

國立臺灣海洋大學 102 學年度第 3 次行政品質評鑑委員會議 紀錄

時 間：103 年 7 月 28 日(星期一)下午 2 時

地 點：行政大樓 2 樓佳渝廳

主 席：蔡主任委員國珍

記錄：陳祉吟

出、列席者：詳如簽到單

一、報告事項

- (一) 102 學年度行政品質評鑑，分別於 103.6.17 完成「總務處實地訪視」、6.18 完成「圖資處實地訪視」及 6.19 完成「教務處實地訪視」，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 3-17 頁)，評鑑結果分別為教務處平均分數 4.2 分、總務處平均分數 4.3 分、圖資處平均分數 4.8 分，依本校「行政品質評鑑辦法」第八條之規定，本學年度受評單位圖資處評鑑平均分數達 4.5 分(含)以上，且顧客服務滿意度調查結果與前次(99 學年度)比較無降低項目，故於下次(105 學年度)評鑑時，可免實地訪視 1 次。

決議事項：有關行政品質評鑑表之評鑑衡量指標評鑑項目，自下(103)學年度起，評鑑該學年度受評單位前，提案至行政品質評鑑委員會議，確認項目內容對不同受評單位之適用性。

二、討論事項

提案一

提案單位：秘書室秘書組

案由：有關 99 至 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 103.1.17 「102 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_1022 改善進度，共計 1 項。(詳如附件 2，第 18 頁)。
3. 檢附 100 學年度受評單位改進計畫未結案項目_1022 改善進度，共計 1 項。(詳如附件 3，第 19 頁)。
4. 檢附 101 學年度受評單位改進計畫未結案項目_1022 改善進度，共計 11 項。(詳如附件 4，第 20-25 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 2，第 18 頁)
2. 100 學年度 1 項體育室改進計畫未結案項目，審議結果為結案。

3. 101 學年度受評單位改進計畫 11 項未結案項目，審議結果如下：

- (1) 研發處之評鑑建言，因產學技轉中心人員之績效獎勵措施尚未完成修法，故持續追蹤。(如附件 4，第 20 頁)
- (2) 國際處之整體評鑑建言 4，因本項建言為國際處重大任務，宜持續查看，故持續追蹤。(如附件 4，第 22 頁)
- (3) 國際處之整體評鑑建言 6 及國際合作組之評鑑建言 1，因網頁內容尚在更新中，故持續追蹤。(如附件 4，第 23 及 24 頁)
- (4) 國際處國際合作組之評鑑建言 2，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，故持續追蹤。(如附件 4，第 24 頁)
- (5) 餘 6 項皆結案。

提案二

提案單位：秘書室秘書組

案由：102 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 103 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 26-47 頁)。

決議：請秘書室將本學年度 3 受評單位(教務處、總務處及圖書暨資訊處)之評鑑委員意見綜整分類持續追蹤項目，並 mail 給各委員確認後，即可定案。

*備註：檢附經委員確認後之 3 受評單位之持續追蹤項目。(詳如附件 5-1，第 48-53 頁)。

三、臨時動議：無

四、散會：下午 4 時整。

102 學年度行政品質評鑑—評分統計

表 1 教務處評分統計結果

指標名稱	教務處					
	註冊課務組	招生組	學術服務組	實習暨就業輔導組	進修推廣組	教學中心
一、發展遠景	3.9	4.4	4.4	4.5	4.0	4.6
二、組織架構	3.8	4.2	4.5	4.4	4.4	4.5
三、行政運作	3.9	4.1	4.6	4.4	4.3	4.4
四、服務推廣	3.8	4.5	4.6	4.6	4.1	4.6
五、工作績效	3.9	4.3	4.5	4.5	4.0	4.4
六、人力評鑑	3.1	4.1	4.2	4.4	3.3	4.5
組平均	3.7	4.2	4.5	4.4	4.0	4.5
處平均	4.2					

表 2 總務處評分統計結果

指標名稱	總務處						
	文書組	事務組	出納組	保管組	營繕組	環安組	駐衛警察隊
一、發展遠景	4.5	4.6	4.6	4.3	4.5	4.4	4.4
二、組織架構	4.6	4.6	4.7	4.3	4.2	4.4	4.3
三、行政運作	4.6	4.5	4.7	4.4	4.1	4.4	4.5
四、服務推廣	4.5	4.4	4.7	4.2	4.0	4.5	4.1
五、工作績效	4.5	4.5	4.6	4.1	3.8	4.4	3.9
六、人力評鑑	4.5	3.6	4.5	3.7	4.1	4.3	4.4
組平均	4.5	4.3	4.6	4.1	4.1	4.4	4.3
處平均	4.3						

表 3 圖書暨資訊處評分統計結果

指標名稱	圖書暨資訊處						
	採編組	閱覽組	館藏管理組	參考諮詢組	校務系統組	校園網路組	教學支援組
一、發展遠景	4.8	4.9	4.9	4.9	4.9	4.9	4.9
二、組織架構	4.9	4.9	4.9	4.9	4.9	4.9	4.9
三、行政運作	4.9	4.9	4.9	4.9	4.9	4.9	4.9
四、服務推廣	4.8	4.8	4.8	4.8	4.8	4.8	4.9
五、工作績效	4.7	4.7	4.8	4.7	4.8	4.8	4.8
六、人力評鑑	4.6	4.1	4.7	4.1	4.2	4.9	4.6
組平均	4.8	4.7	4.8	4.7	4.7	4.9	4.8
處平均	4.8						

