

**本校參加「教育部 97 年度服務品質獎實施計畫」
第 2 次工作會議紀錄**

時間：97 年 4 月 8 日(二)下午 2:00

地點：雲平大樓 4 樓第 2 會議室

主席：李主任秘書偉賢

出席：如附件 1

記錄：陳文璇

討論及決議：

- 一、識別證：由人事室分發識別證套，並發文通知各行政單位人員於上班時，將個人的員工識別證置於套中配掛，或由各單位自行設計識別證。(附件 2 頁 1)
- 二、雙語業務說明標示：請人事室於下次會議時，提供範本供各行政單位參考。擬標示單位內部之業務說明，個人職務部分再行考量。(頁 1)
- 三、服務禮儀滿意度調查表：由人事室設計統一格式，以紙本方式請洽公者填寫。擬將「機關洽公環境滿意度」(頁 1)、「網路申辦案件滿意度」(頁 17)等相關滿意度調查表，合併為一份問卷。由各行政單位隨時辦理，並於每季彙整調查結果。(頁 3)
- 四、服務行銷之宣導活動一項：可加上「準備各類型研討會」、「產學合作」(研總)。(頁 5)
- 五、使用跨機關電子閘門認證辦理案件數成長率：請計網中心先釐清何謂「電子閘門」，再行討論。(頁 6)
- 六、線上系統負責單位：(頁 7)
 - (一)「畢業離校手續查詢」由計網中心改為教務處。
 - (二)「系所經費管理系統」由計網中心改為會計室。
 - (三)2-1-2 加上「差假網路系統」由人事室負責。(頁 7)
- 七、承辦案件訊息與處理進度的公開程度、查詢管道、回應情形：(頁 7-8)
 - (一)2-2-3 加上「研發處計畫管理系統」、「圖書館借還書系統」。(頁 8)
 - (二)請計網中心開發「總務處營繕系統及公文管理系統」、「教務處學生證件申請系統、新生報到線上查詢系統」之主動通知、確認功能。(頁 7)

- 八、學校主動公開資訊一項，分配各承辦單位，其中：(頁 10-11)
- (一)1.1 對外關係文書：由國際事務處先提供合作學校，至於簽約內容是否提供將再行評估。
 - (二)1.2 解釋性規定：由人事室、會計室、總務處提供，並由計網中心設計連結。
 - (三)1.3 公布學校之組織、職掌等資訊：由各單位負責。
 - (四) 刪除原 1.4 公布行政指導有關文書。
 - (五)1.4 施政計畫：可加上研發處「中程校務發展計畫」、秘書室「年度工作報告」、邁向頂尖大學推動總中心「邁向頂尖大學計畫」。
 - (六)1.5 預算及決算書：由會計室提供。
 - (七)1.6 請願之處理結果及訴願之決定：由人事室、秘書室、學務處分別提供職工、教師、學生之申訴處理。
 - (八)1.7 公共工程及採購契約：由總務處負責，公開內容可再評估。
 - (九)1.8 公布支付或接受之補助：由會計室負責。
 - (十)1.9 公布合議制機關之會議紀錄—行政會議、校務會議、主管會報等：由秘書室負責。
- 九、公開出版品：可加上《蛻變》、《成大簡訊》、《吳京部長紀念專輯》。(頁 12)
- 十、公開其中重要資訊：可加上總務處 3D 系統。(頁 12)
- 十一、訂定學校網站資料定期更新規定：承辦單位由秘書室改為計網中心，並由計網中心設計表單。(頁 12)
- 十二、展現推廣活動辦理成果：承辦單位由各單位，改為學務處、校友中心、藝術中心、博物館。(頁 17)
- 十三、網路投票：學務處、人事室負責；民意調查：教務處負責。(頁 19)
- 十四、「創新增值服務」構面，可參考前年頂尖計畫評鑑時「人文的成大」、「創意研發」、「國際接軌」三大主軸以作分類。(頁 20)

散會(16:40)