

國立成功大學 105 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

依據教育部 105 年 1 月 26 日臺教綜(一)字第 1050012476A 號函頒「教育部 105 年度提升服務品質實施計畫」辦理。

貳、計畫目標：

本校組織規程第 2 條明定：「本大學以研究學術，培育人才，提升文化，服務社會，促進國家發展為宗旨。」為承先啟後、永續經營、卓越發展，以「追求學術卓越，培育具專業與領導能力、倫理與人文素養、創意與國際視野的各界菁英，提升文化水平、營創文化資產。」為辦學目標，並以成為「綜合性的卓越大學」為願景。

在教職員生、校友、社會賢達的努力與奉獻之下，本校在各項教學、研究、服務的表現，逐年穩健地提升，已成為臺灣的頂尖大學。尤其藉助於教育部邁向頂尖大學計畫經費之挹注，建構優質的學習與研究之校園環境，卓越發展、永續經營，期於 2021 年(創校 90 年)成為亞太地區的卓越大學、於 2031 年(創校 100 年)成為國際性的一流大學。

為積極達成本校目標，校務行政需有完善具體之規劃。透過建立各項典章制度、標準作業規範，妥善運用網路、新興科技等，搭配有效宣導政府及校內之服務訊息，及擴增多元參與管道、意見交流機制，不斷推動、更新服務策略，以建構一優質之行政支援體系。

「教育部 105 年度提升服務品質實施計畫」所提三大計畫目標及實施策略，向為本校行政團隊秉持之工作理念、作業方式，已展現於日常業務中。是以，本(105)年度除各單位所提之執行重點外，將依據部頒實施計畫之各項「實施要項」，進行全面檢視，以期達成教育部及本校目標。

參、執行對象：

本校各一級行政單位：秘書室、教務處、學生事務處、總務處、圖書館、人事室、主計室、研究發展處、國際事務處、財務處、研究總中心、環境保護暨安全衛生中心、計算機與網路中心、校友聯絡中心、人文社會科學中心、藝術中心、博物館、通識教育中心，共 18 個單位。

肆、執行期程：

自民國 105 年 1 月起至民國 105 年 12 月止，計 1 年。

伍、計畫內容：

一、本年度執行重點：

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
一、服務流程 (一)服務流	1.單一窗口服務全功能程度	1.1 磨課師計畫已訂定行政類及課程錄影兩部分之單一窗口服務，提升課程錄製教師、助理及上課等服務。	105年3月前完成窗口資訊線上揭露	教務處

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位	
程便捷性			與宣導		
		1.2 對參與磨課師計畫之教師與助教宣導服務窗口，且將計畫相關訊息明確顯示於磨課師	105年1月	教務處	
		1.3 建置教師線上報到系統，減少各類檢附資料之數量。	105年12月	人事室	
		1.4 建置新版「成功入口」(單一簽入系統)，使用響應式網站，改善行動裝置閱讀不便問題，提供更友善的操作環境。	105年9月	計網中心	
		1.5 教、職、員、工、生來詢全採單一窗口(工讀生)分案。	105年07月	環安衛中心	
	2.申辦案件流程簡化程度	2.1 修訂分層負責明細表、行政業務矩陣管理表。同時舉辦公文研習講座，透過賦能授權，達到減章、縮時。	105年10月	秘書室	
		2.2 訂定學校用印原則。綜整各類用印書件之必要程序、必備證件，研擬原則性規範，供各單位遵循。	105年12月	秘書室	
		2.3 建置校聘人員線上甄聘系統，簡化應聘人員資格審查流程	105年12月	人事室	
		2.4 申請或審核案件(例如健檢、生物、廢棄物、毒化物、安全衛生設施之經費補助…等)制定成一頁流程圖，並放置網站上，隨時供申請者參考使用。	105年07月	環安衛中心	
		2.5 建置全國唯一完備的研究計畫倫理審查線上作業系統。	105年11月	人社中心	
		2.6 規劃獨立的「修正申請」流程，便利申請者上傳。	105年12月	人社中心	
	3.承辦人員透明化	3.1 將各申請或審核業務之所屬負責人載明清楚，擺放門口櫃臺供人查詢。	105年07月	環安衛中心	
		3.2 承辦人之辦公桌隔間牆標示主要申請類業務，使到現場之申請者清楚明瞭。			
	(二)服務流程透明度	1.案件處理流程查詢公開程度	1.1 建置校聘人員線上甄聘系統，提供報名人員查詢案件處理進度。	105年12月	人事室
			1.2 建置專任助理聘案申請系統，提供同仁線上查詢案件處理進度。	105年12月	人事室

