

國立臺灣海洋大學 101 學年度第 3 次行政品質評鑑委員會議 紀錄

時 間：102 年 7 月 31 日(星期三)下午 2 時

地 點：行政大樓 3 樓會議室

主 席：蔡主任委員國珍

記錄：陳祉吟

出席者：陳委員建宏(請假)、許委員泰文(洪組長文誼代)、王委員天楷、唐委員世杰、張委員忠誠(請假)、陳委員瑤湖(黃組長沂訓代)、張委員明華、方委員志中、潘委員崇良(請假)、莊委員慶達(請假)、林委員正平、曾委員慶耀(請假)、林委員綠芳(請假)、廖委員嘉慧、莊委員麗珍、黃委員謝田(請假)、學生委員王祥宇同學、莊主秘季高(執行秘書)

列席者：圖資處校園網路組傅技士湘源、校務系統組黃行政組員榮彥、體育室陳助教玉貞

一、報告事項

- (一) 101 學年度行政品質評鑑，分別於 102.6.11 完成「學務處實地訪視」、6.18 完成「研發處實地訪視」及 6.21 完成「國際處實地訪視」，相關訪視會議及「行政品質評鑑表」之委員建言業已彙整完成，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)，評鑑結果分別為研發處平均分數 4.1 分、學務處平均分數 4.5 分、國際處平均分數 4.1 分，依本校「行政品質評鑑辦法」第八條之規定，本學年度受評單位學務處評鑑平均分數達 4.5 分(含)以上，且顧客服務滿意度調查結果與前次(98 學年度)比較無降低，故於下次(104 學年度)評鑑時，可免實地訪視 1 次。
- (三) 「國立臺灣海洋大學行政品質評鑑委員會設置辦法」業依「行政單位各項會議組織檢視意見」簽辦理，自 102 學年度起修正委員會之當然委員為副校長及人事室主任，各學院推薦之教師委員增列 1 人，檢附修正後辦法如附件 2(第 15 頁)。

二、討論事項

提案一

提案單位：秘書室秘書組

案由：有關 99 及 100 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 102.1.14 「101 學年度第 2 次行政品質評鑑委員會議」決議辦理。
2. 檢附 99 學年度受評單位改進計畫未結案項目_1012 改善進度，共計 6 項。(詳如附件 3，第 16-24 頁)。
3. 檢附 100 學年度受評單位改進計畫未結案項目_1012 改善進度，共計 3 項。(詳如附件 4，第 25-26 頁)。

決議：

一、99 學年度受評單位改進計畫 6 項未結案項目，審議結果如下：

1. 教務處註冊課務組之建言項目持續追蹤，因尚有延畢生需協助選課事宜 (如附件 3，第 16 頁)。
2. 總務處文書組之建言項目 2 持續追蹤，因檔案室尚未符合標準。(如附件 3，第 22 頁)。
3. 圖資處校園網路組：
 - (1) 建言項目 1 持續追蹤，請圖資處校園網路組加強網路電話使用之功能性，並辦理說明會擴大推廣。(如附件 3，第 23 頁)。
 - (2) 建言項目 2 持續追蹤，請圖資處校園網路組於 102 年 8 月底前完成建置全校教職員生皆可申請海大專屬 Gmail 帳號。(如附件 3，第 24 頁)。
4. 餘 2 項皆結案。

二、100 學年度受評單位改進計畫 3 項未結案項目，審議結果如下：

1. 體育室：
 - (1) 綜合性建言項目同意結案，但請體育室修正行政服務品質與滿意度問卷，增列詢問顧客對於服務人員或使用器材不滿意之意見，俾利體育室改善服務態度與品質。(如附件 4，第 26 頁)。
***備註：檢附體育室修正後之行政服務品質與滿意度調查問卷乙份(詳如附件 4-1，第 27-28 頁)。**
 - (2) 體育活動組之建言項目持續追蹤，因運動證線上申辦流程尚未完成。
2. 秘書室建言項目持續追蹤，因校史室尚在整體規劃中(如附件 4，第 26 頁)。

提案二

提案單位：秘書室秘書組

案由：101 學年度行政品質評鑑之建言，擬提請 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建言進行具體的改善措施，於 102 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建言、訪視及綜整建言(詳如附件 5，第 29-45 頁)。

決議：照案通過。

三、臨時動議：無

四、散會：下午 3 時 30 分

101 學年度行政品質評鑑—評分統計

表 1 研發處評分統計結果

指標名稱	研究發展處				
	企劃組	計畫業務組	學術發展組	產學技轉中心	研究船務中心
發展遠景	4.1	4.2	4.2	4.2	4.2
組織架構	4.0	4.1	4.0	4.1	4.1
行政運作	4.0	4.0	4.1	4.1	4.0
服務推廣	4.0	4.1	4.3	4.2	4.2
工作績效	4.0	4.2	4.1	4.0	4.0
人力評鑑	3.8	4.2	3.8	4.0	4.0
組平均	4.0	4.1	4.1	4.1	4.1
處平均	4.1				

表 2 學務處評分統計結果

指標名稱	學生事務處					
	諮商輔導組	生活輔導組	課外活動指導組	衛生保健組	住宿輔導組	軍訓室
發展遠景	4.5	4.6	4.7	4.6	4.4	4.8
組織架構	4.6	4.6	4.6	4.5	4.4	4.6
行政運作	4.6	4.4	4.5	4.5	4.5	4.6
服務推廣	4.4	4.3	4.5	4.6	4.5	4.6
工作績效	4.5	4.4	4.5	4.5	4.4	4.6
人力評鑑	4.4	4.3	4.4	4.5	4.4	4.5
組平均	4.5	4.4	4.5	4.5	4.4	4.6
處平均	4.5					

表 3 國際處評分統計結果

指標名稱	國際事務處	
	國際合作組	國際學生事務組
發展遠景	4.0	4.4
組織架構	4.3	4.2
行政運作	4.2	4.2
服務推廣	4.0	4.3
工作績效	4.1	4.3
人力評鑑	3.4	4.2
組平均	4.0	4.2
處平均	4.1	

