

# 國立臺灣海洋大學 97 學年度第 1 次行政品質評鑑委員會紀錄

時 間：97 年 10 月 21 日（星期二）上午 10 時正

地 點：本校行政大樓四樓會議室

主 席：林主任委員三賢

記錄：吳苗芳

出席人員：詳如簽到表

列席人員：詳如簽到表

## 報告事項：

- 一、依本校「行政品質評鑑委員會設置辦法」，已於 97 年 8 月選出新任委員，感謝各位委員的參與。
- 二、96 學年度行政品質評鑑結果已公布於教師發展及行政效能中心網頁。
- 三、97.7.21 函知 96 學年度行政品質評鑑已受評單位(含教務處、總務處及圖書暨資訊處)針對評鑑結果與建言，提出改進檢討，並請各受評單位於 12 月底前提出具體改進措施送交本委員會。
- 四、檢附本校 97 學年度行政品質評鑑時程表(詳如附件一 第 4 頁)。

## 討論事項：

### 提案一

提案單位:教師發展及行政效能中心

案由：擬修正「國立臺灣海洋大學行政品質評鑑委員會設置辦法」部分條文內容，提請 審議。

## 說明：

- 一、本辦法係經 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；96 年 1 月 29 日海秘字第 0960001104 號令發布。
- 二、本校組織架構調整規劃方案業經 95 年 1 月 4 日 95 學年度第 1 學期校務會議通過，其中「教師發展及行政效能中心」自 96 年 8 月 1 日起正式實施運作。原由秘書室辦理之行政品質評鑑業務移交該中心辦理，本案係配合業務調整修改相關條文。
- 三、第四條本委員會置執行秘書，擬修正為中心主任兼任之。
- 四、第九條本委員會之行政事務，修正為教師發展及行政效能中心派員辦理。
- 五、本案通過後送行政會議提案討論。
- 六、檢附修正條文對照表及原條文(詳如附件二 第 5 頁)。

## 決議：

- 一、第四條修正為「本委員會置執行秘書一人，由教師發展及行政效能中心中心主任兼任之……」。
- 二、第九條修正為「本委員會之行政事務由教師發展及行政效能中心派員辦理」。
- 三、照案修正後提送行政會議討論。

## 提案二

提案單位:教師發展及行政效能中心

案由：有關本校行政品質評鑑受評單位之排定擬如附件三，提請 審議。

說明：

- 一、依「國立臺灣海洋大學行政品質評鑑辦法」第五條規定辦理，本校各行政單位每三年應接受評鑑一次，故本中心建議 97-98 學年度之受評單位同時包含業務單位及幕僚單位。
- 二、檢附本校 95-98 學年度行政品質評鑑受評單位表(詳如附件三 第 8 頁)。

決議：

- 一、本校 97 學度行政品質評鑑之受評單位，經修正後排定為體育室、會計室、人事室、秘書室、教師發展及行政效能中心。
- 二、本校 98 學度行政品質評鑑之受評單位，預先擬排定為學生事務處、研發處及水產生物頂尖研究中心，並於 98 學年度委員會議中進行確認。
- 三、受評單位所填寫之評鑑資料為具完整性，應同時包含所屬之二級單位。

## 提案三

提案單位:教師發展及行政效能中心

案由：擬將「各教學及行政單位網頁之豐富度及即時更新之稽核暨滿意度調查」增列為本校行政滿意度問卷調查表之項目，提請 審議。

說明：

- 一、配合本校「96-100 學年度校務發展計畫」，將執行計劃 1-7「招收具發展潛能學生」其中之衡量指標「各教學及行政單位網頁之豐富度及即時更新之稽核暨滿意度調查」，併入行政滿意度調查辦理。
- 二、檢附「行政滿意度問卷調查表」新增後對照表一份(詳如附件四 第 9 頁)。

決議：「行政滿意度問卷調查表」新增「16.行政單位網頁內容之豐富度」、「17.行政單位網頁內容之即時更新度」，照案通過。

## 提案四

提案單位:教師發展及行政效能中心

案由：擬將「建立團隊學習文化」及「各單位團隊學習成長滿意度調查」增列為本校行政品質評鑑之項目及自評評準，提請 審議。

說明：

- 一、配合本校「96-100 學年度校務發展計畫」，將執行計劃 5-4「建立團隊學習文化」之衡量指標「各單位團隊學習成長滿意度調查」納入行政單位行政品質評鑑辦理。
- 二、檢附「行政品質評鑑表」新增前後對照表一份(詳如附件五 第 10 頁)。

