

國立成功大學 95 年度提升服務品質實施計畫—檢核表 96.7.31

實施要項	一、提升服務品質基本執行事項					
序號	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益	(檢核月/日)	執行情形
1.1	(一)訂定 96 年度提升服務品質執行計畫。	96 年 2 月	秘書室	預計訂定 32 項執行計畫，藉由服務品質推動小組落實執行計畫，確實提升服務效能。	(2/5)已完成	
1.2	(二)訂定環境評估考核機制，辦理各項服務設備及服務措施檢查(包括櫃台高度、無障礙設施、等候設施、申辦動線、停車空間、盥洗、飲水設備、服務標示、申辦須知、宣導資料及綠化美化服務環境等項目)	96 年 3、6、9、12 月	各單位	提供教職員工生舒適、整潔、方便、安全之優質洽公環境。		
1.2.1	1、飲水設備：每日夜間殺菌、每月定期維護。	每月	總務處		(3/31)已完成	已完成發包進行維護保養
1.2.2	2.學生及老師宿舍熱水鍋爐每月保養及作維護。	每月	總務處	維護熱水鍋爐之安全與正常運作。	(3/31)已完成	已完成發包進行維護保養
1.2.3	3.全校公共電梯及學生宿舍電梯每月保養及維護。	每月	總務處	維護電梯設備，確保安全。	(3/31)已完成	已完成發包進行維護保養
1.2.4	4、無障礙設施： (1)新建建築均依建築技術規劃規劃設計無障礙設施，以滿足行動不便者需求。 (2) 95 年前訂定「國立成功大學整體改善無障礙校園環境	至 104 年	總務處	1.具行動不便之學生、教師、職員等系所，依實際需要，優先改善。 2.優先整修一樓學生宿舍，供應進住之行動不便之學生使用。	(3/31)已完成	本年度進行工程總經費約 250 萬元，辦理唯農大樓殘障坡道、樓梯護緣、廁所等改善工程，並規畫安全殘障電梯中

					辦理	
1.3	(三)訂定服務禮儀獎懲辦法, 選拔或指派服務禮貌優良人員擔任第一線櫃檯服務工作。					
1.3.1	1.訂定本校「績優職工選拔表揚要點」, 每年定期辦理選拔 2.訂定本校「職員獎懲實施要點」	96年12月	人事室	以激勵職工之工作士氣及提升服務品質及工作績效。	(7/31)持續辦理	1.本校職員具有優劣事蹟時, 單位主管得依本校「職員獎懲實施要點」循行政程序簽提職員考績委員會或契聘僱人員管理委員會審議通後, 陳校長核定發布獎懲令。 2.訂定本校「績優職工選拔表揚要點」, 每年定期選拔5名績優職工, 公開表揚並頒發獎狀及5萬元獎金, 以資鼓勵。
1.4	(四)辦理服務品質、服務態度或電話禮貌考核	96年每月	各單位	分由不同單位之主管抽測電話禮貌, 並做考核紀錄, 建立良好之電話諮詢服務。		1.依據本校「職員獎懲實施要點」, 辦理教職員工之獎勵案件。 2.本校「職員獎懲實施要點」明訂職員敘獎標準, 將工作績優及服務態度良好, 有助提昇服務品質...等列入獎勵條件。 秘書室設計電話禮貌考核表格及作業細節
1.5	(五)清楚標示業務承辦人座位名牌並佩掛識別證, 持續推行走動式管理及服務。	96年3月	各單位	完成雙語環境設施建置, 落實職務代理人制度, 主動協助師生申請辦理、導引服務。	(7/31)	清楚標示業務承辦人座位名牌, 落實職務代理人制度, 主動協助及導引服務。
1.6	(六)積極推動為民服務相關資料檔案分類建置、管理。	96年12月	各單位		(7/31)持續辦理	
1.6.1	1.更新國內外各地校友會組織,	96年3月	校友中	落實校友會組織聯繫資料之		

	會長及幹部、理監事等人員資料。		心	正確，加強與各地校友會組織互動與協助。		
1.6.2	2.將有關預算、決算及各計畫案的原始憑證資料分類建置檔案、管理。	96年6月	會計室	為提升行政效率，將資料分類建置檔案、管理，簡化流程。	(7/31)持續辦理	
1.7	(七)積極建立內部風險管理機制並型塑風險管理文化。	96年12月	各單位	強化同仁對行政事務的敏感度及對風險管理的認知與能力。	(7/31)持續辦理	學務處 1.成立校園事件處理小組 2.校安事件通報處理流程每月彙報校園事件(意外、心理)處理報表送校長陳核。 3.教職員工國家安全防護教育訓練 4.每學期舉辦1次學生宿舍防災演練，提昇緊急應變處理能力。 5.已於4月27日張貼各系所主任及系辦人員之家用及手機電話於校安中心值勤室，作為值班人員緊急聯絡之用。 人事室 強化同仁對行政事務的敏感度及對風險管理的認知與能力，規劃辦理危機處理等專題演講。96.6.6辦理教職員工國家安全防護教育訓練，計有330位同仁參加。
1.8	(八)訂定校務發展計畫	96年	副校長室、研發處	1.擘畫學校5年期前瞻性計畫書 2.使學校師生了解學校之中程發展方向。	(7/31)持續辦理	1.已於4月25日召開第一次執行委員會議。 2.計畫書初稿已於6月30日完成。 3.將由副校長召集相關單位修正定稿。
1.9	(九)定期執行本校各級內部評鑑	96年	研發處	協助院系所之發展，以增進辦學績效，並作為經費補助或獎勵之參考，提升教育品質，進	(7/31)持續辦理	1.4月22~23日已完成行政單位及學院外部評鑑。評鑑委員意見已函請各單位回應並提供近期改善措施。

				而達成教育目標。		2.6月22日進行校級外部評鑑。委員意見已完成彙整，並分送各分項負責人。
--	--	--	--	----------	--	--------------------------------------

實施要項 二、落實品質研發，檢討服務						
序號	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益	執行情形 (檢核月/日)	備註
2.1	(一)訂立年度服務品質標竿指標及服務準則至少乙種(例如滿意度指標、管理指標、優質企業學習指標等)。					
2.1.1	1.本校 ISO 之規劃及推動		研發處 秘書室	建立年度達成指標,據以檢核年度品質服務達成率,作為資源分配調整,並提昇學校形象。	(7/31)已完成	1.5月已完成13個行政單位內部稽核。 2.年度認證已於6月28日完成,並順利通過認證。
2.1.2	2.檢討上年度及修訂本年度目標、目標值與方案。	96年5月	秘書室	建立年度達成指標,據以檢核年度品質服務達成率,作為資源分配調整。		
2.1.3	3.持續推動教師參與建教合作計畫。	96年12月 —— 依資料來源隨時提供	研發處	擴大本校之研究合作,以邁向國際一流大學。	(5/31)	問卷調查表於96年5月10日針對全校特定教師發出164份,已陸續回卷中,並針對回卷意見作分析。將根據需要,擬定相關鼓勵及獎勵辦法。
2.1.4	4.為學生營造一個安全、友善、健康、及溫馨的校園	96年1-12月	學務處		(7/31)持續辦理	◎在安全校園生活的營造方面 (1)新生定向輔導~新鮮人探索成大與實現自我研習會 (2)點滴話校安~校園安

