

# 國立臺灣海洋大學 104 學年度第 1 次行政品質評鑑委員會議 紀錄

時 間：104 年 10 月 30 日(星期五)中午 12 時 10 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：姬委員長城、郭委員俊良、胡委員海平、蕭委員泉源(請假)、黃委員登福(請假)、謝委員寬永(請假)、蔡委員富容、許委員榮均(請假)、李委員志源、曾委員敬翔(請假)、蔡委員宗惠、蘇委員惠卿(請假)、詹委員滿色、莊委員麗珍、林委員淑慧、黃委員謝田、學生委員陳逸先同學、莊主秘季高(執行秘書)

## 一、報告事項

依 104.07.22「103 學年度第 3 次行政品質評鑑委員會議」決議辦理，簡化行政品質評鑑執行方式，行政品質評鑑實質評鑑部分併入校務自我評鑑，行政滿意度問卷調查部分持續進行，故本組檢視相關辦法後修訂如提案一，請各委員惠賜卓見。

## 二、討論事項

### 提案一

提案單位：秘書室秘書組

案由：擬簡化行政品質評鑑實施方式，提請 審議。

說明：

- 一、依 103 學年度第 3 次行政品質評鑑委員會議決議辦理。
- 二、行政品質評鑑係依據 94 年 12 月 28 日總統華總一義字第 09400212621 號令公佈大學法第 5 條：「大學應定期對教學、研究、服務、輔導、校務行政及學生參與等事項，進行自我評鑑。」規定辦理。
- 三、有鑑於目前評鑑事項繁多，經查教務處業已綜整本校校務評鑑、學院評鑑與系所評鑑，亦依據大學法第 5 條，於 102 年 12 月訂定本校自我評鑑實施辦法(如附件 1, 3-5 頁)，預計 105 年實施校務自評，106 年教育部實施校務評鑑，故為免造成評鑑內容重覆，將行政品質評鑑實質評鑑部分併入校務自我評鑑，擬簡化行政品質評鑑實施方式如附件 2(第 6 頁)。
- 四、本案通過後提送行政會議審議。

決議：

1. 將本校「行政品質評鑑委員會設置辦法」併入「行政品質評鑑辦法」。
2. 廢止「行政品質評鑑委員會設置辦法」。
3. 請人事室協助將 2 辦法之條文內容合併。
4. 本校「行政品質評鑑辦法」第八條之平均分數優良或待改善之評準維持原案，以 5 等第之平均分數 4.5 分(含)以上者列為優良，3.0 分(含)以下者列為待改善。
5. 請秘書室將合併後之條文內容 mail 給委員確認。

※備註：檢附經委員確認後之修正條文對照表及修正後要點如附件 3(第 14-19 頁)。

三、臨時動議：無

四、散會：下午 1 時 10 分

## 國立臺灣海洋大學自我評鑑實施辦法

101 年 1 月 5 日 100 學年度第 1 學期校務會議修正通過  
 101 年 2 月 6 日海教學字第 1010001246 號令發布  
 102 年 1 月 10 日 101 學年度第 1 學期校務會議修正通過  
 102 年 2 月 6 日海教學字第 1010001246 號令發布  
 102 年 6 月 13 日 101 學年度第 2 學期校務會議修正通過  
102 年 12 月 3 日 102 學年度第 1 學期臨時校務會議書面審查修正通過  
102 年 12 月 12 日海教學字第 1020021760 號令發布

第一條 國立臺灣海洋大學(以下簡稱本校)為推動校務發展、建立自我評鑑制度、提升教育品質與增進辦學績效，依據大學法第五條、教育部大學評鑑辦法暨大學自我評鑑結果及國內外專業評鑑機構認可要點、教育部試辦認定大學校院自我評鑑結果審查作業原則之規定，訂定本辦法。

第二條 本辦法所稱之自我評鑑係指校務評鑑、院級評鑑及系級評鑑：  
 一、校務評鑑包含教務、學生事務、研究發展、國際化、總務、圖書、資訊、人事及主計等事務之整體性評鑑。  
 二、院級評鑑包含各學院及共同教育中心之評鑑。  
 三、系級評鑑包含各系所之所有學制及學位學程之評鑑。  
 本校各級研究中心之評鑑由研發處依研究中心管理辦法辦理。  
 本校行政品質評鑑由秘書室依行政品質評鑑辦法辦理。

第三條 自我評鑑每六年辦理一次，但必要時得因應教育部辦理大學校院或系所相關評鑑時程進行調整。本校應於實地訪評日六個月前公告評鑑實施計畫書(內含評鑑時程)，並通知受評鑑單位。  
 自我評鑑程序分為規劃準備、實地訪評及追蹤改善三個階段。

第四條 本校成立自我評鑑指導委員會(以下簡稱指導委員會)指導全校自我評鑑相關事宜。  
指導委員會由校長、副校長、教務長、研發長、主任秘書與其他校內受聘委員至多七人，及校外委員若干人組成，校長擔任主任委員，其中對校務行政、高等教育評鑑學有專精之校外委員應占委員總數五分之三以上。委員任期一年，得連聘連任。  
指導委員會置執行秘書一名，由校長指派兼任之。  
指導委員會任務包含審議自我評鑑實施計畫、遴聘實地訪評委員、審議及公告自我評鑑結果及訪評後自我改善情形追蹤列管等全校自我評鑑相關事宜。  
本校得成立前置評鑑計畫小組，由指導委員會之校內委員組成，負責自我評鑑相關前置作業。

第五條 指導委員會下設校級、院級及系級自我評鑑執行工作小組(以下簡稱自評執行工作小組)。各級自評執行工作小組每年至少召開會議一次，分別由各級主管擔任會議主席，必要時並得邀請相關人員列席。

