

# 國立臺灣海洋大學 97 學年度第三次行政品質評鑑委員會 會議紀錄

時間：98 年 05 月 25 日（星期一）下午 2 時

地點：行政大樓 4 樓會議室

主席：林主任委員三賢

記錄：吳苗芳

出席、列席人員：詳如簽到表

## 報告事項

- 一、97 學年度行政滿意度調查，以全校師生為母群體，發出問卷共 2000 份，其中教師為 750 份、學生為 1,250 份，平均有效問卷回收率為 51%。
- 二、行政滿意度調查係針對問卷中 17 項服務項目進行統計分析，師生對於各單位之行政滿意程度臚列如下：(1) 就整體滿意程度而言，秘書室達 96.59%，體育室達 88.95%，人事室達 92.5%，會計室達 90.64%，教師發展及行政效能中心達 95.63%。(2) 所有受評單位滿意程度最高，均為「行政單位辦公環境的整潔與美觀」，相對的，在軟體服務例如網頁內容及諮詢部份仍有待努力。
- 三、前揭問卷調查結果於 98.03.30 簽送受評單位。對於師生建議之事項，各單位業於 98.04.09 行政會議提出改進措施並進行改善(如附件 1 第 3 頁)。

## 報告事項討論：

- 一、有關身心障礙人士進用之部份，本校依「身心障礙者權益保障法」之規定，進用人數不得低於員工總人數 3%，截至五月止，已足額進用。而系所行政人員因工作繁雜，可否調整身障者進用人數比例，人事室需進一步斟酌考量。
- 二、新版會計系統，可參考他校作法，儘快請廠商完成修正，並將最新更新日期顯現於頁面。而核銷流程與機制，請會計室利用新進人員說明會，加強宣導與說明。
- 三、因應明年體育館的啓用，體育室對於場地管理部份，可以借鏡活動中心的方式，透過電腦化作業，進行內部管理，並加強安全警語標誌之建置與宣導。建議體育室儘早規劃相關的營運管理措施與辦法，並列為下次再評鑑項目。
- 四、師生對於服務項目之滿意程度，係針對（普通+滿意+非常滿意）進行百分比統計，以達成本校 ISO 目標值。對其公評的信任程度以及學生的受評比值等等，中心已進行評估並於下次會議提出。
- 五、由於各項評鑑的進行頻繁，中心業務會更重要，建議教師發展及行政效能中心定期與系院及行政主管進行座談與溝通，加強與各行政及教學單位之互動。

## 提案討論

提案單位：教師發展及行政效能中心

案由：本(97)學年度行政品質受評單位秘書室、體育室、人事室、會計室及教師發展及行政效能中心已完成自我評鑑，擬進行「校方評鑑」，提請討論。

說明：

- 一、本案依「國立臺灣海洋大學行政品質評鑑辦法」第七條第五款辦理(詳如附件二 第9頁)。
- 二、檢附秘書室、體育室、人事室、會計室及教師發展及行政效能中心「自我評鑑表」(詳如附件三)，相關自評資料，會後將置於教行中心辦公室，供委員隨時參閱。
- 三、擬請委員茲就前揭評鑑內容或得實地訪評，予於評分，並請於 98.06.01 擲回中心彙整。
- 四、有關評鑑及評分結果，4.5分(含)以上者列為優良，3.0分(含)以下者將於六個月內實施複評，經陳報後，除於本中心網頁公布外，並送交受評單位作為改進參考。
- 五、受評單位應於 12 月底前提出具體改進措施，送交本委員會，以持續追蹤考核。

決議：

- 一、「校方評鑑」應修正為「委員評鑑」為宜。
- 二、會後儘速安排實地訪評時程，以中午時段為宜，方便委員訪評。並將受評單位自評資料之附件，錄製成光碟，送予各委員卓參。
- 三、委員評鑑結果，於 98.06.03 以公文傳遞之方式，交教師發展及行政效能中心，委員意見彙整與評分統計經確認後，送請受評單位進行改善措施。