						<p>全機制與執行</p> <p>(3)營造安全友善健康校園～校園安全週</p> <p>(4)成功鑣局～護送天使—50800（我來幫幫你）</p> <p>(5)營造安全的宿舍生活～宿舍防災疏散演練（96/06/07）</p> <p>(6)打造美麗人生～春暉專案，預計10/3日辦理反毒及愛滋防治教育。</p> <p>◎在學生生活教育暨自律之促進方面</p> <p>(7)積極生命態度的領航～學生校園服務代替懲處制度之實施輔導</p> <p>(8)累積無形資產～品德教育（Character Education）</p> <p>◎校園友善種子～MQ天使</p> <p>◎於96.5.6~96.5.20舉辦『親親我的媽』母親節感恩馨動系列活動</p> <p>◎在校園心理健康之促進與維護方面</p> <p>(9)心靈小尖兵～校園小張老師</p> <p>(10)心理健康維護—三級預防模式</p> <p>◎在校園健康環境的營造</p>
--	--	--	--	--	--	--

						<p>方面</p> <p>(11) 於 96.3.19 ~ 96.5.30 舉辦-健康體位雕塑營~體重控制班</p> <p>(12) 蟲蟲危機~登革熱防治—已於96年1月及3~5月每月月底，進行全校登革熱環境檢查</p> <p>(13) 於 96.6.4 舉辦-多愛你一點·女孩~子宮頸癌防治講座</p> <p>(14) 救護團的春天~緊急救護訓練—已於96.5.19~27 舉辦初級救護訓練「急救訓練班」，預計96.8.18~23更上一層樓舉辦「高級急救訓練班」，並於96.8.11~14 跨社區帶動偏遠中小學舉行「暑期急救宣導營」。</p> <p>(15) 健康白皮書~新生體檢—預計於96.9.10~21 舉辦</p> <p>(16) 預計於96.10 辦理營養健康，頭好壯壯~餐飲衛生管理</p> <p>(17) 新「食」器時代，健康又愉「筷」~校園環保餐具推廣--預計於</p>
--	--	--	--	--	--	--

						<p>96.9.17 新鮮人成長營 辦理</p> <p>(18) 年輕不要燃燒～拒絕菸害·青春照 High-- 預計於 96.10 辦理。</p> <p>◎在培育社會關懷與服務 學習價值與態度方面</p> <p>(19) 把愛傳出去～學生 志願 (工) 服務</p> <p>(20) 2007 年新世紀成大 學生論壇～大師 Vs. 學 生領袖 (已於 3.16-3.30 舉行)</p> <p>(21) 兩岸學子的競爭力 ～2007 年成大、浙大學 生論壇(已於 6.7 舉行)</p> <p>(22) 學生國際交流之一 ～兩岸三地學生領袖高 峰會議。(已於 3.26 舉行)</p> <p>學生國際交流之二 ～與日本金澤工業大學 學友會交流暨武術競賽 (已於 7.10-7.15 舉行)</p> <p>學生國際交流之三 ～參訪香港科技、嶺南 大學 (已於 6.2-6.6 舉行)</p> <p>◎在生涯之規劃與發展方 面</p>
--	--	--	--	--	--	---

					<p>(23) 你的未來不是夢～生涯規劃系列講座(96年3月14日-21日假國際會議廳第一演講室辦理4場講座,參與人數約604人)</p> <p>(24) Tea time Chat～職涯諮詢活動(96年3月6日、3月8日假雲平大樓4樓會議室辦理6場,參加人數約68人)</p> <p>(25) 軟硬兼備—核心就業力培訓研習營(96年5月10日至5月11日假高雄澄清湖青年活動中心舉辦,參加人數約95人)</p> <p>◎在少數團體(障礙生、僑外生)之輔導方面</p> <p>(26) 認識台灣之美系列～文化古蹟與生態之旅</p> <p>(27) 國際嘉年華系列活動</p> <p>(3/31) 每學年舉辦1次;已於3/14-3/25假學生活動中心前辦理,與國際學術處合辦</p> <p>◎在提升學務行政工作品質與績效方面</p> <p>(28) 智慧在手·希望無</p>
--	--	--	--	--	--

						窮～智慧天使護照 (29) 給你成大新鮮事～ 學務寬頻－學生事務簡訊
2.2	(二)鼓勵研究創新，委託或自行研究與民眾關係密切事項及提升服務品質有關專題。					
2.2.1	1.持續推動年度「行政業務研究發展計畫」,每年至少3案。	96年12月	研發處	1.有益於本校行政革新或研提新方案或新制度。 2.對於本校行政業務研提具體改進辦法，提升服務效能。 3.提出書面報告,以利經驗傳承與分享。 4.肯定行政同仁「業務研發」效能並提升服務品質。	(7/31) 持續辦理	本年度自96年1月起實施,計有教務處、學務處及圖書館三個執行單位。將於7月審議本年度期中報告。
2.2.2	2.辦理學務績效評估問卷調查(網路施測)	96年11月	學務處	做為推動學務工作與未來精進方案之參考。	(7/31)持續辦理	為了解本校同學對於學務工作種種服務項目之需求與使用情形,以進一步評估學務工作運作之績效,提供做為推動學務工作改進之建議與參考,期望得以更了解同學們對於學務工作服務項目之認知、參與,以及使用情形,並且也能了解學務工作所提供給同學之服務績效與需要再改進之處,特於每年11月舉辦學務工作績效評估調查(網路施測)。

