後各項參與社團或課外活動的資歷，對學生申請研究所、獎助學金及職場就業均有極大助益。 (二) 社鵝花節社團博覽會暨社團評鑑 為強化各社團在制度建立、組織運作、財務管理、活動舉辦等各方面都有健全的發展，同時促進各社團相互交流觀摩，本組每年定期舉辦社團評鑑。自 97 學年度起，社團評鑑與社鵝花節社團博覽會首度結合辦理，以展現社團多元豐富的特色，也輔導各社團對各項活動資料的整理及妥善保存，協助社團永續發展。97~99 學年度活動地點為垂葉榕道及蒲葵道，分為「特優社團展示觀摩區」、「新成立社團區」、「社團參展評選區」，其中社團評鑑分為自治、學術、學藝、服務、聯誼、綜合、康樂、體適能等 8 組類別，除了邀請校內外評鑑委員進行評鑑之外，並由各社團彼此就準備的書面資料進行互評。在評選出績優社團之外，也新增社團 DM 設計獎及攤位布置獎項。97~99 學年度每年平均參加之社團約 160 個。 (三) 社團動態特色競賽(新增) 為了鼓勵社團發揮創意，找出社團特色，99 學年度首度舉辦「第一屆社團動態特色競賽」，增進社團間互相觀摩機會。活動比賽項目分為 4 組類別，包括武術組、舞蹈組、團體動力組和其他組，為了達到活動觀摩目的，評審邀請校內師長、社團指導老師、擔任過社團幹部之學生及課外組組員共 21 位，首屆參與社團共有 16 隊，反應相當踴躍，未來亦將繼續辦理。 (四) 社團尋根覓芽專案(新增)

99 學年度首度實施「社團尋根覓芽」專案活動，「社團尋根」為輔導學生社團重視組織文化的傳承與人際網路的建立，內容以靜態文史資料回顧為主；「社團覓芽」為鼓勵社團發現自我潛力、特色及社會貢獻，以動態影像作紀錄，並於 100 年 5 月進行社團覓芽紀錄片放映與優良影片評選活動。99 學年度社團尋根覓芽專案參與社團共有 21 個，依據參與同學表示，社團尋根覓芽專案不僅可藉由參與過程中了解社團源起與發展特色，並能凝聚社團傳承精神，開創社團未來的新局與風貌。

(五) 關懷社會履行公民責任

98 學年度遭逢莫拉克風災，本處立即成立「八八水災援助行動工作小組」，各學生社團與學校共同發起「臺大有愛：送愛心到災區」活動，包括學生會、陽光風箏服務社、高雄地區校友會社會服務團、世界志工社、鄉村服務社、自閉星雨服務團、慈幼山友團、國企系學會、自然保育社、陽光椰子服務社等社團共同籌組聯合服務團隊，總計投入 94 位同學，深入南投縣信義鄉神木村、屏東佳冬鄉大同村、焰溫村、塭豐村等災區，協助居民清理家園及重建服務工作，透過實際參與體現臺大精神。此外學生會與本處合作發起「災後重建不能等，你我捐書蓋樂園——臺大八八水災書籍捐助活動」，募集書籍送至有需求的災區學校，陪伴孩子們度過重建家園和學習的漫漫長路。

二、優秀青年選拔

- (一) 為樹立學生學習典範、肯定品德競爭力，對於關懷社會、熱心公益，足資楷模的優秀同學，設立各類獎項，予以表揚鼓勵。
- (二) 包括「傑出表現獎學金」：98 學年度 24 人、99 學年度 12 人；「優秀青年選拔」98 學年度 16 人、99 學年度 16 人；醫學院「楓城利他獎」：98 學年度第 1 屆 28 人、99 學年度 37 人。
- (三) 除了在校慶大會中公開表揚之外，並舉辦學習經驗分享講座，邀請當選的優秀青年分享在學術、社團、校內外活動經驗，以啟發其他學生。

三、推廣藝文活動

由本活動中心管理組與本校學生合作辦理各類藝文活動，學生在辦活動的過程中「學習」如何溝通及學會「責任」感，辦活動的成就感與各活動所展現的成果是令人「愉悅」，而且充滿「活力朝氣」，符合學生活動中心「愉悅」、「學習」、「責任」、「活動朝氣」四項核心價值及學生活動中心「培養學生公民道德」、「Bring Lift to the Building」二項工作目標。

(一) 臺大藝術季—校園年度藝文活動

自 99 年起由學生活動中心接辦。從藝術季活動總召徵選及團隊成員的招募、服務課程的開設、藝術季網頁的建構、各項藝文創作與活動籌畫，到年度活動的主題議定 2010「發掘臺大創作能量」、2011「草地上藝起玩」，以近距離與表演者和作品互動為主要的宗旨，提供表演者一個優良的表演及互動的平台，讓更多校內有志藝文創作的同學能有更多與群眾接觸的機會。期許展現出臺大人不僅是課業優秀，更是具有文化涵養的一群人，更積極邀請老師、職員、校友的參與，讓它成為所有臺大人共享的藝術慶典。2011 年臺大藝術季除靜態裝置藝術品外，藝術季團隊同

時邀請知名藝文、音樂創作團體帶來一系列音樂、戲劇、舞蹈等演出，以及蚊子電影院與藝文講座，每個晚上接續演出至假日、從振興草坪、文學院中庭草坪到鹿鳴草坪，最後的安可遊行嘉年華活動，更包含了服務、藝術創作、公共參與、成果發表這四個重要的元素，服務和藝術創作是屬於準備階段，每個同學都要投入時間進行創作，為嘉年華付出心力。公共參與和成果發表則是透過藝術創作品與周遭社區居民互動，同時是一種參與也是一種成果展現。在 28 天的 82 場免費展演中，計有超過三萬人次共同熱烈參與，打造出五月公館最大的藝文慶典。

(二) 第三～五屆臺大師生金石書畫聯展

為拓展及活絡活動中心之功能，並結合邁向頂尖大學計畫—營造校園人文藝術環境、提升教職員工生之人文素養，於 96 年開始辦理第一屆臺大師生金石書畫聯展，迄今已辦理五屆，成效卓著且獲好評。100 年辦理「白毫潤有色，金石點無聲—第五屆臺大師生金石書畫聯展」。此活動展出臺大師生國畫、書法等近百件作品，除提供各界人士及大專校院青年學子相互交流觀摩之機會，並藉此提升本校教職員工生對中國傳統藝術的認知，滌化自我心靈，以創造真善美的境界。第四、五屆，除靜態展覽及開幕式外，再增加辦理多場藝文講座，希望透過書法名師的分享，讓同學能有更多的收穫。

(三) 光合作用—活大午間藝文沙龍

午間於活大戶外木平台場地舉行「光合作用」活動，召集學生社團或個人參與推廣，藉由表演所散發的光與熱，和臺大師生近距離分享多姿多采的藝文活動。

(四) 藝言難盡

為營造校園人文藝術環境、提升教職員工生之人文素質，活動中心提供一個師生作品展演的場所，便於師生於閒暇時，就近欣賞藝文作品，以美化身心、紓解壓力，學生活動中心管理於 98 年 7 月份起辦理「藝言難盡藝文活動」，展出本校教職員工生社團及同學之各類藝文作品。

四、社科院讀書小組

99 學年度	讀書小組：70 組	參與學生：608 人
96 學年度	讀書小組：50 組	參與學生：387 人

於 96 學年開始辦理，除教學發展中心讀書小組外，是全校唯一由院成立之讀書小組。社科院一向為培育國家領導人才的搖籃，讀書小組提供了培植領袖人才必備的研究學問、開拓視野的豐富資源。97~99 學年度共有 290 小組，約 2000 人參與。

五、職涯探索（亦可參閱 P.72）

(一) 職涯學苑

1. 整合生涯發展之資訊與能力訓練課程，提供不同年級學生認識自我、認識工作、學習職場禮儀態度、增進邏輯思考與職場 EQ 能力、了解與體驗職場等全方位之學程，協助學生全面能力的提升。
2. 依學生在校生涯時程分為「職涯關注輔導」、「就業力輔導」、「職涯學習輔導」、「升/留學準備輔導」、「就業準備輔導」及「求職/留學」六大系列。

3. 提供求才求職線上媒合系統，同學可於線上瀏覽職缺、撰寫履歷表，而企業也可於線上張貼求才訊息，檢視同學履歷及通知面試等。
4. 職涯學苑自建置以來，因架構明確，內容充實及多元，各項業務推動皆超出原設定之績效目標，獲得校內外師長同學一致好評。

(二) 出版「臺大人職場手冊 Passion Worker」

1. 協助同學瞭解相關產業及職場資訊，整合臺大各學系、學群與相關產業分類，做綜合性的統整介紹，讓學生能依其所屬之領域，做好求職前的了解並準備；並希望透過職場學長姐的經驗分享，培養自我正確、熱忱的工作態度與價值觀。
2. 除已出版三冊外，Passion Worker 2012 正在邀訪編輯中，預計明年初出版。

六、與企業交流，培育就業力

(一) 校園徵才博覽會

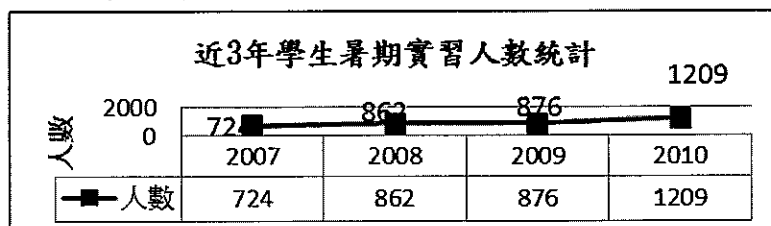
1. 邀請各行各業績優廠商及傑出校友蒞校，與應屆畢業生及在校同學面對面溝通互動，進行公司概况介紹、人才招聘、現場填寫履歷表或面試、生涯經驗分享等活動，協助企業甄選優秀人才，並使本校畢業生能覓得適才適所的工作。
2. 臺大企業博覽會向為臺灣企業徵才的重要指標性活動，今年校園徵才企業報名踴躍，一攤難求的情形，率先反映國內景氣復甦的榮景。參與企業家數及職缺均創歷來新高，產業分佈包括科技、金融、傳產、文創、醫療、軍公部門等；此外尚有台商企業以及新加坡民間企業聯合來台徵才。

(二) 研發替代役徵才說明會

配合當前政策，每年邀請企業來校辦理徵才說明會，協助應屆研究所畢業生提前進入理想企業服務。近3年平均辦理40個場次，平均約2,000人次參與，活動滿意度高達9成以上。

(三) 暑期實習

為鼓勵同學利用暑假實際體驗職場以縮短學用差距，並養成正確的工作態度，職涯中心積極向各企業機構爭取提供暑期實習機會，協助同學申請一般企業、非營利組織與公營銀行暑期實習工作。並辦理暑假個人競爭力增值完全攻略講座，交流實習經驗。



(四) 企業導師請益之旅

「企業導師請益之旅」計畫，是希望能幫助臺大學子提前認識職場並透過工作觀摩的機會了解職場應有的工作態度。存在三個意涵：

1. 學子能提前認識職場，為未來的職場做好規劃和適應的準備。
2. 企業能夠透過不同的方式多瞭解臺大學生。
3. 企業透過志工活動，發揮社會最為注重的「企業社會責任」(Corporate Social Responsibility, CSR)，樹立良好的社會公民形象和典範。

	七、畢業典禮 (一) 本校每年 6 月辦理「畢業典禮」活動，為校園年度盛事，秉持本組的核心價值『L.O.V.E.』用心籌劃各項細節，希望為參加典禮的師長、來賓、家長及畢業生們，留下感動的經驗與回憶。 (二) 典禮活動與計資中心合作負責網路轉播典禮實況，另於畢業典禮會場之綜合體育館外，舉辦以學生社團為主的露天嘉年華，於戶外露天舞台區欣賞各社團的演出以及感受學弟妹的祝福，分享臺大校園所擁有的熱情活力。 (三) 典禮邀請本校各院系所師生和家長參加，活動前並有校園巡禮流程，由校長、副校長、六長、各學院院長及各系所師長，帶領畢業生遊校園，沿途播放校歌，並有各學系及社團在校生歡送畢業學長姐活動。 八、學生生活空間改造（亦可參閱 P.68） 辦理各項重大整修前，均會辦理問卷調查或公開討論會，廣納學生意見，務求能儘量符合學生需求，讓同學來學生活動中心時能覺得舒適及愉悅。 (一) 一活餐廳及一樓大整修：經空間整修與美化，提升第一學生活動中心之形象。社團活動空間重新規劃，提升設備；新設中庭展演空間，提供社團及師生藝文表演；新設開放空間休閒區，空間照明充足，坐椅舒適，供師生討論與休閒之用；設置公播系統，便於社團宣導活動信息及行政品位推廣政令等，節省大量的海報紙張、宣導費用及提升宣傳效果。新設二手流浪書專區 1 處，方便二手流浪書流通；海報張貼區 3 處，方便社團張貼海報；宣傳小張取用處 2 區，方便藝文及社團活動小張宣傳，利於活動信息流通。餐廳重新招標，依師生之需求設置中西式餐飲、早餐店、及便利店等 9 個櫃位，以滿足師生餐飲需求，大大提升師生用餐便利性。 (二) 二活 8~10 樓整修：將社辦規模由 12~24 個社團乙間，調整為 3 個社團乙間，讓社團發揮互助合作的精神；讓社團有自行選擇共用社辦夥伴的機會，並透過自行訂立社辦內部公約，討論如何使用社辦等方式，提升社團間溝通協調之能力。 (三) 二活設立 Global Lounge：此為一溫馨休憩的場所，供本校學生共同使用，讓本地生與外籍生間經由彼此的互動，可增進其生活適應力；並可提升其語言能力，擴大國際視野，學習關懷與人際互動，瞭解文化的差異，進而達到文化的融合。
評鑑委員意見	