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		1.3 發文公告查詢方式，並貼放置於中心網站上，雙管齊下。 1.4 中心將建立電子化之實驗室管理平台，將生物審核、廢液廢棄物申報、化學品申報等均能線上查核。 1.5 無法線上查詢者亦可利用分機或電子郵件聯繫承辦人員諮詢。 1.6 於環安衛電子管理資訊系統上提供校區空氣環境檢測資訊，供附近居民查詢。	106年07月	環安衛中心
	2.案件處理流程主動回應程度	2.1 建置校聘人員線上甄聘系統，主動通知報名人員案件處理進度。	105年12月	人事室
		2.2 建置專任助理聘任申請系統，系統主動通知審核情形(通過或退件等)。	105年12月	人事室
		2.3 電子化之實驗室管理平台會將自動以 e-mail 或手機簡訊通知實驗室負責人(老師) 2.4 實驗室提報之資料若有異常或超量之案件，系統將主動出現警示標誌。	106年07月	環安衛中心
		2.5 研究倫理研習課程資料下載連結，可於課程前 email 通知，課程後 email 寄送時數證明。	105年11月	人社中心
二、機關形象及顧客關係 (一)機關形象	1.服務行銷有效程度	1.1 規範本校行政單位與學術單位名稱，及教職員工之英文職稱，完成後將運用於本校 CIS，推行至全校各單位軟硬體設施上，提升學校整體形象。	105年12月	研發處
		1.2 本校緊鄰台南火車站，地理位置優越，交通便利，為公私部門所優先考慮之集會地點，將精進場地借用之透明度與便捷性。	105年12月	總務處
		1.3 辦理榕園榕樹養護及插枝育苗活動，倡導護樹概念，營造永續生態校園。	105年12月	總務處
		1.4 建立 email 聯繫網絡(通訊錄)，廣發課程訊息。	105年11月	人社中心
	2.提供設置完善的校園工程品質	2.1 每週定期辦理校內督導及不定期校外督導，確保工程品質	105年12月	總務處
	3.工程災變因應處理措施	3.1 核定廠商防災計畫，並監督確實辦理，減少災害損失。	105年12月	總務處
	(二)顧客滿意情形	1.機關服務滿意情形	1.1 辦理非正式交流活動，增加各類群組間對話，及調查服務滿意情形。	105年10月

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		1.2 電子化之實驗室管理平台建置滿意度調查問卷表，提供諮詢者或申請者之滿意度問卷調查。	106年07月	環安衛中心
		1.3 問卷調查可包含申請或諮詢案件內容，日期、時間、承辦者姓名，答覆滿意度、人員專業度等調查，以了解教、職、員、工、生之需求。		
	2.民眾意見回應與改善情形	2.1 充實「各單位業務列管事項平臺」功能，強化列管追蹤機制，期使各項意見獲得妥適回應。	105年8月	秘書室
		2.2 針對教、職、員、工、生之意見每季彙整後，開會討論並改善之。	106年07月	環安衛中心
(三)服務場所便利性	1.機關內外環境規劃具特色並符合教職員工生及民眾需求	1.1 提供創意討論空間	105年4月	學務處
	2.提供無間斷開放時間，減少場所使用障礙	2.1 延長學生活動中心使用時間，試辦二活 24 小時開放。	105年1月	學務處
三、資訊提供及檢索服務 (一) 資訊(料)公開適切性與內容有效性	1.資訊公開程度及內容正確度	1.1 架設「校務研究」網站，架構包含研究目的、研究規劃、組織架構與成員、研究報告書、校務資料統計、資訊交流等，提升校務資料品質。	105年12月	研發處
		1.2 於本校網頁設置外國學人資訊專區，彙集外國學人所需全校各單位資訊以供外國學人隨時上網查詢。	105年9月	國際處
		1.3 調整研究倫理相關網站地圖，增加使用者便利性。	105年9月	人社中心
	2.本校首頁之文件，提供開放文件格式	2.1 全面檢視首頁之可編輯文件。	105年6月	計網中心
		2.2 本校首頁之文件，新增 ODF 格式檔案供下載使用。	105年6月	計網中心
	3.各單位網頁之文件，提供開放文件格式	3.1 宣導各單位網頁提供開放文件格式。	105年6月	各單位
		3.2 開設 ODF 檔案製作之課程。	105年6月	各單位
		3.3 各單位網頁之文件，新增 ODF 格式檔案供下載使用。	105年12月	各單位

