

國立臺灣海洋大學 103 學年度第 2 次行政品質評鑑委員會議 紀錄

時 間：104 年 1 月 20 日(星期二)下午 1 時 30 分

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：張委員明華、郭委員俊良、胡委員海平、蕭委員泉源、黃委員登福(請假)、謝委員寬永、董委員東璟(請假)、許委員榮均、李委員志源(請假)、曾委員慶耀(請假)、蔡委員宗惠、蘇委員惠卿、詹委員滿色(請假)、莊委員麗珍、林委員淑慧、黃委員謝田、學生委員趙尉廷同學、莊主秘季高(執行秘書)

列席者：龔教務長國慶、研發處產學技轉中心莊主任水旺、唐總務長世杰、張圖資長忠誠、陳國際長瑤湖

一、報告事項

- (一) 103 學年度受評單位「秘書室」、「體育室」、「人事室」及「主計室」之「行政滿意度調查」電子問卷作業，依行政品質評鑑辦法第七條第二款辦理，業於 103 年 12 月 8 日至 104 年 1 月 18 日實施，問卷結果將請圖資處協助匯出，轉請航管系教授進行相關統計分析，擬於 104 年 3 月底前將問卷調查結果送交受評單位，於 4 月底前填具檢討報告，並預計於 5 月底前提供相關資料予委員作為評鑑附件資料供參。
- (二) 受評單位應依「行政品質評鑑表」內容，參考滿意度問卷調查結果，於 104 年 4 月底完成「自我評鑑」，送請委員審議。依 103 年 10 月 28 日「103 學年度第 1 次行政品質評鑑委員會議」決議辦理，本學年度委員分組如下：

| 評鑑單位 評鑑委員 | 秘書室 (書面審議+實地訪視) | 體育室 (書面審議) | 人事室 (書面審議) | 主計室 (書面審議) |
|--------------|--------------------|---------------|---------------|---------------|
| 1 | 蕭委員泉源 (訪視主席) | 許委員榮均 | 曾委員慶耀 | 謝委員寬永 |
| 2 | 黃委員登福 | 胡委員海平 | 董委員東璟 | 郭委員俊良 |
| 3 | 李委員志源 | 蔡委員宗惠 | 詹委員滿色 | 蘇委員惠卿 |
| 4 | 莊委員麗珍 | 趙委員尉廷 | 黃委員謝田 | 林委員淑慧 |

備註：因董委員東璟另有人生規劃，預定於 104 年 1 月底離職，為求評鑑之完整性，故依本校「行政品質評鑑委員會設置辦法」第二條第二項規定辦理，請海資院再推薦所屬副教授以上教師 1 名遞補，推薦結果為海洋環境資訊系蔡副教授富容擔任教師委員。

二、討論事項

提案一

提案單位：秘書室秘書組

案由：有關 99 及 101 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 103.7.28「102 學年度第 3 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_1031 改善進度，共計 1 項。(詳如附件 1，第 5-7 頁)。
3. 檢附 101 學年度受評單位改進計畫未結案項目_1031 改善進度，共計 5 項。(詳如附件 2，第 8-10 頁)。

決議：

1. 99 學年度 1 項總務處改進計畫未結案項目，審議結果為檔案室因現有空間之限制，仍未符合檔案法之設置標準，故持續追蹤。(如附件 1，第 5 頁)
2. 101 學年度受評單位改進計畫 5 項未結案項目，審議結果如下：
 - (1) 國際處之整體評鑑建言 1，同意結案，但請補充說明完整之國際化主要目標成效。(修正後說明如附件 2，第 8 頁)
 - (2) 國際合作組之評鑑建言 2，請國際處主動了解學校目前動態，挑選對國際招生宣傳有幫助或可凸顯國際化重要價值之學術成果，主動請老師協助提供相關英文資訊，置放於國際處網頁，加強國際行銷，故持續追蹤。(如附件 2，第 10 頁)
 - (3) 餘 3 項皆結案。

提案二

提案單位：秘書室秘書組

案由：有關 102 學年度受評單位改進措施報告，提請 審議。

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. 檢附 102 學年度受評單位「教務處」、「總務處」及「圖書暨資訊處」之改進計畫報告(詳如附件 3，第 11-28 頁)。

決議：

1. 教務處之 13 項建言，審議結果如下：
 - (1) 評鑑建言二-1，因尚未完成建立各項業務訊息傳遞之標準作業流程，故持續追蹤。(如附件 3，第 13 頁)
 - (2) 評鑑建言十三，因牽涉系統操作問題，故轉請圖資處處理改善，持續追蹤。(如附件 3，第 18 頁)
 - (3) 餘皆結案。
2. 總務處之 8 項建言，審議結果如下：
 - (1) 評鑑建言一，檔案室因現有空間之限制，仍未符合檔案法之設置標準，故持續追蹤。(如附件 3，第 19 頁)
 - (2) 評鑑建言三，請總務處各組宜每隔短期間即召開組務會議，俾利對於組務工作建立追蹤管理機制，故持續追蹤。(如附件 3，第 19 頁)
 - (3) 評鑑建言五-(三)-3，因駐警隊業務交接清冊尚未完成，故持續追蹤。(如附件 3，第 21 頁)
 - (4) 評鑑建言六，有關餐廳之英文目錄辦理情形請提下(1032)學期衛生委員會會議報告，故持續追蹤。(如附件 3，第 22 頁)
 - (5) 餘皆結案。

3. 圖資務處之 9 項建言，審議結果如下：

- (1) 評鑑建言三，建議針對圖書館部分，平時即可進行專業之使用者滿意度調查，故持續追蹤。(如附件 3，第 26 頁)
- (2) 評鑑建言四，請加強圖書館內英文化之標示，故持續追蹤。(如附件 3，第 26 頁)
- (3) 餘皆結案。

提案三

提案單位：秘書室秘書組

案由：有關行政品質評鑑表各評鑑衡量指標之評鑑項目，針對歷年受評單位自評為不適用項目之修正，提請 審議。

說明：

1. 依 103.10.28「103 學年度第 1 次行政品質評鑑委員會議」決議辦理。
2. 本組業已針對行政品質評鑑表各評鑑項目，彙整分析歷年受評單位自評填寫不適用之原因，並建議修正項目內容方向供參(詳如附件 4，第 29-39 頁)。
3. 建議刪除「行政品質評鑑表」各評鑑項目評分選項中之「不適用」評分項目。

決議：

1. 「六、人力評鑑」之「13.同仁參加之在職訓練能符合業務需求。」修改成「13.鼓勵同仁參加在職訓練。」
2. 「行政品質評鑑表」之「不適用」評分選項自本(103)學年度起刪除。
3. 餘照案通過。

提案四

提案單位：秘書室秘書組

案由：有關 103 學年度行政品質評鑑受評單位實地訪視事宜，提請 討論。

說明：

1. 依 103.10.28「103 學年度第 1 次行政品質評鑑委員會議」決議，103 學年度行政品質評鑑實地訪視之受評單位排定為「秘書室」。
2. 依本校「行政品質評鑑委員會設置辦法」第六條辦理，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。
3. 研擬實地訪視作業規劃(詳如附件 5，第 40-41 頁)。

決議：照案通過。

三、臨時動議：無

四、散會：下午 3 時 30 分。

99 學年度行政品質評鑑受評單位改進計畫未結案項目_1031 改善進度

一、受評單位：總務處(文書組)

| | |
|----------------------------|---|
| 評鑑建言 | 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期計畫，將於 104-105 年設置符合法規之檔案典藏空間。 |
| 1022 執行情形 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 因檔案入庫後之工作均需於檔案室完成，考量檔管人員管理檔案之便利性，擬不考慮於校外尋找適合之空間作為替代方案。 2. 本案仍請校方協助提供空間，建置符合檔案法之庫房，以利本校檔案典藏之安全性。 |
| 102 學年度第 3 次行政品質評鑑委員會議委員意見 | <p>■持續追蹤</p> <p>檔案室因現有空間之限制，仍未符合檔案法之設置標準。</p> |
| 1031 執行情形 (103.12.25 回覆資料) | <ol style="list-style-type: none"> 1. 本校典藏檔案數量約為 20 萬餘件，庫房位置分別位於人社院地下室 1 樓及海空大樓 3 樓(坪數分別為 13 坪及 25 坪)。 2. 本組現有庫房已改善之項目如附件 1-1。 3. 餘因現有庫房空間之限制，無法立即改善，另為避免浪費公帑，擬請校方提供空間後，再行統一規劃，逐年改善檔案庫房設施。 |
| 委員意見 | <input type="checkbox"/> 結案 |
| | <p>■持續追蹤</p> <p>檔案室因現有空間之限制，仍未符合檔案法之設置標準。</p> |

| 項次 | 評估項目 | 評估重點及要領 | 備註 |
|-----|------------|--|--|
| 1 | 庫房配置 | <p>1. <input checked="" type="checkbox"/> 檔案庫房應與自然環境隔離，其位置宜設置建築物各樓層平面之中間。(最好是不緊鄰外牆圍閉在建築平面的中央，如確實無法達成，至少應避免緊鄰東西向的外牆)</p> <p>2. <input checked="" type="checkbox"/> 設置應避開洪泛地帶，擇地勢高亢處為之。(避免低於該建築物曾經遭水患時之最高水位。)</p> <p>3. <input checked="" type="checkbox"/> 不宜設置於地下室及排水系統不良之位置。</p> <p>4. <input checked="" type="checkbox"/> 避免緊鄰機房、廁所或其他設備空間；庫房上方應避免水管管線通過。</p> <p>5. <input checked="" type="checkbox"/> 避免上方設置對檔案可能產生危害之空間，如廁所、茶水間、水塔等。</p> | <p>1. 人社院庫房非位於各樓層平面中間。</p> <p>2. 人社院庫房位於地下一樓。</p> <p>3. 人社院庫房緊隣機房。</p> |
| 2 | 庫房構造 | | |
| 2.1 | 分間牆 | <p>1. <input checked="" type="checkbox"/> 採用具 1 小時防火時效功能之分間牆。</p> <p>2. <input checked="" type="checkbox"/> 牆面不得以包覆方式裝修，如貼壁紙等。</p> | 人社院及海空大樓庫房分間牆不具 1 小時防火時效功能。 |
| 2.2 | 門窗 | <p>1. <input checked="" type="checkbox"/> 採用具一小時防火時效功能之防火門窗。</p> <p>2. <input checked="" type="checkbox"/> 檔案庫房應避免外窗之裝設。</p> | 人社院庫房不具備一小時防火時效功能之防火門窗(門為木門且並未加裝防燄材質及具不透光之窗簾)。 |
| 2.3 | 天花板 | <p>1. <input checked="" type="checkbox"/> 不宜設置天花板。</p> <p>2. <input checked="" type="checkbox"/> 避免水管等管線之通過</p> | |
| 2.4 | 地板 | <p>1. <input checked="" type="checkbox"/> 應高於庫房外同一樓層之樓地板面 2 公分以上；</p> <p>2. <input checked="" type="checkbox"/> 檔案庫房設於既成建物，其樓地板面設有適當防止溢水流入之設施者，不在此限。</p> <p>3. <input checked="" type="checkbox"/> 地板材質是否具防火、防水功能，其表面應平整、耐磨、防滑，並易於清潔保養，如環氧樹脂(EPOXY)地坪、磁磚或磨石子等均是較佳的材料。</p> | <p>1. 庫房地坪加高但有防水匣門。</p> <p>2. 地板材質不具防火、防水功能。</p> |
| 2.5 | 檔案載重 | <p>1. <input checked="" type="checkbox"/> 是否依建築物樓地板設計載重設置檔案架。</p> | |
| 3 | 溫濕度及空氣清淨控制 | <p>1. <input checked="" type="checkbox"/> 設置空調設備。<input checked="" type="checkbox"/> 設置除濕設備。<input type="checkbox"/> 設置空氣清淨設備；<input checked="" type="checkbox"/> 或採行空氣淨化措施。</p> <p>2. <input checked="" type="checkbox"/> 依檔案媒體類型控制其恆溫恆濕環境。 紙質環境： <input type="checkbox"/> 現場量測____℃。(溫度標準：<input type="checkbox"/> 機關檔案 27℃ 以下或<input type="checkbox"/> 國家檔案 21℃±1℃)、 <input type="checkbox"/> 現場量測____%。(相對濕度標準：<input type="checkbox"/> 機關檔案 60% 以下或<input type="checkbox"/> 國家檔案 45% ±5%)</p> | |