臨時動議：略

散會：下午 2 時 50 分

## 國立台灣海洋大學 97 學年度「行政滿意度」問卷調查結果檢討報告

受評單位:秘書室

<p>缺失檢討</p>	<p>建議一：學生反映校友服務組資料管理太差整理上非常麻煩；老師則是希望在校友資料庫建立及支援上能大家一起努力。</p> <p>建議二：校友服務組功能尚待提昇，服務內容希望越清楚越好，而且可透過校刊向大家介紹並在公佈欄張貼服務項目。</p> <p>建議三：每年校友返校邀請針對某一屆即可，例如畢業 28 年後（這些已成為社會中堅較有影響力）否則容易失焦形成大拜拜。</p> <p>建議四：學校整體公關形象仍有不足之處待加強。</p>
<p>精進措施及期程</p>	<p>建議一回覆：</p> <p>校友資料庫的建置與維護一直是校友服務組重要工作。校友資料庫係利用 ASSCE 進行建置的一個獨立資料庫，將來將匯入學校行政 E 化系統統一管理。本校在民國 82 年以後才有教務系統學籍檔案電腦化，82 年以前有將近 40 年的校友資料都是由校友組人工徒手建置，目前校友資料庫欄位包含姓名、學號、身份證字號、生日、系級別、住家、公司、服務單位、職稱、聯絡電話、EMAIL、擔任校友會職務、最近更新日期等欄位。</p> <p>(一) 校友基本資料建立至 98 年 3 月資料庫已有 46265 人次，可隨時提供需要系所、校友會查詢校友之姓名系級別學號。</p> <p>(二) 校友組定期以群組分類方式，如校友會、捐款人、申辦卡證及班級代表、海大網路家族，持續更新已建立的資料庫期望保持校友最新資料狀態，並藉由資料更新機會同時關懷校友近況。</p> <p>(三) 校友服務組自 97 年新增並積極推動『海大網路同學會 NTOU e-Family』，以服務各年齡層校友增進互動，並從中蒐集建立校友最新資料，此平台功能包括家族公告、討論區、留言版、家族相簿、行事曆等，目前已有 150 個家族成員 8718 人加入。</p> <p>(四) 此外在今年三月印發『校友資料調查表』針對臺灣地區校友進行通訊錄更新服務，此表免費提供系所及校友會使用，透過每期校友簡訊報導找尋校友。校友也可上校友組網頁更新 EMAIL 回覆。</p>

<p>精 進 措 施 及 期 程</p>	<p>建議二回覆：</p> <p>校友是學校珍貴資產也是外界評價學校的指標之一，為凝聚校友情感、搭起互動橋樑，關懷校友各階段需求是校友服務組每日的重要工作，校友服務組目前兩大業務項目一為校友服務，另一為新聞公關。新聞公關由專責同仁負責。</p> <p>在校友服務方面，以主動關懷校友為服務機制平台，校友服務項目有下：(一) 每三個月發行校友簡訊 (二) 建置維護校友服務網頁 (包含海內外校友會及網路家族) (三) 輔導聯繫及服務各級校友會系友會成立 (四) 各項校友文件代辦如校友卡、成績單等 (五) 提供海大特約商店簽約與服務，目前有食衣住行各類超過 100 家 (六) 傑出校友遴選表揚 (七) 企業聯繫安排參訪校友企業 (八) 協助募款及統計校務基金 (九) 募款致謝作業 (十一) 校友拜訪行程規劃安排 (十二) 校友資料庫建置查詢服務及其他。</p> <p>為讓校內教職員生認識校友服務組，每三月發行的校友簡訊都透過學校郵件系統發送至每位教職員生信箱，自 98 年 4 月起每期校友簡訊將送至系所，惠請各系所張貼於公告欄中。</p> <p>建議三回覆：</p> <p>由校友回娘家統計數字顯示，近幾年來校友回娘家人數持續增加，顯見校友對母校懷抱情感，關心母校發展，有些校友還自海外遠道而來，各系所及校友服務組對校友的努力經營也反映在捐款收入上。校慶校友回娘家是否邀請歷屆代表或針對某一屆邀請，亦或是校友一起回來共襄盛會，校友組皆全力配合系所規劃安排。</p> <p>建議四回覆：</p> <p>本校新聞公關將會透過行政單位聯繫及彙整重大教學、研究、活動等訊息，經由電子報、新聞發佈、記者會、形象廣告等方式對內和對外宣傳。近期配合招生宣傳購買中央通訊社訊息平台，增加網路曝光度。未來將視學校政策及經費，編列公關、廣告預算。</p>
<p>結 論</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、校友服務方面擬於 98 年 4 月底前針對各項服務業務項目制訂計畫目標，確實且精進執行，務求滿足各階層校友需求。</li> <li>2、針對本校師生對校友服務組建議具體改進。</li> <li>3、建議除校內師生外，是否針對服務對象進行滿意度調查，以瞭解校友對校友服務需求。</li> </ol>

