

國立成功大學 95 年度提升服務品質實施計畫—檢核表 95.5.23

實施要項	序號	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益	執行情形	備註
一、提升服務品質基本執行事項	1.1	(一)訂定 95 年度提升服務品質執行計畫。	95 年 2 月	秘書室		如期完成	
	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）	95 年 3、6、9、12 月 95 年 3、6、9、12 月	計網中心、圖書館	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：					
	1.2.1.1	(1)全校各學生宿舍、系館、行政單位皆已全面更新5道濾心冰、溫、熱純水機。	95 年 1 月	總務處(營繕組)	提供全校師生衛生符合規定之飲用水，以維護師生健康。	如期完成	如期按合約規範執行並每月督管執行。
	1.2.1.2	(2)每日夜間殺菌、每月定期維護。每月辦理大腸桿菌總菌落數檢驗。	每月			已完成	
	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		維護熱水鍋爐之安全與正常運作。		已辦理年度發包
	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		維護電梯設備，確保安全。		

1.2.4	4、無障礙設施：	至 104 年	總務處(營繕組)	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。		
1.2.4.1	(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. 優先整修一樓學生宿舍，供應進住之行動不便之學生使用。		
1.2.4.2	(2)95 年前訂定「國立成功大學整體改善無障礙校園環境長期計畫」(至民國 104 年)；並已獲教育部核定補助 95 年改善部份之工程經費。			3. 優先改善校園內提供公眾使用之建築物(如圖書演藝館、活動中心、電算中心、廳、展覽場所等。)		
1.2.5	5、環境綠美化服務：					
1.2.5.1	(1)訂定校園清潔服務及綠化美化環境評估考核機制。	95 年 5、11 月	各單位	改善本校校園環境，加強美化、綠化暨清潔工作，確實提供教職員工生最佳之教學、研究、處理公務與求學之環境。		
1.2.5.2	(2)推動年度統籌辦理各系所及行政單位公共廁所盥洗設施勞務外包作業，提昇優質如廁文化。	95 年 12 月	各單位	提高工作效率及服務品質，降低人事成本摺節經費。維持公共服務設施及環境整潔舒適，確實提供教職員工生及民眾便利優質生活環境。		
1.2.6	6、雙語指標：	95 年 12 月	各單位	設立雙語指標設施，使能指引並清楚的告知來訪之中外人士，國立成功大學校區位置及校區內各建築物與院系所的所在，並透過以公共藝術作為		請各學院督導系所是否須改善者；校園藝術品增加解說牌(最好中英對照)
1.2.6.1	(1)校區入口設定校園配置圖					
1.2.6.2	(2)校園內路口設定指標					
1.2.6.3	(3)各建築物入口處設立標誌					

1.2.6.4	(4)各建築物內設立空間指示牌			設計出發點的企圖，將國立成功大學特有的校園氣質傳達給每一位遊客與師生。		
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。	95 年 3 月	計網中心	主動協助洽公之教職員工生，提供親切之服務，樹立單位優質服務形象。	如期完成	
1.4	(四)每個月辦理服務品質、服務態度或電話禮貌考核至少 1 次。	95 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。		各一級單位應進行單位內之考核。
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。			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。		業務項目告示牌考慮雙語化。
	1. 清楚標示承辦人座位名牌	95 年 12 月	各單位		提前完成	
	2. 承辦人佩掛識別證	95 年 12 月	圖書館、計網中心、研發處儀設中心		提前完成	
1.6	(六)積極推動為民服務相關資料檔案分類建置、管理。					
1.6.1	1. 更新國內外各地校友會組織，會長及幹部、理監事等人員資料。	95 年 3 月	校友中心	落實校友會組織聯繫資料之正確，加強與各地校友會組織互動與協助。	已完成	