| 項次 | 評估項目 | 評估重點及要領 | 備註 |
|----|------|--|---|
| | | 3. <input checked="" type="checkbox"/> 是否全天候運轉。 4. <input type="checkbox"/> 配置溫濕度紀錄儀表。 <input type="checkbox"/> 每日填列溫濕度紀錄表。 | |
| 4 | 照明設備 | 1. <input type="checkbox"/> 照度：於 80~240Lux 範圍內(於現場地板量測為 Lux。) 2. <input type="checkbox"/> 紫外線強度：低於 10μW/Lumen(於現場地板量測為 _____ μW/Lumen。) | 庫房燈管全為低紫外線日光燈管。 |
| 5 | 消防安全 | 1. <input checked="" type="checkbox"/> 設置偵煙感知器及消防安全警報系統。 2. <input checked="" type="checkbox"/> 設置自動潔淨氣體滅火設備。 3. <input checked="" type="checkbox"/> 設置自動細水霧滅火設備。 4. <input checked="" type="checkbox"/> 設置手提乾粉滅火設備。 5. <input checked="" type="checkbox"/> 設置手提氣體滅火設備。 6. <input type="checkbox"/> 其他 | 人社院及海空大樓庫房設置手提乾粉滅火設備一支並未設置偵煙感知器及消防安全警報系統。 |
| 6 | 防水機制 | 1. <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否一庫房有淹水之虞(如地下室或位於水患最高水位以下)。(若勾否跳至第 7 項) 2. <input checked="" type="checkbox"/> 是否有積水警報機制： <input checked="" type="checkbox"/> 水位探測器及警報器。 3. <input checked="" type="checkbox"/> 是否有阻絕機制： <input type="checkbox"/> 庫區牆壁具防水性。 <input checked="" type="checkbox"/> 設置防水閘門。 <input type="checkbox"/> 設置排水管閘閥。 <input type="checkbox"/> 庫區高於外圍區 2 公分。 <input type="checkbox"/> 庫區採防水門。 4. <input checked="" type="checkbox"/> 是否有抽排水機制： <input type="checkbox"/> 設置集水坑及抽水馬達。 5. <input checked="" type="checkbox"/> 是否有緊急應變機制：訂定緊急應變計畫，以搶救水損檔案。 | 社院地勢較高，且截至目前為止人社院地下樓尚未淹過水。 |
| 7 | 檔案架 | 1. <input checked="" type="checkbox"/> 是否採行防蝕及耐震等措施。 2. <input checked="" type="checkbox"/> 應與壁面保持 8 公分以上距離。 3. <input checked="" type="checkbox"/> 遠離日曬或有滲水跡象之壁面。 4. <input checked="" type="checkbox"/> 應避免與地板密接。 5. <input checked="" type="checkbox"/> 架頂應設置蓋板，以免檔案受潮、污穢及受落塵侵害。 6. <input checked="" type="checkbox"/> 擱板應保持光滑，避免檔案磨損。 | |
| 8 | 門禁管制 | <input type="checkbox"/> 機械門鎖。 <input type="checkbox"/> 刷卡陰極或陽極門禁。 <input checked="" type="checkbox"/> 採單一出入口門禁管制。 | |
| 9 | 錄影監視 | <input checked="" type="checkbox"/> 監視設備(含影像儲存設備)。 | |
| 10 | 通訊系統 | <input checked="" type="checkbox"/> 設置電話。 <input type="checkbox"/> 設置對講機 | |
| 11 | 備援電力 | <input checked="" type="checkbox"/> 配置緊急發電機。 <input checked="" type="checkbox"/> 不斷電系統。 | |
| 12 | 檢修保養 | <input checked="" type="checkbox"/> 檔案庫房設施維護紀錄單。 | |
| 13 | 其他 | <input checked="" type="checkbox"/> 檔案庫房設施改善設置計畫。 | |

101 學年度行政品質評鑑受評單位改進計畫未結案項目_1031 改善進度

一、受評單位：研發處(產學技轉中心)

| | |
|----------------------------|--|
| 評鑑建言 | 草擬中心人員任用及考核辦法，建議可加重績效獎勵措施之相關規定。 |
| 改進方案 | 本中心人員任用及考核辦法，業經中心會議、研發處處務會議及研管會議多次討論，其間與人事室主任及主計室主任亦多次溝通，因尚有部分規範仍有疑慮，尚未提送給校方之相關會議討論。 |
| 1022 執行情形 | 已多次與人事室及主計室溝通，唯尚有部分規範仍有疑慮，故尚須多方考量並研議。 |
| 102 學年度第 3 次行政品質評鑑委員會議委員意見 | <input checked="" type="checkbox"/> 持續追蹤 因產學技轉中心人員之績效獎勵措施尚未完成修法。 |
| 1031 執行情形 (103.12.26 回覆資料) | 因中心財源有限，且學校另訂有相關獎勵辦法，以獎勵優秀人員，故中心將依循學校相關規定辦理。 |
| 委員意見 | <input checked="" type="checkbox"/> 結案 <input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明) |

二、受評單位：國際處

(一) 整體

| | |
|----------------------------|--|
| 評鑑建言 | 1. 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。 |
| 改進方案 | 以校長之治校理念為核心，各項提昇國際化指標之策略為方針，訂定合宜之遠中長程 KPI，力求國際事務處服務優質化、校園國際化。 |
| 1022 執行情形 | 目前本校境外生招生以僑生招生為主且人數逐年成長，102-2 學期計有 324 名，預計 103 學年度境外生人數可達 350 人。 |
| 102 學年度第 3 次行政品質評鑑委員會議委員意見 | <input checked="" type="checkbox"/> 持續追蹤 因本項建言為國際處重大任務，宜持續查看。 |
| 1031 執行情形 (103.12.29 回覆資料) | 目前本校境外生招生以僑生招生為主且人數逐年成長，103-1 學期計有 386 名境外生，102-2 學期之境外生成長 61 名。 *補充說明： 1. 本校 102 學年度學生出國人數更達 323 名，相較於 101 學年度 249 名，成長人數有 74 名。 2. 於 102 學年度辦理陸生暑期「海洋夏令營隊」計有 175 名陸生參與，於 103 學年度預計辦理暑期研習班及夏令營計有 300 名陸生共同參與。 |

| | |
|------|--|
| | 3. 為鼓勵同仁參與相關國際化培訓課程，擬於 104 年 3 月 5 日行政會議提案，於本校國際化獎勵辦法加入參與培訓課程之獎勵措施。 |
| 委員意見 | <input checked="" type="checkbox"/> 結案，但請補充說明完整之國際化主要目標成效。 |
| | <input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明) |

| | |
|----------------------------|--|
| 評鑑建言 | 2. 網頁內容的豐富度及便捷性，可再加強。 |
| 改進方案 | 國際合作組： 1. 邀請台灣與國外學生依其角度檢視網頁內容。 2. 安排組內網頁改進小組會議。 3. 依行政人員與學生建議選定需改之架構與需增加之內容。 國際學生事務組： 擬由各業管承辦人邀請網頁使用者代表提出建言，彙整需求之共同性後，依網管系統之設定及可運用之最大限度進行增修。必要時請系統管理公司安排網頁使用教育訓練，甚而針對擴增功能或權限等所需費用進行效益評估，以達更高之使用便捷性。 |
| 1022 執行情形 | 本處已基於過去的建議與更正為基礎，採用學校圖資處最新 EPAGE 技術製作更新版網頁，預計於本年 8 月完成上架。 |
| 102 學年度第 3 次行政品質評鑑委員會議委員意見 | <input checked="" type="checkbox"/> 持續追蹤 因網頁內容尚在更新中。 |
| 1031 執行情形 (103.12.29 回覆資料) | 本處已採用學校圖資處最新 EPAGE 技術製作更新版網頁，並於本年 11 月完成上架，內容部分將持續更新。 |
| 委員意見 | <input checked="" type="checkbox"/> 結案 |
| | <input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明) |

(二) 國際合作組

| | |
|----------------------------|---|
| 評鑑建言 | 1. 英文招生網頁內的資訊可再充實，並做即時更新本校訊息。 |
| 改進方案 | 1. 針對英文招生網頁進行加強，將收集各項獎學金更新資訊。 2. 製作相關常見問答資訊，並架構招生系統網頁。 |
| 1022 執行情形 | 已建構線上招生網站並第一次於今年招生實際使用，預計將微調後連結至新版校及網頁以提高曝光率。 |
| 102 學年度第 3 次行政品質評鑑委員會議委員意見 | <input checked="" type="checkbox"/> 持續追蹤 因網頁內容尚在更新中。 |
| 1031 執行情形 (103.12.29) | 1. 已採用 EPAGE SYSTEM 完成國際處招生網頁的建置與線上申請系統的建置，並將相關連結置於學校官方首頁與國際處首頁以利學生利用。 2. 採用圖像化招生進度讓申請的學生了解最新進度。 |

| | |
|-------|---|
| 回覆資料) | 3. 協調各系所提供中英文網站並彙整於國際處招生頁面中的 Degree Program Introduction. 可供學生瀏覽系所英文網頁與中文網頁以取得最新資訊。 |
| 委員意見 | <input checked="" type="checkbox"/> 結案 |
| | <input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明) |

| | |
|-------------------------------------|--|
| 評鑑建言 | 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。 |
| 改進方案 | 1. 重啟國際處電子報並增設英文版相關活動資訊與簡介, 請公布最新活動資訊與國際交流活動、學生出國留遊學等資訊供參。 2. 由於本處無法取得完整學術研究成就或計畫資訊, 建議可由研發處與公關組協助提供英文版「系所學術研究成就資訊」給國際處, 以提供後續連結與新聞的公布。 |
| 1022 執行情形 | 本校系所相關學術研究成就與計畫的資訊業已由新聞公關處主導, 並置於學校首頁之上, 未來國際處亦會配合宣導。 |
| 102 學年度第 3 次行政品質評鑑委員會議委員意見 | <input checked="" type="checkbox"/> 持續追蹤 請國際處針對學校重要訊息翻譯成英文資訊, 置放於網頁宣傳。 |
| 1031 執行情形 (103.12.29 回覆資料) | 1. 考慮學校重要訊息如為各學院系所之重要研討會、研發突破、受獎事宜等涉及專業領域之新聞消息, 為免翻譯有誤貽笑大方, 將詢問訊息建制單位提供英文草稿後國際處協助潤飾。 2. 由於國際處現有翻譯人力與能力有限, 焦點應置於境外學生招生業務, 故未來學校重要訊息的英文化將以提供學生相關的訊息為第一考量要務。 |
| 委員意見 | <input type="checkbox"/> 結案 |
| | <input checked="" type="checkbox"/> 持續追蹤 請國際處主動了解學校目前動態, 挑選對國際招生宣傳有幫助或可凸顯國際化重要價值之學術成果, 主動請老師協助提供相關英文資訊, 置放於國際處網頁, 加強國際行銷。 |

