

國立臺灣海洋大學 99 學年度第 4 次行政品質評鑑委員會議 紀錄

時 間：100 年 7 月 27 日(星期三)上午 9 時 30 分

地 點：行政大樓 3 樓會議室

主 席：林主任委員三賢

記錄：陳祉吟

出席者：詳如簽到表

一、報告事項

- (一) 99 學年度行政品質評鑑，已於 100.6.14 完成「圖資處實地訪查」、6.15 完成「總務處實地訪查」及 6.22 完成「教務處實地訪查」，相關訪查會議之委員意見與「行政品質評鑑表」之委員評鑑建言業已彙整完成，擬提請討論確認。
- (二) 委員評鑑評分統計(詳如附件 1，第 3-14 頁)，評鑑結果分別為教務處平均分數 4.2 分，總務處平均分數 4.1 分，圖資處平均分數 4.4 分，依本校評鑑辦法之規定，本學年並無應複評或獎勵之單位。

二、討論事項

提案一

提案單位：秘書室秘書組

案由：有關 98 學年度受評單位改進計畫未結案項目後續追蹤報告，提請 審議。

說明：

1. 依 100.1.20「99 學年度第 2 次行政品質評鑑委員會議」決議辦理。
2. 檢附 98 學年度受評單位改進計畫未結案項目_992 改善進度(詳如附件 2，第 15-23 頁)。

決議：

1. 有關學務處之改進計畫未結案項目_992 改善進度，委員評鑑結果如下：
 - (1) 學務處之評鑑建言 1(第 15 頁)，同意結案，但公文部分併入公文績效考核。
 - (2) 生活輔導組之評鑑建言 1(第 19 頁)及住宿輔導組之評鑑建言 3(第 22 頁)，皆尚在執行中，故持續進行追蹤。
 - (3) 軍訓室之評鑑建言 1(第 22 頁)，將由相關單位另行召開會議討論確認，故持續進行追蹤。
 - (4) 餘皆結案。
2. 由本組持續追蹤 98 學年度受評單位之改進計畫，未結案項目之改善進度(詳如附件 2)。

提案二

提案單位：秘書室秘書組

案由：99 學年度行政品質評鑑之意見及建言，提請 討論。

說明：

1. 依「國立臺灣海洋大學行政品質評鑑辦法」第七條第六款規定辦理。

2. 本案通過後，擬由各受評單位針對委員評鑑之意見及建言進行具體的改善措施，於 100 年 12 月底前提出報告，送交委員會審議。
3. 檢附委員對於受評單位個別評鑑項目之意見、訪評意見及評鑑建言(詳如附件 3，第 24-45 頁)。

決議：

1. 委員對於圖資處新增一項意見如右：「有關學校教務系統，只允許 Windows IE 進入，Apple 電腦卻無法進入之情況，是否有改善空間？以增進師生之便利性。」
2. 餘照案通過。

提案三

提案單位：秘書室秘書組

案由：擬修正「國立臺灣海洋大學行政品質評鑑辦法」部分條文內容，提請 審議。

說明：

1. 依「99 學年度第 3 次行政品質評鑑委員會議」臨時動議決議辦理，討論是否表現優異之受評單位可免受評 1 次，藉以提高評鑑成效。
2. 本案通過後提送行政會議審議。
3. 檢附修正條文對照表及現行條文(如附件 4，第 46-47 頁)。
4. 檢附他校相關評鑑辦法有關「獎懲」比較表(如附件 5，第 48-49 頁)，供卓參！

決議：

1. 第八條修正為「……評鑑結果優良且顧客服務滿意度調查結果與前次比較無降低之單位，應公開表揚並於下次評鑑時，予以免實地訪查 1 次；……。」
2. 餘照案通過。

※備註：檢附修正後條文如附件 6(第 50 頁)。

三、臨時動議

臨時提案一

提案單位：秘書室秘書組

案由：有關委員評鑑部分進行分工事宜，提請 討論。

說明：

1. 依 99 學年度委員評鑑回饋，目前受評單位之自我評鑑報告細分至二級單位，以致每位委員評鑑資料量過於龐大，擬除委員自身單位外，宜採分工評鑑部分受評單位。
2. 經討論通過，擬適用於 100 學年度受評單位。

決議：

1. 100 學年度行政品質評鑑受評單位排定為會計室、人事室、秘書室及體育室。
2. 由秘書室製作「評鑑單位調查表」，請各委員協助填寫欲評鑑單位之順序，以便彙整後排定分工。

四、散會：上午 11 時

99 學年度行政品質評鑑—評分統計

有關 99 學年度受評單位委員評分統計結果，詳如下表所示。評鑑結果分別為教務處平均分數 4.2 分，總務處平均分數 4.1 分，圖資處平均分數 4.4 分，依本校評鑑辦法之規定，本學年並無應複評或獎勵之單位。

表 1 教務處評分統計結果

指標名稱	教務處					
	註冊課務組	招生組	學術服務組	實習暨就業輔導組	進修推廣組	教學中心
發展遠景	3.9	4.3	4.4	4.3	4.2	4.7
組織	3.9	4.2	4.4	4.4	4.3	4.5
行政	3.9	4.3	4.4	4.4	4.3	4.5
服務	3.8	4.4	4.2	4.5	4.2	4.6
績效	3.9	4.1	4.3	4.2	4.1	4.2
人力評鑑	3.8	3.6	4.4	4.0	4.1	4.5
組平均	3.9	4.1	4.3	4.3	4.2	4.5
處平均	4.2					

表 2 總務處評分統計結果

指標名稱	總務處						
	文書組	事務組	出納組	保管組	營繕組	環安組	駐衛警察隊
發展遠景	4.3	4.3	4.6	4.1	3.8	4.4	4.4
組織	4.4	4.3	4.2	4.3	4.1	4.3	4.3
行政	4.5	4.4	4.4	4.3	3.6	4.3	4.4
服務	4.2	3.7	4.6	3.8	3.0	3.9	4.4
績效	4.1	4.0	4.2	4.1	3.1	4.0	4.0
人力評鑑	4.1	3.7	4.3	4.0	3.1	3.9	3.6
組平均	4.3	4.1	4.4	4.1	3.5	4.1	4.2
處平均	4.1						

表 3 圖資處評分統計結果

指標名稱	圖資處							
	採編組	閱覽組	館藏 管理組	參考 諮詢組	校務 系統組	校園 網路組	教學 支援組	藝文 中心
發展遠景	4.6	4.6	4.6	4.6	4.4	4.5	4.4	4.5
組織	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5
行政	4.5	4.5	4.6	4.6	4.4	4.5	4.5	4.5
服務	4.6	4.8	4.6	4.8	4.5	4.4	4.4	4.5
績效	4.4	4.4	4.5	4.5	4.3	4.4	3.8	4.4
人力評鑑	4.4	3.6	4.2	3.7	3.8	4.5	3.8	4.2
組平均	4.5	4.4	4.5	4.4	4.3	4.5	4.2	4.4
處平均	4.4							

