

# 台灣首府大學強化服務品質與效能實施要點

100年2月23日行政會議通過

- 一、為增進教職員工生對行政單位的滿意度，並建立教職員工生提供興革意見之反應管道，以提升服務品質與效能，特訂定本要點。
- 二、實施對象：台灣首府大學各行政單位（以下簡稱各單位）。
- 三、實施方式：各單位應隨時檢討各項服務措施，加強服務教育，並要求教職員工以身作則，以誠懇、親切、專業的態度推動校務行政，並依據校務行政平時考核項目及檢查內容（如附表一）確實執行，其方式為：
  - （一）各單位服務場所內外環境維護，應塑造親切服務環境、場所、措施，樹立服務形象。
  - （二）各單位服務台（或其他替代措施）之規劃設置及人員服務運作，應符合服務對象需求。
  - （三）各單位櫃台（窗口）服務項目、申辦流程應標示明確，申辦動線規劃應妥適。
  - （四）各單位提供服務設施，應以服務對象至上，主動導引協助服務。
  - （五）各單位員工服務證配戴及櫃台名牌放置情形，應力求整齊一致。
  - （六）各單位應建立員工職務代理人名冊，督促落實代理。
  - （七）各單位應加強服務禮貌及走動式管理、服務。
  - （八）為建立興革意見即時反應管道（如意見箱、討論區），各單位亦應自行辦理服務滿意度調查，以做為校務行政規劃及考核參考。
- 四、考核方式：
  - （一）定期考核：以網路問卷方式進行，量化意見以學年度為單位進行統計後，彙報教職員工考核委員會參考，質化意見另行專案彙陳並進行改善情形追蹤。
  - （二）不定期考核：以無預告方式，由教職員工考核委員會派員實地考核各單位各項服務措施。
- 五、本要點執行成效，依考核結果辦理獎懲。
- 六、本要點經行政會議通過，陳請校長核定後施行。

附表一、台灣首府大學強化服務品質與效能考核項目及檢查內容

考核項目	檢查內容
一、公務環境維護	(一)整體及一般環境：整潔、安全、效率、特色 (辦公區域整潔明亮；雙語環境；美化創意；安全設施標示清楚；逃生通道暢通) (二)標示：人員與指標系統 (業務及其承辦人員告示牌標示；各項服務說明簡介；辦公室人員位置及設施配置恰當；動線安排適宜)
二、專業能力與服務態度	(一)專業能力：專業知識與技能；創新及學習能力 (對於本身的業務內容、流程與相關法令規章熟悉度；單位內外相關業務熟悉度及轉介能力；良好溝通協調能力) (二)服務態度：面晤及電話服務 (擁有高度服務熱忱、用語溫和親切有禮、願意傾聽、會耐心答覆問題；電話鈴響幾聲接電話及答詢)
三、行政流程管理	(一)效率 (製作標準化作業流程並宣導；多元申辦管道；電話、面晤、書面及網站查詢處理速度) (二)資源及分工 (辦公室經費之控管及節流機制；人力資源不足與多餘之調節機制；業務分工明確；代理制度；團隊精神之培養機制)
四、業務電腦化	(一)e化實施情形 (業務上網公告、表格提供及辦理項目；人員電腦操作能力；網管人員及制度) (二)網路運作情形 (網頁資訊豐富且完整之程度，並能及時更新，應顯示最近更新日期；單位設有電子服務信箱或問答區，並有專人負責答覆；網路流程設計簡便，並有詳盡解說；相關資料與文件能在網站下載及便捷線上申辦)
五、公文品質與時效	(一)公文品質 (主旨目的明確度，用詞簡淺明確，格式正確性) (二)公文時效 (公文減量；提高電子公文比率；公文控管系統機制：公文登錄、設有專人負責公文控管、控管機制電腦化)
六、工作簡化及業務創新	(一)工作簡化 (是否定期檢討作業流程；簡化作業程序與團隊參與機制；實際績效) (二)業務創新 (業務內容改進之績效；主動開發業務之類型、數量及評估機制)
七、服務滿意度調查	(一)是否主動提供服務滿意度問卷。 (二)服務滿意度調查結果。 (三)反映不滿意事項、建議事項是否具體改善。

