

國立臺灣海洋大學 102 學年度行政品質評鑑 總務處實地訪視 紀錄

時 間：103 年 6 月 17 日(星期二)下午 2 時

地 點：本校行政大樓 2 樓會議室

主 席：沈委員士新

記錄：陳祉吟

出、列席人員：詳如簽到表

一、主席致詞及委員介紹：略

二、總務處簡報。

三、委員查閱總務處陳列之成果資料，並由各組派員解說。

四、Q&A 座談：

(一) 現場提問討論

委員	建議事項	總務處回覆
蕭委員 榮烈	<ol style="list-style-type: none"> 1. 學校歷史悠久校舍多屬老舊建築物，對於結構安全、維護保養部份宜多加注重建物本體安全係數值之提升或結構補強。妥適維養學校資產設備以增進使用效率與延長使用年限。 2. 目前尚未取得建築執照的老舊房舍，營繕組宜設法補救或者在使用限度上宜有所考量並以安全為首要事項。 3. 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。 4. 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 改善老舊建築物，必須耗費龐大資金，將蒐集各校針對老舊建築物之處理方式，努力爭取本校老舊建築物的申請建照，俾利改善相關問題。 2. 99 學年度評鑑時之意見大部分皆已改善，僅文書組檔案室未能夠改善，未來待新電資大樓興建完成時，將會努力爭取檔案室空間。 3. (1) 事務組主要負責短期或不定期場地租借及餐飲招商業務，保管組則負責長期或定期場地租借業務。 (2) 活化資產是一項總務處團隊

委員	建議事項	總務處回覆
	<p>5. 出納組已經設立且運作多時的單一窗口服務為一項正面措施，可提升出納有關的服務品質(例如：代理人制度如何落實?)。</p> <p>6. 營繕組在人力調整方向，宜配合建物維護保養需求為考量，並建議可成立「校園規劃委員會」討論老舊校園整體之規劃。</p> <p>7. 不知駐衛警隊之校安通報與學務處教官如何分工?</p> <p>8. 總務建言或者是校務建言系統宜應儘快建置完成以掌握最新資訊，特別是與總務單位有關的訊息，這對於蒐集訊息、掌握資訊內涵與快速回應將有所助益。</p> <p>9. 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。</p> <p>10. 建議總務處各單位辦公處所，盡可能集中在同一個行政地理區位以整合且增強行政服務效率(特別是滿足校內師生的行政服務需求面)。</p>	<p>之工作，目前已將學校可利用空間儘量提供來滿足師生的需求，從100年資產活化收益500多萬元，至今已接近900萬元。未來將配合教育部因各大學區域不同而訂定之目標努力，來增加學校收益。總務處針對活化資產分工為事務組負責招商、保管組負責簽訂合約、營繕組則負責未來促參部分。</p> <p>4. 出納組目前有8個人7個窗口，因組內有工作輪調制度，彼此業務皆熟悉，故無代理人問題。</p> <p>5. 營繕組同仁壓力大，如何快樂工作是一大挑戰，將努力與同仁進行溝通。</p> <p>6. 駐警隊校安通報流程是依據教育部規定的通報流程修訂而成。教官通報對象為教育部及學生，駐警隊則為對外系統，例如消防、警政等。</p> <p>7. 本校目前透過校長信箱有一申訴管道，當接獲相關問題後，即會馬上處理，並由秘書室進行追蹤列管。</p>

