

本校參加「第9屆(95年度)服務品質獎實施計畫」第7次工作會議紀錄

開會時間：95年10月31日(星期二)下午3點

開會地點：雲平四樓會議室第二會議室

出席者：李妙花、陳孟莉、王嘉麟、王蕙芬、江美蓉、楊明宗(黃啓雲代)、
程碧梧、林輝煌、陳榮杰、李金滿、趙乃儀

主持人：楊主任秘書明宗

記錄：侯雲卿

討論結論：

一、教育部不定期考核檢討

訪視委員提供本校很多寶貴的建議(摘要如 p. 2-3)，可執行之項目有：

註解 [秘書室1]:

(一)可以彙整本校於學校網頁之項目有

1. 線上申請服務。
2. 學校有若干 24 小時無人服務之服務項目亦可列入。
3. 可彙整各單位有單一窗口之服務。
4. 學校重要統計資料可以作一個彙整窗口，由各單位定期上網填寫。

(二)有些人不擅於利用電子信箱反應意見，傳統意見箱仍有其功能，各單位可考量再設置，唯每日要檢查是否有意見投入。

(三)服務白皮書是檢核要項，各單位可參考網路上之現成白皮書之編製方式。

(四)意見反應可彙整成冊，除陳單位主管批示外，必要時要陳校長核閱。

(五)重要政府網站連結，除學校網頁外，各單位亦可視需要連結到政府單位、學術單位或研究單位之業務單位網頁。

(六)ISO 文件整合成一份之工作手冊。

二、檢核「本校 95 年度提升服務品質實施計畫」。

(一) 1.5 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。

服務單位視需要應於服務櫃台上除服務人名牌外，還可掛上服務項目，必要時要中英文並列。

(二) 2.7.3 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。

此項可列為本校特色，可予以突顯。

三、討論 95 年 10 月份不定期考評互評結果。

(一)部份單位網頁有服務流程，若有公文範本可一併放入，便於新進人員之養成訓練。

(二)部份行政電腦化作業系統仍須再強化，如請假系統、公文系統。

(三)研發處每年有徵求行政業務改善研究及秘書室有徵求行政改善建議，應具體呈現前後績效比較。

(四)可將重複性意見反應作 Q&A 置於意見箱網頁。

(五)學務處之導師 e 化系統屬本校特色之一，應多加推廣才能看出績效。

四、為有效推行電話禮貌，將由分配行政單位抽查教學單位，下階段由各學院評行政單位(由秘書室作工作分配)。

教育部服務品質不定期考核摘要

日期:95年10月12日上午9:30

教育部訪評委員：秘書室 張科長佳琳
高教司 王科長明源
電算中心 柯代組長博文
秘書室 李詠婷小姐

壹、考核前致詞：

- 一、有沒有規定處理的作業時間?幾天要回覆辦好，你們有沒有處理的時限?
- 二、服務、禮儀獎勵辦法沒有特別制定
- 三、滿意度調查
- 四、ISO 的認證都有特別再訂一些 SOP?教職員師生都可以上網查到這些程序，作業標準。

貳、綜合座談：

一、高教司王科長明源：

優點：

1. 很有特色也很有成效的部份，包括自動服務、證件服務，以及雙語環境的建置，整個學生入口網站，對學生提供獎助學金的入口網站都有明確的一個標示。以及讓學生很方便的一個單一窗口，尤其我們剛提到導師生 E 化互動系統的一個部分，非常有特色，也能協助學生跟老師做一個良好的互動，這是很不錯的。
2. 整體來講，整個學校所訂定的一個服務的實施計畫相當可行，包括相關的時程以及自我檢查的部份也請學校積極的推動落實，這是整體方面。

建議：希望學校能加緊完成的包括

1. 無障礙設施，時程的部份稍微再斟酌一下。
2. 整個學校的一個服務項目，櫃檯的服務的項目及服務的人員，再明確的標識。
3. 各單位意見箱的部份，可以持續的來推動，都是不錯的。
4. 再推動電話禮貌。