第六條 各級自評執行工作小組組成及任務如下：  
 一、校級自評執行工作小組：  
 本校一級行政主管為當然委員，並得聘任校外專家學者擔任委員，負責辦理下列事宜：  
 (一)負責規劃評鑑程序、執行評鑑業務工作、審查自我評鑑報告書及辦理自我評鑑結果之追蹤改進。  
 (二)審議院級自我評鑑報告書及自我評鑑結果之追蹤改進。  
 二、院級自評執行工作小組：  
 由院級主席提名校內外教師、專家學者共七至九人，簽請校長核定後組成之，負

責辦理下列事宜：

(一)負責規劃評鑑程序、執行評鑑業務工作、審查自我評鑑報告書及辦理自我評鑑結果之追蹤改進。

(二)審議系級自我評鑑報告書及自我評鑑結果之追蹤改進。

三、系級自評執行工作小組：

由系級主席提名校內外教師、專家學者共五至七人，簽請校長核定後組成之。負責規劃評鑑程序、執行評鑑業務工作、審查自我評鑑報告書及辦理自我評鑑結果之追蹤改進。

前項組成及任務得視需要另定要點。

第七條 各單位參與自我評鑑之校內人員，應定期參與校內外舉辦之評鑑相關課程研習，每年參與至少四小時。

第八條 實地訪評委員遴聘：

一、實地訪評階段，校務評鑑應有校外委員十四至十六人；院級及系級評鑑應有校外委員五至七人。

二、實地訪評委員應為具高等教育行政或教學經驗之教師，及專業領域之業界代表。財團法人高等教育評鑑中心培訓或經教育部認定之國內外專業評鑑機構之委員得優先聘任。

三、各級實地訪評委員之產生，應由各級自評執行工作小組推薦，提送指導委員會審議後，由校長聘任之。

第九條 各級評鑑之實地訪評委員有下列情事之一者，應主動迴避：

一、過去三年曾在受評鑑單位擔任專、兼任職務。

二、過去三年內曾申請受評鑑單位之專任教職。

三、最高學歷為本校畢（結）業。

四、接受本校頒贈之榮譽學位。

五、配偶或直系三親等親屬為受評鑑單位之教職員生。

六、擔任受評鑑單位有給或無給職之職務且有利害關係者。

七、過去三年內與受評鑑單位有任何形式之商業利益往來。

八、同一評鑑週期內，擔任本校指導委員會或受評鑑單位自評執行工作小組之委員。

各級實地訪評委員應遵守利益迴避原則，並簽署利益迴避保證書。

第十條 實地訪評之評鑑程序包括受評單位簡報、資料檢閱、場地及設備檢視以及相關人員晤談等。

第十一條 評鑑項目：

一、校級評鑑項目應含組織效益、校務發展計畫之執行成果、教學、研究、服務、輔導、校務行政及學生參與等項目，並依各時期之評鑑規定訂定評鑑指標。

二、院級評鑑項目應包含發展計畫之執行成果、所屬單位教學研究及發展方向之配合情況、資源整合等項目，並依各時期之評鑑規定訂定評鑑指標。

三、系級評鑑項目應含發展計畫之執行成果、教育目標、課程、教學、師資、學習資源、學習成效及畢業生生涯追蹤機制等項目，並依各時期之評鑑規定訂定評鑑指標。

第十二條 系級自我評鑑報告書應提報院級自評執行工作小組審議；院級自我評鑑報告書應提報校級自評執行工作小組審議。

受評鑑單位自我評鑑報告書應包含下列內容：

一、自我評鑑相關機制或作業規範。

- 二、自我評鑑規劃、實施（含評鑑目的、項目、程序、委員遴聘方式）及考核機制（含評鑑結果應用、追蹤評鑑機制及持續改善成效）等。
- 三、前次辦理自我評鑑之結果及追蹤改善情形。
- 四、執行評鑑之人員參與評鑑相關課程研習之情形。

第十三條 實地訪評後之申覆處理程序如下：

- 一、受評鑑單位收到實地訪評報告初稿或追蹤評鑑暨再評鑑單位自我改善計畫與執行成果結果表初稿（以下簡稱實地訪評報告初稿），認為有下列情況之一者，得於二週內，向教務處學術服務組提出申覆：
  - （一）實地訪評過程違反程序。
  - （二）實地訪評報告初稿內容所載之數據、資料或其他文字與受評鑑單位之實況不符。
- 二、受評鑑單位申覆時，須在規定期限內填具申覆申請書，向教務處學術服務組提出申請，逾期不予受理。
- 三、受評鑑單位申覆申請書，應提送原實地訪評委員審議之，再將處理結果回覆受評鑑單位。
- 四、申覆之處理，必要時得請受評鑑單位提出書面補充說明。
- 五、申覆意見處理後，教務處學術服務組將受評鑑單位自我評鑑報告或自我改善計畫與執行成果結果表、實地訪評報告、申覆申請書、申覆意見回覆說明等資料，提送指導委員會審議後，完成實地訪評認可結果報告書。
- 六、申覆之處理，以一次為限。
- 七、參與各項申覆作業之人員均應嚴守保密原則。

第十四條 各級實地訪評報告經指導委員會審議，送教育部核定後，公布於學校網頁。其核定之結果採通過、有條件通過及未通過三種。

自我評鑑結果之後續事項如下：

- 一、通過者得予適度獎勵。
- 二、有條件通過者，應於半年後接受追蹤評鑑。追蹤評鑑內容僅針對評鑑結果所提出之問題與缺失。
- 三、未通過者，應提送校務發展委員會議並依教育部專科以上學校總量發展規模與資源條件標準之規定辦理，另提出明確之自我調整計畫，並於一年後接受再評鑑。再評鑑作業根據評鑑項目，提出自我評鑑報告，重新進行評鑑。

前項第二款及第三款受評鑑單位應依據自我評鑑結果提出具體因應改進方案並提出自我改善情形追蹤列管表。並將改進方案納入校務發展年度工作計畫，以利追蹤列管其改進情形。

系級評鑑自我改善情形追蹤列管表應提至院級自評執行工作小組審議；院級評鑑自我改善情形追蹤列管表應提至校級自評執行工作小組審議；各級自我評鑑改善情形追蹤列管表及各級自評執行工作小組審議結果，由教務處學術服務組彙整後提送指導委員會備查。