參、單位自訂評鑑項目(有必要之數據，請檢附並標明附件。)

項目及指標	肆、營造健康安全的校園環境 (以 e 化建立處理學生特殊或意外事故記錄，有效統計及追蹤輔導；教官 24 小時值班，對學生安全問題採隨到隨辦；召開各項防災安全宣導及急救訓練；建立心理安全防護等) 一、緊急事故處理及輔導 二、新生身心生活適應狀況普查 三、心理諮商輔導 四、心理測驗 五、校園心理衛生教育推廣 六、心理成長團體活動與工作坊 七、發行心角落電子報 八、學生住宿整修 九、醫療保健服務 十、急難意外費用協助 十一、安全教育宣導 十二、綠色校園宣導 十三、制定校外租賃之安全操作機制
單位自我評鑑	特優 ☒ 優 ☐ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 一、緊急事故處理及輔導 (一) 設有 24 小時總值日值勤室，每日均有專人值勤，即時協助處理學生緊急意外特殊事件。 (二) 軍訓組設置「學生安全守護網站」，以利值勤及宿舍管理人員，處理學生緊急意外事件時資料提供與事件統整之支援，本網站除配合學務精實更新外，並有專人維護及管理，99 年共協助處理學生緊急意外事件及一般服務事件，計 396 件 17,840 人次。 (三) 針對發生事故之同學或班級，進行生命教育及關懷輔導。 二、新生身心生活適應狀況普查 (一) 普查的資料全方面且直接，成為校園三級心理衛生工作推廣的基礎，有效掌握每年度學生的身心發展現況。 (二) 配合同學註冊時間、地點施測，沿途設有標示及工讀生導引。問卷設計勾選方便，受測全程僅需 30 分鐘，並採電腦讀卡閱卷。 (三) 最有效的心理衛生預防工作：每位新生可以得到自己的身心報告說明，其中有身心狀況的高關懷群學生，由專業的心理師與研究生主動追蹤輔導，97 學年度 127 人；98 學年度 140 人；99 學年度 122 人。 (四) 普查績效指標：97 學年度受測人數 4,213 人；98 學年度 3,837 人；99 年度至 3,716 人，可全面建立全校新生之基本身心資料。 三、心理諮商輔導 (一) 處理流程：學生申請緊急個案立即提供協助，非緊急個案則澄清其需求並立即安排轉介接受個別心理諮商，讓求助學生能獲得有效率且符合期待的協助。

- (二) 專兼任諮商人力資源包含具有證照之臨床心理師、諮商心理師、精神科醫師，優質的專業人力為全校人員提供高品質的協助。
- (三) 資源教室的身障學生平日即與資源教室輔導人員設有聯繫管道，當有需求時即可立即處理或安排轉介接受個別心理諮商。該輔導人員包含具有證照之諮商心理師與社工背景之人力，更有輔導中心優質的專業人力為身障生提供不同項目的協助，此外更能透過與各系所、家長的聯繫，以及校內其他各單位，共同架構全面化的協助網，讓學生能獲得更周全的協助。
- (四) 97 年度接受心理諮商為 4,047 人次；
98 年度接受心理諮商為 4,322 人次；
99 年度接受心理諮商為 4,033 人次。
- (五) 心輔中心自 97 年 1 月起實施「初談回饋表」，由接受初談服務的學生填寫，迄 99 年 12 月整體顧客回饋為『滿意』或『非常滿意』者達 91.7%。

四、心理測驗

- (一) 處理流程：學生申請→需求澄清→進行測驗→接受個別心理測驗解釋，讓求助學生能獲得有效率且符合期待的協助。
- (二) 目前測驗種類達 18 項，涵蓋層面廣，滿足校園學生各層面的心理需求。
- (三) 97 年度心理測驗解釋人次 515、受測人次 902。
98 年度心理測驗解釋人次 476、受測人次 968。
99 年度心理測驗解釋人次 264、受測人次 889。

五、校園心理衛生教育推廣

- (一) 衛教主題包括情緒管理、正向思考、生命教育、人際與兩性關係、壓力調適、生活適應、生涯規劃等，服務層面廣泛，兼具深度與廣度。說明如下：
97 學年度辦理「愛情不是得到，就是學到」、「成為自己與他人的貴人」、「創新與創意：魅力四射」、「【鐵磨鐵，可以磨出一流的刀】--台大是臺灣第一名校，也是供我們成長的好所在」、「愛情的中興思想」、「愛情 @ 選擇權—情人是搖控器還是掃描器」、「有智慧的愛，有智慧的性」。
98 學年度辦理「林義傑 2009 校園巡迴演講—探索世界、夢想無限」、「從星空看人生—培養平常心和喜悅心」、「我要怎樣說的讓你懂」、「探索自己，規劃生涯」、「生意人，悅日人，漣漪人」、「在逆境中重現微笑~今晚放輕鬆」。
99 學年度辦理「時間管理與美好人生」、「看見生命中皎潔的月光—自殺防治守門人宣導」、「戀愛三部曲：約會、戀愛與分手」、「電影欣賞—【永不遺忘的美麗】」、「音樂疏壓與冥想」、「走進園藝治療的世界」、「拉近心的距離—人際溝通與自我表達」。
- (二) 開放全校師生及校外人士參與，範圍具全面性。從參與者基本資料分析，可知參與者之性別、年級、學院別大致平均分佈，即符合原本推廣活動之目的，讓全校的學生更能瞭解本中心及學習心理衛生相關知能。
- (三) 海報文宣、衛教資料、校訊、電子報、校內重要訊息電子信及入口網站內容的持續更新，使學生易從各管道獲得心理衛生教育的知識、資訊，達成宣傳與衛教效果。

(四) 績效指標：

1. 以上各項活動共約 2,574 人次參與。
2. 活動之回饋滿意度均佳，整體平均滿意度 88.31%。學生表示有所啟發及有收穫，亦希望繼續舉辦此類活動。

六、心理成長團體活動與工作坊

- (一) 團體內容豐富、主題多元、服務涵蓋層面廣泛且各具特色；包括人際、家庭、愛情、壓力、同志情感、同儕支持、生涯、考試焦慮、情緒管理等，涵蓋各層面，能滿足學生及教職員的心理需求。
- (二) 海報極富特色，文宣品溫馨感人，廣受好評。
- (三) 以五等第評點設計之問卷，經學員回饋，絕大多數均表示「滿意(有幫助)」或「非常滿意(非常有幫助)」。

七、發行心角落電子報

- (一) 電子報每個月發刊，主動以網頁介面發送信件，提供學生心理衛生資訊之服務。
- (二) 電子報內容包括：最新活動、幸福小小就可以、格言好好用、心理大師如是說、椰林漫漫想等等。為吸引學生閱讀，每學期規劃增加新單元，改版面，具有推廣校園初級預防的心理衛生教育之功效。
- (三) 目前發行至 47 期。訂閱人數自發刊以來，每期皆有增加。迄今訂閱人數達 3,550 位，網頁平台瀏覽人次每月約 800 人。

八、學生住宿整修

- (一) 依計畫期程逐年分棟完成學生宿舍暑期整修工程
97 年度整修男 4 舍、男 6 舍、大一女 AB 棟；98 年度整修女 2 舍、女 3 舍、女 4 舍、男 5 舍；99 年度整修女 6 舍、男 2 舍、男 7 舍、女 2 舍外牆整修；100 年度整修研 3 舍及男 8 舍，完成校內 21 棟宿舍的整修工程。
- (二) 整修預算由生治會參與規劃，整修經費由校務基金代墊款借支，自整修後該學年度下學期起調漲宿費，分十二年攤提返還，目前還款情形正常，於維持學生宿舍住宿品質前提下，年終如有結餘款，即專案簽呈，優先返還貸款。
- (三) 具體成效
 1. 改善學生宿舍住宿環境品質，提供住宿學生優質住宿環境。
 2. 改善學生宿舍建築物公共結構安全，增加建築物使用年限。
 3. 提供住宿學生優質住宿環境，提昇學生研究進修環境，增進學校競爭力。
 4. 依使用者付費原則辦理宿舍整修，以達節約經費及有效使用經費目的。
 5. 學生宿舍暑期整修工程乃為追求宿舍環境改善，在此基礎上持續規劃發展宿舍特色，將學生興趣與宿舍文化結合，營造不同功能及特色宿舍的環境空間。
 6. 成效之評量：同學對於整修宿舍工程，學生反應多達滿意程度，對住宿環境的滿意度，亦較非整修之宿舍為高。

九、醫療保健服務

- (一) 急救訓練

辦理急救訓練的目的在推廣急救常識，加強個人對於意外傷害之應變能力。每年定期辦理 6-7 場，主要對象為全校學生及教職員工暨眷屬，並配合本校水上服務隊及社會服務隊出隊前辦理講習，藉此可增加學員們的臨場反應及操作熟悉度。最終目標在於將急救之常識普及於全校師生；讓基本急救常識落實在日常生活中。由衛生保健及醫療中心負責規劃執行，在校總區保健中心衛教室舉行，訓練課程分為課堂說明與技術練習；課程內容包含：急救概論、校園常見意外、包紮搬運技術練習、心肺復甦講習及技術練習等。且依衛生署規定基本救命術至少 8 小時以上，心肺復甦術至少 4 小時以上。遴選臺大醫院急診醫學部醫師、緊急救護員、本中心同仁為課程師資人選，技術指導員與學員比例至少維持 1:9，經筆試及技術測驗合格者，頒發「衛生署指定之急救教育推廣與諮詢中心」認證之合格證書。

(二) 修改急救手冊內容

編修範圍包括：修正心肺復甦術流程，增加「自行車騎乘安全」章節、實驗室意外傷害處理篇、復甦姿勢及彈性繃帶使用方法示範教學等。

(三) 製作緊急救護宣傳影片

分贈全校各系所單位及社團共 780 片，供各單位系所學習，以防止意外的發生，若當意外創傷發生時，可以正確處理，使傷害降至最低。

(四) 衛生教育宣導與活動

1. 推動多元化門診衛生保健教育與資訊，以利就診者運用候診時間吸收相關保健知識；編製衛教單張，提供給緊急傷病者，以增進患者與其家人朋友的照顧知能；在門診候診區設置衛教電視，播放預防保健相關影音資訊等。
2. 辦理多元化衛生保健活動，包含：各種系列預防保健講座，如「認識憂慮與焦慮」、「認識失眠」、「健康篩檢知多少？」；配合時事舉辦講座，如「狂牛症與人類新型庫賈氏病」，減少疑慮。針對學生族群中，因運動量不足，造成體重過重問題，舉辦「體脂肪及 BMI 檢測活動」前後測，並辦理相關主題的衛生教育講座，如：「怎 young 才健康-運動的好處」、「運動風尚、健康舒活」等，學務處其他處室也推動了許多運動方案，藉此推動養成學生規律運動的習慣，得到同學劇烈的迴響。
3. 因應網路世代的來臨，校園教職員工生使用網路吸收新知的普及率高，保健中心特別加強在網頁上衛生教育的宣導，並不定期透過網路郵件方式將最新訊息或流行傳染病預防原則通知全校，以增進預防保健的觀念。