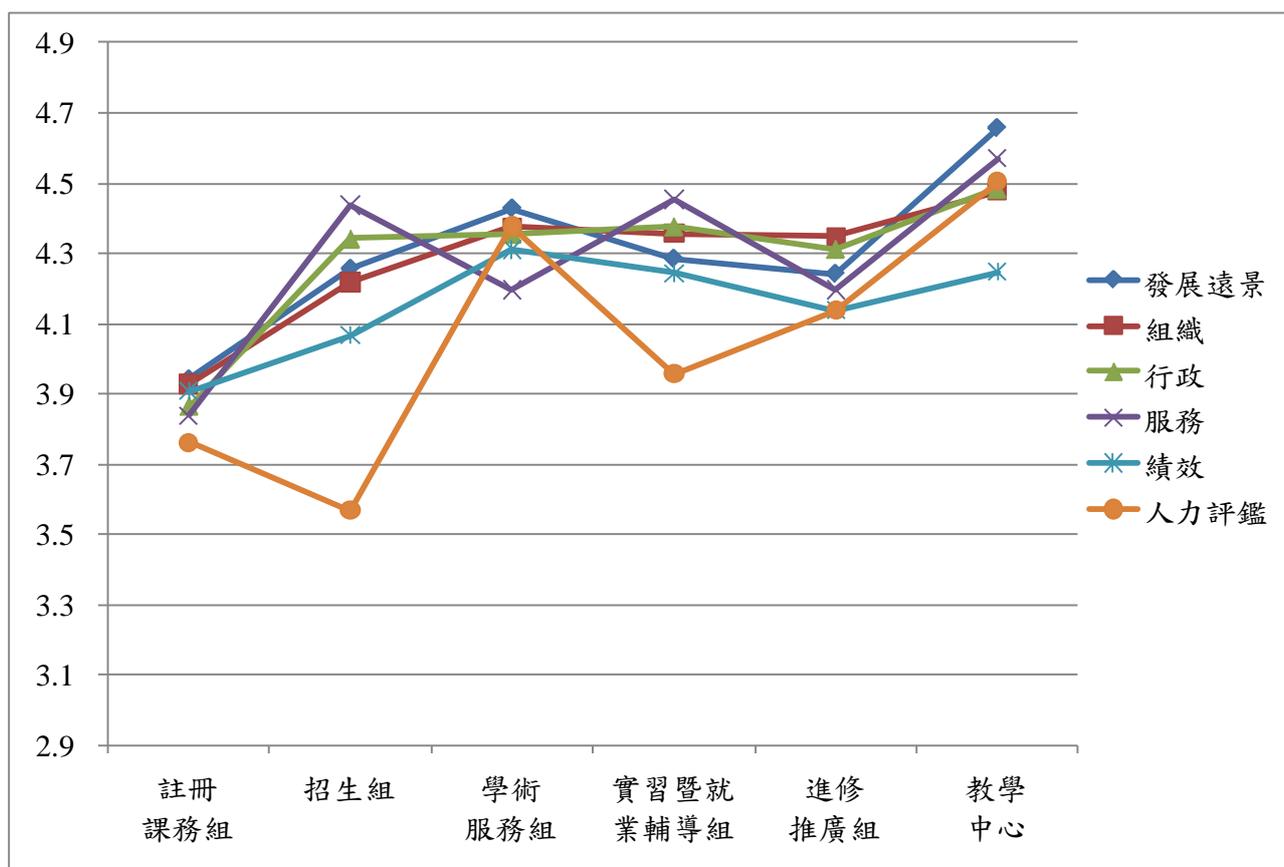


圖 1 教務處各項指標評分統計圖

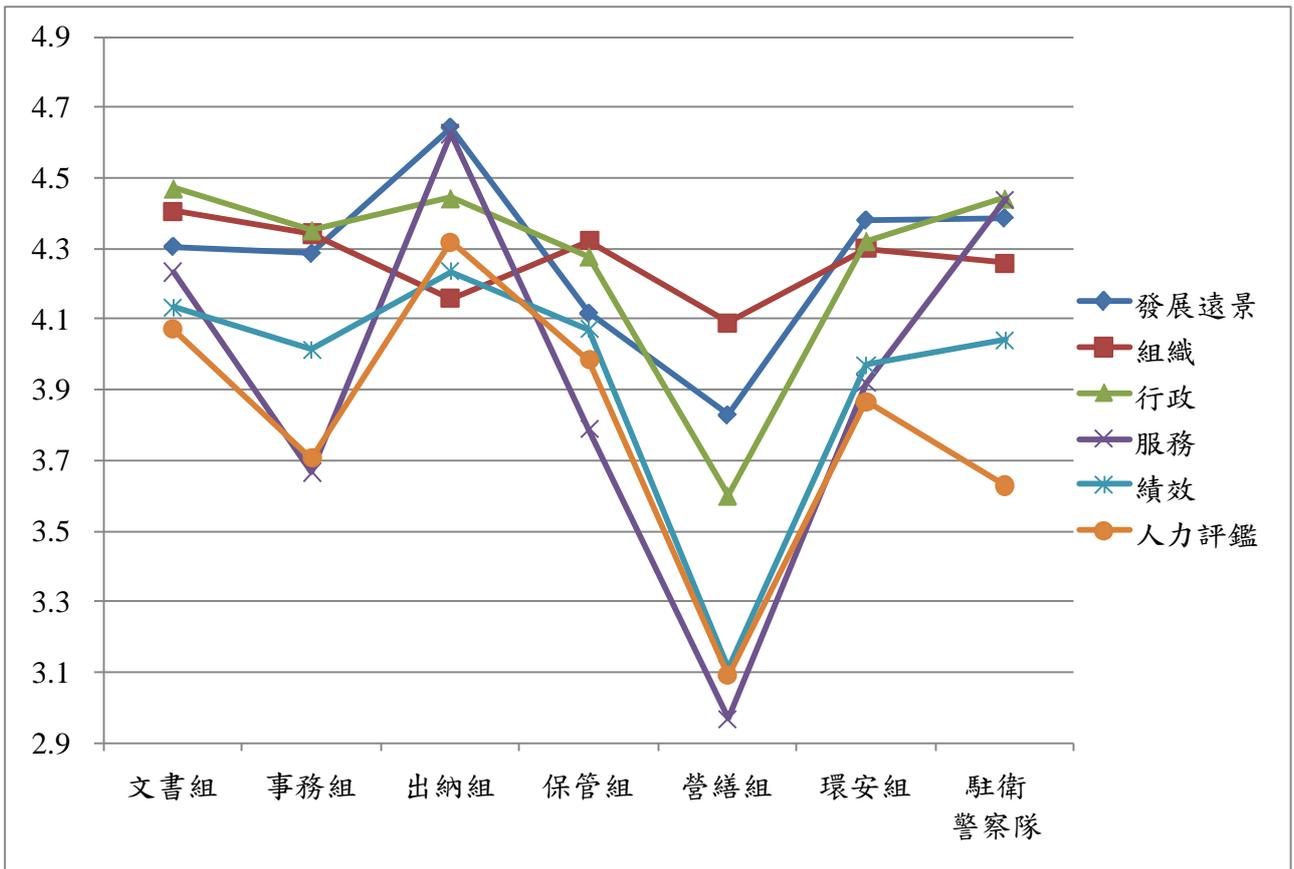


圖 2 總務處各項指標評分統計圖

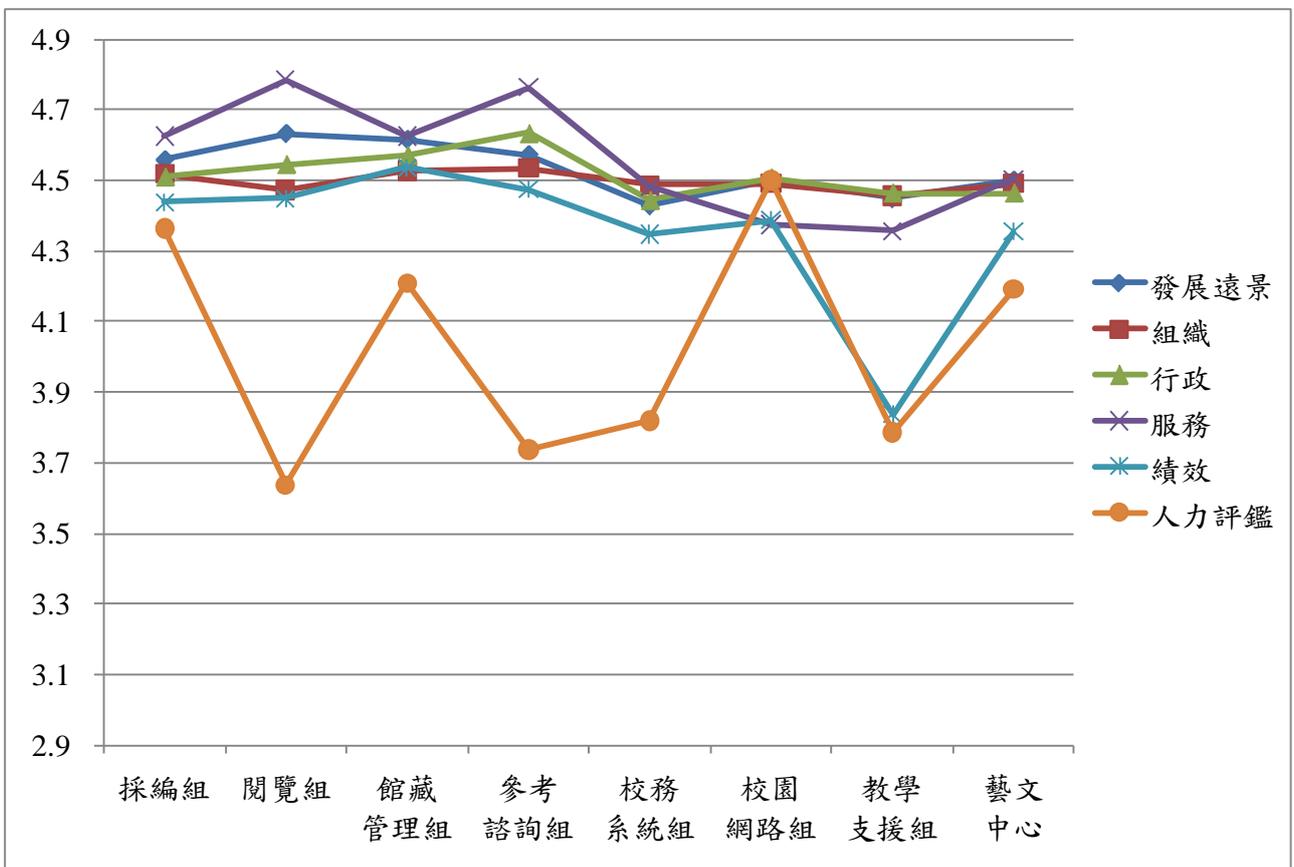


圖 3 圖資處各項指標評分統計圖

表 3 國立臺灣海洋大學 99 學年度行政品質評鑑評分統計表

1. 受評單位：教務處

指標名稱	受評單位 評鑑項目	註冊課務組		招生組		學術服務組		實習暨就業 輔導組		進修推廣組		教學中心	
		單位 自評	委員平 均評分	單位 自評	委員平 均評分	單位 自評	委員平 均評分	單位 自評	委員平 均評分	單位 自評	委員平 均評分	單位 自評	委員平 均評分
一、 發展 遠景	1. 本單位有發揮應有之特色與工作理念。	4.0	4.1	5.0	4.4	5.0	4.6	5.0	4.6	5.0	4.4	5.0	4.7
	2. 本單位依據學校發展願景及重點，規劃短中長期發展計畫。	4.0	3.9	5.0	4.3	5.0	4.4	4.0	4.2	5.0	4.3	5.0	4.7
	3. 本單位依據學校發展願景及重點，訂定單位年度工作計畫。	4.0	3.9	5.0	4.4	5.0	4.5	4.0	4.1	5.0	4.1	5.0	4.7
	4. 本單位年度工作計畫之規劃具體周延，且訂有計畫追蹤、管考配套措施。	4.0	3.9	5.0	4.1	5.0	4.4	4.0	4.2	5.0	4.2	5.0	4.6
	5. 本單位員工對年度工作目標具有高度共識。	4.0	3.9	5.0	4.1	5.0	4.4	5.0	4.4	5.0	4.2	5.0	4.6
指標一平均評分		4.0	3.9	5.0	4.3	5.0	4.4	4.4	4.3	5.0	4.2	5.0	4.7
二、 組織	2. 單位有明確工作目標與功能定位。	4.0	4.1	5.0	4.5	5.0	4.5	5.0	4.6	5.0	4.3	5.0	4.6
	3. 單位建有明確分層授權規定，單位內各項職掌業務有明定代理人。	4.0	3.9	5.0	4.4	5.0	4.4	5.0	4.4	5.0	4.4	5.0	4.4
	4. 單位具團隊合作精神，且會辦理特定活動，強化內部同仁溝通，建立共識。	4.0	3.8	5.0	4.1	5.0	4.3	5.0	4.3	5.0	4.4	5.0	4.4
	5. 同仁具有電腦及各種相關知能，符合工作業務需求。	4.0	4.0	5.0	4.3	5.0	4.4	5.0	4.4	5.0	4.3	5.0	4.4
	6. 對人員考核都能依照相關規定公平實施。	4.0	3.9	5.0	4.1	5.0	4.4	5.0	4.4	5.0	4.4	5.0	4.4
	7. 單位內對工作品質、服務品質等，都能有效稽核改善。	4.0	3.8	5.0	4.1	5.0	4.3	5.0	4.4	5.0	4.3	5.0	4.6
	9. 單位訂有會議及溝通機制，重大業務與會議均建有追蹤機制。	4.0	3.9	5.0	3.9	5.0	4.4	5.0	4.2	5.0	4.4	5.0	4.5
	11. 單位設有與校內其他單位的協調機制或角色，且運作成效良好。	4.0	4.0	5.0	4.2	5.0	4.3	5.0	4.4	5.0	4.4	5.0	4.4
指標二平均評分		4.0	3.9	5.0	4.2	5.0	4.4	5.0	4.4	5.0	4.3	5.0	4.5

指標名稱	受評單位 評鑑項目	註冊課務組		招生組		學術服務組		實習暨就業輔導組		進修推廣組		教學中心	
		單位自評	委員平均評分										
三、行政	1. 推動例行業務隨到隨辦，具時效性的業務能即時處理。	4.0	3.9	5.0	4.2	5.0	4.3	5.0	4.4	5.0	4.3	5.0	4.6
	2. 單位內建有緊急通聯制度，代理人制度能落實執行。	4.0	3.9	5.0	4.3	5.0	4.4	5.0	4.4	5.0	4.4	5.0	4.5
	3. 對職掌內突發事件有應變處理程序。	4.0	3.9	5.0	4.4	5.0	4.4	5.0	4.4	5.0	4.3	5.0	4.4
	4. 單位內重大工作能適時結案。	4.0	3.9	5.0	4.4	5.0	4.4	5.0	4.5	5.0	4.2	5.0	4.6
	5. 工作空間配置合理，工作環境整潔，服務人員之標誌指引清楚。	4.0	4.0	5.0	4.3	5.0	4.4	4.0	3.9	5.0	4.3	4.0	4.1
	6. 辦公室人員位置及設施配置規劃有利於業務效率之提升。	4.0	4.0	5.0	4.5	5.0	4.2	5.0	4.4	5.0	4.5	5.0	4.5
	7. 業務及活動經費支用合理。	4.0	4.2	5.0	4.4	5.0	4.5	5.0	4.6	4.0	4.2	5.0	4.6
	8. 能積極主動擲節公帑。	4.0	4.0	5.0	4.3	5.0	4.5	5.0	4.4	5.0	4.4	5.0	4.5
	9. 運用電腦提升業務效能有具體績效。	3.0	3.1	5.0	4.4	5.0	4.3	5.0	4.5	5.0	4.4	5.0	4.6
	10. 推動定期檢討作業流程、簡化作業程序。	4.0	3.9	5.0	4.2	5.0	4.3	5.0	4.4	5.0	4.2	5.0	4.5
指標三平均評分		3.9	3.9	5.0	4.3	5.0	4.4	4.9	4.4	4.9	4.3	4.9	4.5
四、服務	1. 單位積極推動單一窗口化服務。	4.0	4.0	5.0	4.5	不適用	3.5	5.0	4.4	5.0	4.3	5.0	4.5
	2. 對來訪人員熱忱服務。	4.0	3.6	5.0	4.5	5.0	4.5	5.0	4.6	5.0	4.3	5.0	4.6
	3. 單位對於各方之查詢及申訴均即時處理。	4.0	3.9	5.0	4.1	5.0	4.4	5.0	4.4	5.0	4.1	5.0	4.6
	4. 重大資訊即時公告、上網及更新，單位網頁隨時更新及維護。	4.0	3.9	5.0	4.6	5.0	4.4	5.0	4.5	5.0	4.1	5.0	4.6
指標四平均評分		4.0	3.8	5.0	4.4	5.0	4.2	5.0	4.5	5.0	4.2	5.0	4.6

指標名稱	受評單位 評鑑項目	註冊課務組		招生組		學術服務組		實習暨就業輔導		進修推廣組		教學中心	
		單位自評	委員平均評分										
五、 績效	1. 主動或配合其他單位適時修正業務相關法規、辦法。	4.0	4.1	5.0	4.3	5.0	4.5	5.0	4.5	5.0	4.4	5.0	4.6
	2. 推動行政革新確有績效，或鼓勵推動業務創新。	4.0	4.0	5.0	4.5	5.0	4.4	5.0	4.3	5.0	4.1	5.0	4.6
	3. 解決單位內長期存在、無法解決之問題。	無	3.5	不適用	2.8	5.0	4.3	4.0	3.9	不適用	3.4	不適用	2.7
	4. 同仁嫻熟工作相關專業知識，主動瞭解並學習其他同仁業務。	4.0	3.9	5.0	4.1	5.0	4.3	4.0	4.1	5.0	4.3	5.0	4.4
	5. 同仁對承辦業務能主動提出具體改進措施，不斷追求進步。	4.0	3.9	5.0	4.3	5.0	4.2	5.0	4.3	5.0	4.2	5.0	4.5
	6. 同仁願意主動協助其他同仁業務。	4.0	4.0	5.0	4.3	5.0	4.3	5.0	4.5	5.0	4.4	5.0	4.6
	7. 建立團隊學習與知識分享文化。	4.0	3.9	5.0	4.3	5.0	4.3	5.0	4.1	5.0	4.2	5.0	4.4
指標五平均評分		4.0	3.9	5.0	4.1	5.0	4.3	4.7	4.2	5.0	4.1	5.0	4.2
六、 人力評鑑	3. 現有行政人力配置符合業務需要。	3.0	3.4	2.0	3.3	5.0	4.4	5.0	4.3	4.0	3.7	5.0	4.5
	4. 現有行政人員之工作量均能適切分配，並無工作超量之情形。	4.0	3.9	2.0	2.9	5.0	4.6	5.0	4.4	5.0	4.4	5.0	4.4
	5. 目前並無人員不足情形。	3.0	3.6	2.0	2.9	5.0	4.5	5.0	4.2	3.0	3.6	5.0	4.5
	6. 對工作量不足職務及不適任現職人員均能做合理調配。	4.0	4.0	不適用	2.6	5.0	4.5	不適用	3.8	5.0	4.3	5.0	4.6
	7. 職掌與職務權責相符。	4.0	4.1	5.0	4.4	5.0	4.6	5.0	4.5	5.0	4.5	5.0	4.6
	8. 單位建立業務輪調制度，同仁均備有業務交接清冊，各職位都有業務說明手冊。	3.0	3.2	3.0	3.2	5.0	4.3	4.0	4.1	4.0	4.0	5.0	4.4
	9. 單位與同仁之職掌及業務適時修正。	4.0	3.9	5.0	4.4	5.0	4.3	5.0	4.4	5.0	4.2	5.0	4.5
	13. 同仁參加之在職訓練能符合業務需求。	4.0	3.9	5.0	4.3	5.0	4.2	不適用	3.0	5.0	4.3	5.0	4.6
	14. 同仁參加在職訓練後，有助於增加專業	4.0	3.9	5.0	4.3	5.0	4.1	不適用	3.0	5.0	4.2	5.0	4.5
指標六平均評分		3.7	3.8	3.6	3.6	5.0	4.4	4.8	4.0	4.6	4.1	5.0	4.5
組平均		3.9	3.9	4.7	4.1	5.0	4.3	4.8	4.3	4.9	4.2	5.0	4.5
委員評分之處平均		4.2											

2. 受評單位：總務處

指標名稱	受評單位 評鑑項目	文書組		事務組		出納組		保管組		營繕組		環安組		駐衛警察隊	
		單位自評	委員平均評分												
一、發展遠景	1. 本單位有發揮應有之特色與工作理念。	5.0	4.5	4.0	4.1	5.0	4.7	4.0	4.1	5.0	4.6	5.0	4.5	5.0	4.6
	2. 本單位依據學校發展願景及重點，規劃短中長期發展計畫。	5.0	4.6	5.0	4.4	5.0	4.6	4.0	4.2	不適用	2.6	5.0	4.5	4.0	4.2
	3. 本單位依據學校發展願景及重點，訂定單位年度工作計畫。	4.0	4.2	5.0	4.4	5.0	4.5	4.0	4.1	5.0	4.5	5.0	4.5	5.0	4.3
	4. 本單位年度工作計畫之規劃具體周延，且訂有計畫追蹤、管考配套措施。	4.0	4.1	4.0	4.1	5.0	4.8	4.0	4.1	3.0	3.5	4.0	4.0	4.0	4.3
	5. 本單位員工對年度工作目標具有高度共識。	4.0	4.2	5.0	4.4	5.0	4.6	4.0	4.1	4.0	3.9	4.0	4.3	5.0	4.6
指標一平均評分		4.4	4.3	4.6	4.3	5.0	4.6	4.0	4.1	4.3	3.8	4.6	4.4	4.6	4.4
二、組織	2. 單位有明確工作目標與功能定位	5.0	4.7	5.0	4.5	5.0	4.6	5.0	4.4	5.0	4.6	4.0	4.1	5.0	4.8
	3. 單位建有明確分層授權規定，單位內各項職掌業務有明定代理人	5.0	4.7	5.0	4.6	5.0	4.6	5.0	4.7	5.0	4.4	5.0	4.4	5.0	4.7
	4. 單位具團隊合作精神，且會辦理特定活動，強化內部同仁溝通，建立共識。	4.0	4.2	5.0	4.5	5.0	4.4	5.0	4.5	4.0	4.2	5.0	4.4	4.0	4.1
	5. 同仁具有電腦及各種相關知能，符合工作業務需求。	5.0	4.6	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.1	4.0	4.2	5.0	4.5	4.0	4.1
	6. 對人員考核都能依照相關規定公平實施。	4.0	4.2	5.0	4.4	5.0	4.5	5.0	4.6	5.0	4.4	5.0	4.5	4.0	4.4
	7. 單位內對工作品質、服務品質等，都能有效稽核改善。	5.0	4.6	5.0	4.3	5.0	4.6	4.0	4.1	3.0	3.4	4.0	4.1	4.0	4.0
9. 單位訂有會議及溝通機制，重大業務與會議均建有追蹤機制。	4.0	4.2	5.0	4.4	不適用	2.3	4.0	4.0	4.0	3.7	4.0	4.2	4.0	3.9	
11. 單位設有與校內其他單位的協調機制或角色，且運作成效良好。	4.0	4.1	4.0	4.1	4.0	4.2	4.0	4.1	4.0	3.8	4.0	3.9	4.0	4.1	
指標二平均評分		4.5	4.4	4.8	4.3	4.7	4.2	4.5	4.3	4.3	4.1	4.5	4.3	4.3	4.3

指標名稱	受評單位 評鑑項目	文書組		事務組		出納組		保管組		營繕組		環安組		駐衛警察隊	
		單位自評	委員平均評分												
三、行政	1. 推動例行業務隨到隨辦，具時效性的業務能即時處理。	5.0	4.6	5.0	4.4	5.0	4.5	5.0	4.6	3.0	3.2	5.0	4.6	5.0	4.4
	2. 單位內建有緊急通聯制度，代理人制度能落實執行。	4.0	4.1	5.0	4.6	5.0	4.7	5.0	4.6	5.0	4.5	5.0	4.5	5.0	4.7
	3. 對職掌內突發事件有應變處理程序。	4.0	4.0	5.0	4.6	5.0	4.5	4.0	4.1	4.0	3.8	4.0	4.1	5.0	4.7
	4. 單位內重大工作能適時結案。	5.0	4.6	5.0	4.6	5.0	4.6	4.0	4.3	3.0	3.2	4.0	4.1	5.0	4.4
	5. 工作空間配置合理，工作環境整潔，服務人員之標誌指引清楚。	4.0	4.2	5.0	4.6	5.0	4.5	4.0	4.1	5.0	4.4	4.0	4.1	4.0	4.1
	6. 辦公室人員位置及設施配置規劃有利於業務效率之提升。	5.0	4.7	2.0	2.6	5.0	4.5	4.0	4.1	2.0	2.8	4.0	4.1	5.0	4.5
	7. 業務及活動經費支用合理。	5.0	4.6	5.0	4.6	不適用	3.2	5.0	4.6	5.0	4.6	5.0	4.6	4.0	4.1
	8. 能積極主動搏節公帑。	5.0	4.7	5.0	4.6	5.0	4.6	5.0	4.7	5.0	4.5	5.0	4.6	5.0	4.5
	9. 運用電腦提升業務效能有具體績效。	5.0	4.7	5.0	4.6	5.0	4.6	4.0	3.9	3.0	3.1	5.0	4.5	5.0	4.4
	10. 推動定期檢討作業流程、簡化作業程序。	5.0	4.5	5.0	4.4	5.0	4.6	4.0	3.8	1.0	1.9	4.0	4.1	5.0	4.5
指標三平均評分		4.7	4.5	4.7	4.4	5.0	4.4	4.4	4.3	3.6	3.6	4.5	4.3	4.8	4.4
四、服務	1. 單位積極推動單一窗口化服務。	5.0	4.3	不適用	1.7	5.0	4.6	不適用	2.5	1.0	2.2	不適用	2.3	5.0	4.8
	2. 對來訪人員熱忱服務。	5.0	4.5	5.0	4.2	5.0	4.6	4.0	4.2	4.0	3.7	5.0	4.6	4.0	4.2
	3. 單位對於各方之查詢及申訴均即時處理。	4.0	4.1	5.0	4.3	5.0	4.6	4.0	4.3	3.0	3.0	5.0	4.5	5.0	4.4
	4. 重大資訊即時公告、上網及更新，單位網頁隨時更新及維護。	4.0	4.1	5.0	4.5	5.0	4.6	4.0	4.2	3.0	3.0	5.0	4.4	5.0	4.4
指標四平均評分		4.5	4.2	5.0	3.7	5.0	4.6	4.0	3.8	2.8	3.0	5.0	3.9	4.8	4.4