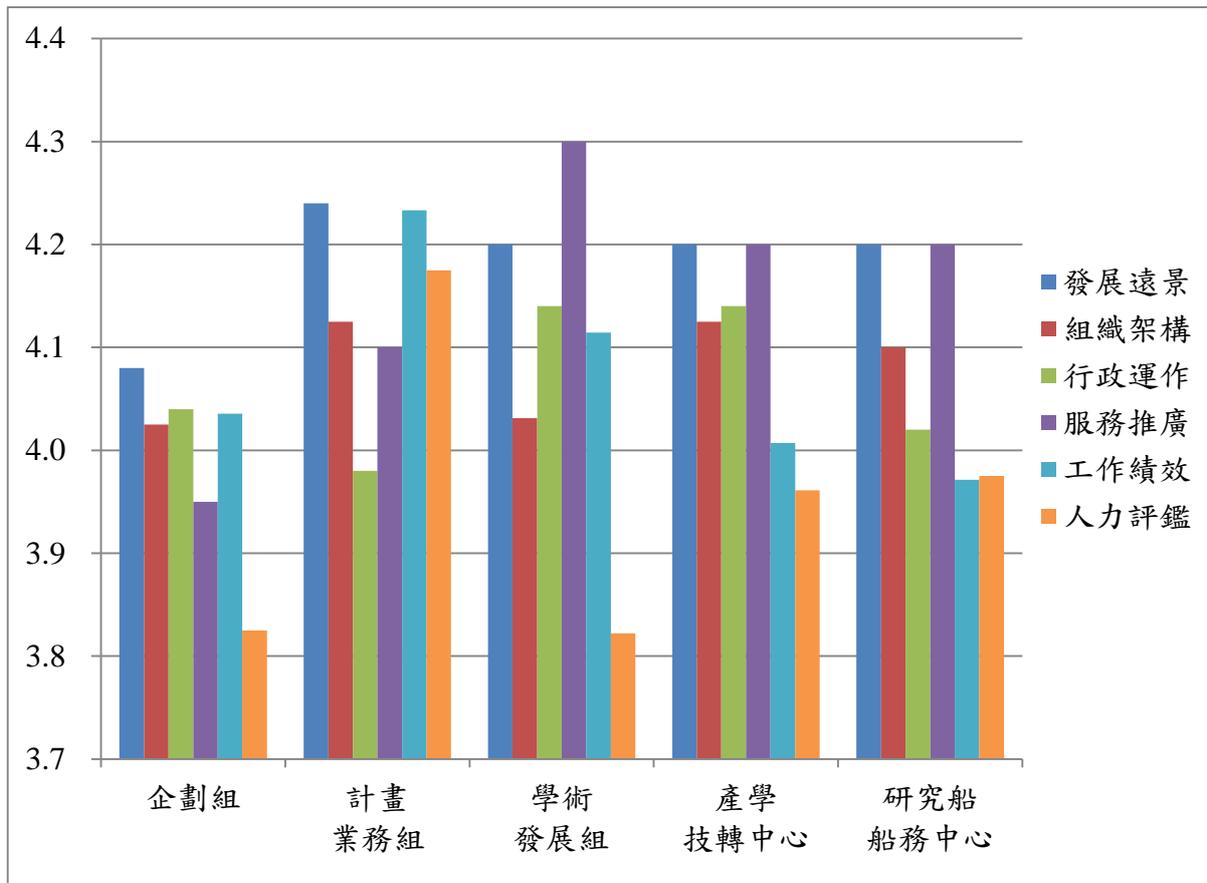


圖 1 研發處各項指標評分統計圖

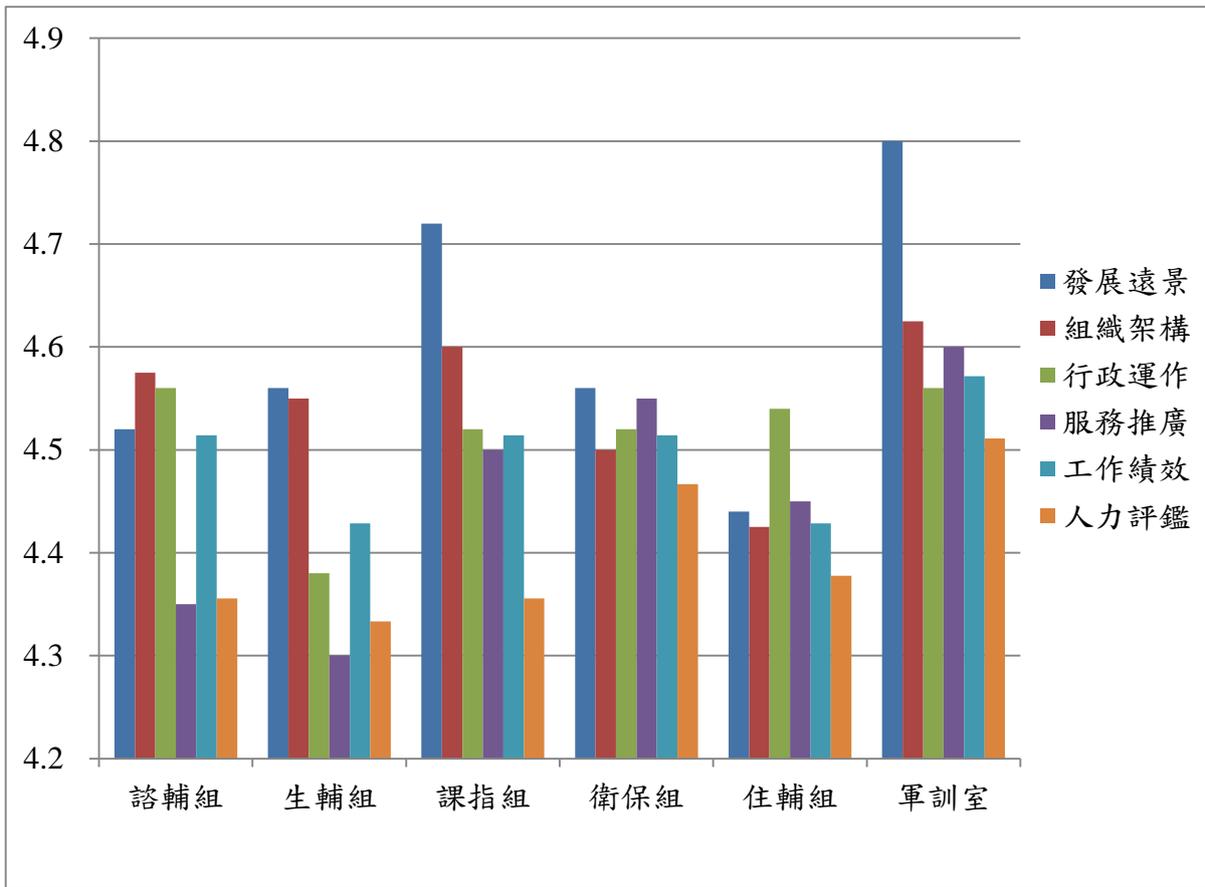


圖 2 學務處各項指標評分統計圖

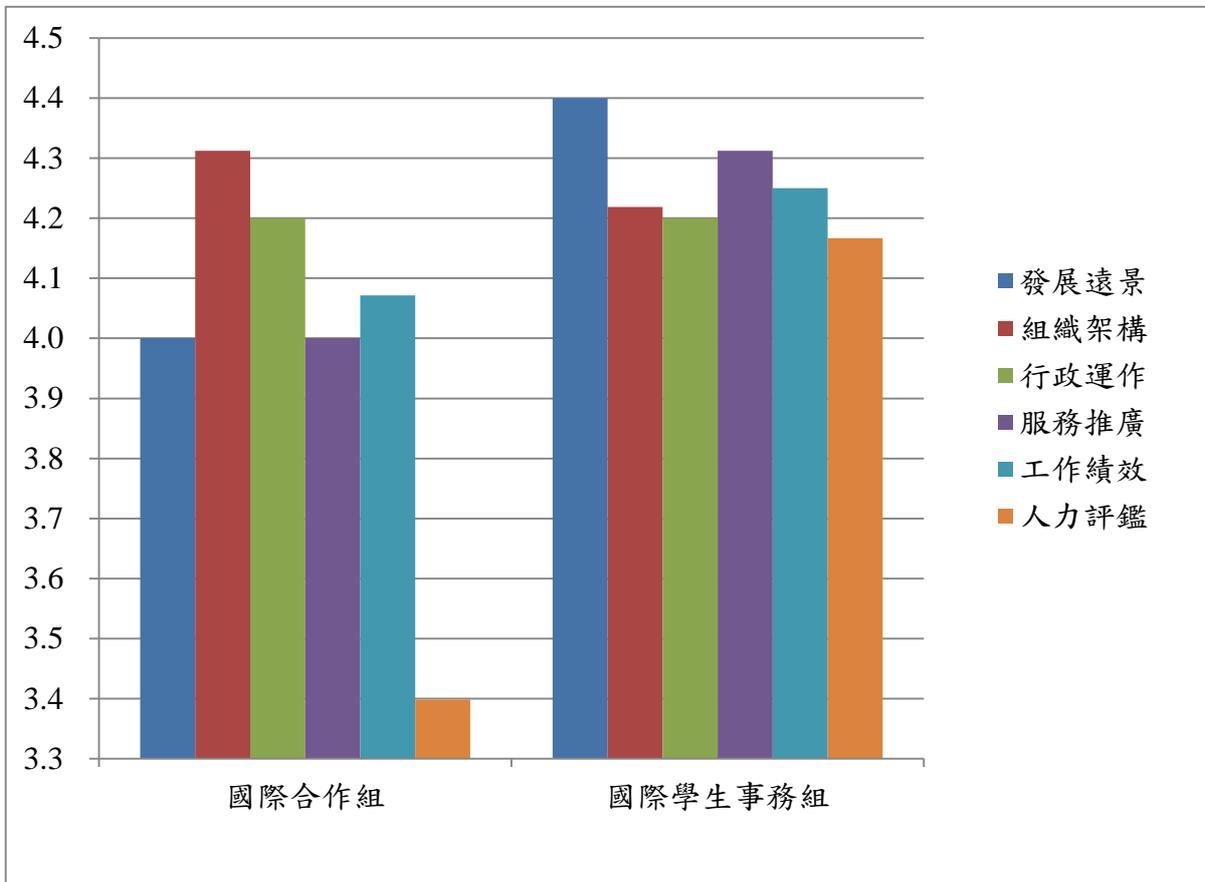


圖 3 國際處各項指標評分統計圖

表 4 國立臺灣海洋大學 101 學年度行政品質評鑑評分統計表

1. 受評單位：研發處

指標 名稱	受評單位 評鑑項目	企劃組		計畫業務組		學術發展組		產學技轉中心		研究船船務中心	
		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	4.2	5.0	4.4	5.0	4.4	5.0	4.4	5.0	4.4
	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	4.0	5.0	4.2	5.0	4.2	5.0	4.2	5.0	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。	5.0	4.2	5.0	4.2	5.0	4.2	5.0	4.2	4.0	4.0
	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	4.0	5.0	4.2	4.0	4.0	5.0	4.2	5.0	4.2
	5. 本單位員工對年度工作目標具有高度共識。	5.0	4.0	5.0	4.2	5.0	4.2	5.0	4.0	5.0	4.2
指標一平均評分		5.0	4.1	5.0	4.2	4.8	4.2	5.0	4.2	4.8	4.2
二、 組織 架構	2. 單位有明確工作目標與功能定位。	5.0	4.2	5.0	4.4	5.0	4.2	5.0	4.2	5.0	4.2
	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	3.8	5.0	4.4	5.0	4.3	5.0	4.0	5.0	4.2
	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	4.4	5.0	4.0	5.0	4.2	5.0	4.2	5.0	4.0
	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	5.0	4.2	5.0	4.2	5.0	4.2	4.0	3.6
	6. 對人員考核都能依照相關規定公平實施。	4.0	3.6	5.0	4.2	3.0	3.2	不適用	4.0	5.0	4.2
	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	4.2	5.0	4.0	5.0	4.2	5.0	4.2
	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	4.0	4.0	3.8	4.0	4.0	5.0	4.0	5.0	4.2
	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	3.8	4.0	3.8	5.0	4.2	5.0	4.2	5.0	4.2
指標二平均評分		4.4	4.0	4.8	4.1	4.6	4.0	5.0	4.1	4.9	4.1

指標名稱	受評單位 評鑑項目	企劃組		計畫業務組		學術發展組		產學技轉中心		研究船船務中心	
		單位自評	委員平均評分								
三、 行政運作	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	4.2	5.0	4.2	5.0	4.2	5.0	4.2	5.0	4.2
	2. 單位內建有緊急通聯制度，代理人制度能落實執行。	5.0	4.2	4.0	3.6	5.0	4.0	5.0	4.2	5.0	4.2
	3. 對職掌內突發事件有應變處理程序。	5.0	4.2	5.0	4.0	5.0	4.2	5.0	4.2	4.0	4.0
	4. 單位內重大工作能適時結案。	5.0	4.2	5.0	4.2	5.0	4.2	5.0	4.2	5.0	4.2
	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	4.0	4.0	3.8	5.0	4.0	5.0	4.2	5.0	4.0
	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	3.8	4.0	3.8	5.0	4.2	5.0	4.0	5.0	4.0
	7. 業務及活動經費支用合理。	5.0	4.0	5.0	4.0	5.0	4.2	5.0	4.0	3.0	3.2
	8. 能積極主動摺節公帑。	5.0	3.8	5.0	3.8	5.0	4.0	5.0	4.0	5.0	4.0
	9. 運用電腦提升業務效能有具體績效。	5.0	4.0	5.0	4.2	5.0	4.2	5.0	4.2	5.0	4.2
	10. 推動定期檢討作業流程、簡化作業程序。	5.0	4.0	5.0	4.2	5.0	4.2	5.0	4.2	5.0	4.2
指標三平均評分		4.9	4.0	4.7	4.0	5.0	4.1	5.0	4.1	4.7	4.0
四、 服務推廣	1. 單位積極推動單一窗口化服務。	4.0	3.8	5.0	4.2	5.0	4.2	5.0	4.2	5.0	4.2
	2. 對來訪人員熱忱服務。	5.0	4.0	5.0	3.8	5.0	4.4	5.0	4.2	5.0	4.2
	3. 單位對於各方之查詢及申訴均即時處理。	5.0	4.0	5.0	4.2	5.0	4.4	5.0	4.2	5.0	4.2
	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	4.0	5.0	4.2	5.0	4.2	5.0	4.2	5.0	4.2
指標四平均評分		4.5	4.0	5.0	4.1	5.0	4.3	5.0	4.2	5.0	4.2
五、 工作績效	1. 主動或配合其他單位適時修正業務相關法規、辦法。	5.0	4.2	5.0	4.2	5.0	4.2	5.0	4.2	5.0	4.0
	2. 推動行政革新確有績效，或鼓勵推動業務創新。	5.0	3.8	5.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.3	4.0	4.0

指標名稱	受評單位 評鑑項目	企劃組		計畫業務組		學術發展組		產學技轉中心		研究船船務中心	
		單位自評	委員平均評分								
五、工作績效	3. 解決單位內長期存在、無法解決之問題。	不適用	3.5	不適用	不適用	不適用	4.0	不適用	4.0	3.0	3.2
	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	4.4	5.0	4.4	5.0	4.0	3.0	3.2	5.0	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	4.2	5.0	4.2	5.0	4.2	5.0	4.2	4.0	4.0
	6. 同仁願意主動協助其他同仁業務。	4.0	3.8	5.0	4.4	5.0	4.2	5.0	4.2	5.0	4.2
	7. 建立團隊學習與知識分享文化。	5.0	4.4	5.0	4.2	5.0	4.2	5.0	4.0	5.0	4.2
指標五平均評分		4.8	4.0	5.0	4.2	4.8	4.1	4.7	4.0	4.4	4.0
六、人力評鑑	3. 現有行政人力配置符合業務需要。	4.0	3.8	5.0	4.6	3.0	3.4	5.0	4.2	5.0	4.2
	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	3.8	2.0	4.2	3.0	3.4	4.0	4.2	5.0	4.2
	5. 目前並無人員不足情形。	4.0	3.8	2.0	4.2	3.0	3.2	4.0	4.2	3.0	3.6
	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	不適用	不適用	不適用	不適用	4.0	5.0	4.3	不適用	不適用
	7. 職掌與職務權責相符。	5.0	4.2	5.0	4.2	5.0	4.2	3.0	3.0	5.0	4.0
	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	4.0	5.0	4.2	不適用	4.0	3.0	3.8	不適用	4.0
	9. 單位與同仁之職掌及業務適時修正。	4.0	3.8	5.0	4.2	5.0	4.2	5.0	4.2	4.0	4.0
	13.同仁參加之在職訓練能符合業務需求。	4.0	3.6	5.0	3.8	5.0	4.0	3.0	3.8	4.0	3.8
	14.同仁參加在職訓練後，有助於增加專業知識，提升工作績效。	4.0	3.6	5.0	4.0	5.0	4.0	5.0	4.0	5.0	4.0
指標六平均評分		4.3	3.8	4.3	4.2	4.1	3.8	4.1	4.0	4.4	4.0
組平均		4.6	4.0	4.7	4.1	4.7	4.1	4.8	4.1	4.7	4.1

2. 受評單位：學務處

指標名稱	受評單位 評鑑項目	諮商輔導組	生活輔導組	課外活動指導組	衛生保健組	住宿輔導組	軍訓室
		委員平均評分	委員平均評分	委員平均評分	委員平均評分	委員平均評分	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。	4.8	4.6	4.8	4.6	4.6	4.8
	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。	4.2	4.2	4.8	4.4	4.2	4.8
	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。	4.4	4.6	4.8	4.4	4.6	4.8
	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。	4.4	4.6	4.4	4.6	4.4	4.8
	5. 本單位員工對年度工作目標具有高度共識。	4.8	4.8	4.8	4.8	4.4	4.8
指標一平均評分		4.5	4.6	4.7	4.6	4.4	4.8
二、組織架構	2. 單位有明確工作目標與功能定位。	5.0	4.8	4.8	4.8	4.8	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。	4.4	4.6	4.4	4.4	4.4	4.8
	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。	4.6	4.6	4.8	4.6	4.2	4.6
	5. 同仁具有電腦及各種相關知能，符合工作業務需求。	4.4	4.4	4.4	4.2	4.4	4.4
	6. 對人員考核都能依照相關規定公平實施。	4.4	4.4	4.6	4.4	4.4	4.6
	7. 單位內對工作品質、服務品質等，都能有效稽核改善。	4.4	4.4	4.4	4.6	4.4	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。	4.8	4.6	4.6	4.4	4.4	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。	4.6	4.6	4.8	4.6	4.4	4.6
指標二平均評分		4.6	4.6	4.6	4.5	4.4	4.6
三、行政運作	1. 推動例行業務隨到隨辦，具時效性的業務能即時處理。	4.6	4.4	4.6	4.6	4.4	4.6
	2. 單位內建有緊急通聯制度，代理人制度能落實執行。	4.4	4.4	4.4	4.6	4.4	4.6
	3. 對職掌內突發事件有應變處理程序。	4.6	4.2	4.4	4.6	4.4	4.6

指標名稱	受評單位 評鑑項目	諮商輔導組	生活輔導組	課外活動指導組	衛生保健組	住宿輔導組	軍訓室
		委員平均評分	委員平均評分	委員平均評分	委員平均評分	委員平均評分	委員平均評分
三、 行政運作	4. 單位內重大工作能適時結案。	4.8	4.6	4.6	4.6	4.6	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。	4.8	4.4	4.6	4.6	4.6	4.6
	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。	4.8	4.4	4.8	4.4	4.6	4.6
	7. 業務及活動經費支用合理。	4.6	4.6	4.6	4.6	4.6	4.6
	8. 能積極主動摶節公帑。	4.4	4.4	4.4	4.6	4.6	4.4
	9. 運用電腦提升業務效能有具體績效。	4.2	4.2	4.4	4.2	4.6	4.4
	10. 推動定期檢討作業流程、簡化作業程序。	4.4	4.2	4.4	4.4	4.6	4.6
指標三平均評分		4.6	4.4	4.5	4.5	4.5	4.6
四、 服務推廣	1. 單位積極推動單一窗口化服務。	4.4	4.4	4.6	4.6	4.6	4.6
	2. 對來訪人員熱忱服務。	4.2	4.0	4.4	4.6	4.2	4.6
	3. 單位對於各方之查詢及申訴均即時處理。	4.4	4.2	4.4	4.6	4.4	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。	4.4	4.6	4.6	4.4	4.6	4.6
指標四平均評分		4.4	4.3	4.5	4.6	4.5	4.6
五、 工作績效	1. 主動或配合其他單位適時修正業務相關法規、辦法。	4.6	4.6	4.6	4.4	4.6	4.6
	2. 推動行政革新確有績效，或鼓勵推動業務創新。	4.4	4.6	4.4	4.4	4.6	4.6
	3. 解決單位內長期存在、無法解決之問題。	4.2	4.4	4.4	4.4	4.4	4.4
	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。	4.6	4.4	4.4	4.6	4.2	4.6
	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。	4.8	4.4	4.4	4.6	4.6	4.6
	6. 同仁願意主動協助其他同仁業務。	4.4	4.2	4.8	4.6	4.2	4.6
	7. 建立團隊學習與知識分享文化。	4.6	4.4	4.6	4.6	4.4	4.6
指標五平均評分		4.5	4.4	4.5	4.5	4.4	4.6