# 台灣首府大學服務滿意度調查問卷

為提升本校行政單位服務品質與效能，提供優質的行政服務，因此需要您依據過去一年接觸行政單位的經驗，填寫本問卷提供您的意見與感受，本問卷共有 3 頁，煩請您耐心作答，更希望您能提供寶貴的意見與建議。請您依實際經驗與個人認知，回答下列所有的問題，並在適當  打 ，感謝您撥冗填寫，讓我們行政單位能瞭解本身的優缺點，並加以進行改善。

敬祝 身體健康

台灣首府大學人事室敬上

★填表時間： 年  1~3 月  4~6 月  7~9 月  10~12 月

## 壹、填表人背景資料

1. 姓名： \_\_\_\_\_ 2. 系級（單位）： \_\_\_\_\_ 3. 電話： \_\_\_\_\_  
 2. 身分： 教師  職員(含約聘人員)  技工、工友  學生  其他

## 貳、各單位滿意度調查

◎以下就請各位同仁針對本校各行政單位之各項服務滿意度進行回答，若該單位是您未曾接觸過的，請您於「未接觸」之  內打勾。

很	滿	尚	不	很	未
滿			滿	不	接
意	意	可	意	滿	觸
				意	
5	4	3	2	1	0

### 1. 教務處

- 1.1 服務態度（具高度服務熱忱，溫和親切有禮，耐心答覆問題）
- 1.2 專業素養（熟悉本身的業務內容，能解決我的問題）
- 1.3 服務效能滿意度（提供簡便的作業流程，方便申辦相關業務）

### 2. 學生事務處

- 2.1 服務態度（具高度服務熱忱，溫和親切有禮，耐心答覆問題）
- 2.2 專業素養（熟悉本身的業務內容，能解決我的問題）
- 2.3 服務效能滿意度（提供簡便的作業流程，方便申辦相關業務）

### 3. 總務處

- 3.1 服務態度（具高度服務熱忱，溫和親切有禮，耐心答覆問題）
- 3.2 專業素養（熟悉本身的業務內容，能解決我的問題）
- 3.3 服務效能滿意度（提供簡便的作業流程，方便申辦相關業務）

### 4. 研究發展處

- 4.1 服務態度（具高度服務熱忱，溫和親切有禮，耐心答覆問題）
- 4.2 專業素養（熟悉本身的業務內容，能解決我的問題）
- 4.3 服務效能滿意度（提供簡便的作業流程，方便申辦相關業務）

### 5. 進修部

- 5.1 服務態度（具高度服務熱忱，溫和親切有禮，耐心答覆問題）
- 5.2 專業素養（熟悉本身的業務內容，能解決我的問題）
- 5.3 服務效能滿意度（提供簡便的作業流程，方便申辦相關業務）

◎以下就請各位同仁針對本校各行政單位之各項服務滿意度進行

很	滿	尚	不	很	未
---	---	---	---	---	---

回答，若該單位是您未曾接觸過的，請您於「未接觸」之  
內打勾。

滿意	意	可	滿意	不滿意	接觸
5	4	3	2	1	0

## 6. 體育室

- 6.1 服務態度 (具高度服務熱忱，溫和親切有禮，耐心答覆問題)
- 6.2 專業素養 (熟悉本身的業務內容，能解決我的問題)
- 6.3 服務效能滿意度 (提供簡便的作業流程，方便申辦相關業務)

## 7. 軍訓室

- 7.1 服務態度 (具高度服務熱忱，溫和親切有禮，耐心答覆問題)
- 7.2 專業素養 (熟悉本身的業務內容，能解決我的問題)
- 7.3 服務效能滿意度 (提供簡便的作業流程，方便申辦相關業務)