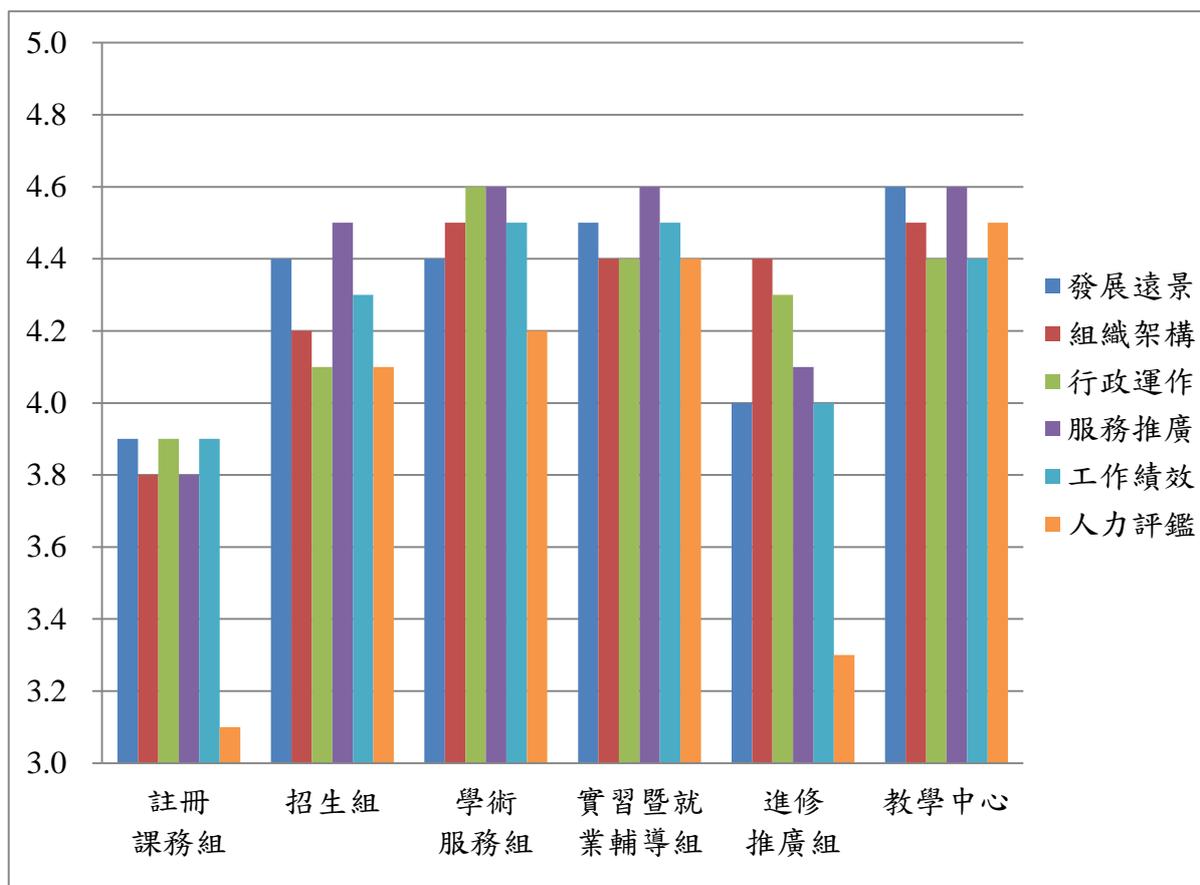


圖 1 教務處各項指標評分統計圖

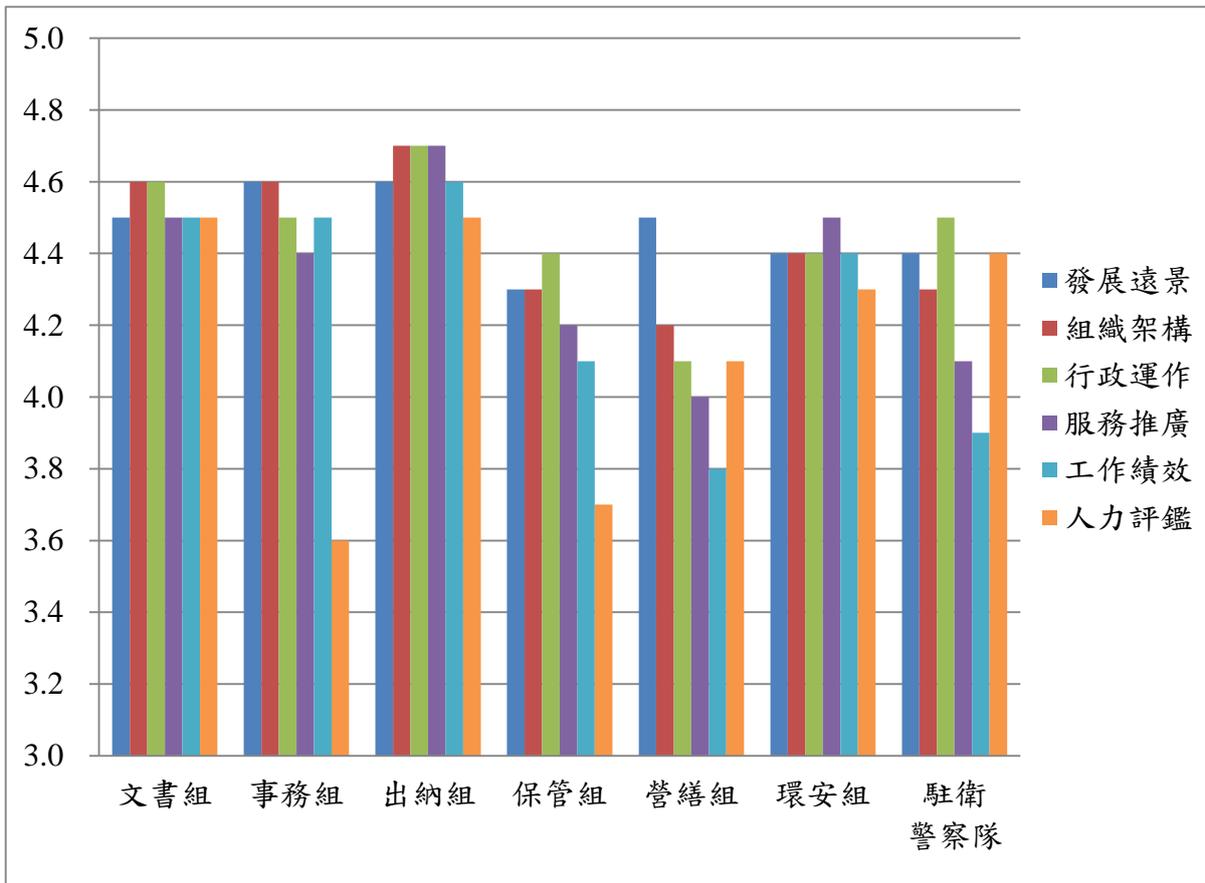


圖 2 總務處各項指標評分統計圖

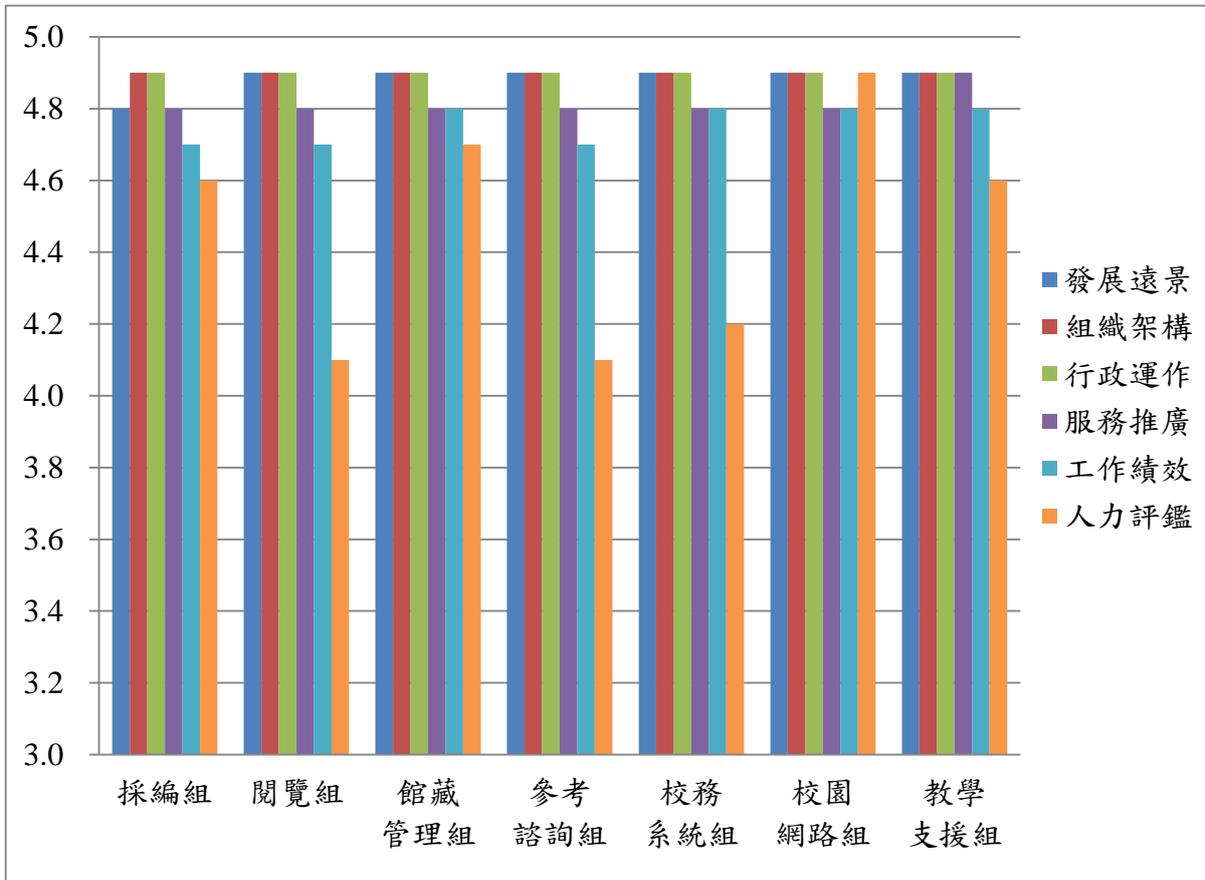


圖 3 圖書暨資訊處各項指標評分統計圖

表 4 國立臺灣海洋大學 102 學年度行政品質評鑑評分統計表

1. 受評單位：教務處

指標名稱	受評單位 評鑑項目	註冊課務組		招生組		學術服務組		實習暨就業輔導組		進修推廣組		教學中心	
		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。	4.0	4.2	5.0	4.4	5.0	4.2	5.0	4.6	4.0	4.0	5.0	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。	4.0	3.8	5.0	4.4	5.0	4.4	5.0	4.2	3.0	3.2	5.0	4.6
	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。	4.0	3.8	5.0	4.6	5.0	5.0	5.0	4.6	4.0	4.0	5.0	4.6
	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。	4.0	3.8	5.0	4.4	5.0	4.6	5.0	4.4	4.0	4.0	5.0	4.6
	5. 本單位員工對年度工作目標具有高度共識。	4.0	3.8	4.0	4.0	5.0	4.0	5.0	4.6	5.0	4.6	5.0	4.6
指標一平均評分		4.0	3.9	4.8	4.4	5.0	4.4	5.0	4.5	4.0	4.0	5.0	4.6
二、組織架構	2. 單位有明確工作目標與功能定位。	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.8	5.0	4.6	5	4.6	5.0	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。	4.0	3.8	4.0	3.8	5.0	4.6	5.0	4.4	5.0	4.6	5.0	4.4
	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。	4.0	3.4	4.0	4.0	5.0	4.2	5.0	4.4	5.0	4.6	5.0	4.6
	5. 同仁具有電腦及各種相關知能，符合工作業務需求。	4.0	4.0	5.0	4.8	5.0	4.6	5.0	4.6	5.0	4.8	5.0	4.6
	6. 對人員考核都能依照相關規定公平實施。	4.0	3.8	5.0	4.2	5.0	4.6	5.0	4.2	5.0	4.8	5.0	4.4
	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	4.0	4.0	5.0	4.4	5.0	4.2	4.0	4.0	5.0	4.4

指標名稱	受評單位 評鑑項目	註冊課務組		招生組		學術服務組		實習暨就業輔導組		進修推廣組		教學中心	
		單位自評	委員平均評分										
	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	3.8	4.0	4.0	5.0	4.2	5.0	4.4	4.0	4.0	5.0	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。	4.0	3.6	5.0	4.6	5.0	4.2	5.0	4.2	不適用	4.0	5.0	4.5
指標二平均評分		4.0	3.8	4.4	4.2	5.0	4.5	5.0	4.4	4.7	4.4	5.0	4.5
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	3.8	5.0	4.6	5.0	4.8	5.0	4.4	4.0	4.0	5.0	4.4
	2. 單位內建有緊急通聯制度，代理人制度能落實執行。	4.0	3.8	5.0	4.2	5.0	4.8	5.0	4.4	5.0	4.6	5.0	4.2
	3. 對職掌內突發事件有應變處理程序。	4.0	3.8	4.0	4.0	5.0	4.8	5.0	4.4	5.0	4.6	5.0	4.4
	4. 單位內重大工作能適時結案。	4.0	4.0	5.0	4.4	5.0	4.8	5.0	4.4	4.0	4.2	5.0	4.4
	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。	4.0	4.0	3.0	2.6	5.0	4.8	5.0	4.6	4.0	4.2	5.0	4.2
	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	4.0	4.0	4.2	5.0	4.4	5.0	4.6	5.0	4.6	5.0	4.4
	7. 業務及活動經費支用合理。	4.0	3.8	4.0	4.0	5.0	4.6	5.0	4.2	4.0	4.0	5.0	4.4
	8. 能積極主動摺節公帑。	4.0	3.8	4.0	4.0	5.0	4.4	5.0	4.2	4.0	4.2	5.0	4.4
	9. 運用電腦提升業務效能有具體績效。	4.0	4.0	5.0	4.8	5.0	4.6	5.0	4.4	5.0	4.6	5.0	4.4
	10. 推動定期檢討作業流程、簡化作業程序。	4.0	3.8	5.0	4.6	5.0	4.2	5.0	4.4	5.0	4.4	5.0	4.4
指標三平均評分		4.0	3.9	4.4	4.1	5.0	4.6	5.0	4.4	4.5	4.3	5.0	4.4
四、 服務推廣	1. 單位積極推動單一窗口化服務。	4.0	4.0	4.0	4.2	5.0	4.6	5.0	4.6	不適用	3.7	5.0	4.6
	2. 對來訪人員熱忱服務。	4.0	3.4	5.0	4.6	5.0	4.6	5.0	4.6	5.0	4.4	5.0	4.8
	3. 單位對於各方之查詢及申訴均即時處理。	4.0	3.8	5.0	4.6	5.0	4.8	5.0	4.6	5.0	4.4	5.0	4.6