102 學年度行政品質評鑑受評單位改進計畫

一、受評單位：教務處

| 評鑑建言 | 執行情形 |
|--|---|
| 一、工作品質及服務品質 | |
| (一) 服務品質 | |
| <p>1. 惟全校教職員生對教務處滿意度（滿意+非常滿意度）為 59.98%，未達 60%，稍有遺憾。由教職員生建議內容，滿意度高低似乎受到教務處服務人員服務行為之影響，又查教務處訂有接聽電話、接待處理之標準作業流程，如按作業流程服務，則其服務品質應具有一定水準。是以，滿意度未達 60% 之原因，應為無實務訓練及不定時測試所致。訓練是學習增能，而不定時的測試則會讓同仁成為一種習慣，有了習慣就成為自然，在自然下的服務才不易出現缺失。故人員訓練與測試，可增進同仁之服務品質，也易獲受服務者的認同。</p> <p>2. 培養以客為尊的服務態度：教務處及所屬單位同仁，在服務態度上能養成以客為尊的服務熱忱和貼心，在溝通上能多展現主動和友善的言詞，相信感受會更不同。</p> <p>3. 問卷結果針對服務態度之負面評語極多，且似乎是多年之現象，應思考問題之關鍵加以改善。（註課組）</p> <p>4. 改善與學生的互動關係，包括面帶笑容、熱情主動詢問等，讓學生感受到行政同仁的關心與服務熱忱。（註課組）</p> <p>5. 各項業務除建立標準流程圖外，能提供讓學生容易查詢或了解的標示，並叮嚀辦理該業務的注意事項。（註課組）。</p> | <p>目標設定：下次評鑑時達到服務滿意度 80% 或以上。</p> <p>104 年度將邀請 3 位業界教師指導如何做好服務；每月將協請處外教師、行政同仁、學生不定時測試；每天指派同仁輪值現場接待工作；設立電話服務滿意度調查回覆流程。</p> |
| (二) 工作稽核與改善機制 | |
| <p>1. 建議以新思維及方向，全面性檢討現有業務之作業流程是否需再簡化。（註課組）</p> | <p>已逐步進行。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 降低申請雙主修資格門檻及成績之規範。 2. 為適才適性，每學期皆可提出轉系申請。 3. 成績優異提前畢業辦法中，修正經相關單位初複審通過，由教務一級主管代決，即可核發學位證書。 |

| | |
|--|--|
| | 4. 學生逕修讀博士學位辦法，簡化審議程序，申請逕修讀博士學位學生經擬就讀系務、所務、學位學程會議通過，並轉呈教務長、校長核定後，即得逕修讀博士學位。 |
| 2.各年度均訂有相關計畫與 SOP 規範，並能依循辦理執行及追蹤檢討。(註課組) | 謝謝委員的肯定 |
| 3.部分工作(如印刷)可移除。(學服組) | 依學校分工模式辦理。 |
| 4.針對單位內對工作有效稽核與改善部分，可製作工作項目檢核表，約每個月或每2個月進行有效稽核改善。(學服組) | 謝謝委員建議。本組業務皆屬校院系所單位評鑑與稽核工作，另包含課程評鑑、優良傑出教師遴選的業務；本組承辦人員皆依年度計畫期程完成各項工作內容及檢核表，且視情況需要立即向主管反應並改善。 本組配合教務處處務會議(每2個星期召開一次)，繳交工作進度報告、業務推動情況及成效表現等。 |
| 5.有關評鑑相關委員會，建議區分為2類：其一為評鑑計畫或報告之審議指導委員會，其二為評鑑執行工作小組。(學服組) | 評鑑業務相關委員會是經校長核准報高教評鑑中心核定。 |
| 6.建議組長可於業務結束段落或年度，配合餐會與組內同仁檢討作業流程簡化程序部分。(學服組) | 謝謝委員建議。本組主管不定期與組內同仁進行業務檢討及工作進度說明。 |
| 7.該組無規畫中長期發展計畫，僅粗略規劃年度工作時間表。(進修組) | 配合學校中長期規劃辦理。 |
| (三) 人力輪調 | |
| 1.適當之輪調可能是必要的。(招生組) | 教務處人力已相當精簡，而且組員所負責之各項招生業務均是屬常態性且是不容出錯的工作，將以穩定為最優先考量。唯自104年起每位組員均有明訂其主辦與協辦業務的工作內容，將藉由此機制達到輪調的目的。 |
| 2.宜適當輪調。(進修組) | 如上 |
| (四) 在職訓練 | |
| 1.定期辦理遷調人員的訓練：教務處業務繁多，不同組之間可能因為人員的輪調而導致業務的不熟悉。因此可以透過工作坊的方式協助人員的訓練。 | 將由處本部秘書規劃實施。103年度招生組人力出缺，為精簡人力，由註冊組協調一人接手，很快即完成業務交接並順利運作至今。 |
| 2.可多增加同仁之在職訓練，定期和持續辦理。(學服組) | 謝謝委員建議。本組同仁積極參與教育部、評鑑中心及 IEET 各式相關評鑑課程、說明會。102年度至103年度，本組辦理校內自我評鑑 |

| | |
|--|--|
| | 研習相關課程，共計 14 場次；本組同仁參與校外評鑑研習：共計 7 次。 |
| 3.可多利用學校所辦之講座訓練活動。(進修組) 4.短期(半天或一天)之訓練，應不需太多經費，應該爭取參加。(進修組) 5.另組員三年內未安排參加在職訓練，對其專業技能、工作績效恐必有影響。(進修組) | 遵照辦理。將要求同仁積極參與並列入年終績效考核參考標準之一。 |
| (五) 代理人制度 | |
| 1.落實代理人制度：希望代理人能真正了解並能馬上處理代理業務，讓有需求者不至於因承辦者不在而浪費時間。 | 遵照辦理。如因同仁休假或請假導致業務無法進行，將請同仁移至處本部接手處理。 |
| 2.代理人要能確實處理代理之業務。(註課組) | |
| 委員 | <input checked="" type="checkbox"/> 結案 |
| 意見 | <input type="checkbox"/> 持續追蹤 |

| 評鑑建言 | 執行情形 |
|--|--|
| 二、建立與利害關係人的多元溝通機制 | |
| 1.教務處業務與師生的接觸非常頻繁且重，如何將重要訊息及時且主動傳遞給利害關係人，顯得相當重要。例如：透過網路或行動載具相關軟體等方式。 | 自 104 年度請將建立各項業務訊息傳遞的標準作業流程及檢核機制。 |
| 2.建議強化和教學單位之溝通機制，特別是在法令及規定修改之前。(註課組) | 已進行中。進行各項法令或規定修改前，也都先與教學單位溝通後，方才於正式會議中議決。 |
| 委員 | <input checked="" type="checkbox"/> 結案(評鑑建言二-2) |
| 意見 | <input checked="" type="checkbox"/> 持續追蹤(評鑑建言二-1) 因尚未完成建立各項業務訊息傳遞之標準作業流程。 |

| 評鑑建言 | 執行情形 |
|--|--|
| 三、教務處與圖資處之分工職掌協調(招生組) | |
| 1.建議由圖資處建立清楚分工職章，而非由各單位分別成立資訊組。 2.建議由教務處和圖資處共同討論資訊業務之分工，並請校方由副校長以上層級召開跨處室協調會，強化圖資處支援其他處室之功能及角色。 | 依校長指示，教學務系統由圖資處負責，招生組招生相關資訊系統由招生組一名組員負責。 |

| | |
|----|--|
| 委員 | <input checked="" type="checkbox"/> 結案 |
| 意見 | <input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明) |

| 評鑑建言 | 執行情形 |
|--|--|
| 四、與其他單位之溝通協調機制(招生組) | |
| 1.應透過跨處室會議，釐清相關權責。 2.對於跨單位之業務，加強溝通協調，協同完成。 3.惟業務上與他單位有重疊未能釐清，及文具用品庫存地距離辦公場所遠搬運不易，均未研議說明解決方法，易減低工作效率。 | 本組須跨單位溝通協調之業務包括：自辦及委辦招生考試、營隊活動、大學博覽會等，均透過相關協調會議，有效的溝通與釐清分工，俾使各項工作順利進行。 |
| 委員 | <input checked="" type="checkbox"/> 結案 |
| 意見 | <input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明) |

| 評鑑建言 | 執行情形 |
|---|--|
| 五、招生策略(招生組) | |
| 1.可針對獨立所招生困境，研擬有效招生策略。 2.招生組除了透過各種管道對外辦理各種招生活動之外，建議應強化各系所對目前在職學生的服務品質，讓學生感受到海大的好，由在職學生來幫忙宣傳，以發揮口碑行銷的效果！ 3.招生組積極執行高中生參訪活動，高中種子教師培訓及到各高中進行校外宣傳，以提高學校知名度，並推銷本校極具特色之科系。校外宣傳時，若能發放有收藏或實用價值且具本校特色之小紀念品，應可以加深相關印象。 | 1.本組針對研究所招生推動有以下幾項措施：(1)推動考科簡化、取消筆試、跨系所組別聯合招生、線上書審等，希冀提升考生報考意願；(2)規劃線上報到系統，通訊繳驗證件等措施俾提高報到率；(3)為鼓勵優秀學生續留本校就讀研究所，另發給五年一貫獎學金；(4)鼓勵各系所至校外進行招生宣導，補助相關交通差旅費用；(5)海資院聯合招生。 2.建請各系所加強在職學生的服務品質及宣導，藉以發揮口碑行銷的效果。 3.本組已製做 DIY 燈塔，並隨每次招生宣導活動發送至重點高中，頗獲好評。 |
| 委員 | <input checked="" type="checkbox"/> 結案 |
| 意見 | <input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明) |

| | |
|------|---|
| 評鑑建言 | 六、取消 1/2 學分數不及格退學制度，但無有效提升整體學習成效之配套措施，對學習風氣具負面影響。 |
| 執行情形 | 1.培育學生自主學習：取消 1/2 學分數不及格退學制度主要目的在於啟發學生自主學習的能力，跳脫應予學生諸多學習規範的舊思維，不再以成績優劣作為評斷的唯一依據，而授課教師評量基準與課程設計應回歸一定基準，嚴格把關，以培育真正具有「自主學習」能力的學生。 2.落實期中預警之後續追蹤：為提升學生學習成效，啟動「期中預警機制」，本處教學中心並已規劃「學生修課期中成績預警」後續分級輔導系統，以個別化諮詢及輔導 |

