

國立臺灣大學行政品質評鑑表
105 年度

受評單位：國際事務處

單位承辦人簽章：陳瓊芬 日期：105 年 11 月 20 日

聯絡電話：(02)3366-2007#214

電子信箱：chiungfen@ntu.edu.tw

單位主管簽章：張淑英國際長 日期：105 年 11 月 20 日

壹、前次評鑑結果建議改進事項之執行情形

貳、共同評鑑項目(以平衡計分卡 BSC 概念分為績效、流程、顧客、專業職能與學習成長四大構面)

一、績效面

(一)投入成本與執行效益分析

二、流程面

(一)公務環境

(二)流程管理

(三)業務電腦化

(四)公文品質與時效

(五)工作簡化及業務創新

(六)保護智慧財產權執行情形

(七)持續改善與品質保證機制

(八)危機預防與管理

三、顧客面

(一)顧客滿意度調查

(二)公共關係與形象塑造

四、專業職能與學習成長面

(一)專業能力與服務態度

(二)訓練與進修

參、單位自訂評鑑項目

肆、本校中程校務發展計畫執行效益考評(含單位功能與總體目標、五年發展計畫目標、執行效益考評(目標達成度之分項自評);本項秘書室、會計室、人事室填列年度重點工作及執行情形(含未來展望)

伍、關鍵績效指標(KPI)

壹、前次評鑑結果建議改進事項之執行情形

本處於 101 年度接受行政品質評鑑，委員共提 5 項建議，經本處說明後，於 101 年 12 月 19 日委員會議討論，決議全部結案。相關資料如下表：

101 年度「行政品質評鑑」建議改進事項執行情形報告表：國際事務處（101 年 12 月）		
建議改進事項	辦理情形及回覆說明	決議
1. 訂定校、院、系垂直三級之間的分工與溝通制度。	<p>102 年 5 月份回覆說明：</p> <p>1. 校院系定位不同、各有所司，分工如下：</p> <p><u>校</u>： 國際長承校長之命，帶領國際處以校的位階，推動全校國際化。 國際處在垂直分工中，角色定位為團隊及共識建立、政策及策略確立、法制作業、中長程計畫研訂、關鍵指標設立、成效評鑑、經費規劃與分配、校級交流計畫規劃與執行。</p> <p><u>院</u>： 在校的國際化大藍圖內，學校已授權各學院依自身特色、資源與階段，設定自身的發展方向與執行策略。緣此，學院具引領角色，一方面具體實踐學院整體的國際交流，一方面以政策擘劃、制度釐定、資源分配的手段，導引所屬系所形塑其國際化面貌。</p> <p>另一層面，位居校與系之間的中介橋梁，學院亦兼有承啟與調和的力量，於學校的整體運作來說，具關鍵性。尤其本校規模龐大，有學院作為系所意志的代表，對全校的意見溝通及力量整合，可收以簡馭繁之效。</p> <p><u>系</u>： 教師與學生是國際交流的參與主體，而直接服務師生的第一線在於學系，學系的重要性不言可喻。</p> <p>學系一方面是直接協助師生進行各項交流，一方面並需協助或配合學院或學校政策推動國際化，另一方面，基於與師生緊密接觸之便，其建言往往是學院及學校政策釐訂之最佳參</p>	結案

	<p>考。</p> <p>2. 通暢溝通是良好合作之前提，校院系三者溝通</p> <p>除充份運用本校現有的溝通平臺，包括行政會議（校院之間）、教務會議（校系之間）之外，國際處另創造諸多溝通機制，如校級國際事務推動委員會（校院之間）、院級國際事務推動委員會（院系之間）、與系主任有約（校系之間）、學院國際化觀摩研討會（校院之間、院之間）。</p> <p>至於不定期的溝通，國際處每年辦理約八場專業人員講習，此場合亦成為工作人員溝通的最佳時機。另，本處與各院國際事務行政人員已建立有聯絡網，方便雙邊隨時交流聯繫。</p>	
<p>2. 訂定國際處與平行同級單位的分工與溝通制度。</p>	<p>102 年 5 月份回覆說明：</p> <p>國際事務處是臺大國際化發展主政單位，然其他行政單位，如教務、學務、總務、研發、圖書資訊等，也是本校推動國際化不可或缺的一環。</p> <p>1. 分工</p> <p>在諸多行政部門中，國際處是推動本校國際化最顯著的單位，因其設立意義即在推動學校的國際化。因此，國際處似可比擬為左右國際化走向的大腦中樞，也可比擬為臺大對外彰顯國際化的代表門面。</p> <p>但理論上來說，國際化議題鋪天蓋地、無所不包，單獨國際處是無法竟其功的。實際上也是如此，國際處之外，各行政單位在所司業務上，因國際化的牽動，其實都會有自己獨特的國際化議題要關照，如教務之與國際接軌、學務之於全球拓展，研發之於世界布局...，依此類推，只是程度深淺略有不同，故可說，行政團隊本是一體，各單位於推動國際化無可置身事外，若有差別，也僅是在於重心、角色不同罷了。國際處往往是需求及議題的倡導者，也是資源與力量的整合者，其成功，也有賴所有行政單位共同的努力。</p> <p>2. 溝通制度</p> <p>除了常態性的行政會議供各行政單位相互溝通，在國際處所辦理校級國際事務推動委員會，亦固定邀請教務長、學</p>	<p>結案</p>

