

104 學年度「行政品質評鑑」建議改進事項執行情形報告表：(秘書室)(106 年 5 月)

建議改進事項	辦理情形及回覆說明 (請註記建議是否列為結案)	委員意見	
		結案	繼續追蹤(說明)
<p>1. 面對國際化的浪潮趨勢，建議可依使用者之語言習慣，提供英文版入口首頁，並強化英文版網頁的內涵，例如將重要之校級法規英譯上網等。 (已結案)</p>	<p>1. 臺大首頁目前依使用者瀏覽器語言設定為英文網頁者，即設定顯示英文版網站，並於 105 年 9 月底轉換完成。</p> <p>2 本校英文網站「Academics」網頁經與國際處討論後已完成分類調整，以呈現更清楚之資訊。另將於「NTU at a Glance」增加本校國際合作與學生交換之資訊介紹。</p> <p>3. 英文法規網頁之架構分為 6 大類： (1) University Operating Procedures； (2) Personnel Affairs； (3) Academic Affairs； (4) Research and Cooperation Projects； (5) Campus Life； (6) Housing 連結本校相關單位網頁資料，提供更便捷的服務。</p>	√	
<p>2. 為便利本校教師或學術單位進行評鑑工作，建請規劃及建置中英文評鑑資料網頁。 (已結案)</p>	<p>1. 已轉教務處卓處。</p> <p>2. 另查本校已由圖書館建置臺大學術庫(NTU Academic Hub)中英文版(http://ah.ntu.edu.tw/web/About.action)提供國內外各界查詢教師之學經歷及學術成就等，進而提升本校教師國際能見度及國際交流合作機會。</p> <p>3. 本室將持續舉辦英文網頁競賽，以協助提升各單位英文網頁品質。</p>	√	
<p>3. 校友聯繫服務目前已見成效，未來可再加強創新做法，增加校友向心力及回饋能量。 (已結案)</p>	<p>校友中心規劃創新服務如下：</p> <p>1. 為加強與校友與母校聯繫，將推出每逢三節的節慶電子祝賀卡。</p> <p>2. 推動申辦校友證 E 化系統，提供校友申辦校友證更便利又迅速。</p> <p>3. 強化校友回母校擔任志工，配合秘書室訪客中心志工培訓、研習，使校友可以與母校關係更加緊密。</p> <p>4. 推動校友導師制度 (Alumni Mentors)，專業領域傑出校友輔導社會新鮮人學弟妹找出未來職涯方向。</p> <p>5. 推動紀念品開發，為服務校友尋回</p>	√	

104 學年度「行政品質評鑑」建議改進事項執行情形報告表：(秘書室)(106年5月)

建議改進事項	辦理情形及回覆說明 (請註記建議是否列為結案)	委員意見	
		結案	繼續追蹤(說明)
	<p>母校認同感，擬提供紀念品服務，喚起校友就學記憶並凝聚校友對母校之向心力。</p> <p>6. 舉辦畢業六十重聚，本校校友於各行各業均有優異之表現，校友對社會國家之貢獻，亦為本校之榮譽。為連繫校友對母校情感，推動畢業六十年重聚會，以凝聚校友之向心力，讓校友重溫求學時光、了解本校多年努力成果及給予本校之建議。</p> <p>7. 將推出校友旅遊活動，由本校規劃旅遊，提供校友多樣選擇，藉此凝聚校友共識及對母校的向心力。校友們聯繫感情之餘，也能夠體驗臺灣各地特色。</p> <p>8. 強化與國外校友會之聯繫與宣導，增強與母校連結之合作活動與企劃。</p>		

下次受評之關鍵績效指標(KPI)

單位：秘書室

構面	策略目標	評核指標 (量化)	具體方案	年度內預定執行狀況
效益	促進臺大產生卓越成就與社會貢獻	跨界(跨校)創新規劃種類及件數每年2次以上	以迅速、精準之行政效率服務，辦理各項跨界(跨校)活動規劃及校級會議。	1.各項會議、規劃及專案現場之支援，力求提供最即時及合宜之服務。 2.各項會議、規劃及專案種類及件數評估統計。
		每年辦理名譽博士及傑出校友業務各1次以上	辦理名譽博士及傑出校友遴選作業、頒獎典禮及後製紀念品。	
		跨單位專案協調整合會議種類及件數每年5次以上	1.召開跨單位專案會議，提升各單位分工成果及效益。 2.召開緊急或任務型案件之協調整合會議。	
		傑出人才發展基金會申報辦理每年70件以上	辦理傑出人才發展基金會獎助金及補助金申報作業。	傑出人才發展基金會申報件數統計。
		舉辦各種講座演講每年2次以上	拓展業務服務面向，邀請各界人士參與。如：錢思亮故校長學術紀念演講、傅斯年講座。	配合舉辦各種講座如錢思亮故校長學術紀念演講、傅斯年講座演講等。
		支援外部單位會議活動及團體交流每年200次以上	支援不同外部單位，展現社會貢獻。如校院協會、斐陶斐學會相關活動舉辦、訪客中心接待國內外團體等。	積極參與國立大學校院協會及斐陶斐學會之理監事會與會員大會，訪客中心接待國內外團體等。
		首頁中英文版優化每年10次以上	規劃協調本校首頁網站區塊，有效支援業務推動及促進資源共享。	本校首頁網站配合相關業務之推動，隨時更新、修正。
	展現臺大卓越與關懷的公共形象	臺大校訊(含電子報)每年出刊42期以上	定期發行臺大校訊、校訊電子報，即時發布臺大最新訊息。	臺大校訊學期中每週出刊；寒暑假每二週出刊，自104年11月起發行電子報。