| | |
|------|--|
| | <p>之措施，確實幫助急需輔導之學生。輔導措施流程及內容，請參閱附件二。</p> <p>關於提升學生學習成效措施，教務處教學中心透過積極性補強教學、學習預警輔導措施與特殊生及僑生的輔導機制等方式，以協助學業進度落後之學生，相關措施內容如下：</p> <p>3. 「積極性補強教學」及「學習預警輔導措施」：94 學年開始執行「積極性補強教學」及「學生學習成效預警制度」，利用各系所教室、自學空間、教學中心多媒體社群會議室，由課輔助教加強學生學習。課輔助教主要由每系選拔優秀的大學部高年級生或研究生擔任，每學期平均開設 70 門補強課程，優先支持英文、化學、物理、生物、微積分及計算機概論等共同基礎科目。</p> <p>4. 「特殊生輔導機制」：教務處教學中心針對本校技職生、體保生、原住民及身心障礙學生，規劃相關補強措施，並預計開設微積分、英文、物理、化學、會計與經濟相關科目之輔導，選出各科表現優異之教學助理，以小班教學或家教之方式，個別提供學生諮詢及輔導，以有效提升本校特殊生之學習成效。</p> <p>「僑生輔導機制」：教務處教學中心針對本校僑生，透過僑聯會的協助，規劃相關補強措施，並預計開設英文、物理、化學、微積分相關科目之輔導，選出各科表現優異之教學助理，以小班教學或家教之方式，個別提供學生諮詢及輔導，以有效提升本校僑生之學習成效。</p> |
| 委員意見 | <input checked="" type="checkbox"/> 結案 <input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明) |

| | |
|------|--|
| 評鑑建言 | <p>七、學生畢業英文門檻由各系所自訂，流於形式，成果不彰，無有效機制提升全體學生英文能力。</p> |
| 執行情形 | <p>本校亦訂有「國立臺灣海洋大學英文畢業門檻實施要點」，且於 103 學年度起舉辦第一次校園多益考試，針對大二報考學生每人補助 500 元報名費，亦提供其他措施，輔助學生提升外文能力，例如：新生暑期英文班、英文必修學分 4→6、提供整合英文學習資源，公布於學校網站首頁等。</p> <p>1. 業訂定全校學生英文畢業門檻：要求日間學制學士班學生一定要達到一定英語能力檢核標準。針對未能達到標準者，亦訂定配套措施，須加修「英文精進」課程（零學分），以替代英語能力檢核，成績及格者，始可畢業。本校英文畢業門檻實施要點，請參閱附件。</p> <p>2. 主動舉辦全校性英語能力檢定考試：本處教學中心與多益檢測合作，註冊課務組協助確認學生在學身分，於 103 年 12 月 13 日於本校舉辦多益校園考試，本校計有 221 學生報考（含 2 名大陸交換生），每名學生確實到考者將補助 500 元考試報名費。</p> <p>3. 多益英語強化訓練：教務處進修推廣組邀請本校外語教學中心林雅淑講師開設「英文多益研習班」，授課時間為每週一、四 18:30~21:30，需自付費用 6,480 元（不含書籍費），針對多益測驗中聽力與閱讀部分之強化訓練，以加強學生英語能力。</p> <p>4. 英文個別輔導機制：教務處教學中心規劃除原有之積極性補強教學外，更規劃特殊生（技職生、體保生、原住民及身心障礙學生）及僑生之個別輔導，針對英文科目進行小班教學或家教式教學，以強化學生英文學習成效。</p> <p>5. 軟硬體資源：配合本校英文自學軟體、商業應用與測驗軟體，協助學生具備英文商</p> |

| | |
|----|---|
| | <p>業書信、電子郵件及報告的能力並配合自我英文能力檢測，養成學生英文聽、說、讀、寫的能力。</p> <p>6.成立學生英語學習社群：鼓勵學生自主成立英語學習社群，由英語程度優異的同學擔任小老師，號召同學利用課餘時間自我強化英語能力，利用學校所提供之英語學習資源，有效形成英語學習聚落，針對多益英文檢定考試進行系統性的互動學習，目前已有一個學生英語學習社群成立，並於每週五晚上固定上課，由同學們自主帶領，互動學習。</p> |
| 委員 | <input checked="" type="checkbox"/> 結案 |
| 意見 | <input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明) |

| 評鑑建言 | 執行情形 |
|--|---|
| 八、研習班建言（進修組） | |
| <p>1.校方應加強對進修推廣班及課程之資源，例如：教室借用及師資問題之協助。</p> <p>2.學校可考慮挹注更多資源加強研習班的推展。</p> <p>3.建議開設之各類研習班可以跟教學單位作連結，利用資源共享，增加班別，以利提升其效益。</p> <p>4.廣告行銷可再加強。</p> <p>5.學校可考慮挹注更多資源。</p> <p>6.可加強與教學研究單位的合作。</p> <p>7.進修推廣組可朝下列方向嘗試： (1) 結合政策發展各種多元進修班課程。 (2) 結合實用性或就業性較高的證照進修班課程。</p> <p>8.該組推動進修學士班、研習班、拓展實習、產學接軌及學士後第二專長，以本校既有之特色科系為基礎，推廣普及之。各項研習班之推動，有助與本校與社區之緊密結合，並提供同仁、民眾多元之學習管道。可以廣加宣傳吸引更多人參與。</p> | <p>1.由處本部負責協助處理。</p> <p>2.研習班目的是協助學校爭取外部資源，目前辦理成效良好。</p> <p>3.各類學分班與證照班均與各教學單位合作進行，本組提供行政協助如招標、教室安排、課程安排、預算編列、鐘點費核銷、結案報告及其他經費核銷，教學單位依教師專長提供師資。本組利用公車廣告、電視牆、教務處電視牆及研習班網址 http://academic.ntou.edu.tw/dcee/ 廣告並寄送書面廣告資訊至基隆市各里里長、榮民服務處及航運公司、物流公司。</p> <p>4.廣告經費受限於中央政府法規，無法擴張，但會努力應用不需廣告經費的管道進行行銷。</p> <p>5.研習班目的是協助學校爭取外部資源，目前辦理成效良好。</p> <p>6.回覆詳上述第3點。</p> <p>7.依學校各行政單位業務分工辦理。</p> <p>8.回覆詳上述第3點。。</p> |
| 委員 | <input checked="" type="checkbox"/> 結案 |
| 意見 | <input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明) |

| 評鑑建言 | 執行情形 |
|---|--|
| 九、改善教學中心部分辦理活動 | |
| <p>1.教學中心執行多項活動，包含獎勵大學卓越計畫、同儕精進、課程分流、補強教學，以</p> | <p>感謝委員建議，本中心透過相關機制進行教學卓越計畫內容之宣傳，內容如下：</p> |

| | |
|---|---|
| <p>期提升教學品質，老師教學及學生之學習熱忱。其中又以老師之角色最為重要，可惜多項教學精進活動未能吸引夠多之老師參與。可考慮結合導師會議，適度介紹宣導。</p> <p>2.教師參與教學精進計畫程度有待加強。</p> <p>3.教學中心辦理許多很棒的講座或活動，然因時間因素許多師生無法參與，因此建議可以藉由數位系統網路，主動提供全校師生相關教與學之專題講座或工作坊訓練課程，以彌補參與人數偏低的情形。</p> | <p>1.「全校導師會議」：本校 103 年度之主要推動事項，經由導師會議進行宣傳，內容包含「同儕課業邁頂大賽」、「學系教學品質提升計畫」、「磨課師課程推動計畫」及「成果導向教育計畫」等方案，邀請全校導師共襄盛舉。</p> <p>2.「教師多元成長護照」：本中心另依校長指示，規劃「教師多元成長護照」，藉由教師參與各項重要教學及研究講座，提供時數認證，作為教師在升等方面之參考佐證。</p> <p>3.推動「播客行動學習系統」：本中心辦理各項教學提升相關講座，講座內容全程錄影，並上傳至本校「播客行動學習系統」，我們將廣宣週知給全校各位老師，供全校師生點閱聆聽，以提升教師、學生、教職員之相關知能。</p> |
| 委員 意見 | <input checked="" type="checkbox"/> 結案 <input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明) |

| | |
|------------------|---|
| 評鑑 建言 | 十、各項資訊英文化程度偏低、不足。(註課組) |
| 執 行 情 形 | <p>訊息提供與必要協助：註冊課務組業於學校英文網頁「Study at NTOU-Admissions」專區，提供外國學生查詢自申請入學至畢業離校完整資訊。針對業管表單、法規等，依序完成英語化建置，並登載於「Study at NTOU-Admissions」專區。為利外國學生了解教學事務，除將英文版行事曆及每學期註冊通知置於本校英文入口網站，提供外國學生重要日程訊息參考外，另製作選課系統操作手冊，並將每學期全程英語授課課程資訊以 email 方式公告全校外國學生週知，必要時亦協助外國學生選課事宜。</p> |
| 委員 意見 | <input checked="" type="checkbox"/> 結案 <input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明) |

| 評鑑建言 | 執行情形 |
|---|------------------------------------|
| 十一、學服組之功能定位 | |
| <p>1.建議更名為“評鑑研考中心”，以負責全校之評鑑和研考業務。</p> <p>2.該組推動工程認證、自我評鑑等各項活動，並舉辦傑出教師選拔。同時亦進行 bigdata 分析，以了解老師教學及學生學習特性，致力於“教學成效”之提升。該組服務對象以校內教師為主，但可以加強宣傳，使校內同</p> | <p>1. 依學校決議辦理。</p> <p>2. 遵照辦理。</p> |

| | |
|----------------|--|
| 仁更具體瞭解該組定位及目標。 | |
| 委員 | <input checked="" type="checkbox"/> 結案 |
| 意見 | <input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明) |

| 評鑑建言 | 執行情形 |
|---|---|
| 十二、實習就業輔導（實就組） | |
| <p>1.建議引入業界具人力資源開發及職涯規劃方面之人才，讓學生面對未來就業市場更具競爭力。</p> <p>2.可考慮引用專業人士從事就業輔導工作。</p> <p>3.透過網頁統整並建立全校相關系所之實習與職涯進路關係圖，提供全校學生了解實習對就業的重要性。</p> <p>4.加強對全校相關系所之實習導入與實習活動的協調與支持。</p> | <p>1.透過就業講座，聘請業界專業人士蒞校，提供學生最新就業市場情況，以縮短學用落差。(102年共計舉辦20場，103年共計舉辦19場)</p> <p>2.針對本組諮商工作人力資源不足情形，申請諮商輔導專案，聘請校外專業職涯諮商師，於固定時間(每周二、四下午)至本校提供學生就業輔導(輔導時數:102年86小時、103年84小時)。</p> <p>3.已整合於教學中心網頁，網址如下： http://classmap.ntou.edu.tw/ClassMap/PublicMap/public_map.aspx</p> <p>4.依本校航輪相關科系上實習辦法及補助學生上船實習相關費用處理要點辦理，另制定校外實習作業參考手冊及校外實習合約書範本供各系所參酌。 另教學中心亦針對系所開設產學巡禮導論課程、產學專業實務課程、產業接軌企業講座補助相關經費，進而務實的推動學生參與企業實習。</p> |
| 委員 | <input checked="" type="checkbox"/> 結案 |
| 意見 | <input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明) |

| | |
|------|--|
| 評鑑建言 | 十三、教學務系統中之教師子系統，對許多不熟悉電腦之老師，使用仍不方便。建議改善（user friendly），例如分數之上傳、下載、成績之列印等。 |
| 執行情形 | 教學務系統由圖資處負責，將會與圖資處討論並請其改善。 |
| 委員 | <input type="checkbox"/> 結案 |
| 意見 | <input checked="" type="checkbox"/> 持續追蹤 因牽涉系統操作問題，故轉請圖資處處理改善。 |