指標 名稱	受評單位 評鑑項目	諮商 輔導組	生活 輔導組	課外活動 指導組	衛生 保健組	住宿 輔導組	軍訓室
		委員平 均評分	委員平 均評分	委員平 均評分	委員平 均評分	委員平 均評分	委員平 均評分
六、 人力 評鑑	3. 現有行政人力配置符合業務需要。	4.0	4.2	4.2	4.4	4.2	4.4
	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。	4.2	4.0	4.2	4.4	4.2	4.4
	5. 目前並無人員不足情形。	4.0	4.0	4.2	4.4	4.2	4.4
	6. 對工作量不足職務及不適任現職人員均能做合理調配。	4.4	4.4	4.4	4.4	4.4	4.6
	7. 職掌與職務權責相符。	4.6	4.6	4.6	4.6	4.6	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。	4.2	4.2	4.4	4.4	4.4	4.6
	9. 單位與同仁之職掌及業務適時修正。	4.4	4.4	4.4	4.4	4.4	4.4
	13. 同仁參加之在職訓練能符合業務需求。	4.6	4.6	4.4	4.6	4.4	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。	4.8	4.6	4.4	4.6	4.6	4.6
指標六平均評分		4.4	4.3	4.4	4.5	4.4	4.5
組平均		4.5	4.4	4.5	4.5	4.4	4.6

3. 受評單位：國際處

指標名稱	評鑑項目	受評單位	國際合作組		國際學生事務組	
			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。		5.0	4.3	5.0	4.5
	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	4.3	5.0	4.5
	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
	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	4.0	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	3.0	5.0	4.3
指標一平均評分			5.0	4.0	5.0	4.4
二、組織架構	2. 單位有明確工作目標與功能定位。		5.0	4.8	5.0	4.5
	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	3.8	4.0	4.0
	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	4.0	5.0	4.0
	5. 同仁具有電腦及各種相關知能，符合工作業務需求。		5.0	4.5	5.0	3.8
	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
	7. 單位內對工作品質、服務品質等，都能有效稽核改善。		5.0	4.3	5.0	4.5
	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	4.5	5.0	4.3
	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	4.3
指標二平均評分			5.0	4.3	4.9	4.2
三、行政運作	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	4.3	5.0	4.3
	2. 單位內建有緊急通聯制度，代理人制度能落實執行。		5.0	4.3	5.0	4.3
	3. 對職掌內突發事件有應變處理程序。		5.0	4.5	5.0	3.8
	4. 單位內重大工作能適時結案。		5.0	4.3	5.0	4.5
	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	4.0	4.0	3.5
	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	3.3	5.0	4.3

指標名稱	評鑑項目	受評單位	國際合作組		國際學生事務組	
			單位自評	委員平均評分	單位自評	委員平均評分
三、行政運作	7. 業務及活動經費支用合理。		5.0	4.5	5.0	4.5
	8. 能積極主動摶節公帑。		5.0	4.5	5.0	4.5
	9. 運用電腦提升業務效能有具體績效。		5.0	4.3	5.0	4.5
	10. 推動定期檢討作業流程、簡化作業程序。		5.0	4.3	4.0	4.0
指標三平均評分			4.9	4.2	4.8	4.2
四、服務推廣	1. 單位積極推動單一窗口化服務。		5.0	4.0	5.0	4.3
	2. 對來訪人員熱忱服務。		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	4.3	5.0	4.3
	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	3.3	5.0	4.3
指標四平均評分			5.0	4.0	5.0	4.3
五、工作績效	1. 主動或配合其他單位適時修正業務相關法規、辦法。		5.0	4.3	5.0	4.3
	2. 推動行政革新確有績效，或鼓勵推動業務創新。		5.0	4.3	5.0	4.3
	3. 解決單位內長期存在、無法解決之問題。		不適用	3.5	不適用	不適用
	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	4.0	5.0	4.3
	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	4.0	5.0	4.3
	6. 同仁願意主動協助其他同仁業務。		5.0	4.3	5.0	4.3
	7. 建立團隊學習與知識分享文化。		5.0	4.3	5.0	4.3
指標五平均評分			5.0	4.1	5.0	4.3
六、人力評鑑	3. 現有行政人力配置符合業務需要。		2.0	2.5	5.0	4.3
	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。		2.0	2.8	3.0	3.8
	5. 目前並無人員不足情形。		2.0	2.8	5.0	4.0

指標 名稱	評鑑項目	受評單位	國際合作組		國際學生事務組	
			單位 自評	委員平 均評分	單位 自評	委員平 均評分
六、 人 力 評 鑑	6. 對工作量不足職務及不適任現職人員均能做合理調配。		2.0	2.3	不適用	3.5
	7. 職掌與職務權責相符。		5.0	4.3	5.0	4.3
	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	3.3	5.0	4.5
	9. 單位與同仁之職掌及業務適時修正。		不適用	4.3	5.0	4.5
	13.同仁參加之在職訓練能符合業務需求。		5.0	4.3	5.0	4.3
	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	4.3	5.0	4.5
指標六平均評分			3.5	3.4	4.8	4.2
組平均			4.7	4.0	4.9	4.2

國立臺灣海洋大學行政品質評鑑委員會設置辦法

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 0950007032 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 0960001104 號令發布
 中華民國 97 年 11 月 13 日 97 學年度第 1 學期第 4 次行政會議修正通過
 中華民國 97 年 11 月 28 日海教行字第 0970013479 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 0980001594 號令發布
 中華民國 99 年 8 月 5 日 99 學年度第 1 學期第 1 次行政會議修正通過
 中華民國 99 年 8 月 12 日海教行字第 0990009693 號令發布
 中華民國 102 年 3 月 28 日核定生效(自 102 年 8 月 1 日施行)
 中華民國 102 年 5 月 9 日海秘字第 1020007715 號令發布

- 第一條 為提昇本校行政服務品質，增進辦學績效，特設置「國立臺灣海洋大學行政品質評鑑委員會」（以下簡稱本委員會），並訂定本辦法。
- 第二條 本委員會置委員若干人，由下列人員組成之：
- 一、當然委員：副校長、人事室主任。
 - 二、推薦委員：
 - (一)教師委員：由各學院推薦所屬副教授以上之教師代表各二人。
 - (二)學生委員：由學務處推薦學生代表一人。
 - 三、推選委員：由全校行政人員（含職員、助教及工友）互選代表共三人。
- 第三條 本委員會置主任委員一人，由副校長兼任之，負責委員會之召集。
- 第四條 本委員會置執行秘書一人，由主任秘書兼任之，協助主任委員推動執行行政品質評鑑相關事宜。
- 第五條 本委員會之委員自當年 8 月 1 日起任期二年，得連任一次。
- 第六條 本委員會得另簽請校長核聘相關專業之人員參與評鑑實地訪查作業，任期一年。
- 第七條 本委員會之任務如下：
- 一、行政品質評鑑事宜之規劃與督導。
 - 二、行政品質評鑑辦理時程與受評單位之排定。
 - 三、行政品質評鑑受評單位「自我評鑑」報告之審議。
 - 四、行政品質評鑑事宜之追蹤考核。
 - 五、其他有關行政品質評鑑之事項。
- 第八條 本委員會每學期召開一次，必要時得召開臨時會議。
- 第九條 本委員會之行政事務由秘書室秘書組派員辦理。
- 第十條 本委員會開會時，得視實際需要邀請相關人員列席。
- 第十一條 本辦法經行政會議通過後發布實施。

99 學年度行政品質評鑑改進計畫未結案項目_1012 改善進度

一、受評單位：教務處

(一) 註冊課務組

評鑑建言	<p>1. 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。</p> <p>2. 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。</p>
改進方案	請通識教育中心製作「四大領域」、「八大領域」對照表。
1011 執行情形	<p>1. 1011 學期「四大領域」、「八大領域」開課一覽表，請參閱附件 1-1(略)，及通識教育中心相關措施通知文書，請參閱附件 1-2(略)。</p> <p>2. 針對適用四大領域課程舊生，通識教育中心另於「人工特殊加選」申請作業時，協助學生選修。</p> <p>3. 持續要求通識教育中心確實依本校開課及選課管理應行注意事項規定，規範其修課、保留課程、課程刪除、限制修課及抽籤資格之原則並於學期開課作業一個月前公告周知，俾利學生選課。</p>
101 學年度第 2 次行政品質評鑑委員會議委員意見	<p>■持續追蹤</p> <p>因 99 學年度通識課程分為八大領域調整至今，尚需協助舊生選課事宜。</p>
1012 執行情形 (102.6.28 回覆資料)	<p>1. 1012 學期「四大領域」、「八大領域」開課一覽表，請參閱附件 3-1，及通識教育中心相關措施通知文書，請參閱附件 3-2。</p> <p>2. 針對適用四大領域課程舊生，通識教育中心另於「人工特殊加選」申請作業時，協助學生選修。</p> <p>3. 持續要求通識教育中心確實依本校開課及選課管理應行注意事項規定，規範其修課、保留課程、課程刪除、限制修課及抽籤資格之原則並於學期開課作業一個月前公告周知，俾利學生選課。</p>
委員意見	<input type="checkbox"/> 結案
	<p>■持續追蹤</p> <p>因尚有延畢生需協助選課事宜。</p>

		中國社會史(歷史) F	吳蕙芳	503 504	55	海文所(專)
		歷史人物析論(歷史) A	安嘉芳	501 502	55	海文所(專)
		歷史人物析論(歷史) B	安嘉芳	503 504	55	海文所(專)

101 學年度第 2 學期 四大、八大領域開課一覽表

人格培育與多元文化 Personality Cultivation and Multicultural							
編號	原領域	子領域	課程名稱	教師	時間	人數	備註
	博雅	人文藝術	成功的策略與人生智慧(人格)	郭展禮	101 102	55	
			多元文化通論(人格)	周維萱	103 104	55	
★			基隆之美(人格)	安嘉芳	206 207	55	海文所(專)
			台灣民俗與生活(人格)	韓廷一	208 209	55	
			生命的健全與成熟(人格)	郭璧奎	306 307	55	
★			性別議題與親密關係發展(人格)	林志聖	306 307	55	教研所(專)
			日本文化(人格)	卞鳳奎	308 309	55	海文所(專)
★			性別平等與法律(人格)	周成瑜	403 404	55	海法所(專)
			認識家庭與法律(人格)	黃碧芬	403 404	55	曾修習家庭與法律研究(人格)者不得再選修本課程
★			地方文化產業與海洋節慶活動(人格)	曾聖文	406 407	55	與郭慧貞合開
			職場中的多元文化(人格)	田文國	406 407	55	商船系(專)
★			海港城市與文化(人格) A	吳蕙芳	501 502	55	海文所(專)
★			海港城市與文化(人格) B	吳蕙芳	503 504	55	海文所(專)
			北亞草原民族與文化(人格)	黃麗生	506 507	55	海文所(專)
			生活知能	良知教育與人際關係(人格)	郭展禮	203 204	55
	人際行為超魔力(人格)	郭展禮		406 407	55		
	邁向成功之道(人格)	王天楷		406 407	55	應地所(專)	

民主法治與公民意識 Democracy and the Rule of Law and Civic Awareness							
編號	原領域	子領域	課程名稱	教師	時間	人數	備註
★	博雅	人文藝術	優質海洋人系列講座(民主)	孫寶年	306 307	100	食科系(兼)與安嘉芳合開
			卓越大師講座(民主)	張正傑	406 407	110	教研所(專)
★		社會科學	性別平權教育(民主)	周維萱	101 102	55	
			民主主義與台灣經驗(民主)	張釗嘉	101 102	55	
			臺灣政經發展與經驗(民主)	張釗嘉	103 104	55	
			法學概論(民主) A	郭慧貞	103 104	55	
			法學概論(民主) B	郭慧貞	201 202	55	
			法律與生活講座(民主)	蘇惠卿	106 107	55	海法所(專)
			新移民人權與文化行動策略(民主)	周維萱	106 107	55	
			行動型憲法在海大(民主)	郭展禮	201 202	55	
			法與國家權力(民主) A	郭慧貞	101 102	55	
			法與國家權力(民主) B	郭慧貞	401 402	55	
			法與國家權力(民主) C	郭慧貞	403 404	55	
			民主政治與人權(民主)	周維萱	403 404	55	
★			漁村學習與公民行動(民主)	周維萱	406 407	55	