2.2.3	3.建構『學生事務處活動整合報名系統』	96年11月	學務處、計網中心	整合學務處各組室辦理各項活動之報名管理平台,學生可藉由此單一活動報名入口登錄及獲得課外活動學習時數認證,以提昇學務服務品質。	(7/31)持續辦理	與計網中心共同開發,預計完時程為96學年度上學期註:已於7/16將規格書送計網中心。
2.2.4	4.訂立年度服務品質績效量測項目及標竿指標。	96年	各行政單位	做為改進服務品質之參考。		
		96年4月	藝術中心	完成第七屆藝文季問卷調查分析研究	(7/31)持續辦理	
2.2.5	5.導入知識管理機制,進行知識分享與擴散	96年1-12	學務處	1.資源分享與整合 2.24小時無限上網、資訊就在您身邊	(7/31)持續辦理	本處知識庫平台提供檔案分享、公告張貼訊息傳遞、ISO電子化文書管理。
2.2.6	6.持續推動本校技術移轉業務,訂定年度技轉目標為30件。	96年12月	研究總中心	目前技轉件數為15件	(7/31)持續辦理	成大技轉中心連續5年獲得國科會『績優技術移轉中心』殊榮。
2.2.7	7.持續辦理本校專利(發明)業務,(95)年申請數量為102件獲得專利數71件。	96年12月	研究總中心	專利(發明)(96)年申請數量為30件,今年獲得專利數為40件	(7/31)持續辦理	成大專利(發明)申請數量為全國大專院校第一。
2.2.8	8.預定技轉育成中心合併。	96年8月	研究總中心	擴大產學合作能量	(7/31)持續辦理	
2.3	(三)年度選派機關人員參訪、研習企業改造實務經驗,撰寫心得報告,提供同仁觀摩學習。					
2.3.1	1.校外標竿學習。	96年1月	各單位	參訪政大清大交大等校	(3/31)已完成	學務處業已於1.30-31參訪政大清大交大等校,附成果報告

2.3.2	2. 選派圖書館工作人員參加研習	96年1-12月	圖書館	預計至少有10次	(7/31)持續辦理	至96年7月已8次選派11個工作人員參加研習會。
2.3.3	3. 鼓勵教職員出國進修研究、考察訪問、出席國際會議及發表論文。	96年12月	人事室	鼓勵教職員出國進修研究、考察訪問及參加國際會議，加速本校國際化速度。	(7/31)持續辦理	鼓勵教職員出國進修研究、考察訪問、出席國際會議及發表論文， 累積至本(96)年7月底 計有1018人次出國開會、考察及訪問。
2.4	(四)年度辦理提升品質管理、服務知能等相關研討會、座談會，規劃建置知識分享平台					
2.4.1	1. 年度辦理品質管理、提升服務知能等相關座談會或專題演講至少2次。	96年12月	人事室	由單位主管推動變革，全員積極參與，全面提升學校的競爭力。	(7/31)持續辦理	1. 訂定本校「行政人員在職訓練實施要點」，並於每學年度開始前函文調查，依各單位之訓練需求辦理品質管理、提升服務知能等相關專題演講至少2次。 2. 於96.4.26及5.3辦理公文製作實務講座，共計500位同仁參加。
2.4.2	2. 每年定期辦理全民英檢班課程，鼓勵同仁積極學習英語，提升英語能力，推動本校行政人員英語能力提升計畫，進而提升服務品質。	96年12月	人事室	達成本校96年度通過英檢測驗人數之年度目標值(50%)，營造優質英語環境。	(7/31)持續辦理	1. 迄至本(96)年7月底，通過英檢測驗人數為127人，比例達37.6%。 2. 96.3.6~96.6.15開辦英檢中級班，共計18位同仁參加。 3. 96.3.6~96.6.15開辦英檢初級班，共計21位同仁參加。

						加。
2.4.3	3.每年定期辦理退休人員座談會。	96年4月	人事室	使即將退休同仁充分了解退休年資採計、退休金給與之計算內涵、退休金之發放時間及公保養老給付等相關規定，並為同仁試算退休給與，使其了解可領取之退休金金額，有助其預作理財及生涯規劃。	(3/31)已完成	於 96.3.29 辦理「退休法令及相關權益說明會」，計有 24 位同仁參加。
2.4.4	4.辦理本校新進教師座談會	96年10月	教務處	除邀請各行政單位主管說明相關業務，並邀請傑出教學與研究教師與新進教師分享教學及研究經驗，以有效提升教學品質。	(7/31) 持續辦理	於 96 年 3 月 15 日辦理 95 學年度第 2 學期新進教師座談會。會中邀請本校相關行政主管說明未來業務發展重點，由校長主持綜合座談，並邀請雲嘉南區域教學發展中心 6 所夥伴學校與會，計有 35 位新進教師出席。 預定於 96 年 9 月續辦 96 學年度第 1 學期新進教師座談會。
2.4.5	5.每年至少舉辦 1 次知識經濟時代之圖書館服務	96年12月	圖書館	增進本館和其他院校單位圖書館工作人員之專業知能，提升各單位圖書館之服務品質。	(7/31) 持續辦理	將於 8 月 15、16 日與本校博物館、文書組和台南藝大古物維護研究所合辦「紙質文物(檔案)保存修護研習會」
2.4.6	6.遠距教學	96年2月	教務處	本校為促進校際學術合作，充分利用教學師資與電腦。視聽教學設備，每年均開授 2-3 門課程，由本校主播提供南部鄰近學校收播，96.2 預計開授 3 門課程。	(4/30) 已完成	開授主播課程 3 門，收播學校 9 所，收播課程 1 門。

2.4.7	7. 舉辦導師教官輔導工作研討會	96年4,11月	學務處	1. 提昇導師之輔導知能 2. 讓行政單位與導師間之溝通更為暢通，提昇導師輔導成效。	(5/31)4月已完成	已於4/16召開導師教官輔導工作研討會，研擬改進方案，並邀請學者專家做專題演講。參加導師教官約160~200人。
2.5	(五)推動成立品管圈、品質圈或組織學習等工作團隊。					
2.5.1	1、工程品質管理： (1)定期及不定期辦理組務會議及採購法、工程契約、投標須知等座談。 (2)成立工程督導小組，辦理相關工程督導事項。	每年 視工程個案辦理	總務處 (營繕組)	1. 提升同仁採購知能，排除執行工作困難，經驗分享。 2. 提升採購品質，預防工程瑕疵發生，及提供工程施工及品質相關建議事項等。	(7/31)持續辦理	
2.5.2	2.. 更新並維護網站，建置e化之友善作業平台，同時建置研究計畫查詢系統	96年12月	研發處	為達各單位提供計畫申請資料之一致性及簡化流程，將計畫資料分類建置，以利單位承辦人員管理及統計，同時得以雙向溝通，提升服務效能。	(7/31)持續辦理	網頁更新所需經費正簽請核示中。 系所人員查詢統計部份已完成，因新增系所之帳號尚未建檔，待計網中心協助後後即可上線提供查詢。
2.6	(六)辦理年度新卸續任主管研習。	96年8月	人事室	強化單位主管對於相關業務執行、會議主持、自我管理、團體領導、溝通協調、調查分析等多方面的瞭解，以落實行政管理效能。	(7/31)已完成	1..96.7.30 假本校第三會議室辦理「新任主管研習」，課程包含議事規則、團體領導、溝通協調等，計有35位新任主管參加 2..96.7.31~96.8.1 假台中縣烏日鄉清新溫泉度假會館辦理「主管研習及邁向頂尖大學計畫研討會」，計有165位主管參加。