追蹤評鑑及再評鑑單位如重新評鑑後仍未通過者，提送本校校務發展委員會議審議，做為調整單位發展之參考。

第十五條 本校自我評鑑視需要編列專案經費支應。

第十六條 本辦法經校務會議通過後發布施行。

### 行政品質評鑑簡化方式

行政品質評鑑相關事項	擬修正方式	說明
一、本校行政品質評鑑辦法	修正條文	如附件 2-1(第 7-10 頁)。
二、本校行政品質評鑑委員會設置辦法	修正條文	如附件 2-2(第 11-12 頁)。
三、進行行政品質服務滿意度問卷調查	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 行政滿意度問卷調查部分持續進行。</li> <li>2. 針對行政滿意度問卷調查建言之檢討報告進行審議。</li> <li>3. 針對整體平均滿意度未符合標準者，進行專案評鑑。</li> </ol>	進行方式如附件 2-3(第 13 頁)。
四、填寫行政品質評鑑表(含人力自評表)及實地訪視	刪除	相關評鑑項目由校務自我評鑑辦法規定辦理。
五、未結案建言項目之後續追蹤	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 追蹤期限由每學期改成每學年。</li> <li>2. 未結案建言項目追蹤結果送委員會議審議。</li> </ol>	因委員會開會次數簡化為 1 學年 1 次。

## 「國立臺灣海洋大學行政品質評鑑辦法」修正條文對照表\_初稿

修正條文	現行條文	備註
第五條 本校各行政單位每三年應接受評鑑一次，由 <u>秘書室依序</u> 排定受評單位。	第五條 本校各行政單位每三年應接受評鑑一次， <del>並由本委員會排定當學年度</del> 受評單位。	簡化受評單位排定程序。
第六條 本校行政品質評鑑之項目如下： <u>一</u> 、行政運作：行政配合度、經費與空間之運用、資訊化程度、分層負責與代理制度之落實、危機處理能力。 <u>二</u> 、服務推廣：服務態度、顧客導向、公共關係管理。 <u>三</u> 、工作績效：業務流程作業簡化改善、定期檢討機制、在職人員訓練成效，研究發展創新。	第六條 本校行政品質評鑑之項目如下： <del>一、發展願景：單位特色、理念與發展規劃。</del> <del>二、組織架構：組織業務分工、單位會議及相關委員會之運作。</del> <u>二</u> 、行政運作：行政配合度、經費與空間之運用、資訊化程度、分層負責與代理制度之落實、危機處理能力。 <u>四</u> 、服務推廣：服務態度、顧客導向、公共關係管理。 <u>五</u> 、工作績效：業務流程作業簡化改善、定期檢討機制、在職人員訓練成效，研究發展創新。 <del>六、人力評鑑：員額配置、人員運用及發展。</del> <del>七、其他：單位自訂之自評項目及工作重點計畫。</del> <del>前項評鑑項目得由評鑑委員會進行當年度評核時全部或選擇部分項目為之。</del>	行政品質評鑑項目簡化為與行政服務品質相關之項目。
第七條 本校行政品質評鑑之作業程序如下： 一、 <u>秘書室</u> 於該學年度十月底前 <u>依序</u> 排定受評單位，並通知。 二、本委員會應對當學年度受評單位之服務對象進行顧客服務滿意度調查，並於三月底前 <u>完成分析報告</u> 。「 <u>行政滿意度調查問卷</u> 」由本委員會 <u>另定之</u> 。 三、各受評單位應參考顧客服務	第七條 本校行政品質評鑑之作業程序如下： 一、 <del>本委員會</del> 應於該學年度十月底前排定受評單位，並 <u>書面</u> 通知。 二、本委員會應對當學年度受評單位之服務對象進行顧客服務滿意度調查，並於三月底前 <u>將結果送交該受評單位參考</u> 。 三、各受評單位應 <u>進行自我評鑑</u>	修正作業程序以行政滿意度問卷調查為主。

<p>滿意度調查結果，填寫本校「<u>行政滿意度問卷調查結果檢討報告</u>」，於受評當學年度四月底完成「<u>檢討報告</u>」部分，送交本委員會審議後，<u>請受評單位補正，並將檢討報告陳報校長後送交受評單位作為改進參考。</u></p>	<p><del>並參考顧客服務滿意度調查結果，填寫本校「<u>行政品質評鑑表</u>」，於受評當學年度四月底完成「<u>自我評鑑</u>」部分，送交本委員會。「<u>行政品質評鑑表</u>」由本委員會另定之。</del></p> <p><del>四、本委員會除書面審議各受評單位所提之「<u>自我評鑑</u>」內容外，各委員並得分組至各受評單位實地訪視，並請受評單位派員現場說明。</del></p> <p><del>五、本委員會應於當學年度六月底完成「<u>委員評鑑</u>」部分，並將評鑑結果陳報校長後送交受評單位作為改進參考。</del></p> <p><del>六、受評單位應就評鑑建議改進措施於次學年度十二月底提出具體改進措施，送交本委員會，以持續追蹤考核。</del></p>	
<p>第八條 <u>行政滿意度問卷調查</u>結果應予公布，<u>行政滿意度整體</u>平均分數<u>(普通+滿意+非常滿意)95%(含)</u>以上者列為優良，<u>80%(含)</u>以下者列為<u>待改善</u>。</p> <p>評鑑結果優良且顧客服務滿意度<u>問卷</u>調查結果與前次比較無降低<u>項目</u>之單位，應公開表揚；<u>行政滿意度問卷調查</u>結果<u>待改善</u>之單位，應以書面通知改善，並<u>需進一步檢討各項服務項目滿意度低於 80%者，並至委員會說明</u>。各單位<u>行政滿意度問卷調查</u>結果列為人員、業務調整或考核參據。</p>	<p>第八條 <u>評鑑</u>結果應予公布，<u>校方評鑑</u>平均分數 <del>4.5分(含)</del>以上者列為優良，<del>3.0分(含)</del>以下者列為<u>不佳</u>。評鑑結果優良且顧客服務滿意度調查結果與前次比較無降低之單位，應公開表揚<u>並於下次評鑑時，予以免實地訪查1次</u>；<u>評鑑</u>結果<u>不佳</u>之單位，應以書面通知改善，<u>並於六個月內實施複評</u>。各單位<u>評鑑</u>結果列為人員、業務調整或考核參據。</p>	<p>修正評鑑獎懲方式。</p>