指標 名稱	受評單位 評鑑項目	註冊課務組		招生組		學術服務組		實習暨就業 輔導組		進修推廣組		教學中心	
		單位 自評	委員平 均評分	單位 自評	委員平 均評分	單位 自評	委員平 均評分	單位 自評	委員平 均評分	單位 自評	委員平 均評分	單位 自評	委員平 均評分
	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	4.6	5.0	4.4	5.0	4.6	4.0	4.0	5.0	4.4
指標四平均評分		4.0	3.8	4.8	4.5	5.0	4.6	5.0	4.6	4.7	4.1	5.0	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。	4.0	3.8	4.0	4.0	5.0	4.8	5.0	4.6	5.0	4.4	5.0	4.6
	2. 推動行政革新確有績效，或鼓勵推動業務創新。	4.0	4.0	5.0	4.8	5.0	5.0	5.0	4.6	4.0	4.0	5.0	4.4
	3. 解決單位內長期存在、無法解決之問題。	不適用	4.0	4.0	3.8	5.0	4.5	5.0	4.3	3.0	3.2	不適用	3.5
	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。	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.6	5.0	4.6	4.0	4.0	5.0	4.4
	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。	4.0	3.8	4.0	4.0	5.0	4.4	5.0	4.4	4.0	4.0	5.0	4.6
	6. 同仁願意主動協助其他同仁業務。	4.0	4.0	5.0	4.6	5.0	4.2	5.0	4.4	5.0	4.6	5.0	4.4
	7. 建立團隊學習與知識分享文化。	4.0	4.0	5.0	4.8	5.0	4.2	5.0	4.4	4.0	4.0	5.0	4.6
指標五平均評分		4.0	3.9	4.4	4.3	5.0	4.5	5.0	4.5	4.1	4.0	5.0	4.4
六、 人力 評鑑	3. 現有行政人力配置符合業務需要。	3.0	3.2	4.0	4.0	4.0	3.8	5.0	4.2	3.0	3.2	5.0	4.8
	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。	3.0	3.0	4.0	4.0	4.0	3.8	5.0	4.4	3.0	3.2	5.0	4.6
	5. 目前並無人員不足情形。	3.0	3.0	4.0	4.0	4.0	3.6	5.0	4.4	3.0	3.2	3.0	3.4
	6. 對工作量不足職務及不適任現職人員均能做合理調配。	3.0	3.0	4.0	4.0	5.0	4.4	5.0	4.3	不適用	3.5	5.0	4.6
	7. 職掌與職務權責相符。	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.4	5.0	4.4	5.0	4.8	5.0	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。	3.0	3.0	4.0	3.6	5.0	4.6	5.0	4.4	3.0	3.4	5.0	4.6

指標 名稱	受評單位 評鑑項目	註冊課務組		招生組		學術服務組		實習暨就業 輔導組		進修推廣組		教學中心	
		單位 自評	委員平 均評分	單位 自評	委員平 均評分	單位 自評	委員平 均評分	單位 自評	委員平 均評分	單位 自評	委員平 均評分	單位 自評	委員平 均評分
	9. 單位與同仁之職掌及業務適時修正。	3.0	3.0	4.0	4.0	5.0	4.4	5.0	4.4	4.0	4.0	5.0	4.5
	13.同仁參加之在職訓練能符合業務需求。	3.0	3.0	5.0	4.8	5.0	4.2	5.0	4.4	不適用	2.0	5.0	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。	3.0	3.0	5.0	4.8	5.0	4.4	5.0	4.4	不適用	2.4	5.0	4.6
指標六平均評分		3.1	3.1	4.2	4.1	4.7	4.2	5.0	4.4	3.5	3.3	4.8	4.5
組平均		3.8	3.7	4.4	4.2	4.9	4.5	5.0	4.4	4.3	4.0	5.0	4.5

2. 受評單位：總務處

指標名稱	受評單位 評鑑項目	文書組		事務組		出納組		保管組		營繕組		環安組		駐衛警察隊	
		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	4.4	4	4.6	5	4.6	4	4.2	5	4.6	5	4.4	5	4.6
	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	4.4	5	4.6	5	4.6	5	4.6	4	4.2	5	4.6	4	4.4
	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	4.4	5	4.6	5	4.6	5	4.6	5	4.6	5	4.6	4	4.4
	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	4.6	4	4.6	5	4.6	4	4.2	5	4.4	4	4.0	4	4.2
	5. 本單位員工對年度工作目標具有高度共識。	5	4.6	5	4.6	5	4.6	4	4.0	5	4.6	5	4.2	4	4.4
指標一平均評分		5.0	4.5	4.6	4.6	5.0	4.6	4.4	4.3	4.8	4.5	4.8	4.4	4.2	4.4
二、組織架構	2. 單位有明確工作目標與功能定位。	5	4.8	5	4.6	5	4.8	5	4.6	5	4.6	5	4.3	5	4.6
	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	4.8	5	4.6	5	4.8	4	4.0	5	4.6	5	4.5	5	4.6
	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	4.4	5	4.4	5	4.4	4	4.0	4	4.0	4	4.4	4	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	4.4	4	4.8	5	4.8	4	4.2	4	4.2	5	4.6	4	4.2
	6. 對人員考核都能依照相關規定公平實施。	5	4.6	5	4.6	5	4.6	4	4.2	5	4.6	5	4.4	5	4.6

指標名稱	受評單位 評鑑項目	文書組		事務組		出納組		保管組		營繕組		環安組		駐衛警察隊	
		單位自評	委員平均評分												
	7. 單位內對工作品質、服務品質等，都能有效稽核改善。	5	4.6	5	4.6	5	4.6	5	4.6	3	3.6	4	4.0	4	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。	5	4.8	5	4.6	不適用	5.0	5	4.6	4	4.0	4	4.2	4	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。	5	4.6	4	4.6	5	4.6	4	4.2	4	4.0	5	4.6	4	4.0
指標二平均評分		5.0	4.6	4.8	4.6	5.0	4.7	4.4	4.3	4.3	4.2	4.6	4.4	4.4	4.3
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	4.6	5	4.6	5	4.6	4	4.2	3	3.8	5	4.5	5	4.6
	2. 單位內建有緊急通聯制度，代理人制度能落實執行。	5	4.6	5	4.6	5	4.8	5	4.6	5	4.4	5	4.5	5	4.6
	3. 對職掌內突發事件有應變處理程序。	5	4.4	5	4.6	5	4.4	4	4.0	4	4.2	4	4.0	4	4.0
	4. 單位內重大工作能適時結案。	5	4.6	5	4.6	5	4.8	5	4.6	3	3.8	5	4.4	4	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	4.6	5	4.6	5	4.6	4	4.2	5	4.6	4	4.0	4	4.2
	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	4.4	3	3.6	5	4.8	4	4.0	2	3.0	5	4.2	5	4.6
	7. 業務及活動經費支用合理。	5	4.6	5	4.6	5	4.6	5	4.6	5	4.6	5	4.5	5	4.6
	8. 能積極主動摶節公帑。	5	4.8	5	4.6	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.4	5	4.8
	9. 運用電腦提升業務效能有具體績效。	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.5	3	3.8	5	4.6	5	4.6
	10. 推動定期檢討作業流程、簡化作業程序。	5	4.6	5	4.6	5	4.8	5	4.4	4	4.2	5	4.4	5	4.4
指標三平均評分		5.0	4.6	4.8	4.5	5.0	4.7	4.6	4.4	3.9	4.1	4.8	4.4	4.7	4.5

指標名稱	受評單位 評鑑項目	文書組		事務組		出納組		保管組		營繕組		環安組		駐衛警察隊	
		單位自評	委員平均評分												
四、服務推廣	1. 單位積極推動單一窗口化服務。	5	4.5	不適用	3.8	5	4.8	不適用	3.0	不適用	3.0	不適用	5.0	5	4.6
	2. 對來訪人員熱忱服務。	5	4.4	5	4.4	5	4.4	4	4.2	4	3.8	5	4.0	5	4.8
	3. 單位對於各方之查詢及申訴均即時處理。	5	4.6	5	4.4	5	4.6	5	4.6	4	4.0	5	4.6	4	3.8
	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	4.4	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	5.0	5	4.4	3	3.2
指標四平均評分		5.0	4.5	5.0	4.4	5.0	4.7	4.7	4.2	4.3	4.0	5.0	4.5	4.3	4.1
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	4.6	5	4.6	5	4.6	5	4.6	不適用	3.5	4	4.4	5	4.6
	2. 推動行政革新確有績效，或鼓勵推動業務創新。	5	4.4	4	4.4	5	4.6	4	4.0	不適用	3.0	5	4.6	3	3.5
	3. 解決單位內長期存在、無法解決之問題。	3	4.0	不適用	4.0	不適用	5.0	不適用	不適用	3	3.3	4	3.8	3	3.5
	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	4.6	5	4.6	5	4.8	4	4.0	4	4.0	5	4.6	4	4.0
	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	4.6	5	4.6	5	4.8	4	4.0	4	4.0	5	4.6	4	4.0
	6. 同仁願意主動協助其他同仁業務。	5	4.6	5	4.6	5	4.6	4	4.0	4	4.0	5	4.4	4	4.0
	7. 建立團隊學習與知識分享文化。	5	4.6	5	4.6	4	4.0	4	4.0	5	4.6	5	4.6	3	3.4
指標五平均評分		4.7	4.5	4.8	4.5	4.8	4.6	4.2	4.1	4.0	3.8	4.7	4.4	3.7	3.9

指標名稱	受評單位 評鑑項目	文書組		事務組		出納組		保管組		營繕組		環安組		駐衛警察隊	
		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	3. 現有行政人力配置符合業務需要。	5	4.2	2	2.6	5	4.6	3	3.4	4	4.0	4	4.0	4	4.0
	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。	5	4.6	2	2.2	5	4.6	3	3.4	4	4.0	4	4.0	4	4.2
	5. 目前並無人員不足情形。	5	4.4	2	2.0	5	4.6	2	3.0	4	4.0	4	3.8	5	4.6
	6. 對工作量不足職務及不適任現職人員均能做合理調配。	5	4.6	不適用	3.7	不適用	4.0	3	3.2	3	3.4	不適用	5.0	4	4.2
	7. 職掌與職務權責相符。	5	4.6	5	4.4	5	4.6	4	4.0	4	4.0	5	4.6	5	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。	5	4.6	4	4.2	5	4.6	4	3.8	不適用	不適用	5	4.4	不適用	4.0
	9. 單位與同仁之職掌及業務適時修正。	5	4.6	4	4.0	5	4.6	3	3.4	4	3.8	5	4.4	5	4.4
	13. 同仁參加之在職訓練能符合業務需求。	5	4.6	5	4.8	5	4.6	5	4.6	5	4.6	5	4.2	不適用	5.0
	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	4.0	5	4.8	5	4.6	4	4.2	5	4.6	5	4.4	不適用	5.0
指標六平均評分		5.0	4.5	3.6	3.6	5.0	4.5	3.4	3.7	4.1	4.1	4.6	4.3	4.5	4.4
組平均		5.0	4.5	4.6	4.3	5.0	4.6	4.2	4.1	4.2	4.1	4.7	4.4	4.3	4.3