2.7	(七)辦理員工教育訓練課程					
2.7.1	1.鼓勵員工終身學習，每3個月辦理員工教育訓練課程1次包含禮儀、情緒管理、壓力疏解、能力表達、以顧客為導向的服務理念等，或薦送同仁參加訓練。	96年12月	人事室	鼓勵員工終身學習，辦理專題演講或薦送同仁參加訓練。人員平均參訓時數可達30小時，多元提昇個人服務品質。	(7/31)持續辦理	規劃於本(96)年11月辦理二場「行政人員知能研習營」，課程包含禮儀、情緒管理、壓力疏解、能力表達、以顧客為導向的服務理念等。
2.7.2	2.積極輔導各單位辦理多元教育訓練課程，建置課程資訊於學習網站。	96年12月	人事室	有效利用網路資源，推廣終身學習永續目標。	(7/31)持續辦理	96年1至7月本校各單位辦理之教育訓練課程有65項建置課程資訊於學習網站。
2.7.3	3.辦理4場提昇學習成效演講(含學習成效團體)於每學年舉辦1次	96年9-11月	學務處	提昇學生人文素養、領導能力、關懷弱勢、國際觀及學習成效等能力	(7/31)	
2.7.4	4.每月一書及名人書香講座每學期舉辦一次	96年1-11月	學務處	培養閱讀習慣，養成終生學習態度	(7/31)持續辦理	每月一書票選2月27日至3月15日止，。名人書香講座已於4月份邀請創意工作者李欣頻小姐、PC home 電腦家庭國際資訊公司董事長詹宏志先生、北歐櫥窗創辦人黃世嘉先生蒞校專題演講。
2.7.5	5.宿舍社區文化營造每學期舉辦1次	96年1-11月	學務處	舉辦宿舍系列活動，讓學生從實際參與中親自體驗、關懷與分享，並內化於自我修練之中，以營造溫馨且積極正向的宿舍社區文化。	(7/31)持續辦理	3/26 宿舍週-收納新境界《環保收納王》；3/28「新手相攜，你我零距離」宿舍週聯誼活動；3/29『心靈地圖』-《淨校之旅 Happy Together》；3/29『品味新人生』-宿舍大改造頒獎暨夢想MQ天使

						展翅飛翔典禮；3/29『心有靈犀一「點」通』-《推拿「止」壓活動》；3/30『星光夜語』宿讀會第五章-讀自信《脫離好人幫》
2.7.6	6.舉辦『國際嘉年華』系列活動	96年3月	學務處	培養學生多元文化觀	(3/31)已完成	其中國際美食節(3/25)與國際學術處共同舉辦

實施要項 三、便捷行政程序，縮短等候時間						
序號	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益	執行情形 (檢核月/日)	備註
3.1	(一)加強機關（學校）網頁建置，除公告機關（學校）之基本資料、簡介，亦應提供：機關願景、業務介紹、相關法令、最新消息、申辦案件流程、線上申辦、隱私權及資安宣告訊息等服務。		各單位		(7/31)持續辦理	各單位建置完善網頁，提供業務介紹、單位願景、相關法令、最新消息、申辦流程及 Q & A 等服務。
3.2	(二)訂定標準化作業流程（SOP），年度簡化各項行政作業及申辦案件流程。					
3.2.1	1.ISO 文件電子化	96 年 5 月	秘書室及各單位			
3.2.2	2.會計服務流程-訂（修）定會計標準化作業流程（SOP），簡化各項行政作業及辦理會計案件之流程。	96年10月	會計室	簡化會計作業流程，以提升行政效率。	(7/31)持續辦理	
3.2.3	3.圖書資料服務流程-訂定碩博士數位論文蒐集建置、管理、上線之標準化作業流程（SOP）。	96年3月	圖書館	簡化各項行政作業及審核流程（包含作業程序、辦理期限、等）	(3/31)已完成	
3.2.4	4.學生服務程	96年1-3	學務處各	為簡化學生申請學務服務資源	(3/31)已完成	業已彙集本處業務 SOP 成

	簡化宿舍行政管理（住宿、退宿）、就學貸款、獎學金申請、學生申訴及獎懲、學生重大事故身亡之善後處置作業流程(sop)至少 10 項。	月	組室			冊，計 65 項。 同時放置於網頁中。
3.2.5	5.總務服務流程 提升學雜費收費效率： (1)除銀行臨櫃繳費並開放自動櫃員機、超商、網路銀行及信用卡繳款等多種方式提供選擇。 (2)提供網路繳費單列印。 (3)繳費完畢次日起，提供網路收據列印。	96 年 1~2 月	總務處 (出納組)	1.將全校 20,000 人次的學生收費資料一次辦理，避免學生往返奔波。 2.透過銀行代收費，節省學校有限人力。 3.透過郵局電子郵件，將列印、整理、寄發繳費單等作業簡化為一。 4.避免偏遠地區繳費不便，縮短至銀行排隊等候時間。 5.節省重複郵寄。 6.可自行保管繳費收據。 7.開放上網列印繳費單及收據，便於資料查詢、保管。	(3/31)96.2 已辦理完竣。	
3.2.6	6.行政業務革新：向各單位徵求行政革新議題。	96 年 2 月、7 月	秘書室	改進流程、提昇行政效率。		
3.2.7	7.人事服務流程 (1)簡化退休人員遺族領取撫慰金之程序。	96 年 1 月 96 年 7 月	人事室	由人事室主動查證核發退休人員遺族撫慰金，遺族不須於戶政單位及郵局間往返奔波，落實便民服務。	(7/31)已完成	退休人員遺族原須於每年 1 月 16 日及 7 月 16 日前檢附戶籍謄本等證明文件提出申請，經審核後始核發；簡化改由人事室主動發函查證，符合領取資格者即主動核發，免除遺族路程奔波，落實便民服務。