			刑法與人權(民主)	周成瑜	406 407	55	海法所(專)
全球化與社經結構(8大領域:電機、資工、通訊系必選1門)Globalization and the Socio-Economic Structure							
編號	原領域	子領域	課程名稱	教師	時間	人數	備註
	博雅	社會科學	世界文明與發展(全球)	應俊豪	101 102	55	海文所(專)
			當前台灣社會問題分析(全球)	江志宏	101 102	55	
★			台灣海洋文化與全球化流行趨勢(全球)	江志宏	103 104	55	
			政治變遷與國家發展(全球)A	林谷蓉	101 102	55	海文所(專)
			政治變遷與國家發展(全球)B	林谷蓉	103 104	55	海文所(專)
			政治變遷與國家發展(全球)C	林谷蓉	108 109	55	海文所(專)
			創業與管理(全球)	呂芳堯	106 107	70	
			創業管理之實務運用(全球)	呂芳堯	108 109	70	
			全球化、朝聖與旅遊(全球)	黃駿	208 209	55	
★			臺灣海洋巡護政策與經驗之永續發展(全球)	劉中平	308 309	55	商船系(專) NAV302 運航系航海組不可修 3.4年級
			生涯規劃與投資理財(全球)	游秋雄	308 309	55	
			社會科學概論(全球)	張一柱	308 309	55	
★			性別平等與就業歧視(全球)	黃碧芬	401 402	55	曾修習勞動法令研究(全球) 者不得再選修本課程
			文化創意產業發展(全球)	曾聖文	403 404	55	
			公共關係與人際關係(全球)	查重傳	501 502	55	
			國際關係與組織(全球)	查重傳	503 504	55	
			從現代世界體系到全球化(全球)A	黃麗生	501 502	55	海文所(專)
			從現代世界體系到全球化(全球)B	黃麗生	503 504	55	海文所(專)
	郵輪與遊艇旅遊(全球)	莊慶達	506 507	30	海資所(專)		
中外經典 Chinese and Foreign Classics							
編號	原領域	子領域	課程名稱	教師	時間	人數	備註
	博雅	人文藝術	先秦哲學選讀(經典)	韓廷一	206 207	55	
			三國志與三國演義(經典)	安嘉芳	208 209	55	海文所(專)
			儒家經典的當代解讀(經典)	黃麗生	506 507	55	海文所(專)
美學與美感表達 Aesthetics and Beauty of Expression							
編號	原領域	子領域	課程名稱	教師	時間	人數	備註
	博雅	人文藝術	音樂欣賞(美學)	王典	206 207	55	
			歌劇入門(美學)	王典	208 209	55	
			電影詮釋與文化研究(美學)A	黃駿	206 207	55	
			電影詮釋與文化研究(美學)B	黃駿	303 304	55	
			電影詮釋與文化研究(美學)C	黃駿	403 404	55	
★			魚文化與文學(美學)	謝玉玲	306 307	55	
			現代藝術賞析(美學)	鄭淑文	403 404	70	
			藝術欣賞與創作(美學)	鄭淑文	406 407	45	
			漢字藝術與文化(美學)	孫亮球	503 504	55	
			音樂與心靈(美學)	李明蓓	206 207	55	
		生活知能	實用中文寫作(美學)	吳智雄	206 207	25	

科技與社會 (8 大領域：電機、資工、通訊系必選 1 門) Technology and Society

編號	原領域	子領域	課程名稱	教師	時間	人數	備註
★	博雅	社會科學	東亞海權發展與演變(科技) A	應俊豪	103 104	55	海文所(專)
★			東亞海權發展與演變(科技) B	應俊豪	108 109	55	海文所(專)
			法律、社會與科技(科技) A	林谷蓉	201 202	55	海文所(專)
			法律、社會與科技(科技) B	林谷蓉	203 204	55	海文所(專)
			戰爭、武器、流亡詩人與全球公民(科技)A	黃駿	306 307	55	
			戰爭、武器、流亡詩人與全球公民(科技)B	黃駿	308 309	55	
★			面對全球暖化之海洋科技(科技)	胡健驊	308 309	55	環資系(專)
★			性別、身體與意識型態(科技)	黃駿	406 407	55	
			職場安全(科技)	田文國	503 504	55	商船系(專)

自然科學 (8 大領域：環資、環漁系不得選修) Natural Science

編號	原領域	子領域	課程名稱	教師	時間	人數	備註
★	博雅	自然科學	海洋、漁業與生活(自然)	王世斌	106 107	55	海資所(專)
★			海洋能源環境科學概論(自然)	梁興杰	108 109	55	環資系(專)
			物理中看音樂—音樂中看物理(自然)	吳允中	203 204	40	光電所(專)
			穿梭時空世界(自然) A	郭天佑	206 207	55	
			穿梭時空世界(自然) B	郭天佑	208 209	55	
			環境課題(自然)	華健	406 407	55	輪機系(專)
			環境與農藥(自然)	鄭弘命	406 407	55	
★			地球環境與人生(自然)	王正松	503.504	55	
			台灣自然環境與災害防治(自然)	王正松	506.507	55	

歷史分析與詮釋 Historical Analysis and Interpretation

編號	原領域	子領域	課程名稱	教師	時間	人數	備註
★	博雅	人文藝術	海洋文化與城市歷史(歷史) A	鄭俊彬	106 107	55	
★			海洋文化與城市歷史(歷史) B	鄭俊彬	108 109	55	
			中國文化史(歷史) A	吳蕙芳	301 302	55	海文所(專)
			中國文化史(歷史) B	吳蕙芳	303 304	55	海文所(專)
			中國文化史(歷史) C	吳蕙芳	406 407	55	海文所(專)
			中國近代歷史人物與事件(歷史) B	卞鳳奎	303 304	55	海文所(專)
			影視史學(歷史) A	安嘉芳	303 304	55	海文所(專)
			影視史學(歷史) B	安嘉芳	503 504	55	海文所(專)
			近代中外關係史(歷史) A	應俊豪	401 402	55	海文所(專)
			近代中外關係史(歷史) B	應俊豪	403 404	55	海文所(專)
			中日關係史(歷史)A	卞鳳奎	401 402	55	海文所(專)
★			中國海洋發展史(歷史)	安嘉芳	501 502	55	海文所(專)
★			台灣海洋史(歷史) A	王俊昌	501 502	55	
★			台灣海洋史(歷史) B	王俊昌	503 504	55	

★具海洋特色之博雅課程

★具性別議題之博雅課程

國立臺灣海洋大學通識教育中心

書函

機關地址：20224 基隆市中正區北寧路 2 號
 聯絡人：樊慶蘭 電話：(02) 24622192 轉 2057
 傳真電話：(02) 24632371
 E-mail：D0118@mail.ntou.edu.tw

受文者：商船系

發文日期：中華民國 101 年 11 月 26 日

主旨：請 貴系依說明配合 101 學年度第 2 學期博雅課程電腦選課。

說明：

- 一、新版教學務系統擴增案已上線，請 貴系確實設定好【必修科目表】中博雅課程應修學期、學分數及領域。
- 二、1 年級學生，自由選修，若超過人數上限，仍請記得抽籤(12/19~12/21)，之後請確定選有 1 門。
- 三、2 年級學生配分選修 2 門博雅課程，可自由選修，但【2A (201.202)、2B (203.204)】時段仍開有博雅課程，若超過人數上限，仍請記得抽籤(12/19~12/21)，之後請確定選有 2 門。
- 四、3 年級學生，可自由選修，但【3A (301.302)、3B (303.304)】時段仍開有博雅課程，若超過人數上限，仍請記得抽籤(12/19~12/21)，之後請確定選有 1 門。
- 五、忘記抽籤、抽籤未中及抽中多堂課程衝堂者，請於第 2、3 階段電腦選課加選與退選。
- 六、4 年級以上舊生：
 - 缺歷史領域學分請選修課名後面有括弧(歷史)之 8 大領域博雅課程替代。
 - 缺憲政領域學分請選修課名後面有括弧(民主)之 8 大領域博雅課程替代。
 - 缺博雅領域學分請選修 8 大領域博雅課程替代(但請注意原 4 大領域別)。

※請依說明選課，本中心不再受理紙本選課。

※請注意選修領域，每領域至多採計 2 門(4 學分)。

※若因個人學習規劃原由，未硬性規定於現階段選修。

二、受評單位：總務處

(一) 文書組

評鑑建言	1. 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。
改進方案	<p>1. 進行市場調查，了解各廠商之優劣點及市佔率。</p> <p>(1) 邀請三家廠商到校對同仁簡報，並作雙向溝通，了解同仁需求。</p> <p>(2) 蒐集各機關之招標規範，擬訂符合本校需求之招標規範。</p> <p>(3) 組成公文線上簽核推動小組，審議公文線上簽核之相關作業。</p> <p>(4) 提供本校規範給三家廠商評估，以符合採購公平、公正及公開之原則。</p> <p>(5) 製訂公文線上簽核推動執行方案。</p> <p>2. 招標作業(100.1-100.6)</p> <p>(1) 組成採購評選審議委員會，進行招標文件之審查，並以準用最有利標方式評選最符合本校需求之廠商。</p> <p>(2) 於本校首頁設置「公文線上簽核互動專區」，將相關資訊作即時公開。</p> <p>3. 履約期間(100.6-101.7)</p> <p>(1) 針對系統不同角色進行十場訪談，訪談決議內容作為系統開發之依據。</p> <p>(2) 每二個月進行一次專案會議，有效管控系統之進度。</p> <p>(3) 系統雛形展示，由本校種子人員提出需修改部份，系統可做微調。</p> <p>(4) 教育訓練。</p> <p>(5) 系統上線駐點輔導。</p> <p>(6) 舊資料轉檔(102.1)：廠商應於 101 年 1 月提轉檔計畫書，俾利有效管制轉檔之品質及時程。</p> <p>4. 保固期間：廠商提供本校 15%系統免費增修之權利。</p> <p>為了提升新系統之效能，本組訂定公文線上簽核推動執行方案，針對採購前、中、後，均作出審慎及完整的規畫，期許順利導入新系統之上線。</p>
1011 執行情形	本系統第一階段系統線上簽核，業於 101 年 8 月 1 日如期上線，第二階段檔案轉置部份，正在履行中。
101 學年度第 2 次行政品質 評鑑委員會 議委員意見	<p>■持續追蹤</p> <p>因檔案轉置部分尚未完成。</p>
1012 執行情形 (102.6.19 回覆資料)	本案已於 102 年 3 月全案驗收，目前正常運作中，請解除列管。
委員意見	<p>■結案</p> <p><input type="checkbox"/>持續追蹤(說明)</p>

評鑑建言	2. 檔案室標準未符合處可加強。
改進方案	文書組將於 101 年針對現有檔案室空間不符標準處進行改善，惟宥於現有空間之限制，仍無法符合檔案法有關檔案室設置之標準。文書組已另擬訂中長程計畫，將於 104-105 年設置符合法規之檔案典藏空間。
1011 執行情形	持續辦理。
101 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 因檔案室尚未符合標準。
1012 執行情形 (102.6.19 回覆資料)	持續辦理。
委員意見	<input type="checkbox"/> 結案
	<input checked="" type="checkbox"/> 持續追蹤 因檔案室尚未符合標準。

三、受評單位：圖資處

(一) 校務系統組

評鑑建言	1. 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。 2. 請參考他校類似系統的維護方式，維護本校的系統。																
改進方案	1. 持續於行政會議報告追蹤教學務系統自行維護程式相關統計。 2. 系統程式版本進行嚴格控管以維護系統，避免校務系統組多人維護系統程式時產生不一致修正版本。																
1011 執行情形	1. 教學務系統有固定的樣版，故已有統一的操作介面。後續維護方面系統組已能自行新增、修改部分功能。100 年 5 月至 101 年 11 月共新增、修改 285 個需求。 2. 校務系統組目前於維護案執行期間與廠商以 SVN(Subversion)版本控管系統進行協同開發維護作業，目前每一項功能自完成至上版均經過開發-測試-正式三個版本發布階段，並於各階段版本控管系統紀錄專案異動狀態，5 月建置系統至 11 月底各階段版本變動統計資料如下： <table border="1" data-bbox="403 1715 1425 1915"> <thead> <tr> <th>版本控管階段</th> <th>4/30 最後版號</th> <th>11/30 最後版號</th> <th>程式修訂次數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開發</td> <td>37,883</td> <td>47,919</td> <td>10,036</td> </tr> <tr> <td>測試</td> <td>32,986</td> <td>34,985</td> <td>1,999</td> </tr> <tr> <td>正式</td> <td>10,187</td> <td>11,604</td> <td>517</td> </tr> </tbody> </table>	版本控管階段	4/30 最後版號	11/30 最後版號	程式修訂次數	開發	37,883	47,919	10,036	測試	32,986	34,985	1,999	正式	10,187	11,604	517
版本控管階段	4/30 最後版號	11/30 最後版號	程式修訂次數														
開發	37,883	47,919	10,036														
測試	32,986	34,985	1,999														
正式	10,187	11,604	517														
101 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 因教學務系統維護案至今(102)年底截止，明(103)年起將由本校自行進行維護，故持續瞭解整體維護情形。																

1012 執行情形 (102.6.27 回覆資料)	1. 校務系統組持續自行撰寫程式新增、修改部分系統。統計 101 年 11 月至 102 年 5 月依業務單位提出申請共處理 89 個需求，其中 102 年 4 月 16 日至 5 月 15 日系統組共自行修改 50 支程式。			
	2. 持續於 SVN 版本控管系統進行教學務系統協同開發維護，101 年 5 月建置系統至累計迄今，程式修訂次數統計如下：			
	版本控管階段	101/4/30 最後版號	102/5/31 最後版號	程式修訂次數
	開發	37,883	48576	10,693
	測試	32,986	35704	2,718
	正式	10,187	12175	1,988
委員意見	<input checked="" type="checkbox"/> 結案			
	<input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明)			