指標名稱	受評單位 評鑑項目	文書組		事務組		出納組		保管組		營繕組		環安組		駐衛警察隊	
		單位自評	委員平均評分												
五、 績 效	1. 主動或配合其他單位適時修正業務相關法規、辦法。	5.0	4.4	5.0	4.4	5.0	4.4	4.0	4.0	不適用	2.0	4.0	4.1	4.0	4.1
	2. 推動行政革新確有績效，或鼓勵推動業務創新。	5.0	4.4	4.0	4.0	5.0	4.5	4.0	3.9	1.0	2.0	4.0	4.1	4.0	3.9
	3. 解決單位內長期存在、無法解決之問題。	3.0	3.2	不適用	2.3	不適用	3.0	4.0	3.9	3.0	3.0	3.0	3.1	4.0	4.0
	4. 同仁嫻熟工作相關專業知識，主動瞭解並學習其他同仁業務。	5.0	4.6	5.0	4.5	5.0	4.6	4.0	4.0	3.0	3.2	4.0	4.1	4.0	4.2
	5. 同仁對承辦業務能主動提出具體改進措施，不斷追求進步。	5.0	4.4	5.0	4.6	5.0	4.4	4.0	4.1	3.0	3.2	4.0	4.1	4.0	4.1
	6. 同仁願意主動協助其他同仁業務	4.0	4.0	5.0	4.4	5.0	4.4	5.0	4.6	4.0	4.1	5.0	4.5	4.0	4.1
	7. 建立團隊學習與知識分享文化。	4.0	3.9	5.0	4.1	4.0	4.2	4.0	4.1	5.0	4.2	4.0	3.9	4.0	3.9
指標五平均評分		4.4	4.1	4.8	4.0	4.8	4.2	4.1	4.1	3.2	3.1	4.0	4.0	4.0	4.0
六、 人 力 評 鑑	3. 現有行政人力配置符合業務需要	4.0	3.9	2.0	3.0	5.0	4.6	4.0	4.0	1.0	2.3	4.0	4.2	1.0	2.3
	4. 現有行政人員之工作量均能適切分配，並無工作超量之情形。	4.0	4.0	2.0	2.9	5.0	4.6	4.0	4.1	2.0	2.7	2.0	3.1	2.0	2.4
	5. 目前並無人員不足情形。	4.0	3.6	2.0	2.9	5.0	4.7	4.0	4.1	1.0	2.3	4.0	3.6	2.0	2.4
	6. 對工作量不足職務及不適任現職人員均能做合理調配。	不適用	2.5	不適用	2.4	不適用	3.0	3.0	2.9	3.0	2.8	不適用	2.0	4.0	3.8
	7. 職掌與職務權責相符。	5.0	4.6	5.0	4.4	5.0	4.6	4.0	4.2	3.0	3.4	5.0	4.4	5.0	4.5
	8. 單位建立業務輪調制度，同仁均備有業務交接清冊，各職位都有業務說明手冊。	5.0	4.6	4.0	4.1	5.0	4.6	4.0	4.0	1.0	2.4	5.0	4.5	5.0	4.4
	9. 單位與同仁之職掌及業務適時修正。	5.0	4.6	4.0	4.0	5.0	4.5	4.0	4.1	2.0	2.9	5.0	4.5	5.0	4.4
13.同仁參加之在職訓練能符合業務需求。	5.0	4.4	5.0	4.9	4.0	4.1	4.0	4.2	5.0	4.5	5.0	4.4	4.0	4.0	
14.同仁參加在職訓練後，有助於增加專業知能，提升工作績效。	5.0	4.4	5.0	4.7	4.0	4.0	4.0	4.2	5.0	4.4	4.0	4.2	5.0	4.4	
指標六平均評分		4.6	4.1	3.6	3.7	4.8	4.3	3.9	4.0	2.6	3.1	4.3	3.9	3.7	3.6
組平均		4.5	4.3	4.5	4.1	4.9	4.4	4.2	4.1	3.4	3.5	4.4	4.1	4.3	4.2
委員評分之處平均		4.1													

3. 受評單位：圖資處

指標名稱	受評單位 評鑑項目	採編組		閱覽組		館藏管理組		參考諮詢組		校務系統組		校園網路組		教學支援組		藝文中心	
		單位自評	委員平均評分														
一、發展遠景	1. 本單位有發揮應有之特色與工作理念。	5.0	4.6	5.0	4.8	5.0	4.6	5.0	4.6	5.0	4.5	5.0	4.5	5.0	4.5	5.0	4.7
	2. 本單位依據學校發展願景及重點，規劃短中長期發展計畫。	5.0	4.5	5.0	4.6	5.0	4.6	5.0	4.4	5.0	4.4	5.0	4.6	5.0	4.5	5.0	4.6
	3. 本單位依據學校發展願景及重點，訂定單位年度工作計畫。	5.0	4.5	5.0	4.5	5.0	4.6	5.0	4.7	5.0	4.6	5.0	4.5	5.0	4.5	5.0	4.4
	4. 本單位年度工作計畫之規劃具體周延，且訂有計畫追蹤、管考配套措施。	5.0	4.6	5.0	4.6	5.0	4.6	5.0	4.6	5.0	4.2	5.0	4.4	5.0	4.4	5.0	4.3
	5. 本單位員工對年度工作目標具有高度共識。	5.0	4.6	5.0	4.6	5.0	4.6	5.0	4.5	5.0	4.4	5.0	4.5	5.0	4.4	5.0	4.5
指標一平均評分		5.0	4.6	5.0	4.6	5.0	4.6	5.0	4.6	5.0	4.4	5.0	4.5	5.0	4.4	5.0	4.5
二、組織	2. 單位有明確工作目標與功能定位。	5.0	4.7	5.0	4.6	5.0	4.6	5.0	4.8	5.0	4.6	5.0	4.6	5.0	4.4	5.0	4.6
	3. 單位建有明確分層授權規定，單位內各項職掌業務有明定代理人。	5.0	4.6	5.0	4.5	5.0	4.6	5.0	4.6	5.0	4.5	5.0	4.7	5.0	4.4	5.0	4.6
	4. 單位具團隊合作精神，且會辦理特定活動，強化內部同仁溝通，建立共識。	5.0	4.5	5.0	4.4	5.0	4.5	5.0	4.5	5.0	4.5	5.0	4.5	5.0	4.5	5.0	4.4
	5. 同仁具有電腦及各種相關知能，符合工作業務需求。	5.0	4.7	5.0	4.4	5.0	4.6	5.0	4.8	5.0	4.5	5.0	4.7	5.0	4.6	5.0	4.4
	6. 對人員考核都能依照相關規定公平實施。	5.0	4.5	5.0	4.5	5.0	4.4	4.0	4.2	5.0	4.4	5.0	4.4	5.0	4.4	5.0	4.6
	7. 單位內對工作品質、服務品質等，都能有效稽核改善。	5.0	4.4	5.0	4.4	5.0	4.5	5.0	4.5	5.0	4.5	5.0	4.2	5.0	4.4	5.0	4.4
	9. 單位訂有會議及溝通機制，重大業務與會議均建有追蹤機制	5.0	4.4	5.0	4.4	5.0	4.4	5.0	4.6	5.0	4.5	5.0	4.4	5.0	4.5	5.0	4.6
	11. 單位設有與校內其他單位的協調機制或角色，且運作成效良好。	5.0	4.3	5.0	4.6	5.0	4.6	4.0	4.2	5.0	4.4	5.0	4.4	5.0	4.4	5.0	4.4
指標二平均評分		5.0	4.5	5.0	4.5	5.0	4.5	4.8	4.5	5.0	4.5	5.0	4.5	5.0	4.5	5.0	4.5

指標名稱	受評單位 評鑑項目	採編組		閱覽組		館藏管理組		參考諮詢組		校務系統組		校園網路組		教學支援組		藝文中心	
		單位自評	委員平均評分														
三、行政	1. 推動例行業務隨到隨辦，具時效性的業務能即時處理。	5.0	4.5	5.0	4.4	5.0	4.6	5.0	4.6	5.0	4.4	5.0	4.4	5.0	4.4	5.0	4.4
	2. 單位內建有緊急通聯制度，代理人制度能落實執行。	5.0	4.6	5.0	4.6	5.0	4.6	5.0	4.7	5.0	4.4	5.0	4.4	5.0	4.4	5.0	4.4
	3. 對職掌內突發事件有應變處理程序。	5.0	4.5	5.0	4.5	5.0	4.4	5.0	4.6	5.0	4.4	5.0	4.5	5.0	4.4	5.0	4.4
	4. 單位內重大工作能適時結案。	5.0	4.4	5.0	4.5	5.0	4.6	5.0	4.5	5.0	4.4	5.0	4.4	5.0	4.3	5.0	4.6
	5. 工作空間配置合理，工作環境整潔，服務人員之標誌指引清楚。	5.0	4.6	5.0	4.5	5.0	4.6	5.0	4.6	5.0	4.6	5.0	4.5	5.0	4.4	5.0	4.5
	6. 辦公室人員位置及設施配置規劃有利於業務效率之提升。	5.0	4.5	5.0	4.6	5.0	4.6	5.0	4.6	5.0	4.4	5.0	4.5	5.0	4.5	5.0	4.4
	7. 業務及活動經費支用合理。	5.0	4.6	5.0	4.6	5.0	4.6	5.0	4.6	5.0	4.6	5.0	4.6	5.0	4.6	5.0	4.6
	8. 能積極主動擲節公帑。	5.0	4.4	5.0	4.5	5.0	4.6	5.0	4.7	5.0	4.5	5.0	4.6	5.0	4.6	5.0	4.4
	9. 運用電腦提升業務效能有具體績效。	5.0	4.6	5.0	4.6	5.0	4.6	5.0	4.6	5.0	4.5	5.0	4.6	5.0	4.7	5.0	4.6
	10. 推動定期檢討作業流程、簡化作業程序。	5.0	4.5	5.0	4.5	5.0	4.4	5.0	4.6	5.0	4.2	5.0	4.5	5.0	4.5	5.0	4.4
指標三平均評分		5.0	4.5	5.0	4.5	5.0	4.6	5.0	4.6	5.0	4.4	5.0	4.5	5.0	4.5	5.0	4.5
四、服務	1. 單位積極推動單一窗口化服務	5.0	4.6	5.0	4.9	5.0	4.6	5.0	4.9	5.0	4.4	5.0	4.3	5.0	4.4	4.0	4.2
	2. 對來訪人員熱忱服務。	5.0	4.6	5.0	4.8	5.0	4.6	5.0	4.7	5.0	4.4	5.0	4.4	5.0	4.5	5.0	4.5
	3. 單位對於各方之查詢及申訴均即時處理。	5.0	4.5	5.0	4.6	5.0	4.5	5.0	4.7	5.0	4.5	5.0	4.4	5.0	4.3	5.0	4.6
	4. 重大資訊即時公告、上網及更新，單位網頁隨時更新及維護	5.0	4.8	5.0	4.9	5.0	4.8	5.0	4.7	5.0	4.6	5.0	4.5	5.0	4.2	5.0	4.7
指標四平均評分		5.0	4.6	5.0	4.8	5.0	4.6	5.0	4.8	5.0	4.5	5.0	4.4	5.0	4.4	4.8	4.5

指標名稱	受評單位 評鑑項目	採編組		閱覽組		館藏管理組		參考諮詢組		校務系統組		校園網路組		教學支援組		藝文中心	
		單位自評	委員平均評分	單位自評	委員平均評分												
五、 績效	1. 主動或配合其他單位適時修正業務相關法規、辦法。	5.0	4.4	5.0	4.7	5.0	4.4	5.0	4.7	5.0	4.3	5.0	4.3	不適用	2.8	5.0	4.4
	2. 推動行政革新確有績效，或鼓勵推動業務創新。	5.0	4.4	5.0	4.6	5.0	4.6	5.0	4.6	5.0	4.3	5.0	4.4	5.0	4.3	5.0	4.2
	3. 解決單位內長期存在、無法解決之問題。	4.0	3.9	5.0	4.5	5.0	4.6	4.0	4.1	5.0	4.2	5.0	4.2	不適用	2.7	5.0	4.3
	4. 同仁嫻熟工作相關專業知識，主動瞭解並學習其他同仁業務	5.0	4.6	4.0	4.1	5.0	4.5	4.0	4.1	5.0	4.3	5.0	4.4	5.0	4.3	5.0	4.5
	5. 同仁對承辦業務能主動提出具體改進措施，不斷追求進步。	5.0	4.4	5.0	4.6	5.0	4.5	5.0	4.7	5.0	4.4	5.0	4.2	5.0	4.1	5.0	4.4
	6. 同仁願意主動協助其他同仁業務。	5.0	4.7	5.0	4.6	5.0	4.6	5.0	4.5	5.0	4.5	5.0	4.6	5.0	4.4	5.0	4.5
	7. 建立團隊學習與知識分享文化	5.0	4.5	4.0	3.9	5.0	4.4	5.0	4.5	5.0	4.5	5.0	4.5	5.0	4.2	5.0	4.3
指標五平均評分	4.9	4.4	4.7	4.4	5.0	4.5	4.7	4.5	5.0	4.3	5.0	4.4	5.0	3.8	5.0	4.4	
六、 人力評鑑	3. 現有行政人力配置符合業務需要。	5.0	4.5	3.0	3.5	5.0	4.6	3.0	3.5	2.0	2.8	5.0	4.3	4.0	4.1	3.0	3.4
	4. 現有行政人員之工作量均能適切分配，並無工作超量之情形	4.0	4.0	2.0	3.0	5.0	4.7	2.0	3.2	2.0	2.7	5.0	4.5	5.0	4.3	4.0	4.1
	5. 目前並無人員不足情形。	3.0	3.6	2.0	3.2	1.0	2.8	2.0	2.9	2.0	2.8	5.0	4.4	3.0	3.6	3.0	3.4
	6. 對工作量不足職務及不適任現職人員均能做合理調配。	5.0	4.4	3.0	3.3	5.0	4.3	不適用	2.3	5.0	4.2	5.0	4.6	5.0	4.3	5.0	4.5
	7. 職掌與職務權責相符。	5.0	4.5	3.0	3.4	5.0	4.6	5.0	4.6	5.0	4.5	5.0	4.6	5.0	4.4	5.0	4.7
	8. 單位建立業務輪調制度，同仁均備有業務交接清冊，各職位都有業務說明手冊。	5.0	4.6	4.0	4.0	不適用	3.0	3.0	3.3	5.0	4.3	5.0	4.7	5.0	4.4	4.0	4.0
	9. 單位與同仁之職掌及業務適時修正。	5.0	4.6	4.0	4.0	5.0	4.5	5.0	4.5	5.0	4.3	5.0	4.6	5.0	4.2	5.0	4.5
	13.同仁參加之在職訓練能符合業務需求。	5.0	4.5	4.0	3.9	5.0	4.7	5.0	4.6	5.0	4.4	5.0	4.3	不適用	2.4	5.0	4.6
	14.同仁參加在職訓練後，有助於增加專業知能，提升工作績效	5.0	4.5	5.0	4.4	5.0	4.6	5.0	4.6	5.0	4.4	5.0	4.6	不適用	2.4	5.0	4.5
指標六平均評分	4.7	4.4	3.3	3.6	4.5	4.2	3.8	3.7	4.0	3.8	5.0	4.5	4.6	3.8	4.3	4.2	
組平均	4.9	4.5	4.6	4.4	4.9	4.5	4.7	4.4	4.8	4.3	5.0	4.5	4.9	4.2	4.8	4.4	
委員評分之處平均	4.4																

98 學年度行政品質評鑑學務處改進計畫未結案項目_992 改善進度

1. 學務處

評鑑建言	1. 可加快速度。
改進方案	<p>1. 諮商輔導組：落實代理人制度，加快各項業務處理時效。</p> <p>2. 生活輔導組</p> <p>(1) 建立各項業務 SOP 標準作業程序。</p> <p>(2) 配合「新版教學務系統」上線，廣泛宣導線上申請作業。</p> <p>(3) 積極落實代理人制度，以達隨到隨辦之即時性處理。</p> <p>3. 課外活動指導組</p> <p>(1) 持續追蹤修正例行業務流程。</p> <p>(2) 定期檢視及修正本組 SOP 標準作業流程。</p> <p>(3) 將常使用之表單放置辦公室供學生方便填寫。</p> <p>4. 軍訓室</p> <p>(1) 落實新進及平日人員之教育訓練，灌輸貫徹依公文書處理時效(限)。</p> <p>(2) 主管要求管制，以檢視電子公文書處理系統，協助催辦及適時指導。</p> <p>(3) 對最速件且跨單位之案件，以分會及親持送會等方式，以爭取處理時效。</p> <p>(4) 依據文書室之每月逾期統計，檢討改進。</p>
991 執行情形	<p>1. 諮商輔導組</p> <p>業務承辦人員對於業務雖能謹守職責盡力處理，惟對於具時效性之項目，仍須加強處理時效以及與相關業務單位之溝通協調。</p> <p>2. 生活輔導組</p> <p>(1) 針對業管計已建立(獎助學金、工讀金、學雜費減免、弱勢助學、學生團體保險、學生請假、急難救助、學生申訴、性侵害性騷擾申訴等)各項業務 SOP 標準作業程序，並置於組網頁公告週知。</p> <p>(2) 於學期初新生入學教育選課說明會等時機，辦理「新版教學務系統」線上操作流程說明，計說明 7 場次。</p> <p>(3) 建立代理人制度，配合個人休假確實代理，以達隨到隨辦之處理。並利用組務會議等時機說明各業管工作，使同仁瞭解組內各人業務及最新作業規定。另依各人專長興趣每學期適時調整部份業管，使同仁對組內業務有更深入認識與創新改善。</p> <p>3. 課外活動指導組：已有效縮短辦理例行業務的時間。</p> <p>4. 軍訓室</p> <p>實施迄今已能提昇業務效能，鮮少有逾期案件發生。</p>
99 學年度第 2 次行政品質評鑑委員會委員意見	列入學務處整體成效追蹤。
992 執行情形	依據 98 學年本處行政滿意度調查結果分析報告顯示，師生對於本處各單位「行政人員能確實掌握工作時效」滿意度介於 95.6%~91.3%；「行政人員代理制度之完備性」則介於 94.5%~91.7%。為精益求精，本(99)學年度第 2 學期，學務處各單位

