

國立成功大學 95 年度提升服務品質實施計畫—檢核表 95. 9. 30

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	執行情形 (檢核月/日)	備註
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 (4/12)	
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	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。	如期完成 (7/5)	總務處已會勘，由於考量交通動線及其他大型車輛出入回旋空間，本處將僅配合劃設一臨時停車格位及樹立標誌。
		95年3、6、9、12月	計網中心		(9/14)進行中	
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 (5/23)	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			如期完成 (5/23)	
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。	如期完成 (5/23)	已辦理年度發包

進度更新至95年9月30日

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。	如期完成 (9/14)	本校電梯加裝緊急電話(已完成 28 座電梯加裝，另 30 座安裝中)
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。	如期完成 (9/14)	本年度預定經費 160 萬元，於 3 月中旬發包，辦理管理學院、建築系土木工程系生命科學系、測量系及光復教學大樓無殘障坡道已完工驗收。
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。	(9/14)	1. 勝九、光一舍已配合宿舍整修，增設無障礙設施。 2. 因應本年度會計系重障生就學，將配合拆除宿舍現有設施已力裝設輔具及規劃特定殘障停車格位。
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。)	(9/14)	已初擬完成長期改善計畫，往後逐步依使用單位需求、現況及法令變動修正計畫。
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。	5月完成(8/10)	本校訂有校園環境美化綠化暨清潔競賽辦法，本年5月24日舉辦本學期競賽，由各學院先行初評后提參賽名單，再由副校長抽籤決定參賽單位，獲評前三名者，分獲不等獎金。本項考核機制確有助於各學院間加強環境綠美化工作及改善校園環境。
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。	已完成外包(5/23)	本年度各系所及行政單位公廁勞務外包作業業經完成招標程序，原預估人力12人，所需經費396萬元，實際發包委外經費267萬元，約節省129萬元，分由相關單位督管執行中。
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設計出發點的企圖，將國立成功大學	藝術中心(7/5)	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			特有的校園氣質傳達給每一位遊客與師生。	成 2.校園公共藝術品說明牌已設計英文版本，待營繕組發包施工	辦理中
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 (4/12)	
		93年6月	藝術中心		已完成 (7/5)	訂定志工組織管理辦法，服務人員獎勵與考核辦法，每年年底考核。
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。	持續辦理 (9/30)	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。	(5/23)	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 (4/12)	
	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 (4/12)	

			藝術中心		已完成 (7/5)	志工及現場服務人員皆 佩掛識別證。
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 (5/23)	
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 (4/12)	
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 (4/12)	

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.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。	如期完成(7/5)	6月27日辦理
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。	如期完成(7/5)	6月26日完成
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。	如期完成(7/5)	6月26日完成
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(7/5)	4月12日辦理
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。	95年10月至12月	藝術中心	每年藝文季皆舉辦節目品質問卷調查，以作為節目審查與服務人員進步之依據。	持續辦理(9/30)	

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。	持續辦理 (9/30)	已於95年7月底繳交期中報告; 預計96年1月底前繳交期末報告。
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。	持續辦理 (9/30)	預計於11月中旬辦理
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。	如期完成 (9/30)	1、於95.6.2完成驗收。 2、於95.9.27向導師說明『導師資訊系統』之操作說明
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	已完成 (9/6)	1. 由本處邵副學務長率領同仁22人, 已於95.7.17-18至台大及政大參訪。 2. 已於8/14參訪中正大學。
2.3.2	2. 選派圖書館工作人員參加研	95年1-12月	圖書館	預計至少有10次	如期完成	95年1-9月已有31次選

	習。				(8/10)	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務相關領域進行專題論文寫作。	95年6月	人事室	擇優至少報送乙篇，於研究創新中激發新的作業模式，提升服務品質。	已完成 (5/23)	已於 95.3.10 將作品乙篇報送教育部審查。
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 (9/30)	1. 航太系景鴻鑫老師 95.7.1~95.8.31 出國研究二個月。 2. 電機系王振興老師 95.7.16~95.7.21 出席國際會議。 3. 規劃設計學院都計系提報 96 年度出席國際會議案,業奉教育部核定並列入年度預算。
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					
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。	已完成6 月部份 (7/5) 11月部份 提前完成 (9/30)	6月23日舉辦知識經濟時代之圖書館服務95年度第1次研討會。 10月5日舉辦知識經濟時代之圖書館服務95年度第2次研討會。
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 (9/30)	已陸續辦理36場次，共有829人參加。
2.4.3		95年4-11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。	持續辦理 (9/30)	1. 第1場:95.5.11 已舉辦「學務工作經驗分享

