

行政品質評鑑關鍵績效指標管制表

項次	構面	子構面	策略目標	評核指標KPI		具體方案
1	財務面	節流	善用科技趨勢，有效降低活動支出	第一年至第四年	活動成本每年降低2%	一、線上參與各式國際會議及教育年會，建立非實體洽談合作機制 二、舉辦線上招生說明會，積極開發生源 三、發展線上課程，節省教室租借、宣傳成本及活動費用等支出 四、增加多元宣傳及活動管道（如線上海外教育展） 五、將線上交流活動列入補助經費彈性運用方案之一，確保交流不中斷
2	服務對象面	了解顧客滿意度的做法	加強與校內師生溝通，了解需求	第一年至第四年	1.每學期舉辦至少1次與學生會、外籍學生社團及外籍教師交流，相互瞭解需求及具體改善建議 2.每學期舉辦至少2場相關說明會/活動，以瞭解目標國外高中實際推薦學生情形	一、定期與學生會、外籍學生社團及外籍教師聚會，了解其需求及具體解決問題方案 二、與海外各優秀學校建立直接溝通管道，了解學生申請需求及偏好，並舉辦相關說明會及活動，了解各高中實際推薦學生情形，以及可改進的作法。 三、定期與校內各國際事務承辦人及負責教授溝通，了解實際需求及量能 四、主動參與舉辦之課程及活動，並製作課後問卷，以了解優點及學生實際想法並進行改善。
3	法規及行政流程面	法規說寫作一致	精進處內所轄法規文字及實務執行措施	第一年至第四年	每學期盤點1次以上處內自訂法規	重新檢視並逐步調整校內相關法規及申請流程，使相關規定一致化。
		業務流程管理及精實化	優化校內國際化標準作業程序(SOP)	第一年至第四年	每學期至少舉辦1次校內國際事務行政人員培訓工作坊	一、已修訂並簡化本校訂定學術合作書面約定相關流程以加速校務決策過程、提升行政效率，並提供校內各單位實務執行上之彈性。 二、善用資料庫系統統一及更新全校國際交流資訊
4	人力資源及學習成長面	學習成長	提供穩定學習成長機會，強化同仁專業知能	第一年至第四年	1.每季舉辦至少1場處內交流分享活動 2.鼓勵同仁每年參與3場校內/外訓練課程或工作坊	一、強化新進人員到職訓練 二、定期舉辦處內交流分享活動 三、積極選派處內同仁參與校內外訓練課程 四、不定期辦理校外培訓活動 五、進行海外職員交流計畫及辦理與國外知名大學行政人員學習工作坊，與國際行政人力接軌
5	與校務目標連結面	本校中程校務發展計畫執行效益考評	擴大校園國際化及國際影響力	第一年至第四年	1.締約學校合約數達1,680個以上。 2.每年辦理100場國際會議 3.每年於國際高教平台發表至少3次	一、結合各學院共同規劃相關重點領域，鼓勵成立以本校為主導核心的HUB，鏈結重點姊妹校並與國際知名大學結盟 二、經費支援鼓勵主辦具影響力的國際會議，以續辦知名的重要會議為優先 三、爭取重點國際學術組織研究型HUB主導權 四、投稿並爭取於國際知名高教平台(如 NAFSA 美國教育者年會) 發表機會，提升本校全球聲望
			積極招收國際學生	第一年至第四年	1.學位生申請數每年成長5% 2.就讀學位境外學生數達每學年2,900人次 3.就讀學位國際研究生人數達900人 4.來校交換、訪問學生數每學年達1,400人次	一、逐步提升英語授課課程質與量 二、持續國際學生免費華語課程 三、積極宣傳海外優秀高中推薦入學管道並成立海內外著名高中聯盟 四、強化與世界各地臺大校友會合作，並透過多元化管道，舉辦招生說明會，積極開發生源 五、因應疫情影響發展多元線上課程及專班，減少學生因疫情無法實體赴台影響 六、配合政府政策，積極參與各項專案計畫爭取獎學金經費及資源
			提升本校學生國際化	第一年至第四年	1.出國交換、訪問學生數每學年達900人次。 2.出國暑期、短期研修學生數每年達500人次。 3.雙聯及多聯學位計畫總數達80個以上。	一、交換學生計畫轉型以落實交換學生計畫 二、規劃多元短期海外課程 三、增設並落實國際合作雙聯學位學程 四、善用多元獎學金機制，為更多弱勢學生開啟國際交流契機
			優化國際行政服務品質	第一年至第四年	每學期至少舉辦2次處內服務流程優化交流活動	一、重新整理網站資訊，明列各項補助及服務資訊，包括國際合作、國際學生服務、申請資訊等等，並透過多元管道宣傳 二、建立學生臨櫃諮詢SOP 三、因應境外學生受疫情影響，提供線上課程並和教務處協力規劃安心就學方案，讓學生即使無法入境臺灣，仍可選讀本校課程 四、簡化並線上化各類申請報名流程，節省報名及審查時間 五、強化國際學生照顧輔導機制（如第二導師、接待家庭等），以了解學生切身需求，進而精進本處服務品質

填寫說明：

1. 構面、子構面：請單位依此構面方向，填列以下表格項目，無須每項填寫。
2. 策略目標：為落實五大構面，各單位所擬之策略目標，以使用者角度簡述。
3. 評核指標KPI：依據策略目標以及現行基礎發掘的問題，擬具對應解決問題之質性或量化指標，層次性地展現出目標、問題與KPI之連結。
4. 評核指標KPI、具體方案及年度執行狀況，為單位策略目標執行成果及效益考評之檢視。
5. 評核指標及年度執行狀況，均須逐年填列。