	<p>提昇工作效率之執行結果如下：</p> <p>1. 優先處理學生意見回覆及追蹤處理</p> <p>(1) 各單位恪遵學生意見 3 日內回覆之辦理原則。</p> <p>(2) 自 100 年起，本處各單位網頁均設有留言版，立即回覆學生問題。</p> <p>(3) 透過學生社團負責人會議(每學期 2 次)、宿舍生自會座談(每學期 1 次)、書卷獎頒獎暨校長有約座談(每學期 1 次)、導師座談(每學期 1 次)之召開，由會議主辦單位蒐整師生建議與行政單位答覆意見，於會中進行意見溝通，並將結果通知各出席人員或公布網頁週知。</p> <p>2. 管制方案進度並積極追蹤會議執行</p> <p>列管本處各單位重大推動方案、各項師生相關會議之決議事項，藉由處務會議、行政會議、學務會議及校務會議報告，呈現辦理之進度與結果。</p> <p>3. 重視公文績效</p> <p>(1) 99 年學務處符合全校 3 項(發文平均天數、發文及存查案件之逾辦比率)公文績效目標。其中發文之逾辦件數計 5 件、存查文逾辦件數計 9 件。</p> <p>(2) 為提昇公文績效，學務處每日經由公文系統檢視公文收辦情形，透過 Email 催辦當天公文到期及逾辦公文人員。100 年截至 5 月止，發文逾辦計 1 件、存查文逾辦計 3 件。</p> <p>3. 完成 35 項業務 SOP</p> <p>各項除已於 100 年 4 月 12 日公布於網頁外，校安及食物中毒 SOP 海報張貼於學生宿舍週知。</p> <p>4. 落實代理人制度</p> <p>(1) 各組內具專業證照之輔導人員(衛保組-護士資格之專案助理、諮輔組-諮商輔導師)不得同時請假。</p> <p>(2) 辦公室內清楚標示行政人員姓名。</p> <p>(3) 98 學年行政滿意度對於代理人制度完備性相較偏低之生輔組(師生滿意度 91.7%)，已於 99 學年第 1 學期完成部分同仁職務輪調；滿意度相對次低之課指組(師生滿意度 91.8)，則於 99 學年第 2 學期調整同仁部分業務內容、製作代理人名冊與看板、落實工讀同學諮詢訓練等。</p> <p>(4) 其餘各組均依代理人制度彼此支援，如有代理人無法即時回應時，均得以電話聯繫因故無法出勤同仁，以達能盡速處理原則，且執行狀況良好。</p>
委員意見	<p><input checked="" type="checkbox"/> 結案，但公文部分併入公文績效考核。</p> <p><input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明)</p>

評鑑建言	2. 業務創新稍嫌不足，可增加，忌墨守成規。
改進方案	<p>1. 諮商輔導組 本組業務皆隨時代脈動創新。</p> <p>2. 生活輔導組 鼓勵同仁參與校內外研習，強化本職學能。</p> <p>3. 課外活動指導組 (1) 配合學校教學預警系統，發揮思患預防的功能。</p>

	<p>(2) 實施團隊合作的模式，發揮組織的整體功能。</p> <p>(3) 充分掌握學生需求，表現積極的行政作為。</p> <p>(4) 蒐集分析家長需求，作為持續改進的客觀依據。</p>
991 執行情形	<p>1. 諮商輔導組</p> <p>本組導師座談會因皆應當學期之校務、導師建議，或評估學生輔導之主要議題辦理。98 學年度大一導師座談會主題為「大一學生生活學習適應概論」；98 學年度第 1 學期導師座談會主題為「學業成績達二分之一不及格學生之輔導策略」；98 學年度第 2 學期導師座談會主題為「從正向心理學談輔導新趨勢-正向輔導案例分享」。</p> <p>2. 生活輔導組</p> <p>(1) 就前開改進方案，鼓勵推動業務創新。</p> <p>(2) 本校 99 年獲教育部選為檢視校內法規及行政措施是否符合「公民與政治權利國際公約」及「經濟社會文化權利國際公約」之示範大學，本組研訂辦理期程，辦理兩公約研習，敦請林副校長邀集行政教學單位、學生、職工等代表召開討論與檢視會議，依限完成檢視表冊與具體之辦理改進建議，提報教育部。</p> <p>3. 課外活動指導組</p> <p>(1) 學期中請教務處註冊課務組提供學習成績期中預警名單，主動關心學習成績不加的同學，並請社團同學協助課業輔導，預防可能問題的發生，以免造成無可彌補的傷害。</p> <p>(2) 依據「環環相扣，相互倚賴」的觀點，課指組辦理『感恩海大-溫馨 99』活動，讓學校各處室之間、行政人員與教師之間、教師與學生之間、學校與家長之間，建立堅實的學校教育團隊。</p> <p>(3) 行政運作時以學生至上的理念為先；透過學生會及社團充分瞭解學生需求及感受，如在宿舍增設影印機廠商及於聖誕節時辦理大型舞會以滿足學生對特定假期之期待。</p> <p>(4) 辦理新生家長日邀請新生及家長參與學校活動，並於會中聽取家長建議並做後續追蹤，以期做為學校改進的客觀依據。</p>
99 學年度第 2 次行政品質評鑑委員會委員意見	列入學務處整體成效追蹤。
992 執行情形	<p>99 學年第 2 學期方案創新作法說明如下：</p> <p>1. 學務與學院主管座談會</p> <p>為豐富學生校園學習的層面，充實學務方案之內涵，學務處於 3~5 月期間，由學務長與學務處各組組長分別拜會各學院主管。除說明學務工作推動項目（如 FUN4 導師生聯誼活動、『心服海大一服務學習』課程、校園安全與學生輔導服務），並就住宿生輔導、諮輔與導師、學生請假程序等議題充分溝通後，已於 99 學年第 2 學期導師會議提未來策略規劃報告。</p> <p>2. 學生宿舍進住系統</p> <p>住宿輔導組為改善宿舍入住及退宿作業流程，著手規劃學生宿舍進住系統，並於 99 學年度第 2 學期正式開始使用。該系統整合住宿生照片、寢室與公共區</p>

域公物使用稽查、宿網 IP 資訊卡等功能。住宿生入住時，得於宿舍櫃台照相後產生住宿磁卡，取得住宿寢室、IP 等資訊；退宿時繳交該磁卡，得檢視公物歸還狀況。有效掌握住宿生資訊、避免冒名頂替，同時簡化學生入住及退宿作業流程。

3. 複合式防災演練

因應國際間詭譎多變的災害模式，考量學校之地理環境及特色等因素，本校於 100 年 4 月 27 日辦理「複合式防災演練」，特別編組學務處、總務處及地區消防等相關單位共同演訓，模擬發生地震、火災、海嘯及核災等狀況時，對人員之疏散、避難引導、消防器材之使用、物資補給、應變中心之編組與實做及核災之基本防護等行動演練，參加演訓師生共約 380 人，對校園災害之應變、減災及復原等能力提升，深具效益。

4. 校外賃居安全聯合訪視

為強化校外賃居環境安全，特協調市政府召開「基隆市賃居生環境安全聯合稽查會議」，經決議由警政、消防、營建等單位及本校聯合於 6 月 30 日前完成 6 床以上大型學舍之訪視安全訪視。經清查本校計有 8 處。經發函通知房東後，於 6 月 8—10 日訪視，檢查合格者，核發張貼年度安全標章。另針對完成自評租屋安全房東（計 60 戶），主動編組訪視評核，賃居處之出入門禁、滅火器、熱水器及逃生通道等安全狀況列為檢查重點，凡經檢查合格者，即符合租屋安全房東資格，將其相關資訊公告住輔組網頁，提供需求同學運用。

5. 性平會增設環境設施組

為健全性平會組織分工功能，諮輔組經協調總務處後，主動於 99 學年第 2 學期校務會議提案修正「本校性別平等教育會委員會設置要點」，增設環境設施組，並以總務長擔任召集人，指定專人負責相關業務之處理。

6. 「就學獎補助報報」電子報

為讓學生更迅速、詳盡獲得各項經濟補助宣導資訊，自 99 學年第 2 學期起，設置「就學獎補助報報」電子報，提供全校教職員工生訂閱。

7. 畢業典禮線上報名

100 級畢業典禮新增線上登記、報名系統，提供畢業班級班代及家長線上填寫、報名，除響應節能減碳政策外，並可迅速完成相關人數統計。

8. 「99 學年度教育部品德教育推廣與深耕學校計畫北區期中研討會」

辦理「99 學年度教育部品德教育推廣與深耕學校計畫北區期中研討會」，邀請基隆市、宜蘭縣、花蓮縣及連江縣 4 縣市受教育部「99 學年度教育部補助辦理品德教育推廣與深耕學校計畫」補助之 17 所各級學校分享推展品德教育之作法與心得。

9. FUN4 活動創新內容

『992FUN4 導師生班際聯誼競賽活動』在既有活動架構下增加『技藝冠軍盃』競賽項目，其中內容如 10 公尺射箭、排球九宮格、籃球三分線、手足球比賽、班遊企畫簡報及急救競技等，獲得參賽班級熱烈迴響，同時使活動內容更為豐富多元。

10. 樂動開麥拉

992 執行教育部健康促進計畫，主題為「樂動開麥拉」，創新方案包含健康影

	劇 A 咖大賽、急救羅馬競技賽、料理東西軍~創意料理競賽及音樂健康促進。以創意有趣的競賽方式，推廣健康知識與技能，深受師生好評。
委員意見	<input checked="" type="checkbox"/> 結案
	<input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明)

2. 生活輔導組

評鑑建言	1. 學生在學務處行政滿意度調查上表示，請假申請程序煩雜，建議學生請假手續回歸至系上辦理，以簡化程序。
改進方案	依學生事務會議決議，學生請假程序建議以不回歸系上辦理為宜。
991 執行情形	1. 按學生請假係透過學務處生輔組之行政程序辦理；有關教學授課部分，應由學生主動向授課老師報告，並自行衡量請假事由與課程內容之先後與重要性。 2. 學生請假由系上辦理，實務上可能有找不到授課導師請假之困難；以及學生如因家裡重大事務請假時，無教官即時加以輔導。故建議不回歸系上辦理請假事宜。
99學年度第2次行政品質評鑑委員會議委員意見	<input checked="" type="checkbox"/> 持續追蹤 請於導師會議中進行討論。
992 執行情形	生輔組業已規劃學生請假回歸系上辦理方案及配套措施，經軍訓室、學生會長討論，並提本學期學務處與各學院主管座談會、導師會議討論，獲正面支持。此案已簽奉核可，惟系統部分仍須與圖資處研討，故俟生輔組與圖資處研訂系統修改方案後，再行簽請於 100 學年度第 1 學期學務會議審議。
委員意見	<input type="checkbox"/> 結案
	<input checked="" type="checkbox"/> 持續追蹤 學生請假手續回歸至系上辦理程序尚未完成。

3. 課外活動指導組

評鑑建言	1. 98 年度之學務與輔導工作自我評鑑結果顯示，「服務學習」方案分數低於 70 分，其原因為何？學務處因應策略為何？若牽涉其他處室方能解決者，是否有召開協調會議，共商對策。
改進方案	學務自我評鑑顯示「服務學習」方案分數低於 70 分，原因為「服務學習」課程得依據教育部所規定「服務學習方案」課程要點施行，需落實「計畫、服務、反思、慶賀(互惠)」等步驟課程，並將學生導入一種出自服務經驗出發的教育、著重於「反思」精神，本組僅開設 2 門課程(服務學習-社群服務)供本校大一學生選修，未達教育部所規定之開設班級數至少占全校學生班級數 30% 以上，俟後將與教務處教學中心協商將「服務學習-愛校服務」教學課程內容，依其部頒「服務學習方案課程要點」執行。
991 執行情形	1. 98 學年度「服務學習-社群服務」課程選修學生為 80 名，課程學習中需完成服務學習專業課程(8 小時)及實地服務學習活動(10 小時)，並將學生導入以服務經驗出發並著重於「反思」精神，相互增強的融滲式教學，該課程內

	<p>容包含校內、外服務、弱勢族群及偏遠地區學童服務、中小學合作計畫及社區服務(臺北木柵動物園、北投溫泉博物館、世界宗教博物館、臺灣科學教育館及北美館)，社區服務起迄日期為 98 年 3 月 27 日(六)至 98 年 5 月 23 日(六)(每週例假日，共計 9 週)，參與服務場次為 36 次，共計 320 人次。</p> <p>2. 舉辦各項「服務學習」研討會，以提昇參與服務學習學生之服務專業技能，並由研討會中學習如何探索服務、澄清服務以走向理解與行動服務的階段，俾利學生於從事實地服務學習(10 小時)中更能展現服務之專業能力。</p>
99 學年度第 2 次行政品質評鑑委員會會議委員意見	<p>■持續追蹤 請學務處與教務處共同規劃辦理。</p>
992 執行情形	<p>1. 學務處與教務處於 100 年 2 月 17 日(四)召開服務學習推動籌備會議，研商組成「服務學習工作坊」。99 學年度「服務學習－社群服務」課程並獲教學卓越計畫新台幣 15 萬元經費推動。</p> <p>2. 課程學習中學生需完成服務學習專業課程(8 小時)及實地服務學習活動(10 小時)。該課程內容包含校內、外服務、弱勢族群及偏遠地區學童服務、中小學合作計畫及社區服務(北投溫泉博物館、臺北木柵動物園、臺灣科學教育館、世界宗教博物館及北美館)，社區服務起迄日期為 100 年 4 月 16 日(六)至 100 年 5 月 22 日(日)(每週例假日，共計 6 週)，參與服務場次為 160 次，共計 480 人次。另學生於服務學習歷程完成後，遴選出 26 名服務學習表現優異之學生，提報教務處彙整並公開表揚。</p>
委員意見	<p>■結案 <input type="checkbox"/>持續追蹤(說明)</p>

評鑑建言	2. 有關服務學習，針對愛校服務之基本要件、目前執行狀況及未來規劃方向為何？
改進方案	本校「愛校服務」課程為教務處教學中心所負責規劃，未來該課程規劃由教務處教學中心研擬中。
991 執行情形	選修愛校服務之學生，由各班級導師協同各系安排公共區域，需從事清潔打掃 18 小時。
99 學年度第 2 次行政品質評鑑委員會會議委員意見	<p>■持續追蹤 請學務處與教務處共同規劃辦理。</p>
992 執行情形	<p>1. 「服務學習－愛校服務Ⅱ」課程之執行，由教務處規劃辦理，並請各班級導師協同各系安排公共區域，環境維護之服務實作，另擇優並頒發「服務學習-愛校服務」課程表現優異之同學，以資鼓勵。</p> <p>2. 100 年 2 月 17 日(四)學務處邀請教務處副教務長、愛校服務承辦人員、課指組組長及社群服務承辦人員，共同召開「服務學習」推動籌備會議，另依據部頒服務學習方案計畫，落實「計畫、服務、反思、慶賀」四大領域之實行，成立「服務學習工作坊」。並於「計畫」階段，邀請各系帶領之導師，參與 100 年 3 月 9 日(三)及 100 年 3 月 15 日(二)開設之「服務學習基礎理論與實</p>

	務」研討會議，俾利於帶領學生瞭解服務學習之意涵；「反思」階段之落實，俟學生從事服務實作後，繕寫期末服務學習分享日誌，以達到「做中學」、「學中做」之經驗反思，俾利有效的推展服務學習方案計畫。
委員意見	<input checked="" type="checkbox"/> 結案
	<input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明)

4. 住宿輔導組

評鑑建言	1. 熱水問題。
改進方案	1. 宿舍鍋爐、周邊設備及管路更新。 2. 增設鍋爐熱水溫度顯示、線上查詢及監測系統。
991 執行情形	1. 女一舍於 98 年 8 月全面更新鍋爐、周邊設備及熱水儲槽。其餘宿舍逐年汰舊更新鍋爐設備及周邊管路(如：燃燒機、恆壓變頻組、溫水製造機、保溫筒、高溫循環泵、迴水泵等)。 2. 98 年 8 月各棟宿舍 1 樓櫃台旁增設熱水溫度顯示、線上查詢及監測系統。住輔組刻正統計各宿舍低溫季節不同時段鍋爐溫度之狀況，預測熱水使用之離峰時段，主動鼓勵同學加以運用。
99 學年度第 2 次行政品質評鑑委員會會議委員意見	<input checked="" type="checkbox"/> 持續追蹤
992 執行情形	1. 男三女二舍於 100 年 3 月在 2 至 10 樓短邊加裝即熱式熱水器，共計 9 台。 2. 男三女二舍於 100 年 6 月更新鍋爐燃燒機，7 月更新鍋爐保溫並加大(500 加侖→750 加侖)，目前共有鍋爐保溫桶(750 加侖)2 組。 3. 男二舍因現有鍋爐保溫桶容量為 1250 加侖 1 組，故經評估後預計於 100 年加裝恆壓變頻交替泵，以改善冬天熱水使用高峰時段之需求問題。 4. 各宿舍鍋爐除廠商定期保養外，逐年汰舊更新鍋爐設備及周邊管路(如：恆壓變頻交替泵、熱水迴水泵、燃燒機、熱交換幫浦等)。
委員意見	<input checked="" type="checkbox"/> 結案
	<input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明)

評鑑建言	2. 垃圾不落地及分類政策之執行推廣措施為何？
改進方案	配合政府實施垃圾不落地及分類政策。
991 執行情形	宿舍從 93 年 9 月開始實施垃圾不落地及分類，各棟宿舍將原本放置的垃圾桶除去，資源回收桶設置各宿舍 1 樓處。剛實施初期同學反應很不方便，有反彈現象，甚至有半夜將垃圾袋放置於走廊，第二天再行處理之狀況，本組住宿專案助理將依住宿管理辦法，透過合宜之勸導配合取締策略，輔導住宿同學遵守規範。
99 學年度第 2 次行政品質評鑑委員會會議委員意見	<input checked="" type="checkbox"/> 持續追蹤
992	1. 配合總務處環安組實施宿舍垃圾不落地，垃圾車停放時間、地點如下：

執行情形	<p>女一舍上午 09：21~09：28;下午 17：30~17：37。</p> <p>男一舍上午 09：30~09：37;下午 17：39~17：46。</p> <p>男二、男三女二舍上午 09：40~09：54;下午 17：48~18：02。</p> <p>本組透過廣播、公告合宜之勸導並輔導住宿同學遵守學校的規定。</p> <p>2. 如錯過丟棄垃圾時間，垃圾子車設置於男一舍、男二舍、女一舍旁，可善加利用。</p> <p>3. 資源回收桶設置各宿舍 1 樓處，讓同學回收資源分類。</p>
委員意見	<input checked="" type="checkbox"/> 結案
	<input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明)