# 國立臺灣海洋大學行政品質評鑑辦法

中華民國 95 年 7 月 13 日 94 學年度第 2 學期第 5 次行政會議通過  
中華民國 95 年 7 月 27 日海副字第 0950007033 號令發布  
中華民國 96 年 1 月 18 日 95 學年度第 1 學期第 6 次行政會議修正通過  
中華民國 96 年 1 月 29 日海秘字第 0960001103 號令發布  
中華民國 98 年 2 月 12 日 97 學年度第 2 學期第 1 次行政會議修正通過  
中華民國 98 年 2 月 18 日海教行字第 098001595 號令發布  
中華民國 99 年 1 月 21 日 98 學年度第 1 學期第 6 次行政會議修正通過  
中華民國 99 年 1 月 29 日海教行字第 0990001301 號令發布  
中華民國 100 年 3 月 10 日 99 學年度第 2 學期第 1 次行政會議修正通過  
中華民國 100 年 3 月 21 日海秘字第 1000003434 號令發布  
中華民國 100 年 8 月 11 日 100 學年度第 1 學期第 1 次(擴大)行政會議修正通過  
中華民國 100 年 8 月 15 日 1000010464 號令發布

- 第一條 為提昇本校行政服務品質，增進辦學績效，特訂定本辦法。
- 第二條 有關本校行政品質之評鑑，除法令另有規定外，依本辦法行之。
- 第三條 本辦法所稱「受評單位」為本校各一級行政單位。
- 第四條 為辦理本校行政品質評鑑事宜，應組成本校「行政品質評鑑委員會」（以下簡稱本委員會）負責推動規劃，其設置辦法另定之。
- 第五條 本校各行政單位每三年應接受評鑑一次，並由本委員會排定當學年度受評單位。
- 第六條 本校行政品質評鑑之項目如下：
- 一、發展願景：單位特色、理念與發展規劃。
  - 二、組織架構：組織業務分工、單位會議及相關委員會之運作。
  - 三、行政運作：行政配合度、經費與空間之運用、資訊化程度、分層負責與代理制度之落實、危機處理能力。
  - 四、服務推廣：服務態度、顧客導向、公共關係管理。
  - 五、工作績效：業務流程作業簡化改善、定期檢討機制、在職人員訓練成效，研究發展創新。
  - 六、人力評鑑：員額配置、人員運用及發展。
  - 七、其他：單位自訂之自評項目及工作重點計畫。
- 前項評鑑項目得由評鑑委員會進行當年度評核時全部或選擇部分項目為之。
- 第七條 本校行政品質評鑑之作業程序如下：
- 一、本委員會應於該學年度十月底前排定受評單位，並書面通知。
  - 二、本委員會應對當學年度受評單位之服務對象進行顧客服務滿意度調查，並於三月底前將結果送交該受評單位參考。
  - 三、各受評單位應進行自我評鑑並參考顧客服務滿意度調查結果，填寫本校「行政品質評鑑表」，於受評當學年度四月底完成「自我評鑑」部分，送交本委員會。「行政品質評鑑表」由本委員會另定之。
  - 四、本委員會除書面審議各受評單位所提之「自我評鑑」內容外，各委員並得分組至各受評單位實地訪視，並請受評單位派員現場說明。
  - 五、本委員會應於當學年度六月底完成「委員評鑑」部分，並將評鑑結果陳報校長後送交受評單位作為改進參考。

六、受評單位應就評鑑建議改進措施於次學年度十二月底提出具體改進措施，送交本委員會，以持續追蹤考核。

第八條 評鑑結果應予公布，校方評鑑平均分數 4.5 分(含)以上者列為優良，3.0 分(含)以下者列為不佳。

評鑑結果優良且顧客服務滿意度調查結果與前次比較無降低之單位，應公開表揚並於下次評鑑時，予以免實地訪查 1 次；評鑑結果不佳之單位，應以書面通知改善，並於六個月內實施複評。各單位評鑑結果列為人員、業務調整或考核參據。