(五) 舉辦水果節活動

鼓勵同學愛吃水果，重視均衡飲食，以維護健康體魄。

(六) 新生健康檢查

健康檢查主要對象為學士班大一新生及大二轉學生，於入學時在校總區保健中心辦理執行，由學務處衛生保健及醫療中心負責規劃執行，臺大醫院及行政院衛生署胸腔病院協助完成。依本校健康檢查實施辦法規定辦理檢查項目，所有新生之健康檢查資料及檢查結果，先透過『新生健康檢查資訊管理系統』初步處理，再由臺大醫院家庭醫學部主治醫師，逐一完成總評及建議，最後保健中心將健康檢查結果通知單、異常複檢通知單一併郵寄至通訊地址，同時開放學生上網查詢健康檢查結果，由保健中心列冊，定期追蹤管理在校生之健康，達成維護學生健康之目

的。99 年健檢人數為：碩博生 5,006 人、學士班 4,013 人、新進教職員 1,576 人。

(七) 增設牙科拔牙門診

改善同學智齒異常問題及維護口腔衛生。

(八) 增設 X 光影像數位傳輸系統

提升本中心 X 光服務品質，改善 X 光片儲存及洗片等污染問題。

十、急難意外費用協助

(一) 學生團體平安保險

1. 學生安保是屬於團體綜合保險，凡參加保險的同學，因疾病或遭遇外來突發的意外傷害需要住院治療，或致殘障或身故時，由承接本校學生平安保險公司依照保險單條款約定的標準，給付保險金，使病患或遭受意外傷害的同學，獲得金錢上的補助。
2. 每學年 8 月起提供入學新生學生團體保險理賠申請、招標、驗收、繳費。團體保險申請流程及表單，公告定期更新。
3. 申請同學需下載理賠申請書填寫，並備齊相關必要文件。保險公司派員至學校取件帶回審核。若理賠審核通過，將理賠金匯撥至受益人帳號；若理賠需要額外補件，或不通過而退件，將另行通知申請人。

(二) 學生急難救助慰問金

1. 依據本校「學生急難慰問與救助實施辦法」、教育部「學產基金設置急難慰問金實施要點」與各私法人訂定之相關規定，對於突遭不幸、變故或急需幫助之本校學生，予以適切之慰問救助，以改善就學不易等情形。
2. 與校內導師、教官、宿舍等輔導人員；校外之社工單位密切配合，建立良好聯繫與合作關係，主動關懷有需要之學生提供協助資源。特殊個案視情況轉介相關單位協助共同輔導。
3. 各類新生入學時，加強宣導助學方案，爭取學生權益。以 98 學年度「莫拉克颱風」(88 水災) 為例，本校共有 104 位同學獲得急難救助，金額達 81 萬 5 仟元。另 99 年海地大地震後，亦有 5 位外籍生獲本校提供各 5 萬元之救助金，不分身分別協助學生安定就學。

(三) 整合團保、急難慰問救助金等資源，提供特殊事故之學生經濟支持。理賠申請案於收件後 7 個工作日內送件給保險公司審核。急難救助申請每年以累計達 30 萬元以上為目標。

十一、安全教育宣導

- (一) 100 年 9 月 5 日至 9 月 9 日新生入門書院上「校園安全課程」時，實施地震防災教育及初期緊急避難觀摩演練活動，課程區分「課堂講解」、「現地演練」及「體驗課程」，共計 12 場次，全體新生及軍訓組同仁約 4,500 人參與演練。
- (二) 99 年交通安全宣導，結合台北市交通大隊與單車社，於 5 月 24、25、27、28 日在鹿鳴廣場前設攤宣導，內容為自行車騎乘安全、機車防禦駕駛、重型機車展示、交通安全教育演講、有獎問答、交通安全試題大挑戰等活動。
- (三) 邀請台北市交通大隊中隊長，於 5 月 26 日下午 13:30 至 15:00 舉辦講座，演講題目為：「交通安全宣導」，約 400 餘人次聽講。

	(四) 擴大春暉專案、交通安全暨反詐騙教育宣導，提倡正當休閒活動，鍛鍊強健體魄、發揚團隊合作精神、增進師生互動、培養愛國愛校精神；讓大家行得更安全、停得更安心，共創安全、和諧的行車、停車秩序。於民國 99 年 11 月 20 日（星期六）特舉辦「春暉反毒、交通安全暨反詐騙登山健行」活動。當日結合文山第一分局、交通大隊、國軍人才招募中心等相關單位提供春暉反毒、交通安全、反詐騙等有獎問答暨重型機車展示，並邀請本校學生會、機車研習社、單車社、童軍社、交響樂團、魔術社等學生社團共同參與，透過摸彩活動進行春暉反毒、交通安全、反詐騙等有獎問答，增進宣導成效，達到寓教於樂的目的。 十二、綠色校園宣導 (一) 宿舍節能減碳 1. 計算與比較水、電、瓦斯費及產生二氧化碳量，於宿舍公告欄公告。 2. 宿舍設置一般垃圾桶與資源垃圾桶，及進行紙餐盒及廚餘回收措施。 3. 蒐集節能減碳相關資料、製作簽名海報、L 夾、小卡、發送至各學生宿舍。 4. 協調宿舍調整水電設備，新整修宿舍改用 T5 省電燈管，各舍熱水鍋爐加定時器，各舍水電設備故障立即報修， 5. 宿舍工友每日定時巡邏公共區域，關閉多餘水電，並作紀錄。 6. 各年度辦理椰林傳愛活動，讓資源回收再利用。 7. 節能狀況： (1) 98 年各學生宿舍用電與 97 年度（扣掉與其他館舍共用電錶宿舍）相較，用電量降低 8.8%，用水量降低 12.8%，瓦斯使用量降低 5.4%。 (2) 99 年度各學生宿舍與 98 年度（扣掉與其他館舍共用電錶宿舍）相較，用電量降低 10.5%，用水量降低 0.9%，瓦斯使用量降低 0.5%。 十三、制定校外租賃之安全操作機制 關懷「校外租屋」同學，主動協助學生校外租賃之機制，確保校外住宿安全：有鑑於校內床位不足，學務處集結相關單位，提供學生外宿完整服務模式，包括：1、架構租賃平台：於每年暑假進行租屋環境訪查並拍照建檔，彙整公布於本平台，供學生租賃之用 (http://140.112.162.165/Student_rent/index.asp)。2、制定校外租賃之安全操作機制：首先，在新生辦理註冊入學報到之際，主動詢問學生居住情形，針對校外住宿學生逐一進行電話訪問，並宣導各項安全注意事項，再依學生意願將住宿訊息提供予租賃處就近之派出所，主動結合警察體系安排關懷訪視，98 年度共計訪談 801 人，99 年度共計訪談 915 人。另外本校也定期舉辦賃居生座談會，加強學生租屋之相關法律及安全常識，雙管齊下，確保學生租賃安全。
評鑑委員意見	

參、單位自訂評鑑項目(有必要之數據，請檢附並標明附件。)

項目及指標	伍、推動校園國際化 (學生國際活動創新與多元；培育具有國際觀之領導人才；印製英語生活資訊出版品；推動國際生融入校園生活環境、建置「Global Lounge」) 一、協助學生社團舉辦國際會議 二、擴展學生視野 三、多元融入的學習環境與文化交流活動
單位自我評鑑	特優 ☐ 優 ☒ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 一、協助學生社團舉辦國際會議 (一) 全球集思論壇 全球集思論壇(Global Initiatives Symposium in Taiwan, 簡稱GIS)創立於2009年，由臺大學生團隊發起，至今已成功舉辦三屆，為臺灣第一個由學生組織及執行的國際學術研討會議。其仿照瑞士 St. Gallen Symposium 的模式，提供所有關心世界趨勢的青年一個立足於臺灣的「知識對話平台」，以關注重要的全球性事務，並透過討論，進一步激發有效的行動方案。此平台不僅連結起國際學生的網絡，同時也搭起現今領導者與未來領導者交流的橋樑。全球集思論壇活動內容包括專題演講、工作坊、論文博覽會、文化參訪等。參加本論壇的學生皆經過小論文的評選，而獲得機票、食宿贊助來臺。參加者在小論文中陳述觀點，並提供具體的解決方法，發揮創意與想像力及最重要的「執行力」，第一屆有250名學生投稿，第二屆則有500多名學生投稿，前三名最優秀的小論文作者可獲得獎金。第一屆論壇於2009年7月6至12日在博理館國際會議廳舉行，會議主題為「機會與挑戰：全球經濟的過渡」，有21國80名學生參加；第二屆論壇則於2010年7月12至16日於社科院國際會議廳舉行，會議主題為「新興國家的崛起之路」，共有18國120名學生參加。第三屆論壇於2011年7月11至15日於新化學館松柏講堂舉行，會議主題為「新一波網路契機與反思」，約有200位同學投稿論文，然而因審查過程中發現有論文抄襲情況，為顧及參加者的品質及論文審查的公平性，故減少錄取名額，共有15國65名學生參加。此三屆活動均有效匯聚來自全球青年們的創意與熱情，共同思考世界未來的走向及擬訂問題的解決方案，同時推廣臺灣文化，協助外交工作，促進國際交流與合作。 (二) 2010 世界模擬聯合國會議 臺大學生團隊歷經十年共計5次的企劃投標，終於獲選「第十九屆世界模擬聯合國會議」(World Model United Nations 2010, 簡稱WorldMUN 2010)承辦學校。於2010年3月14至18日在臺北國際會議中心舉辦，共有來自43國、200多所著名大學共計1,812名大學生參與盛會。在連續五天會期中，代表們扮演不同國家外交使節，循聯合國議事規則研討不同國際議題，協商並草擬聯合國決議文。共計模擬22個聯合國委員會，分別探討氣候變遷、難民問題、原住民權益、公平貿易、政府貪腐等國際重要議題。每日中午及晚上更安排多元的文化交流活動，例如發現台北、茶與咖啡工作坊、紅十字會演講、台灣美食饗宴、世界博覽會、農曆新年之夜、文化之夜、功夫大師之夜等。其活動效益包括：1. 深化台灣意象：讓來自世界各地的代表們進一步認識接觸台灣的風土民情、飲

食文化，深刻感受台灣人的認真和熱情。2. 拓寬國際視野：讓更多學生主動了解國際事務，聽取多國代表對全球重要議題的看法，提升青年的國際談判能力。3. 傳承籌備經驗：磨練台灣學生舉辦跨國性活動的膽識和能力，學生團隊進一步於2010年11月籌辦「第一屆泛亞模擬聯合國會議(Pan Asia MUN)」，建立屬於臺大的品牌。

(三) 亞太醫學生交流論壇 (APMSS)

2009、2010年分別由本校醫學院學生負責主辦，每次邀請亞太地區醫學生參與，成效卓著，拓展本校同學國際視野。

二、擴展學生視野

(一) 海外服務學習團

培植服務性社團走向海外服務，鼓勵其放眼天下、邁向國際，更從服務中養成多元和服務的人生觀、做好國民外交、開闊視野和胸襟、培育領導人才的氣度，自94年起開始辦理海外服務學習團，原有包括馬來西亞團、越南團、廣西團等團，97學年度更進一步籌組「蒙古國際志工服務學習隊」，於烏蘭巴托Verbist育幼院辦理營隊活動，為SonginoHairhan區弱勢兒童辦理快樂生活營，為蒙古包村兒童辦理愛在蒙古生活育樂營，以及與Nomad Green合作為小朋友辦理環保生活營。

(二) 參訪交流

1. 推薦優秀學生代表參加各國及兩岸三地之參訪、競賽或交流活動，97~99學年度學生國際活動包括計有：韓國國立國際教育院參訪計畫、日本航空公司赴日研習計畫、教育部「第一屆臺日青年交流論壇」、外交部「國際青年臺灣研習營」、外交部「國際青年大使交流計畫」、香港中文大學「新紀元行政管理精英培訓計畫」、北京大學「第2屆海峽兩岸研究型大學兩岸青年合作與發展論壇」、北京大學「醫學部參訪」、中山大學中山醫學院「兩岸三地醫學生暑期聯合夏令營」、醫學院亞洲交換學生活動、亞太牙醫學生會議APDSA年中會議等。
2. 赴大陸各高校參訪交流活動則包括：哈爾濱工業大學、北京中國人民大學、山東大學、蘭州大學、廈門大學、上海交通大學、華科技大學、大連理工大學、重慶大學、四川大學、福建華僑大學、北京清華大學「兩岸同心」大學生志願者西部行、上海復旦大學、西安交通大學等，以及交響樂團代表本校至香港城市大學25週年銀禧校慶演出、合唱團赴天津大學參加「2011津台大學生合唱週」等。

(三) 接待外來訪賓

接待韓國Hallym大學、香港大學、浙江大學學生事務處赴台交流訪問團、浙江省政府代表團暨浙江大學師生、成功大學學務處、台師大公領所…等學校參訪，讓外賓能更了解學生社團的各項活動與設施的規劃。同時辦理臺大北大日交流晚會活動，以學生藝文活動交流，帶動二校更加緊密的情誼。