二、受評單位：總務處

| | |
|------|---|
| 評鑑建言 | <p>一、文書庫房空間處理。(文書組)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 庫房規劃確實在本校有難度，但若配合本校空間規劃來逐步改善，應可逐步提升。 2. 宜儘早規畫建立符合檔管法所規定之檔案庫房以增進檔管人員工作士氣。 |
| 執行情形 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 本校典藏檔案數量約為 20 萬餘件，庫房位置分別位於人社院地下室 1 樓及海空大樓 3 樓(坪數分別為 13 坪及 25 坪)。 2. 本組現有庫房已改善之項目如附件 1-1。 3. 餘因現有庫房空間之限制，無法立即改善，另為避免浪費公帑，擬請校方提供空間後，再行統一規劃，逐年改善檔案庫房設施。 |
| 委員意見 | <input type="checkbox"/> 結案 <input checked="" type="checkbox"/> 持續追蹤 檔案室因現有空間之限制，仍未符合檔案法之設置標準。 |

| | |
|------|---|
| 評鑑建言 | <p>二、利用 e 化推動單一窗口。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 單一窗口簡單意指若老師或學生遇到問題時，可以有人告知應向哪裡尋求解決的途徑，避免抓不著頭緒，造成兩造雙方誤解。 2. 單一窗口建置 e 化需加速。 3. e 化的方式應該是推動單一窗口的方式之一。(保管組) 4. 營繕組雖與一般教師、學生較無直接關係，但卻也希望營繕組能有統一窗口去回答學生及教師問題，畢竟他們可能會想瞭解一下攸關安全的問題。(營繕組) 5. 單一窗口應可配合 e 化改善。(環安組) |
| 執行情形 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 為老師或學生遇到問題時，可以有人告知應向哪裡尋求解決的途徑，避免抓不著頭緒，造成兩造雙方誤解，總務處以秘書為單一窗口(校內分機 1101、E-mail：h0072@mail.ntou.edu.tw)。 2.3.5- <ol style="list-style-type: none"> (1) 總務處全面改善報修 e 化系統，強化友善、處理追蹤、滿意度調查等功能，總務處希望大家在發現問題時，皆能馬上通報，我們才能即時處理。 (2) HI-BIKE 自行車借用由現行人工登記管理，已奉核建置借用管理 e 化網站，方便借用者甲地借車乙地還車，具備及時報修、掌握各借站車輛數及管理統計等功能。 4. 為營繕組統一回答學生及教師問題有關建物安全問題，以組長為單一窗口(校內分機 1300、E-mail：tcc168@mail.ntou.edu.tw)。 |
| 委員意見 | <input checked="" type="checkbox"/> 結案 <input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明) |

| | |
|------|---|
| 評鑑建言 | <p>三、各組宜定期召開組務會議，以建立工作問題的反應機制。</p> |
| 執行 | 總務處各組召開組務會議情形如下： 文書組： |

| | |
|----------|--|
| 情形 | <p>1. 於學校交派專案任務(例如建置校史室)時，組內隨時進行相關作業討論，以利階段性任務之完成。</p> <p>2. 每年定期(1~2次)召開組務會議，以檢討改進業務或擬定年度計畫。</p> <p>事務組：</p> <p>1. 藉由專案(例如研定科研採購、捐建館樓、通訊整合)的推動，組內隨時進行討論及想法經驗的分享。</p> <p>2. 遇有採購特殊情形或廠商意見反應，同仁均能隨時支援查詢相關法令的規定，及時就問題進行討論。</p> <p>3. 每年定期(1~2次)召開組務會議，作為業務的檢討改進或工作調整。</p> <p>出納組：</p> <p>1. 每2-3個月午休時間舉辦聯誼聚餐，並於聚餐時檢討組內相關工作事宜。</p> <p>2. 本組均即時處理臨時或緊急交辦事宜，並有SOP建立工作問題的反應機制。</p> <p>保管組：</p> <p>因人員不多，工作上如遇問題，採隨時反應、即時處理之方式辦理。原則上組務會議每年1次請總務長出席指導召開。</p> <p>營繕組：</p> <p>每月召開組務會議，並陳閱會議紀錄，以利工程進度之管考。</p> <p>環安組：</p> <p>本組視實際需要不定期召開組務會議，充分檢討所有承辦人員業務，有不妥之處適時修正，以健全業務運作。</p> <p>駐警隊：</p> <p>1. 因駐警隊勤務具機動性及時效性，且隊員執勤時間不同，隊務會議每年召開1~2次。</p> <p>2. 為順遂駐警隊各項業務，由總務長、副總務長親自督導。</p> |
| 委員 意見 | <p><input type="checkbox"/>結案</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>持續追蹤</p> <p>請總務處各組宜每隔短期間即召開組務會議，俾利對於組務工作建立追蹤管理機制。</p> |

| | |
|------------------|--|
| 評鑑 建言 | <p>四、資產活化業務的整合與管理。</p> <p>事務組與保管組皆有場地招租業務，工作上是如何劃分？北大是事務組負責短租部分，保管組負責長租及資產活化部分。</p> |
| 執 行 情 形 | <p>1. 本校場地長期租用之規劃、標租、履約管理由事務組負責，保管組負責依約向廠商收取場租、水電費、房屋稅及彙整並陳報全校活化收益及績效等工作，分工明確，運作順利。</p> <p>2. 不定期場地租用由事務組依「國立臺灣海洋大學場地外借收費標準表」辦理，遇有台電調漲電費或更新視聽設備，即檢討收費標準，103年分別於3月及8月提案行政會議修訂收費標準，以加強本校場館活化利用並充實校務基金。</p> |
| 委員 意見 | <p><input checked="" type="checkbox"/>結案</p> <p><input type="checkbox"/>持續追蹤(說明)</p> |

| | |
|-------------|---|
| <p>評鑑建言</p> | <p>五、行政服務品質精神精緻化</p> <p>(一) 人力不足之業務推動影響</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建議業務相近且較相關者可考慮整併於同一管理單位併同組織局部微調以緩解人力不足或配置不均而引起的工作負荷壓力，亦或向學校爭取人力補強。 2. 是否可以增加學生工讀以減少假日加班？(事務組) 3. 是否有需要和體育館一樣，於晚上及假日時找工讀生，既可增加校內工讀機會，也可讓職員充分休息。(事務組) 4. 技術人員需補強。(事務組) 5. 101/102 學年度共加班 164 日，平均約 9 日/人，工作超量宜補充人力(事務組)。 6. 應可配合工讀生來協助學位服管理業務。(保管組) 7. 學位服管理模式，建議尋求委外管理為考慮方向，以降低人力的投入量並且讓現有人力配置面向更具備彈性。(保管組) <p>(二) 服務品質</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 行政禮儀的強化，同仁仍需加強。 2. 行政品質的提升，可藉由縮短簽核時間來改善，例如：可提供老師簽核內容之參考範本等。 <p>(三) 工作稽核與改善機制</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 各組工作績效可依據中長程校務發展計畫訂定之 KPI 來進行自我檢定考核。 2. 因人力無法增加，是否可定期檢討行政程序之簡化，以減輕行政人員之工作負擔，俾利提升行政服務品質。 3. 業務交接清冊應可建立檔案傳遞。(駐警隊) |
| <p>執行情形</p> | <p>(一) 人力不足之業務推動影響</p> <p>1.2.3.4.5-事務組：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 積極落實行政 e 化減少人力負荷，並配合學校工讀、弱勢助學、服務學習等，加強學生人力之挹注。 (2) 目前派用公務車有 2 輛，惟學校無編制專任駕駛員額，主要由事務組 2 位技工兼任，經常配合於夜間、例假日加班。是項業務無法由工讀人力替代，將合理尋求學校適當補充人力或減少公務車調派。 (3) 103 年度 1 名水電技術人員轉任行政組員，已啟動遴補作業，甄補具高考資格(電力工程科)及具有配電、配水等專業證照的人員；104 年度亦將有 1 名水電技士退休，甄補資格除具前述資格外，並以遴補具豐富實務經驗者為目標。 <p>6. 保管組：</p> <p>目前學校分配給保管組的工讀生時每日約 4 小時，工讀生負責公文傳遞、辦公室清潔、庫房整理、協助公文封領取發放及赴全校各單位將報廢財物噴漆等工作，已無餘裕協助學位服管理業務。</p> <p>7. 保管組：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 經查台大、師大、成大、政大、中山、清大、交大、中央、台北大、陽明大、台科大、北科大、淡江等大學之學位服管理業務均由總務處單位的職員(或約僱人員)負責辦理。 (2) 本次評鑑委員台北大學總務長建議參考該校委外管理的模式，會後本組請益該校 |

| | |
|------|---|
| | <p>保管組得知，所謂委外管理係指委外清洗，並非學位服業務委外管理。</p> <p>(3) 本校學位服管理業務包括：學位服訂製與清洗洽商、請購核銷、學位服庫存清點與整理、教學務系統中學位服借用管理之資料建置與維護、師生借還作業、逾期歸還稽催、畢業生離校審查、遺失賠款作業、統計報表等工作，因涉及經費、學生權益、行政權責等事宜，經評估不宜委由廠商或工讀生負責辦理。</p> <p>(二) 服務品質</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營造微笑禮貌的服務態度，強調團隊合作，各組組長並應以身作則，作為同仁標竿學習之對象，以強化總務處整體服務品質。 2. 總務處藉由行政 e 化以提升行政品質：報修系統 e 化已完成，將依實際運作情形，隨時修正；HI-BIKE 自行車借用已奉核建置借用管理 e 化網站；於新進教師同仁研習時，並專題解說公文線上簽核系統操作。 <p>(三) 工作稽核與改善機制</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 總務處各組除依中長程發展計畫訂定之 KPI 執行年度計畫外，並檢討執行績效外，配合學校就校務行政面向訂定之主要關鍵績效指標項目，總務處每年度應列管之項目為(1)財務收入-利息、投資；(2)節能措施(節省電量)；(3)爭取外部經費。 2. <ol style="list-style-type: none"> (1) 行政程序得否簡化，涉及全校分層負責授權，以總務處而言，如各項採購、財物管理、出納收支作業程序等，皆須符合母法規定，歷經多次修正分層負責明細表，已盡量簡化行政程序。 (2) 總務處業將能簡化行政程序之部分，藉由 e 化減輕行政人員之工作負擔，如報修系統、公文線上簽核系統、學位服管理系統等，對提升行政服務品質，助益良多。 3. 駐警隊業務交接清冊已督請隊長逐步建立中。 |
| 委員意見 | <p>■結案(除評鑑建言五-(三)-3 外)</p> <p>■持續追蹤(評鑑建言五-(三)-3)</p> <p>因駐警隊業務交接清冊尚未完成。</p> |
| 評鑑建言 | <p>六、餐廳的英文目錄已過時，未更新。(事務組)。</p> |
| 執行情形 | <p>已通知夢泉商場(全家便利商店股份有限公司)、第二餐廳(嘉膳食品有限公司)、貴族世家(生活家事業有限公司)等餐飲場地之廠商提供英文菜單，並建立定期於開學前及不定期於學期中察查之機制。</p> |
| 委員意見 | <p><input type="checkbox"/>結案</p> <p>■持續追蹤</p> <p>有關餐廳之英文目錄辦理情形請提下(1032)學期衛生委員會會議報告。</p> |
| 評鑑建言 | <p>七、實驗室安全管理部分，各系所負責人員定位不明、專業訓練不足、有責無權等問題為一隱憂。總務處或學校應審慎看待並且儘早妥適處理以避免日後衍生實驗室或人身安全等問題。(環安組)。</p> |
| 執行情形 | <p>1. 針對實驗室安全管理，各系所負責人員定位，其權責依本校 96 年 5 月 3 日行政會議修訂通過實施「實驗場所(含實習工廠)安全衛生基本準則」規定辦理，為請各實</p> |