評鑑建言	3. 國際學生宿舍之未來規劃(包括：管理、出入安全等)為何？
改進方案	<p>1. 本案擬與國際處共同研商國際學舍之管理方式及相關規定。</p> <p>2. 國際學舍之管理辦法擬由國際處選任學生代表共同參與管理辦法、申請作業及修繕方式相關制度之研擬。</p>
991 執行情形	本案擬提 99 學年第 1 學期學生宿舍輔導委員會討論。
99 學年度第 2 次行政品質評鑑委員會會議委員意見	<input checked="" type="checkbox"/> 持續追蹤
992 執行情形	<p>本案經國際處於 100 年 4 月 13 日邀集總務處、學務處、養殖系召開協調會議後，賡續確認與辦理事項如下：</p> <p>1. 國際學生宿舍規劃供 63 人住宿(共計 9 戶)，每戶 1 間 3 人房，2 間 2 人房。依據 100 年 4 月 13 日國際事務處會議決議，安排 100 學年度外籍男生新生進住，倘若有剩餘空床將安排陸生及交換生住宿。</p> <p>2. 學生宿舍管理辦法及宿舍公約，業於 5 月 27 日送請國際事務處翻譯。該宿舍未來將以學生自治管理為原則，由國際處選任宿舍總幹事與副總幹事，負責住宿生之生活管理、夜間緊急送醫等處理，並考量提供該 2 名幹部之免費住宿或工讀金。</p> <p>3. 宿舍清潔方面，外圍環境由總務處維護；衛浴及交誼廳等區域由總幹事與副總幹事督導住宿生輪流打掃；樓梯間清潔由工讀生維護。</p> <p>4. 內裝需求費用專案，業於 100 年 5 月 13 日奉核在案，配合營繕組整修工程案驗收完畢後實施內裝工程，其中住宿生進出以鑰匙為規劃。宿舍簡易修繕，由住輔組選派工讀生 1 名負責，該工讀生經費由學生住宿費支應。重大修繕由住輔組循行政程序辦理。</p> <p>5. 收費標準經 100 年 6 月 16 日行政會議議決每人每學期收費 NT\$9,000 元整。</p>
委員意見	<input type="checkbox"/> 結案
	<input checked="" type="checkbox"/> 持續追蹤 因國際學生宿舍尚在規劃執行中。

5. 軍訓室

評鑑建言	1. 教官、校安中心與駐警隊之角色如何界定？緊急應變小組機制為何？
改進方案	校園安全維護乃建立災害防救體系，迅速處理偶發重大災害，統籌行政支援力

	量，俾利減低災損，儘速復原，綜上，有賴單位內群策群力方能以最大力量執行減災、整備、應變及復原等工作。
991 執行情形	本校對校園安全危機處理以校安中心為基礎，由校長召集編組有關單位主管，並由軍訓室教官及校安人員編成執勤人員，平時均與駐警隊合作，於災害發生時，共為緊急聯絡中心，彼此通聯，並相互支援處理，有關學生事件由軍訓室優先處置，有關設備、天災及外力侵入等類別由駐警隊優先處理，一旦發現校安事件必立即相互通聯支援以增加處理能力之強度及速度，視狀況動員校內、外資源能力依序投入，於重大災害發生後，適時依狀況召開「緊急應變小組會議」因應，為明確律定整體分工及合作機制，本校已於 99 年 11 月 11 日於行政會議通過修正「校園安全維護及緊急應變處理要點」，更符合現階段校安工作維護之運作機制。
99 學年度第 2 次行政品質評鑑委員會會議委員意見	<p>■持續追蹤</p> <p>建議製作校安相關 sop 標準作業流程，並做成海報於校園中廣為宣導。</p>
992 執行情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 軍訓室負責學生安全事項之維護，及教育部校安中心之通報；校園內教職員工及軟硬體安全通報處理。 2. 軍訓室已於 100 年 4 月 12 日完成校園重大意外事件處置之標準作業流程，區分自然災害、意外事故、犯罪案件及校園安全等類別，共設定 15 項意外重大事件；將各項重大意外事件依狀況發生後之指導作為、通報連繫、協調合作、分工作業、支援投入、資源整合、應變作為等逐項修訂符合現階段之標準作業流程，經簽奉校長核定後，目前已公告於學務處軍訓室網頁。並加強校安專線（24629976）、駐警隊專線（校內分機 1132）之宣導。 3. 未來將邀請總務處召開本校校園安全實際案例檢討會議，俾利校安工作角色之釐清。另結合學校期程安排演練驗證並適時檢討精進。
委員意見	<input type="checkbox"/> 結案
	<p>■持續追蹤</p> <p>將由相關單位另行召開會議討論確認。</p>

99 學年度行政品質評鑑之意見及建言

一、教務處

(一) 個別評鑑項目之意見

1. 註冊課務組

二、組織(架構)	
評鑑項目	3. 單位建有明確分層授權規定，單位內各項職掌業務有明定代理人。
委員評鑑	本項亦是問卷中師生有意見之一項，希望註課組同仁能重視，並能提供即時之服務。
評鑑項目	6. 對人員考核都能依照相關規定公平實施。
委員評鑑	「本校實施專案計畫工作人員績效獎金計畫」已無此計畫，應修正為「本校校務基金專案工作人員年終考核實施要點」。
評鑑項目	7. 單位內對工作品質、服務品質等，都能有效稽核改善。
委員評鑑	滿意度調查反應多項意見，建請卓參改進，多以顧客角度設想，而非本位主義。

三、行政(運作)	
評鑑項目	2. 單位內建有緊急通聯制度，代理人制度能落實執行。
委員評鑑	承辦人應確實執行主動回覆動作。
評鑑項目	9. 運用電腦提升業務效能有具體績效。
委員評鑑	e 化系統之管理應定時評估執行成效與未來擴充的考量。

四、服務(推廣)	
評鑑項目	1. 單位積極推動單一窗口化服務。
委員評鑑	非徹底單一窗口化服務。
評鑑項目	2. 對來訪人員熱忱服務。
委員評鑑	建請針對師生滿意度調查結果，遭反映服務態度需加強之同仁，個別瞭解其影響服務之熱忱之因素。

五、工作績效	
評鑑項目	8. 近 2 年有無業務萎縮、無績效或績效較差之情形？如有，請具體說明處理情形。
委員評鑑	教學務 e 化日新月異，但人員分工並未精簡，績效似未增進。

六、人力評鑑	
評鑑項目	8. 單位建立業務輪調制度，同仁均備有業務交接清冊，各職位都有業務說明手冊。
委員評鑑	1. 建議適時輪調，以熟悉他人業務，逐步落實單一窗口服務。

	2. 組務部分業務性質雷同性高，得優先辦理業務輪調。
評鑑項目	11.對職員之工作指派是否合理，有無勞逸不均之情形？
委員評鑑	綜合業務宜由具經驗之資深職員擔任，以利統籌業務之規劃與推動，對於業務之檢討改善較有整體概念。
評鑑項目	14.同仁參加在職訓練後，有助於增加專業知能，提升工作績效。
單位自我評鑑	依業務屬性推薦參與在職訓練，有助於提升人力素質。
委員評鑑	依所列說明無法佐證在職訓練有助於提昇工作績效。

2. 招生組

一、發展遠景	
評鑑項目	1. 本單位有發揮應有之特色與工作理念。
委員評鑑	本校如招收大陸學生，業務由那個單位負責？

三、行政(運作)	
評鑑項目	10.推動定期檢討作業流程、簡化作業程序。
委員評鑑	應定期召開會議。

六、人力評鑑	
評鑑項目	3. 現有行政人力配置符合業務需要。
委員評鑑	在少子化趨勢下，招生問題一項為各校重視，在業務量逐漸增多下，本組人力似有增加之必要。
評鑑項目	4. 現有行政人員之工作量均能適切分配，並無工作超量之情形。
委員評鑑	建請於處內協調人力調整。
評鑑項目	5. 目前並無人員不足情形。
委員評鑑	建請處內反應調整。
評鑑項目	7. 職掌與職務權責相符。
委員評鑑	建請處內反應調整。

3. 學術服務組

二、組織(架構)	
評鑑項目	7. 單位內對工作品質、服務品質等，都能有效稽核改善。
委員評鑑	應定期稽核。

四、服務(推廣)	
評鑑項目	1. 單位積極推動單一窗口化服務。
委員評鑑	應朝單一窗口方向努力。

五、工作績效	
評鑑項目	5. 同仁對承辦業務能主動提出具體改進措施，不斷追求進步。
委員評鑑	複印講義數量，應考量不同學科之性質，不宜以單一標準規範之，以

	免造成教學不便。
--	----------

4. 實習暨就業輔導組

二、組織(架構)	
評鑑項目	6. 對人員考核都能依照相關規定公平實施。
委員評鑑	考核加入依「本校校務基金專案工作人員年終考核實施要點」規定。

三、行政(運作)	
評鑑項目	10. 推動定期檢討作業流程、簡化作業程序。
委員評鑑	應定期檢討。

五、工作績效	
評鑑項目	3. 解決單位內長期存在、無法解決之問題。
單位自我評鑑	空間問題：目前所在技術大樓辦公室為借用運輸系空間，另學生活動中心之辦公室也是借用學務處空間。且兩辦公室距離頗遠，如此下去實在不是長遠之計。 實習問題：目前船公司政策傾向不收女生實習生，但目前商船、運輸、輪機招收女生名額逐年增加。每年為了女生實習問題弄得焦頭爛額。
委員評鑑	1. 所列2問題實需破切解決。 2. 建議不斷適時的反應問題，掌握時機處理解決。

六、人力評鑑	
評鑑項目	13. 同仁參加之在職訓練能符合業務需求。
單位自我評鑑	本組同仁無參加在職訓練。
委員評鑑	1. 應鼓勵同仁參加。 2. 各項終身學習課程亦屬在職訓練之範疇，可踴躍參加。

5. 進修推廣組

一、發展遠景	
評鑑項目	2. 本單位依據學校發展願景及重點，規劃短中長期發展計畫。
委員評鑑	可否提供單位年度計畫？

五、工作績效	
評鑑項目	3. 解決單位內長期存在、無法解決之問題。
單位自我評鑑	尚無發現單位內長期無法解決之問題。
委員評鑑	不同意。

六、人力評鑑	
評鑑項目	13. 同仁參加之在職訓練能符合業務需求。
單位自我評鑑	同仁參加之在職訓練都能符合業務需求。

委員評鑑	同仁參加哪些在職訓練？自我評鑑之說明應非將評鑑項目重抄一遍即可。
評鑑項目	14. 同仁參加在職訓練後，有助於增加專業知能，提升工作績效。
單位自我評鑑	同仁參加在職訓練後，都有助於增加專業知能，提升工作績效。
委員評鑑	有哪些事項說明？

6. 教學中心

二、組織(架構)	
評鑑項目	7. 單位內對工作品質、服務品質等，都能有效稽核改善。
委員評鑑	應定期稽核。

七、其他(單位自訂)	
評鑑項目	1. 協助本校爭取並執行教育部獎勵大學教學卓越計畫
委員評鑑	教學卓越計畫改善了學校教學環境。
評鑑項目	2. 推動海洋特色教科書編撰
委員評鑑	建議能推廣至其他領域。
評鑑項目	3. 建置「海洋教育數位典藏」
委員評鑑	建置數位典藏，有助於海洋教育之推廣。
評鑑項目	4. 海洋專業成長計畫：建構跨域教師社群
委員評鑑	結合跨領域教師，可增強研發能量。
評鑑項目	5. 積極性補強教學
委員評鑑	補強教學對學習效果不佳的學生具有良好的成效，應持續推行。
評鑑項目	6. 預警學生之輔導機制：「學生修課期中成績預警」制度建立與成果
委員評鑑	預警制度讓學生有所警惕學業上之落後情況，立意良好，成效顯著。
評鑑項目	7. 培育產學實務菁英人才
委員評鑑	理念很好。
評鑑項目	8. 推動產學交流課程講座
委員評鑑	可加強產業與學術交流。
評鑑項目	9. 學生自主學習-「同儕課業精進競賽」
委員評鑑	建議多加宣導推廣，在已有基礎下，更激起學生參與之興趣。
評鑑項目	10. 推動基礎課程之扎根：助教制度、化學網路線上評量與標準化課程
委員評鑑	建議能推廣到其他更多的基礎課程。
評鑑項目	11. 打造「自主學園」
委員評鑑	績效良好。
評鑑項目	12. 建置學習 e-Go 網
委員評鑑	e-Go 網是非常好的資源，建議多宣傳多推廣，增加使用率。
評鑑項目	13. 開發中英文會考試題答題狀況輔助分析系統
委員評鑑	多舉辦英文會考，增強學生英文的能力。

(二) 訪評意見及評鑑建言

訪評意見及評鑑建言

綜合性意見：

1. 教務處組織完善，各種辦法齊全，行政流程明確，且同仁服務態度親切，且持續獲得教育部教卓補助，績效良好。
2. 工讀生與臨時人員宜有相當之職前訓練與熟悉 SOP，以強化服務品質。
3. 除落實職務代理制度外，可考量建立不定期之輪調制度，以增加同仁職務歷練(包括組內輪調或跨組輪調)。
4. 建議教務處針對自我設定目標，進行 PDCA 檢討。
5. 註冊課務組與進修推廣組因與學生接觸頻繁，檢討報告中敘明擬於 100 年 12 月完成 SOP 流程圖，建議除了置放網頁供參之外，可挑選接觸最頻繁或繁瑣之業務，將流程圖加以放大於壓克力板上呈現，並置於辦公室外空間，俾利學生或家長臨櫃辦理時參考。
6. 教務處各組間相關業務應妥適保持聯繫並充分合作，俾利提升行政效率與資料之正確性。
7. 建議教務處在不增加人力原則下，考量業務需要，通盤調整人力。

分組意見：

註冊課務組：

1. 制訂英文版教務手冊與確實執行 3 年 1 期課程檢討機制等，行政表現良好。
2. 註課組工作繁多，大多與學生、畢業相關，多屬服務性質，盡心盡力，值得鼓勵。
3. 本校 99 學年度客戶「行政滿意度」問卷調查結果顯示，師生最常接觸、滿意對相對最高的教務處 2 級單位為註冊課務組，顯示對於註冊課務組之肯定。
4. 註課組為教務處各組中，與師生接觸最頻繁之組別，建議本組各承辦人應首重服務態度之改善，並簡化各項作業之手續與流程。
5. 為第一線工作人員，宜注意有燥鬱症傾向之同學，並且特別關照，以強化服務品質。
6. 自我評鑑之說明亦得掌握 PDCA 之原則摘要說明。
7. 學期總成績已於網路輸入，是否還需繳交書面成績表？
8. 兼任教師無教學務系統帳號、密碼者，該如何操作該系統？
9. 業務執行進度與工作分配良好；惟可加強利用寒暑假進行本職學能進修，以落實職務代理，減少人不足的衝擊。
10. 宜加強落實職務代理人制度，代理人應要求確實代理。各組人員除自身承辦業務外，如能更熟悉所屬組別、甚或其他組別之其他同仁所承辦的業務，相信更能體現職務代理人制度。
11. 99 學年度通識課程分為八大領域，而 98 學年度(含)以前入學的學生通識課程分為四大，選課時造成不便。99 學年度(含)以後入學的學生通識課程之學分自己選，2 學分加簽，加簽之課程不會出現在選課課表上，制度及規則應明確公告。
12. 共同教育課程八大領域新生課程之教學務系統，使原四大領域課程舊生無法選課，學生選課領域遭拒，希望為此做出因應於第三階段選課開放舊生選課，讓舊生有機會選到欲選之課，並加註四大領域分類。

招生組：

1. 培育種子教師至高中職學校宣傳與持續辦理大學博覽會，績效良好。
2. 招生組與各種招生考試相關，屬社會關注之工作業務，專業經驗需求高，工作成效佳。
3. 自我評鑑結果，絕大多數評鑑項目(含發展願景、組織、行政、服務、績效等)均高達

滿分(5分)，且自評資料由組長親力親為，充分顯示組織於領導動能下，充分發揮人力之最大效益。

4. 有關招生組反應人力不足，建議增加一位具資訊背景之專職人員，建議於不增加人力原則，由貴處通盤考量調整人力。
5. 組織特色、優點及建議事項，得依據 PDCA 之原則，輔以具體數據及質性摘要說明。
6. 招生人數較少之研究所，該如何協助其招生？
7. 業務執行進度與工作分配良好，可積極思考更有效的招生策略，並與高中生家長產生互動，增進本校學生來源。
8. 建議因應少子化趨勢，擬訂招生策略，如加強建立策略聯盟學校。
9. 對於提供本校各系所之招生報名率、報到率與各招生管道來源之學生學習狀況進行分析，對於各系所擬訂招生策略很有助益。