(四) 海外實習

為促使臺大同學於在學期間，擴展國際視野、培養國際競爭力，職涯中心近年積極辦理海外實習及說明會，鼓勵同學利用各方資源，前往不同城市工作、生活，透過和當地人及其他國家學生的交流與互動，除了能

	夠深入瞭解當地文化以外，並可藉此機會學習跨文化溝通，提前培養進入國際舞台的重要能力。 (五) 留學月講座 提供有志出國進修同學有關校系選擇、生涯規劃的建議，解答同學在規劃留學時的種種問題，包括校系選擇的考量、讀書計畫與自傳的撰寫、推薦函的邀請、申請的技巧、留學生活經驗分享等。 內容包括：留學總論、留學經驗談及公費留考講座；發行「背包客」手冊，提供有 留學計畫的同學實用的資訊。 三、多元融入的學習環境與文化交流活動 (一) 經營管理二活 Global Lounge 1. 此為一溫馨休憩的場所，供本校學生共同使用，讓本地生與外籍生間經由彼此的互動，可增進其生活適應力；並可提升其語言能力，擴大國際視野，學習關懷與人際互動，瞭解文化的差異，進而達到文化的融合。 2. 由各國（英國、美國、日本…等 17 國）駐台辦事處提供文宣資料，放置於 Global Lounge 內的國旗櫃，讓同學方便查閱資料。 3. 由活動中心管理組、國際事務處與學生經營小組規劃辦理語言交換、拉丁文化嘉年華、印度燈節慶、馬來西亞文化節、墨西哥傳統節慶 Cinco de Mayo、歐洲文化嘉年華、聖誕節慶、世足之夜、音樂嘉年華、社團聯展英文版、“愛情·來了”國際文化祭等國際文化交流活動，以及書法、茶藝、戲曲、傳統棋弈等中華文化體驗教學活動，讓本國學生與外籍學生互動交流，提升其語言能力，擴大國際視野，學習關懷與人際互動，瞭解文化的差異，進而達到文化的融合。 (二) 教室、社辦、樓層表、平面圖等告示牌，全面改為中英文雙語環境。 (三) 設計學生活動中心中英文簡介：校外單位到本校參訪時提供中英文簡介，並放置於 Global Lounge 供外籍生索取，以加強本單位可提供服務之宣傳。
評鑑委員意見	

參、單位自訂評鑑項目(有必要之數據，請檢附並標明附件。)

項目及指標	陸、實踐行政革新 (團隊參與、持續學習與改善學務工作，並具有實際績效) 一、持續推動學務精實計畫 二、學務工作 E 化 三、加強溝通協調
單位自我評鑑	特優 ☒ 優 ☐ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 一、持續推動學務精實計畫 (一) 說明 學生事務性質多元複雜，且要顧及個別學生需求，因此選擇推動「學務精實計畫」，以轉型為學習型組織，期讓每位同仁認同本校的教育目標、認知學生事務的核心價值，並互相支援及學習多元的處理問題或創新方案的能力。 精實工作為持續檢討改善的過程，為落實本計畫，由學務長召集本處資深同仁組成學務精實工作小組，經由定期開會討論、設定目標及確實執行等方式，達成了許多具體的成果，迄今已邁入第三個階段。 (二) 執行狀況 1. 第一階段(學習型組織) (1) 96 年 5 月開始推動「學務精實計畫」，藉由轉型工作之三大支柱：管理基礎建設、作業系統、人員心態，來進行組織改造，提升學務工作效能。 (2) 全處同仁參與「形成組織期」、「診斷期」、「規劃期」、「執行期」、「評估期」各期程工作。辦理各類教育訓練、參訪國內外標竿學校，以拓展同仁視野，提升專業知能。 (3) 確立了學務工作的願景、核心價值、六大價值流，並據以制訂了個人的工作目標及 KPI，建立知識分享平台、定期聚會，形成學習型組織。 2. 第二階段(理論建構) (1) 於 99 年 8 月啟動，落實學習型組織理念，提升同仁學務專業素養。 (2) 經由本處學務工作建構小組研討，選定以 Strange 等人主張的「學校環境設計理論」，作為實務工作的參考架構。 (3) 各單位成立讀書小組，結合理論與實務，建構臺大學務專業模式，並於 100 年 1 月及 2 月的知識分享平台活動中，辦理各組中心的成果分享。 3. 第三階段(成效評量) (1) 於 100 年 4 月開始，啟動學生基本素養量表建構工作，以檢視學務工作與活動方案之成效，並加強學務工作專業內涵。 (2) 至 10 月中已密集舉行 20 次會議、課程，及多次各分組討論會議，以進行各基本素養之文獻蒐集與定義、量表編制作業。目前已完成 9 項基本素養量表之定義及測量問題草稿。刻正進行專家量表審題，預計在今年底完成量表編制及預測作業。 二、學務工作 E 化 (一) 成立本處 e 化小組，以推動及統整各組中心資訊業務。持續推動本處以及全校行政 e 化，率先提出彙整職涯活動訊息及簡便各項活動報名之想法，經行政 e 化小組指示，擴大建置全校之「活動報名系統」平台，自

	98 年 1 月上線以來，迄今使用人數達 229,529 人次，共舉辦 500 場活動，共 1314 個場次(計算至 100 年 10 月)。而後又陸續開發「學生請假系統」、「校友資訊網」、「企業求才求職系統」、「畢業生領證代表登錄系統」等。 (二) 因應 web2.0 之網路趨勢及手持式行動通訊的全面化來臨，本處檢視年久失修的系統進行部分及大幅改版，包括：「導生綜合資料系統」(合併「導生綜合資料登錄系統」、「導生綜合資料查詢系統」)、「社團活動資訊系統」、「場地設備管理系統」、「弱勢助學金系統」、「校友資訊網」。 (三) 心輔中心增闢網路初談預約管道，以網路無空間及時間限制之功能，提高學生預約使用之便利性。96 年 3 月啟用的網路初談預約系統，第一年預約人數 249 人。但經過中心網站與電子信件宣導後，99 學年度經由網路初談預約系統預約初談的人數已經提高為 893 人，學生實際出席初談率為 88.57%，出席初談的學生中，本地生為 735 人，外籍生為 11 人，僑生為 30 人，大學部為 543 人，碩士生為 197 人，博士生為 44 人，大大增進學生使用諮商服務之便利性。 三、加強溝通協調 (一) 本處各單位除以問卷調查來了解各項活動的滿意度外，亦積極以各類管道來與利害關係人進行意見交流，如：與系所主任有約、導師會議、新生與家長座談會、學生會談、職涯中心 Facebook、電子郵件、線上問答區等，以加強溝通及宣導學務工作。 (二) 因應大法官釋字 684 號解釋文，本處各組室除檢視現行法規及申訴管道外，並於 100 年 4 月 1 日在各組室中心成立學生權益申訴窗口，及訂定申訴案件處理作業流程。 (三) 本處更於今年首次試辦「臺大網路書院」之社群平台，提供學生與學校之間優質的溝通平台及學生表達意見之多元管道；本處亦可透過此平台，進行各單位之訊息傳遞及交流。
評鑑委員意見	

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

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

預期效益及考評

本處各組中心均依本處六大價值流制定年度工作目標,符合本處中程發展計畫規劃,其執行成效簡述如下:

一、培養具備 TAIDA 價值的臺大人。

(一)辦理新生學習入門書院

透過每位大一新生 3 天的研習活動,讓學生瞭解學校的核心價值、學習網路選課系統、認識校園環境,以優秀學長姐擔任隊輔方式,帶領新生參與各項課程,教導學生生活學習的態度,了解學校及大學生活的核心價值,以幫助新生適應大學生活,開啟在臺大的黃金歲月。99 學年度新生學習入門書院活動結合校內各學務、教務、總務、國際處等各單位,提供新生課程活動 15 門,計有約 3,810 人大一新生參加,整體活動滿意度為約 91%。

(二)推動服務學習及社會服務,善盡公民責任

為培養學生善盡公民責任,本校特別開設服務學習課程,以落實品德教育,養成學生負責自律與互助的美德。除了服務一為愛校服務外,服務二、三多為具社會實踐意義的服務項目,主要以社區孩童、罹患癌症、自閉症或智能障礙之病童以及青少年、社區居民、獨居老人為關懷對象。此外鄰近社區若有服務需求亦可向課外活動組提出義工需求申請,並透過網路平台公告,提供授課老師作為服務合作對象的參考。除了 54 個學系開課外,99 學年度本校 49 個行政單位及社團亦可以開設服務學習(二)及(三)之課程,合計上下學期及暑期全校總共開設 810 堂課,讓學生有更多元的學習機會。

(三)國內外社會服務隊

1. 寒暑假社會服務隊

寒假社會服務隊計有 29 隊,參加學生約 900 人,服務約 2,100 人;暑假期間共籌組 50 個服務隊,參加學生約 1,500 人,包括僑生,服務約 3,900 人。國內主要服務項目為社區服務及校友會返鄉為學弟妹們辦理各項主題生活營活動,服務地區以離島及偏遠山區為重點;國外服務隊遠赴薩爾瓦多、史瓦濟蘭、蒙古、越南、緬甸、泰國、印度、菲律賓、馬來西亞、尼泊爾、廣西等 11 個國家服務。

2. 其他社會服務

自 98 年與公館國小合作推動住宿生一日志願服務方案,內容包括課業輔導、英語補救教學、圖書整理、球類活動帶領等,參與學生 98 學年度 252 人次,99 學年度 249 人次。此外,於 99 年學年度開始招募國際接待志工,

以協助外籍生適應住宿生活，並舉辦文化體驗活動，促進本地學生與國際學生交流。

(四) 優秀青年選拔

1. 樹立學生學習典範、肯定品德競爭力，對於關懷社會、熱心公益，足資楷模的優秀同學，設立各類獎項，予以表揚鼓勵。
2. 包括「傑出表現獎學金」：98學年度24人、99學年度12人；「優秀青年選拔」98學年度16人、99學年度16人；醫學院「楓城利他獎」：98學年度第1屆28人、99學年度37人。
3. 除了在校慶大會中公開發揚之外，並舉辦學習經驗分享講座，邀請當選的優秀青年分享在學術、社團、校內外活動經驗，以啟發其他學生。

(五) 宿舍生活教育

1. 各宿舍持續力行鞋不落地與不亂停腳踏車政策。
2. 實施寢室自訂生活公約方案，培養溝通、尊重和遵守共同規範的良好習慣。新生宿舍以主題區方式推動，由輔導員與同儕學長姐協助說明方案的目的與實施的方法與過程，並協助同學訂定與遵守公約；高年級宿舍則依同學需求，於部分宿舍實施。
3. 推動宿舍志願服務方案
 - (1) 97年以認識志願服務與體驗一日社區服務建立方案，經由認識志願服務者心路歷程之徵文活動與安排一日志願服務的機會，鼓勵學生關懷宿舍與社區，了解並願意參與公共事務，並在實際的服務經驗中連結自己與他人，培養學生成為社群成員所必需具備的熱忱與責任感。
 - (2) 自98年與公館的社區建立合作關係，提供包括幼兒保育、英語補救教學、課後陪讀、多語文指導、球類活動和行政協助等服務項目。每學期參與住宿學生一日志願服務方案的同學，約500人次。每學期末均舉辦反思活動，同學交流服務經驗分享服務心得，溫馨而充實。
4. 各宿舍依學生之需求形成各類讀書會、音樂戲劇、運動休閒等興趣團體，在鼓勵學生參與規劃與進行活動的過程中，增進學生的互動，凝聚學生的共同感，並發展出各宿舍的特色，做為推動主題宿舍方案之基礎。
5. 每學期均開設宿舍服務學習課程，課堂內的學習包括概念課程、結構化反思與成果分享；實作的部份由負責之宿舍輔導員與修課同學共同討論服務的項目與內容，如生活學習中心空間與活動規劃、在新生宿舍舉辦烹飪興趣小組、新生盃球類比賽、國際學生交流服務及與鄰近社區小學(公館與銘傳國小)之大手牽小手之服務等，提供住宿同學從服務中學習的機會。
6. 積極推動宿舍國際化方案
透過宿舍服務學習課程、各宿舍舉辦跨文化活動的方式，帶動本地學生與國際學生共同籌畫舉辦活動，如認識台灣、進行語言交換、開設不同主題之英語會話討論課程等，增進本地學生與國際學生之溝通互動，形成融洽和諧的宿舍氣氛，也更具備多元的世界觀。