(二) 校園網路組

評鑑建言	<p>1-1 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。</p> <p>1-2 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。</p>
改進方案	<p>1-1 目前校園網路電話並未包含節費系統，亦即不能撥打市話、長途及行動電話，僅能撥至網路電話。在目前各教育單位間以網路電話互通尚未普遍的情況下，節省電信費用的效果有限。若要全面取代傳統電話，達到節省話費目的，則需將學校總機結合電信業者的節費系統。網路電話使用並不普及的另一原因是網路電話話機(IP Phone)售價仍高於傳統話機，缺乏使用網路電話誘因。</p> <p>1-2 網路電話仍具未來性。與學校總機配合，可取代部分傳統話務。進一步的應用服務包括傳真、語音應答、視訊會議、行動應用等。若提供這些服務的技術成熟，且本校之決策亦擬提供此類服務，本組將配合完成系統建置，服務全校師生。</p>
1011 執行情形	網路電話已建置完成。目前網路電話只能撥打網路電話(受話端也須是網路電話)，並不能撥打市話，故節費效果有限。除非校外網路電話用戶數增多，對校外通話以網路電話取代傳統電話的時機成熟，才能達到節費的目的，同仁也比較會有申請使用的意願。
101 學年度第 2 次行政品質評鑑委員會 委員意見	<input checked="" type="checkbox"/> 持續追蹤 <p>1. 網路電話之推廣方式，建議可利用網路公告或辦理說明會等。</p> <p>2. 網路電話之應用服務，建議可於網頁上建立網路電話連結，方便大家使用。</p>
1012 執行情形 (102.6.27 回覆資料)	<p>1. 持續於網頁公告，並以電子郵件推廣網路電話使用。</p> <p>2. 持續蒐集及建立網路電話簿，方便使用者撥打電話。</p>
委員意見	<input type="checkbox"/> 結案
	<input checked="" type="checkbox"/> 持續追蹤 <p>請圖資處校園網路組加強網路電話使用之功能性，並辦理說明會擴大推廣。</p>

評鑑建言	<p>2-1 教師與行政人員電子郵件儲量，應考量適度提升。</p> <p>2-2 E-mail 信箱容量太小。</p> <p>2-3 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。</p>
改進方案	<p>2-1、2-2 受限於儲存設備儲存空間限制，目前無法全面提升每位教職員的儲存空間，但若教職員有職務上之需要，可個別調整信箱容量。另亦已規劃添購儲存設備，提供同仁更大的信箱容量。</p> <p>2-3 國內各大專院校目前使用電子郵件系統可分 Microsoft Exchange 與 Mail2000 兩大類，將評估這兩種電子郵件系統功能及穩定性，判斷是否更換。</p>
1011 執行情形	<p>2-1 老師與職員若因業務需要加大其信箱容量，直接與承辦人員提出申請。</p> <p>2-2 規劃於 103 年度添購儲存設備。</p> <p>2-3 在尚未確定更換新郵件系統前，先將全校教師信箱容量原為 100MB，職員信箱容量 50MB，參考其他學校所給容量並評估本校郵件容量儲存狀況後，已全部調整為 200MB。學生部分因人數眾多不易調整，待添購儲存設備後再逐步增加郵件容量。</p>
101 學年度第 2 次行政品質 評鑑委員會 議委員意見	<p><input checked="" type="checkbox"/>持續追蹤</p> <p>建議參採與本校規模類似之學校電子信箱容量，提行政會議討論確認。</p>
1012 執行情形 (102.6.27 回覆資料)	<p>在需求無限而資源有限之狀況下，將導入專屬海大網域的 Gmail 帳號，可提供教職員每人 25G 使用空間，並有提供行事曆、雲端硬碟等 Google 等服務，以供教職員使用。</p>
委員意見	<p><input type="checkbox"/>結案</p>
	<p><input checked="" type="checkbox"/>持續追蹤</p> <p>請圖資處校園網路組於 102 年 8 月底前完成建置全校教職員生皆可申請海大專屬 Gmail 帳號。</p>

100 學年度行政品質評鑑改進計畫未結案項目_1012 改善進度

一、受評單位：體育室

(一) 綜合性建言

評鑑建言	使用者多次反應服務態度與品質有待改進，是否有追蹤考核機制？以確保有效改善。																																																																														
改進方案	1. 提體育室室務行政會議討論。 2. 依據考績法進行績效考核。																																																																														
1011 執行情形	1. 對於服務態度與品質有待改進事項，提室務會議進行討論，與職掌業務當事人及業管有關單位共同檢討缺失。 2. 依據考績法對於職務負責人相關工作職掌進行績效考核，全面檢視負責人含括服務態度與品質之綜和表現，以期改善工作表現。																																																																														
101 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 建議定時蒐集顧客意見，進行服務滿意度調查等。</p>																																																																														
1012 執行情形 (102.6.28 回覆資料)	<p>體育室擬訂每學期針對顧客進行滿意度調查。本學期行政服務品質與滿意度問卷調查結果如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 時間：102 年 6 月 20~25 日 地點：本校體育館 工具：國立臺灣海洋大學體育室行政服務品質與滿意度調查問卷 對象：本校教職員工生、教職員工眷屬及校外人士，回收有效問卷 243 份，樣本分析如下： <table border="1" data-bbox="384 1200 1422 1532"> <thead> <tr> <th>身份</th> <th>次數</th> <th>百分比</th> <th>有效百分比</th> <th>累積百分比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>本校學生</td> <td>207</td> <td>85.2</td> <td>85.2</td> <td>85.2</td> </tr> <tr> <td>本校教職員工</td> <td>14</td> <td>5.8</td> <td>5.8</td> <td>90.9</td> </tr> <tr> <td>教職員工眷屬</td> <td>6</td> <td>2.5</td> <td>2.5</td> <td>93.4</td> </tr> <tr> <td>校外人士</td> <td>16</td> <td>6.6</td> <td>6.6</td> <td>100.0</td> </tr> <tr> <td>總和</td> <td>243</td> <td>100.0</td> <td>100.0</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>5.結果：調查統計分析結果如下表</p> <table border="1" data-bbox="384 1626 1422 2040"> <thead> <tr> <th>構面</th> <th>個數</th> <th>最小值</th> <th>最大值</th> <th>平均數</th> <th>標準差</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>有形性</td> <td>243</td> <td>2.00</td> <td>5.00</td> <td>4.15</td> <td>.635</td> </tr> <tr> <td>可靠性</td> <td>243</td> <td>1.80</td> <td>5.00</td> <td>4.07</td> <td>.676</td> </tr> <tr> <td>回應性</td> <td>243</td> <td>1.75</td> <td>5.00</td> <td>4.05</td> <td>.655</td> </tr> <tr> <td>保證性</td> <td>243</td> <td>2.25</td> <td>5.00</td> <td>4.15</td> <td>.644</td> </tr> <tr> <td>同理性</td> <td>243</td> <td>1.20</td> <td>5.00</td> <td>3.90</td> <td>.751</td> </tr> <tr> <td>總體服務品質</td> <td>243</td> <td>1.77</td> <td>4.77</td> <td>4.01</td> <td>.596</td> </tr> <tr> <td>整體滿意</td> <td>243</td> <td>1.75</td> <td>5.00</td> <td>4.00</td> <td>.708</td> </tr> </tbody> </table> <p>註：本調查採李克特5分量表設計，從5~1表非常認同至非常不認同。</p>	身份	次數	百分比	有效百分比	累積百分比	本校學生	207	85.2	85.2	85.2	本校教職員工	14	5.8	5.8	90.9	教職員工眷屬	6	2.5	2.5	93.4	校外人士	16	6.6	6.6	100.0	總和	243	100.0	100.0		構面	個數	最小值	最大值	平均數	標準差	有形性	243	2.00	5.00	4.15	.635	可靠性	243	1.80	5.00	4.07	.676	回應性	243	1.75	5.00	4.05	.655	保證性	243	2.25	5.00	4.15	.644	同理性	243	1.20	5.00	3.90	.751	總體服務品質	243	1.77	4.77	4.01	.596	整體滿意	243	1.75	5.00	4.00	.708
身份	次數	百分比	有效百分比	累積百分比																																																																											
本校學生	207	85.2	85.2	85.2																																																																											
本校教職員工	14	5.8	5.8	90.9																																																																											
教職員工眷屬	6	2.5	2.5	93.4																																																																											
校外人士	16	6.6	6.6	100.0																																																																											
總和	243	100.0	100.0																																																																												
構面	個數	最小值	最大值	平均數	標準差																																																																										
有形性	243	2.00	5.00	4.15	.635																																																																										
可靠性	243	1.80	5.00	4.07	.676																																																																										
回應性	243	1.75	5.00	4.05	.655																																																																										
保證性	243	2.25	5.00	4.15	.644																																																																										
同理性	243	1.20	5.00	3.90	.751																																																																										
總體服務品質	243	1.77	4.77	4.01	.596																																																																										
整體滿意	243	1.75	5.00	4.00	.708																																																																										

	如上表所述,使用者在體育室的設施設備及環境整潔之有形性面向其平均值為4.15,在對體育室行政人員之信賴、提供幫助之可靠性面向其平均值為4.07,在提供立即服務及準確時間之回應上其平均值為4.05,在體育室行政人員之有禮貌、具安全感之保證性上其平均值為4.15,在提供個別服務與關懷之同理性其平均值為3.90,總體服務品質4.01,而對體育室總體滿意度為4.00。此結果顯示體育室總體服務品質尚稱良好,使用者對體育室行政服務達滿意程度,惟體育室在提供個別服務與關懷,滿足使用者需求之同理性應可強化與提升,藉以提高行政服務品質與滿意度。
委員意見	<input checked="" type="checkbox"/> 結案,但請體育室修正行政服務品質與滿意度問卷,增列詢問顧客對於服務人員或使用器材不滿意之意見,俾利體育室改善服務態度與品質。 <input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明)

(二) 體育活動組

評鑑建言	運動證申辦可使用電子簡化流程。
改進方案	運動證申辦單置於體育室網頁,供自行下載使用。
1011 執行情形	已將運動證申請單電子檔置於體育室網頁。惟因運動證申辦須做身分確認,因此需要將相關證件送達至體育室確認,進行後續繳費辦理。
101 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 建議運動證線上申辦可結合教學務系統辦理。
1012 執行情形(102.6.28 回覆資料)	運動證申辦除以原方式辦理外,目前已商請圖資處校務系統組協助結合教學務系統於「課程—活動—比賽」之「線上報名」做連結申辦運動證,並持續建置運動證申辦系統,以電子化簡化流程。
委員意見	<input type="checkbox"/> 結案 <input checked="" type="checkbox"/> 持續追蹤,因運動證線上申辦流程尚未完成。

二、受評單位：秘書室

(一) 綜合性建言

評鑑建言	校史室的業務放在秘書室較為不常見。由於,校史資料的收集、整理、保存及展示等,皆屬相當專業的工作,似乎應由類似圖書館具有較多相關專業人才的單位來主導,更為恰當。
改進方案	將配合校長理念進行整體規劃。
1011 執行情形	將配合校長理念進行整體規劃。
101 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 因校史室尚在整體規劃中。
1012 執行情形(102.7.17 回覆資料)	將配合校長理念進行整體規劃。
委員意見	<input type="checkbox"/> 結案 <input checked="" type="checkbox"/> 持續追蹤,因校史室尚在整體規劃中。

國立臺灣海洋大學體育室行政服務品質與滿意度調查問卷(修正後)

親愛的朋友，您好：

感謝您撥空填寫這一份問卷，本問卷目的在了解本校體育室的行政服務品質與您的滿意度情況。問卷採匿名的方式，而且您在問卷中所提供資訊，僅作為統計調查並藉以檢視本室行政服務態度與品質之用，敬請安心填寫。您的意見對我們非常重要，衷心期盼您依自己的實際感受填答。感謝您的熱情支持與協助！
敬祝 平安快樂，萬事如意！

體育室 敬上

壹、問卷內容

	非常 同意	同 意	普 通	不 同 意	非 常 不 同 意
	5	4	3	2	1
1. 體育室使用現代化設備來提供服務.....	<input type="checkbox"/>				
2. 體育室辦公室環境整齊.....	<input type="checkbox"/>				
3. 體育室行政人員具有整潔的儀表.....	<input type="checkbox"/>				
4. 體育室辦公室動線規劃分明.....	<input type="checkbox"/>				
5. 體育室行政人員能向您告知需幾個工作天可完成.....	<input type="checkbox"/>				
6. 您遇到困難時，體育室行政人員能表現出關心並提供幫助...	<input type="checkbox"/>				
7. 體育室行政人員是可以信賴的.....	<input type="checkbox"/>				
8. 體育室行政人員在忙碌時，有其他行政人員代為服務.....	<input type="checkbox"/>				
9. 體育室行政人員正確記錄並保存服務相關資料.....	<input type="checkbox"/>				
10. 體育室行政人員會告訴您提供服務的準確時間.....	<input type="checkbox"/>				
11. 您會相信體育室行政人員能立即提供服務.....	<input type="checkbox"/>				
12. 當您接受服務時，能感受體育室行政人員的熱忱.....	<input type="checkbox"/>				
13. 該體育室行政人員從未因太過忙碌而未回應您的要求.....	<input type="checkbox"/>				
14. 體育室行政人員提供的服務，能令您信賴並願意再次請求其協助.....	<input type="checkbox"/>				
15. 體育室行政人員與您的互動讓您有安全感.....	<input type="checkbox"/>				