3. 受評單位：圖資處

指標名稱	受評單位 評鑑項目	採編組		閱覽組		館藏管理組		參考諮詢組		校務系統組		校園網路組		教學支援組	
		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	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	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。	5	4.8	5	5.0	5	5.0	5	5.0	5	5.0	5	5.0	5	5.0
	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	5.0	5	5.0	5	5.0	5	5.0	5	5.0	5	5.0	5	5.0
	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	4.6	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8
	5. 本單位員工對年度工作目標具有高度共識。	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	5.0	5	4.8
指標一平均評分		5.0	4.8	5.0	4.9										
二、組織架構	2. 單位有明確工作目標與功能定位。	5	5.0	5	5.0	5	5.0	5	5.0	5	5.0	5	5.0	5	5.0
	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	5.0	5	5.0	5	5.0	5	5.0	5	5.0	5	5.0	5	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。	5	4.8	5	4.6	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8
	5. 同仁具有電腦及各種相關知能，符合工作業務需求。	5	5.0	5	5.0	5	5.0	5	5.0	5	5.0	5	5.0	5	5.0
	6. 對人員考核都能依照相關規定公平實施。	5	5.0	5	5.0	5	5.0	5	5.0	5	5.0	5	5.0	5	5.0

指標名稱	受評單位 評鑑項目	採編組		閱覽組		館藏管理組		參考諮詢組		校務系統組		校園網路組		教學支援組	
		單位自評	委員平均評分												
	7. 單位內對工作品質、服務品質等，都能有效稽核改善。	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	5.0
	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	5.0	5	5.0	5	4.8	5	5.0	5	5.0	5	5.0	5	5.0
	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	4.8	5	4.8	5	4.8	4	4.2	5	4.8	5	4.8	5	4.8
指標二平均評分		5.0	4.9	5.0	4.9	5.0	4.9	4.9	4.9	5.0	4.9	5.0	4.9	5.0	4.9
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	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8
	2. 單位內建有緊急通聯制度，代理人制度能落實執行。	5	5.0	5	5.0	5	5.0	5	5.0	5	5.0	5	5.0	5	4.8
	3. 對職掌內突發事件有應變處理程序。	5	4.8	5	5.0	5	5.0	5	5.0	5	5.0	5	5.0	5	4.8
	4. 單位內重大工作能適時結案。	5	5.0	5	5.0	5	5.0	5	5.0	5	5.0	5	5.0	5	4.8
	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	4.8	5	4.8	5	4.4	5	4.6	5	4.8	5	4.8	5	4.8
	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	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.6	5	4.8	5	5.0
	7. 業務及活動經費支用合理。	5	5.0	5	5.0	5	5.0	5	5.0	5	5.0	5	5.0	5	5.0
	8. 能積極主動摺節公帑。	5	5.0	5	5.0	5	5.0	5	5.0	5	5.0	5	5.0	5	5.0
	9. 運用電腦提升業務效能有具體績效。	5	4.6	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8
	10. 推動定期檢討作業流程、簡化作業程序。	5	5.0	5	5.0	5	5.0	4	4.6	5	5.0	5	5.0	5	4.8
指標三平均評分		5.0	4.9	5.0	4.9	5.0	4.9	4.9	4.9	5.0	4.9	5.0	4.9	5.0	4.9

指標名稱	受評單位 評鑑項目	採編組		閱覽組		館藏管理組		參考諮詢組		校務系統組		校園網路組		教學支援組	
		單位自評	委員平均評分												
四、服務推廣	1. 單位積極推動單一窗口化服務。	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	5.0
	2. 對來訪人員熱忱服務。	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8
	3. 單位對於各方之查詢及申訴均即時處理。	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8
	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	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8
指標四平均評分		5.0	4.8	5.0	4.9										
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	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8
	2. 推動行政革新確有績效，或鼓勵推動業務創新。	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8
	3. 解決單位內長期存在、無法解決之問題。	4	4.2	5	4.6	5	4.8	4	4.0	5	4.8	5	4.8	5	4.6
	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	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	5.0	5	4.8	5	4.8
	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	4.8	5	4.8	5	4.8	5	5.0	5	4.8	5	4.8	5	5.0
	6. 同仁願意主動協助其他同仁業務。	5	4.8	5	4.8	5	5.0	5	4.8	5	5.0	5	4.8	5	5.0
	7. 建立團隊學習與知識分享文化。	5	4.8	4	4.2	5	4.8	5	4.8	5	4.6	5	5.0	5	4.8
指標五平均評分		4.9	4.7	4.9	4.7	5.0	4.8	4.9	4.7	5.0	4.8	5.0	4.8	5.0	4.8

指標名稱	受評單位 評鑑項目	採編組		閱覽組		館藏管理組		參考諮詢組		校務系統組		校園網路組		教學支援組	
		單位自評	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。	5	4.6	3	3.8	5	5.0	3	3.2	2	2.8	5	4.8	3	3.8
	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	4.2	3	3.8	5	5.0	2	2.8	2	2.6	5	4.8	5	4.4
	5. 目前並無人員不足情形。	3	3.8	3	3.8	1	3.4	2	2.8	2	2.6	5	4.8	3	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。	5	4.6	3	3.8	5	4.8	不適用	3.5	5	4.8	5	5.0	5	4.8
	7. 職掌與職務權責相符。	5	4.8	3	3.8	5	4.8	5	4.8	5	5.0	5	5.0	5	5.0
	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	4.8	4	4.2	不適用	5.0	5	5.0	5	5.0	5	5.0	5	5.0
	9. 單位與同仁之職掌及業務適時修正。	5	5.0	5	5.0	5	5.0	5	5.0	5	5.0	5	5.0	5	5.0
	13. 同仁參加之在職訓練能符合業務需求。	5	4.8	4	4.2	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8
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	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8	5	4.8	
指標六平均評分		4.7	4.6	3.7	4.1	4.5	4.7	4.0	4.1	4.0	4.2	5.0	4.9	4.6	4.6
組平均		4.9	4.8	4.7	4.7	4.9	4.8	4.7	4.7	4.8	4.7	5.0	4.9	4.9	4.8

99 學年度行政品質評鑑改進計畫未結案項目_1022 改善進度

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程計畫，將於 104-105 年設置符合法規之檔案典藏空間。
1021 執行情形	持續辦理。
102 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>檔案室因校園內現有空間之限制，尚無法符合檔案法之設置標準，建議文書組主動朝校園外尋找適合之空間作為替代方案，俾利檔案室在合法範圍內能夠儘快符合標準。</p>
1022 執行情形 (103.6.30 回覆資料)	<p>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。</p> <p>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。</p>
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>

100 學年度行政品質評鑑改進計畫未結案項目_1022 改善進度

受評單位：體育室

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。
1021 執行情形	相關作業已委由圖資處校務系統組組長及助教協調規劃並設計填單之標準作業流程，初步程式設計目前由專案助理黃榮彥先生代為設計，本室已提供紙本表單、申請書內容、申請對象、電子申請作業流程及運動安全自我評估同意書等相關資料，持續請託圖資處鼎力協助辦理，期能儘速完成。
102 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 因運動證線上申辦流程程式尚在設計中。
1022 執行情形 (103.7.1 回覆資料)	運動證線上申辦作業已完成設計，目前由圖資處校務系統組測試中，預計於 9 月正式上線作業。
委員意見	<input checked="" type="checkbox"/> 結案 <input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明)

101 學年度行政品質評鑑改進計畫未結案項目_1022 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。
1021 執行情形	辦法仍在研議中，本項建議將納入一併考量修正法規。
102 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 因中心人員任用及考核辦法尚在研議中。
1022 執行情形 (103.7.1 回覆資料)	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。
委員意見	<input type="checkbox"/> 結案
	<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。

二、受評單位：學務處(衛保組)

評鑑建言	是否考量改設置於一樓，以利受傷同學前往處置。
改進方案	需請學校考量將衛保組改設於一樓。
1021 執行情形	持續進行。
102 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 建議衛保組針對所在位置問題與學校進行適當之溝通。
1022 執行情形 (103.6.20 回覆資料)	本校健康中心預定設置於學生活動中心一樓原生活輔導組空間。健康中心空間規劃包含觀察室(含哺乳室)、換藥區、辦公區及衛教區。觀察室及換藥區將採用 OA 隔間牆。有關空間規劃圖及作業期程已簽核完成，預定於 103 年 8 月底前完成搬遷作業。
委員意見	<input checked="" type="checkbox"/> 結案
	<input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明)

三、受評單位：國際處

(一) 整體

評鑑建言	<p>1-1 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。</p> <p>1-2 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。</p> <p>1-3 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。</p> <p>1-4 人員名牌應放大，入門口應有中英文標示。</p>
改進方案	<p>1. 為有效提昇本校雙語環境，將辦公室內各項標示、佈置以雙語(中、英語)標示呈現。</p> <p>2. 與國際學生聯誼社合作，提供相關雙語友善校園環境之建立。</p>
1021 執行情形	<p>1. 本處辦公室業於 102 年 11 月份完成改善辦公室內各項標示、佈置以雙語(中、英語)標示呈現，並增列多國歡迎語言標誌。</p> <p>2. 業於 102 年 11 月份惠請總務處事務組，提供公共區域雙語標誌，並請各系所協助於系館及教室提供雙語標誌。</p> <p>3. 本校英語網頁已由國際處及國際學生聯誼社協助規劃完成，送圖資處協助修改。</p>
102 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 將與總務處事務組共同合作，完成建立各系所之中英文標誌。</p>
1022 執行情形 (103.7.7 回覆資料)	<p>公共區域雙語標誌業已完成，另已提供本校各系館及教室雙語標誌，由各系所完成中英文標誌。</p>
委員意見	<p><input checked="" type="checkbox"/> 結案 <input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明)</p>