決議：「行政品質評鑑表」修正部份如下：

- (一) 工作績效指標新增「建立團隊學習文化」評準。

(二) 工作績效之評鑑項目中所列「重大成果」予以刪除，故原「主動創造學習成長環境之重大成果」修正為「主動創造學習成長環境」、原「推動行政革新確有績效，或鼓勵推動業務創新之重大成果」修正為「推動行政革新確有績效，或鼓勵推動業務創新」，並新增「建立團隊學習與知識分享文化」

### 三、臨時動議

請教師發展及行政效能中心參考他校之相關辦法，研擬評鑑結果的回饋機制與措施，落實對評鑑結果的改善，以確實提昇本校行政單位之服務品質。

### 四、散會：11 時 05 分

附件一

國立臺灣海洋大學行政品質評鑑時程表

評鑑執行	97 學年度													98 學年度				
	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
一、執行階段																		
(一)召開委員會排定受評單位並書面通知																		
(二)實施顧客滿意度調查(問卷調查、蒐集與分析)																		
(三)送交顧客滿意度調查之結果，供受評單位參考																		
(四)受評單位進行自我評鑑																		
(五)委員會進行校方評鑑																		
二、改善階段																		
(一)受評單位訂定改善計畫，提出具體改善措施																		
(二)持續稽核與追蹤																		

「國立臺灣海洋大學行政品質評鑑辦法」修正條文對照表		
擬 修 正 條 文	原 條 文	備 註
		說明： 1.本條新增。
第九條 本辦法經行政會議通過後發布實施。	第八條 本辦法經行政會議通過後發布實施。	※修訂_____部份。 說明： 第八條修正為 <u>第九條</u> 。

# 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

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）。

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、教務長、研發長、學務長、總務長、主任秘書及人事室主任。

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一人。

（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。

### 附件三

國立臺灣海洋大學 95-98 學年度行政品質評鑑受評單位表

學年度	行政單位			
95 學年度	研發處			
	企劃組(研究發展處)			
	綜合業務組(研究發展處)			
	學術交流組(研究發展處)			
	研究船船務中心(研究發展處)			
96 學年度	教務處	總務處	圖書暨資訊處	
	註冊課務組(教務處)	文書組(總務處)	採編組(圖資處)	
	招生組(教務處)	事務組(總務處)	閱覽組(圖資處)	
	學術服務組(教務處)	出納組(總務處)	館藏管理組(圖資處)	
	實習就業輔導組(教務處)	保管組(總務處)	參考諮詢組(圖資處)	
	進修推廣組(教務處)	營繕組(總務處)	校務系統組(圖資處)	
	教學中心(教務處)	環安組(總務處)	校園網路組(圖資處)	
			教學支援組(圖資處)	
			藝文中心(圖資處)	
97 學年度	學生事務處	體育室	會計室	人事室
	諮商輔導組(學務處)	體育教學組(體育室)	預算組	人事室一組 (人事室)
	生活輔導組(學務處)	體育活動組(體育室)	會計組	人事室二組 (人事室)
	課外活動指導組(學務處)			
	衛生保健組(學務處)			
	住宿輔導組(學務處)			
	僑生暨國際學生輔導組(學務處)			
	軍訓室(學務處)			
98 學年度	研發處	水產生物頂尖研究中心	秘書室	教師發展及 行政效能中心
	企劃組(研究發展處)		秘書組(秘書室)	
	綜合業務組(研究發展處)		校友服務組(秘書室)	
	學術交流組(研究發展處)			
	研究船船務中心(研究發展處)			



**(範本)國立臺灣海洋大學96學年度 教務處暨所屬單位 行政滿意度調查表**  
(修正前、後)

敬愛的教師、助教及助理你好：

本校為持續改善教務處暨所屬單位服務品質及行政效率，非常希望得到您的真誠回饋，以作為我們改進缺失的參考，請你撥冗仔細、誠懇地填答此份問卷，您的意見是我們不斷改進的動力，作答採無記名，懇請填妥後投入問卷回收箱中，因為我們需要您永遠的支持、建議及鼓勵，謝謝您！！敬祝