驗室落實辦理，已再次發布公告周知。

2. 環安組於每年邀請各專家學者辦理系列安全衛生講習，發文並於電子公布欄公告各單位及老師知悉參加，以加強各項安全衛生專業知識，維護實驗室或人身安全。103學年訓練課程如下。

海洋大學 103 學年度教育訓練

| 上課時間 | 參加單位人員 | 講師 | 地點 | 課程時數與概述 |
|----------------------------------|---|---|-------------------------|--|
| 103年9月10日 (三) 13:00~16:00 | 進行生物實驗之 新進及在職人員 (含使用感染性生 物材料之實驗室) | 本校食科系 吳彰哲教授 | 本校行 政大樓 第一演 講廳 | 生物安全(3hr) |
| 103年9月11日 (四) 9:00~12:00 | 食科系、養殖系、 海生所、環漁系、 海洋系、應地所、 海資所、環態所、 生技所、電機系 | 工研院 工安室 賴陽名經理 | 本校行 政大樓 第一演 講廳 | 一般安全衛生教育 訓練(3hr) (實驗室安全、緊急 應變、個人防護具及 案例) |
| 103年9月11日 (四) 13:00~16:00 | | | | 危害通識教育訓練 (3hr) 通識及一般實務事 項 |
| 103年9月12日 (五) 9:00~12:00 | 輪機系、造船系、 河工系、材料所、 光電所、商船系、 機械系、通訊系、 運輸系、資工系 | 台灣職業衛 生學會 /教 育部大專院 校實驗室安 全衛生考試 中心 許逸洋博士 | 本校行 政大樓 第一演 講廳 | 一般安全衛生教育 訓練(3hr) (實驗室安全、緊急 應變、個人防護具及 案例) |
| 103年9月12日 (五) 13:00~16:00 | | | | 機械及電氣(含危害 通識)教育訓練(3hr) 通識及一般實務事 項 |
| 103年10月2日 (四) 13:30~16:30 | 材料所、海生所、 環漁系、海洋系、 食科系、養殖系 | 本校輻防員 賴意繡博士 | 本校行 政大樓 第二演 講廳 | 輻射防護安全講習 (3hr) |
| 103年9月29日 (一) 10:00~13:00 | 外籍生 | 養殖系 黃沂訓老師 | 生科館 412教 室 | 外籍生實驗室安全 衛生講習(3hr) |
| 103年12月11 日(四) 13:30~16:30 | 本校列管實驗場 所 | 毒災應變隊 宜蘭分隊 黃建勳隊長 | 本校行 政大樓 第一演 講廳 | 緊急應變及沙盤推 演教育訓練(含毒性 化學物質運作)(3hr) |

| | |
|----|--|
| 委員 | <input checked="" type="checkbox"/> 結案 |
| 意見 | <input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明) |

| | |
|----------|--|
| 評鑑 建言 | 八、建議結合學務工作，將校內緊急聯絡電話印製卡片，發放給新生及新進同仁。(駐警隊) |
| 執行 情形 | 已依委員建議，整合校安有關之緊急聯絡電話，預計於 104 年 1 月底完成緊急聯絡電話卡片印製。 |
| 委員 | <input checked="" type="checkbox"/> 結案 |
| 意見 | <input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明) |

三、受評單位：圖書暨資訊處

| | | | | |
|----------|--|----------|------|--|
| 評鑑 建言 | 一、可彈性調整開放空間與時間，例如：可增加開館時數等。(閱覽組) | | | |
| 執行 情形 | <p>下表為 20 所國立大學圖書館學期中每週開放時數表，本校已排名前 4 名，另就人力、經費與使用情形來看亦已達到飽和，目前學期中開放時數應已能符合學生所需。此外，參考其他學校週末開放時間情況，亦可檢視本校週末開放時間是否需調整。</p> | | | |
| | 排序 | 學校名稱 | 開館時數 | 說明 |
| | 1 | 中央大學 | 99 | 週日至週五：0800-2300、週六：1000-1900 |
| | 2 | 政治大學 | 98 | 週一至週日：0800-2200。該校計有總館含各分館計 12 處，每館開放時間不同。 |
| | 3 | 臺灣大學 | 96 | 週一至週六：0800-2230、週日：0800-1700 |
| | 3 | 交通大學 | 96 | 週日至週五：0800-2230、週六：0800-1700 |
| | 4 | 陽明大學 | 94 | 週日至週五：0800-2300、週六：1000-1900 |
| | 4 | 臺灣海洋大學 | 94 | 週一至週五：0810-2200、週六~週日：0910-2100 |
| | 4 | 成功大學 | 94 | 週一至週五：0820-2200、週六~週日：0900-2200 |
| | 5 | 清華大學 | 92 | 週一至週五：0800-2200、週六：0900-1800、週日：0900-2200 |
| | 6 | 高雄海洋科技大學 | 91 | 週一至週五：0800-2200、週六：0830-2100、週日：0830-1700 |
| | 7 | 台北科技大學 | 89 | 週一至週六：0830-2200、週日：0900-1700 |
| | 8 | 中山大學 | 88.5 | 週一至週五：0800-2230、週六~週日：0900-1700 |
| | 9 | 中興大學 | 88 | 週一至週五：0800-2200、週六~週日：0900-1800 |
| | 10 | 中正大學 | 87 | 週一至週五：0800-2200、週六：1210-2000、週日：1310-2200、國定假日：0900-1700 |
| | 11 | 台北教育大學 | 86 | 週一至週五：0800-2200、週六~週日：0900-1700 |
| | 12 | 宜蘭大學 | 84 | 週一至週五：0810-2150、週六~週日：0900-1700 |
| | 13 | 東華大學 | 82.5 | 週一至週五：0815-2145、週六~週日：0915-2145 |
| | 14 | 臺北藝術大學 | 80.5 | 週一至週五：0830-2130、週六：0830-2000、週日：1300-1700 |
| | 15 | 臺北大學 | 78.5 | 週一至週五：0830-2100、週六~週日：0830-1630 |
| | 15 | 暨南大學 | 78.5 | 週一至週五：0830-2100、週六~週日：1000-1800 |
| | 15 | 國防醫學院 | 78.5 | 週一至週五：0830-2100、週六~週日：0900-1700 |
| | 說明：本表以各校總圖學期中開放時間為主，不包含自修室。 | | | |
| 委員 意見 | <input checked="" type="checkbox"/> 結案 <input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明) | | | |

| | |
|------|--|
| 評鑑建言 | 二、Moodle 系統改善(教學組) <ol style="list-style-type: none"> 1. Moodle 不好用。 2. 與教學中心合作，讓影音嵌入，方便進入教學網站。 3. 學生上傳 ppt 檔案時，都無法上傳成功。 |
| 執行情形 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Moodle 為開源平台，可藉由修改程式碼新增或修改功能，教學組自 Moodle 建置以來不斷地新增及修改多項功能以求符合本校教學需求，若使用上仍覺有不足之處，請將詳細問題或建議回饋至圖資處教學組或教務處教學中心，將會針對問題或建議評估解決方式。目前的 1.9.14 版 moodle 限於其系統架構確實有部份功能使用上會造成諸多不便，在 101~105 年校務發展計畫中已規劃在 104 學年度升級至 2.x 版本，可提供較佳的使用者介面及新功能。 2. 受限於 moodle 本身系統架構，不論新舊版本均對於影音檔案播放之支援較為薄弱。因此教學中心於民國 100 年引進 podcast 播客系統，提供本校流暢的影音串流服務，該系統亦提供 moodle 上的對應模組「podcast」，改善 moodle 對於影音檔案支援之不足。透過「podcast」模組可直接在 moodle 網站上傳、播放影片，本模組詳細操作步驟，請參閱 moodle 首頁操作說明檔。 3. 經過多次測試 ppt 及 pptx 檔案皆可正常上傳及下載。 |
| 委員意見 | <input checked="" type="checkbox"/> 結案 <input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明) |

| | |
|------|--|
| 評鑑建言 | 三、圖書館績效評估機制(採編組) <ol style="list-style-type: none"> 1. 可逐步導入大學圖書館績效評估機制。 2. 海大雖有進行使用者滿意度調查，但因是針對所有行政單位進行，調查題目較一般性，建議可採用圖書館專業的使用者滿意度調查(如 LibQUAL+)，其調查結果較有助於圖資處找出優勢與劣勢，從而改善。 |
| 執行情形 | <p>謝謝委員的指教與建議，圖資處除執行大專校院圖書館業務外，亦兼具學校計算機中心之角色與功能，LibQUAL 之調查項目比較就圖書館一般性層面的調查，恐無法充分處理本處在行政品質評鑑所需的調查項目，未來將視調查環境及評鑑主題評估是否納入。</p> |
| 委員意見 | <input type="checkbox"/> 結案 <input checked="" type="checkbox"/> 持續追蹤 建議針對圖書館部分，平時即可進行專業之使用者滿意度調查。 |

| | |
|------|--|
| 評鑑建言 | 四、可再加強館內的整體空間利用與動線，特別針對特殊需求人士及外籍學生的需求。(閱覽組) |
| 執行情形 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 相關位置已設置標示，但會參酌委員意見再予以加強。 2. 是否要針對部分空間或服務進行調查，將於處務會議中進行討論。 3. 全面進行館內空間利用檢視，並針對罕用圖書及錄影帶等資料存廢進行討論。 |
| 委員意見 | <input type="checkbox"/> 結案 <input checked="" type="checkbox"/> 持續追蹤 請加強圖書館內英文化之標示。 |

| | |
|------|---|
| 評鑑建言 | 五、單一入口及單一登入建言 <ol style="list-style-type: none"> 建議導入資源探索服務(Web-Scale Discovery Service)，便利讀者以單一入口查詢各種館藏(紙本、電子、資料庫…)。(參考組)(閱覽組) 應積極導入 Single sign on 機制。臺師大圖書館與海大圖資處使用同一套自動化系統，臺師大圖書館於今年將實作與校務行政系統的 Single sign on，相關經驗可分享。(館藏組) 本校各科系統(行政系統、教學系統、email)之密碼很多，容易混亂，是否可考慮統一或安全分級管理。(校務系統組) |
| 執行情形 | <ol style="list-style-type: none"> 資源探索服務系統目前已請 2 家廠商提供本校試用且持續評估中。預計明年採每年付費租用方式，另案專簽請校長補助業務費經費購買。(每年約需新台幣 60 萬元) 若學校導入 SSO，圖書館自動化系統將參考臺師大圖書館經驗，規畫納入 SSO。 系統組已評估過校內各系統改為單一入口登入或單一帳密登入可行性，較具安全性的單一入口方案，廠商於民國 100 年報價為 300 萬，校務會議追蹤後暫緩執行。 |
| 委員意見 | <input checked="" type="checkbox"/> 結案 <input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明) |