	1.6.2	2. 全校碩博士數位論文蒐集建置、管理、上線、並加入世界性數位論文資料庫。	95 年 3 月	圖書館	提高碩博士數位論文參考、使用率及提高國內研究成果之全球曝光率。	如期完成	
	1.6.3	3. 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。	95 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。	如期完成	
二、 落實 品質 研 發， 檢討 服務 領域	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. 持續辦理國際品質服務認證。	95 年 7 月	研發處(企劃組)	自 90 年起取得 ISO-9001：2000 國際證書，提昇學校形象。	辦理中	
	2.1.2	2. 檢討上年度及修訂本年度目標、目標值與方案。	95 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。	預計 6 月完成	
	2.1.3	4. 訂立年度服務品質績效量測項目及標竿指標。	95 年	秘書室、各行政單位	作為改進服務品質之參據。	預計 6 月完成	
	2.1.4	3. 推動教師參與歐盟 FP7 科研架構計畫。	95 年 4 月	研發處	1. 擴大本校之研究合作邁向國際化。 2. 創造科技合作平台，促進國際交流。 3. 提昇國際知名度，以邁向國際一流大學。	如期完成	
	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 5 案。	95 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. 參加行政院法制再造工作圈競賽, 榮獲 92 年度銀斧獎, 肯定研發效能並提升服務品質。	如期完成	
2.2.2	2. 辦理學務績效評估問卷調查(網路施測)	95 年 9-11 月	學務處	做為推動學務工作與未來精進方案之參考。		
2.2.3	3. 建構『導師資訊系統』網際網路資料庫系統	95 年 6 月	學務處、計網中心	整合教務處、人事室等資料庫, 供學生、導師與職員間之校園資訊共享平台, 學生之意見反應更能有效率地獲得回覆與解決, 可作為提昇行政服務品質之參考。		即將於 95.6 驗收上線
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. 校外標竿學校訪視。	95 年 7-9 月	學務處	訪視重點學校 2 次		
2.3.2	2. 選派圖書館工作人員參加研習。	95 年 1-12 月	圖書館	預計至少有 10 次		95 年 1-4 月已有 10 次選派工作人員參加研習。
2.3.3	3. 每年由人事室同仁就人事業	95 年 6 月	人事室	擇優至少報送乙篇, 於研究創新中激	已完成	已於 3 月 10 日提送

	務相關領域進行專題論文寫作。			發新的作業模式，提升服務品質。		教育部辦理
2.3.4	4. 薦送本校人員參加教育部因公派員出國「進修、研究、實習」及「考察、訪問、出席國際會議、競賽」計畫，協助辦理出國進修、研究。	95 年 12 月	人事室	鼓勵教職員出國進修及參加國際會議，加速本校國際化速度。	已完成	已奉教育部核定規劃設計學院建築系提報之計畫 3 萬元
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				已完成	5 月 29 日舉辦良好人際溝通專題演講
2.4.1		95 年 6、11 月	圖書館	每年至少舉辦 2 次知識經濟時代之圖書館服務，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。		預計 6 月 22 日舉辦
2.4.2		95 年 3-12 月	圖書館	預計每年辦理 50 餘場次讀者圖書館利用訓練，約 1,000 餘人次參加，以提高資料利用效率	持續辦理	
2.4.3		95 年 4-9 月	學務處	1. 學務評鑑知能研討會 2 場，強化學務同仁及學生的評鑑知能。 2. 辦理學務工作精進研討會 2 場，由學務處各組室發表其精進業務之工作成果，每場二至四個主題，分組進行報告，提出具體措施及實施成果。		95.5.11 已舉辦「學務工作經驗分享--E 化之推動」，計有本處 35 位同仁參加。
2.4.4		95 年 12 月	研發處	儀設中心年度辦理研討會預計至少 1 場次，全員積極參與，提升機關競爭力。	預計 95/06 辦理 sims 研討會	

2.4.5		95 年 12 月	人事室	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昇計畫，達成通過本校公務人員 95 年度 30% 目標，營造優質英語環境目標。		至目前為止已達 26 %
2.4.6		95 年 3 月	人事室	辦理屆齡或自願退休同仁相關權益及退休所得合理化改革方案說明及座談會，並試算退休給與，使即將退休同仁充份了解退休年資採計、退休金給與之計算內涵、健保等等規定及實施退休所得合理化改革方案之內容及其影響。	已完成	4 月 18 日辦理
2.4.7		95 年 10 月	教務處	辦理本校新進教師座談會，會中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。		
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：					
2.5.1.1	(1)定期及不定期辦理組務會	每年	總務處(營	1. 提升同仁採購知能，排除執行工作		