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位	
	4.定期檢視各單位網頁內容之適切性及有效性	4.1 訂定各單位網頁內容之定期檢視作業流程。	105年6月	計網中心	
		4.2 各單位自行檢視及修正單位網頁。	105年12月	各單位	
		4.3 執行定期檢視各單位網頁作業。	105年12月	計網中心	
		4.4 定期檢視之報告送各單位修正網頁。	105年12月	各單位	
(二)資訊檢 索完整性與 便捷性	1.資訊檢 索服務妥 適性及友 善程度	1.1 建置校聘人員線上甄聘系統，提供職缺公告、甄選進度與結果等完整資訊。	105年12月	人事室	
		1.2 推動中英雙語線上研究計畫倫理審查系統介面，以利外籍學者申請。	105年10月	人社中心	
	2.本校首 頁提供網 站檢索功 能	2.1 提供關鍵字檢索功能。	105年6月	計網中心	
		2.2 提供公告分類檢索功能。	105年6月	計網中心	
		2.3 提供新聞檢索功能。	105年6月	計網中心	
	3.本校首 頁提供分 眾瀏覽功 能	3.1 本校中文首頁提供6類分眾資訊，包括：在校學生、教職員工、畢業校友、未來學生、學生家長及一般民眾等。	105年6月	計網中心	
		3.2 本校英文首頁提供5種分眾資訊，包括：International Students、Enrolled Students、Faculty&Staff、Alumni、Parents等。	105年6月	計網中心	
	4.本校首 頁取得無 障礙網 頁2.0之 A等級標 章	4.1 學習無障礙網頁2.0之A等級規範。	105年12月	計網中心	
		4.2 修正本校首頁內容以通過無障礙網頁2.0之機器檢測(A等級)。	105年12月	計網中心	
		4.3 修正本校首頁內容以通過無障礙網頁2.0之人工檢測，取得A等級標章。	105年12月	計網中心	
	四、線上服 務及網路 參與 (一)線上 服務量能 擴展性	1.線上服 務提供及 使用情形	1.1 科技部計畫系統e化，提升服務便利性。 1.1.1 計畫變更線上申請作業 1.1.2 申請表單線上簽核作業 1.1.3 計畫變更資料彙報系統	105年6月	研發處
			1.2 非科技部計畫系統e化，提升服務便利性。	105年12月	研發處
2.擴增行政e 化線上服 務系統			2.1 建置「新進教師線上手冊」，減少紙本列印，並提供諮詢管道，協助新進教師快速熟悉校內相關流程。	105年2月	計網中心
2.2 建置整合式「活動報名系統」，集中呈現各活動資訊，教職員工生可更快速查詢活動資訊並線上報名。		105年2月	計網中心		
2.3 建置「成大校園APP-活動報名功能」，各活動資訊整合於APP，提供行動化瀏覽與報名服		105年3月	計網中心		

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位	
		務。			
		2.4. 建置「獎勵優秀高中生就讀獎學金系統」，提供得獎及績領作業，自動比對學籍註冊資料，提高資料正確性。	105年3月	計網中心	
		2.5. 建置「網路收款平台」，提供多元化繳費管道，方便使用者繳款，並降低各收款單位收取現金風險。	105年3月	計網中心	
		2.6. 建置「校園授權軟體光碟借用管理系統」，簡化借用、預約、續借流程，建立光碟庫存管理。	105年4月	計網中心	
		2.7. 建置「實驗室化學品管理系統」，強化化學物質管理，有效控管毒性化學物質、危害性化學品。	105年4月	計網中心	
		2.8. 建置新版「經費管理系統」，改版為 WEB 介面，提供更友善的使用介面。	105年12月	計網中心	
(二) 網路參與應用情形	1. 網路參與應用情形	1.1 建置校聘人員線上甄聘系統，報名人員可透過網路傳送個人資料供用人單位初審。	105年12月	人事室	
		1.2 建置「公務出國報告書上傳系統」，推動全校教職員生使用之上傳平台，以提高行政效率	105年12月	人事室	
		1.3 建置專任助理聘任申請系統，透過網路傳送個人資料，縮短人事單位建置個人資料時間。	105年12月	人事室	
	2. 提供網頁留言板，供師生或民眾反映意見	2.1 本校首頁提供留言板(聯絡我們)功能，供師生或民眾反映意見，並由適當單位予以回覆。	105年6月	計網中心	
		3. 建立本校粉絲專頁，適時發布本校各類訊息	3.1 建立本校之粉絲專頁。	105年6月	計網中心
			3.2 連結校內相關之粉絲專頁，以取得各類訊息。	105年6月	計網中心
		3.3 適時發布本校訊息及接受師生或民眾之回應。	105年12月	計網中心	
	五、創新服務情形 (一) 有價值的創意服務	1. 機關應採行創新服務策略	1.1 建置差勤 APP，採分階段實施，第一階段預計在 105 年 12 月底前提提供個人及一、二級主管上線使用。除提供查詢個人差勤狀況外，主管可隨時以手機查詢所屬人員差勤狀況，掌握即時資訊，進而在人力調度與公務運作上得以運籌帷幄。	105年12月	人事室
			1.2 檢視及研議本校各院系所電費配額實施辦法，以規劃公平、合理的電費配額公式，朝向“節電”目標邁進。	105年6月	研發處