二、電算中心柯代組長博文

優點：很有特色的：一個就是計算中心的諮詢窗口，就是服務窗口單一，另外一個就是無人服務的部分。學生自動自發去申請繳費、申請一些證件，那這些部分都很有特色。

建議：

1. 電子化政府的部分，電子化就是政府資訊要公開。
2. 線上申辦這邊學校做的不錯，可是都沒有讓這些這麼好的一個，等於說這麼好的資訊讓卓越的人或者讓形象可以做的出來。電子化政府這邊的連結到我們這裡來，讓畢業生校友可以線上去查這些進度。
3. 連到教育部裡來，部裡將來會做一個資訊的路口，讓所有全國的教育資訊都可以單一入口來提供服務。
4. 研考會比較高密度的連結一下，讓他們在部來講、在教育體系來講線上申

辦以後做得很好。

三、秘書室 李詠婷小姐

建議:

1. 機制的建立，就是一系列的計畫、中間的過程、我們的管控、以及最後成果。研考會也會希望說我們可以成立一個所謂的提案制度。然後提案制度中就包括了獎勵，如果你提出這樣的制度，我們是如何的審查、如何的運用，然後得到結果之後，我們是如何的去獎勵，這一系列的。
2. 流程的部分，學校有做 ISO，所以在流程部分是沒有問題的。建議可以彙整成很完整的工作手冊，我是有看到說我們是有學生手冊、新進教師手冊，那是不是可能在這些行政手續上面我們能把他彙整成一個完整的手續。
3. 圖書館有臨時換證的問題，安全上做個考量。
4. 電話禮貌的測試，反而是總機出了問題，其他人都沒有這方面的問題。

四、高教司王科長明源補充:在跨機構合作服務的這部份，國際圖書館合作的組織 OCLC 如果在年底之前你們能夠加入的話，這整個跨國際性的圖書館服務組織前幾年我們部內先支付，也許前 2~3 年先支付，但是後續的，因為這麼沒有強迫，那後續的可能要圖書館自願加入。

五、秘書室張科長佳琳

建議:直接對準獎項來說，有幾個重點，

1. 要制度化，制度化的部份要清楚的揭示服務的理念在哪裡，這個部份能由校長喊出來。要有一些簡單制度，就是服務要點要建立起來。服務考核的辦法，這個可以融入我們目前的人事相關制度裡面，讓服務的方面也能有獎勵機制，用公開的獎評。弄一個服務的白皮書，來彰顯我們確實是一個重視服務品質的單位。
 2. 要統整化，統整化就是像我們每個單位都有績效、都有成果，也都有各自在做的施展的重點。要把它統整起來，變成學校一體的。5 個指標-品質研發、重視民情輿情、便捷服務流程、善用社會資源、基本項目。把服務的工作事項，就歸在這 5 類裡面，讓他更為統整，這個統整一定要把教育特色、學校特色彰顯出來，
 3. 計量化，績效都要建置起來，而且盡量量化呈現。
 4. 標準化，SOP 已經相當豐富，把它整合起來，整理成一本學校的 SOP 總和，或是上網，把它完整的建立這個機制。檔案資料屬於人次的績效、服務的績效或是教學上的績效，有沒有一個完整的檔案看得到，網路上或是紙本都蠻需要的。完整的檔案要逐漸建置。
 5. 特色化，首長的承諾應該是學校一個蠻重要的特色。因為首長重視才有辦法讓大家重視這個品質。所以我們的特色是可以突顯校長的重視和承諾。
- 品質研發、便捷服務、重視民情輿情、善用社會資源，這 4 個都能單獨成為一個獎，要嘛就整體獎，要嘛就從這 4 個裡面找一個重點來發展，到時候我們可以參予單項的評獎。