	(2)建置網路差勤管理系統。	隨到隨辦	人事室	建置網路差勤管理系統，網路簽到退作業及網路線上差假簽核、通知及查詢，簡化流程，達到無紙化作業，增進服務品質，提昇行政效能。	(7/31) 持續辦理	與計網中心合作,持續進行差勤管理系統之更新及修改作業，簡化流程，增進服務品質，提昇行政效能。
3.2.8	8.修訂本校分層負責明細表。	96年12月	秘書室	配合流程修訂，修訂分層負責。		
3.3	(三)年度訂定或修訂「工作手冊」1次(包括標準化作業規範及流程、法令規章相關規定等)。		各單位			
			學務處	1. 各項業務 SOP 均透過主管會報、學務處主管或組室會議修訂。 2. ISO 作業標準已網路化，透過 intranet 供同仁瀏覽及維護	(3/31)已完成	(3/31)業已彙集本處業務 SOP 成冊(65項)及業務規章(83項)。同時放置於網頁中。
3.4	(四)設置全功能櫃台，強化機關內部橫向連繫，提供網路申辦服務，縮短民眾等候時間。					
3.4.1	1.新進教職員報到採單一窗口報到收件作業，縮短辦理報到的時間。	隨到隨辦	人事室	由人事室第一組擔任報到窗口，統一收齊新進教職員需繳交之相關資料及證件後，轉交各承辦單位辦理，新進教職員不須奔波於各行政單位辦理報到，可縮短辦理報到的時間。	(7/31)持續辦理	報到流程原約需1-3天，改採單一窗口收件後，僅需10分鐘，縮短報到時間，深獲同仁好評。
3.4.2	2.外籍學生單一窗口	隨到隨辦	國際學術處	辦理外籍學生接機、報到、註冊、選課、住宿、諮詢、問題解決等業務，一貫作業，免去奔波之苦，使外籍學生不至在人生地	(7/31) 持續辦理	1. 2月17.18日舉辦外籍生過午餐會。 2. 96學年度外籍新生申請資料於4月27日截止

				不熟的情況下求助無門。		收件。
3.4.3	3.提供網路申辦服務，縮短民眾等候時間。					
3.4.3.1	(1)學生學籍資料上網登錄。	上、下學期	教務處 計網中心	1.縮短學生註冊登記之時程與儘早使學生取得學生證。 2.便利各行政單位擷取學生資料之統一性與及時性。	(5/30) 已完成	
3.4.3.2	(2)選課資訊線上查詢。	隨時	教務處 計網中心	1.便利教師隨時了解學生是否退選、休學及平時考核等在學狀態。 2.作為學生成績管理系統，以提升對系所及教師選課服務品質。	(5/30) 已完成	
3.4.3.3	(3)自動化證件申請系統。	隨時	教務處 計網中心	1.結合校內各項學生申請表件，經由便捷化的電子設備服務，提高行政效率，使服務品質更具快速及便利。 2.可透過網路申請，方便遠途之申請者。	((5/30) 已完成	
3.4.3.4	(4)教師網路成績登錄系統。	96年7月	教務處 計網中心	1.教師可藉由網路繳交成績，具便利性，節省教師成績處理之時間及提昇效率。 2.學生可即時知悉成績，具時效性。	(7/31) 已完成	程式已完成，96學年度第1學期開始使用。
3.4.3.5	(5)招生考試由親自及通信報名改由網路報名。	依考試別	教務處 計網中心	1.簡化考生報名手續，節省考生舟車勞頓往返報名時間。 2.節省考生書寫報名表時間及提高報名資料正確度。 3.繳交報名費藉由網路或ATM更具安全及方便性。	(5/30) 已完成	

3.4.3.6	(6)學生宿舍保證金退費申請線上作業。	96年6月	學務處	1.節省學生往返申請退費時間。 2.資料正確性高，有效降低退費所需時程及作業成本。	(7/31)已完 成?	依所訂之退費 SOP 執行退費，預計於學期結束後40日內完成退費作業
3.4.3.7	(7)導師E化互動系統	???	學務處	本系統除提供導師與其學生互動平台外，亦提供線上學生意見反應之即時處理(馬上辦中心)。	(7/31)已完 成?	已於96年1月19日票選更名為「導生e點通」，並配合系所及業務需求不定期小幅修改系統內容，使之更親善。
3.4.3.8	(8)提供讀者線上推薦圖書資料之管道	96年1月-12月	圖書館	藉由圖書館網頁書刊推薦網址，開放全校教職員工生線上推薦書刊資料，使館藏資料更符合讀者之需求。	(7/31)持續辦理	
3.4.3.9	(9)提供網路申辦服務，縮短師生等候時間：資料庫密碼申請、資料庫講習訓練預約或報名、館際合作文獻複印申請、醫學 DOCLINE 文獻傳遞服務，本校圖書館為全國醫學單位向美國國家醫學圖書館申請文獻傳遞的唯一窗口。	96年1-12月	圖書館	不需至圖書館申辦，節省縮短師生等候之時間，促進教學研究。	(7/31)持續辦理	
3.4.3.10	(10)建置網路差勤管理系統。	隨到隨辦	人事室	自行開發網路差勤管理系統，網路簽到退作業及網路線上差假簽核、通知及查詢，簡化流程，達到無紙化作業，增進服務品質，提昇行政效能。	(4/30)持續辦理	與計網中心合作，持續進行差勤管理系統之更新及修改作業，簡化流程，增進服務品質，提昇行政效能。
3.4.3.11	(11)修繕線上申請系統		總務處	提昇行政效能，增進服務品質	(7/31)持續辦理	95年9月1日起建置各單位可於本處營膳組網頁公佈欄項下最新消息第4項

						上網執行申報維修通報，由專人督管，目前運作尚稱順利。
3.5	(五)建立完整服務品質考核制度，確實監督各項工作績效達成情形。					
3.5.1	1.成立服務品質推動小組		秘書室			
3.5.2	2.執行教育部「邁向頂尖大學計畫」，成立辦公室，定期監控各項細部計畫執行成效	定期監控	「邁向頂尖大學計畫」辦公室	落實計畫執行成效，達成邁向頂尖大學的目標。	(7/31)持續辦理	
3.5.3	3.館際合作對外館申請件之刊名、卷期分析；電子期刊本館下載刊名、篇名統計分析。	96年12月	圖書館	圖書館統計各個期刊使用狀況，作為各系所推介期刊及套裝電子期刊訂購參考。		
3.5.4	4.進行教師評量。	96年6月	教務處	為提昇本校教學、研究與服務品質，維持本校教育水準。	(6/30)已完成	完成95學年度共20位教師之評量作業。