(六) 生活禮儀教室

自98學年度第二學期開辦迄今，以協助同學建立臺大人(TAIDA)的價值觀與能力。聘任業界頂尖專業講師及高階主管教授生活禮儀、職場實務，自我管理課程，分享成功人生的秘訣。自開辦以來，每梯次均報名踴躍，100年度新版課程更創下24分鐘報名額滿的歷史記錄。累積授課時數108

小時，學員 675 人。課後問卷調查顯示學員整體課程滿意度達 87% 以上，課程前後個人各項成長指標亦均顯著提升。

二、建構一個適於學生生活及學習的教育環境。

(一) 編列各類專用之獎助學金，以鼓勵學生專心就學。

1. 公設獎學金係由各縣市政府及中央單位提供，私設獎學金係由財團法人及私人所提供，共約 217 種。本校會輔導同學備齊各項資料，並瞭解學生家庭狀況，得以適時提供符合資格之各類獎助學金，期使同學順利獲得獎助學金。
2. 本校各類獎助學金係由學校預算支應，共有希望助學金、勵學獎學金、學生傑出表現獎學金、特殊教育獎助學金、學生生活學習獎助金及研究生助學金等項，主要以協助清寒優秀學生順利完成學業或獎勵表現傑出優異學生為目的而設置，每年約有 9000 位同學獲得補助或獎勵。教育部規定各校由學雜費提撥至獎助學金之額度，不得少於 3% 至 5%；而本校每年由學雜費收入提撥 23.5% 做為學生公費及獎勵金預算，遠高出教育部規定之最低提撥比例。
3. 希望助學金：為協助學士班家境清寒之一年級新生專心向學、爭取優異成績而設置，名額 100 名，每年約核發助學金 300 萬元，減免學雜費約 550 萬元，減免住宿費約 100 萬元。
4. 臺大勵學獎學金：為鼓勵清寒優秀學生勤學向上精神，協助其順利完成學業而設置，名額 90 名，每名最高 5 萬元，每年約核發 450 萬元。
5. 傑出表現獎學金：為獎勵本校學生在學期間，表現傑出優異、為校爭光而設置，名額最多 15 名，每年約核發 175 萬元。
6. 特殊教育學生獎助學金：為鼓勵身心障礙學生及資賦優異學生而設置，每年約核發 100 萬元。
7. 學生生活學習獎助金（原工讀助學金）：為培養學生獨立自主精神，擴充生活學習領域，並厚植畢業後就業能力而設置，每年申請之學生人數約 550 人，約核發 2200 萬元獎助金，以家境清寒、領有身心障礙手冊或原住民學生為優先考量。
8. 研究生助學金：為協助研究生完成學業及各系所從事教學與其他相關事務工作之進行而設置，每月約申報 7000 名，約核發 3.6 億元。

(二) 強化導師制度

1. 本校各院、系（所）均已成立導師工作委員會，設計導師、生互動方案、彈性運用導師輔導活動費規劃師生共同參與活動、強化系所處理學生事件之功能。
2. 每學期函請各系（所）推動導師訂定「導師辦公室時間」，並鼓勵導師運用電子郵件或其他溝通管道，定期與導生接觸及討論問題，適時藉由各種案例及相關資訊，加強學生品格教育。
3. 辦理不同層級、不同對象導師知能研習營
 - (1) 「與系主任有約導師制度座談會」：對象為本校各學系系主任，透過餐會講座方式與各系主任作深入與直接之對話，不但傳承導師制度重要政策與方案，各系主任間亦藉由活潑而聚焦之議題交換分享心得。97 年辦理 1 場，參加人數 36 人；99 年辦理 3 場，出席人數 61 人。
 - (2) 導師知能研習工作坊：對象為本校現任導師，課程內容包含：專題報告（臺大校園內學生輔導案例）、專題講座（如何與學生建立良好關係）、經

驗分享、綜合座談。97 年辦理 1 場-學生安定就學篇，參加人數計 76 人，98 年辦理 4 場，參加人數共計 171 人；99 年辦理 3 場，參加人數共計 103 人。

- (3) 精進導師工作業務研討會：對象本校各學系所導師業務承辦人員，課程內容包含：行政實務介紹（導師業務重點工作、特殊事件處理模式、教務處相關法規）、專題講座（輔導知能與倫理）、標竿分享、分組討論、綜合座談等課程。97 年辦理 1 場，參加人數 53 人、98 年辦理 1 場，參加人數 65 人、99 年辦理 1 場，參加人數 61 人。
- (4) 新進導師知能研習工作坊：協助新進導師熟悉本校導師制度相關現況，交換導師工作經驗，強化導師功能，有效協助學生輔導工作。98 年辦理 1 場，參加人數計 37 人；99 年辦理 1 場，參加人數計 25 人。
- (5) 更新導生綜合資料系統及導生資訊申報系統，便利各系（所）進行導生編組及導師費申報作業，並提供導師即時查閱導生個人成績、選課、獎懲、社團等相關資料的便捷管道。
- (6) 協調學生心理輔導中心及軍訓室資源，設置各學院專屬輔導老師員及專屬教官，方便導師轉介個案。
- (7) 本校優良導師評選作業依本校「優良導師評選暨獎勵辦法」及「優良導師評選及獎勵作業試辦計畫」，透過二階段的評選及學務處與優良導師評選委員們的訪查與討論，每年定期評選。97 年評選出 12 位優良導師；98 年由 51 位學系所推薦之候選人中評選出 9 位優良導師代表；99 學年度由 54 位學系所推薦之候選人中評選出 7 位優良導師代表。本（100）年 12 月 31 日即將發行第 3 屆臺大優良導師的故事。

（三）整修宿舍提供滿意舒適的物理環境

1. 97 年度整修男 4 舍、男 6 舍、大一女 AB 棟；98 年度整修女 2 舍、女 3 舍、女 4 舍、男 5 舍；99 年度整修女 6 舍、男 2 舍、男 7 舍、女 2 舍外牆整修；100 年度整修研 3 舍及男 8 舍。
2. 於各宿舍增設綜合會議室、交誼廳、讀書間、琴房、烹飪室、運動健身設施、視廳娛樂設備、舞蹈教室、資源回收整理室、室內舞台以及戶外劇場等綜合性多功能設施，提供學生多元活動的場地外，於男、女生舍區及大一女舍設置三處生活學習中心，於中午及夜間開設新生專題課程，逐步將宿舍發展成為能兼具同儕與師生研討與互動的學習環境。

（四）學生生活空間改造

辦理各項重大整修前，均會辦理問卷調查或公開討論會，廣納學生意見，務求能儘量符合學生需求，讓同學來學生活動中心時能覺得舒適及愉悅。

1. 一活餐廳及一樓大整修：經空間整修與美化，提升第一學生活動中心之形象。社團活動空間重新規劃，提升設備；新設中庭展演空間，提供社團及師生藝文表演；新設開放空間休閒區，空間照明充足，坐椅舒適，供師生討論與休閒之用；設置公播系統，便於社團宣導活動信息及行政品質推廣政令等，節省大量的海報紙張、宣導費用及提升宣傳效果。新設二手流浪書專區 1 處，方便二手流浪書流通；海報張貼區 3 處，方便社團張貼海報；宣傳小張取用區 2 處，放便藝文及社團活動小張宣傳，利於活動信息流通。餐廳重新招標，依師生之需求設置中西式餐飲、早餐店及便利店等 9 個櫃位，以滿足師生餐飲需求，大大提升師生用餐便利性。

2. 二活 8~10 樓整修:將社辦規模由 12~24 個社團乙間，調整為 3 個社團乙間，讓社團發揮互助合作的精神；讓社團有自行選擇共用社辦夥伴的機會，並透過自行訂立社辦內部公約，討論如何使用社辦等方式，提升社團間溝通協調之能力。
3. 二活設立 Global Lounge: 此為一溫馨休憩的場所，供本校學生共同使用，讓本地生與外籍生間經由彼此的互動，可增進其生活適應力；並可提升其語言能力，擴大國際視野，學習關懷與人際互動，瞭解文化的差異，進而達到文化的融合。

三、鼓勵個人與團體投入的校園文化

(一)輔導學生社團活動

為鼓勵同學多參與社團活動，每學期輔導並受理新社團成立登記，並於成立後協助輔導社團申請經費、場地等行政支援，於學期中辦理社團晤談，協助社團順利營運。本校社團共計有八大類型，十分多元，社團數量達 400 多個。

(二)杜鵑花節社團博覽會與社團評鑑

為鼓勵社團展現多元活力並透過評鑑促進社團之間觀摩交流，提升社團品質，每學年度舉辦社團博覽會與社團評鑑。99 學年度社團博覽會於杜鵑花節期間舉辦，共有 156 個社團參與，並選出 10 個特優社團及 14 個優等社團，另有 15 個社團獲得最佳 DM 設計獎及 15 個最佳攤位佈置獎。以「社團博覽會」形式，將社團評鑑與社團聯展結合，展現自治、聯誼、學術、服務、學藝、康樂、體適能及綜合等各類別社團的特色與活力。

(三)入學典禮、社團聯展及迎新音樂會

每學年度開學期間以一系列之活動，提高新生對台大之認識與提升其認同感，也讓學生感受學業之外社團活發多元的校園生活。

1. 新生入學典禮：99 學年度於 9 月 8 日假綜合體育館為大學部及研究所新生舉辦開學儀式，以歡迎新鮮人的加入。
2. 社團聯展：99 學年度於 9 月 11 日假椰林大道舉辦社團聯展，共有 160 個社團參與。另外參與同學對於社團聯展的攤位配置、表演及服務等平均滿意度為 3.53。
3. 迎新音樂會：99 學年度迎新音樂會，結合新生學習入門書院、入學典禮暨社團聯展等新生定向系列活動共同辦理，再次與藝文中心合作，邀約 NSO 國家交響樂團演出，以及熱舞社、肚皮舞社、爵士樂等社團共同演出，吸引近 2,000 位新舊生參與。

(四)研究生迎新活動

每學年度開學期間特別為研究生舉辦有別於大學部之迎新活動，99 學年度於 9 月 19 日辦理，計有 200 名研究生及工作人員參與。該活動內容旨於輔導研究生認識校園環境及巡禮，並設計聯誼及研究生涯經驗交流等課程，讓研究生可以充分認識台大校園與促進研究生彼此交流。

(五)校慶園遊會

每年 11 月舉辦校慶園遊會，共同歡慶學校生日，並向校內外師生展現社團活力，同時進行公益活動。99 學年度於 11 月 14 日假椰林大道舉辦校慶園遊會，邀請學生社團(68 個)、行政單位及校外公益團體等共襄盛舉，共計設置 82 個攤位。經網路問卷調查，社團參加校慶園遊會後的收穫依序為凝

聚社團向心力(93%)、增加社團收入(73%)、提昇社團知名度(67%)，同學對於校慶園遊會活動流程、場地規劃、安全設施及清潔維護、攤位桌椅及帳篷的設置等之整體滿意度為 3.38 分。

(六)全球集思論壇

第一屆論壇於 2009 年 7 月 6 至 12 日在博理館國際會議廳舉行，會議主題為「機會與挑戰：全球經濟的過渡」，有 21 國 80 名學生參加；第二屆論壇於 2010 年 7 月 12 至 16 日於社科院國際會議廳舉行，會議主題為「新興國家的崛起之路」，共有 18 國 120 名學生參加。第三屆論壇於 2011 年 7 月 11 至 15 日於新化學館松柏講堂舉行，會議主題為「新一波網路契機與反思」，約有 200 位同學投稿論文，然而因審查過程中發現有論文抄襲情況，為顧及參加者的品質及論文審查的公平性，故減少錄取名額，共有 15 國 65 名學生參加。此三屆活動均有效匯聚來自全球青年們的創意與熱情，共同思考世界未來的走向及擬訂問題的解決方案，同時推廣臺灣文化外交工作，促進國際交流與合作。

(七)世界模擬聯合國會議

邀請各國大學生來台參加，提供國際文化交流平台及學生參與國際交流的機會，培養未來領袖思維。藉由學生的互動，學習欣賞及尊重各地不同的文化。共有來自 43 國計 1,812 名大學院校學生參與。模擬聯合國實際開會議程，並安排豐富的文化活動，讓與會學生能夠認識臺灣文化及多元的世界。

(八)臺大藝術季

藝術季團隊匯聚數百名的師長同學，打造出五月公館最大的藝文慶典。99 年度內容為 1 個核心概念《來吧！草地上藝起玩！》、3 個展演據點《豐富五月校園空間》、4 條周邊道路《溫羅汀共同藝文盛事》、10 件大型展品《草地大獎賽》、80 場藝文演出《從藝術認識臺大、在臺大認識藝術》、3000 名熱情夥伴《群策群力打造藝術季》、40000 人以上觀眾。活動從公益及藝文角度出發，將臺大藝術季塑造成一個節慶、一個平台，經由熱情參與，完成夢想，把不一樣的臺大讓所有臺大人、公館人、藝文人看見。