翻開下頁繼續填答，謝謝！

- | | 非常
同意 | 同
意 | 普
通 | 不
同
意 | 非
常
不
同
意 |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 16. 體育室行政人員是有禮貌的..... | <input type="checkbox"/> |
| 17. 體育室行政人員可從體育室內得到適當的支援，提供您更好的服務..... | <input type="checkbox"/> |
| 18. 體育室行政人員會針對您提供個別的服務..... | <input type="checkbox"/> |
| 19. 體育室行政人員會給予您個別的關懷..... | <input type="checkbox"/> |
| 20. 體育室行政人員瞭解您的需要..... | <input type="checkbox"/> |
| 21. 體育室行政人員會以您的利益為至上，做為行政服務的考慮原則..... | <input type="checkbox"/> |
| 22. 體育室行政人員上班的時間對您來說是方便的..... | <input type="checkbox"/> |
| 23. 整體而言，您對體育室行政人員服務品質感覺良好..... | <input type="checkbox"/> |
| 24. 整體而言，您對體育室提供的網路資訊感到滿意..... | <input type="checkbox"/> |
| 25. 整體而言，您對體育室所提供的服務感到滿意..... | <input type="checkbox"/> |
| 26. 與其他單位比較，體育室所提供的服務有較佳的整體表現..... | <input type="checkbox"/> |
| 27. 就本室的服務、人員或設備器材有何不滿意之處或其他意見（請寫出）： | _____ | | | | |

貳、個人基本資料

- 一、身份 1. 本校學生(科系：_____) 2. 本校教職員工(服務單位：_____)
3. 本校教職員工眷屬 4. 校外人士
- 二、性別 1. 男 2. 女
- 三、教育 1. 國中以下 2. 國中 3. 高中 4. 大學 5. 研究所以上
- 四、年齡 1. 15歲以下 2. 16—25歲 3. 26—35歲
4. 36—45歲 5. 46—65歲 6. 65歲以上
- 五、職業 1. 學生 2. 資訊業 3. 軍公教 4. 服務業
5. 金融保險 6. 其他_____

問卷到此結束，再次感謝您的熱情協助，謝謝！

101 學年度行政品質評鑑建言

一、研發處

(一) 個別評鑑項目之建言

1. 企劃組

二、組織架構	
評鑑項目	1. 單位任務執掌。
委員評鑑	本組之任務為校務與學術研究發展之規劃，相關業務可再深化。
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	副研發長並未納入本校之組織規程，將其納入會議成員，如會議決議係具有法律效力，則有程序瑕疵之問題。

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。
單位自評	無長期存在之問題。
委員評鑑	近二年加班日數是否超過正常工作量？

六、人力評鑑	
評鑑項目	1. 現有員額數
委員評鑑	現有行政人力合計應為 2 人。
評鑑項目	3. 現有行政人力配置符合業務需要。
單位自評	因偶有重大計畫或藍海系列交辦，前者整合跨領域計畫，後者安排全校師生參與聽講，人力在該期間內不敷所需，因而有加班之情事。
委員評鑑	100-101 年度各加班 63 天與 50 天，似乎不是偶有情事。
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。
單位自評	本組同仁工作量目前尚能適切分配，偶有交辦重大事項，會有工作超量情形。
委員評鑑	100-101 年度各加班 63 天與 50 天，似乎不是偶有情事。
評鑑項目	12. 人員之差假及勤惰情形。
委員評鑑	人員精簡，業務機動，顯見同仁盡忠職守。

2. 學術發展組

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。
單位自評	學術發展組各項業務訂有明確分層定位，亦有明定代理人。
委員評鑑	組長為教師兼任，恐無法落實代理人制度。
評鑑項目	6. 對人員考核都能依照相關規定公平實施。
單位自評	本組正式編制為組員 1 名，無法進行組員間評比，僅依「校務基金專案工作人員年終工作考核實施要點」進行考核。
委員評鑑	年終工作考核，初核為一級單位內人員評比；複核為全校同層級工作人員之評比；非僅組內人員之評比。

3. 產學技轉中心

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	副研發長並未納入本校之組織規程。

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	不同意，因為有單位整併，故原單位人員數似乎不是 2 人。

4. 研究船船務中心

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。
單位自評	海研二號研究船工作人員聘人不易，聘到年輕人員更不易，除終年海上工作辛勞外，薪資水準不如民間船舶公司是主要的因素。僅能以在學校服務較為穩定做為吸引力。
委員評鑑	有關人員及斷層之問題應尋求解決之道。

六、人力評鑑	
評鑑項目	1. 現有員額數。
委員評鑑	無意見。惟現有人力已較為老化，恐需要早做應對之規劃。
評鑑項目	5. 目前並無人員不足情形。
單位自評	由於研究船出海採 24 小時輪班制作業，平均每人分担 8 小時輪值，但駕駛台航海人員肩負航行安全，不可有人請假，若有一人負責代理當值 16 小時，航行安全令人憂心，目前船務監督屬航海人員，尚可代理出海輪值工作。長遠衡量，研究船人員編制尚有增加航海人員的彈性空間。
委員評鑑	無增員空間，並請注意航行安全為重。
評鑑項目	7. 職掌與職務權責相符。
單位自評	研究船甲板部門、輪機部門、探測部門及船務部門人員職掌及職責明確且相符。
委員評鑑	「駕駛台航海人員肩負航行安全，不可有人請假，若有一人負責代理當值 16 小時，航行安全令人憂心。」

(二) 訪視及綜整建言

訪視及綜整建言	研發處 6/18 實地訪視 現場回覆
<p>一、整體</p> <ol style="list-style-type: none"> 研發長雖係借調自成大之海洋工程專才，但能於短時間內融入本校，帶領研發處同仁承校長之命戮力推動校務發展，令人佩服。 以「行政品質評鑑」方式自我檢視研發處之行政服務，是一非常具有特色之方式，到目前為止，本人是第一次遇到，相信落實去執行，一定會有具體之效果。 有關人力部分：張校長上任以來(101.8.1~102.6)依業務需求，統籌各單位人力調配，貴處獲增補人力 5 人(計畫業務組-新增行政書記 1 人；產學技轉中心-遞補專案經理 1 人、計畫助理 1 人，新增計畫助理 2 人)，為各單位之最，顯見貴處業務推展，備受期待。 委外開發「研究計畫管理及研究助理差勤管理系統」，對相關資料以資訊化管理，並解決長期以來研究助理差勤管理問題，對業務推動頗有助益。 整體發展願景明確，且能配合學校願景，顯現研發處的動態調整能力強。 研發成果除具海洋之特色外，表現也非常亮麗，以 2012 為例(cf.行政品質評鑑報告)： <ol style="list-style-type: none"> SCI+SSCI：1.24 篇/人。 各類計畫之總金額近 6 億，呈穩定成長。 各類計畫之總件數 861，平均每人超過 2 件。 相對於各學院，人社院仍有較大的成長空間。 整體表現持續成長中。 研發處在增加學校研發資源方面成果優良，包含整合研究團隊之計畫推動、產學合作推動等都已在規劃進行，這方面可持續推動。 老師參與產學合作，亦有相關鼓勵措施，這部份可再加強，讓老師參與產學合作之意願增高。 研發處已在進行 E 化工作，此方面可持續推動。 有關國際化指標，除蒐集老師出國部分，是否可增列補助學生出國部分？ 有關人才資料庫管理方式為何？資料庫內容是需老師自行填報或由現有資訊匯入？ 	<ol style="list-style-type: none"> 計畫業務組委外開發系統已納入「研究助理差勤管理」，屆時計畫助理之人員資料會與人事室之人事系統分開管理，其差假單會直接傳送至計畫主持人審核，而非系主任，並加入工作日誌，讓計畫主持人可掌握計畫助理之工作進度。 有關研究團隊之推動，一年來，研發處業已推動申請 6 件大型計畫，成功 4 件，會持續進行，未來將落實至學院，將鼓勵更多老師參與團隊。 研發處之 E 化工作尚有不足部分，將再進行加強。 有關國際化指標，業已將老師及學生出國部分列入。 12-1 人才資料庫採委外辦理，目前是由計畫業務組洪組長管理，資料將包括老師之個人資料、專業領域、計畫數或論文數等。

訪視及綜整建言	研發處 6/18 實地訪視 現場回覆
<p>13.有關行政滿意度調查意見反應態度不佳部分，可以溫婉態度因應，希望立即改善。</p> <p>14.部分單位之人力似應予以機動調整，方能確保配合校務工作之不斷變動的需求，方能達成長久的穩定發展。</p> <p>15.組長與中心主任是否已列入行政人力考量？</p> <p>16.研發處空間較其他單位稍顯侷促，或可尋求改善機會。</p> <p>17.有關組員的績效，建議採實質年終考評。</p> <p>18.建議落實團隊學習，藉以提升整體的服務深度、廣度與高度。</p> <p>19.有關報告內容或「行政品質評鑑表」自評說明內容問題：</p> <p>(1) 建議加入一研發處之「組織表」，讓報告之可讀性可以更提高。各組之呈現先後順序，也可以依據該組織表(或圖)，自然也就一致了。</p> <p>(2) 「行政品質評鑑報告」之呈現方式是以「各組」之方式，建議加入一章節是以整個研發處之角度呈現，例如，組織、理念、發展願景等，除了要配合全校之發展願景、目標外，也比較容易呈現出來，而各組則是在研發處之願景與目標下，擬訂相關之行動方案(action plan)，較為合宜。也即，較策略性者，整體呈現在研發處，較具體之細節者，呈現在各組。</p> <p>(3) 「二、組織架構」評鑑項目 1，各組之職掌應以條列方式呈現，並與簡報內容需一致，較為清楚。</p> <p>(4) 「二、組織架構」評鑑項目 11，說明(方式)與項目(機制或角色)似乎不搭嘎。</p> <p>(5) 「三、行政運作」評鑑項目 10，重點是「定期」。</p> <p>(6) 「六、人力評鑑」評鑑項目 1，各組之人力是以不含組長方式呈現，而許研發長之報告係以「含組長」方式，建議統一方式。</p>	<p>12-2 目前已完成採購部分，將於下半年度開始使用，資料部分會先移轉現有老師計畫資料，關於老師論文部分，將請廠商與國科會接軌，簡化老師操作步驟，未來有關期刊獎勵或彈薪等，即可從此資料庫搜尋，進行瞭解與分析。另可從資料庫搜尋老師相關研究背景，進行整合團隊的推動。</p> <p>13.服務態度不佳問題，可能原因為人員太少，業務量太多，但研發處已進行檢討，並決議 2 項措施：(1) 研發處同仁必需自我檢討服務態度；(2) 建立懲處制度，若確實服務態度不佳，將予以適當懲處。</p> <p>19.相關「行政品質評鑑表」、「簡報」或「行政品質評鑑報告」內容將依委員意見進行修正。</p>

訪視及綜整建言	研發處 6/18 實地訪視 現場回覆
<p>二、分組</p> <p>(一) 企劃組</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 整體表現佳。 2. 該組同仁合作順暢，具工作熱誠。 3. 本組人員精簡，業務機動，兩年來常需加班，顯見同仁盡忠職守。 4. 在目前人力配置不足狀態下，時常需要其他來源人力協助，所得工作成果似無法予以正確評估。 5. 本組的任務為校務與學術研究發展之規劃，相關業務可再深化。 6. 服務品質可再加強。 7. 「行政品質評鑑表」自評說明內容問題： <ol style="list-style-type: none"> (1) 「三、行政運作」評鑑項目 10，經查網頁並無處務會議紀錄，建議紀錄可上傳網頁供參。 (2) 「六、人力評鑑」評鑑項目 1，兼任組長是否包含於行政人力內？ (3) 「六、人力評鑑」評鑑項目 12： <ol style="list-style-type: none"> A. 加班時數平均每人每年超過一個月，且無法補休，顯然是有人力調派不當或不足之問題。 B. 加班天數過多將會影響工作品質，請行政單位適時讓學校瞭解，俾利給予人力上之協助或調整。此項目與項目 5「目前並無人員不足情形」之自評結果 4 不符，請確認。 <p>(二) 計畫業務組</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 整體表現佳。 2. 本組的任務為計畫管理、期刊獎補助與學術統計，諸多統計分析有助本校各項規劃，確實有用心。 3. 對於上班時間不在位置上的組內人員，宜以適當方式讓來訪與洽公者瞭解其去向，以及何人負責代為處理何項業務。 4. 有關簽約部分，建議發展國際合作計畫的各種簽約範本，以協助本校研發國際化。 	<p>二、分組</p> <p>(一) 企劃組</p> <p>7-3-1 加班的確是不正常狀況，但研發處為提高學校整合團隊的競爭力，依據計畫的性質綜整 6 院老師的計畫，未來將落實至學院，將會減少加班次數。</p> <p>7-3-2 同仁因偶有交辦重大事項，人力在該期間內不敷所需，因而有加班之情事。</p> <p>(二) 計畫業務組</p> <p>3-1 組長已要求組員，除重大會議外，平常皆需有 1 名組員留守。2 名組員每年皆輪調其業務，業已瞭解彼此互相之工作內容，可有效落實代理人制度。</p> <p>3-2 對於上班時間不在位置上的組內人員，將設置相關人員訊息掛牌，例如：開會中等。</p>