實施要項 四、重視民情輿情，主動溝通協調						
序號	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益	執行情形 (檢核月/日)	備註
4.1	(一)建立諮詢制度，年度邀請團體、學者、專家及相關人士，共同參與政策措施及服務事項之規劃研(修)訂。	96年12月	各單位	依本校組織規程設置25個委員會，另得依業務性質特別成立諮詢委員會		
4.1.1	1.召開圖書館委員會	96年5月、12月	圖書館	請各院系推派代表，預計15-20人參加，博採周諮，以利了解使用者需求及推動相關服務政策。	已於6月6日召開圖書委員會會議	邀請各學院代表組成圖書館委員會，共同參與政策措施及服務事項之規劃研(修)訂至少2次。
4.2	(二)主動宣導各項服務措施及執行成效：					
4.2.1	1.上班期間每日發布新聞稿至少1次。	每日	秘書室	善用傳播媒體，行銷本校之優良行象，預計有200篇新聞稿	(7/31)持續辦理	1-7月發布新聞稿 258篇
4.2.2	2.年度召開記者會或以廣告宣導至少20次。		秘書室	預計有20次記者會	(7/31)持續辦理	1-7月召開記者會 29次
4.2.3	3.高中宣導說明會	??	教務處		(3/31)?? (8/15)??	4月份起至各高中宣導由教務處招生組辦理；學務處僅辦理接待蒞校之高中。 8/12-8/13辦理「前進成大」邀請40位高中老師到本校參訪，宣導本校特色。
4.2.4	4.參加國內大學博覽會	??	教務處		(7/22)	7/21-7/22 至大博覽會參展，

						宣導本校特色。
4.2.5	5.主辦就業博覽會、國防工業訓儲博覽會	96年3、11月	學務處及校友中心		(3/31)已於3月11日舉辦。	3月7日假大億麗緻B1共同市場辦理就業博覽會記者會，3月10日假國際會議廳辦理17場公司說明會，3月11日假光復校區中正堂、雲平大樓廣場與國際會議廳舉辦現場徵才，當日參加廠商有160家，提供27,736個工作職缺，而現場湧入約13,500人，遞送履歷表達到約37,336人次。
4.2.6	6.參加海外教育展	不定期。三個月至半年前規畫欲參加之展覽，一年參與約5場	國際學術處	運用教育部擴大招收外國學生之補助計畫，參加每年度海外教育者年會以及教育展約5場，以達宣傳力及能見度。目前參展之區域以東南亞為主，未來將評估推廣至其它地域。	(7/31)持續辦理	4/2 1. 96年3月5日至10日黃正弘副處長與許翠菊助教參加於新加坡舉辦之「2007年亞太國際教育年會」。 2. 其他教育展（如：5月NAFSA、9月EAIE、11月ACTFA）參展規劃正在評估中。 6/7 3. 96年3月5日至10日黃正弘副處長與許翠菊助教參加於新加坡舉辦之「2007年亞太國際教育年會」。5月NAFSA年會由土木系馮重偉老師代表參加。

						4. 其他教育展如：8月馬來西亞教育展、9月挪威EAIE年會、9月加拿大教育展、10月韓國教育展，參展規劃正在進行中。
4.3	(三)年度辦理民意調查(滿意度調查)至少2次。	96年12月	各行政單位			規劃辦理訓練課程問卷調查。
4.3.1	1.年度辦理教學反應調查(滿意度調查)至少2次。	96年1月 96年6月	教務處	調查結果除提供任課教師了解學生學習效果及教學內容、表達方式等反應，藉以調整未來授課參考外，更能使系所主管得知該科目學生反應，並評估所屬教師教學成效，對於校內選拔教學特優教師亦是重要之參考。	(7/31) 已 完成	完成95學年度第2學期教學反應調查作業。
4.3.2	2.研擬問卷調查表，以了解教師未申請計畫之原因。	96年12月	研發處	作為建立獎勵制度參考。	(7/31) 持 續辦理	針對未執行計畫之教師設計之問卷調查表於96年5月10日發出164份，回覆78份，根據需要，擬定「研究輔導計畫補助及獎勵要點」，已提96年7月11日第639次主管會報決議通過，將開始實行，並請各學院訂立相關配套措施送研發處備查。
4.3.3	3.辦理訓練課程問卷調查	96年12月	人事室	依據同仁建議課程類別加以規劃辦理，提昇進修學習意願。	(7/31)持續 辦理	公文製作專題演講計510人參加，回收問卷337份(回收率66%)，同仁反應良好。
4.4	(四)年度彙(修)編「為民服務白皮書」。					
4.4.1	1.學生手冊(網路版)	96年9月	學務處		(7/31) 持 續辦理	於新鮮人成長研習營發送

4.4.2	2.教師手冊(網路版)	96年10月	教務處			
4.4.3	3.出版刊物		各單位	全校出版多種刊物主動宣導各項服務措施、動態及執行成效		
	<ul style="list-style-type: none"> ● 出版「成大學生論壇特刊」 ● 每年出版2期「成大家長通訊」 ● 每年出版9期「學生事務簡訊」 ● 每二週發行1次「學務快訊」 ● 5.每週發行生涯發展與就業輔導電子報，英文電子報每月發行1次。 	96年2-12月	學務處 學輔組 生輔組	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為提昇本校成大學生論壇之成效，尋求更廣大之迴響，將過去3年舉辦成大學生論壇之成效製成「成大學生論壇特刊」發行予全校師生及家長。 2. 將學校重要政策、相關活動訊息及家長意見反映執行情形主動提供家長參考。 3. 透過各項刊物之發行(送)，可主動宣導服務政策、與宣傳活動動態，提高參與率。 	(7/31) 持續辦理	學務處：每月出刊一次學務簡訊；每週二次學務快訊；每週一次生涯電子報；每月一次生涯發展電子報(英文版)；成大學生論壇特刊(預計8月出刊)
	● 出版科技通	每半年出版1次	研究總中心		(7/31) 持續辦理	
4.5	(五)網站及現場均設置民眾意見信箱或首長信箱。		各單位	在各行政單位 bbs 及網頁網站均設置服務電子信箱，由專人規定時間答覆。		各單位網頁建置服務電子信箱及服務櫃台設置意見箱，並指派專人處理及答覆。
4.5.1	1.本校 bbs 及網頁均提供民眾對單位或首長表達意見	96年3月	計網中心	在各行政單位 bbs 及網頁網站均設置服務電子信箱，由專人答覆處理情形。		
4.5.2	2.各行政單位之服務櫃台置有意見箱，可供民眾提供書面意見。	96年3月	各行政單位	廣開民眾建言及申訴管道。	(7/31) 持續辦理	設置意見箱，供民眾提供書面意見。
4.5.3	3.於網站設置校友意見聯絡信箱。	96年	校友聯絡中心	暢通校友建言及申訴管道。	(7/31) 持續辦理	
4.5.4	4.利用及維護網路部落格平台，活潑、暢通校友溝通管	96年	校友聯絡中心	利用網路便利建立校友社群及網絡，凝聚共識，提升校友對母校向	(7/31) 持續辦理	