學術服務組：

1. 建置教學評鑑及後續追蹤輔導機制，辦理校務評鑑及協助教學單位取得 IEET 認證，責任重大。
2. 本校 99 學年度客戶「行政滿意度」問卷調查結果顯示，教務處 2 級單位中，學術服務組均為師生接觸、滿意度排序第 2 之單位，得以顯示組織落實與師生之良性互動。
3. 自我評鑑結果，除「單位積極推動單一窗口化服務」為不適用項外，全數評鑑項目均高達滿分(5分)，是否得歸功於組織長期落實自我評鑑改善機制之成果？
4. 教務處滿意度調查結果分析報告中(附錄一之 P19 頁)，教師對於教學評鑑辦法及上網問卷之具體建議，是否有具體之回應？
5. 學術獎勵額度能否適度增加，以加強獎勵誘因？
6. 教學評鑑納入本校教師升等門檻之作法，仍有教師同仁持反對意見，除召開公聽會外，是否還有其他方式？廣泛收集全校大多數教師同仁意見，以為檢討改進之依據。
7. 「教學評鑑」的精神是為提供教師尋求自我改善的內驅力與積極作為之資訊。故教學評鑑並不在於評量成績的高低，而是除了做為與教師升等條件關連之外，建議應有相對應的教學輔導機制；對於教師教學評量結果不佳的情況，協助提供教師教學成長、改善教學方法，以提升學生學習之作為。

實習暨就業輔導組：

1. 推動全校學生職涯發展量表施測及諮商輔導機制等，對學生就業有很大的幫助。
2. 以有限人力(兼任主管 1 人、專任職員 2 人)，得推動全校同學實習與就業輔導業務，著實不易。
3. 宜轉入學務處或成立校級之學涯中心，使教務處之業務能聚焦。
4. 對學生付出一分，學生畢業後，對學校的向心力越強，對學校的回饋越多，目前輔導組已做了許多，建議可在現有基礎上多多加強。
5. 「同仁參加之在職訓練能符合業務需求」、「同仁參加在職訓練後，有助於增加專業知能，提升工作績效」，2 項評鑑結果顯示「指標不適用」、「本組同仁無參加在職訓練」，得否補充說明？
6. 是否可與通識中心合作開設與就業輔導之相關課程？
7. 業務執行進度與工作分配良好；惟應與學務處多產生橫向互動。
8. 建議本組於每固定間隔時間，主動提供各項就業相關訊息給畢業生，以協助本校同學就業。
9. 各系就業實習，可多加爭取機會，讓更多同學可至企業實習，以期產學合作得到最大效益。
10. 「實習暨就業輔導組」可扮演業界與學校之間的橋樑。瞭解業界對大學畢業生在能力

上的需求與期待。建議可針對本校畢業生進行「雇主滿意度問卷調查」，結果可作教師教學之參考。

進修推廣組：

1. 推動終身學習教育及辦理各類證照班，有助於培養學生終身學習，並積極服務基隆鄉親。
2. 同仁努力配合行政品質評鑑之推動。
3. 業務執行進度與工作分配良好。
4. 有關進修推廣組，建議人力不足，建議於不增加人力原則，由貴處通盤考量調整人力。
5. 進修推廣組辦理各項進修推廣教育。目前進修碩專班之學生上課非常不認真，學習心態不佳，可否有好的方法改善？
6. 建議得掌握 PDCA 之原則充實單位自我評鑑說明內容與佐證資料。
7. 是否有開設足夠的「通識選修」科目供學生選修？
8. 推廣班學生曾向本人反應，非該系專業選修課程開設過少，導致學生在修課方面無選擇性，或無課可修。
9. 「進修推廣教育」在「終身學習」的趨勢下，可扮演重要之角色，進學班學生在進入大二之後，即展開白天上班晚上上課的生活，進學班學生普遍比一般日間部大學生提早步入累積職場實務經驗，建立清晰的「職場概念」。建議規劃多元學習之課程，提供優質學習環境，提供職場競爭力及專業知能，並可發揮區域資源整合之社會責任。

教學中心：

1. 建置學習 e-Go 網及連續爭取教育部獎勵大學教學卓越計畫，績效良好。
2. 教學中心執行的教學卓越計畫，自主學園 e-Go 網，各種產學交流課程講座等等目標，成效顯著。
3. 自評資料內容豐富詳實，得為參考典範。
4. 建議多鼓勵及宣傳學校豐富教學資源，例如：Moodle 系統、上課 DV 拍攝等。
5. 業務執行進度與工作分配良好；建議可多觀摩國內教學中心績效優良的大學(如逢甲大學)，瞭解其運作情形。
6. 教學中心實施面上做了很多事情，但在資料呈現方面仍顯不足；建議教學中心可適度宣導本校教學卓越計畫，讓全校師生更瞭解教學卓越計畫執行成效。

二、總務處

(一) 個別評鑑項目之意見

1. 文書組

二、組織(架構)	
評鑑項目	5. 同仁具有電腦及各種相關知能，符合工作業務需求。
委員評鑑	應定時強化相關技能以應付各種情況。
評鑑項目	7. 單位內對工作品質、服務品質等，都能有效稽核改善。
委員評鑑	公文的發送仍須加快。

三、行政(運作)	
評鑑項目	2. 單位內建有緊急通聯制度，代理人制度能落實執行。
委員評鑑	是否無時無刻都有業務代理人可兼職？

評鑑項目	5. 工作空間配置合理，工作環境整潔，服務人員之標誌指引清楚。
委員評鑑	仍有改進空間。
評鑑項目	9. 運用電腦提升業務效能有具體績效。
委員評鑑	可和典藏系統合作。

四、服務(推廣)	
評鑑項目	1. 單位積極推動單一窗口化服務。
委員評鑑	未設單一窗口的原因為何？
評鑑項目	3. 單位對於各方之查詢及申訴均即時處理。
委員評鑑	公文查詢仍須等候，希望e化可改善。

六、人力評鑑	
評鑑項目	2. 近2年來行政人力員額消長情形。
委員評鑑	行政人力可否增加，因應公文加快收發。
評鑑項目	3. 現有行政人力配置符合業務需要。
委員評鑑	1. 建議增設檔案管理人員。 2. 檔案人力似有不足，除提請增加人力之需求外，若未能順利增加人力，則該思考如何因應？ 3. 有關檔案管理人員不足部分，如屬簡易例行性資料整理(未涉及公文書)，由工讀生協助，尚屬妥適。
評鑑項目	4. 現有行政人員之工作量均能適切分配，並無工作超量之情形。
委員評鑑	工作量太大，希望簡化。
評鑑項目	5. 目前並無人員不足情形。
委員評鑑	建請增加人員。

2. 事務組

二、組織(架構)	
評鑑項目	5. 同仁具有電腦及各種相關知能，符合工作業務需求。
委員評鑑	e化事務組業務，提昇效率。
評鑑項目	7. 單位內對工作品質、服務品質等，都能有效稽核改善。
委員評鑑	應配合內部稽核機制。
評鑑項目	9. 單位訂有會議及溝通機制，重大業務與會議均建有追蹤機制。
單位自我評鑑	本組不定期舉行座談，同仁間或與組長間亦隨時隨地進行業務溝通。重大會議如行政會議、總務會議、校務會議、節能推動小組會議均建有追蹤機制。
委員評鑑	1. 應定期舉行座談。 2. 追蹤部分需加強。

三、行政(運作)	
評鑑項目	6. 辦公室人員位置及設施配置規劃有利於業務效率之提升。
委員評鑑	有無空間調整方案？

四、服務(推廣)	
評鑑項目	2. 對來訪人員熱忱服務。
委員評鑑	同學仍反應不夠友善。

3. 出納組

二、組織(架構)	
評鑑項目	5. 同仁具有電腦及各種相關知能，符合工作業務需求。
委員評鑑	業務人員電腦人力極其重要，可改善流程提高效能。
評鑑項目	9. 單位訂有會議及溝通機制，重大業務與會議均建有追蹤機制。
委員評鑑	1. 難道都沒相關的溝通、追蹤機制嗎？ 2. 建請召開組內會議及重大業務追蹤機制。

三、行政(運作)	
評鑑項目	7. 業務及活動經費支用合理。
委員評鑑	1. 本組沒有業務費的預算嗎？ 2. 業務經費支用之合理性如何應自評與說明，否則下一題評鑑項目為何得自評？

四、服務(推廣)	
評鑑項目	2. 對來訪人員熱忱服務。
委員評鑑	同學反應不夠親切。
評鑑項目	3. 單位對於各方之查詢及申訴均即時處理。
委員評鑑	同學部分仍無法立即處理。

4. 保管組

二、組織(架構)	
評鑑項目	6. 對人員考核都能依照相關規定公平實施。
委員評鑑	「本校實施專案計畫工作人員績效獎金計畫」已無，改依「本校校務基金專案工作人員年終考核實施要點」。
評鑑項目	9. 單位訂有會議及溝通機制，重大業務與會議均建有追蹤機制。
委員評鑑	追蹤檢查需加強。

三、行政(運作)	
評鑑項目	4. 單位內重大工作能適時結案。
委員評鑑	希望加快結案能力。

四、服務(推廣)	
評鑑項目	1. 單位積極推動單一窗口化服務。
委員評鑑	在行政大樓之組務辦公室有無單一窗口服務？

五、工作績效	
評鑑項目	1. 主動或配合其他單位適時修正業務相關法規、辦法。
委員評鑑	較少配合其他單位。

六、人力評鑑	
評鑑項目	10.所配置工作人員素質之滿意度情形。
委員評鑑	1. 應持續觀察該員之工作狀況。 2. 少數單一個案不能配合人員，請盡力多多疏導。
評鑑項目	11.對職員之工作指派是否合理，有無勞逸不均之情形？
委員評鑑	1. 明顯有勞逸不均情形，除調離該人員外，有無其他可行辦法？ 2. 針對不適任人員，仍應思考積極解決之道，以免成為單位內部長久之問題。

5. 營繕組

一、發展遠景	
評鑑項目	2. 本單位依據學校發展願景及重點，規劃短中長期發展計畫。
單位自我評鑑	營繕組為執行單位，並未規劃短中長期發展計畫。
委員評鑑	執行單位亦應有發展計畫。

三、行政(運作)	
評鑑項目	3. 對職掌內突發事件有應變處理程序。
委員評鑑	標準作業流程仍需建構。
評鑑項目	6. 辦公室人員位置及設施配置規劃有利於業務效率之提升。
單位自我評鑑	營繕組辦公室位於行政大樓內，開標及相關會議準備較為不易。
委員評鑑	解決之道為何？

四、服務(推廣)	
評鑑項目	4. 重大資訊及時公告、上網及更新，單位網頁隨時更新及維護。
委員評鑑	可否以工讀生人力執行本項業務？

六、人力評鑑	
評鑑項目	2. 近2年來行政人力員額消長情形。
委員評鑑	減少原因為何？
評鑑項目	3. 現有行政人力配置符合業務需要。
委員評鑑	1. 如何解決人力不足之問題？ 2. 以現在編制人員是否足夠處理營繕業務，可再討論。

	3. 原技正(代理組長)已於 100.6.22 調升組長，所遺技正之遴補事宜，請總務處依業務需求另簽陳。
--	--

6. 環安組

一、發展遠景	
評鑑項目	4. 本單位年度工作計畫之規劃具體周延，且訂有計畫追蹤、管考配套措施。
委員評鑑	配套仍需改善。

二、組織(架構)	
評鑑項目	8. 單位現有負責常設或任務編組之委員會、小組、會議、中心等情形？
委員評鑑	環境保護與安全衛生委員會、衛生委員會、校園安全維護會報等 3 項會議功能是否有重疊之處？
評鑑項目	10. 單位業務職掌有無與他單位重疊或權責不清之情形？
委員評鑑	校園內菸害防治、校園複合型災害防治等，環安組、衛保組及軍訓室之業務權責是否有重疊或不清等情事？

三、行政(運作)	
評鑑項目	10. 推動定期檢討作業流程、簡化作業程序。
委員評鑑	業務需要而繁重，所以建議簡化。

7. 駐警隊

五、工作績效	
評鑑項目	3. 解決單位內長期存在、無法解決之問題。
單位自我評鑑	汽機車違規取締後未能至本隊銷單者的後續問題。
委員評鑑	如何解決？

六、人力評鑑	
評鑑項目	3. 現有行政人力配置符合業務需要。
委員評鑑	有辦多招收人力嗎？或是找學生組成守望隊。
評鑑項目	5. 目前並無人員不足情形。
單位自我評鑑	編制內員警因出缺不補政策已影響到勤務，目前以保全替代但成效不彰。
委員評鑑	1. 成效不彰的原因為何？ 2. 駐衛警出缺不補係行政院政策，有關反映以保全替代但成效不彰，建議蒐集他校作法供參。

(二) 訪評意見及評鑑建言

訪評意見及評鑑建言

綜合性意見：

1. 針對工學院最近變動之景觀、新建建物及供電，包括：出入口部分、變電站等，總務處規劃執行工作有哪些？是否有碰到阻礙？解決方式為何？
2. 校區停車位不足，學校有何長遠規劃？
3. 今年度校園安全事件發生頻率較高，相關單位有何因應措施？執行狀況如何？
4. 總務處是否可編列預算，製作雙語化指標，給予外籍生一友善的環境。
5. 可再加強總務處之工作宣導，讓全校師生能多瞭解學校相關措施及政策，亦能更瞭解總務處之用心。
6. 學生與總務處之間常有互動，但有時會碰到行政人員態度稍欠佳，讓同學有不佳的感覺，希望以後總務處人員在面對同學時，皆能呈現較良善之態度。
7. 總務處針對冷氣管制是否有一完整之規劃？
8. 有關會議管理人員不足部分，建議由總務處在現有人力下進行檢討調整。
9. 有關人力漸行不足部分，建議由總務處通盤檢討調整人力。

分組意見：

文書組：

1. 依自我評鑑結果觀之，組織、行政及服務、績效等均達滿意及非常滿意，甚佳。
2. 電子公文化已順利進行中，應有減紙減碳之功效。
3. 整體表現優良。
4. 電子簽核系統之規劃與執行，須注意需求整理之過程力求詳盡，減少未來新增功能之數量及經費之追加。
5. 建議加強宣導各單位將重大資訊即時公告，建議可加入英文摘要式加以說明，俾利推動本校國際化進程。
6. 檔案室標準未符合處可加強。
7. 規劃快速有效率的蒐集建置各單位之歷年公務記錄，亦可配合研發處、圖資處即將推動之數位典藏。
8. 業務執行進度與工作分配良好，可視工作需要，聘用臨時人力，以解決公文大量的數位化工作。
9. 建議應將文書相關資訊、作業說明及流程圖放置網頁，俾利同仁知悉。
10. 除一般公文書的維護與保存及例行性工作之外，亦可嘗試推廣並落實檔案保存修護觀念技術至全校各單位。整理記載本校發展的點滴事蹟，透過檔案將讓這些歷史風華再現，讓文書工作展現更多元價值的新風貌與新意象。

事務組：

1. 負責全校除一般事務性工作外，含全校水電管理，人年均用電費約 6,000 元，年減量約達 1~2%，尚可；其餘各項事務性工作，行政效率均佳。
2. 業務繁重，表現優良。
3. 有關各單位用電安全部分，除被動宣傳外是否可主動協助室內配電改善，例如：延長線之使用變更重新配線，經費可由系所與校方共同負擔，尤其在實驗室部分。
4. 建議加強宣導各單位將重大資訊即時公告，建議可加入英文摘要式加以說明，俾利推

動本校國際化進程。

5. 校園電線管控系統可建立較即時性之系統。
6. 採購法規多屬專業，複雜度高，建請多提供同仁們服務與協助。
7. 業務執行進度與工作分配良好，惟會議室管理人員超時工作問題，建請參考他校方式解決。
8. 由加班補休時數來看，本組人力確有不足，應妥善思考解決之道。
9. 水電人員不足部分，因屬專業性、技術性業務，是否同意增加人力，需另案簽陳 校長核示辦理。
10. 宜加強落實職務代理人制度，代理人應要求確實代理。
11. 事務組在維護修繕或建設本校建築時，建議衡酌加入綠色校園之觀念於機制中(節能省電、雨水儲存等)。

出納組：

1. 各項經費均為電子化通知，甚佳。
2. 年處理近二十億預算，8個員額工作量，應屬效率甚高。
3. 業務執行進度與工作分配良好。
4. 整體表現優良。
5. 建議可製作英文學雜費、住宿繳費單，以讓國際學生瞭解繳費單款項。
6. 收費部分，目前委由銀行代收，其方便性可再擴充。
7. 希望進行學費繳費單e化，家長自行上網列印單據繳費。
8. 建議加強標示各窗口之業務內容。
9. 建議將相關作業說明及流程圖放置網頁，俾利同仁知悉。

保管組：

1. 校產管理困難度高，表現優良。
2. 負責校園空間及財務管理，工作亦繁雜，宿舍管理(教師用)相對單純。
3. 學生較少接觸，但希望財產清點盡可詳盡完善。
4. 財產管理網路服務系統使用情形，建議可於網頁上公告使用流程圖加以說明。
5. 由於每年例行財產盤點係採各單位抽檢方式，建議針對逾報廢年限久遠之財產予以主動瞭解使用情形。

營繕組：

1. 全校修繕量金額高，督導困難，但表現優良。
2. 業務執行進度良好。
3. 業務繁重且責任重大，但希望持續努力堅持，不負眾望。
4. 目前新建工程較少，大部分為修繕工作。
5. 人員不足之情況嚴重，是否能盡快補充，以應付校園老舊建物之修繕工作，同時維持監工品質。
6. 建議可定期召開會議追蹤重大業務與工作事項。
7. 建物之整修，如何做長遠規劃？整體規劃如何討論、溝通共識及宣導？
8. 建議公共藝術之意見調查部分，往後可與「學生會」共同合作辦理。
9. 校園景觀藝術是否有一整體規劃？
10. 加強落實職務代理人制度，代理人應要求確實代理。
11. 營繕組在維護修繕或建設本校建築時，建議衡酌加入綠色校園之觀念於機制中(雨水儲