評鑑建言	2. 英文網頁中 SOP 仍為中文，請改進。
改進方案	擬提供本處 SOP 中英文版。
1021 執行情形	目前本處 SOP 以中文版為主，已請以英語為母語之外國學生協助，逐步提供雙語版 SOP。
102 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 因雙語版 SOP 尚未完成。</p>

1022 執行情形 (103.7.7 回覆資料)	本處 SOP 以行政業務為主。有關學生獎學金、入學申請 SOP 目前正與英語網頁同步進行編制，並即時更新 SOP 內容。
委員意見	<input checked="" type="checkbox"/> 結案 <input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明)

評鑑建言	3.中英文網頁中之常見問題(FAQs)均無資料，請改進。
改進方案	應提供相關中、英文版常見問題(FAQs)，俾利學生以線上方式詢問相關問題。
1021 執行情形	1. 國際合作組-擬於 103 年 1 月下旬建置完成。 2. 國際學生事務組-已有中、英文版常見問題(FAQs)，若有學生提問，隨時更新。
102 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 因中英文網頁之常見問題尚在持續更新中。
1022 執行情形 (103.7.7 回覆資料)	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。
委員意見	<input checked="" type="checkbox"/> 結案 <input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明)

評鑑建言	4. 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。
1021 執行情形	校長多次親自與本處同仁開會，傳達本處業務目標為僑生招生人數應逐年顯著成長、提高本校學生出國人次，透過頻繁的海內外交流以真正達到國際化的本質。
102 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 因本項建言為國際處重大任務，建議可持續查看。
1022 執行情形 (103.7.7 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，102-2 學期計有 324 名，預計 103 學年度境外生人數可達 350 人。
委員意見	<input type="checkbox"/> 結案 <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。

評鑑建言	5. 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。
改進方案	應建立國際事務獎勵機制，以獎勵協助推動本校國際化之教學或研究單位及人員。
1021 執行情形	擬於 102 學年第 1 學期於國際事務推動委員會提案「國立臺灣海洋大學推動國際化獎勵辦法」，並提送行政會議審議。
102 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 因相關獎勵辦法尚在訂定中。
1022 執行情形 (103.7.7 回覆資料)	業經 102 學年第 2 學期行政會議、校務基金管理委員會通過並公告完成，於 103 學年公告辦理申請。
委員意見	<input checked="" type="checkbox"/> 結案 <input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明)

評鑑建言	6. 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。
1021 執行情形	國際合作組： 1. 已獲得學生與行政人員之建議。 2. 已修正雙聯學位內容資訊。 3. 重啟國際處電子報並增設英文版相關活動資訊與簡介。 國際學生事務組： 擬於 102 學年度第 2 學期國際事務會議前進行使用者調查與修編。
102 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 因部分網頁內容尚需與其他單位共同合作完成後始可充實。
1022 執行情形 (103.7.7 回覆資料)	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。
委員意見	<input type="checkbox"/> 結案 <input checked="" type="checkbox"/> 持續追蹤，因網頁內容尚在更新中。

(二) 分組

1. 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。
1021 執行情形	1. 已更新台灣獎學金、NTOU 獎學金與陽光南方獎學金、ICDF 獎學金資訊。 2. 常見問答集已經完成，並於國際處官方網站放置學雜費，招生手冊、系所簡介、招生流程等資訊。 3. 已建構線上招生網站(白板)，未來可提供外國學生瀏覽與申請。
102 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 因部分網頁內容尚需與其他單位共同合作完成後始可充實。
1022 執行情形 (103.7.7 回覆資料)	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。
委員意見	<input type="checkbox"/> 結案
	<input checked="" type="checkbox"/> 持續追蹤 因網頁內容尚在更新中。

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。
1021 執行情形	1. 已重啟國際處電子報建構。 2. 有關係所的相關資訊公告由於牽涉較多單位的合作議題，(資訊的英文化、資訊的彙整單位，公關系統對口一致性)將建議由新聞公關處主導、彙整研發處與各系所的英文資訊，由國際處配合宣傳。
102 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 因部分網頁內容尚需與其他單位共同合作完成後始可充實。
1022 執行情形 (103.7.7 回覆資料)	本校系所相關學術研究成效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。
委員意見	<input type="checkbox"/> 結案
	<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。

2. 國際學生事務組

評鑑建言	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。
改進方案	依各類境外生的屬性設立網站社群，先期由在學學生幹部擔任社群管理員，並持續維繫在學之境外生與畢業生間之交流與互動，待畢業後直接成為成立校友會之先期種子成員。俟網站社群經營穩定成長、各地境外生人數達一定規模後，提供本校校友服務中心各校友相關資料，以利進行成立各地海外校友會之評估。
1021 執行情形	目前各類境外生皆已成立相關網站社群（FACEBOOK、QQ），馬來西亞地區及香港地區亦於 102 年成立校友會，其他尚未成立校友會之地區若有招生宣傳行程擬安排拜訪當地校友以持續關懷。
102 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 建議可建立外籍畢業生聯繫及資訊傳達平台。
1022 執行情形 (103.7.7 回覆資料)	境外生畢業後仍由本處保持聯繫資訊交流並成立相關網站社群（FACEBOOK 僑生聯誼社及 NTOU INTERNATIONAL STUDENT、QQ 海大陸生一家人），各有境外學生幹部擔任社群管理員維持社群完整維護彼此互動，並以郵件傳送生日及節日祝賀卡給予各境外生及電話關懷並於招生行程中由校友中心協助拜訪當地校友及校友會。
委員意見	<input checked="" type="checkbox"/> 結案 <input type="checkbox"/> 持續追蹤(說明)

102 學年度行政品質評鑑建言

一、教務處

(一) 個別評鑑項目之建言

1. 註冊課務組

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。
委員評鑑	代理人要能確實處理代理之業務。
評鑑項目	7. 單位內對工作品質、服務品質等，都能有效稽核改善。
委員評鑑	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。
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	受評鑑單位並未就存在必要性等提出說明。
評鑑項目	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。
委員評鑑	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。

三、行政運作	
評鑑項目	10. 推動定期檢討作業流程、簡化作業程序。
委員評鑑	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。

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。
委員評鑑	各項資訊英文化程度偏低、不足。

六、人力評鑑	
評鑑項目	1. 現有員額數
委員評鑑	人員素質佳。
評鑑項目	2. 近 2 年來行政人力員額消長情形。
委員評鑑	異動過多。

2. 招生組

二、組織架構	
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	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。

六、人力評鑑	
評鑑項目	1. 現有員額數
委員評鑑	人員素質高，惟年齡分布，稍嫌過度集中。
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。
委員評鑑	適當之輪調可能是必要的。

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？
委員評鑑	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。

3. 學術服務組

一、發展遠景	
評鑑項目	1. 本單位有發揮應有之特色與工作理念。
委員評鑑	為發揮本單位應有特色與工作理念，建議可以考慮更名為“評鑑研考中心”一級單位，一方面讓本組走位和功能更具焦，另一方面有更高的影響力。
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	追蹤管考配套措施可與其他單位整合。

二、組織架構	
評鑑項目	2. 單位有明確工作目標與功能定位。
委員評鑑	部分工作(如印刷)可移除。

六、人力評鑑	
評鑑項目	3. 現有行政人力配置符合業務需要。
委員評鑑	業務雖有減少部分，但是也有增加部分，人力似有不足。
評鑑項目	13. 同仁參加之在職訓練能符合業務需求。
委員評鑑	可多增加同仁之在職訓練，定期和持續辦理。

4. 進修推廣組

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？
委員評鑑	學校可考慮挹注更多資源加強研習班的推展。

六、人力評鑑	
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。
委員評鑑	宜適當輪調。
評鑑項目	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。
委員評鑑	1. 可多利用學校所辦之講座訓練活動。 2. 短期(半天或一天)之訓練，應不需太多經費，應該爭取參加。

5. 教學中心

六、人力評鑑	
評鑑項目	1. 現有員額數
委員評鑑	人員素質高，惟年齡分布，稍嫌過度集中。

(二) 訪視及綜整建言

訪視及綜整建言	教務處 6/19 實地訪視 現場回覆
<p>一、整體</p> <ol style="list-style-type: none">1. 綜觀貴校教務處之評鑑資料與網頁，於發展遠景、組織架構、行政運作、服務推廣及工作績效等部分，均有詳細發展規劃，且努力創造實績。如：單一窗口服務、SOP 標準化作業流程、學習 Q&A、數位典藏、教師教學、學生學習資源教室及專人負責且能即時回覆之留言版，皆為其他學校學習之標竿。2. 有關附件 6 之 99 及 102 學年度行政滿意度比較分析報告中，滿意度將普通納入較不妥，因普通似乎未符合滿意程度。3. 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。4. 至於留言版部分之回覆，應署名回覆組別，勿用“不可以告訴你”，較為正式且具公信力。5. 人員輪調頻率可能過高。6. 教務處同仁相當辛苦，整體表現也獲得大家肯定！惟期待教務處在優異中追求卓越，提出下列建議：<ol style="list-style-type: none">(1) 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。(2) 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。(3) 建立與利害關係人的多元溝通機制：教務處業務與師生的接觸非常頻繁且重要，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。(4) 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。	<p>秘書室回覆：</p> <p>有關 99 及 102 學年度行政滿意度比較分析資料中滿意度呈現(非常滿意+滿意+普通)之百分比，可能一開始分析時，老師將普通列為尚可接受範圍，但去年已有委員提出指正，認為普通尚有待改善空間，故今年滿意度分析時已把普通排除，但附件 6 因必須與前 1 次(99 學年度)調查結果做比較，故仍將普通列入，俾利比較分析，之後滿意度分析時，會將普通排除。</p> <ol style="list-style-type: none">1. 針對留言板部分，將會進行改進。(備註：會後教務處針對網頁留言部分，業已即刻修改。)