第九條 本辦法經行政會議通過後發布施行。

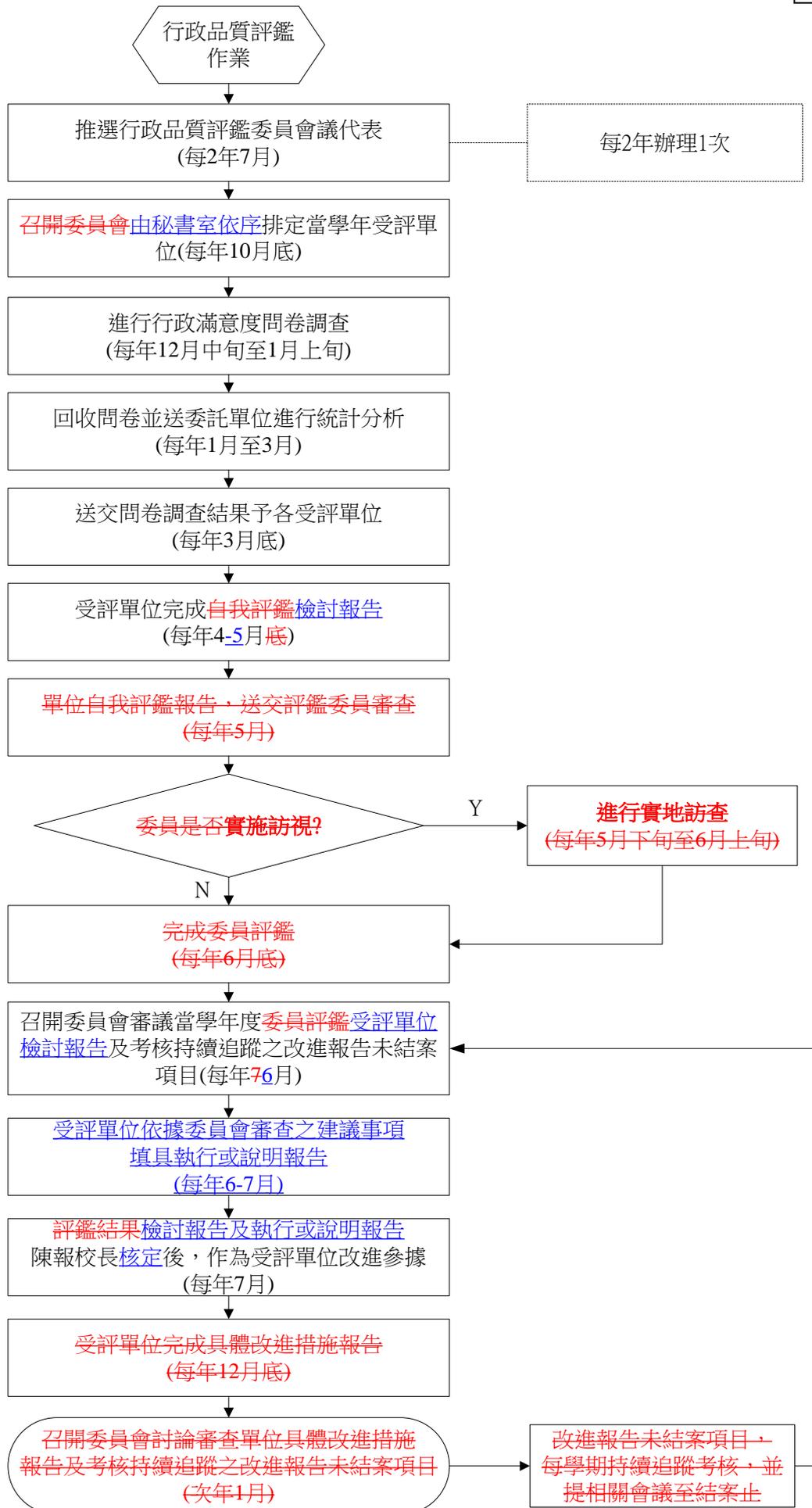
## 「國立臺灣海洋大學行政品質評鑑委員會設置辦法」修正條文對照表\_初稿

修正條文	現行條文	備註
<p>第二條 本委員會置委員若干人，由下列人員組成之：</p> <p>一、當然委員：副校長、人事室主任。</p> <p>二、推薦委員：</p> <p>(一)教師委員：由各學院推薦所屬副教授以上之教師代表各二人。<u>(曾兼任行政工作之教師優先推薦)</u></p> <p>(二)學生委員：由學務處推薦學生代表一人。</p> <p>三、推選委員：由全校行政人員(含職員、助教及工友)互選代表共三人。</p>	<p>第二條 本委員會置委員若干人，由下列人員組成之：</p> <p>一、當然委員：副校長、人事室主任。</p> <p>二、推薦委員：</p> <p>(一)教師委員：由各學院推薦所屬副教授以上之教師代表各二人。</p> <p>(二)學生委員：由學務處推薦學生代表一人。</p> <p>三、推選委員：由全校行政人員(含職員、助教及工友)互選代表共三人。</p>	<p>新增教師委員推薦建議。</p>
	<p><del>第六條 本委員會得另簽請校長核聘相關專業之人員參與評鑑實地訪查作業，任期一年。</del></p>	<p>刪除聘請校外委員部分。</p>
<p>第六條 本委員會之任務如下：</p> <p>一、行政品質評鑑事宜之規劃與督導。</p> <p>二、行政品質評鑑辦理時程。</p> <p>三、行政品質評鑑受評單位「<u>行政滿意度問卷調查結果</u>」之審議。</p> <p>四、行政品質評鑑事宜之追蹤考核。</p> <p>五、其他有關行政品質評鑑之事項。</p>	<p><del>第七條</del> 本委員會之任務如下：</p> <p>一、行政品質評鑑事宜之規劃與督導。</p> <p>二、行政品質評鑑辦理時程<u>與受評單位之排定</u>。</p> <p>三、行政品質評鑑受評單位「<u>自我評鑑</u>」之審議。</p> <p>四、行政品質評鑑事宜之追蹤考核。</p> <p>五、其他有關行政品質評鑑之事項。</p>	<p>簡化委員會之任務並變更條次。</p>
<p>第七條 本委員會每學<u>年</u>召開一次，必要時得召開臨時會議。</p>	<p><del>第八條</del> 本委員會每學<u>期</u>召開一次，必要時得召開臨時會議。</p>	<p>1. 簡化開會次數並變更條次。</p> <p>2. 接續條次依序變更。</p>

# 國立臺灣海洋大學行政品質評鑑委員會設置辦法

中華民國 95 年 7 月 13 日 94 學年度第 2 學期第 5 次行政會議通過  
中華民國 95 年 7 月 27 日海副字第 0950007032 號令發布  
中華民國 96 年 1 月 18 日 95 學年度第 1 學期第 6 次行政會議修正通過  
中華民國 96 年 1 月 29 日海秘字第 0960001104 號令發布  
中華民國 97 年 11 月 13 日 97 學年度第 1 學期第 4 次行政會議修正通過  
中華民國 97 年 11 月 28 日海教行字第 0970013479 號令發布  
中華民國 98 年 2 月 12 日 97 學年度第 2 學期第 1 次行政會議修正通過  
中華民國 98 年 2 月 18 日海教行字第 0980001594 號令發布  
中華民國 99 年 8 月 5 日 99 學年度第 1 學期第 1 次行政會議修正通過  
中華民國 99 年 8 月 12 日海教行字第 0990009693 號令發布  
中華民國 102 年 3 月 28 日核定生效(自 102 年 8 月 1 日施行)  
中華民國 102 年 5 月 9 日海秘字第 1020007715 號令發布