訪視及綜整建言	研發處 6/18 實地訪視 現場回覆
<p>5. 服務品質可再加強。</p> <p>6. 「行政品質評鑑表」自評說明內容問題：</p> <p>(1) 「三、行政運作」評鑑項目 5，服務人員之標誌指引清楚未說明。</p> <p>(2) 「四、服務推廣」評鑑項目 2，請依自評說明落實辦理。</p> <p>(三) 學術發展組</p> <p>1. 整體表現佳。</p> <p>2. 過去一年，各種交流與締約均有明顯的成長，用心看得見，值得鼓勵。</p> <p>3. 在目前人力配置不足狀態下，時常需要其他單位人力協助，所得工作成果似無法予以正確評估。</p> <p>4. 目前編制雖僅 1 人，惟辦理大型活動或會議等業務，其他組人員會協助幫忙，以團隊合作調配人力，此為正辦。</p> <p>5. 建議定期檢視姊妹校之關係，提出分析報告，以落實實質化關係與交流。</p> <p>6. 本校與基隆市政府的首長會議，可更積極規劃議題。</p> <p>7. 「行政品質評鑑表」自評說明內容問題：</p> <p>(1) 「一、發展遠景」鑑項目 1，自評說明第二行文字有誤，請更正。</p> <p>(2) 「二、組織架構」評鑑項目 1，自評說明二、三排版有誤，請更正。</p> <p>(3) 「二、組織架構」評鑑項目 6，自評分數與說明內容不符，請確認。</p> <p>(4) 「二、組織架構」評鑑項目 9，經查網頁並無處務會議紀錄，建議紀錄可上傳網頁供參。</p> <p>(四) 產學技轉中心</p> <p>1. 整體表現佳。</p> <p>2. 本中心為本校對內外之研發成果推廣單一服務窗口，重要性不言可喻。</p> <p>3. 人員穩定之後，期盼能大展鴻圖。</p> <p>4. 對於新進同仁之專業職能訓練宜及早安排，以利獲致更高的行政服務品質。</p> <p>5. 有關新進人員未參加專業課程培訓方面，建議適時督導新進人員參加各項專業訓練，以增進專業知能。</p> <p>8. 技轉中心人力 6 人，其中智財經理 1 人、助理 2 人，但 2012 年技轉金額 4,750 仟元、申請專利 20 件，人力似乎可以更合理有效運用。</p> <p>9. 「行政品質評鑑表」自評說明內容問題：</p> <p>「二、組織架構」評鑑項目 6，草擬中心人員任用及考核</p>	<p>5. 有關行政滿意度調查被申訴部分，已確實檢討，會於每年年終考核作適當之處理。</p> <p>(三) 學術發展組</p> <p>3. 因學校最近正推動學生出國事宜，目前學術發展組正式人力僅 1 名，雖已有補充計畫助理 1 名協助，但計畫助理亦有計畫業務，支援有限，故希望能夠正式納入此計畫助理之人力，俾利提高工作成效。</p> <p>(四) 產學技轉中心</p> <p>9. 新訂定之技轉中心人員任用及考核辦法，已將新制敘</p>

訪視及綜整建言	研發處 6/18 實地訪視 現場回覆
<p>辦法，建議可加重績效獎勵措施之相關規定。</p> <p>(五) 研究船船務中心</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 整體表現可。 2. 海研二號為本校特色研究工具之一，船務中心積極建立團隊學習文化，值得肯定。 3. 航海專業人力似乎仍有不足，可能會影響未來的航行安全。人員平均年齡偏高，並集中於接近退休的階段，是否應考慮面對此問題與尋求解決的適宜方案。 4. 人員斷層問題，建議研發處與學校應有妥善的因應措施。 5. 海研二號研究船聘用人員預算員額 13 人，目前為教育部列管為「出缺不補」，本校於 101 年 10 月 30 日以海人字第 1010014539 號函陳報教育部「解除列管」，教育部尚未函覆，是以並無增加編制人員之空間。 6. 「行政品質評鑑表」自評說明內容問題： <ol style="list-style-type: none"> (1) 「二、組織架構」評鑑項目 6，自評說明第一行漏字，請更正。 (2) 「二、組織架構」評鑑項目 8，自評說明已 20 年未修訂海洋二號適用之「海洋一號管理使用要點」，至有諸多內容不符現今人員福利及管理，有何解決之道？ (3) 「五、工作績效」評鑑項目 1，自評說明與「二、組織架構」評鑑項目 8 自評說明，有否相互矛盾？ (4) 「五、工作績效」評鑑項目 6，第二行文字有誤，請更正。 (5) 「六、人力評鑑」評鑑項目 5，自評分數為 3，說明內容提及「若有一人負責代理當值 16 小時，航行安全令人憂心，目前船務監督屬航海人員，尚可代理出海輪值工作。長遠衡量，研究船人員編制尚有增加航海人員的彈性空間。」，目前是否有出現令人憂心情形發生？ 	<p>薪及獎勵制度納入。</p> <p>(五) 研究船船務中心</p> <p>6-5 研究船船務中心目前有 1 名備用船長，但若遇其身體不適，無法代理時，即需 1 人開船 8 小時，狀態上較危險，但並不一定會發生意外，若學校人力允許下，希望可以充足一些，但目前會與學校共體時艱。</p>

二、學務處

(一) 個別評鑑項目之建言

1. 諮商輔導組

一、發展願景	
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	應加強規劃及落實短中長程計畫。
評鑑項目	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。
委員評鑑	年度工作計畫應規劃與落實。
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	計畫追蹤可增加簡訊或電話等方式以達到更好之效果。

2. 生活輔導組

一、發展願景	
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	加強規劃短中長程計畫並落實。

3. 衛生保健組

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	是否考量改設置於一樓，以利受傷同學前往處置。

4. 住宿輔導組

一、發展願景	
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	應加強規劃並落實。

5. 軍訓室

一、發展願景	
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	應加強規劃並落實。

(二) 訪視及綜整建言

訪視及綜整建言	學務處 6/11 實地訪視現場回覆
<p>一、整體</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 團隊對充滿服務熱忱，所提創新方案以提升學生道德、生活品質及生活安全為主軸，極具特色。 2. 關於學生事務辦理豐富而多元，顯示整體十分用心且投入，成效良好。 3. 建議配合總務處，進行整體校園環境營造，推出季節性(畢業、新生入學)特色活動，凝聚向心力。 4. 建議主管們適時調整同仁之業務，以避免同仁工作量在某些時段過重，始可增加其工作效率。 5. 建議增加同仁間業務承辦之重疊性及利用分工合作來強化實質代理之可行性。 6. 學生反應問題主要為承辦人態度不佳，建議同仁自我調適，面對回覆學生問題需再教育。 <p>二、分組</p> <p>(一) 諮商輔導組</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 主動關懷並提供心理諮商、提升學生身心健康，亦推動網路沈迷防治方案，值得肯定。若能再推出有創意、吸引力之防治方案，定可造福海大學子。 2. 學生諮商事務可加強與教學單位導師之互動與連結。 3. 如何提高網路成癮受測率？ 4. 是否有更積極之措施能夠主動輔導被孤立之同學。 5. 諮輔組目前位置較不適宜身心障礙 	<p>一、整體</p> <ol style="list-style-type: none"> 3-1 生輔組配合季節性辦理新生入學教育週活動(新生入學典禮、校園資源博覽會等)。 3-2 課指組配合學校生態及季節辦理相關特色活動，如 4 月底至 5 月初辦螢火蟲季、5 月底辦理棉花糖節及 6 月初辦理畢業週系列活動等多元活動。 5. 當某段時間業務量較龐大時，已以團隊代替單人承辦方式，亦可解決代理人制度問題。 6. 學務長已於本(102)年 3 月 26 日本處處務會議指示，請各行政同仁於面對學生詢問各類問題時，應本主動服務之態度予以回應。雖因本處各組業務大多需與學生頻繁接觸，在鎮日忙碌之工作環境下，難免有壓力情緒之產生，惟仍鼓勵同仁能盡力發揮熱忱服務，以避免衝突及怨懟情事發生。已加強宣導，請同仁留意言行及態度之適當性。 <p>二、分組</p> <p>(一) 諮商輔導組</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 院心理師參與各院院導師座談會，與導師進行輔導經驗交流。 3. 有關網路成癮問卷測驗，明年新生將變更至心理健康日施測，於開學前 3 週完成，以提高其受測率。 4. 於新生普測中，篩選結果為高關懷者，心理師將主動關懷。明年將改變測驗方式，增加老師瞭解比例。 5-1 教育部每年提供可擴充資工系資源教室軟硬體

訪視及綜整建言	學務處 6/11 實地訪視現場回覆
<p>同學前往，因資工系有招收身心障礙學生，是否可向學校爭取於工學院或未來電資大樓設立相關服務站，方便服務身心障礙同學。</p> <p>(二) 生活輔導組</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 品德教育方案之推動，具有特色，承辦各項業務並提供弱勢學生之工讀機會，有效減輕學生之經濟負擔，並協助獨立成長。唯，迅速且有效之經濟資源分配，達到雪中送炭是執行重點。 2. 學生獎懲辦理宜更加謹慎，特別是記過處理，宜以勞務取代，避免留下記錄。 3. 因就助學貸款問題抱怨頗多，未來如何規劃服務策略，以降低客訴問題。 4. 建議針對學生較常有問題之業務工作，製作較詳細之工作流程與說明，不但可減少同學之疑義，亦可減少承辦人員需重複電話說明之次數(或許可以 Power Point 自行播放配合語言解說，較容易瞭解)。 	<p>設備之專款，於資工系會陸續提供相關服務，也將向學校爭取工學院或未來電資大樓之身心障礙同學服務空間。</p> <p>5-2 未來諮商輔導師可規劃 1 禮拜 1 次，主動至資工系教室進行服務。</p> <p>(二) 生活輔導組</p> <ol style="list-style-type: none"> 1-1 生輔組持續將品德教育融入校園，由上而下以身作則，由下而上發揮民主確立品德核心價值推展並深耕品德教育，協助學生建立正確學習態度與獨立思辨之能力，發展具備「海納百川 有容乃大」特色之全人教育，培育學生軟實力與健全成熟品格。 1-2 將合理分配各項就學獎補助教育資源，於每年召開學生公費及獎勵金分配會議，俾利依各單位業管之獎助措施需求進行有效之分配；而辦理各類獎助措施時，將遵守各相關辦法及時程辦理。同時，為達有效照顧弱勢學生之目的，將持續以多元、積極方式協助同學申請各類獎助措施，如舉辦新生經濟輔導說明會、設置專一資訊網頁、寄發電子郵件方式發送申辦訊息、編輯寄送「海大圓夢電子報」等等，藉以協助弱勢學生安心就學，保障弱勢學生之受教權益。 2. 生輔組為確保學生權益及落實校園法治，遇學生重大獎懲事件，須經學生獎懲委員會不定期審議決議，始得登錄獎懲。另本校為發揮教育輔導功能，激勵學生改過向善，對於記過、申誡之學生，提供「愛校服務」方式協助辦理銷過，藉以保障學生學習權、受教育權、身體自主權及人格發展權，並使學生不受任何違反國際人權理念之權益侵害。 3. 生輔組參考其他單位之服務方式優點，自我反思進行滾動式修正。 4. 生輔組目前業就各項執掌業務，製作 12 項業務標準作業流程(SOP)，並公告網頁週知，以俾學生及家長瞭解申請作業規定。另亦就學生較常辦理之業務工作，公告申請須知及線上申請方式各項步驟圖解說明，期以協助學生操作。惟未來擬再就委員建言並配合學生、家長使用習慣，研議簡化工作流程與說明。

訪視及綜整建言	學務處 6/11 實地訪視現場回覆
<p>(三) 課外活動指導組</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 推出服務學習及多元化活動，校園充滿活力。若能配合總務處之整體校園營造，推出季節性盛會，將可凝聚師生及家長之向心力及認同感。 2. 服務學習將會擴大辦理。請留意同學在特殊工作環境中，心理可能受到之影響與衝擊，可在反思學習中，鼓勵同學多發表內心感受。 3. 課指組辦理多項社區服務，建議可思考如何協助基隆將快樂指數提高。 4. 課外活動之辦理，除兼顧在地服務外，可再強化學生之國際視野。 5. 如何提高社團服務人數？ 	<p>(三) 課外活動指導組</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 課指組配合學校生態及季節辦理相關特色活動，如 4 月底至 5 月初辦螢火蟲季、5 月底辦理棉花糖節及 6 月初辦理畢業週系列活動等多元活動。 2. 本組將於服務學習課程中辦理服務學習理論及實作技巧課程，以提醒學生於進行服務時，注意相關服務論理及自身安全。並於服務後進行反思課程，引導學生思考服務過程中學習之心得。 3. 於校外辦理活動時，將以微笑散播歡樂，讓參加市民感受海大學生生活潑燦爛的一面而感覺開心，提高基隆市民快樂的指數。 4. 本組於去年開始推動學生國際志工服務隊，今年學生社團敬拜讚美社與臺北醫學大學合作辦理柬埔寨國際志工營隊，活動日期為 102 年 7 月 22(一)日至 7 月 30 日(二)舉行。 <ol style="list-style-type: none"> 5-1 本組將以學長姊或同儕之關係，帶動不想參加活動之同學，目前最需突破帶動學生參與服務屬性之活動或課程？將利用單一服務學習社群來落實，於 102 學年度下學期，推動更多組同學來參與，讓更多大一新生加入服務學習行列。 5-2 未來將朝向如何吸引學生參與社團，增加社團之社員人數而非僅社團數之增加。
<p>(四) 衛生保健組</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以十分精簡人力達到師生保健之功效，難能可貴。 2. 可增加對於校外攤位的園遊會規範。 3. 致力於校園健康環境維護、食品衛生把關，營造健康人生。另，不知現有人力資源是否足以提供師生基本醫療諮詢或服務？ 4. 可加強 B 肝疫苗施打之比例，以維護學生長久之健康。 	<p>(四) 衛生保健組</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 協調課指組與衛保組組員於現場告知攤商衛生注意事項並加強輔導，隨時請攤商進行改進。若勸導無效且態度惡劣，將停止攤商繼續販賣或沒收其押金等。 3. 依據委員建議，部分健康促進活動可於下班時間並結合社團活動舉辦，加強教職員生之自我健康管理。 4. B 肝注射目前是在於某一時段請特約診所來替同學服務，屬自費注射，每劑 300 元，需注射 3 劑。本組將盡力進行衛教，利用現有人力加強通知學生，告知其重要性及相關注意事項。