		議及採購法、工程契約、投標須知等座談。		繕組)	困難，經驗分享。		
2.5.1.2	(2)成立工程督導小組，辦理相關工程督導事項。	視工程個案辦理			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。		
2.6	(六)年度辦理主管教育訓練課程	95 年 8 月	人事室		辦理年度新卸續任主管研習，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、溝通協調等多方面的瞭解，以落實行政管理效能。		
2.7	(七)辦理員工教育訓練課程						
2.7.1		95 年 3-11 月	學務處		95 年上半年辦理「情緒與壓力管理團體」等 5 項工作坊；下半年辦理導師輔導工作巡迴講座（各學院）；校園小張老師培訓課程包括同理心與助人技巧的訓練 8 次、心理健康講座 8 次、自我探索團體 8 次。		
2.7.2		95 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。		
2.7.3		95 年 12 月	人事室		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，有效利用網路資源，推廣終身學習永續目標。		

	3.1	(一)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。					
三、 便捷 行政 程 序， 縮短 等候 時間	3.1.1	1. 訂定會計標準化作業流程 (SOP)，簡化各項行政作業。	95 年 10 月	會計室	簡化會計作業流程，以提升行政效率。		
	3.1.2	2. 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)。	95 年 12 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)。		
	3.1.3	3. 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。	95 年 1-3 月	學務處各組室	為簡化學生申請學務服務資源。	如期完成	
	3.1.4	4. 提升學雜費收費效率：	94 年 12 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。	如期完成	
	3.1.4.1	(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。	95 年 1 月				
	3.1.4.2	(2)提供網路繳費單列印。	95 年 1~2 月				
	3.1.4.3	(3)繳費完畢次日起，提供網路收據列印。	95 年 1~2 月				
	3.1.5	5. 宣導有關國科會計畫變更規定及流程，並將作業流程圖	95 年 5 月	研發處			
					協助計畫主持人熟悉計畫變更規定及流程，增加經費使用彈性及提高行		

		置於建教合作組網頁。			政效率。		
3.1.6	6. 行政業務革新：	95 年 2 月、7 月	秘書室	改進流程、提昇行政效率。	2 月如期完成	2 月提出 7 案	
3.1.6.1	(1)向各單位徵求行政革新議題。						
3.1.6.2	(2)議題交付相關業務單位研擬改進方案。						
3.1.6.3	(3)方案經校務企劃座談會確認實施。						
3.1.7	7. 修訂本校分層負責明細表。	95 年 12 月	秘書室	配合流程修訂，修訂分層負責。			
3.2	(二)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)。						
3.2.1	1. 配合 ISO 認證，每年舉辦內部稽核及外部稽核各 1 次。	95 年 6 月	各行政單位	訂定標準化作業規範及流程供同仁據以作業。			
3.3	(三)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。						
3.3.1	1. 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。	隨到隨辦	人事室	新進教職員報到採單一窗口報到收件作業，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	持續辦理		

					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。		
3.3.2	2. 提供網路申辦服務，縮短民眾等候時間。						
3.3.2.1	(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。	上學期完成		
3.3.2.2	(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、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。	如期完成		
3.3.2.3	(3)自動化證件申請系統。	95 年 1 月	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。	如期完成		
3.3.2.4	(4)教師網路成績登錄系統。	95 年 9 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。			
3.3.2.5	(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。	如期完成		

					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。		
3.3.2.6	(6)學生宿舍保證金人工退費申請改由線上作業。	95 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。		
3.3.2.7	(7)將在建教合作組網頁設置大小產學專區，並將計畫主持人一般問題設置 Q&A，以供老師快速獲得解答。	約 95 年 8 月	研發處		預計讓有興趣之教授獲得最快速有效之解答，並能讓有意願之合作廠商獲得最快資訊。	進行中	
3.3.2.8	(8)提供建教合作計畫案所需文件範本至網頁上。	依計畫申請公佈時間	研發處		預計能有效提醒老師制式合約無法更改，並能提前告知合作廠商，免除事後註銷計畫疑慮。	如期完成	
3.3.2.9	(9)將建教合作組網頁直接連結研究總中心及技轉中心。	依計畫申請公佈時間	研發處		預計能讓教師了解本校相關研究單位之工作內容，增進協調機制及計畫處理之時效。	如期完成	
3.3.2.10	(10)加強以書面及 Email 通知主持人儘快上網簽署執行同意書。	依國科會核定通知執行	研發處		國科會計畫主持人儘快簽署執行同意書，縮短簽約請款時程，以利計畫執行和經費使用。	持續辦理	
3.3.2.11	(11)提供網路申辦服務，縮短使用者等候時間。	95 年 4 月	研發處儀設中心		由網路方式提供使用者申辦使用，並加強維護連結正確率，以維護網路服務品質。	如期完成	
3.3.2.12	(12)提供讀者線上推薦圖書資料之管道	95 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。	持續辦理	