- 第一條 為提昇本校行政服務品質，增進辦學績效，特設置「國立臺灣海洋大學行政品質評鑑委員會」（以下簡稱本委員會），並訂定本辦法。
- 第二條 本委員會置委員若干人，由下列人員組成之：
- 一、當然委員：副校長、人事室主任。
  - 二、推薦委員：
    - (一)教師委員：由各學院推薦所屬副教授以上之教師代表各二人。
    - (二)學生委員：由學務處推薦學生代表一人。
  - 三、推選委員：由全校行政人員（含職員、助教及工友）互選代表共三人。
- 第三條 本委員會置主任委員一人，由副校長兼任之，負責委員會之召集。
- 第四條 本委員會置執行秘書一人，由主任秘書兼任之，協助主任委員推動執行行政品質評鑑相關事宜。
- 第五條 本委員會之委員自當年 8 月 1 日起任期二年，得連任一次。
- 第六條 本委員會得另簽請校長核聘相關專業之人員參與評鑑實地訪查作業，任期一年。
- 第七條 本委員會之任務如下：
- 一、行政品質評鑑事宜之規劃與督導。
  - 二、行政品質評鑑辦理時程與受評單位之排定。
  - 三、行政品質評鑑受評單位「自我評鑑」報告之審議。
  - 四、行政品質評鑑事宜之追蹤考核。
  - 五、其他有關行政品質評鑑之事項。
- 第八條 本委員會每學期召開一次，必要時得召開臨時會議。
- 第九條 本委員會之行政事務由秘書室秘書組派員辦理。
- 第十條 本委員會開會時，得視實際需要邀請相關人員列席。
- 第十一條 本辦法經行政會議通過後發布實施。



## 「國立臺灣海洋大學行政品質評鑑辦法」修正條文對照表\_合併修正後

- 一、本校行政品質評鑑事宜，係屬本校內部管理事項，依據行政程序法第 159 條規定為行政規則，非法規命令，為符名實，爰將本校行政品質評鑑「辦法」修正為「要點」。
- 二、配合上開要點名稱之修正，原辦法所規定之條次，併同修正為點次；原條文提及之辦法，併同修正為要點。

修正規定	現行條文	說明
<p>四、為辦理本校行政品質評鑑事宜，應組成本校行政品質評鑑委員會（以下簡稱本委員會），<u>置委員若干人，由下列人員組成之：</u></p> <p><u>(一) 當然委員：副校長、人事室主任。</u></p> <p><u>(二) 推薦委員：</u></p> <p style="padding-left: 2em;"><u>1. 教師委員：由各學院推薦所屬副教授以上之教師代表二人。(曾兼任行政工作之教師優先推薦)</u></p> <p style="padding-left: 2em;"><u>2. 學生委員：由學務處推薦學生代表一人。</u></p> <p><u>(三) 推選委員：由全校行政人員(含職員、助教及工友)互選代表共三人。</u></p> <p><u>委員自當年 8 月 1 日起任期二年，得連任一次，但當然委員不受此限。</u></p>	<p><u>「國立臺灣海洋大學行政品質評鑑辦法」</u></p> <p>第四條 為辦理本校行政品質評鑑事宜，應組成本校「行政品質評鑑委員會」<del>一</del>（以下簡稱本委員會）<del>負責推動規劃，其設置辦法另定之。</del></p> <p><u>「國立臺灣海洋大學行政品質評鑑委員會設置辦法」</u></p> <p>第二條 <del>本委員會</del>置委員若干人，由下列人員組成之：</p> <p style="padding-left: 2em;">一、當然委員：副校長、人事室主任。</p> <p style="padding-left: 2em;">二、推薦委員：</p> <p style="padding-left: 4em;">(一)教師委員：由各學院推薦所屬副教授以上之教師代表<del>各</del>二人。</p> <p style="padding-left: 4em;">(二)學生委員：由學務處推薦學生代表一人。</p> <p style="padding-left: 2em;">三、推選委員：由全校行政人員(含職員、助教及工友)互選代表共三人。</p> <p>第五條 <del>本委員會之</del>委員自當年 8 月 1 日起任期二年，得連任一次。</p>	<p>1.將本校「行政品質評鑑委員會設置辦法」第2條及第5條之委員組成及任期併入。</p> <p>2. 新增教師委員推薦建議。</p> <p>3. 修正當然委員之任期條件。</p>
<p><u>五、本委員會置主任委員一人，由副校長兼任之，負責委員會之召集；置執行秘書一人，由主任秘書兼任之，協助主任委員推動執行行政品質評鑑相關事宜。</u></p>	<p><u>「國立臺灣海洋大學行政品質評鑑委員會設置辦法」</u></p> <p>第三條 本委員會置主任委員一人，由副校長兼任之，負責委員會之召集。</p> <p>第四條 <del>本委員會</del>置執行秘書一人，由主任秘書兼任之，協助主任委員推動執行行政品質評鑑相關事宜。</p>	<p>將本校「行政品質評鑑委員會設置辦法」第3條及第4條之委員會主任委員及執行秘書編制併入。</p>
<p><u>六、本委員會之任務如下：</u></p> <p><u>(一) 行政品質評鑑事宜之規劃與</u></p>	<p><u>「國立臺灣海洋大學行政品質評鑑委員會設置辦法」</u></p>	<p>1.將本校「行政品質評</p>