構面	策略目標	評核指標 (量化)	具體方案	年度內預定執行狀況
		臺大校訊中有關卓越研究之報導每年 200 篇，社會關懷每年 40 篇報導以上	善用媒體曝光度，適時發布臺大研究發表成果，並採訪製作成就卓越及社會關懷系列報導。	臺大校訊卓越成就報導每年約有 200 篇報導，社會關懷每年 40 篇報導。
		NTU Highlights 每年出版 6 期	經營 NTU Highlights 雙月刊電子報，利用網際網路資訊流通快速之特質，提升臺大之國際能見度。	NTU Highlights，每年發行 6 期，每期發送數為 1,100 本，自 104 年起有電子報，訂閱之份數約有 7,000 份。連同 PHD 檔均定期更新於專屬網站，並於本校首頁設置連結。
		出版新版臺大概況簡介中、英文版及摺頁各 1 種	妥善規劃發行臺大簡介及影片(DVD)，每年進行更新改版，並同步至臺大網頁。	本校概況及簡介以精簡易讀、方便攜帶為規劃方向，並同步刊載於臺大網站首頁，e 化管理更便利查閱。
		校慶參與人數達 600 人以上	舉辦校慶、杜鵑花節活動，型塑臺大正面形象。	1. 每年 3 月舉辦臺大杜鵑花節、校友返校聯誼活動等。
		杜鵑花節校友返校體驗活動，每場人數 50 人以上		2. 每年 11 月 15 日舉辦校慶慶祝大會、茶會、餐會及導覽系列活動。 3. 訪客中心每年舉辦杜鵑花節導覽、校慶導覽活動及闖關遊戲。
		校友電子報每年出刊 12 期	舉辦校友重聚會、召集校友志工投入等，善用校友電子報連繫交流各校友會，並規劃各項創新活動，凝聚校友參與及對母校的支持。	1. 校友電子報每年出刊 12 期。
		各級校友重聚會參與人數達 500 人以上		2. 每年 3 月舉辦畢業 50 年重聚會；每年 6 月舉辦畢業 30 年重聚會；每年 11 月舉辦畢業 40 重聚會。

構面	策略目標	評核指標 (量化)	具體方案	年度內預定執行狀況
		本校官網校友及訪客 FB 隨時更新	成立本校官網、校友及訪客 FB 粉絲團，隨時收取最新外界反映及意見，增進師生向心力。	維護本校官網、校友及訪客 FB 粉絲團。
		每學期開設服務學習課程	開設新聞攝影、校園導覽等服務學習課程，並鼓勵學生參與校園新聞製作與推廣校園，以培養對學校認同感。	開設新聞攝影、校園導覽等服務學習課程及教職員傳媒專題講座。
		傳媒專題講座每年 3 場以上	開設傳媒專題講座與全校行政同仁，認識如何面對媒體與新聞事件正確處理及經驗分享。	
顧客	強化參與及回饋	顧客滿意度調查	除線上問卷調查外，於大型活動(如杜鵑花節、校慶等)及會議(如行政會議、校務會議)、校友辦證或重聚餐會時，進行顧客滿意度調查，確實掌握多元顧客之需求，提供精準服務，並彰顯本室績效。	配合本室線上滿意度調查，特 e-mail 委請各一級單位鼓勵老師上網填寫。
		大型活動及會議滿意度調查每年 5 次以上	大型活動及會議、校友辦證或重聚餐會時，進行顧客滿意度調查，確實掌握多元顧客之需求。	
		每年大型會議及活動業務檢討會 5 次以上	每次大型會議及活動後，召集業務檢討會，確實檢視本次活動得失，增進同仁合作默契及方式，為下次更好表現做準備。	大型會議及活動後業務檢討會議。
		校務建言回覆率 90% 以上	積極回應校務建言，即時調整業務推動之作法。	校務建言系統回覆比例統計。
		校友會參與母校活動統計每年 2 次含以上	1. 主動與各地海外校友會保持密切聯繫，傳達母校最新訊息。 2. 積極參與海外校友會年會，表達母校對海外校友之關懷。	邀請校友會參與母校活動。
		校方參與校友會活動統計每年 3 次以上	3. 宣傳並鼓勵海外校友返台參與母校校友活動如	參與國內外校友會活動。