存、生態工法、綠建築等)。

12. 食科館到人文社會科學院及圖書館的路旁之磚道有很多磚塊破裂。

13. 為利業務傳陳，建議可針對通案性、原則性及須特別注意事項，製作業務手冊。

環安組：

1. 校園環境含垃圾減量及再利用，均甚有績效，特別廚餘之飼料化及肥料化，值得鼓勵；消防事務亦配合市政府實際演練。
2. 校園環境維護工作多樣，而安全事項繁雜，表現優良。
3. 建議加強宣導實驗室用品加註英語標示，以促進友善校園之推動。
4. 全校環境維護之年度規劃。
5. 例行環境維護工作，建議建置流程，以確認工作之落實。
6. 業務執行進度與工作分配良好，惟本校實驗室日益增加，該組人員需多注意新進儀器之安裝安全。
7. 人力不足的問題，應早思解決。
8. 希望此組落實政策，需學生配合時能事先和學生討論。
9. 任何政策應先規劃好配套，再行實施。
10. 消防設施老舊。
11. 緊急事件發生人員處理太慢。
12. 除一般例行性業務之外，亦可加強推動勞安業務、廢棄物減量等宣導工作。提供師生正確的災害防救及環境保護觀念。

駐衛警察隊：

1. 假日遊客之管制不易，較為辛苦。
2. 校園門禁安全及交通待辦事項較多，仍表現優良。
3. 業務執行狀況良好。
4. 學生夜行地圖，是否可增派人力巡邏？
5. 在交通管理部分，未來「軍訓室」與「駐警隊」可以有更多合作的機會。
6. 違規停車抓不勝抓，並沒有達到效果。
7. 希望能多建遮雨棚給停車的人。
8. 路邊有很多機車(腳踏車)的屍體，是否能找到車主或直接報廢。
9. 建議每年辦理新生交通安全宣導，特別針對附近交通環境介紹。
10. 因應本校多處工務進行之需，工程車入校車速及車輛停放規定應加強宣導與監督。

三、圖資處

(一) 個別評鑑項目之意見

1. 採編組

一、發展遠景	
評鑑項目	1. 本單位有發揮應有之特色與工作理念。
委員評鑑	部分教學單位並未充分購置各系所圖書。圖書館統一使用剩餘款項，並未充分與教學單位溝通使用方式。 建議：剩餘款之使用前，知會剩餘款之系所，以促使經費能落實購置各單位所需圖書。

四、服務(推廣)	
評鑑項目	1. 單位積極推動單一窗口化服務。
委員評鑑	所謂「單一窗口」，應非指「圖書介購」業務。

六、人力評鑑	
評鑑項目	8. 單位建立業務輪調制度，同仁均備有業務交接清冊，各職位都有業務說明手冊。
委員評鑑	上一次輪調時間？做了何種調動？
評鑑項目	13. 同仁參加之在職訓練能符合業務需求。
委員評鑑	近2年有何在職訓練？

2. 閱覽組

二、組織(架構)	
評鑑項目	4. 單位具團隊合作精神，且會辦理特定活動，強化內部同仁溝通，建立共識。
委員評鑑	為何僅針對教育部補助計畫？
評鑑項目	7. 單位內對工作品質、服務品質等，都能有效稽核改善。
委員評鑑	缺乏自行稽核方式。
評鑑項目	9. 單位訂有會議及溝通機制，重大業務與會議均建有追蹤機制。
單位自我評鑑	每月處務月會皆追蹤與報告上月工作要項及完成日期。
委員評鑑	處務會議紀錄沒有顯示這些成果。

三、行政(運作)	
評鑑項目	10. 推動定期檢討作業流程、簡化作業程序。
委員評鑑	未說明定期檢討之機制。

六、人力評鑑	
評鑑項目	3. 現有行政人力配置符合業務需要。
委員評鑑	K書中心設專人管理，雖有其優點，但在人力運用上，是否不夠經濟有效？
評鑑項目	4. 現有行政人員之工作量均能適切分配，並無工作超量之情形。
單位自我評鑑	1. 同仁工作超量及組長事務性業務過多。 2. 組內以工代職人員，部分人員無法落實職務輪調制度。
委員評鑑	如何解決？以工(清潔及修繕)代職的人員是否能輪調至其他二級單位，以減低本組同仁工作負擔。
評鑑項目	7. 職掌與職務權責相符。
單位自我評鑑	大致相符，圖資處圖書館總務性工作大半由本組負責，如全館清潔工作及館舍修繕等，每位同仁皆分配總務性工作。
委員評鑑	1. 總務性質之工作，可否由處內其他組協助分擔？ 2. 是監督還是要執行上述工作？

評鑑項目	10.所配置工作人員素質之滿意度情形。
委員評鑑	需改進之現象與原因為何？
評鑑項目	12.人員之差假及勤惰情形。
委員評鑑	99 學年加班總時數僅 5 小時，實難說明工作量超過。

七、其他(單位自訂)	
評鑑項目	1. 借書規則修正。
委員評鑑	請廣為周知。

3. 館藏管理組

六、人力評鑑	
評鑑項目	5. 目前並無人員不足情形。
委員評鑑	1. 一將加一兵的確是將人力發揮到淋漓盡致，應考量擴充編制(例如增聘計畫助理)或與其他組合併，例如與校園系統組之人力作一整合，或其他？ 2. 建議適度增加人力。

七、其他(單位自訂)	
評鑑項目	1. 博碩士論文系統上傳
委員評鑑	作業簡便。
評鑑項目	2. 圖書整合服務系統(MyLib)。
委員評鑑	操作簡易。

4. 參考諮詢組

二、組織(架構)	
評鑑項目	7. 單位內對工作品質、服務品質等，都能有效稽核改善。
委員評鑑	應有自我稽核管理機制。

六、人力評鑑	
評鑑項目	1. 現有員額數。
委員評鑑	資料不全。
評鑑項目	5. 目前並無人員不足情形。
委員評鑑	1. 除增加人力外，有無其他思考方式？ 2. 本組人力僅 2 人，應考量擴充編制(例如增聘計畫理)或與其他組合併。

七、其他(單位自訂)	
評鑑項目	1. 文獻傳遞服務
委員評鑑	此服務做得很好。
評鑑項目	2. 圖書互借服務
委員評鑑	此服務非常便利。

評鑑項目	3. 北區圖書資源平台－圖書代借代還服務
委員評鑑	1. 很好的服務。 2. 成效如何？是否持續辦理？辦理此項業務，有無大量增加組員之業務量？
評鑑項目	4. 圖書資源利用說明會
委員評鑑	說明會非常有幫助。

5. 校務系統組

一、發展遠景	
評鑑項目	1. 本單位有發揮應有之特色與工作理念。
委員評鑑	1. 教學務系統仍有許多功能需修訂。人員訓練能直接修改系統仍有待加強。 2. e化平台可提高效率。

二、組織(架構)	
評鑑項目	1. 推動例行業務隨到隨辦，具時效性的業務能即時處理。
委員評鑑	教學務系統較大，是否能即時處理？
評鑑項目	2. 單位有明確工作目標與功能定位。
委員評鑑	e化系統之管理定時評估執行成效與未來擴充的考量。
評鑑項目	5. 同仁具有電腦及各種相關知能，符合工作業務需求。
委員評鑑	需強化組內電腦能力。

三、行政(運作)	
評鑑項目	4. 單位內重大工作能適時結案。
委員評鑑	是於期限內結案，但系統品質有待加強。

六、人力評鑑	
評鑑項目	3. 現有行政人力配置符合業務需要。
委員評鑑	人力需求數應明確。

七、其他(單位自訂)	
評鑑項目	1. 應用系統開發建置
委員評鑑	1. 此工作非常重要。 2. 系統開發是專業、智慧與技能的結合，且日新月異，隨時要跟上時代的進步，且對學校校務推動與發展影響深遠，校內各單位也對此有很高的期盼，期望系統組同仁能更有企圖心，開發本校專有的e化系統。 3. 教學務系統，各方之反應意見值得作為未來規劃開發新系統參考。

6. 校園網路組

二、組織(架構)	
評鑑項目	7. 單位內對工作品質、服務品質等，都能有效稽核改善。
委員評鑑	應有自我稽核改善機制。
評鑑項目	9. 單位訂有會議及溝通機制，重大業務與會議均建有追蹤機制。
委員評鑑	處務會議紀錄看不到相關檢討紀錄。

三、行政(運作)	
評鑑項目	6. 辦公室人員位置及設施配置規劃有利於業務效率之提升。
單位自我評鑑	辦公室人員位置及設施配置規劃良善。
委員評鑑	未附位置規劃圖。
評鑑項目	9. 運用電腦提升業務效能有具體績效。
委員評鑑	電子郵件 6 月嚴重異常。

五、工作績效	
評鑑項目	1. 主動或配合其他單位適時修正業務相關法規、辦法。
委員評鑑	附件中無相關法規。
評鑑項目	3. 解決單位內長期存在、無法解決之問題。
單位自我評鑑	資訊機房內各系統均是全年無休，每天排定人員值班以提供服務是圖資處電算部門人力與經費長期無法解決的問題。因此於 96 年 10 月訂定「機房系統緊急處理標準作業程序」(如附件 LIT-AS-SOP-001)，依此作業程序可協助其他同仁重置並快速恢復系統運作，降低所需值班人數。
委員評鑑	1. 96 年度已為多年前之建置。 2. 校園網路會當機，無人修護。
評鑑項目	5. 同仁對承辦業務能主動提出具體改進措施，不斷追求進步。
委員評鑑	網路經常不穩定。

六、人力評鑑	
評鑑項目	12. 人員之差假及勤惰情形。
委員評鑑	加班總日數較多，但工作量仍合理。

7. 教學支援組

一、發展遠景	
評鑑項目	7. 本單位有發揮應有之特色與工作理念。
委員評鑑	教學軟體需求差異性大，較難滿足需求。

二、組織(架構)	
評鑑項目	1. 單位任務執掌。
委員評鑑	任務執掌分散。

評鑑項目	7. 單位內對工作品質、服務品質等，都能有效稽核改善。
委員評鑑	應自我稽核。

五、工作績效	
評鑑項目	2. 推動行政革新確有績效，或鼓勵推動業務創新。
委員評鑑	所列內容創新技術層面較低。

六、人力評鑑	
評鑑項目	7. 職掌與職務權責相符。
委員評鑑	執掌重複。
評鑑項目	9. 單位與同仁之職掌及業務適時修正。
委員評鑑	需更大幅度提昇。
評鑑項目	13. 同仁參加之在職訓練能符合業務需求。
委員評鑑	應加強。
評鑑項目	14. 同仁參加在職訓練後，有助於增加專業知能，提升工作績效。
委員評鑑	應加強。

8. 藝文中心

一、發展遠景	
評鑑項目	1. 本單位有發揮應有之特色與工作理念。
委員評鑑	應結合行政+教學單位一起推動。
評鑑項目	4. 本單位年度工作計畫之規劃具體周延，且訂有計畫追蹤、管考配套措施。
委員評鑑	應定期溝通。

二、組織(架構)	
評鑑項目	1. 單位任務職掌。
單位自我評鑑	籌辦、策劃全校藝文活動。
委員評鑑	不同意此業務執掌。

三、行政(運作)	
評鑑項目	6. 辦公室人員位置及設施配置規劃有利於業務效率之提升。
委員評鑑	位置妥善但仍不夠明顯，需重新規劃。
評鑑項目	9. 運用電腦提升業務效能有具體績效。
委員評鑑	網站要定期更新。
評鑑項目	10. 推動定期檢討作業流程、簡化作業程序。
委員評鑑	應定期辦理。

六、人力評鑑	
評鑑項目	9. 單位與同仁之職掌及業務適時修正。
委員評鑑	應定期會議。

(二) 訪評意見及評鑑建言

訪評意見及評鑑建言

綜合性意見：

1. 圖資處在師生意見調查滿意度高達 95.02%，即使投訴專線或網路留言板最低，但也達 89.4%，顯示服務表現之努力。
2. 建議向教育部反映，重要資料庫可由教育部統一購買全國版，以利資源共享，亦可節省學校經費。
3. 建議建置全校版電子資料庫為學校核心資料庫電子資源。
4. 圖資委員會之委員資格是否可做限定？如此得以使會議決議能較符合實際需求。
5. 關於網路大學評比，圖資處執行方式為何？全校師生應如何配合？
6. 目前 Thomson Reuters 公司有建置 ResearcherID 服務功能，只要有發表論文的老師去登記此 ID，學校即可動態掌握老師發表論文之現況，並可隨時做更新，提供參考！
7. 建議相關組長會議記錄亦可上網供查詢。
8. 有關「行政品質評鑑表」自我評鑑部分，部分組別回覆不明確，導致委員評鑑難以做判別，但優於其他處室者為有一詳盡之附冊資料可供查詢。
9. 圖資處整合原來圖書館、電算中心和藝文中心，整合之後除了經費使用可以橫跨原來的單位，更有彈性外，建議在人員交流、系統整合、技術共享等方面，能有更進一步的互助，以彰顯整合之效益。
10. 「行政品質評鑑表」中二級單位現有員額數，有幾個單位填寫似乎不清楚，例如：閱覽組有編制職員 2 人，專案助理、計畫行政助理、技工友為 0 人，但是合計現有行政人力 4 人。諮詢組、網路組、教學支援組等也有類似現象。
11. 人力不足部分，是否可依寒暑假與開學時之業務工作量落差，做人力資源上之調度？
12. 圖資處多處單位均有反映人力不足，建議在不增加人力之原則下，請圖資處通盤檢討業務需求及人力配置，先行進行內部人力調整。
13. 參考諮詢組部分業務如資訊檢索服務、電子期刊查詢系統維護、網頁電子資源內容維護等業務，未來可考慮與館藏管理組業務整併。
14. 館藏管理組與參考諮詢組部分業務，可與系統組業務整合。

分組意見：

採編組：

1. 業務執行進度與工作分配良好，在有限預算下，能將經費發揮最大效益採購圖書。
2. 電子期刊經費缺口的因應之道。
3. 建立系所或校核心資料庫、期刊及圖書。
4. 建置全國海洋核心圖書資料中心，提供全國性服務。
5. 過去 2 年皆無加班情形，可能代表同仁能承擔工作且人力充沛，因此與陳述之人力略有不足相互矛盾。
6. 建議採編組持續爭取教育部及國科會各種補助款，增加本校圖書資源，透過與他校合作，共享電子期刊與圖書資源。

閱覽組：

1. 服務最多人次的單位，亦是學生最常接觸之單位，尤其更新後之圖書館令人有耳目一新之感，期望保持服務熱情，提供最佳之效能。

2. 充份發揮支援教學研究的角色，能提供教師與學生閱覽圖書的需求。
3. 建議設置自動借還書系統。
4. 建議將 K 書中心移交學務處及學生自治會經營管理。
5. 建議多與社區與教師家屬互動，以提升使用效益。
6. 整體服務良好，建議館藏書籍代尋服務可再提升改進。

館藏管理組：

1. 分工與職掌定位明確，並能充分發揮組員資訊技術專長，達成工作要求。
2. 建議逐年編列預算，建立圖書晶片鑑識系統，提高圖書歸檔效率。
3. 館藏管理組原為圖書館的資訊系統組，圖書館與電算中心合併後，改名為館藏管理組，該組業務在未來組織再造調整時，似乎可考量與他組業務進一步整合。

參考諮詢組：

1. 辦理各類圖書資訊利用說明會，以活潑生動之模式，讓學生留下深刻印象。
2. 全國文獻傳遞服務量迅速成長，工作量也逐年提升。
3. 服務現代化與資訊化進展迅速，並提供完善的文獻傳遞服務，並能加強與社區與校友的互動。
4. 加強宣導館際合作服務。

校務系統組：

1. 在業務聯繫上獲得即時的幫助，具其效率。
2. 充分落實電腦化，並盡心盡力排除新教學務系統的問題，並訂有完備的標準作業程序，達到業務 100% 完成的要求。
3. 新版教學務系統的介面及後續維護上，希望有長期的規劃，避免不必要的浪費。
4. 教學務系統仍有許多原需求未修正的項目，應儘速完成。
5. 教學務系統維護案會議之成員皆為本組同仁，未來應考量邀請使用單位承辦人員參加，以促進工作的推動。
6. 加班情形較不顯著，但卻反映工作過量，似乎相互矛盾。
7. 本組行政人力(7 人)是圖資處最多的單位，但卻反映需更多人力，因此亟需進行結構性的工作調整。
8. 新的教務學務整合系統提供多樣化的服務功能，值得嘉許。但目前的人力僅有 5 位專職人員，未來如果有更多校務進行 e 化，舊系統的維護、新系統的建置、額外人力的需求、校務系統開發的順序、各單位之間的協調，都是需要解決的問題。
9. 請參考他校類似系統的維護方式，維護本校的系統。
10. 新版教學務系統有時登入速度慢，登入 3 次密碼會鎖定，可否調整。
11. 同一台電腦，不同人先後登入會有異常，建議爾後建置新系統時，同時考慮系統整合與擴充等因素。
12. 首頁很亂，有沒有辦法排版統整一點。
13. 每個頁面能否 show 出所屬或管理單位，像是學生福利網就不清楚是那個單位。
14. 新版教學務系統，選課因階段有些沒開放，能否在沒要使用時關閉。
15. 系統能否把學校提供之免費下載軟體或可利用資源統整起來，方便學生找。

校園網路組：

1. 能充分支援校園網路佈施與不定期校園活動的需求，落實校園 e 化的目標。
2. 對於網路電話系統，不知推廣方式為何？此系統應可節省使用費用，故請大力宣傳。

3. 6月電子郵件系統嚴重故障，應針對問題解決，避免故障再次發生。
4. 教師與行政人員電子郵件儲量，應考量適度提升。
5. 網路電話的建置，提供嶄新的服務。建議能在教師、學生、行政單位等深入的推廣介紹，並思考進一步的應用服務。
6. 疑似侵權案例的降低，反應校園網路管理上的努力，建議在智財權保護持續宣導，以維持這項成果。
7. E-mail 信箱容量太小。
8. 建議電子郵件系統可參考他校作法，提高每人空間及服務品質。