3.3.2.13	(13)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 OCLIN 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。	95 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。	持續辦理	
3.4	(四)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。					
3.4.1	1. 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。	如期完成	
3.4.2	2. 統計各系所每位老師申請計畫情形，以催促提出一件或沒有提出申請計畫老師，積極向國科會提出計畫。	95 年 10 月	研發處	增加本校通過國科會計畫件數及補助經費額度。	進行中	
3.4.3	3. 提醒並追蹤各計畫主持人，按時繳交結案報告；執行國科會小產學計畫者，同時將報告函送給各相關廠商。	依計畫申請公佈時間	研發處	預計將能提升計畫執行成效，並使合作廠商連續合作之意願。	持續辦理	

	3.4.4	4. 訂定儀器評估考核機制，每一年辦理儀器設備檢查1次（包括檢測精準度、實驗室溫溼度評估等）。	95年12月	研發處	達到實驗室設備標準化	如期完成	
	3.4.5	5. 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。	95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。		
	3.4.6	6. 訂定95年度學生事務與輔導工作自我評鑑計畫。	95年2-11月	學務處	由評鑑中了解那些業務是本校的標竿指標，那些尚需透過觀摩或訪視學習他校之作業，可提昇學務同仁的專業能力及工作績效，進而強化本身的競爭優勢及提昇學務工作品質	持續辦理	
	3.4.7	7. 教師定期評量。	95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。		
	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。					年底統計各委員會開會次數
四、重視民情輿情，主動溝通	4.1.1	1. 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。	95年3月、11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。		1、95年3月20日召開圖書委員會94學年度第2次會議。 2、95年3月24日召開醫學院圖書管理委員會94學

協調							年度第 2 次會議。
	4.1.2	2. 邀請學者、專家及相關人士，共同參與儀器運作檢討。	95 年 12 月	研發處	預計邀請相關人士參與聚會研討以利推動相關服務政策。		
	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 10-20 篇新聞稿及至少 5 次記者會	持續辦理	
	4.2.2	2. 年度召開記者會或以廣告宣導至少 2 次。		秘書室			
	4.2.3	3. 高中宣導說明會。		學務處		持續辦理	至 95.4 共接待來訪 12 所高中學校，計 2,719 人
	4.2.4	4. 參加國內外大學博覽會。		研發處、學務處			預計於 7.22-7.23 參加 2006 全國大專校院暨研究所博覽會
	4.2.5	5. 主辦就業博覽會	3 月	學務處、校友中心		如期完成	95.3.11-95.3.12 完成 2006 南區就業博覽會
	4.2.6	6. 國防工業訓儲博覽會	11 月	學務處、校友中心			
	4.3	(三)年度辦理民意調查（滿意度調查）至少 2 次。					

4.3.1	1. 年度辦理教學反應調查（滿意度調查）至少 2 次。	95 年 6 月、12 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。		
4.4	(四)年度彙(修)編「為民服務白皮書」。					
4.4.1	1. 校務發展計畫		研發處	使學校師生了解學校之中長程發展方向。	91 年完成	96 年將再更新
4.4.2	2. 學生手冊(網路版)		學務處	師生對各部門提供之服務有所準據。	持續辦理	
4.4.3	3. 新進教師手冊(網路版)		教務處		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。			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。		
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	95 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。	95 年 3 月	各行政單位	廣開民眾建言及申訴管道。		

	4.5.3	3. 建立並維護網路部落格平台，活潑、暢通校友溝通管道。	95 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，提升校友對母校向心力。	已完成	持續維護中
	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. 校長與學生座談會意見	95 年 3、4、5 月；10、11、12 月	學務處軍訓室	每學期舉辦 3 次校長與學生座談，對象分為大學部、研究生、學生社團之學生，了解學生之需求與民意反應。	3、4、5 月	95.3.6、95.5.1、95.5.15 舉辦完成
	4.6.2	2. 導師知能研討會	95 年 5 及 11 月	學務處學輔組	每學期舉辦 1 次，除提昇導師之輔導知能外，讓行政單位與導師間之溝通更為暢通。	上學期已完成	95.3.27 舉辦，共 207 人參加。
	4.6.3	3. 校長與學生家長座談會	95 年 5 月及 9 月	學務處學輔組	每學期舉辦 1 次，有助於提昇家長對校方政策之了解與認同感。	5 月已完成	95.5.13.(六)假交通大學舉辦桃竹苗地區家長座談會
	4.6.4	4. 校長與新進教師座談會	95 年 10 月	教務處	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。		
	4.6.5	5. 工學院有院長與新進老師座談會	95 年 10 月				
	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	確實依據相關規定，審慎、儘速處理。		
五、	5.1	(一)訂定志工招募、培訓及評		各行政單	充分運用志工協助辦理多項活動，支		