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		1.3 建構「成大研發合作平台」，建立本校與校外合作協議之窗口，公開讓校內外參閱，促進學校與外部合作機會。	105年6月	研發處
		1.4 儀設中心功能更加活化，提供實驗樣品前處理服務：針對現有之部分實驗室，因無樣品前處理技術，導致送測者無法順利進行檢測，影響研究之進行。 1.4.1 成立前處理實驗室及服務團隊，以現有之共用實驗室功能進行整合。 1.4.2 傾聽使用者之需求，購置新儀器或整合現有機台，讓前處理的服務更加完整、完善。 期以上述兩項，讓使用者的研究順利進行，提升共儀系統及貴儀中心之服務品質。	105年12月	研發處
		1.5 建置網路收款平台，提供多元化的繳款方式(ATM、台銀各分行、國內信用卡、網路銀行、四大超商繳款)供繳費者使用，以提升服務效率。	105年3月	財務處
		1.6 認證項目增多，諸如新增外語線上自學平台、校內志工、個人演說或表演。學分及點數之收集更加彈性化。e化認證方便、認證講座可線上報名、學生直接上傳心得、其他讀者皆可在線上觀看。英語化介面更可適用於外籍生。	105年12月	通識教育中心
		1.7 結合台南特色與社區服務營造開設相關通識課程，讓成大學生都能了解臺南，有興趣的師生能投入服務社區的行列。開設課程如：人文創新與社會實踐、古蹟與文化、社區服務與英語智能、社會設計的方案規劃與實踐、曾文溪流域綜論	105年12月	通識教育中心
		1.8 線上預約倫理審查講習現場個案研究計畫之面談諮詢服務。	105年3月	人社中心
		1.9 執行科技部「人文創新與社會實踐計畫」擴大其於大臺南地區的實踐場域，進行協助震災區域、結合社區陪伴災民的工作。	105年12月	人社中心
	2.提供成大校內師生及產學合作研發之技術衍生新創團隊客製化輔導並協助新創團隊成立公司	2.1 將「萌芽探勘、智財管理、技術授權、廠商育成、新創事業」等業務主軸鏈結成一條龍的創新全面性服務。	105年2月	研究總中心
		2.2 協助新創團隊技術開發、產業媒合、產業分析、專利佈局規劃、智權法務等合約諮詢、智財課程規劃，並於公司成立後提供商業模式、行銷通路、業務推廣、專業財會、法律與公司經營管理諮詢、與舉辦資金媒合會客製化服務。	105年12月	研究總中心

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
	3.塑造校園藝術氛圍	3.1 展、演、講、影...等藝文活動辦理及推廣，深植校園人文藝術文化，並帶動校園藝術氛圍。	105年11月	藝術中心
	4.營創全校藝術文化資產/ 跨域加值	4.1「成藝漫遊」校園藝術作品資料網、擴增實境行動導覽APP系統建置。 4.2 校園藝術作品 QR-Code 地圖 4.3 藝術品加值暨紀念品創發 4.4 藝術品資產出版 4.5 維護校園藝術歷史典藏資料庫 4.6 執行藝術品典藏與數位典藏計畫，建立校園藝術歷史紋理，以利校園文化之充分展現與永續發展。 4.7 建立實體與虛擬導覽之校園藝術品美術館。	105年11月	藝術中心
	5.整體意象 CIS 視覺識別 與標示系統 規劃	5.1 蒐集、整合、分析全校行政單位與院系等標識設計資源，作為日後校園視覺標識設計原則之參考與依據。 5.2 校園視覺標識引導設計與標示，扮演環境與人之間溝通的角色，透過視覺標識的引導，可改善校園視覺環境，以及更舒適、便利的生活功能。	105年11月	藝術中心
	6.推動臺灣工程教育史	6.1 蒐集、整理、分析、研究台灣工程教育的相關歷史資料。 6.2 展示及推廣台灣工程教育的演變、特性、經驗。 6.3 為設置台灣工程教育資(史)料館(中心)準備。 6.4 本校為培養工程師的重要學校，對臺灣經濟發展與工程建設有重要貢獻，此項推動計畫對本校、臺灣高等教育，產業的發展，提供具有歷史深度與文化內涵的反思與洞察。	105年11月	博物館
	7.成大有樹： 榕樹風災損 壞搶救紀錄	7.1 將本校生態視為重要文化資產，協助本校護樹計畫，進行影像全紀錄。 7.2 影像紀錄作為數位資料保存亦是生態資產重要推廣教材，更加突顯本校對校園人文生態環境教育的重視。	105年12月	博物館
	8.文化資產 (檔案)保存/ 跨域加值	8.1 保存本校第一手重要文物與史料，進行專業管理與維護。 8.2 提供文化資產再利用最核心保存要件，活化保存價值，包含首任校長官服修護、展覽、推廣專刊及各項推廣品。	105年11月	博物館