## 受評單位:人事室

<p>缺失檢討</p>	<p>具體建議</p> <p>一、電腦差假、請假系統經常有問題，有些較少使用之差假類別無法顯示天數和表單無法送出。</p> <p>二、服務態度不佳，去問事情給人的態度好像問事情在找麻煩一樣。</p> <p>三、人員輪休，代理人並無實際代理，只回答該人員休假，請洽公者改天再辦。</p> <p>四、請試著站在系所承辦人員之能力評估著想，當業務之繁重與壓力非一般身心障礙人士有能力負荷時，為了系所各項業務之進行順利，仍請依照各系所之需求來聘請人事。</p>
<p>精進措施及期程</p>	<p>一、有關行政資訊網差勤管理系統電子表單</p> <p>1、同仁使用碰到問題請即時向本室反應，以利釐清問題，使表單適時送出，歡迎來電解決問題。</p> <p>2、目前差假表單，除了國內出差請示單之「公差」假別起迄時間可勾選含假日外，其他差假表單因業務需求不計算假日，故只顯示上班日期之日數及時數累計。</p> <p>二、本室要求同仁上班盡忠職守，對師生服務要充滿熱忱、溫文有禮、以客為尊，同時要求工讀生電話禮貌服務。遺憾仍有服務態度不佳之感受情事，本室將虛心接受各方指教，更加強服務態度之教育訓練及宣導，同時持續要求同仁及工讀生服務禮貌。</p> <p>三、本室要求落實職務代理制度，並請同仁於請假前確實交代處理之相關公文或公務進度及需協助代辦之事項等，並要求知識及檔案管理，以便資源共享，及方便代理職務之同仁查核相關資料，達到實際代理之目的。已加強工讀生回答問題之能力及持續要求同仁要有主動服務之熱忱，並已責成各組組長解決問題。</p> <p>四、為配合身心障礙者權益保障法照顧弱勢政策，97 學年度第 1 學期第 3 次行政會議決議：「本校各單位行政人力(公務人員、校務基金專案工作人員)退離遞補或新進，均依各單位人數 4%(以四捨五入計)計算列管進用身心障礙人員」，請各單位能協助支持。</p>
<p>結論</p>	<p>一、教師對於本室整體滿意度為 92.40%，學生則為 92.52%，顯示師生對人事服務層面滿意度屬於較正面的，惟本室以協助提昇校務發展自我期許，仍持續要求同仁、工讀生服務禮貌及主動服務之熱忱，做好顧客服務工作。</p> <p>二、行政資訊網差勤管理系統電子表單乃為本校教職員差假必用之系統，本室、圖書暨資訊處均兢兢業業在維護、修正，以期同仁操作順利，提高行政效率，如有系統上之需求或擴充，將提需求修正。</p> <p>三、竭誠歡迎洽公者建設性意見並持續改進本室服務效率、以顧客導向之同理心服務全體教職員工，並已責成各組組長妥善處理。</p>

## 受評單位:會計室

缺失檢討	<p>師生滿意度低於整體平均數 90.64%，待加強之服務項目：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>一、服務態度親切和善有禮貌。</li><li>二、確實掌握工作時效。</li><li>三、提供申請表件手續簡便。</li><li>四、設置洽公流程標示。</li><li>五、設有專線或專門人員妥善處理洽公者的抱怨與不滿。</li><li>六、代理制度之完備性。</li><li>七、網頁內容之即時更新。</li></ol>
精進措施及期程	<ol style="list-style-type: none"><li>一、召集本室內部會議宣導並確切督導本室員工加強工作知能，注意服務態度、應對禮節。</li><li>二、有關工作時效及提供簡便手續一節：<ol style="list-style-type: none"><li>1. 有關會計核銷工作流程：預算之登錄→請購核准→檢據發票單據核銷→傳票編製→支票簽核→送銀行撥付貨款，流程分屬會計室、總務處、秘書室、各學院等單位，因為係屬會計核銷業務，請購單位都將工作時程由會計室來概括承受。</li><li>2. 相關流程簡化本室將依行政院相關規定檢討簡化，也請各單位具體建議以俾研擬。</li></ol></li><li>三、設置流程標示及設置專線或專門人員妥善處理洽公者抱怨一節，遵照辦理，專線將 po 本室網頁週知，並於本室增加諮詢窗口（服務台）。</li><li>四、代理制度完備性，除依本校請假代理規定辦理外，更加强同仁間實質工作代理能力之訓練。</li><li>五、督促主辦同仁網頁內容即時更新。</li></ol>
結論	<ol style="list-style-type: none"><li>一、教師對於會計室行政單位整體滿意程度為 93.64%，學生則為 88.94%，資訊顯示對於學生之服務尤應加強。</li><li>二、師生之抱怨以服務態度（非常具體，黃素蘭小姐）及會計流程複雜一節尤甚，將再予研討簡化之可能並辦理各項研討會週知會計核銷案相關作業(如國科會結案研討會、人事室主辦新進教師及行政人員研討會)，另已將會計作業標準流程置本室網頁供參。</li><li>三、本室軟硬體改善一節:會計資訊管理系統業已於 98 年 3 月完成改版升級作業，並配合新系統需求已更新相關硬體設備，改善資訊安全、網路流量等問題。</li><li>四、針對所列服務項目本室日後將持續改進以達最好之服務宗旨。</li></ol>