訪視及綜整建言	教務處 6/19 實地訪視 現場回覆
<p>7. 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。</p> <p>8. 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> <p>二、分組</p> <p>(一) 註課組</p> <p>1. 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。</p> <p>2. 惟 101 學年度組內計有 8 人，102 學年度減少 1 人，異動卻有 5 人，異動率偏高，對組務服務品質必有影響。</p> <p>3. 學生最常接觸該組，因此提供下列兩點建議：</p> <p>(1) 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。</p> <p>(2) 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。</p> <p>4. 該組與學生之互動應是教務處六組之中最頻繁，有可能業務繁忙，或匆忙中，造成學生感受落差較大。同學們可能期望明確且即時之回覆處理，因此對應窗口同仁之態度及業務熟悉度更形重要。組內同仁任勞任怨之付出，十分難能可貴。</p> <p>(二) 招生組</p> <p>1. 員工對工作有高度共識，並主動規劃各項計畫與執行，及電視廣告牆、線上報名、線上書審、網路報到等軟體之自行設計，以及每年能撙節 50~60 萬元挹注校方，努力應受肯定。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 招生組要主動蒐集資料，分析資料，研判利弊，俾利訂定有效之招生策略。</p> <p>4. 同仁年齡分布過於集中，恐不利經驗傳承。</p> <p>5. 可針對獨立所招生困境，研擬有效招生策略。</p> <p>6. 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</p>	<p>2. 有關一般正常業務之 SOP 皆已制訂完成，未來將針對某些特殊及重大事件之 SOP，持續建置完整。</p> <p>3. 因整體業務調整及長官指示，故於去年做了一些人員之異動。已盡力將業務做適當之分配，讓新進人員能夠很快的適應，並請既有之組內人員協助。註課組牽涉非常多的法規面，將謹慎小心，會儘量減低人員異動所造成之衝擊。</p> <p>4. 針對業務釐清權責部分，會再做檢討。</p> <p>5. 招生組已做非常多之數據分析，提供給系所參考，並持續進行努力中。</p> <p>6. 會盡力制訂完整之 SOP 流程，利用實質經驗傳承去落實。</p> <p>7. 目前以大學入學招生為主，漸漸會從獨立所的角度來思考研究所的招生問題，針對獨立所招生困境來</p>

訪視及綜整建言	教務處 6/19 實地訪視 現場回覆
<p>效果！</p> <p>7. 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。</p> <p>(三) 學服組</p> <p>1. 該組計有組員 2 人，工友 1 人，人員編制偏少。但在同仁努力下，仍能依據學校教育理念與發展重點，規劃短、中、長期發展計畫，並依發展計畫確實執行及結案，另於業務或緊急、突發事件發生時亦設有代理人制度。</p> <p>2. 惟人力有限之下，如何落實緊急或突發事件處理程序？</p> <p>3. 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>4. 部分業務有跨組情形，如教學優良教師選拔後的後續追蹤與配套措施。</p> <p>5. 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。</p> <p>6. 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。</p> <p>7. 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。</p> <p>8. 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 big data 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，使校內同仁更具體瞭解該組定位及目標。</p> <p>(四) 實就組</p> <p>1. 該組設有實習輔導專區、就業輔導專區及成立志工工作坊、臉書粉絲團，並訂有年度工作計畫，輔導學生實習就業等機制，另於業務或緊急、突發事件發生時亦設有代理人。</p> <p>2. 惟該組負責之「校外實習相關事宜會議」及「強化職涯輔導提升就業力計畫委員會」，於 101 學年度召開會議 1 次；102 學年度迄今尚未召開，似乎未發揮會議功能。</p>	<p>進行改善。</p> <p>8. 人員編制較少情況，面對目前工作量是以工讀生方式補充，但並不是穩定長期的人員考量，本組業務若欲有突破，希望校方可以考慮給予本組增聘人力。</p> <p>9. 針對優良教師後續追蹤部分，將會與教學中心合作，舉辦類似經驗分享交流會，請優良教師與校內教師進行經驗之傳承。</p> <p>10. 委員之建議可考量進行。</p> <p>11. 評鑑指導委員會及自評工作小組分為校級、院及系，院的角色為做擬定、執行及對各系所做指導與提供建議，對於委員之建議，可在下次會議中提出檢討其可行性，作為未來修訂的方式。</p> <p>12. 評鑑資料中可能呈現有誤，在此補充說明，海運學院自賴院長上任後即召開</p>

訪視及綜整建言	教務處 6/19 實地訪視 現場回覆
<p>3. 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>4. 人力配置對於目前業務稍嫌少。</p> <p>5. 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>6. 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>7. 可考慮引用專業人士從事就業輔導工作。</p> <p>8. 海大特有之航輪科系實習，向來為本校之實習特色，該組亦積極推動企業參訪，職涯知能講座，以及舉辦就業博覽會，使學生及早了解職場生態，降低產學落差。</p> <p>(五) 進修組</p> <p>1. 該組無規畫中長期發展計畫，僅粗略規劃年度工作時間表，且無單一窗口可主動提供服務，但每年均能擲節支出，結餘回歸校務基金，積極主動擲節公帑。</p> <p>2. 其 102 學年度人力減少 1 人，但增加研習班、樂齡大學兩項業務，人力有顯不足，卻能適時完成工作，難能可貴。惟輪調未建立機制，易造成緊急或突發事件發生時無法代理及處理，影響業務推動。</p> <p>3. 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。</p> <p>4. 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>5. 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>6. 廣告行銷可再加強。</p> <p>7. 學校可考慮挹注更多資源。</p> <p>8. 可加強與教學研究單位的合作。</p> <p>9. 進修推廣組可朝下列方向嘗試：</p> <p>(1) 結合政策發展各種多元進修班課程。</p> <p>(2) 結合實用性或就業性較高的證照進修班課程。</p> <p>10. 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>(六) 教學中心</p> <p>1. 該組訂設有中、長期、年度計畫及新世代海洋優質人才培育計畫、單一服務窗口、各教學、學習資源教室。且在師</p>	<p>「海事教育實習會議」，主要討論實習相關業務，102 學年度已召開 10 次會議，為實就組之平台，本組幾乎每個月會與海運學院院長、輪機系主任及商船系主任相關人員開會，針對實習與系所進行溝通。</p> <p>13. 認同委員之意見，實就組業務是專業的，建議可引進專業之人士擔任實就組之組長，而非以專任教師兼任。</p> <p>14. 有關中長程發展計畫，將會著手進行規劃。</p> <p>15. 會對同仁再做培訓，培養出同仁之活力。</p> <p>16. 進修組同仁將努力想辦法走出辦公室大樓，透過管道與各系所溝通，未來將朝向認證班方向開設。</p>

訪視及綜整建言	教務處 6/19 實地訪視 現場回覆
<p>生、同仁努力連續九年獲得教育部「獎勵大學卓越計畫補助」、另執行「北一區區域教學資源中心」計畫及「大學校院協助高中優質精進計畫」，績效卓著。</p> <p>2. 惟服務對象區隔為教師、學生、高中端及區域教學資源中心，及針對教育部申請計畫需跨單位業務整合，如此服務對象有對內(教師、學生)；對外(區域教學資源中心)；對下(高中端)；對上(教育部)，如何整合為單一窗口化服務？</p> <p>3. 代理制度落實程度可再加強。</p> <p>4. 教務處團隊充滿服務熱忱，以提供有品質之行政服務、研發製造為目標，並提出極具特色之自律、自信、自由之教務處定律。滿意度調查教師及職員甚高，但學生則偏低，另有關代理制度完備性則趨於滿意度較須改善部分。</p> <p>5. 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>6. 教師參與教學精進計畫程度有待加強。</p> <p>7. 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>8. 負責業務過於繁雜，似乎是其他單位不願作之業務就由該組負責。</p> <p>9. 中心所承辦業務或專案，部分屬性應為教務處其他組或其他處室，例如：</p> <p>(1) 飛鷹計畫：應為學服組。</p> <p>(2) 愛校服務：應為學務處。</p> <p>(3) 一系一特色營隊，因為和高中有關，應為招生組業務。</p> <p>(4) 海外研修及實習應為國際處。</p> <p>(5) 航輪講座應回歸教學單位。</p> <p>以上計畫皆由教學中心承接，似乎不妥，亦無法發揮其精神及目的。</p>	<p>17. 目前中心共有 8 位同仁，每人皆有 4-5 項之常態業務，每項業務承辦人即為負責業務之單一窗口，故代理人制度處理方式如下：</p> <p>(1) 中心定期於每星期一早上 9 時開會，讓同仁彼此瞭解業務進度及遇到困難所需協助。</p> <p>(2) 每 2 人做一小分組，彼此可針對各自負責工作互相討論瞭解及協助。</p> <p>18. (1) 本校於上學期取消 1/2 學分數不及格退學制度後，經統計，學生學習意願的確有明顯下降之趨勢，將會儘快研擬方案因應。</p> <p>(2) 對於教學計畫之精進，未來希望可透過導師會或教師會之協助，讓更多老師能夠參與。</p>

二、總務處

(一) 個別評鑑項目之建言

1. 文書組

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	空間問題宜考慮提至校內空間相關會議中討論。

四、服務推廣	
評鑑項目	1. 單位積極推動單一窗口化服務。
委員評鑑	1. 分析單一窗口之不可行性及其說明。 2. 應可協調方式推動單一窗口。

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。
委員評鑑	1. 建議庫房問題於行政相關會議中提出改善方案。 2. 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。

六、人力評鑑	
評鑑項目	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。
委員評鑑	工作績效提升宜量化表達。

2. 事務組

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	有關水電人員辦公室建議提出改善計畫於行政會議中或空間委員會會議。

四、服務(推廣)	
評鑑項目	1. 單位積極推動單一窗口化服務。
委員評鑑	應可協調處內各組人力配置往單一窗口方向努力。
評鑑項目	3. 單位對於各方之查詢及申訴均即時處理。
委員評鑑	宜統計各申訴件數量化呈現。

五、工作績效	
評鑑項目	2. 推動行政革新確有績效，或鼓勵推動業務創新。
委員評鑑	應公開各系推動節能的績效。

六、人力評鑑	
評鑑項目	1. 現有員額數。
委員評鑑	事務組工作繁忙，請增加助理人數。

評鑑項目	3. 現有行政人力配置符合業務需要。
委員評鑑	1. 是否可以增加學生工讀以減少假日加班？ 2. 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。 3. 技術人員需補強。
評鑑項目	12.人員之差假及勤惰情形。
委員評鑑	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。

3. 出納組

二、組織(架構)	
評鑑項目	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。
委員評鑑	宜建立定期之組務會議以加強同仁業務反應機制。