	道。			心力。		
4.6	(六)對於民眾興革意見及陳情案件彙陳首長，並予以專卷列管					
4.6.1	1. 校長與學生座談	96年3、5、10、11月	學務處軍訓室	每年舉辦4次 1. 對象分為全校學生、學生自治團體與社團幹部，了解學生之需求與民意反應。 2. 藉以暢通校長與全校同學面對面溝通的管道 3. 俾供學校瞭解學生問題、交換意見並解決問題	(7/31)持續辦理	1.95學年度第2學期的場次分別已於3月19日及5月14日假國際會議廳第2演講室舉行。 2.96學年度第1學期的場次分別預定於10/8；12/10舉行。
4.6.2	2. 定期辦理新生家長座談會、分區舉辦台北、桃竹苗、台中、高屏地區學生家長座談會。	每年9月辦理新生家長座談會，5月辦理各地區學生家長座談會。	學務處學輔組	為加強與學生家長之互動，每年9月定期辦理新生家長座談會，另於下學期於全省各地分區舉辦家長座談會，有助於提昇家長對校方政策之了解與認同感，不但可藉此獲得家長更多、更具建設性之意見，也可增進學校、學生與家長等三方面的互動關係。	(7/31)持續辦理	已於96.5.12舉辦高屏地區學生家長座談會。新生家長座談會預計於9/16辦理。
4.6.3	3. 校長與各學院教師座談		秘書室			
4.6.4	4. 校長與行政人員座談		人事室	了解行政人員需求，鼓勵同仁提出改善建議及增加意見反應管道。	(5/31)已完成	96.5.29上午9時辦理校長與行政人員有約座談會，參加人員230人，現場意見反應熱烈，根據同仁之意見，逐一請相關業務單位說明並研擬有效改善方案，以利校務之發展。 2.將座談會會議紀錄置放於

						人事室網頁供同仁參考。
4.6.4	4. 校長與行政人員座談		人事室			
4.6.5	5. 校長咖啡時間		秘書室	校長每週五於奇美咖啡館與師生輕鬆聊天		
4.6.6	6. 對於民眾興革意見及陳情案件，業務單位處理後陳報首長。	隨到隨辦	各單位	建立電話、網頁、BBS 及 E-Mail 信箱等管道，即時反映及處理民眾之意見。 確實依據相關規定，審慎、儘速處理。		
4.6.6.1			學務處	1. 重視內部顧客及外部顧客意見處理與追蹤 2. 落實本校行政服務品質目標「主動服務」	(7/31)持續辦理	1. 已於 4/24 學務主管會議通過「國立成功大學學生事務處顧客意見處理原則」 2. 每月 10 日彙集上月各組室處理學生及民眾意見結果進行意見分類後月報表送學務長陳核。

實施要項 五、善用社會資源，協助公共服務						
序號	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益	執行情形 (檢核月/日)	備註
5.1	(一)訂定志工招募、培訓及評鑑計畫，鼓勵民間團體、退休人員、相關科系學生或一般民眾參與志願服務工作。					
5.2	(二)辦理志工教育訓練課程。			充分運用志工協助辦理多項活動，支援服務工作，減少人力負荷，並使志工發揮其所長。		
5.2.1	1.由學務處每年一次辦理基礎課程。	96年1月及6月	學務處	預計至少辦理教育訓練2場次，提升志工服務能力，促進志工交流、強化向心力。	(7/31)持續辦理	已於1月24-25日假國際會議廳舉辦志工基礎訓練，受訓對象為：本校學生社團志願服務隊及本校行政單位運用志工、從事志願服務人士。
5.2.2	2.專業課程由各志工運用單位不定期實施		學務處 圖書館		(7/31)持續辦理	每學年之12月舉辦1次志工專業課程訓練2小時。
		96年3月 96年5月	藝術中心	1.舉辦志工專業訓練 2.舉辦志工教學觀摩	(7/31)已完成?	1.志工專業訓練已舉辦四場 a.1/30 志工專業課程—影像系列(一) b.2/13 志工專業課程—影像系列(二) c.5/10 志工專業課程—說故事訓練

						d.5/11 志工專業課程— 說故事訓練 2. 志工教學觀摩 3/29.30 完成
5.3	(三)擴大民間辦理公共服務事務，委託民間團體協助提供專業性服務措施至少 1 項，並訂定評鑑稽核制度，以有效評估委託服務品質與執行績效。					
5.3.1	1. BOT 案 (1) 學生宿舍及校友會館。 (2) 勝利校區研究生宿舍、多功能體育館。	繼續辦理	總務處	1. 減低政府財政負擔，引進民間之資源與管理效率。 2. 提供學生及校友優質宿舍環境。 3. 提供大量就業機會。 4. 節省興建及營運支出，增加國庫收入，帶動周邊區域發展。	(7/31)持續辦理	學生宿舍及校友會館已於 96 年 2 月取得建照執照並開始動工， 截至目前興工進度約百分之二十。
5.3.2	2. 委託民間團體協助提供本校各校區門禁、宿舍保全、停車場管理及圖書館、各校區廁所、校園內部份公共區域清潔維護等勞務服務措施	96 年 12 月	總務處	預估所需人力約 140~150 人、所需經費約 3670 萬元。藉由委託民間專業之清潔、管理等技術服務團隊辦理，所需經費由 3670 萬元降至 3051 萬元，節省約 619 萬元，同時亦節省本校行政管理人力，並創造清潔及安全之校園環境，提升教學、行政之效率。	(3/31)已完成??	已於 95 年 12 月完成發包交由各管理單位進行督導工作
5.3.3	3. 鼓勵民間企業駐館經營咖啡休憩區。	96 年 3 月	圖書館	結合書香、咖啡香以及美好的周遭景緻，提供師生在閱讀之餘，能有一處鬆懈緊繃心情之場所，使得圖書館更具優質之閱覽環境，更能吸引師生喜歡到圖書館。	(3/31)已完成	
5.3.4	4. 與奇美企業合作成立奇美		總務處	明几鏡窗，幽雅情境，咖啡飄香，	(5/31)已完成	

	咖啡館			結合奇美博物館展示室、液晶科學教育館與及創意生活研究中心(電通所)規劃設計之人文藝術與創意設計,未來更能連結毗鄰本校刻裝修中之數位生活體驗屋,且間或引進學生社團表演,又本校規劃運用該場所定期舉辦成大叩門活動,融入藝文講座,促進師生交流,提升文化教育及自由活潑學風,據悉目前已漸形成本校師生員工及來賓會聚點,亦吸引相當比例市民遊客駐足,誠屬整合產學合作、教育、文藝、生活體驗,同時促進社區發展創意成功之作。		
5.3.5	5. 本校積極推廣產學合作,加強廠商合作。	96年6月	研究總中心	6月1日本校獲得中國工程師學會評選為『推廣產學合作績優單位』	(7/31)已完成	(6/1)頒獎典禮
5.4	(四)建立及時解決意外突發事件機制或解決計畫,加強與民間團體聯繫管道之暢通及常識宣導。					
5.4.1	1.校安中心	隨時	學務處	24小時校安監控:學生安全維護暨緊急事件處理	(7/31)持續辦理	楚門的世界 ~24小時校安監控:學生安全維護暨緊急事件處理
5.4.2	2.危機處理小組	96年12月	秘書室			
5.5	(五)保全及防火系統查核,並舉行危機模擬演練,以備突發狀況發生之處理。					
5.5.1	1.防火 (1)本校建築物使用單位均設置防火管理人並每年	防火管理人講習 96	總務處事務組	1.本校建築物消防安全管理,藉由各建築物防火管理人設置,以落		