| | |
|------|---|
| 評鑑建言 | 六、閱覽人數建言(閱覽組)(採編組、參考組) <ol style="list-style-type: none"> 建議可舉辦簽書會或教授介紹新書之心得等，以增加閱覽人數。 近年來圖書借閱冊數降低可謂大學圖書館的常態，然而電子資源使用下載次數應相對有所成長，建議兩種使用統計都要呈現。 |
| 執行情形 | <ol style="list-style-type: none"> 10/9 與藝文中心共同邀請插畫家王傑合辦「我的西班牙繪畫經驗」演講+簽書會，當天共有 60 人參加。未來仍會持續舉辦相關活動。 圖資處近年持續蒐集電子期刊及資料庫之使用量並進行使用成本分析，提供圖書委員作為學院資源採購決策之參考數據。未來，將視需要進一步蒐集電子書使用數據。 |
| 委員意見 | <input checked="" type="checkbox"/> 結案 <input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明) |

| | |
|------|--|
| 評鑑建言 | 七、與教學研究結合 <ol style="list-style-type: none"> 各項服務可與教學研究結合，例如根據時事辦理主題書展(和英文系老師結合)，逐步導入參考服務部落格、學科服務等機制。(參考組) 可加強與教學中心、共教中心、海洋教育中心的分工。(教學組) |
| 執行情形 | <ol style="list-style-type: none"> 1-1.謝謝委員的指教與建議，圖資處將持續補強實體及電子形式館藏，並規劃主題閱讀書展等推廣活動，以多元管道鼓勵學生利用館藏進行英文閱讀。 1-2.每學期均會發送 email 至系所接受資料庫利用與介紹申請，於介紹圖書館資源利用說明會外，並同時邀請專業講師蒞校演講；因參考組編制只有 2 位，在人力許可下，會朝向更專業的學科服務邁進。 2-1.目前教學組與教學中心合作管理非同步距教學平台，由教學組負責系統的建置及維護，由教學中心負責規劃及推廣使用。 2-2.圖資處已建置本校雲端平台，提供教學中心 e 化講桌遠端虛擬桌面，未來將支援海洋教育中心線上學習系統建置。 |

| | |
|----|--|
| | 2-3.圖資處將會持續與各教學研究單位研擬其他合作模式，以便利本校教學與研究之推行。 |
| 委員 | <input checked="" type="checkbox"/> 結案 |
| 意見 | <input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明) |

| | |
|------|---|
| 評鑑建言 | 八、組名變更(館藏組) 1. 組名較難讓人聯想到是負責圖書館自動化系統等業務，該組於國立臺灣師範大學名稱為「系統資源組」。 2. 可以考慮調整其組名或整併。 |
| 執行情形 | 謝謝委員建議，經處務會議討論結果，決議更名為「圖書系統組」，之後辦理後續相關更名事宜。 |
| 委員 | <input checked="" type="checkbox"/> 結案 |
| 意見 | <input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明) |

| | |
|------|--|
| 評鑑建言 | 九、教務處與圖資處之分工職掌協調 1. 建議由圖資處建立清楚分工職章，而非由各單位分別成立資訊組。 2. 建議由教務處和圖資處共同討論資訊業務之分工，並請校方由副校長以上層級召開跨處室協調會，強化圖資處支援其他處室之功能及角色。 |
| 執行情形 | 1. 目前其他單位並無成立資訊組，唯其他單位招募行政人員時，常以資訊專長為考量之條件之一，以利各單位e化時，更能與本處資訊單位溝通。 2. 目前分工情形為：由各單位提出需求、業務規則與流程，圖資處再依其需求做可行性評估與執行。整體的校務系統之規畫與程式管理維護仍由圖資處負責。跨處室業務則會邀請各相關單位一起開會討論。 |
| 委員 | <input checked="" type="checkbox"/> 結案 |
| 意見 | <input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明) |

行政品質評鑑表評鑑項目彙整分析修正建議表

| 衡量指標 | 評鑑項目 | 歷年自評為不適用 | | | 秘書室 | |
|------------|-------------------------------|----------|----------------|------------------------|--|---------------------------------------|
| | | 學年度 | 受評單位 | 原因說明 | 說明 | 修正建議 |
| 一、 發展遠景 | 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。 | 99 | 總務處： 營繕組 | 營繕組為執行單位，並未規劃短中長期發展計畫。 | <p>1. 各單位依據十大面向擬訂 96-100、101-105 學年度校務發展計畫書，原由秘書室追蹤管控，自 102 年度起由行政單位及各學院自行追蹤管控。</p> <p>2. 學校自 102 年度起，依據五大面向訂定主要關鍵績效指標，由秘書室追蹤管控。</p> <p>3. 績效指標依各面向由各一級單位訂定重點績效指標，二級單位未全面訂定。</p> <p>4. 營繕組於 101-105 學年度務發展計畫書中已訂定相關指標，故於 102 學年度填寫自評時，已無此問題。</p> | 各二級單位應可自行訂定短中長程計畫，俾利發展組務，故建議本項目可予以自評。 |
| 二、 組織架構 | 6. 對人員考核都能依照相關規定公平實施。 | 101 | 研發處： 產學技轉中心 | 中心人員任用及考核辦法草擬中。 | <p>1. 99 年度由「智財中心」及「育成中心」，合併為「產學技轉中心」。</p> <p>2. 因中心以接計畫為主，聘僱人員性質與學校專案工作人員不同，故該中心預另訂任用及考核辦法，已於 101 學年度受評時，列入追蹤考核項目。但至 1031(本)學期之執行情形，因中心財源有</p> | 建議各單位仍可依相關規定公平實施人員考核，故建議本項目可予以自評。 |

| | | | | | | |
|------------|----------------------------------|-----|---------------|---|--|---|
| | | | | | 限，故中心將依循學校相關規定辦理。 | |
| | 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。 | 99 | 總務處： 出納組 | 無說明。 | | 建議各單位還是需訂有會議及溝通機制，重大業務與會議亦尚須追蹤管控，故建議本項目可予以自評。 |
| | | 102 | 總務處： 出納組 | 無說明。 | | |
| | 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。 | 102 | 教務處： 進修推廣組 | 無，隨時連繫配合。 | | 隨時聯繫配合亦是溝通方式之一，建議可自評，並非不適用。 |
| 三、 行政運作 | 7. 業務及活動經費支用合理。 | 99 | 總務處： 出納組 | 無說明。 | | 各單位應皆有相關業務及活動經費可支用，建議可自評其使用合理性。 |
| 四、 服務推廣 | 1. 單位積極推動單一窗口化服務。 | 96 | 教務處： 學服組 | 本組評鑑、出版、教師升等暨傑出教學教師選拔等業務不適用單一窗口化服務。 | 單一窗口化服務意指窗口型收件服務，或指任何承辦人接獲訊息後，可協助處理或詢問相關訊息後可告知處理程序之服務。 | 1. 建議各單位可自評前揭 2 項單一窗口化服務之實際執行情形。 2. 建議於評鑑項目下加註前揭敘述之【填表說明】。 |
| | | | 總務處 | 除會議室借用、派車申請、水電及電信維修申請、消耗品領物系統等業務已透過行政資訊網利用單一窗口申辦服務外，餘因業務性質無法單一窗口。 | | |

| | | | | | | |
|--|--|-----|---------------|--|--|--|
| | | 99 | 教務處： 學服組 | 同仁業務內容差異性過大， 例：校務評鑑、教學評鑑、出版品、校訊編製、教師升等、傑出教學教師選拔等，本組較無法成立單一窗口，遇有突發事項，皆可落實職務代理人制度，協助處理。 | | |
| | | | 總務處： 事務組 | 因本組業務項目複雜，且採購人員需具有專業證書，水電人員為專業職系或智能，尚無法以單一窗口服務。 | | |
| | | | 總務處： 保管組 | 因學位服辦公室在海事大樓，本組在行政大樓。 | | |
| | | | 總務處： 環安組 | 本組推動辦理業務系涵蓋環境保護、消防安全與勞工安全等異質性之專業領域，且必須依循相關法令規定之專責證照條件辦理。 | | |
| | | 102 | 教務處： 進修推廣組 | 受制於本單位辦公室環境，並無單一窗口服務，改由同仁隨時主動提供服務。 | | |
| | | | 總務處： 事務組 | 因本組業務項目複雜，且採購人員需具有專業證書，水電人員為專業職系或智能，尚無法以單一窗口服務。 | | |
| | | | 總務處： 保管組 | 因各項業務性質具有差異與專業性，以及學位服辦公室空 | | |

| | | | | | | |
|------------|----------------------------|-------------|---|--|--|---------------------------------------|
| | | | | 間未能統整為一，無法推動單一窗口化。 | | |
| | | | 總務處： 營繕組 | 營繕組與一般教師、學生較無直接關係，且各承辦人均了解全組事務，無設置單一窗口之規劃。 | | |
| | | | 總務處： 環安組 | 本組推動辦理業務系涵蓋環境保護、消防安全與勞工安全等異質性之專業領域，且必須依循相關法令規定之專責證照條件辦理。 | | |
| 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。 | 99 | 圖資處： 教學支援組 | 本組主要業務以技術支援為主，不涉及法規、辦法之變更。 | 1. 圖資處教學支援組於 102 學年度填寫自評時，組內業務已有制訂相關辦法，故已無此問題。 2. 總務處營繕組業務內目前似無自行制訂相關法規或辦法，但有制訂「建築物定期維護管理手冊」。 | 建議此項目可修正為「主動或配合其他單位適時修正業務相關法規、辦法或手冊」。 |
| | | | 總務處： 營繕組 | 營繕組均依政府頒定之營建法規及政府採購法辦理相關業務，無法主動修正相關法規、辦法。 | | |
| | 102 | 總務處： 營繕組 | 營繕組均依政府頒定之營建法規及政府採購法辦理相關業務，無法主動修正相關法規、辦法。 | | | |
| | 2. 推動行政革新確有績效，或鼓勵推動業務創新。 | 102 | 總務處： 營繕組 | 營繕組屬執行單位，無相關行政革新。 | 隨著時代變遷，各單位在執行業務上不再是例行性業務，應是共同為學校而努力，鼓勵推動業務創新，提昇學校之競爭力。 | 建議此項各單位皆須自評。 |

| | | | | |
|-----------------------|------|---------------|---|--|
| 3. 解決單位內長期存在、無法解決之問題。 | 95 | 研發處 | 所列非該處權責可予決定，祈學校全力支持：(1) 空間不敷使用；(2) 人力不足。 | 建議將評鑑項目內容修改為「單位內無長期存在、無法解決之問題；若有，亦積極主動尋求解決」。 |
| | 96 | 教務處： 學服組 | 無長期無法解決之問題。 | |
| | | 教務處： 教學中心 | 無說明。 | |
| | | 總務處 | 總務處目前尚有以下無法解決之問題，亟待校方協助：(1) 本校檔案工作；(2) 出納組薪資系統及所得稅扣繳業務系統版本提昇，薪資系統能整合併入事務組勞健保系統。(3) 營繕組人力不足；(4) 本校勞工安全衛生組織不符法令規定，依規定應設直接隸屬雇主之一級管理單位，並置甲種勞工安全衛生業務主管、勞工安全(衛生)管理師及勞工安全衛生管理員各1人以上。目前本校僅由二級單位總務處環安組辦理相關業務；環安組組長刻正接受甲種勞工安全衛生業務主管訓練中，尚無管理師及管理員。 | |
| | 97 | 秘書室： 校友中心 | 無說明。 | |
| 98 | 研發處： | 本組未有長期存在、無法解決 | | |