4. 保管組

二、組織(架構)	
評鑑項目	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。
委員評鑑	建議定期組務會議建立工作問題的反應機制。

四、服務(推廣)	
評鑑項目	1. 單位積極推動單一窗口化服務。
委員評鑑	e 化的方式應該是推動單一窗口的方式之一。

六、人力評鑑	
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。
委員評鑑	應可配合工讀生來協助學位服管理業務。
評鑑項目	12.人員之差假及勤惰情形。
委員評鑑	101 與 102 年加班時數相差極大，是否有特殊原因，另 102 年加班 4 小時，為何補休為 10 小時。

保管組答覆：

- 101 學年度加班時數 39 小時核算期間為 101.8.1-102.7.31，102 學年度加班時數 4 小時核算期間為 102.8.1-103.4.20，主要差異在 102 年 4 月因辦公室搬遷與檔案整理全組人員共加班 25 小時，以及 102 學年度尚未將 6 月畢業典禮離校手續須加班時數計入。
- 依行政院頒加班費支給要點第三點『…各機關員工經依規定指派加班，得鼓勵員工選擇在加班後六個月內補休』之規定，102 年學年度補休時數比 102 年學年度多 6 小時，乃因 101 學年度之加班其補修時間落於 102 學年度所致。

5. 營繕組

三、行政(運作)	
評鑑項目	9. 運用電腦提升業務效能有具體績效。
委員評鑑	應多運用資訊化。

四、服務推廣	
評鑑項目	1. 單位積極推動單一窗口化服務。
委員評鑑	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。

五、工作績效	
評鑑項目	1. 主動或配合其他單位適時修正業務相關法規、辦法。
委員評鑑	應可配合政府法令調整。

6. 環安組

四、服務推廣	
評鑑項目	1. 單位積極推動單一窗口化服務。
委員評鑑	應可配合e化改善。

7. 駐衛警察隊

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。
委員評鑑	應可配合總務處網頁統整。

六、人力評鑑	
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。
委員評鑑	應可建立檔案傳遞。

(二) 訪視及綜整建言

訪視及綜整建言	總務處 6/17 實地訪視 現場回覆
<p>一、整體</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 學校歷史悠久校舍多屬老舊建物，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。妥適維護學校資產設備以增進使用效率與延長使用年限。 2. 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。 3. 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)。 4. 所有相關處室應集中管理。 5. 各工作組可以考慮定期開組務會議並留資料。 6. 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。 7. 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。 8. 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。 9. 單一窗口建置 e 化需加速。 10. 單一窗口若不可行，應於評鑑表中充分說明。 11. 期許行政單位能夠達到「行政服務精神精緻化」： <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 	<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. (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。 3. 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。 4. 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檢定考核。 5. 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。 6. 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。 7. (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

訪視及綜整建言	總務處 6/17 實地訪視 現場回覆
<p>間來改善，例如：可提供老師簽核內容之參考範本等。</p> <p>12.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。</p> <p>13.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。</p> <p>14.請針對師生的滿意度進行分析及改進措施。</p> <p>15.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>16.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>17.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>二、分組</p> <p>(一) 文書組</p> <p>1. 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。</p> <p>2. 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>3. 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>4. 線上簽核使用率之年度達成率宜逐步訂定</p>	<p>及學生諸多問題，希望能夠藉由各系所助教協處理。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>8. 有關人力部分，會再努力向校方爭取。</p> <p>9. 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。</p> <p>10. 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> <p>11. 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。</p>

訪視及綜整建言	總務處 6/17 實地訪視 現場回覆
<p>以提升減紙化效率之達成率。</p> <p>5. 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。</p> <p>(二) 事務組</p> <p>1. 因說明加班超時工作的分項以及人力補充之需求量。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 人力編制應再補強。</p> <p>4. 餐廳的英文目錄已過時，未更新。</p> <p>5. 系所尚有許多地方未有英文標示牌。</p> <p>(三) 出納組</p> <p>1. 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>2. 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。</p> <p>3. 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。</p> <p>(四) 保管組</p> <p>1. 學位服管理是長期存在的問題。</p> <p>2. 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>12. 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。</p> <p>13. 餐廳的英文目錄會再做加強。</p> <p>14. 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>15. 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>16. 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</p>

訪視及綜整建言	總務處 6/17 實地訪視 現場回覆
<p>3. 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。</p> <p>4. 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。</p> <p>(五) 營繕組</p> <p>1. 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。</p> <p>2. 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>3. 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>4. 人力編制太少，需建議補強。</p> <p>(六) 環安組</p> <p>1. 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>2. 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。</p> <p>3. 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。</p> <p>(七) 駐衛警察隊</p> <p>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。</p> <p>2. 建構雲端系統並結合求救系統為一創新措施值得讚許。</p> <p>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。</p> <p>4. 不知駐衛警隊之校安通報與學務處教官如何分工？</p>	<p>他能夠規劃退休。</p> <p>17. 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。</p> <p>18. 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>19. 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>20. 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>

訪視及綜整建言	總務處 6/17 實地訪視 現場回覆
5. 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。	21. 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。

三、圖書暨資訊處

(一) 個別評鑑項目之建言

1. 採編組

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。
委員評鑑	空間配置應隨資訊科技進步與內涵之改變而調整。建議學校支持新的空間規劃計畫。

2. 閱覽組

七、其他(單位自訂)	
評鑑項目	1. 圖書館開放時間。
委員評鑑	可以增加開館時數。

3. 館藏管理組

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	請注意機房及周圍環境之空氣品質。

四、服務推廣

評鑑項目	3. 單位對於各方之查詢及申訴均即時處理。
委員評鑑	工讀生訓練須加強。

六、人力評鑑

評鑑項目	1. 現有員額數。
委員評鑑	6-2 頁第 5 項提到這組有 2 名成員提到這組有 2 名成員，所以此表格填寫 1 人是否有誤值？

館藏組答覆：因館藏管理組組長目前係由校園網路組技士代理，故此表未予列入，以免重複。

4. 參考諮詢組

七、其他(單位自訂)	
評鑑項目	3. 北區圖書資源平台-圖書代借代還服務。
委員評鑑	1. 北一、北二應合併。 2. 借書證不需抵押證件。

5. 校務系統組

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	有關海洋大學「教學務系統擴增案」專案會議，102 學年度會開會嗎？

系統組答覆：海洋大學「教學務系統擴增案」專案執行日期為 100 年 8 月 22 日至 101 年 8 月 21 日，最後一次專案會議於 101 年 8 月 16 日召開。

七、其他(單位自訂)	
評鑑項目	1. 應用系統開發建置。
委員評鑑	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。

6. 教學支援組

二、組織架構	
評鑑項目	1. 單位任務執掌。
委員評鑑	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。

六、人力評鑑	
評鑑項目	13. 同仁參加之在職訓練能符合業務需求。
委員評鑑	請參加各型教學研討會，以明瞭教師需求。

2. 訪視及綜整建言

訪視及綜整建言	圖資處 6/18 實地訪視 現場回覆
<p>一、整體</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 圖書館是大學的心臟，如何將大學圖書館的價值發揮出來，是圖書館值得深思的議題。海大圖資處與較大規模的大學圖書館相比，可謂麻雀雖小、五臟俱全，工作同仁也十分努力，成效良好。 2. 環境清靜、人員服務親切、效率很高，希望無障礙空間的強化與有障礙學生的服務。 3. 空間佈置建議針對使用者作滿意度調查。圖書館中之資訊媒介，包括紙本、電腦，以至雲端，變化很大，將導致空間利用之改變。建議本館研擬規劃，以因應此變化。 4. 海大圖資處將圖書館與資訊中心合併，近年來已逐步展現合併的成效，如何進一步發揮綜效值得貴處思考。 5. 可逐步導入大學圖書館績效評估機制。 6. 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。 7. 21 世紀的圖書館應跳脫傳統藏書樓的概念，應塑造圖書館成為學習、討論的空間，採用資訊共享空間(information commons)的概念，吸引讀者重新入館。 8. 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。 9. 可加強同仁終生學習系的統性地規劃，並透過處內的團體學習來分享知識與經驗。 10. 建議可考慮招募志願服務者，特別是針對具有圖書專長的基隆市民或本校退休的同仁。 11. 有關行政滿意度問卷調查結果檢討報告， 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 二樓入口旁有身心障礙者電梯，若為身心障礙學生，入學時會向環安組申請一張卡片，入圖書館時，即可利用卡片搭乘此電梯。若為校外讀者，可先電話告知圖書館人員，協助開啟電梯搭乘。另可透過光電所進入圖書二館 4 樓。 2. 目前欲規劃調整方向如下：(1) 圖書二館 4 樓是否可騰出一些空間給學生互動，(2) 4 樓之資訊檢索區是否可改建成雲端設備系統運用，(3) K 書中心暑假即會進行改善工程，(4) 討論室是否需增加？將於處務會議中進行細部討論。 3. 圖書館與資訊中心合併之原因為圖書館有許多東西需要資訊化，合併後可較節省。近期已逐漸有合作成果產生，例如正在開發之 APP 軟體，是資訊中心開發，但結合圖書館之需求，同仁間皆有良好的互動，期間更有老師與學生參與協助，是很好之整合，會持續推動。 <p>秘書室回覆： 行政滿意度問卷通常於第 1 學期末針對該學</p>