訪視及綜整建言	學務處 6/11 實地訪視現場回覆
<p>(五) 住宿輔導組</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 管理並提供學生安全、舒適之居住環境，值得肯定。若能針對各宿舍特色，推動「宿舍命名」活動，並辦理舍隊聯誼、比賽活動，必可使學生之宿舍生活更加精彩難忘。 2. 宿舍永遠都會有一堆問題，承辦人員應安排自我舒壓活動，請同仁盡量站在學生的立場來協助。 3. 宿舍內設備之更新可再強化。 <p>(六) 軍訓室</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為學生之安全守護，站在第一線協助學生解決問題，令人敬佩。 2. 不知是否提供緊急事件(車禍糾紛、意外)處理流程資訊/手冊？可協助學生於第一時間做有效處理。 3. 對於夜間巡守的時間，是否有足夠之人力，以增加巡守時間。 4. 建議可由 2~3 名學生組隊，進行夜間校園巡邏，不但可讓學生有學習的機會，加強對校園之認同感，亦可減輕軍訓教官人力上之需求。 5. 宜加強北寧路交通安全之管理。 6. 實施點名制度是否可提高學生參與活動之出席率？ 	<p>(五) 住宿輔導組</p> <ol style="list-style-type: none"> 1-1 謝謝委員建議，將依學校每棟宿舍不同特色為其命名，或舉辦學生票選活動，讓學生對宿舍更有歸屬感。 1-2 近期宿舍業已積極推動學生自主管理，由學生自行辦理活動，例如：最近女一舍辦理之 3 對 3 鬥牛活動，即有與其他宿舍互動。此後，將會辦理更多學生自主相關活動，讓學校宿舍變的更朝氣蓬勃。 2. 鼓勵假日戶外踏青。每週定時運動。另住輔組同仁不定期餐敘聯誼，提倡正向思考，將心比心，以樂觀態度服務學生。 3. 在經費允許情況下，逐年編列預算，更新設備。如有安全顧慮則立即修護、加強。 <p>(六) 軍訓室</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 軍訓室針對校園發生經常性意外事件共區分 4 類 15 項，製訂「學生重大意外事件處置作業流程」及「內控制度作業」協處學生緊急傷害意外事件，並上傳學務處、軍訓室網頁公告週知。另不定期檢討修正作業流程，以符實需。 3. 「校園夜間巡守隊」迄今已執行 3 年，奉學務長指示將於 102 學年度第 1 學期結合服務學習課程，屆時將會有更多夜間巡守學生在夜間協助維護校園安全，以確保學校同學人身安全。 5. 現行由軍訓室教官同仁及海大 FREE 社持續採不定期於學生上、下課時間，共同於北寧路工學院前宣導不違規穿越馬路。經糾舉違規者，須於規定時間至軍訓室參加「交通安全輔導教育」，建立正確交通安全觀念，杜絕車禍意外情事發生。 6. 建議以同學自發性為主，希望各承辦單位可以豐富活動內涵吸引學生參與。對於學生課程參與，會以補課方式解決出席率太低問題。

三、國際處

(一) 個別評鑑項目之建言

1. 國際合作組

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。
單位自評	國合組依本校校務發展計畫，擬定執行方案並列有自我績效檢討，適時修正績效目標值，並提出困難或障礙之解決方案。
委員評鑑	可再積極擴展，並增加人力。
評鑑項目	5. 本單位員工對年度工作目標具有高度共識。
單位自評	藉由處務會議及組務會議，充分檢討工作目標，建立『終身學習』的工作理念，以凝聚單位的認同感。
委員評鑑	1. 未編列相關員工進修費用及課程。 2. 兼任行政人員流動更替，影響其對工作目標共識。

二、組織架構	
評鑑項目	1. 單位任務職掌
委員評鑑	審視(99-101)學年度審視所列重點任務之比例，適時調整各項任務之重要度。
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。
單位自評	國合組訂有明確功能定位及職掌，單位內各項職掌業務有明定代理人，並依其權責，推動各項專責業務。
委員評鑑	人力編列太少，需增加！
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。
單位自評	國合組平日除透過電話、email 及時進行組內溝通外，亦不定期召開會議討論、充份檢討，建立共識。
委員評鑑	增列員工進修語文課程。
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	應加強本處間之業務整合，使本處為海大對外單一窗口。
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	與研發處、學務處、教務處相關單位之權責應明列！

三、行政運作	
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。
單位自評	國合組辦公室位於體育館一樓，工作空間配置合理，同仁亦能隨時保持工作環境整潔，依據 101 學年度國際處「行政滿意度」調查結果顯示：服務項目「行政單位辦公環境的整潔與美觀」教師的滿意度為 100%。職員的滿意度為 100%，學生的滿意度為 97.88%。
委員評鑑	英中文雙語標誌： 工作洽公立牌可增加英文部分，可增列“歡迎”的各國語言。 工作人員的立牌內的英語標示可再放大字體。 資料架上可增加英文類別標示。
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。
單位自評	辦公室人員位置依業務相關進行配置，且辦公室採開放式空間，有利業務溝通及效率。
委員評鑑	人員名牌應放大，入門口應有中英文標示。

評鑑項目	9. 運用電腦提升業務效能有具體績效。
單位自評	國合組同仁除了熟稔文書處理軟體，有效運用提升工作績效外，各項業務相關活動訊息亦應用網路工具（國際事務處網站、本校電子郵件系統、FB 社團）廣為推廣。
委員評鑑	有利本校招生的訊息，即時以英文公佈於國際處英文網頁。

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。
單位自評	本組定期上傳相關姊妹校交換生資訊、各類獎學金資訊與更新最新重大公告與組織變革之消息。 依據 101 學年度國際處「行政滿意度」調查結果顯示：本組服務項目「行政單位提供完善的網路查詢服務」滿意程度為 88.89%。
委員評鑑	1. 英文 SOP 應速建立更新。 2. 本校有些系所獲得學術研究成就或計畫的資訊可上傳或做連結。

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。
單位自評	近 2 年無業務萎縮、無績效或績效較差之情形。
委員評鑑	積極至國外參加教育展、招生。

六、人力評鑑	
評鑑項目	1. 現有員額數
委員評鑑	1. 配合未來規劃增添人力。 2. 國際處應聘英語母語人士做英文文件、網頁的協助。
評鑑項目	3. 現有行政人力配置符合業務需要。
單位自評	由於 101 年底負責交換生業務與國際交流業務之組員離職，形成本組人力短缺。受限於本校行政人員總量管制造今已有近 4 個月由另一名組員暫時全接管。由於業務量繁雜且具時限，人員短缺已影響本組業務的質量。
委員評鑑	應配合工作規劃及人力在職進修，留住人才。
評鑑項目	6. 對工作量不足職務及不適任現職人員均能做合理調配。
單位自評	本處工作性質相較其他處室更需要英文及其他外文(例:日文、西班牙文)聽說讀寫之能力。培訓非一朝一夕可蹴及。中途雖有補充身障身分的同仁，然而該同仁考量達不到本處業務對英語能力與行政經驗的要求，已於到職一個月後申請離職。
委員評鑑	工作職務明確需外語能力之溝通及書寫，建議於任用新人時納為重要項目之一。
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。
單位自評	國合組各計畫內容皆建有相關清冊並訂定 SOP 流程，以俾利交接、落實代理。
委員評鑑	1. SOP 英文化。 2. 項目應說明多久才做輪調。
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？
單位自評	人力不足。
委員評鑑	量化人力不足原因。

評鑑項目	13. 同仁參加之在職訓練能符合業務需求。
單位自評	同仁依業務職掌或需要，在不影響業務執行的前提下，積極參與校內外的在職訓練。
委員評鑑	語文方面進修應加強！

2. 國際學生事務組

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。
單位自評	單位同仁皆具有英語溝通、文書處理、公文製作、網頁更新、文案撰寫及預算編列、以及基礎美編之能力，以利進行各項輔導業務。
委員評鑑	應加強進修語文之預算編列。
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	整合為單一窗口。
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？
單位自評	本單位與他單位依業務需要分工合作，但無重疊或權責不清之情況。
委員評鑑	應與各單位詳加討論！

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。
單位自評	辦公室人員位置依業務相關進行配置，且辦公室採開放式空間，有利業務溝通及效率。
委員評鑑	SOP 英文化。
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。
單位自評	工作空間每日進行環境整潔，惟因工作空間較寬敞，若有人員來訪，需工讀同學進行指引。
委員評鑑	1. 標識應加大。 2. 增加區域的英中文標示牌。
評鑑項目	10. 推動定期檢討作業流程、簡化作業程序。
單位自評	不定期針對業務進行討論交流與改善修正。
委員評鑑	可商討出一個固定時間進行檢討。

(二) 訪視及綜整建言

訪視及綜整建言

一、整體

1. 肯定貴處的全體同仁，尤其是處長及組長的努力與貢獻。
2. 處室空間開放，整潔美觀，工作人員態度和善、有禮貌。
3. 貴校的國際處空間可算是寬大，可做多元的活動空間，如果再善加設計，凸顯國際化多元的特色，則可更令人耳目一新。
4. 整體發展願景明確，惟建議強化及落實國際學生之招生，以顯國際處之成效。
5. 以貴校的外生(含陸、僑生)人數來看，貴處的人力配置不算太少，只是關於外生之業務，分佈在許多不同的處室，容易造成外生的困擾。建議在組織上，稍作調整，校內人員稍作安排，不會增加新聘人員，但業務整合可精簡人力。
6. 因應英語(外語)之重要性與專業性，建議聘用全職或兼職之外籍人士，負責所有外語之撰寫及審查，如文宣及英文網頁等直接與外生有關之事項。
7. 國際處的同仁需定期接受專業及語言之精進進修，尤其對政府法規之修正，要充分掌握，也要瞭解校外已有之可運用資源，如財團法人高等教育國際合作基金會(FICHET)，逢甲、中原、南台科大等受教育部委託之辦公室等等。
8. 貴校有非常特殊之專業領域，建議開設跨系所之英語學分學程及全英語之學位學程，以利交換生及外生之學習。
9. 與各系所及教師間之合作應可再加強。例如：以專班的型式來進行國際學生之招生，如此在授課師資及課程規劃上可易收成效。
10. 環境佈置的標示有雙語標示，但可增加一些本校外籍生主要來源國家的語言做些標語牌，例如：“歡迎”。資料櫃的內容可再加以分類並加入英文標示。
11. 電腦內建除了英語學習資源外，可再加入其他語言學習軟體(如日文、韓文等)。
12. 盆栽枯黃應可移除。
13. 建議聘英語人員為國際處專門處理英語文件、網頁等。
14. 英文網頁中 SOP 仍為中文，請改進。
15. 中英文網頁中之常見問題(FAQs)均無資料，請改進。
16. 國際處應為本校對外單一窗口，但目前業務與研發處、教務處及學務處多有重疊。
17. 整體人力規劃應與未來發展遠景及 KPI 互為考量，專任人力明顯不足，本處為校內十分重要且具競爭力之單位，請校方慎重考量。
18. 辦公地點的標示應確實做到雙語或多語化，建議外語的比例大小應更為明顯，辦公室佈置可多加善用既有的空間，朝國際多元化的思維。
19. 行政作業流程與人員配置應考量清楚的標示、雙語或多語、正確的位置等，建議未來可結合國際同學會的幹部共同推動，包括豐富網頁、友善環境等建置工作。
20. 國際化程度已是影響校際排名的重要關鍵，建議國際處的目標或 KPI 可更有挑戰性，策略上也應讓專職行政人員有更多參與的機會，同時鼓勵同仁自我成長。
21. 建議國際處可以比照其他一級單位，建立單位或個人推動國際事務的評鑑與獎勵機制，讓教學或研究單位有更多意願去投入。

二、分組

(一) 國際合作組

1. 網頁內容的豐富度及便捷性，可再加強。
2. 本組人力流動性較高，應先行審視其所配置之工作內容，思考可否與國際學生事務組合作，來解決人力之不足。
3. 工作人員很努力開拓生源，參加國外教育展。
4. 英文招生網頁內的資訊可再充實，並做即時更新本校訊息。
5. 陳列資料整理及展示仍有進步空間。
6. 資料的建構與陳列應按評鑑項目來確實建立，書面檔案應確實分項歸類，若簡化為電子檔案，則以電腦方式呈現。
7. 針對已簽合作協議的單位與姊妹學校應進行年度實質評鑑，以作為後續交流之依據。

(二) 國際學生事務組

1. 網頁內容的豐富度及便捷性，可再加強。
2. 畢業生之連繫，建立一個網絡，鎖定幾位關鍵校友，有助於爾後之連繫，亦為將來推動國外校友會建立先期人員。校友是學校重要資產，其向心力及回饋度亦有賴其在校期間學校所給予之協助及關懷。
3. 對外籍生的宗教信仰及飲食需求有加以照顧。
4. 有製作學生手冊提供國際生，以利至各處辦理事務。可再辦理一些有關臺灣文化介紹活動，讓國際生更瞭解臺灣。
5. 陳列資料整理及展示仍有進步空間。
6. 陳列資料應按評鑑項目確實建立檔案，呈列方式可更有方便性與創意，如學生資料可按國別或區域呈現，建立社群網頁等。
7. 國際同學的多元文化與外語能力也是一種校園資產，建議未來讓更多的國際同學參與校內外的活動，或實習的機會。

備註：因訪視現場委員建言踴躍，故國際處無相關問題回覆時間。