<p><u>督導。</u></p> <p><u>(二) 行政品質評鑑辦理時程。</u></p> <p><u>(三) 行政品質評鑑受評單位行政滿意度問卷調查結果之審議。</u></p> <p><u>(四) 行政品質評鑑事宜之追蹤考核。</u></p> <p><u>(五) 其他有關行政品質評鑑之事項。</u></p>	<p>第七條 本委員會之任務如下：</p> <p>一、行政品質評鑑事宜之規劃與督導。</p> <p>二、行政品質評鑑辦理時程與受評單位之排定。</p> <p>三、行政品質評鑑受評單位「自我評鑑」報告之審議。</p> <p>四、行政品質評鑑事宜之追蹤考核。</p> <p>五、其他有關行政品質評鑑之事項。</p>	<p>鑑委員會設置辦法」第7條之委員會任務併入。</p> <p>2. 簡化委員會之任務</p>
<p><u>七、 本委員會每學年召開一次，必要時得召開臨時會議，並得視實際需要邀請相關人員列席。</u></p>	<p><u>「國立臺灣海洋大學行政品質評鑑委員會設置辦法」</u></p> <p>第八條 本委員會每學期召開一次，必要時得召開臨時會議。</p> <p>第十條 <del>本委員會開會時</del>，得視實際需要邀請相關人員列席。</p>	<p>1. 將本校「行政品質評鑑委員會設置辦法」第8條及第10條之委員會會議召開次數及列席人員規定併入。</p> <p>2. 簡化開會次數。</p>
<p><u>八、 本委員會之行政事務由秘書室秘書組派員辦理。</u></p>	<p><u>「國立臺灣海洋大學行政品質評鑑委員會設置辦法」</u></p> <p>第九條 本委員會之行政事務由秘書室秘書組派員辦理。</p>	<p>將本校「行政品質評鑑委員會設置辦法」第9條之執行單位併入。</p>
<p><u>九、 本校各行政單位每三年應接受評鑑一次，由秘書室依序排定受評單位。</u></p>	<p>第五條 本校各行政單位每三年應接受評鑑一次，<del>並由本委員會排定當學年度</del>受評單位。</p>	<p>1. 簡化受評單位排定程序。</p> <p>2. 變更點次。</p>
<p><u>十、 本校行政品質評鑑之項目如下：</u></p> <p><u>(一) 行政運作：行政配合度、經費與空間之運用、資訊化程度、分層負責與代理制度之落實、危機處理能力。</u></p> <p><u>(二) 服務推廣：服務態度、顧客</u></p>	<p>第六條 本校行政品質評鑑之項目如下：</p> <p><del>一、發展願景：單位特色、理念與發展規劃。</del></p> <p><del>二、組織架構：組織業務分工、單位會議及相關委員會之運作。</del></p>	<p>1. 行政品質評鑑項目簡化為與行政服務品質相關之項目。</p>

<p>導向、公共關係管理。</p> <p>(三) 工作績效：業務流程作業簡化改善、定期檢討機制、在職人員訓練成效，研究發展創新。</p>	<p>三、行政運作：行政配合度、經費與空間之運用、資訊化程度、分層負責與代理制度之落實、危機處理能力。</p> <p>四、服務推廣：服務態度、顧客導向、公共關係管理。</p> <p>五、工作績效：業務流程作業簡化改善、定期檢討機制、在職人員訓練成效，研究發展創新。</p> <p><del>六、人力評鑑：員額配置、人員運用及發展。</del></p> <p><del>七、其他：單位自訂之自評項目及工作重點計畫。</del></p> <p><del>前項評鑑項目得由評鑑委員會進行當年度評核時全部或選擇部分項目為之。</del></p>	<p>2. 變更點次。</p>
<p><u>十一、</u> 本校行政品質評鑑之作業程序如下：</p> <p>(一) <u>秘書室</u>於該學年度十月底前<u>依序</u>排定受評單位並通知。</p> <p>(二) 本委員會應對當學年度受評單位之服務對象進行<u>行政滿意度問卷</u>調查，並於三月底前<u>完成分析報告；行政滿意度問卷調查表由本委員會另定之。</u></p> <p>(三) 各受評單位應參考<u>行政滿意度問卷</u>調查結果，填寫<u>檢討報告</u>，於四月底完成後，<u>提送</u>本委員會<u>審議</u>。</p> <p>(四) <u>各受評單位依據本委員會審查之建議事項填具執行或說明報告，陳校長核定後作為受評單位改進參據。</u></p>	<p><del>第七條</del> 本校行政品質評鑑之作業程序如下：</p> <p>一、<del>本委員會應</del>於該學年度十月底前排定受評單位<del>並書面</del>通知。</p> <p>二、本委員會應對當學年度受評單位之服務對象進行<u>顧客服務滿意度</u>調查，並於三月底前<u>將結果送交該受評單位參考</u>。</p> <p>三、各受評單位應<u>進行自我評鑑</u>並參考<u>顧客服務滿意度</u>調查結果，填寫本校「<u>行政品質評鑑表</u>」，於受評當學年度四月底完成「<u>自我評鑑</u>」部分，<u>送交</u>本委員會。「<u>行政品質評鑑表</u>」由本委員會另定之。</p> <p><del>四、本委員會除書面審議各受評單位所提之「自我評鑑」內容外，各委員並得分組至各受評單位實地訪視，並請受評單位派員現場說明。</del></p> <p><del>五、本委員會應於當學年度六月</del></p>	<p>1. 修正作業程序以行政滿意度問卷調查為主。</p> <p>2. 變更點次。</p>