善用社會資源，協助公共服務		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。		位	援服務工作，減少人力負荷，並使志工發揮其所長。		
	5.2	(二)辦理志工教育訓練課程。					
	5.2.1	1. 由學務處每年二次辦理基礎課程。	95 年 1 月、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。	1 月已完 成	95.1.14-95.1.15，共 186 人參加。(其中學生 117 人) 學務處
	5.2.2	2. 專業課程由各志工運用單位不定期實施		各行政單位		1 月已完 成	95.1.14-95.1.15，共 186 人參加。(其中學生 117 人) 學務處 圖書館 95 年 4 月-5 月完成 24 人專業課程訓練。
	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		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。		
	5.3.1.1	(1)學生宿舍及校友會館。					
	5.3.1.2	(2)敬業校)區第三宿舍。					

5.3.1.3	(3)勝利校區研究生宿舍、多功能體育館。			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。		
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		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。		
5.3.3	3. 鼓勵民間企業駐館經營咖啡休憩區。	95 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。	如期完成	
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。	95 年 4 月-9 月	學務處軍訓室	1. 建立校園安全意外事件處理機制及應變計畫，不定期修訂。 2. 建立橫向聯繫網絡機制並維持暢通，包括警察及消防、民防機關等，每學期至少實施橫向聯繫 1 次。 3. 舉辦校園安全教育系列活動，加強校園安全意外事件防範宣導，包括交通安全、人身安全及春暉專案等宣導教育，每學期利用軍訓課及導師或系主任時間至少辦理 1 次。	持續辦理	

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					
5.5.1.1	(1)本校建築物使用單位均設置防火管理人並每年作講習訓練乙次，每學年開學新生報到由各系所辦理消防講習及演練。	防火管理人講習 95 年 9 月份	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，以落實防火管理自衛制度之實施。		
5.5.1.2	(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。	建物消防申報 95 年 12 月份	總務處事務組	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。		
5.5.1.3	(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。	消防應變演練 95 年 4 月	總務處事務組、學務處軍訓室	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。		95.5.1-95.5.6 救護週
5.5.2	2. 建立宿舍安全防災處理機制及應變計畫。	95 年 6 月及 12 月	學務處軍訓室	1. 每學期全面實施住宿生防災模擬演練 1 次，納入校安系統管制。不合格者擇期複檢。 2. 平時加強防災生活教育，建立「寧可百年不用，不可一日不備」的防災觀念。		95.5.14 宿舍管理員等 30 人完成宿舍防災演練示範觀摩，95.5.29 將正式演練。

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：95 年 1-12 月； 防火講習 95 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。		
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。					可增加斗六分院、台北開班、南科圖書館
5.6.1	1. 創新育成中心					
5.6.1.1	(1)每年辦理駐進本校育成廠商研發成果展示活動 1 次。	95 年 7 月		展示本校研發成果並協助育成廠商創造商機。	已於 5 月 30 日完成	
5.6.1.2	(2)每年辦理育成聯誼會會員經驗交流活動 1 次。	95 年 9 月		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。	已於 5 月 30 日完成	
5.6.2	2. 結合基金會辦理圖書館推廣活動。	95 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。	95 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。		
5.6.4	4. 訂定募款作業細則，善用社會資源以擴展館藏資源。	95 年 3 月	圖書館	鼓勵社會捐贈，節省館藏購置經費。	如期完成	

5.6.5	5. 開放社區民眾入館參閱圖書資料，或辦理個人會員借書證。	95 年 3 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。	如期完成	
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。	95 年 10 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。		
5.7.2	2. 設置「古早中國鎖具之美」常設展示室。	95 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有文物之美，達成社教目的。	如期完成	
5.7.3	3. 聯合社團或藝術家辦理藝文展演活動至少 3 次。	95 年 5、9、12 月	圖書館、藝術中心	利用本校之展演空間辦理。		95 年 1-4 月已辦理 3 次展演活動。
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。		