## 8. 圖書館

- 8.1 服務態度 (具高度服務熱忱，溫和親切有禮，耐心答覆問題)
- 8.2 專業素養 (熟悉本身的業務內容，能解決我的問題)
- 8.3 服務效能滿意度 (提供簡便的作業流程，方便申辦相關業務)

## 9. 秘書室

- 9.1 服務態度 (具高度服務熱忱，溫和親切有禮，耐心答覆問題)
- 9.2 專業素養 (熟悉本身的業務內容，能解決我的問題)
- 9.3 服務效能滿意度 (提供簡便的作業流程，方便申辦相關業務)

## 10. 人事室

- 10.1 服務態度 (具高度服務熱忱，溫和親切有禮，耐心答覆問題)
- 10.2 專業素養 (熟悉本身的業務內容，能解決我的問題)
- 10.3 服務效能滿意度 (提供簡便的作業流程，方便申辦相關業務)

## 11. 會計室

- 11.1 服務態度 (具高度服務熱忱，溫和親切有禮，耐心答覆問題)
- 11.2 專業素養 (熟悉本身的業務內容，能解決我的問題)
- 11.3 服務效能滿意度 (提供簡便的作業流程，方便申辦相關業務)

## 12. 公共關係室

- 12.1 服務態度 (具高度服務熱忱，溫和親切有禮，耐心答覆問題)
- 12.2 專業素養 (熟悉本身的業務內容，能解決我的問題)
- 12.3 服務效能滿意度 (提供簡便的作業流程，方便申辦相關業務)

## 13. 電子計算機中心

- 13.1 服務態度 (具高度服務熱忱，溫和親切有禮，耐心答覆問題)

◎以下就請各位同仁針對本校各行政單位之各項服務滿意度進行回答，若該單位是您未曾接觸過的，請您於「未接觸」之□內打勾。

很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	未接觸
5	4	3	2	1	0

13.2專業素養（熟悉本身的業務內容，能解決我的問題）

13.3服務效能滿意度（提供簡便的作業流程，方便申辦相關業務）

#### 14. 通識教育中心

14.1服務態度（具高度服務熱忱，溫和親切有禮，耐心答覆問題）

14.2專業素養（熟悉本身的業務內容，能解決我的問題）

14.3服務效能滿意度（提供簡便的作業流程，方便申辦相關業務）

#### 15. 環境安全衛生中心

15.1服務態度（具高度服務熱忱，溫和親切有禮，耐心答覆問題）

15.2專業素養（熟悉本身的業務內容，能解決我的問題）

15.3服務效能滿意度（提供簡便的作業流程，方便申辦相關業務）

#### 16. 推廣教育中心

16.1服務態度（具高度服務熱忱，溫和親切有禮，耐心答覆問題）

16.2專業素養（熟悉本身的業務內容，能解決我的問題）

16.3服務效能滿意度（提供簡便的作業流程，方便申辦相關業務）

#### 17. 教師評鑑暨專業發展中心

17.1服務態度（具高度服務熱忱，溫和親切有禮，耐心答覆問題）

17.2專業素養（熟悉本身的業務內容，能解決我的問題）

17.3服務效能滿意度（提供簡便的作業流程，方便申辦相關業務）

#### 18. 招生中心

18.1服務態度（具高度服務熱忱，溫和親切有禮，耐心答覆問題）

18.2專業素養（熟悉本身的業務內容，能解決我的問題）

18.3服務效能滿意度（提供簡便的作業流程，方便申辦相關業務）

#### 19. 教育實習中心

19.1服務態度（具高度服務熱忱，溫和親切有禮，耐心答覆問題）

19.2專業素養（熟悉本身的業務內容，能解決我的問題）

19.3服務效能滿意度（提供簡便的作業流程，方便申辦相關業務）

參、請問您覺得本校各行政單位有哪些方面需要加強改進？（請註明單位名稱）