四、營造健康、安全之綠色校園。

(一)節能減碳方案能減少能源與經費的浪費，並落實環境教育

1. 98 年起與營繕組取得各月水、電、瓦斯度數，計算水、電、瓦斯費，及產生二氧化碳數量，及與比較前後月減碳量，製作表格請各舍將數據於宿舍大門公告欄公告，使住宿生了解宿舍每月水、電、瓦斯使用狀況，及產生二氧化碳的量。
2. 宿舍設置一般垃圾桶與資源垃圾桶，資源垃圾確實分類，並按照紙類、塑膠類、鐵鋁罐、鋁箔包張貼標示，指引學生做好垃圾分類，讓垃圾資源回收再利用。
3. 配合事務組推動之紙餐盒回收活動，各學生宿舍進行紙餐盒及廚餘回收措施，每日由宿舍清潔人員將分類之紙餐盒，收集後交由事務組外包垃圾清運廠商回收，廚餘部份則送至餐廳，由餐廳廠商協助處理，大符減少宿舍垃圾量的產生。
4. 辦理宿舍節能減碳宣傳活動：蒐集環保署等網站節能減碳相關資料、製作節能減碳簽名海報、L 夾、節能減碳小卡、發送標語與將節能減碳活動推廣至

各學生宿舍。鼓勵全舍住宿生共同響應隨手關閉多餘電源、與不浪費水。

5. 協調宿舍調整水電設備，新整修宿舍改用 T5 省電燈管，各舍熱水鍋爐加定時器，設定離峰時間關掉熱水爐邊火（維持水溫 40°C），各舍水電設備故障立即報修，宿舍工友每日定時巡邏公共區域並關閉多餘水電並作紀錄。
6. 各年度辦理椰林傳愛活動，鼓勵住宿生將不用的物品捐出，經宿舍人員整理清潔後，讓需要的同學使用，或經由交換方式讓同學將自己不用的東西換取他人可用之物品，讓物品的充分使用，減少再次購置造成的浪費。

7. 節能狀況：

- (1) 98 年各學生宿舍用電與 97 年度（扣掉與其他館舍共用電錶宿舍）相較，用電量降低 8.8%，用水量降低 12.8%，瓦斯使用量降低 5.4%。
- (2) 99 年度各學生宿舍與 98 年度（扣掉與其他館舍共用電錶宿舍）相較，用電量降低 10.5%，用水量降低 0.9%，瓦斯使用量降低 0.5%。

(二) 提倡二手物回收再利用

1. 綠色校園—綠遊季系列活動

結合珍古德根與芽社等 5 個社團共同籌辦，計有「彎腰生活節—關懷土地與農業」、「永續海洋—綠色和平講座、海洋魚獲爭霸戰」、「校園中的綠意—校園植物導覽、有『綠』就夠了？」、「I Want To MOVIE MOVIE!!—環境影城」、「『發現真相·看見希望』系列活動」、「蔬食 Party—多菜少肉新飲食」、「『吃飽喝足之後』—資源回收何去何從？」等活動等活動。透過一連串的活動，推動一個屬於學校自身的校園環保運動，帶起臺大校園的環保意識。

2. 二手書義賣活動

課外組與根與芽學生社團，於每學年度共同規劃聯合辦理，建立全校師生與社區居民可用資源的回收平臺，於開學前假活動中心舉辦二手教科書義賣，並將義賣所得捐作本校學生急難慰問救助之用。公益服務的活動過程中，以愛惜資源、資源再利用的行動，型塑綠色的校園文化。

3. 推廣「椰林傳愛—二手物回收再利用」方案

於各宿舍推廣，經由二手物品、書籍的蒐集、義賣、將義賣所得捐贈慈善機構的過程，以培養學生愛惜物力、物盡其用、綠色永續的觀念並能身體力行。99 年開始創新活動方式，平時各宿舍回收、整理二手物，舉辦以物易物活動，於開學進住期間則於新生宿舍舉辦生活用品贈送活動，並於男、女舍區設攤舉辦義賣，義賣所得則捐給本校學生急難救助專戶。

(三) 緊急傷病及衛生教育宣導

1. 門診醫療服務

使用新的 X 光影像技術，提供 e 化醫療環境，縮短候診時間，提升醫療品質及效率。99 年度一般醫療服務共 39,891 人次，保健服務共 74,691 人次。

2. 緊急救護

設有緊急救護專線：33669595。99 年緊急救護事件計 238 件，其中送醫院急診處理 182 件。

3. 健康檢查及追蹤

辦理體檢，99 年碩博生 5,006 人、學士班 4,013 人、新進教職員 1,576 人；A 型流感篩檢個案感染追蹤 99 年共 89 人。

4. 衛教宣導

製作緊急救護宣導影片，宣導基本救護能力，影片置放網頁及分送各系所、

社團；辦理訓練講習，包括心肺復甦術(CPR)、基本創傷救命術(BTLS)及基本救命術(BLS)等，99 年參加人數約 520 人；辦理健康講座、臺大水果節等。

五、提升學生之「就業力技能」，畢業生具備永續的競爭力；企業樂於聘用臺大人。

(一) 職涯學苑

1. 整合生涯發展之資訊與能力訓練課程，提供不同年級學生認識自我、認識工作、學習職場禮儀態度、增進邏輯思考與職場 EQ 能力、了解與體驗職場等全方位之學程，協助學生全面能力的提升。
2. 依學生在校生涯時程分為「職涯關注輔導」、「就業力輔導」、「職涯學習輔導」、「升/留學準備輔導」、「就業準備輔導」及「求職/留學」六大系列。
3. 提供求才求職線上媒合系統，同學可於線上瀏覽職缺、撰寫履歷表，而企業也可於線上張貼求才訊息，檢視同學履歷及通知面試等。
4. 職涯學苑自建置以來，因架構明確，內容充實及多元，各項業務推動皆超出原設定之績效目標，獲得校內外師長同學一致好評。

(二) 校園徵才博覽會

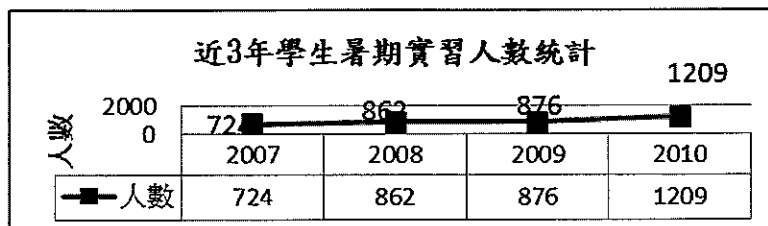
1. 邀請各行各業績優廠商及傑出校友蒞校，與應屆畢業生及在校同學面對面溝通互動，進行公司概况介紹、人才招聘、現場填寫履歷表或面試、生涯經驗分享等活動，協助企業甄選優秀人才，並使本校畢業生能覓得適才適所的工作。
2. 臺大企業博覽會向為臺灣企業徵才的重要指標性活動，今年校園徵才企業報名踴躍，一攤難求的情形，率先反映國內景氣復甦的榮景。參與企業家數及職缺均創歷來新高，產業分佈包括科技、金融、傳產、文創、醫療、軍公部門等；此外尚有台商企業以及新加坡民間企業聯合來台徵才。

(三) 研發替代役徵才說明會

配合當前政策，每年邀請企業來校辦理徵才說明會，協助應屆研究所畢業生提前進入理想企業服務。近 3 年平均辦理 40 個場次，平均約 2,000 人次 參與，活動滿意度高達 9 成以上。

(四) 暑期實習

為鼓勵同學利用暑假實際體驗職場以縮短學用差距，並養成正確的工作態度，職涯中心積極向各企業機構爭取提供暑期實習機會，協助同學申請一般企業、非營利組織與公營銀行暑期實習工作。



(五) 企業導師請益之旅

「企業導師請益之旅」計畫，是希望能幫助臺大學子提前認識職場並透過工作觀摩的機會了解職場應有的工作態度。存在三個意涵：

1. 學子能提前認識職場，為未來的職場做好規劃和適應的準備。
2. 企業能夠透過不同的方式多瞭解臺大學生。
3. 企業透過志工活動，發揮社會最為注重的「企業社會責任」(Corporate

Social Responsibility, CSR)，樹立良好的社會公民形象和典範。

(六) 企業雇主調查

為瞭解雇主對臺大畢業學生各項能力的表現情形，本校除主動蒐集校外其他學術機構、媒體雜誌所做之大學生就業力滿意度調查外(如 Cheers、Career、高教評鑑中心)，本校亦於 99 年辦理「雇主問卷調查」，以雇用過臺大畢業生的雇主為調查對象，由學務處職涯中心發送近 1500 份問卷，回收有效問卷比率為 31.4%、計 471 份。調查結果如下：

1. 雇主認為最重要的職能前三名分別為：工作態度 (41.9%)、專業能力 (21.6%)、溝通協調 (7.4%)。
2. 雇主認為臺大畢業生的最佳優勢前三名分別為：專業能力 (60.3%)、語文能力 (10.1%)、創新能力 (9.0%)。
3. 大部份的雇主認為臺大畢業生學用相符程度為符合 (59.5%)。
4. 有 63.6%的雇主認為臺大畢業生需要在职訓練。
5. 有 71.0%的雇主認為臺大畢業生具備學習新知的能力。
6. 有 69.6%的雇主對臺大畢業生的整體工作表現感到滿意。

另外，臺大連續 5 年榮獲 Cheers 雜誌評選為企業最愛大學生調查第一名，調查結果得知，臺大學生普遍在專業知識與工作能力相關的指標取勝，尤其在「具有國際觀與外語能力」的表現大幅領先其他學校，廣受企業雇主肯定。

六、提升學生事務專業工作效能，形塑承諾持續改進的團隊精神，建立本處為一具有創新、回應與彈性系統的組織，提高顧客滿意度。

(一) 持續推動學務精實計畫

精實工作為持續檢討改善的過程，為落實本計畫，由學務長召集本處資深同仁組成學務精實工作小組，經由定期開會討論、設定目標及確實執行等方式，達成了許多具體的成果，迄今已邁入第三個階段。

1. 第一階段（學習型組織）
 - (1) 於 96 年 5 月開始推動「學務精實計畫」，藉由轉型工作之三大支柱：管理基礎建設、作業系統、人員心態，來進行組織改造，提升學務工作效能。全處同仁參與「形成組織期」、「診斷期」、「規劃期」、「執行期」、「評估期」各期程工作。
 - (2) 辦理各類教育訓練、參訪國內外標竿學校，以拓展同仁視野，提升專業知能。
 - (3) 確立了學務工作的願景、核心價值、六大價值流，並據以制訂了個人的工作目標及 KPI，建立知識分享平台、定期聚會，形成學習型組織。
2. 第二階段（理論建構）
 - (1) 於 99 年 8 月啟動，落實學習型組織理念，提升同仁學務專業素養。
 - (2) 經由本處學務工作建構小組研討，選定以 Strange 等人主張的「學校環境設計理論」，作為實務工作的參考架構。
 - (3) 各單位成立讀書小組，結合理論與實務，建構臺大學務專業模式，並於 100 年 1 月及 2 月知識分享平台，辦理各組中心的成果分享。
3. 第三階段（成效評量）
 - (1) 於 100 年 4 月開始，啟動學生基本素養量表建構工作，以檢視學務工作與

活動方案之成效，並加強學務工作專業內涵。

- (2) 至 10 月中已密集舉行 20 次會議、課程，及多次各分組討論會議，以進行各基本素養之文獻蒐集與定義、量表編制作業。目前已完成 9 項基本素養量表之定義及測量問題草稿。刻正進行專家量表審題，預計在今年底完成量表編制及預測作業。

(二) 行政 e 化

為簡化各項行政流程，提升學務工作效能，本處協調各單位，積極規劃開發及修改各類作業系統，以方便教職員工生使用，包括：臺大活動報名系統、導生綜合資料系統、弱勢助學金管理系統、社團活動資訊系統、企業求才求職系統、諮詢服務預約系統、校友資訊網等。

1. 報帳 e 化系統：每學期均舉辦網路報帳明會，教導同學如何辦理校內款及校外款之報帳程序，讓社團補助款能夠迅速取得，頗受好評。
2. 社團活動資訊系統：社團透過活動資訊系統可申請活動、借用場地及活動成果上傳等，單一申請路徑十分方便；後台管理系統相關社團輔導承辦同仁可查詢及統計社團相關基本資料及活動、寄發社團通告信等。
3. 推動線上海報 e 化系統：全校各單位及社團需張貼海報時，可線上登錄海報系統做查詢及登錄海報，並列印張貼許可，即可完成。