教學支援組：

1. 每週定期小組會議是團隊凝聚很好的方式。
2. 能有效的扮演遠距教學的服務角色與行政體系的電腦軟硬體需求，提供本校教職員與學生 e-learning 的優質環境。
3. 貴組提供之網路平台，如「全校授權軟體下載平台」，非常成功。
4. 各系所教學專業軟體差異性大，較難購置共用教學軟體。
5. 持續推動各項業務，有關 moodle 系統，是否可以更簡便使用？
6. 在問卷調查內，教學支援組是圖資處二級單位中，老師接觸較少的單位。這跟教學支援組的定位，和服務項目有關，但如何加強宣導，讓需要服務的教師，能得到協助，或提供目前沒有的服務項目，讓更多的教師得到幫助，可以思考的方向。
7. 教學支援組提供之全校授權軟體下載服務非常便利，值得讚許。其業務要項包括「郵務系統」維護，如郵務系統係指電子郵件系統，則業務便與系統組重疊，建議宜釐清。

藝文中心：

1. 持續辦理多元性的的展演活動，使全校師生有機會參與，增添校園人文氣息。
2. 已藉由各類藝文活動的舉辦，與卓越大師邀請講座，帶動校園人文氛圍的提升。
3. 建請學校固定藝文中心預算，並加強向企業與校友募款，成立海大藝文中心基金會。
4. 應結合教學及其他行政單位共同推動本校藝文風氣。
5. 重要活動需投入高額經費，但受限於海洋廳之容納人數，卻僅能有限的人參加，藝文活動普遍性的成效有待評估。建議每學期至少舉辦一次戶外藝文活動。
6. 諮詢委員會未擬定藝文發展方向，也未落實方案績效檢討。
7. 工作同仁之藝文專業或進修尚待加強。
8. 建議在寒暑假期間，能充實本職學能，以支援其他組員的工作。
9. 建議增辦一些小型、多元化的藝文活動，也可結合學生會、教師會共同舉辦，倡導校園藝文風氣。
10. 寒暑假可舉辦屬於教職員之藝文研習，提昇同仁人文素養。

「國立臺灣海洋大學行政品質評鑑辦法」修正條文對照表

修正條文	現行條文	備註
<p>第八條 評鑑結果應予公布，校方評鑑平均分數 4.5 分(含)以上者列為優良，3.0 分(含)以下者列為不佳。</p> <p>評鑑結果優良之單位，應公開表揚並給與適當獎勵，<u>予以免評 1 次</u>；評鑑結果不佳之單位，應以書面通知改善，並於六個月內實施複評。各單位評鑑結果列為人員、業務調整或考核參據。</p>	<p>第八條 評鑑結果應予公布，校方評鑑平均分數 4.5 分(含)以上者列為優良，3.0 分(含)以下者列為不佳。</p> <p>評鑑結果優良之單位，應公開表揚並給與適當獎勵；評鑑結果不佳之單位，應以書面通知改善，並於六個月內實施複評。各單位評鑑結果列為人員、業務調整或考核參據。</p>	<p>修改獎勵方式</p>

國立臺灣海洋大學行政品質評鑑辦法

中華民國 95 年 7 月 13 日 94 學年度第 2 學期第 5 次行政會議通過
中華民國 95 年 7 月 27 日海副字第 0950007033 號令發布
中華民國 96 年 1 月 18 日 95 學年度第 1 學期第 6 次行政會議修正通過
中華民國 96 年 1 月 29 日海秘字第 0960001103 號令發布
中華民國 98 年 2 月 12 日 97 學年度第 2 學期第 1 次行政會議修正通過
中華民國 98 年 2 月 18 日海教行字第 098001595 號令發布
中華民國 99 年 1 月 21 日 98 學年度第 1 學期第 6 次行政會議修正通過
中華民國 99 年 1 月 29 日海教行字第 0990001301 號令發布
中華民國 100 年 3 月 10 日 99 學年度第 2 學期第 1 次行政會議修正通過
中華民國 100 年 3 月 21 日日海秘字第 1000003434 號令發布

- 第一條 為提昇本校行政服務品質，增進辦學績效，特訂定本辦法。
- 第二條 有關本校行政品質之評鑑，除法令另有規定外，依本辦法行之。
- 第三條 本辦法所稱「受評單位」為本校各一級行政單位。
- 第四條 為辦理本校行政品質評鑑事宜，應組成本校「行政品質評鑑委員會」（以下簡稱本委員會）負責推動規劃，其設置辦法另定之。
- 第五條 本校各行政單位每三年應接受評鑑一次，並由本委員會排定當學年度受評單位。
- 第六條 本校行政品質評鑑之項目如下：
一、發展願景：單位特色、理念與發展規劃。
二、組織架構：組織業務分工、單位會議及相關委員會之運作。
三、行政運作：行政配合度、經費與空間之運用、資訊化程度、分層負責與代理制度之落實、危機處理能力。
四、服務推廣：服務態度、顧客導向、公共關係管理。
五、工作績效：業務流程作業簡化改善、定期檢討機制、在職人員訓練成效，研究發展創新。
六、人力評鑑：員額配置、人員運用及發展。
七、其他：單位自訂之自評項目及工作重點計畫。
前項評鑑項目得由評鑑委員會進行當年度評核時全部或選擇部分項目為之。
- 第七條 本校行政品質評鑑之作業程序如下：
一、本委員會應於該學年度十月底前排定受評單位，並書面通知。
二、本委員會應對當學年度受評單位之服務對象進行顧客服務滿意度調查，並於三月底前將結果送交該受評單位參考。
三、各受評單位應進行自我評鑑並參考顧客服務滿意度調查結果，填寫本校「行政品質評鑑表」，於受評當學年度四月底完成「自我評鑑」部分，送交本委員會。「行政品質評鑑表」由本委員會另定之。
四、本委員會除書面審議各受評單位所提之「自我評鑑」內容外，各委員並得分組至各受評單位實地訪視，並請受評單位派員現場說明。
五、本委員會應於當學年度六月底完成「委員評鑑」部分，並將評鑑結果陳報校長後送交受評單位作為改進參考。
六、受評單位應就評鑑建議改進措施於次學年度十二月底提出具體改進措施，送交本委員會，以持續追蹤考核。
- 第八條 評鑑結果應予公布，校方評鑑平均分數 4.5 分(含)以上者列為優良，3.0 分(含)以下者列為不佳。
評鑑結果優良之單位，應公開表揚並給與適當獎勵；評鑑結果不佳之單位，應以書面通知改善，並於六個月內實施複評。各單位評鑑結果列為人員、業務調整或考核參據。
- 第九條 本辦法經行政會議通過後發布實施。

他校相關評鑑辦法有關獎懲比較表

校名	相關辦法條文
國立成功大學	<p><u>國立成功大學內部評鑑實行辦法</u></p> <p>第三條 校務評鑑委員會，由副校長兼召集人，一級行政主管、各學院院長為當然委員，另由校長聘請校內外相關人士若干人組成委員會。審議校務評鑑報告，並於教育部來校實地訪評前 3 個月完成校務評鑑作業。本校每 6 年定期實行評鑑。</p> <p>除配合教育部 6 年期「校務評鑑」計畫外，應於期中再辦理評鑑一次。但表現優良，副校長得視其績效予以「免評」。</p> <p>被評鑑為「表現較弱」項目，由校務評鑑委員會與相關單位、學院，進行檢討追蹤，並限期改善。</p>
國立政治大學	<p><u>國立政治大學行政服務品質評鑑辦法</u></p> <p>第八條 各評鑑單位之評鑑結果應公布周知。</p> <p>評列優良之單位，應公開表揚並給與工作酬勞等適當獎勵；工作酬勞額度由評鑑委員會在每一優良單位不超過新台幣十萬元之額度內，依評鑑結果、單位規模等因素，研擬建議送請校長參酌裁定之。</p> <p>評核不良之單位，應以書面通知改善，並於六個月內實施複評一次。</p>
國立中興大學	<p><u>國立中興大學行政品質評鑑實施要點</u></p> <p>六、受評鑑單位之評鑑結果作為年終考績考列等第重要依據，獲評列優良之單位應給予適當獎勵。</p>
國立中央大學	<p><u>國立中央大學自我評鑑實施辦法</u></p> <p>第十二條(評鑑結果之追蹤考核)</p> <p>自我評鑑指導委員會應就各級受評單位自我評鑑之審查結果，提供優、缺失及相關建議，供作本校策進依據及調整資源分配之參考。</p> <p>各層級之自評執行委員會對於各單位評鑑之良窳，應予獎勵或協助改善，並供本校作為策進依據及調整資源分配之參考。</p> <p>評鑑報告經審議認定運作績效不佳或未達設置目的者，得要求限期改善，並應於次年追蹤考核。如仍未改善者，得採取必要處理措施。</p>
國立暨南國際大學	<p><u>國立暨南國際大學行政單位評鑑辦法</u></p> <p>第九條 評鑑優良單位，應予公開表揚或給與適當獎勵。本校並得依評鑑與改進結果，做為調整資源分配、人力調整及各單位所屬職員考績考列等第比例之參考，具體獎懲措施由評鑑委員會討論，簽請校長核定。</p>
國立東華大學	<p><u>國立東華大學行政品質評鑑準則暨評鑑委員會設置辦法</u></p> <p>第八條 受評單位評鑑成績優異者，本委員會得陳請校長予以公開表揚。</p>
國立台東大學	<p><u>國立台東大學自我評鑑作業要點</u></p> <p>十、評鑑結果優良補助：</p> <p>經單位評鑑委員會初評，校級評鑑委員會複評，評鑑平均成績須達 80 分以上，學術及行政單各取前三名(無達 80 分以上之單位時，優良補助從缺)，予以特別補助業務費、設備費：第一名二十萬元、第二名十五萬元、第三名十萬元。</p> <p>前項評鑑優良特別補助所需經費，由學校五項自籌收入支應。</p>

國立宜蘭大學	<p><u>國立宜蘭大學自我評鑑實施辦法</u></p> <p>第五條 自我評鑑以配合本校五年期校務發展計畫辦理，必要時得因應教育部辦理大學校院或系所相關評鑑時程進行調整。但受評鑑單位若獲教育部認可之國內外專業評鑑機構評鑑通過，且在有效期限內，得申請免受評鑑。</p>
國立高雄第一科技大學	<p><u>國立高雄第一科技大學行政服務品質評鑑辦法</u></p> <p>第七條 前條成績依以下原則評列等第：</p> <p>一、八十分(含)以上為一等。</p> <p>二、七十分(含)以上，八十分以下為二等。</p> <p>三、未滿七十分為三等。</p> <p>成績列一等之單位，應公開表揚並頒發獎牌乙面；成績列三等之單位，應以書面通知改善，並於六個月內實施複評。</p> <p>前條成績送本校考績委員會，列入年終考績考評之重要依據。</p>
國立勤益科技大學	<p><u>國立勤益科技大學行政評鑑辦法</u></p> <p>第八條 評鑑成績依下列原則評列等第：</p> <p>一、八十分(含)以上為一等。</p> <p>二、七十分(含)以上，八十分以下為二等。</p> <p>三、未滿七十分為三等。</p> <p>成績列一等之單位，應公開表揚並頒發獎牌乙面；成績列三等之單位，應以書面通知改善，並於六個月內實施複評。</p>
東吳大學	<p><u>東吳大學校務評鑑實施辦法</u></p> <p>第八條 評鑑結果應予公布，並送各單位作為改進之依據。評鑑成績優良者給予獎勵；經評鑑督導委員會核定之改善項目及評鑑成績不佳者，須每年接受評鑑督導委員會之追蹤考核。評鑑結果並得作為資源分配及規劃校務發展之參考。</p>
中國文化大學	<p><u>中國文化大學校務行政及教學研究評鑑辦法</u></p> <p>第六條 評鑑報告</p> <p>評鑑報告採質與量並呈之方式。評鑑成績優良者，酌予獎勵；評鑑成績不佳者，應改進並接受追蹤考核。</p> <p>評鑑結果及意見除供受評單位作為改進之依據外，並供各單位作為調整資源分配、修正中長程計畫之參考。</p>
大葉大學	<p><u>大葉大學行政品質評鑑辦法</u></p> <p>第七條 本校行政品質評鑑結果，應予公布。</p> <p>評鑑結果複評分數排序在前三名及最後三名之單位，得視本校經費預算情形，於評鑑次學年度內酌予增刪該單位之預算。</p> <p>前項名次，並得作為該單位成員次學年度考績及年終獎金之獎懲參考。</p>

國立臺灣海洋大學行政品質評鑑辦法

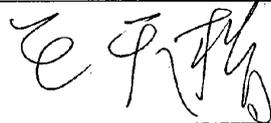
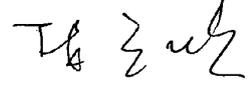
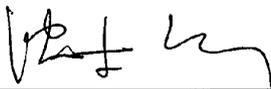
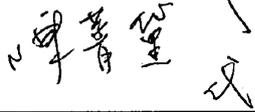
中華民國 95 年 7 月 13 日 94 學年度第 2 學期第 5 次行政會議通過
 中華民國 95 年 7 月 27 日海副字第 0950007033 號令發布
 中華民國 96 年 1 月 18 日 95 學年度第 1 學期第 6 次行政會議修正通過
 中華民國 96 年 1 月 29 日海秘字第 0960001103 號令發布
 中華民國 98 年 2 月 12 日 97 學年度第 2 學期第 1 次行政會議修正通過
 中華民國 98 年 2 月 18 日海教行字第 098001595 號令發布
 中華民國 99 年 1 月 21 日 98 學年度第 1 學期第 6 次行政會議修正通過
 中華民國 99 年 1 月 29 日海教行字第 0990001301 號令發布
 中華民國 100 年 3 月 10 日 99 學年度第 2 學期第 1 次行政會議修正通過
 中華民國 100 年 3 月 21 日日海秘字第 1000003434 號令發布

- 第一條 為提昇本校行政服務品質，增進辦學績效，特訂定本辦法。
- 第二條 有關本校行政品質之評鑑，除法令另有規定外，依本辦法行之。
- 第三條 本辦法所稱「受評單位」為本校各一級行政單位。
- 第四條 為辦理本校行政品質評鑑事宜，應組成本校「行政品質評鑑委員會」（以下簡稱本委員會）負責推動規劃，其設置辦法另定之。
- 第五條 本校各行政單位每三年應接受評鑑一次，並由本委員會排定當學年度受評單位。
- 第六條 本校行政品質評鑑之項目如下：
- 一、發展願景：單位特色、理念與發展規劃。
 - 二、組織架構：組織業務分工、單位會議及相關委員會之運作。
 - 三、行政運作：行政配合度、經費與空間之運用、資訊化程度、分層負責與代理制度之落實、危機處理能力。
 - 四、服務推廣：服務態度、顧客導向、公共關係管理。
 - 五、工作績效：業務流程作業簡化改善、定期檢討機制、在職人員訓練成效，研究發展創新。
 - 六、人力評鑑：員額配置、人員運用及發展。
 - 七、其他：單位自訂之自評項目及工作重點計畫。
- 前項評鑑項目得由評鑑委員會進行當年度評核時全部或選擇部分項目為之。
- 第七條 本校行政品質評鑑之作業程序如下：
- 一、本委員會應於該學年度十月底前排定受評單位，並書面通知。
 - 二、本委員會應對當學年度受評單位之服務對象進行顧客服務滿意度調查，並於三月底前將結果送交該受評單位參考。
 - 三、各受評單位應進行自我評鑑並參考顧客服務滿意度調查結果，填寫本校「行政品質評鑑表」，於受評當學年度四月底完成「自我評鑑」部分，送交本委員會。「行政品質評鑑表」由本委員會另定之。
 - 四、本委員會除書面審議各受評單位所提之「自我評鑑」內容外，各委員並得分組至各受評單位實地訪視，並請受評單位派員現場說明。
 - 五、本委員會應於當學年度六月底完成「委員評鑑」部分，並將評鑑結果陳報校長後送交受評單位作為改進參考。
 - 六、受評單位應就評鑑建議改進措施於次學年度十二月底提出具體改進措施，送交本委員會，以持續追蹤考核。
- 第八條 評鑑結果應予公布，校方評鑑平均分數 4.5 分(含)以上者列為優良，3.0 分(含)以下者列為不佳。
- 評鑑結果優良且顧客服務滿意度調查結果與前次比較無降低之單位，應公開表揚並於下次評鑑時，予以免實地訪查 1 次；評鑑結果不佳之單位，應以書面通知改善，並於六個月內實施複評。各單位評鑑結果列為人員、業務調整或考核參據。
- 第九條 本辦法經行政會議通過後發布實施。

99 學年度第 4 次行政品質評鑑委員會議 簽到表

開會時間：100 年 7 月 27 日（星期三）上午 9 時 30 分

開會地點：本校行政大樓 3 樓會議室

出席者	簽名	備註
林主任委員三賢		
李當然委員國誥		
李當然委員選士		
王當然委員天楷		
熊當然委員同銘		
林當然委員益煌		
沈當然委員士新		
張當然委員明華		
張委員玉君		請假
胡委員清華		

出席者	簽名	備註
陳委員明德		請假
林委員正平	林正平	
容委員志輝	容志輝	
吳委員智雄		請假
林委員向葵	林向葵	
詹委員鴻敏		請假
廖委員嘉慧	廖嘉慧	
林委員玠佑	林玠佑	
歐主秘慶賢	歐慶賢	