				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。		<p>—E 化之推動」，計有本處 35 位同仁參加。</p> <p>2. 第 2 場已於 8 月 15-17 日舉辦「宿舍自治幹部工作精進研習/宿舍管理員教育訓練（危機處理）」</p> <p>3. 第 3 場：已於 95/9/14 舉辦「校園緊急意外事件之處理應變能力研習」。</p> <p>共計 50 人參與。</p> <p>4. 謹訂於 10/18 及 11/1 舉辦學務工作精進研討會 2 場。</p>
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。	(9/30)	於 10/4 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。	持續辦理 (9/30)	<p>1. 配合行政院人事行政局放寬 95 年度通過英檢人數比例為 12%，修訂本校提昇英語能力培訓計畫。</p> <p>2. 目前通過英檢人數計 94 人，比例達 27%，預計年底可達成年度目標值 30%。</p> <p>3. 95.7.17~95.8.25 開辦英語正音班一班及英語會話班二班，共計 45 位同仁參加。</p>

						4. 95. 9. 25~96. 1. 13 開辦英檢初級班，共計 21 位同仁參加。
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 (5/23)	於 95. 4. 18 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，共計 94 位同仁參加。
2. 4. 7		95 年 5 月	人事室	辦理相關研討會	持續辦理 (9/30)	1. 95. 5. 29 舉辦良好人際溝通專題演講，共計 366 位同仁參加。 2. 95. 6. 12 舉辦情緒壓力管理專題演講，共計 310 位同仁參加。 3. 95. 10. 18 及 95. 11. 1 將舉辦兩場提升服務品質之專題演講。
		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。	(9/14)	預計 9/25 辦理
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議及採購法、工程契約、投標須知等座談。	每年	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。	持續辦理 (9/30)	1. 配合相關法令契約規定修改，召開組內會議宣導討論執行。

						<ul style="list-style-type: none"> <li>2. 派員受採購法及工程相關業務講習訓練，組內同仁大部分取得採購人員資格證書。</li> <li>3. 因應本校斗六醫院整建工程進行，業成立校部督管小組。</li> <li>4. 教育部工程查核小組於3月到校督導斗六醫院工程案。(評列等)</li> <li>5. 教育部工程查核小組於8月到校督導校區路面整修工程及勝利校區路燈工程案(評列甲等)。</li> </ul>
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。	持續辦理 (9/30)	
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。	已完成 (8/10)	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 95.7.30 假關子嶺統茂溫泉會館辦理新卸續任主管研習暨聯誼活動，共計102位主管參加。</li> <li>2. 95.7.31 假關子嶺統茂溫泉會館辦理邁向頂尖大學計畫研討會，共計159位主管參加。</li> </ul>
2.7	(七)辦理員工教育訓練課程					
2.7.1		95年3-12月	學務處	95年上半年辦理「情緒與壓力管理團	已辦理3	已辦理生涯規劃團體、人

				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。	項團體，3 場巡迴講座，以及小張老師培訓課程。下半年持續辦理。 (9/30)	際關係團體、情緒管理團體。並完成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、95.10.19-12/7 每週四舉辦自我探索團體活動。
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。	持續辦理 (9/30)	至 9 月 30 日止平均參訓時數為 48 小時。
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。	持續辦理 (9/30)	目前已上網建置 141 班教育訓練課程。

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)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。					
3.1.1	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)。	持續辦理 (9/30)	
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 (4/12)	
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。	如期完成 (4/12)	
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		5.節省重複郵寄。 6.可自行保管繳費收據。		
3.1.5	5.宣導有關國科會計畫變更規定及流程，並將作業流程圖置於建教合作組網頁。	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政效率。	如期完成 (7/5)	
3.1.6	6.行政業務革新：	95年2月、9月	秘書室	改進流程、提昇行政效率。	2月如期完成，9月已進行徵集提案中 (9/14)	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。	(9/14)	計7月底前請各單位修訂；預計10月底完成
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。	如期完成 (7/5)	內稽5月10日完成 外稽6月27日完成
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。	持續辦理 (9/30)	原報到程序約需花1~3天時間，採單一窗口報到收件作業後，僅需10分鐘作業時間，縮短報到時間，深獲同仁好評。
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。	如期完成 (8/10)	
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 (4/12)	
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 (4/12)	