	<p style="color: red;">底完成「委員評鑑」部分，並將評鑑結果陳報校長後送交受評單位作為改進參考。</p> <p style="color: red;">六、受評單位應就評鑑建議改進措施於次學年度十二月底提出具體改進措施，送交本委員會，以持續追蹤考核。</p>	
<p><u>十二、行政滿意度問卷調查</u>結果應予公布，<u>滿意度整體</u>平均分數 4.5 分(含)以上者列為優良，3.0 分(含)以下者列為<u>待改善</u>。</p> <p><u>行政滿意度問卷調查</u>結果優良且<u>各服務項目</u>滿意度<u>分數較</u>前次<u>為優或相同</u>之單位，應公開表揚；<u>行政滿意度問卷調查</u>結果<u>待改善</u>之單位，應以書面通知改善，<u>對於各服務項目滿意度低於 3.0 分(含)以下者，需做進一步檢討並陳提委員會說明</u>。各單位<u>行政滿意度問卷調查</u>結果<u>將</u>列為人員、業務調整或考核參據。</p>	<p><del>第</del>六條 <u>評鑑</u>結果應予公布，<u>校方評鑑</u>平均分數 4.5 分(含)以上者列為優良，3.0 分(含)以下者列為<u>不佳</u>。<u>評鑑</u>結果優良且<u>顧客</u>服務滿意度調查結果<u>與前次比較無降低</u>之單位，應公開表揚<u>並於下次評鑑時，予以免實地訪查一次</u>；<u>評鑑</u>結果<u>不佳</u>之單位，應以書面通知改善，<u>並於六個月內實施複評</u>。各單位<u>評鑑</u>結果列為人員、業務調整或考核參據。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 修正評鑑獎懲方式以行政滿意度問卷調查結果為主。</li> <li>2. 變更點次。</li> </ol>

# 國立臺灣海洋大學行政品質評鑑要點(合併修正後)

中華民國 95 年 7 月 13 日 94 學年度第 2 學期第 5 次行政會議通過  
中華民國 95 年 7 月 27 日海副字第 0950007033 號令發布  
中華民國 96 年 1 月 18 日 95 學年度第 1 學期第 6 次行政會議修正通過  
中華民國 96 年 1 月 29 日海秘字第 0960001103 號令發布  
中華民國 98 年 2 月 12 日 97 學年度第 2 學期第 1 次行政會議修正通過  
中華民國 98 年 2 月 18 日海教行字第 098001595 號令發布  
中華民國 99 年 1 月 21 日 98 學年度第 1 學期第 6 次行政會議修正通過  
中華民國 99 年 1 月 29 日海教行字第 0990001301 號令發布  
中華民國 100 年 3 月 10 日 99 學年度第 2 學期第 1 次行政會議修正通過  
中華民國 100 年 3 月 21 日海秘字第 1000003434 號令發布  
中華民國 100 年 8 月 11 日 100 學年度第 1 學期第 1 次(擴大)行政會議修正通過  
中華民國 100 年 8 月 15 日 1000010464 號令發布  
**中華民國 104 年 11 月 12 日 104 學年度第 1 學期第 4 次行政會議修正通過**

- 一、 為提昇本校行政服務品質，增進辦學績效，特訂定本要點。
- 二、 有關本校行政品質之評鑑，除法令另有規定外，依本要點行之。
- 三、 本要點所稱「受評單位」為本校各一級行政單位。
- 四、 為辦理本校行政品質評鑑事宜，應組成本校行政品質評鑑委員會(以下簡稱本委員會)，置委員若干人，由下列人員組成之：
  - (一) 當然委員：副校長、人事室主任。
  - (二) 推薦委員：
    1. 教師委員：由各學院推薦所屬副教授以上之教師代表二人。(曾兼任行政工作之教師優先推薦)
    2. 學生委員：由學務處推薦學生代表一人。
  - (三) 推選委員：由全校行政人員(含職員、助教及工友)互選代表共三人。

委員自當年 8 月 1 日起任期二年，得連任一次，但當然委員不受此限。
- 五、 本委員會置主任委員一人，由副校長兼任之，負責委員會之召集；置執行秘書一人，由主任秘書兼任之，協助主任委員推動執行行政品質評鑑相關事宜。
- 六、 本委員會之任務如下：
  - (一) 行政品質評鑑事宜之規劃與督導。
  - (二) 行政品質評鑑辦理時程。
  - (三) 行政品質評鑑受評單位行政滿意度問卷調查結果之審議。
  - (四) 行政品質評鑑事宜之追蹤考核。
  - (五) 其他有關行政品質評鑑之事項。
- 七、 本委員會每學年召開一次，必要時得召開臨時會議，並得視實際需要邀請相關人員列席。
- 八、 本委員會之行政事務由秘書室秘書組派員辦理。
- 九、 本校各行政單位每三年應接受評鑑一次，由秘書室依序排定受評單位。
- 十、 本校行政品質評鑑之項目如下：

- (一) 行政運作：行政配合度、經費與空間之運用、資訊化程度、分層負責與代理制度之落實、危機處理能力。
- (二) 服務推廣：服務態度、顧客導向、公共關係管理。
- (三) 工作績效：業務流程作業簡化改善、定期檢討機制、在職人員訓練成效，研究發展創新。

十一、本校行政品質評鑑之作業程序如下：

- (一) 秘書室於該學年度十月底前依序排定受評單位並通知。
- (二) 本委員會應對當學年度受評單位之服務對象進行行政滿意度問卷調查，並於三月底前完成分析報告；行政滿意度問卷調查表由本委員會另定之。
- (三) 各受評單位應參考行政滿意度問卷調查結果，填寫檢討報告，於四月底完成後，提送本委員會審議。
- (四) 各受評單位依據本委員會審查之建議事項填具執行或說明報告，陳校長核定後作為受評單位改進參據。

十二、行政滿意度問卷調查結果應予公布，滿意度整體平均分數 4.5 分(含)以上者列為優良，3.0 分(含)以下者列為待改善。

行政滿意度問卷調查結果優良且各服務項目滿意度分數均較前次為優或相同之單位，應公開表揚；行政滿意度問卷調查結果待改善之單位，應以書面通知改善，對於各服務項目滿意度低於 3.0 分(含)以下者，需做進一步檢討並陳提委員會說明。各單位行政滿意度問卷調查結果將列為人員、業務調整或考核參據。

十三、本要點經行政會議通過後施行。