訪視及綜整建言	圖資處 6/18 實地訪視 現場回覆
<p>是否可多一欄位，讓反應者對於相關單位回應是否滿意做評論。</p> <p>二、分組</p> <p>(一) 採編組</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 多媒體(電子線上學習資源)可再多建置與外語學習相關的資源，可參考臺灣師範大學圖書館→圖書館資源→語言學習資源的網站。 2. 主題書展可增加英文小說。 3. 請增購英外語小說。 4. 電子資源採購方面，建議每年可進行 cost per download/use 的分析，以做為電子資源續訂與刪訂的參考。 5. 圖書冊數逐年增加，此為正面現象，可持續增加。 6. 可強化與台北聯合大學系統的圖書資源共享。 <p>(二) 閱覽組</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 三樓在角落的學生閱覽桌的上方沒有燈，請加裝。 2. 二館現刊期刊室有西文/日文/中文，在入口樓梯處，加一張期刊分佈平面圖，方便前往取資料。 3. 可向教育部建議，將北一區與北二區合併，避免向校外借書時無法互借。 4. 建議館際借書時間可以增加天數。 	<p>年度受評單位發放給全校教職員生進行線上調查，採無記名方式，故無法給予反應者回饋滿意度。但會與前 1 次(3 年前)之滿意度調查結果進行比較分析。</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. 謝謝委員建議及意見。 強化外語學習為本校近年重點發展方針，102 年度圖資處除持續配合師生需求採購語言學習資源外，更對外向教育部爭取補助經費，大量擴充本校外語閱讀及學習資源，並偏重電子書籍形式，藉以充分運用現行資訊科技及本校現有環境設備，建置能便利師生隨時隨地查檢資源並閱讀使用之不受時空限制、全年無休的學習環境，吸引更多師生利用資源，並提升館藏使用率。 未來，將持續擴充外語學習資源的語系種類及資源規模。初步擬先進行公開取用學習資源的蒐集及推廣使用，包含前幾年國家有補助外語學習資源計畫所建置的免費資源網站，亦會參考師大建置方式並進而視經費狀況適時且積極地補強學習資源供本校師生利用。 5. 館藏及主題書展增加英外語小說部分應該沒問題，會列入考量。 6. 燈部分會再做確認加強。 7. 目前已有標示方向，但可能太小被忽略，會再重新製作有西文/日文/中文之分布區域圖，明確告知讀者方向。 8. 本校被列為北一區，北二區有臺大、師大等學校，因此為東吳大學承辦教育部之計畫，故會再電詢原因。

訪視及綜整建言	圖資處 6/18 實地訪視 現場回覆
<p>5. 本校圖書館開館時數比中央大學少 3、4 個小時，不知差異在何處？</p> <p>6. 建議可舉辦簽書會或教授介紹新書之心得，以增加閱覽人數。</p> <p>7. 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。</p> <p>8. 因應館藏空間逐漸飽和與圖書館空間逐步轉型為資訊共享空間，應定期進行圖書淘汰報廢(罕用、複本、參考書)。</p> <p>9. 可彈性調整開放空間與時間。</p> <p>(三) 館藏管理組</p> <p>1. 組名較難讓人聯想到是負責圖書館自動化系統等業務。</p> <p>2. 圖書服務資訊化及建置雲端備份系統為當前圖書資訊之重點，可持續開發。</p> <p>3. 可以考慮調整其組名或整併。</p> <p>(四) 參考諮詢組</p> <p>1. SMART 討論室很不錯，希望增加間數及內部的電腦設備。</p> <p>2. 文獻傳遞為何下降？學術 PDF 互傳是否違法？</p> <p>3. 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…)。</p> <p>4. 各項服務與教學研究的結合，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。</p> <p>5. 運用社群媒體如 Facebook 等行銷圖書館。</p> <p>6. 開放取用(open access)資源的收集與推廣。</p> <p>7. 電子期刊提供師生之研究資源，但日益昂貴，可加強免費電子期刊訂閱。</p> <p>8. 強化圖書館空間利用之個人研究小間，可加強推廣，以利圖書研討空間的利用。</p>	<p>9. (1) 呈現之圖書館開館時數為統計學期中資料，目前本校開館時間為平日週一至週五早上 8：10 至晚上 10：00，週六日為早上 9：10 至晚上 10：00，寒暑假開放時間各校亦不同。</p> <p>(2) 有關調整圖書館開館時間會於處務會議再進行討論，但會加入 K 書中心開放時間及耗電問題一併考量。</p> <p>10. 簽書會建議很好，會想辦法規劃執行。</p> <p>11. 討論室成效良好，已在規劃如何將舊有空間再做調整。</p> <p>12. 有關文獻傳遞服務量下降問題，目前是一趨勢，尚無法知道原因，或許如委員所說，複印管道已不被喜愛，會想辦法得到 PDF 檔互傳為原因之一，但尚無法確實統計正確原因。</p>

訪視及綜整建言	圖資處 6/18 實地訪視 現場回覆
<p>(五) 校務系統組</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 網路安全防護機制為當前網路使用之要點，可持續開發。 可加強空間設備的綠能規劃。 <p>(六) 校園網路組</p> <ol style="list-style-type: none"> 圖書服務之校園 APP 維護及 e-page 網站建置系統對於當前師生需求，具有正面的助益，可持續開發。 因應雲端服務的建置訂定相關服務與收費辦法。 請問貴校機房整建時，是否有符合節能標準？ 貴校對於資安措施為何？ 導入教育版 Google App 為目前學生的資訊使用習慣，值得推廣。 可加強標竿學習的觀摩交流。 <p>(七) 教學支援組</p> <ol style="list-style-type: none"> 授權軟體提供本校師生合法管道使用電腦軟件，是一很好的服務。建議對各科軟體說明適用之電腦硬體與作業系統。 翻轉教室+LMS&Moodle 教學網頁平台整合。 Moodle 系統：學生上傳 ppt 檔案時，都無法上傳成功。 海大 APP 開發及維護為當前學生的需求，此部分可加強開發。 因應 MOOCS 趨勢宜訂定相關策略。 可再強化既有的軟硬體設施。 可加強與教學中心、共教中心、海洋教育 	<ol style="list-style-type: none"> 目前登入方式有 2 種解決方案，1 種是單一入口，即登入帳號密碼 1 次後，即可進入許多系統使用；另 1 種方式為單一帳密，及使用不同系統時，皆需重新登入帳號密碼。對於單一登入，曾有老師會有安全性的考量，故未來需徵求更多老師及學生之意見，以利推行。 因礙於經費有限及後續維護問題，故雲端建置後，僅可能基本額度免費，超過一定額度後仍須收費，會再參考其他學校之相關辦法。 機房整建原因主要為空調問題及整理亂七八糟之線路，整建後空調問題已有效改善。近期雲端建置時，亦會加入節能之考量。 本校資安措施有成立「資安委員會」，主要是依照教育部的要求，選擇行政資訊網系統作為資訊安全的認證，並請校外輔導廠商給予輔導，針對缺失予以改進，每年皆有取得認證的標準。 我們預計將所有軟體按照作業系統分成 win XP, win 7, win 8, iOS 之類別後，再依據 32 位元及 64 位元分類。 因支援組人力有限，目前工作重點主要以建立 APP 軟體為主，但於今年暑假過後會規劃針對 Moodle 系統進行改善。Moodle 系統目前是舊版，尚未更新係因為某些功能會被取消，但無論是新舊版本，此系統本身皆無影音功能，未來會針對人機使用界面進行改善，屆時老師還是可以將相關影音教學檔置放於 Moodle 網頁。並會升級 Moodle 軟體及利用目前正在開發的

訪視及綜整建言	圖資處 6/18 實地訪視 現場回覆
<p>中心的分工。</p> <p>8. 除教學支援外，部分業務似乎與校務系統組重疊？</p>	<p>App 軟體與 Moodle 系統作結合，可提供學生利用手機接收教學資源。</p> <p>19. 因應人力調動，兩組之業務分配已於 102 年暑假略作調整，本次評鑑期間橫跨調整前後，故在展示資料上有重疊的部份。</p>

一、102 學年度教務處委員評鑑意見綜整追蹤項目

追蹤項目

一、工作品質及服務品質

(一) 服務品質

1. 惟全校教職員生對教務處滿意度(滿意+非常滿意)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。
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。
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)
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)
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)。

(二) 工作稽核與改善機制

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)
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)
3. 部分工作(如印刷)可移除。(學服組)
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)
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)
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)
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)

(三) 人力輪調

1. 適當之輪調可能是必要的。(招生組)
2. 宜適當輪調。(進修組)

(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。

追蹤項目
2. 可多增加同仁之在職訓練，定期和持續辦理。(學服組) 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)
(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。 2. 代理人要能確實處理代理之業務。(註課組)
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要，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。 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)
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。
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。
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。
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。
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。
八、研習班建言(進修組) 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。

追蹤項目

2. 學校可考慮挹注更多資源加強研習班的推展。
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。
4. 廣告行銷可再加強。
5. 學校可考慮挹注更多資源。
6. 可加強與教學研究單位的合作。
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。
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。

九、改善教學中心部分辦理活動

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。
2. 教師參與教學精進計畫程度有待加強。
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。

十、各項資訊英文化程度偏低、不足。(註課組)

十一、學服組之功能定位

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。
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 big data 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，使校內同仁更具體瞭解該組定位及目標。

十二、實習就業輔導(實就組)

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。
2. 可考慮引用專業人士從事就業輔導工作。
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。
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。

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。

二、102 學年度總務處委員評鑑意見綜整追蹤項目

追蹤項目
<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。
<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)
<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>
<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>
<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)

六、餐廳的英文目錄已過時，未更新。(事務組)。

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)。

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)

三、102 學年度圖資處委員評鑑意見綜整追蹤項目

追蹤項目
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)
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。
三、圖書館績效評估機制 <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。
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。
五、單一入口及單一登入建言 <ol style="list-style-type: none">1. 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)2. 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。(系統組)3. 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)
六、閱覽人數建言(閱覽組) <ol style="list-style-type: none">1. 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。2. 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。
七、與教學研究結合 <ol style="list-style-type: none">1. 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)2. 可加強與教學中心、共教中心、海洋教育中心的分工。(教學組)
八、組名變更(館藏組) <ol style="list-style-type: none">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。
九、教務處與圖資處之分工職掌協調 <ol style="list-style-type: none">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。

102 學年度第 3 次行政品質評鑑委員會議 簽到表

開會時間：103 年 7 月 28 日（星期一）下午 2 時

開會地點：本校行政大樓 2 樓佳渝廳

出席者	簽名	備註
蔡主任委員國珍	蔡國珍	
張當然委員明華	張明華	
楊委員明峯		請假
胡委員海平	胡海平	
鄒委員文雄	鄒文雄	
沈委員士新	沈士新	
莊委員慶達	莊慶達	
周委員文臣		請假
許委員榮均	許榮均	
李委員志源	李志源	

出席者	簽名	備註
曾委員慶耀		請假
蔡委員宗惠		請假
林委員綠芳		
許委員籐繼	許籐繼	
廖委員嘉慧		請假
莊委員麗珍	莊麗珍	
黃委員謝田	黃謝田	
王委員祥宇	王祥宇	
莊主秘季高	莊季高	

列席單位	簽名	備註
研發處	許泰文	
學務處	田華忠	
總務處	初志	
國際處	陳瑞	
體育室		
體育室	柯香伶代	