委員	建議事項	總務處回覆
許委員 榮均	<p>1. 期許行政單位能夠達到「行政服務精神精緻化」：</p> <p>(1) 行政禮儀的強化，同仁仍需加強。</p> <p>(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> <p>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。</p> <p>3. 未來評鑑資料是否可呈現行政品質之量化數據，例如：簽核時間之統計，並依據逐年趨勢，進一步訂定努力的目標。</p>	<p>1. (1) 行政品質如何精緻化，首先同仁必須快樂的工作，服務態度才能良好，需從內心進行反省改革，實屬不易。總務處事務繁雜，同仁將優先處理大事件，針對老師及學生諸多問題，希望能夠藉由各系所助教協助處理。另會儘量安排至各校參觀，觀摩學習他校優點及良好政策。</p> <p>(2) 營繕組希望學校老師或同學能與行政人員多溝通、多體諒，有時遇到事情無法馬上處理的原因可能為時間、天氣、錢或是否符合相關法規規定等因素所造成，故行政品質的提升，需要彼此建立在信賴度的基礎上。</p> <p>(3) 保管組常會遇到老師較忙碌，而請學生代為處理請購案或財產核銷列帳等，但學生有時無法瞭解老師經費支應問題，若請學生轉達相關問題說明，當學生無法說明清楚時，易造成感受上之誤差，故會要求同仁儘量與老師直接進行溝通，避免造成誤會，故有關服務精緻化，將是行政單位應共同努力的地方。</p> <p>(4) 希望總務處同仁能夠做好服務品質，建立良好口碑，慢慢老師及學生才會給予支持，並且勿有專業上之傲慢，能夠與使用單位多說明、多解釋、多協調。</p> <p>2. 文書組每月皆會統計每單位之「收文逾辦比率」、「發文逾辦比率」及「發文平均天數」3項指標，分析每單位之公文績效，並每半年檢討1次。</p>

委員	建議事項	總務處回覆
楊委員 明峰	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。	總務處目前已開始著手建立單一窗口線上報修系統，讓大家遇到問題時，能夠馬上進入網頁中點選，該單位即可有人立即處理，並利用 e-mail 或手機簡訊回覆當事人。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。此系統尚在修正中，希望 103 學年度開學前能夠順利上線。
蔡委員 宗惠	<p>一、整體：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 單一窗口若不可行，應於評鑑表中充分說明。 2. 各工作組可以考慮定期開組務會議並留資料。 <p>二、文書組</p> <p>可以主動訂立減紙電子化公文之三年目標，並以達成率強化評鑑內容。</p> <p>三、事務組：</p> <p>因說明加班超時工作的分項以及人力補充之需求量。</p> <p>四、保管組：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 學位服管理是長期存在的問題。 2. 工作場域較分散，建議於校級空間相關會議中提出改善方案。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 單一窗口 e 化部分，尚在修正中，希望 103 學年度開學前上線。 2. 總務處目前採取遇到事情即刻處理之態度因應，故較少開組務會議。 3. 103 年減紙比率 KPI 為 40%，目前已達將近 70%，之後會在評鑑資料中加入呈現。 4. 事務組加班固定集中於 3、4 人身上，主要包括管理會議室、辦理活動及交通車調派業務等，確實超出負荷，之後會在評鑑資料中進行補充說明。 5. 有關學位服管理，管理同仁很可惜為高考及格人員，但可能是對工作認知的誤差，且無法與人溝通應對，造成服務態度上的不佳，目前亦無力解決，唯一辦法為期待他能夠規劃退休。 6. 保管組空間非常分散，目前保管組辦公室前陣子搬至海空大樓，學位服管理室位於海事大樓的小樓梯間，學位服的庫房則位於人社院的地下室，希望未來學校若有新建大樓，能夠重新規劃，將相關行政單位集中，避免造成公文往返浪費時間。

委員	建議事項	總務處回覆
	<p>五、營繕組： 辦公室宜整合於行政大樓內，建議學校於空間會議中討論，以利該組工作執行。</p> <p>六、環安組： 工安、衛安單位於校中依法規應設一級主管，建議提案於學務會議中提出組織改進案，充分討論之。</p> <p>七、駐警隊 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。</p>	<p>7. 營繕組辦公室以移回行政大樓較佳，較能隨時掌控學校採購招標動態，但礙於行政大樓空間有限，故目前先行將自身業務做好為主。</p> <p>8. 之前曾於消防系統上貼上緊急聯絡電話小卡片，但近年有部分脫落或電話變更，故今年會針對女廁系統及消防系統進行全面更新聯絡資訊，亦會提供新生家長座談日寄送資料所需。</p>
沈委員 士新	<p>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。</p> <p>2. 餐廳的英文目錄已過時，未更新。</p> <p>3. 系所尚有許多地方未有英文標示牌。</p> <p>4. 事務組及保管組人員不足，請補充，否則將會影響行政品質。</p>	<p>1. 總務處之中長程校務發展計畫訂定之 KPI 主要以營繕組為主，其他組亦會自訂中長程目標來自我檢定考核。</p> <p>2. 餐廳的英文目錄會再做加強。</p> <p>3. 有關國際化標示部分，屬於公共或大區域之英文標示由總務處事務組負責，皆已完成英文標示；若是屬於系所老師辦公室或研究室則由院或系所負責。</p> <p>4. 有關人力部分，會再努力向校方爭取。</p>