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		8.3 協助本校公文檔案運用增值，參與大型跨校檔案展覽，從保存中展現本校具代表性之成就與價值。		
	9.校園文資出版/導覽	9.1 協助本校各系所保存系所重要教學研究文化資產。 9.2 舉辦校園文化資產工作坊並推出推廣手冊。 9.3 提供校內外人士更友善的校園環境，針對古蹟群建置數位導覽系統，進行文化行銷，整體提昇校園人文氣息。	105年11月	博物館
	10.建立科技與人文並重的校園環境，形塑創意與生活結合之文化素養	10.1 編撰海外校友史	105年12月	校友中心
(二)創新服務標竿學習效益	1.量身打造創新創業學程及活動	1.1 經常性辦理創業競賽、業師指導、創新創業講座。	105年12月	研究總中心
	2.團隊至國外培訓機制建立	2.1 結盟北美育成加速器，精選校內優質且具潛力團隊進行短期培訓。	105年12月	研究總中心
(三)組織內部創新機制及運作情形	1.機關內部應建立創新機制，並定期運作	1.1 將建立審查機制以有效推動本校與香港中文大學合作之「正向社會科學聯合研究中心」，並建立評鑑制度以永續經營該中心。	105年12月	人社中心
	2.創新創業新創團隊輔導SOP建立，案源開發後的輔導及管理機制建立	2.1 建立完整且有系統的輔導SOP，經由輔導SOP檢視團隊各階段需求及輔導成效，強化輔導效能。 2.2 將個案依新創成熟度分級並指派專業經理進行客製化輔導，針對個案發展進度協助及管理。	105年12月	研究總中心

二、本校 104 年度重要績效(個案)轉化為創新增值服務制度之研議。

三、本校各單位相互檢視提升服務品質各項「實施要項」後，研擬全面提升計畫，期使單位間相互學習，更加精進。

陸、執行步驟：

一、本執行計畫由秘書室統籌，組成「成大 HiQ 小組」，下設「優質便民服務組」、「資

訊網路服務組」、「創新加值服務組」三小組，由全校 18 個行政單位派代表為種子組成，再由各種籽成員於單位落實執行本計畫細部計畫，即全員參與及由上而下宣導以服務為主之理念。

二、「成大 HiQ 小組」每月召開會議 1 次，負責規劃推動以及追蹤管制等相關事宜。

三、「優質便民服務組」、「資訊網路服務組」、「創新加值服務組」三小組，每 1 至 2 週開小組會議，主要任務如下：

(一)督導該組負責之「實施要項」各細部計畫推動。

(二)檢視該組負責之「實施要項」，就各單位提出之成果，研擬全面提升服務品質計畫，提供意見予需改進之單位。透過內部單位間之相互學習、彼此提攜成長。

(三)經「成大 HiQ 小組」會議決議辦理事項。

四、由秘書室邀集本校 104 年度重要績效案例（如登革熱防疫、榕園護樹、震災救助等）之相關單位，研商轉化為提升服務品質制度之可行性後，送至相關小組，賡續推動。

五、本計畫得依實際辦理情形定期酌予滾動修正。

柒、管考獎懲：

一、平時考核：由承辦單位加強辦理平時考核，並針對缺失隨時輔導改進。

二、定期考核：由本校一級單位主管組成考核小組，於每年 5 月、11 月進行定期考核，5 月採抽訪方式辦理，11 月為全面評鑑。

捌、績效評估：

一、本校規劃辦理自我評鑑，並確實定期列管各項推動工作，承辦單位應指定專責人員詳實紀錄推動過程，各項工作進度應依期程進行，並定期提主管會報檢討、追蹤、改進。

二、對定期考核之結果，各承辦單位除應針對相關缺失積極改善外，並於考核報告公布 2 個月內，就建議改進事項之辦理情形於主管會報進行列管追蹤。

三、績優人員依本校相關獎勵辦法敘獎表揚。