	<p>作講習訓練乙次，每學年開學新生報到由各系所辦理消防講習及演練。</p> <p>(2)建築物消防設施維修由該建築物防火管理人提報，由校部經費進行修繕，並依消防法規要求每年進行全校建築物檢查申報並送達主管機關。</p> <p>(3)消防應變演練以每年由學生救護團、本校防護團、台南市消防局配合演練乙次。</p>	<p>年 9 月份</p> <p>建物消防申報 96 年 12 月份</p> <p>消防應變演練 96 年 4 月</p>	<p>總務處事務組</p> <p>總務處事務組</p> <p>學務處軍訓室</p>	<p>實防火管理自衛制度之實施。</p> <p>2.消防系統維護均由各使用單位專人管理，使本校建築物消防安全達到最大功能。</p> <p>3.實務演練則藉由台南市消防局支援之救災設施及學生社團、教職員防護團動員使參與救災有更熟捻之技巧。</p> <p>1.舉辦救護團救護週_防災救護演練(96/05/01~96/05/06)</p> <p>2.舉辦防身術訓練--打遍天下無敵手</p>	<p>(7/31)已完成</p>	<p>軍訓室：</p> <p>1.本學期救護週已於 4 月 30 日至 5 月 6 日由本校救護團及消防局配合演練，執行項目分為動態演練及靜態教學展示，共計 750 人次參與演練。</p> <p>2. 護送天使防身術訓練活動已於 05 月 06 日假學生活動中心前廣場實施完畢。</p> <p>3.實務演練則藉由台南市消防局支援之救災設施及學生社團、教職員防護團動員使參與救災有更熟捻之技巧。</p>
5.5.2	2.建立宿舍安全防災處理機制及應變計畫。	96年6月?	學務處軍訓室生輔組	配合應變計畫預計每學年至少舉行 4 次防災演練(新鮮人成長營 1 次、 救護週 1 次、宿舍防災 2 次)，以教導學生自救救人之技	(7/31)持續辦理	已於 96/06/07 舉辦浴火赤子情_學生宿舍防災消防演練

				能，減少各種損害。		
5.5.3	3.每月進行防火系統查核至少1次；每年進行建築物消防設施年度全面性檢查1次；每年舉行防火訓練課程講習1次，以備突發狀況發生之處理。	系統查核：96年1-12月； 防火講習96年8月	圖書館	預計至少辦理安全查核12次及相關講習1次，保障本校師生使用圖書館之安全環境。	(8/15) 持續辦理	每月持續辦理辦理安全查核。 已於8月7-9日對圖書館工作人員(含工讀生)舉辦3場「防火訓練課程講習」，共175人參加。
5.6	(六)善用企業、團體服務據點，協助提供政府服務事項至少延伸1個服務據點。					
5.6.1	1.創新育成中心 (1)每年辦理駐進本校育成廠商研發成果展示活動1次。 (2)每年辦理育成聯誼會會員經驗交流活動1次。	96年7月 96年9月	研究總中心 研究總中心	1.展示本校研發成果並協助育成廠商創造商機。 2.讓創業有成與正在接受育成廠商作經驗交流與成果分享，提升本校與產業界合作機會。	(7/31) 已完成 (7/31) 已完成	
5.6.2	2.結合基金會辦理圖書館推廣活動。	96年12月	圖書館	預計每年至少舉辦一次，以節省行政資源，並藉以激發師生之創意作品，提升本校藝文涵養。		
5.6.3	3.提供跨館互借服務。	96年12月	圖書館	充分利用各校資源，互通有無，借閱圖書，達成資源共享，提升學術研究。	(5/31)持續辦理	
5.6.4	4.開放社區民眾入館參閱圖書資料，或辦理個人會員借書證。	96年12月	圖書館	提供社會大眾利用本校圖書資源，提升民眾知識之涵養，建構書香達禮之社會。	(5/31)持續辦理	
5.6.5	5.結合新竹地區校友，成立新竹地區成大校友會。	96年??	校友聯絡中心	鼓勵校友參與，提供新舊校友各行各業社會資源力量，以提升校友地區向心力，進而回饋母校。	(4/30)??	新竹地區校友正進行發起人文件準備，帶準備齊全將正式送件新竹市政府，報請

						核准成立。
5.6.6	6.積極協助廠商共同研究發展		研發處	增進與企業界合作，培育優秀人才。	(5/31)持續辦理	96年7月19日與聯電共同召開產學合作推展會議，此次會議重要議題包括： 1.建立研發人才養成計畫。 2.合作辦理有學分之實習課程。 3.強化並深耕聯電與本校半導體專長領域教授、學生之合作與互動。 4.建立資訊聯繫平台。 5.設備資源共享。 6.共同參與本校「標竿計畫」等。
5.7	(七)聯合企業、民間團體辦理公益活動。					
5.7.1	1.辦理二手書義賣。	96年11月	圖書館	鼓勵社會捐贈，使資源再利用，義賣所得捐助公益團體。	(7/31)持續辦理	6月7日起展開捐書活動，預計10月初舉辦義賣
5.7.2	2.設置「古早中國鎖具之美」常設展示室。	96年3月	圖書館	由本校機械系顏鴻森教授提供其私藏之古早中國鎖具，設置展示室於圖書館，提供社會大眾認識古物之美，達成社教目的。	(3/31)已完成	
5.7.3	3.聯合社團或藝術家辦理藝文展演活動	96年12月	圖書館		(7/31)持續辦理	至5月底辦理8場展覽活動
		96年12月	藝術中心		(7/31)持續辦理	1.至7月底辦理7場大型展覽、5場大型演出、3場百人演講 2.預計96年10舉辦第八屆藝文季

5.7.4	4. 歡迎企業、民間團體在不影響教學之情形下借用本校公共空間辦理或合辦公益活動。	個案申請	教務處 學務處 總務處	與本校師生休閒與身心健康息息相關之公益活動均歡迎共襄盛舉。	(7/31)持續辦理	截至 7 月底企業及民間團體借用本校集會場所計 51 場次
-------	--	------	-------------------	-------------------------------	------------	-------------------------------