## 受評單位:體育室

缺失檢討	<p>針對服務滿意度及建議事項之部份排序如下：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>一、 體育室網頁內容之豐富度。</li><li>二、 未設有專線或專人處理洽公者之抱怨與不滿。</li><li>三、 體育室辦公地點標示不明確。</li><li>四、 體育室網路服務不夠完善。</li></ol>
精進措施及期程	<p>針對網際網路部份之改進</p> <ol style="list-style-type: none"><li>一、 已即時聘任專職工讀生，並依其實際工作時數報支工讀金。</li><li>二、 已更新線上體育活動與課程等相關資訊供師生諮詢。</li><li>三、 場地借用及健身證相關申請表單已重新更新後上傳，供有需求之師生下載。</li><li>四、 體育室最新之訊息公告亦即時上傳。</li><li>五、 針對服務滿意度之反應部份，將於育樂館設置「意見反應箱」，預計五月中旬建置完成，供師生反應待改進之意見，也歡迎將其意見直接告知體育室或至體育室網頁留言區留言。</li></ol>
結論	<p>師生所反應之事項均能即時予以更新改進，惟體育室辦公地點之動線及專人專線之服務部份，體育室將利用教學課程進行宣導與公告欄公佈其所需之相關訊息。</p>

## 受評單位:教師發展及行政效能中心

<p>缺失檢討</p>	<p>依據本次教師發展及行政效能中心行政滿意度調查結果，其中師生給予本中心建議極需改進之缺失檢討如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>一、 專業能力須提升。</li> <li>二、 除了各項數據之彙整外，且應協助各單位進行缺失改進及提供建議。</li> <li>三、 師生對教師發展及行政效能中心的服務項目及建置目的不熟悉。</li> <li>四、 服務態度及效率要更好。</li> <li>五、 師生對辦公地點的標示，重視程度達 95.7%，但滿意度為 90.8%。</li> <li>六、 在業務諮詢的服務項目，滿意度為 88.4%。</li> </ol>
<p>精進措施及期程</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>一、 在教師發展部份專業能力確實需提升，目前積極指派同仁進修及參與校內外相關講座、研習研討會活動。</li> <li>二、 由於中心成立時間不長，剛開始僅做統計資料的量化分析，待量化資料累積後，目前已能進一步進行質化的分析及建議。</li> <li>三、 中心服務的項目、建置目的以及地點的標示，將於中心網頁及相關電子報或會議上，持續加強宣導。</li> <li>四、 搜集國內外相關資料，戮力於主題性的議題，發揮「教師發展委員會」功能，增加中心的能見度。</li> <li>五、 要求同仁秉持「熱忱服務」及「微笑以待」的服務態度，並透過內部會議，適時檢討修正業務，提高工作效率，以為行政單位表率。</li> </ol>
<p>結論</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>一、 本次之問卷統計分析結果顯示，整體滿意程度雖達 95.63%分，但仍須努力進步。</li> <li>二、 尤其在服務及訊息方面，將會持續加強及宣導，提高能見度。</li> <li>三、 希望我們所提供的統計分析建議，能夠協助行政單位及學術單位達到更精進的績效，期能借由管考以綜觀全貌，進而建立高效能的團隊。</li> </ol>



# 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

- 第一條 為提昇本校行政服務品質，增進辦學績效，訂定「國立臺灣海洋大學行政品質評鑑辦法」(以下簡稱本辦法)。
- 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：編制人力與分工、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、其他：單位自訂之自評項目及工作重點計畫。
- 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五月底完成「校方評鑑」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。