(三) 加強溝通協調

1. 本處各單位除以問卷調查來了解各項活動的滿意度外，亦積極以各類管道來與利害關係人進行意見交流，如：與系所主任有約、導師會議、新生與家長座談會、學生會談、職涯中心 Facebook、電子郵件、線上問答區等，以加強溝通及宣導學務工作。
2. 因應大法官釋字 684 號解釋文，本處各組室除檢視現行法規及申訴管道外，並於 100 年 4 月 1 日在各組室中心成立學生權益申訴窗口，及訂定申訴案件處理作業流程。

(四) 學務工作參訪交流

1. 參訪美國頂尖大學學務工作

為觀摩及學習世界頂尖大學推展學生事務之思維，於 100 年度 4 月，由學務長帶領 12 位同仁，至美參訪哈佛大學、伊利諾大學香檳分校、哥倫比亞大學，此三校在泰晤士報 2011 世界大學聲望排名，分別為第 1、21 及 23。成果報告已於 6 月完成，此外並召開研習成果討論會，研擬 4 項專案工作，包括：新生發展專案、提升學生參與度專案、建立校友聯繫網絡專案、加強家長關係專案，並於本處知識分享會議提出行動計畫，以積極提升學務工作成效。

2. 兩岸高校學務工作交流

為促進兩岸學務工作交流學習，99 年接待浙江大學、上海交通大學、北京師範大學珠海分校等參訪。此外，本處於 99 年 12 月由學務長帶領同仁一行 10 人赴廣州暨南大學、華南理工大學暨中山大學交流。

(五) 社團經費統一申請及核銷制度

課外組每年均編列大量經費補助各社團辦理活動、添購及維護社團設備。98 學年度起，申請時間統一改為開學後三週內，輔導社團於期初完成學期活動規劃，也促進社團補助經費能夠做更有效的分配使用。

伍、學務處關鍵績效指標(KPI)

策略目標	評核指標	具體方案	年度內預定執行狀況
一、 建立核心 價值加強 品德教育	1. 授旗典禮暨行前訓練，平均參加人數 60 人。 2. 社會服務隊服務成果研討會，平均參加人數 80 人。 3. 每學年出版服務專刊 1 冊，並在課外組網頁增加電子書。	(一) 推動學生社會服務隊。	1. 每年舉辦 2 場社會服務隊聯合授旗典禮暨行前訓練。 2. 舉辦社服隊服務成果研討會。 3. 出版服務專刊以呈現社會服務成果。
	1. 受訓 TA 人數較去年成長 20%，滿意度達 3.0 以上(4 點量表)。 2. 辦理 2 天工作坊。 3. 受服務機構之滿意度達 3.0 以上(4 點量表)。	(二) 提升服務學習課程品質及了解服務學習課程機構滿意度。	1. 實施服務學習 TA 培訓滿意度調查：學期初依學系及非學系分別舉辦服務學習 TA 培訓。 2. 辦理服務隊知能培訓工作坊：以社工、心理、遠距教學、公共衛生等概念規劃，以培養同學服務知能。 3. 實施服務機構滿意度調查：書面問卷調查服務機構對本校服務隊之滿意度。 4. 建立服務隊訪視紀錄表：由同仁前往寒暑假服務隊訪視，詢問服務機構本校服務隊執行情形。
	1. 課程滿意度『滿意』達 80% 以上，新生參與人數達 80%。	(三) 辦理新生學習入門書院。	1. 事前規劃入門書院課程及活動，協調各相關單位及授課老師，並辦理隊輔招募及訓練。 2. 於開學前辦理 2 梯次新生學習入門書院，加強新生適應及學校認同，提升新生參與

			率與課程學習成效。
1. 辦理 2 梯次； 每梯次招收學員 120~150 人。	(四) 辦理生活禮儀教室。	1. 協助同學建立臺大人 (TAIDA) 的價值觀與能力，聘任業界頂尖專業講師及高階主管教授生活禮儀、職場實務，自我管理課程，分享成功人生的秘訣。	
1. 每學期辦理社團負責人研習會 1 次，參與社團至少達 150 個。	(五) 舉辦社團負責人研習會。	1. 於寒暑假舉辦社團負責人研習會，內容包括實踐公民精神、創意啟發及聯誼等活動。	
1. 導師知能研習場次達 4 場以上；參加人次達 100 人以上。 2. 研習營滿意度「滿意」達 80% 以上。	(六) 辦理導師知能研習營，並依據前一學年導師建議，規劃相關課程，提升導師專業知能。	1. 導師知能研習工作坊 8 月起籌劃，每場工作坊結束以問卷進行滿意度施測作為改進依據。維護並及時處理「導生綜合資料系統」使用問題。 2. 提供「臺大導師工作手冊」予新進導師參閱。	
1. 學生住宿經驗中學習機會滿意度平均數達 3.0	(七) 宿舍生活學習方案結合品德教育。	1. 宣導、推行鞋不落地、節能減碳、垃圾分類、餐盒回收等政策。 2. 推行寢室自訂生活公約方案、宿舍美化比賽、舉辦椰林傳愛二手物贈送與義賣活動。 3. 開設服務學習課程、實施住宿學生一日志願服務方案。	

	1. 減少場地違規情形，與去年同時期比較違規件數減少5%。	(八) 實施學生活動中心場地違規記點制。	1. 每日巡場並填寫扣點記錄表。 2. 記點資料由一二活同仁隔日校對，每週統一彙整。 3. 統計記點超過五點、十點、十五點者寄發通知信予社團負責人及社團導師，並先暫停社團借用場地權限，待繳交改善報告書，方可解除停權，並藉此機會與學生晤談，宣導互相尊重、守時、節能等觀念。 4. 每學期統計記點情形，並撰寫成果報告書。
二、 關懷扶助 弱勢學生	1. 活動滿意度「滿意」達80%以上。	(一) 新僑生愛心導師導生活動。	1. 公告徵求本校具愛心熱心之教職員工與家長志工擔任新僑生愛心導師。 2. 舉辦師生相見歡活動，妥善做好橋樑工作。 3. 透過導師主動關懷、協助解決疑難問題。 4. 辦理導師導生鄉土文化暨導師座談會活動，彙整意見作為再辦理之參考。
	1. 每年(1-11月)至少與住宿學生訪談一次並紀錄。 2. 學生住宿經驗調查中與輔導員接觸頻率問項，回答每年至少一次者達90%。	(二) 弱勢學生住宿優先及優惠；加強住宿生輔導。	1. 低收入戶學生免宿費優惠。 2. 身心障礙、離島及原住民學生、交換學生、外籍生及僑生就讀本校第一年者，優先安排床位。 3. 各宿舍輔導員進行訪談，了解學生之特殊需求與提供協助。

	1. 完成訪談報告。	(三) 辦理孤星專案。	1. 孤星係指全國高中畢業生中該校唯一就讀本校之同學。 2. 透過院輔導教官每學期兩次的關懷訪談及座談會，與同學面對面溝通，瞭解及協助解決學生問題，提供更為周全的照顧與服務。
	1. 完成身障生之生活適應諮詢與住宿輔導。 2. 每年辦理身障生自強活動1場。 3. 身障生服務之滿意度5點量表滿意度達4以上。	(四) 身心障礙學生生活輔導。	1. 身心障礙學生生活適應諮詢、住宿輔導、迎新送舊與交誼活動舉辦、協助規劃無障礙生活空間與改善。
	1. 每年辦理生涯課程與講座1場。 2. 完成轉銜通報。 3. 每年辦理畢業生轉銜座談會1場	(五) 身心障礙學生生涯輔導。	1. 身心障礙學生生涯探索測驗、生涯輔導研習、轉銜座談與通報服務。
三、 形塑優質校園文化	1. 每學期至少與30個社團負責人或社團老師溝通聯繫。 2. 每學期至少參與15個社團活動。	(一) 輔導社團健全發展。	1. 與社團負責人及幹部晤談，並與社團指導老師溝通聯繫，透過訪談關心並了解社團經營狀況，提供適切幫助及協調。
	1. 社團聯展參與社團達130個。 2. 社團評鑑參與社團至少100個。 3. 社團尋根覓芽	(二) 推動展現社團特色之專案。	1. 社團聯展：協助社團進行招生，鼓勵新生認識及參與不同性質之社團，豐富大學生活。 2. 社團評鑑：依據社團評鑑辦法辦理，協助

	參與社團至少 10 個。 4. 社團特色競賽參與社團至少 10 個。		社團健全運作。 3. 社團尋根覓芽：輔導社團發展自我特色與歷史文化傳承並以影像留存。 4. 社團特色競賽：發揮社團特色，凝聚社團向心力。
	1、學生住宿經驗之學習機會滿意度平均數達 3.0。 2、學生住宿經驗整體滿意度平均數達 3.0。	(三) 設置生活學習中心開設新生專題課，並推展各項生活學習方案，營造宿舍的學習環境，形塑多元、創新的宿舍文化。	1. 打造藝文宿舍 (1) 於宿舍區內設置琴房，增添宿舍內藝文氣息。 (2) 於宿舍區舉辦音樂會：校歌革命國際音樂會、女二男五聖誕音樂會、男生宿舍區綠色環保音樂會、女生宿舍區春之頌音樂會，讓優秀的學生一展長才 (3) 於宿舍區開設器樂初級班，住宿生可獲得免費學琴的機會。 (4) 舉辦宿舍聯合拼圖大賽，參賽宿舍將成品展示於宿舍內，讓宿舍更美觀。 2. 推廣運動風氣 宿舍舉辦各項運動方案，如宿舍盃桌球、羽球、爬樓梯登高等競賽，以及常態性的登山健行活動、舞蹈興趣團體、瑜珈課程等。
	1. 每場次滿意度「滿意」以上達 80%。	(四) 辦理臺大藝術季活動。	1. 於 9 月初進行臺大藝術季總召徵選，10 月開始招募團隊成員。 2. 於第一學期結束前彙集團隊成員集思團隊理念，並利用寒假工作營隊組訓、規劃募集贊助資金、工作分配、籌備藝術季活動

			內容及凝聚團隊工作默契。 3. 藝術季團隊以精彩的活動內容；匯聚數百名師長同學共同熱烈參與，企圖打造出五月公館最大的藝文慶典。 4. 每場活動進行時同步發放問卷。
	1. 年度活動達 12 場次。	(五) 辦理光合作用活動。	1. 每學期初開始與學生會文化部及吉他社等社團合作，規劃表演活動。 2. 增加學生辦理社團藝文表演場次，帶動校園藝文氣氛。 3. 提供最佳場地、加強宣傳提昇社團與學生參加意願，營造活大午間的藝文沙龍。
	1. 場地滿意度「滿意」以上達 85%。 2. 老師教學方式「滿意」以上達 85%。	(六) 推動學生瑜珈運動方案。	1. 每學期開始時與瑜珈老師依滿意度調查表，檢視師生之各項意見，以規劃下學期之課程並草擬教學計劃。 2. 簽陳運動方案計劃，申請老師鐘點費及相關經費。 3. 排定課程、招生及準備上課相關事宜。 4. 課程結束時辦理問卷調查。
	1. 每學期至少 30 組，每組至少 6 人，180 人以上參與。	(七) 社科院學生讀書小組。	1. 多重管道發布文宣，鼓勵同學組隊參加。 2. 設置補助及獎勵制度。 3. 提供免費讀書場所。

	1. 校園徵才系列活動之企業博覽會攤位數 160 攤以上， 2. 職涯講座每年辦理 10~12 場，每場次 60~100 人。 3. 個別履歷指導每年預定邀請約 16 位顧問，諮詢時數 220 小時。 4. 企業說明會每年預定辦理 50 場。 5. 職涯適性測驗/諮詢 300 人。	(八) 職涯學苑 1. 辦理臺大校園徵才系列活動； 2. 職涯講座； 3. 個別履歷與面試指導； 4. 企業說明會； 5. 職涯適性測驗/諮詢。	1. 活動內容多元化，包括：企業博覽會、校友經驗談、教室徵才、摸彩活動、公司說明會、就業講座、公司參訪。活動規模為全國之冠，共計舉辦百餘場大小型活動，每年均有數百家績優企業參與。 2. 職涯講座採多元主題設計，邀請不同專業領域的優秀學長姐或知名人士蒞校演講，分享經驗並提供職涯發展建議，協助同學們職涯發展。 3. 邀請企業主管提供學生個別履歷與面試指導服務，提升就業力。 4. 辦理企業說明會促進企業與學生互動交流，協助學生就業。 5. 協助同學檢測職能，並提供同學相關諮詢。
	1. 新生家長日參與人數達 2,250 人次以上。 2. 家長電子報每月平均寄發達 1,000 件以上。 3. 家長志工團每學年服勤總時數達 4,000 時以上。	(九) 提升家長關係 1. 舉辦新生家長日； 2. 發行家長電子報，以宣導校園訊息； 3. 辦理家長志工活動，擔任平日校園巡守與重大活動支援等服務，深化對臺大的支持。	1. 新生家長日於 6 月編列預算，7~8 月籌備，9 月初配合新生書院舉辦，10 月完成活動成果報告。 2. 學期間進行電子報編輯完成並簽准後上傳及電子報發送。 3. 志工團 3 至 4 月舉辦進階訓練；8 月起著手招募新團員；10 月基礎訓練暨志工大會；12 月期末餐會。