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。	目前系統 建置測試 中 (8/10)	將於96年1月實行本系統
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。 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。	如期完成 (4/12)	
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。	如期完成 (7/5)	
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。	已完成 (8/10)	已於95年8月完成
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 (5/23)	
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 (5/23)	
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 (9/30)	

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 (5/23)	
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 (9/30)	
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 (9/30)	
3.3.2.14	展覽及節目申請事件可由網路申請。	全年	藝術中心	簡化手續，縮短申請時間。	已完成 (7/5)	
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 (4/12)	

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。	已於95/9完成(9/30)	簽請校長同意後，分送各院長及系主任。
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(9/30)	
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	提前完成(9/14)	
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	透過一系列之評鑑活動，可檢視過去學生事務工作之目標與其執行成效、瞭解現況與問題診斷、提出問題解決與精進方案並擬定未來之工作目標與執行策略，有助於服務品質之提升。	持續辦理(9/30)	已於95.7.11-7.17完成模擬試評，預計於95年9月29日辦校外委員實地訪評。 謹訂於10月18日及11月15日各舉辦1次業務精進研討會。
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。	如期完成(8/10)	於95.8.7公布通過評量教師名單

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。				(9/14)	年底統計各委員會開會次數
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。	已完成(95年3月)的部份(5/23)	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。	(9/30)	國科會於9/29進行訪視。
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	持續辦理(9/30)	1-9月發布新聞稿271次
4.2.2	2. 年度召開記者會或以廣告		秘書室	5次記者會	持續辦理	1-9月召開記者會28次

進度更新至95年9月30日

	宣導至少 2 次。				(9/30)	
4.2.3	3. 高中宣導說明會。		學務處		持續辦理 (9/30)	至 95.9 共接待來訪 22 所高中學校，計 3,517 人
4.2.4	4. 參加國內外大學博覽會。		研發處、學務處		如期完成 (8/10)	已於 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 (4/12)	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		持續辦理 (9/30)	謹訂於 11 月 5 日辦理 2006 年國防工業訓儲博覽會
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 2 月、8 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。	如期完成 (8/10)	94 學年度教學反應調查統計資料已分別函知各系所主管
	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。	持續辦理 (9/30)	詳見 2.2.2
	3. 成大新鮮人問卷調查	95 年 9 月	學務處	了解新鮮人對成大之資源需求，以做為本校未來宣傳之參考。	持續辦理 (9/30)	預計於 9 月 18 日舉行
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 (7/5)	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。	如期完成 (9/30)	已於95.9.18日出版，並已於9.26將全文上網。
4.4.3	3. 新進教師手冊(網路版)	95年8月	教務處		如期完成 (8/10)	
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。	如期完成 (7/5)	
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12月	人事室 學務處 研發處	廣開民眾建言及申訴管道。	持續辦理 (9/30)	1. 人事室於雲平大樓1樓設有意見箱。 2. 人事室電子服務信箱 <a href="mailto:em50850@email.ncku.edu.tw">em50850@email.ncku.edu.tw</a> 大部份單位均改用網路信箱，因傳統意見箱使用不普遍
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7月	藝術中心		(7/5)	設置意見箱
		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 (5/23)	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。	持續辦理 (9/30)	95.3.6、95.5.1、95.5.15舉辦完成 下學期將於10.16；12.11舉辦座談。

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。	持續辦理(9/30)	95.3.27 舉辦，共 207 人參加。下學期將於 11 月 27 日舉行。
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(5/23) 9月已完成(9/30)	95.5.13. (六)假交通大學舉辦桃竹苗地區家長座談會 已於95.9.17. (六)假本校舉辦新生家長座談會
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。	(9/14)	預計9/25辦理
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。	持續辦理(9/30)	有政策性問題，應陳校長核定
4.6.6.1	(1)處理立法委員王昱婷國會辦公室陳請環資中心污染案。		研究總中心	環資中心為一新穎技術整合之研究教學示範場，以後將廣為宣傳，減少當地居民疑慮，消除進一步大規模抗爭。	已完成(8/10)	本案專卷列管於環資中心。