| | | | | | | |
|--|--|-----|--|----------------------------|--|--|
| | | | 學術交流組、智財發展中心 | 之問題。 | | |
| | | 99 | 教務處： 招生組、 註課組 總務處： 事務組、 出納組 | 無說明。 | | |
| | | | 教務處： 教學中心 | 除了業務量較重，本中心並無長期存在、無法解決之問題。 | | |
| | | | 圖資處： 教學組 | 教學支援組目前無長期存在、無法解決之問題。 | | |
| | | 100 | 秘書室： 秘書組 體育室： 教學組 人事室： 第二組 | 無長期存在或無法解決之問題。 | | |
| | | 101 | 研發處： 企劃組、 計畫組、 產學中心 | 無長期存在、無法解決之問題。 | | |
| | | | 研發處： 學術發展組 國際處： 國際學生 | 無說明。 | | |

| | | | | | | |
|------------------------------|---|--------------|--------------------------------------|--|-----------------------------|--------------------------------------|
| | | 102 | 事務組 | | | |
| | | | 國際處： 國際合作組 | 除了業務量較重，國合組並無長期存在、無法解決之問題。 | | |
| | | | 教務處： 註冊課務組 總務處： 事務組、 保管組 | 無說明。 | | |
| | | | 教務處： 教學中心 | 除了業務量較重，本中心並無長期存在、無法解決之問題。 | | |
| | | | 總務處： 出納組 | 本組無單位內長期存在、無法解決之問題。 | | |
| 7. 建立團隊學習與知識分享文化。 | 97 | 秘書室： 校友中心 | 無說明。 | 目前業務採多元學習，校內或政府單位皆會不定時舉辦各類型之課程或講座，單位同仁皆可共同參與學習，彼此分享多元知識。 | 建議各單位對於此項項目針對參與多元學習之成效予以自評。 | |
| 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。 【填表說明】： 請填列2年來處理工作量不足及不適任現職人員成果。 | 99 | 教務處： 招生組 | 本單位之職員除自我磨練成長外，亦能悉心接納前輩之指導，目前並無不堪用之職員，只是每個人之工作量有過載之情形。 | | 建議將評鑑項目內容修改為「對單位內人員之工作量及適任性均能做合理調配」。 |
| 教務處： 就輔組 圖資處： 參考諮詢組 | 無工作量不足職務及不適任現職人員。 | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|-----|--|----------------------|--|
| | | | 總務處： 文書組、 事務組、 環安組 | | |
| | | | 總務處： 出納組 | 無說明。 | |
| | | 100 | 秘書室： 秘書組、 校友中心 體育室： 教學組、 活動組 主計室： 預算組、 會計組 | 無工作量不足及不適任人員。 | |
| | | 101 | 研發處： 企劃組 | 企劃組目前編制為 2 人，尚無異動。 | |
| | | | 研發處： 學術發展組 | 學術發展組目前編制為 1 人，尚無異動。 | |
| | | | 研發處： 船務中心 | 研究船人員依職級分工明確。 | |
| | | | 研發處： 計畫組 國際處： 國際學生 事務組 | 無說明。 | |
| | | 102 | 教務處： 進修推廣組 | 無工作量不足職務及不適任現職人員。 | |

| | | | | | | |
|--|-----|--|--|--|---|--|
| | | | 總務處： 事務組、 環安組 圖資處： 參考諮詢 組 | | | |
| | | | 總務處： 出納組 | 無說明。 | | |
| 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。 | 96 | 總務處 | 總務處各組因業務屬性不同，輪調制度較不適用。 | 1. 因部分單位某些業務性質屬專業技能，無法與他人進行輪調業務。 2. 輪調制度亦可指單位內有職務空缺時，先予校內人員優先進行遞補，或是單位內業務輪調。 3. 有關業務說明手冊，各個人員平時即應將相關業務內容詳列建檔。目前全校各單位已完成建立主要工作項目之 sop 標準作業流程，可等同業務說明手冊予以自評。 | 建議評鑑項目下加註輪調制度及業務說明手冊說明如下： 【填表說明】： 1. 輪調制度可意指單位內有職務空缺時，先予校內人員優先進行遞補，或是單位內業務輪調。 2. sop 標準作業流程，可等同業務說明手冊 | |
| | 98 | 研發處： 育成中心 | 由於單位內業務，有明確之責任制，不適宜輪調制度。如專案經理人與助理就不適合輪調彼此工作。 | | | |
| | 99 | 圖資處： 館藏組 | 本組同仁因職系及專業原因無法與採編、參考、閱覽組同作工作輪調。成員 2 人互為代理，同時亦互相了解彼此的工作並隨時回報進度。每項業務均備有說明手冊。 | | | |
| | 100 | 秘書室： 校友中心 | 校友服務業務同仁皆可相互支援，但沒有業務輪調制度；且新聞發佈及媒體公關需要專業技能，非所有同仁可完全職務代理。本單位校友服務有業務說明手冊。 | | | |
| 體育室： 教學組、 活動組 | | 單位同仁依其專業知能，擔任各項業務工作與職掌說明，並依工作量及性質彈性進行調 | | | | |

| | | | | | | |
|--|-----------------------|-----|---------------|---|--|---------------------------|
| | | | | 整成員工作分配。目前並無建置輪調制度及業務說明手冊。 | | |
| | | 101 | 研發處： 學術發展組 | 學術發展組所執業務建有 sop 流程圖，並於網頁中清楚說明各項業務處理程序。惟只有一名行政人員，無法業務輪調。 | | |
| | | | 研發處： 船務中心 | 研究船各人員職級分工分明，難以進行職務輪調工作。 | | |
| | | 102 | 總務處： 營繕組 | 營繕組業務採劃分校區區塊由同仁分別負責，每位同仁承辦案件內容均相近，僅工程規模有別，無需業務輪調。 | | |
| | | | 總務處： 駐警隊 | 本隊為單人排班值勤無交接清冊(以工作日誌為任務交接)。 | | |
| | | | 圖資處： 館藏管理組 | 本組同仁因職系及專業因素無法與他組同仁工作輪調。成員二人互為代理，每項業務均備有說明手冊。 | | |
| | 13. 同仁參加之在職訓練能符合業務需求。 | 99 | 教務處： 就輔組 | 本組同仁無參加在職訓練。 | 學校及政府單位皆會不定期開設各類型之在職訓練課程或專題講座等，可鼓勵同仁多參與，俾利提昇自我專業知能，藉以提昇工作績效。 | 建議各單位針對在職訓練皆能依實際參與情形予以自評。 |
| | | | 圖資處： 教學組 | 教學組目前無參加在職訓練之計畫。 | | |
| | | 102 | 教務處： 進修推廣租 | 近三年內無組員參加在職訓練。 | | |
| | | | 總務處： 駐警隊 | 本隊為專門職別，警政署無針對駐衛警察訓練開班。 | | |

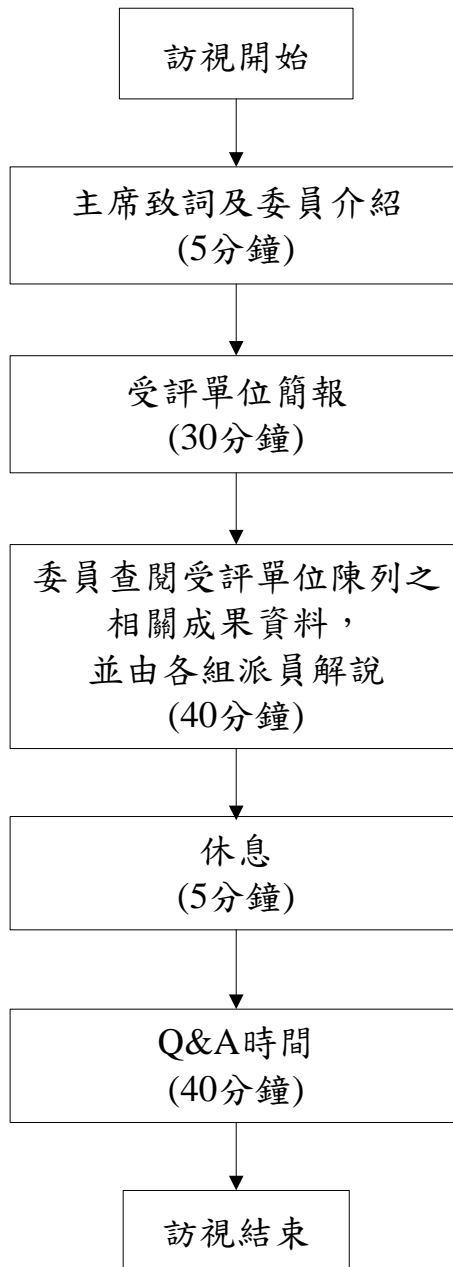
| | | | | | |
|---------------------------------|-----|---------------|---|--|--|
| 14. 同仁參加在職訓練後，有助於增加專業知能，提升工作績效。 | 99 | 教務處： 就輔組 | 本組同仁無參加在職訓練。 | | |
| | | 圖資處： 教學組 | 教學組目前無參加在職訓練之計畫。 | | |
| | 102 | 教務處： 進修推廣組 | 因所費不貲，本單位同仁會視工作需要才參加在職訓練。近三年內無組員參加在職訓練。 | | |
| | | 總務處： 駐警隊 | 本隊為專門職別，警政署無針對駐衛警察訓練開班。 | | |

備註：建議刪除「行政品質評鑑表」各評鑑項目評分選項中之「不適用」評分項目。

103 學年度行政品質評鑑實地訪視作業規劃

受評單位：秘書室

| 序號 | 項目 | 規劃說明 | 備註 | | | | | | | | | | |
|------|-----------------|---|----------------|-----|---|-----------------|---|-------|---|-------|---|-------|--|
| 1 | 訪視日期 | 因考量多數教師委員時間，擬於 104 年 6 月之期末考週辦理。 | 依委員可行時間進行安排。 | | | | | | | | | | |
| 2 | 校外訪視委員 | 擬請主秘會後推薦校外委員人選正選 1 名、備選 2 名，由本組簽請校長核聘後，依序聯絡委員到校訪評意願。 | | | | | | | | | | | |
| 3 | 校內訪視委員 | <p>1. 依 103.10.28「103 學年度第 1 次行政品質評鑑委員會議」決議辦理。</p> <p>2. 本(103)學年度行政品質秘書室評鑑委員如下：</p> <table border="1" data-bbox="438 728 1125 1012"> <thead> <tr> <th>評鑑單位</th> <th>秘書室</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>蕭委員泉源 (訪視主席)</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>黃委員登福</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>李委員志源</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>莊委員麗珍</td> </tr> </tbody> </table> | 評鑑單位 | 秘書室 | 1 | 蕭委員泉源 (訪視主席) | 2 | 黃委員登福 | 3 | 李委員志源 | 4 | 莊委員麗珍 | |
| 評鑑單位 | 秘書室 | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 蕭委員泉源 (訪視主席) | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 黃委員登福 | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 李委員志源 | | | | | | | | | | | | |
| 4 | 莊委員麗珍 | | | | | | | | | | | | |
| 4 | 訪視流程 | 擬排定 2 小時。 | 訪視流程圖參見附件 5-1。 | | | | | | | | | | |



103 學年度行政品質評鑑委員實地訪視流程圖