四、 營造健康 安全的校 園環境	1. 完成高關懷學生追蹤與轉介。 2. 完成年度新生普查報告。	(一) 新生身心普查及高關懷追蹤。	於新生入門書院期間辦理新生身心普查工作，作為校園三級心理衛生工作推廣的基礎，以有效掌握每年學生之身心發展現況，並對高關懷學生進行追蹤協助。
	1. 每年 1,840 人次。 2. 5 點量表滿意度達 3.8 以上。	(二) 個別心理諮商。	透過晤談方式，協助學生澄清迷惑、重新找到力量做自己及解決困境的方法。
	1. 總務處整修滿意度「滿意」以上達 75%。 2. 學生住宿經驗中物理環境滿意度平均數達 3.0。	(三) 興建與整修宿舍。	1. 籌畫以貸款方式興建宿舍，擬定提供 4000 個床位，以紓解住宿床位不足之困境。 2. 自 95 年至 100 利用暑假整修宿舍，整修的項目包括屋頂防漏、寢室內部傢俱更新、電源、網路系統連線鋪設及浴廁、曬衣間、走廊樓梯間、讀書或研討室、交誼廳、烹飪室等公共空間之重新規劃施作等。
	1. 賃居生服務關懷達總人數 90%以上。	(四) 瞭解同學賃居情況，主動對賃居同學關懷並進行訪視。	1. 在新生註冊入學時，主動詢問居住情形，針對校外住宿生逐一進行電話訪問，並宣導各項安全事項，再依學生意願提供住宿訊息予就近之派出所，結合警察體系安排關懷訪視。 2. 另定期舉辦賃居生座談會，加強學生租屋之相關法律及安全常識，確保租賃安全。

1. 學生住宿經驗中對餐廳福利社的滿意度平均數達 3.0。 2. 每學期舉辦餐廳顧客滿意度調查乙次。	(五) 提升膳食衛生及服務品質。	1. 膳委會全面提供內用者安全衛生重複清洗餐具及提供每年度入學新生 1 組環保餐具，鼓勵餐廳業者實施用餐者自備餐盒（具）折扣措施，且於餐飲衛生講習活動教導餐飲工作人員環保概念。 2. 每學期定期辦理第一學生活動中心餐廳顧客滿意度調查，以便於改善、提升，針對缺失及師生之需求改善餐飲品質及做為績效評鑑之指標。 3. 針對第一學生活動中心餐廳顧客滿意度調查師生反應之意見，督促承包廠商於期限內確實改善。 4. 定期依本校之餐廳（福利社）環境衛生安全檢查表及餐廳膳食衛生安全檢查表，加強餐廳之檢查，以提升餐廳環境及餐飲衛生。
1. 每學年舉辦說明會 2 次。 2. 各宿舍水、電、瓦斯使用度數較前一年維持 0 成長。	(六) 力行節能減碳 1. 辦理活動中心餐廳紙餐盒回收活動。 2. 宿舍力行節能減碳及紙餐盒回收等活動。	1. 每學期與活大餐廳經理規劃新年度之紙餐盒回收方案，並依計劃執行。 2. 宣導紙餐盒回收及垃圾減量方案，使每個社團成員均了解紙餐盒回收及垃圾減量做法，以利社團及同學確實落實垃圾分類及紙餐盒回收。 3. 檢查社團及同學紙餐盒回收及垃圾分類執行情形，同時檢討改進，以便來年修訂計

		劃。 4. 各學生宿舍進行紙餐盒及廚餘回收措施，每日由宿舍清潔人員將分類之紙餐盒，收集後交由事務組外包垃圾清運廠商回收，廚餘部份則送至餐廳，由餐廳廠商協助處理，大符減少宿舍垃圾量的產生。
1. 緊急傷病服務滿意度「滿意」以上達 80%。 2. 80% 的病患有自我照護傷口能力。 3. 參訓學員及格率達 95%。	(七) 緊急傷病處理及辦理宣導講習。	1. 製作緊急救護宣導影片，宣導基本救護能力，影片置放網頁及分送各系所、社團；辦理訓練講習，包括心肺復甦術(CPR)、基本創傷救命術(BTLS)及基本救命術(BLS)等。
1. 各項健康促進講座與活動滿意度調查「滿意」以上達 80%。 2. 參加臺大水果節活動人數設定達 80%。	(八) 辦理健康促進講座與活動。	1. 辦理各類健康講座，及臺大水果節等；發送衛生教育海報等。
1. 體檢總檢率達 90%。	(九) 辦理學生健康檢查。	1. 辦理新生暨轉學生體檢，健檢資料系統記錄將尚未接受體檢複檢追蹤的同學寄送第二次複檢通知單，並增開複檢門診及家醫科門診提供同學做異常追蹤回診。
1. 各類活動滿意度調查「滿意」以上達 80%。	(十) 辦理安全教育宣導活動。	1. 春暉專案教育宣導：包括拒菸及反毒簽名、肺部 CO(一氧化碳)檢測、拼圖遊戲、問卷等，以進行無菸校園宣導。

			2. 交通安全教育宣導：包括登山健行、自行車騎乘安全、機車防禦駕駛、重型機車展示、交通安全教育演講，有獎問答、交通安全試題大挑戰等活動。
五、推動校園國際化	1. 輔導社團至少辦理 2 隊國際志工隊。 2. 平均每學期 50 人以上參加訓練。	(一) 鼓勵學生從事國際服務工作，展現熱情，學習多元文化並拓寬國際視野。	1. 協助社團辦理國際志工服務學習隊。 2. 辦理國際志工熱帶疾病防疫暨急救訓練(5 月、12 月)。
	1. 臺灣及海外頂尖大學學生計 300 人以上參與。	(二) 第二屆泛亞洲模擬聯合國會議。	1. 協助社團熟悉行政流程而使彼此更有效合作。 2. 繼續鼓勵社團爭取外部經費。並在符合會計法規之前提下，使補助能有效支用於社團活動上。 3. 作為校方與學生溝通之橋樑，確保彼此意見能獲對方重視。
	1. 至少 4 個以上不同國籍學生參與。	(三) 規劃並協助學生團隊辦理全球集思論壇(Global Initiatives Symposium in Taiwan)。	1. 為國內第一個以學生為主體的研討會，每年擬訂不同主題，以論文評選方式，甄選國內外 60~120 名優秀大學生參與，活動內容包括專題演講、座談會、工作坊、論文博覽會、文化參訪等。 2. 匯聚來自全球青年們的創意與熱情，共同思考世界未來的走向及擬訂問題的解決方案，同時推廣文化外交，促進國際交流與合作。

1. 每年徵選 50 位學生赴大陸參加各大學參訪交流活動。	(四) 辦理兩岸三地高校學生參訪交流活動。	1. 推薦學生參加北京清華大學等十多所高校參訪，並接待大陸地區學生社團參訪。
1. 達成 4 個境外實習專案。	(五) 辦理境外實習專案。	1. 鼓勵同學前往不同城市工作、生活，除了能夠深入瞭解當地文化外，並可學習跨文化溝通方式，提前培養進入國際舞台的重要能力。
1. 成果報告。	(六) 辦理國際週。	1. 歷屆總召經驗分享。 2. 僑生社長暨幹部研習會中研討並提供建議參考。 3. 同學會迎新活動，挖掘特殊專長人才。 4. 擴大參與人數至 400 人。
1. 學生住宿經驗中多元宿舍氣氛滿意度平均數達 3.0。 2. 學生住宿經驗中對宿舍學習機會滿意度平均數達 3.0。	(七) 辦理宿舍國際化活動。	1. 節慶活動類 藉由節慶活動如 2008 幸福感恩節、聖誕園遊會、冬至火鍋晚會等，建立國際學生間的支持網絡，感受宿舍如家庭般的溫暖及歸屬感。 2. 文化體驗活動 有 2010 台大國際住宿學生兩天一夜南投探索之旅；淡水、陽明山及九份一日遊，可增進本地與外籍學生交流並認識台灣之美。 3. 文化交流講座 有跨文化講座、美國大學與城市介紹講座，讓外籍同學介紹自己的國家與文化，也增進本地學生的國際視野。 4. 主題式活動 2008 發現台灣、2008 世界嘉年華、2010 女

			生舍區異國文化美食約會，培養學生對不同文化如各國美食、傳統服裝、音樂、舞蹈及藝術等的了解、認同、與欣賞，建立本地學生與國際學生間的情感與交流。 5. 興趣小組 有西班牙及德文語言課程、異國美食教學興趣活動。藉由同學對不同語言的學習及料理美食的教學活動，增進對異國文化了解與欣賞。
	1. 提供外籍生專任輔導老師 1 員；兼任輔導老師 2 員。 2. 每年辦理外籍生心理成長團體 2 場。	(八) 外籍生心理輔導。	1. 提供外籍學生心理輔導諮商資源。
	1. 完成參訪成果報告並上傳至本校人事差勤系統。	(九) 辦理國外名校參訪。	1. 觀摩及學習世界頂尖大學推展學生事務之思維，以提升學務工作同仁專業知能。 2. 選定參訪學校及主題後，由相關業務單位之主管及同仁組成參訪小組，進行行前資料準備。 3. 參訪後除撰寫參訪成果報告外，並於本處知識分享會議中進行簡報，落實學習組織之意涵。
	1. 每年辦理 10 場。	(十) 辦理留學月講座。	1. 每年輔導畢聯會於 11 月辦理，並搭配出版留學專刊，介紹留學資訊。

六、 實踐行政 革新	1. 實際作業符合標準作業流程達 80%。	(一) 持續檢討及修改各項業務標準作業流程 SOP。	1. 制訂及定期檢討各項業務標準作業流程。 2. 各單位之各項業務標準作業流程均放置於網頁上。
	1. 全處同仁完成個人 KPI。	(二) 推動個人 KPI 制度，以提升服務效能。	1. 同仁 KPI 有統一撰寫格式，並符合業務發展需要。 2. 以 2 階段流程（二級主管及一級主管）審視同仁 KPI。
	1. 社團校內款補助經費核銷率 85% 以上。 2. 開立收據之校外募款入帳執行率 100%。	(三) 有效運用社團經費。	1. 實施社團學期經費預核及集中核銷制度，鼓勵社團建立年度計畫及預算，加強社團經營能力。 2. 有效管理社團校外募款，直接與捐款單位聯繫並由校方寄發領據。
	1. 依甘特圖進行系統開發完成率	(四) 學務工作 e 化。	1. 簡化各項行政流程，提升學務工作效能，協調各單位，積極規劃開發及修改各類作業系統，以方便教職員工生使用，包括：臺大活動報名系統、導生綜合資料系統、弱勢助學金管理系統、社團活動資訊系統、校友資訊網等。
	1. 編制完成學務處中英文簡介、新生手冊。 2. 各座談會滿意度調查「滿意」以上達 80%，或完成成果報告。 3. 企業雇主問卷調查回收率達	(五) 運用各類管道加強利害關係人聯繫宣導。	1. 製作文宣。 2. 辦理住宿生、賃居生、社團幹部、新生家長、導師、企業志工等座談會。 3. 運用網路宣傳方式，包括各單位網頁提供完整業務資訊及聯絡方式、發行電子報、設置社群平台等。 4. 辦理企業雇主問卷調

	3 成。		查。調查結果提供給校方與學院作為檢討課程規劃及審視核心能力之參考。
	1. 讀書及工作小組紀錄（或成果）。 2. 課程滿意度調查「滿意」以上達 80%。	(六) 形成學習型組織，提升同仁專業能力。	1. 為鼓勵持續學習，每季辦理知識分享會議，讓同仁參與各項研習活動後，進行分享與反思外。 2. 成立各類讀書會及工作小組，包括學務工作建構小組、法規建構小組、學習環境理論讀書會、學務法規讀書會、種子讀書會、英語讀書會及 4 個專案工作小組等，以建構臺大學務專業模式。

【備註】關鍵績效指標應具體明確並儘可能以量化方式呈現。