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。	93年6月	各行政單位 藝術中心	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。 修定志工組織章程。	已完成 (7/5)	
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。	如期完成 (9/14)	95.1.14-95.1.15,共186人參加。(其中學生117人) 於6.22辦理服務學習觀摩研討會(含暑期出隊前訓練)
5.2.2	2.專業課程由各志工運用單位不定期實施	95年12月	各行政單位		持續辦理 (9/30)	學務處 95.6.22 服務學習觀摩研討會(含暑期出隊前訓練) 圖書館 95年4月-5月完成24人專業課程訓練。
		95年3月 95年5月 95年12月	藝術中心	志工專業訓練 志工教學觀摩 舉行志工考核	已完成 已完成 (7/5)	95.3.20-24 95.5.20-21

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。 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。		
5.3.1.1	(1)學生宿舍及校友會館。		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。	(5/23)	都市設計審議通過，申請建照執照中。
5.3.1.2	(2)敬業校)區第三宿舍。				(5/23)	持續辦理中
5.3.1.3	(3)勝利校區研究生宿舍、多功能體育館。				(9/14)	成立工作小組研商推動及需求事宜。
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				如期完成 (5/23)	本年度本校各校區門禁、宿舍保全、停車管顧、及圖書館、各校區廁所、公共區域清潔勞務外包，業全數外包完成，節省經費約 690 萬元，現由各相關單位督管執行中，期能提升效率並節省

						公幣。
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 (4/12)	
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	軍訓室 駐警隊	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 (9/30)	1. 已於 5 月份實施春暉專案宣導教育執行 2. 每學期除於開學後第一週即利用軍訓課實施交通及人身安全教育。
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。	提前完成 (5/23)	本校 95 年度防火管理人訓練，並 95 年 5 月 23 日假成功校區博物館防火演習實務訓練完成。

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。	持續辦理 (9/30)	各系館建築物消防設施維護平時均由各建物防火管理人提報並進行維護，另針對校建物消防設施檢查申報於本年 7 月起進行。
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。	已完成 (5/23)	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。	5 月已完成 持續辦理 (9/30)	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。	持續每月辦理安全查核 (9/30) 防火講習已於 8 月完成。 (9/30)	95 年 8 月 7 日、9 日、14 日、16 日舉辦防火講習四場共有 155 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。					可增加斗六分院、台北開班
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	研究總中心	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(5/23)	資料裝訂成冊
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12月	研究總中心	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1次(9/30)	9月7日增辦驗交流活動1次，12月再增辦一次
5.6.2	2. 結合基金會、廠商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和知識之獲得，提升本校師生藝文涵養及推廣使用館藏資源。	持續辦理(9/14)	<p>1. 95年2月20日至24日與8家得標外文書商共同舉辦「外文書商圖書邀請展」。</p> <p>2. 95年8月28日醫分館與EBSCO資訊有限公司、長亨文化事業有限公司、飛資得資訊有限公司聯合舉動「E起來學習，醫學資源新風貌－醫學資料庫聯合教育訓練會」。</p> <p>3. 成功大學研發基金會捐贈圖書館500萬購書。</p>

						4. 由俊銘基金會贊助，辦理第四屆成大圖書館平面影像設計比賽，自95年10月1日起收件至10月底，預計11月11日舉行頒獎典禮。
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。	持續辦理(9/30)	至95年9月與國內大專院校59個單位圖書館和62個教育實習單位，總計121個單位，借書人次2446人次；借書冊數7595冊。
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，節省書刊資料、設備購置經費。	如期完成(4/12)	奇美實業公司於95年4月捐贈圖書館液晶螢幕46部。
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。	持續辦理(9/30)	95年9月已辦理個人會員證969件。
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。	持續辦理(9/14) 如期完成(9/30)	於95年6月展開二手書捐書活動；95年9月25-29日舉行義賣，義賣所得共計128,455元全數捐贈給瑞復益智中心。

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 (5/23)	
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。	(9/30)	95年1-9月已辦理16場展演活動。
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。	(9/14)	95年1-8月企業、民間團體借用集會場所(國際會議廳、成功廳、格致廳、榕園)計72次。