(二) 其他書面建言

單位名稱	建議事項
總務處 整體	<p>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。</p> <p>2. 單一窗口建置 e 化需加速。</p> <p>3. 所有相關處室應集中管理。</p>

單位名稱	建議事項
	4. 各組報告呈現的方式不一致，請依行政品質評鑑的七大項目報告。 5. 本次為第二次施行的品質評鑑，請與上次評鑑的缺點進行檢討改進。 6. 請針對師生的滿意度進行分析及改進措施。
文書組	1. 線上簽核教學影片放置於學校網頁供各單位參考使用，此為宣傳提升使用率的絕佳方法。 2. 線上簽核使用率之年度達成率宜逐步訂定以提升減紙化效率之達成率。
事務組	1. 本組組務繁雜，而且其中有些業務如一般事務為勞力密集導向、工時冗長。另外採購人員及水電(含節能減碳節水)維護人員均須具備相關證照方能勝任工作，再者學校館舍數量多且多屬老舊，無論是在例行事務管理、水電維護管理或一般財物勞務採購(包含綠色採購及優先採購)等方面之業務量尤屬龐雜，特別是幅員遼闊的校園及預算越大的校務行政均需仰賴密集人力的投入，建議事務組人力宜再增聘一至二位人員以減緩人力不足之工作壓力及受其影響的工作質量。 2. 人力編制應再補強。
出納組	1. 結合教學務系統亦能加速出納資訊平行整合及萃取利用，俾利出納事務管理品質。若能進一步將人事有關資訊系統納進來考慮或整併有關系統的情況之下，應更能擴大服務的對象面與行政品質面。 2. 出納組目前之「功能化單一窗口」非真正的單一窗口，宜於評鑑表再說明之。
保管組	資產活化以利提升運用效能並且增加收益，財產管理系統宜多方位整合以利提升校內各單位的財產資訊透明度及資訊更新的即時性。
營繕組	人力編制太少，需建議補強。
環安組	1. 貴校環安組在環境生態教育推廣方面不遺餘力且成效良好請繼續保持下去。 2. 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。
駐衛警察隊	1. 停車收費由工讀生擔任不失其正面意義，可提供校內多元工讀機會。 2. 建構雲端系統並結合求救系統為一創新措施值得讚許。 3. 建置駐衛警校內處理案件資料庫為另一個具正面的校園安全措施，再加上與校安通報機制結合尤能發揮校園安全綜效。

五、散會：下午 4 時 45 分

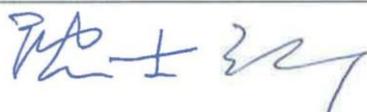
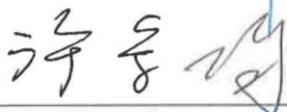
**國立臺灣海洋大學 102 學年度行政品質評鑑
總務處實地訪視 簽到單**

時間：103 年 6 月 17 日(星期二)下午 2 時

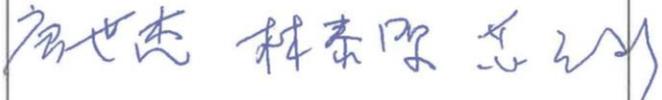
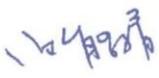
地點：本校行政大樓 2 樓會議室

主席：沈委員士新

出席人員：

行政品質評鑑委員會委員	簽 名	備 註
沈委員士新		
蕭委員榮烈		
楊委員明峯		
許委員榮均		
蔡委員宗惠		
王委員祥宇		

列席人員：

受評單位	簽 名	備 註
總務處(處本部)		
文書組		

受評單位	簽名	備註
事務組	林淑慧 邱冠 蘇維璋 許明 黃東明	
出納組	姚同蓮	
保管組	陳志球 吳晴香	
營繕組	黃仲豪 蔣容禧	
環安組	李國輝 周和	
駐衛警察隊	唐昆志	