構面	策略目標	評核指標 (量化)	具體方案	年度內預定執行狀況
		校友證辦證數量每增 1 % 以上	三十、四十、五十重聚。 4. 協助海外校友會之會員辦理校友證，並藉由各地海外校友會之資訊填補母校缺失之校友資訊。 5. 成為海外各校友會之間、海外校友會與母校間、及國內校友與海外校友會間之聯絡管道與溝通平台。	校友證辦證數量較前年度增加。
流程	作業流程標準化與高品質化	訂定標準作業流程	1.各項業務均建立標準作業流程，力求完備細緻並與時俱進，以有效運用有限人力。 2.標準作業流程同步更新至本室網頁。	各項業務均建立標準作業流程，並提供相關申請表下載，流程如有修正隨時更新，並每半年檢討 1 次。
		配合業務需要隨時成立專案	推動專案任務，並搭配同仁專長，均進行客製化規劃與行政服務。	專案列冊進行年度評估及檢討
		物品採購報帳驗收登記表(10 萬以內)	本室物品採購報帳，每月排定驗收人，以謹慎管控支出並登記表冊，以有效資源運用。	物品採購報帳驗收登記表。
		年度個資盤點及執行法令配合	承辦業務、活動涉及個人資料處理，依循部訂檢視流程及步驟，並注意合法使用及比例原則。	年度個資盤點及執行法令配合。
		年度內控內稽作業執行配合	各項業務之執行有內部控制知能，除提供一致性的服務品質並兼顧良好機制之偵測與維護。	年度內控內稽作業執行配合。
	提升新聞發布與危機處理備便度	臺大校訊每期刊載 10 則以上消息公告	校訊每期皆刊載校內各處室系所之消息公告。	臺大校訊每期皆刊載校內各處室系所之消息公告。

構面	策略目標	評核指標 (量化)	具體方案	年度內預定執行狀況
		記者會、回應媒體疑問與協調採訪等隨時配合	1.即時配合校內各單位舉辦記者會與發佈新聞稿。 2.建立新聞危機事件處理機制(SOP)，統一窗口迅速處理緊急突發事件；聯繫相關單位即時確認及因應，以主動公開為原則，並適時為之。	記者會、回應媒體疑問與協調採訪等隨時配合各單位需求不定期辦理。
		協助召開全校性記者會每年4次以上		各媒體臺大相關新聞件數統計。
		危機處理隨時進行		發生負面議題立刻聯繫相關單位掌握事實，提供說明讓社會大眾了解校方立場，並隨時根據不同事件進行機動調整。
	加強網際運用及資訊服務	秘書室網頁更新 200 次以上	提供各項業務服務項目即時、完整之資訊並上網公告。	秘書室網頁包括：訊息公告、法規彙編、行政會議、行政品質評鑑、行政 e 化工作小組、作業流程等 15 項內容，資訊完整。另提供傑
		法規彙編更新 200 次以上		出校友、斐陶斐榮譽學會、臺大校訊、校友聯絡室等之連結，並有校內重大活動(如杜鵑花節、攝影比賽)等之連結管道。
		NTU Space 資料庫使用空間	業務聯繫推動數位化，以節省外部辦公室訊息傳遞成本，並維護標準化行政服務。	利用各式網路工具如 NTU Space 之校內共享空間，便於同仁上傳各種檔案，共用共享。
		每年訪客線上預約 200 件次以上	建置訪客導覽線上登記系統，並結合博物館、停車等各項申請，以提供完備服務並節省溝通時間。	每年統計訪客導覽線上系統登記參訪團體數。
成長	強化職能素養與創新服務效能	同仁參加學習平均時數達規定之 90% 以上	為因應高教環境變遷，自辦多元學習課程，鼓勵同仁承接新專案，累積不同實戰經驗，提升本室整體實力。	同仁實際學習時數達標。
		自行開辦課程或辦理參訪每年 6 次以上	安排多元課程以隨時因應業務創新及優化。	提供包括訓練研習、實地參訪、標竿學習以及讀書會等多元訓練。

構面	策略目標	評核指標 (量化)	具體方案	年度內預定執行狀況
		每年資訊課程薦派同仁參與3種以上	持續參與本校各項資訊課程，強化同仁資訊能力並應用於工作。	同仁參與本校各項資訊課程。
		志工培訓課程20小時以上	引入優秀志工資源，安排志工培訓課程，加強服務專業，以緩解人力吃緊現象。	安排志工培訓課程，加強服務專業，以提升諮詢及導覽品質。
	強化團隊合作及組織創新成長	依輪調要點安排職務並適度調整	落實代理人制度，實施輪調制度，活化人力運用。	<p>1.秘書室同仁對其本身業務、作業流程及相關法令規章至為熟稔，也清楚其他同仁所屬業務，相關同仁休假時能不間斷代理相關業務。</p> <p>2.秘書室遇有職位出缺時，進行職務輪調，透過輪調制度，培養同仁專業能力及團隊合作。</p>
		顧客滿意度90%以上	進行滿意度調查。	線上滿意度調查反映實際提升之服務品質。