身體健康 萬事如意

教師發展及行政效能中心敬啟

**壹、服務項目之重要程度與滿意程度部份**

就下列本校教務處暨所屬單位(以下統稱教務處)所提供的服務項目，請您逐一評估每一服務項目的重要程度以及您對它的滿意程度。

	重要程度					滿意程度				
	非常 不 重 要	不 重 要	普 通	重 要	非常 重 要	非常 不 滿 意	不 滿 意	普 通	滿 意	非常 滿 意
1. 教務處辦公環境的整潔與美觀．．．．．	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 教務處辦公地點的明確標示．．．．．	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 教務處行政人員的服務態度親切和善與有禮貌．．．．．	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 您至教務處時，如非教務處業務時，教務處人員能指引您至正確承辦單位續辦該項業務．．．．．	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 教務處行政人員能確實掌握工作時效．	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 教務處行政人員在接受電話諮詢時之服務態度親切、和善與有禮貌．．．．．	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 教務處所提供之申請表件手續簡便．．	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 教務處行政人員非常熟悉作業流程且有豐富的專業知識．．．．．	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 教務處行政人員在進行服務時操作設備的熟悉度．．．．．	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 教務處有設置洽公流程標示．．．．．	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 教務處提供相關業務的諮詢很完善．．	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 教務處具備完善的網際網路服務站．．	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 教務處設有專線或專門人員妥善處理洽公者的抱怨與不滿．．．．．	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 教務處行政人員代理制度之完備性．．	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 教務處所訂定之法令規章均非常明確適宜．．．．．	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 行政單位網頁內容之豐富度．．．．．	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 行政單位網頁內容之即時更新度．．	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 請您就上述列舉的服務項目中，依序列出 1~5 項極需改進之服務項目(請在下列空格內填寫題號，1 中填寫第一急需改進項目，2、3 依此類推) 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____										

1~15  
修正前調查項目

16~17  
修正後新增

國立臺灣海洋大學 行政品質評鑑衡量指標 (修正前、後)

修正前		修正後	
第一層指標	評準	第一層指標	評準
發展遠景	1.單位特色、理念 2.發展規劃 3.年度工作計畫	發展遠景	1.單位特色、理念 2.發展規劃 3.年度工作計畫
組織(架構)	1.組織架構 2.人力編制 3.標準作業程序 4.單位會議及相關委員會之運作 5.與校內各單位之聯繫協調機制	組織(架構)	1.組織架構 2.人力編制 3.標準作業程序 4.單位會議及相關委員會之運作 5.與校內各單位之聯繫協調機制
行政(運作)	1.行政配合(包括支援相關活動) 2.經費 3.空間 4.設備 5.電腦化及網路化程度 6.行政簡化之措施	行政(運作)	1.行政配合(包括支援相關活動) 2.經費 3.空間 4.設備 5.電腦化及網路化程度 6.行政簡化之措施
服務(推廣)	1.對外服務、推廣或宣傳 2.校內服務	服務(推廣)	1.對外服務、推廣或宣傳 2.校內服務
(工作)績效	1.過去三年之工作績效 2.重大行政革新、創新 3.工作效率	(工作)績效	1.過去三年之工作績效 2.重大行政革新、創新 3.工作效率 4.建立團隊學習文化
其他(單位自訂)		其他(單位自訂)	

## 工作績效自評表(修正前、後)

各項指標如有必要數據，請檢附並標明附件；「說明：」不可空白

評鑑項目(修正前)	評鑑項目(修正後)
1. 主動或配合其他單位適時修正業務相關法規、辦法。	1. 主動或配合其他單位適時修正業務相關法規、辦法。
2. 主動創造學習成長環境之重大成果。	<u>2. 推動行政革新確有績效，或鼓勵推動業務創新。</u>
3. 推動行政革新確有績效，或鼓勵推動業務創新之重大成果。	3. 解決單位內長期存在、無法解決之問題。
4. 解決單位內長期存在、無法解決之問題。	<u>4. 主動創造學習成長環境。</u>
	<u>5. 建立團隊學習與知識分享文化。</u>