	<p>務長、研發長共同出席；國際長及相關同仁亦固定出席教務處召集之教務會議。</p> <p>國際處因工作性質之故，與教務處、學務處合作相對緊密，故視需要不定期以下方式強化溝通：第一線工作人員直接個別討論、召開跨單位工作會議、邀請參加研習或座談、於本校各會議中提案討論、合作辦理專案等等。</p> <p>溝通永無止盡，未來希望可增加不定期於他單位工作會議中相互列席，以增進彼此瞭解、提昇共識。</p>	
<p>3. 解決人力流動與不足的問題。</p>	<p>102年5月份回覆說明：</p> <p>人力流動與不足應主要可屬歸因為結構性因素。</p> <p>1. 問題原因分析</p> <p>(1) 國際處行政人員共 25 名，其中以不定期契約聘用者高達 18 人，含共使用邁頂計畫經費 11 人、國際處自辦計畫收入 5 人、捐贈及計畫委託費 2 人。不定期契約較無保障，讓人有不穩定感，一旦外界有更好機會，易生離職之心。</p> <p>(2) 本校約用人員升遷辦法是採計人數依比例來計算可提報升遷人數，如此可獲升遷人數是有上限的。一旦位置被填滿，其他同仁能升遷的機會等同零，難獲肯定與激勵，較難有長期貢獻的打算。</p> <p>(3) 本處人力不足是常期問題，但校方以考量後邁頂時期經費難以為繼，一直不同意本處新增員額，此甚可理解。關此，其實涉及本校諸多單位，應在近期由校方整體思索應對之道。</p> <p>2. 解決之道</p> <p>(1) 組織架構</p> <p>以精簡人力要扛起臺大國際化重責，國際處一直靈活的追求組織運作的聰明有效。因應外界變化，國際處近八年來，不斷地進行組織的重整與業務、人力配置的調整，以達最大工作效率。</p> <p>(2) 工作方法</p>	<p>結案</p>

	<p>業務流程重整後加以 E 化，是資訊時代中職場的主流，一方面方便自己，一方面方便使用者。在各項業務，國際處每年皆配合 ISO 品質認證，進行一年一度大盤點，檢視是否在精神上緊扣，效果上到位，但流程上有所精簡。</p> <p>(3)八二法則 人力一定比例流動應視為正常，國際處採抓大放小策略。對於中階主管，包括各二、三級單位主管，以納入決策圈、充分授權、提供學習機會、分配工作費等方式，希望達到留才，培養一批國際處中堅專業文官，作為穩定力量。</p>	
<p>4. 建立本校國際學生素質指標。</p>	<p>對於申請生，茲建立三項素質指標如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 大學以上之最高學歷列全球前 500 大 2. 書面審查及面試篩選具嚴謹度 3. 申請大學部者具適切中文能力，申請研究所者具適切中文或英文能力 <p>對於在學生，著重在學業表現。參考外交部臺灣獎學學金成績門檻，依就讀之學制班別，設定素質指標如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 學士學位生在前一學年度 GPA 達 1.7 (百分制 60 分) 2. 研究生在前一學年度 GPA 達 2.44 (百分制 70 分) 	<p>結案</p>
<p>5. 關於未出國交換的 2/3 學生部分，可規劃更多學生參與國際化方式。</p>	<p>102 年 5 月份回覆說明：</p> <p>為促進學生增進國際經驗及視野，除辦理出國交換、訪問計畫之外，國際處亦致力於：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 舉辦交換生分享講座，擴大經驗分享 2. 舉辦他國文教藝術之專題講座或活動 3. 設立語言交換平台 4. 促進本地與國際學生社團相互合作交流 5. 鼓勵國際學生參與社團，為本地學生增加交流機會 <p>此外，國際處亦規劃多項學生服務/工讀方案，讓同學擔任以下不同角色，直接與國際學生或人士交流：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 國際學生接待志工 2. 禮賓學生，協助接待國際訪賓 3. 國際學生接待專案(接機/導覽/迎新)輔導員 4. 國際暑期課程輔導員 	<p>結案</p>

貳、共同評鑑項目

一、績效面

指標	(一) 投入成本與執行效益分析 (單位提供的行政服務，其所投入的人力成本與各種資源，是否符合實際產出之效益 (對臺大有用的) 或對社會貢獻程度)																																															
	特優 <input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 本處自 95 年升格為一級行政單位，由國際長及兩位副國際長帶領，分「國際合作組」、「國際學生組」兩組，自 100 年新增一中心-「國際教育中心」，自 104 年新增一中心-「綜合行政中心」，4 個二級單位，共 27 位行政職員。 茲以過去 4 年度為例，分析投入成本及執行效益。 一、投入成本 本處預算來源主要為邁頂國際化經費、收支並列收入、學校預算。102 至 105 年之決算，依施政項目，表列如下：																																															
單位自我評鑑	<table border="1"> <thead> <tr> <th>施政項目</th> <th>102 年</th> <th>103 年</th> <th>104 年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>促進姊妹校交流</td> <td>3,510,749</td> <td>4,841,022</td> <td>4,004,116</td> </tr> <tr> <td>參與重要國際高教組織</td> <td>2,284,000</td> <td>3,042,171</td> <td>2,369,154</td> </tr> <tr> <td>彈性補助校內單位推動國際交流</td> <td>5,266,000</td> <td>6,754,922</td> <td>4,006,225</td> </tr> <tr> <td>擴大招收國際學生</td> <td>4,104,000</td> <td>4,394,290</td> <td>4,408,215</td> </tr> <tr> <td>積極推動海外教育計畫</td> <td>913,000</td> <td>1,186,316</td> <td>325,219</td> </tr> <tr> <td>獎助學金及華語補助</td> <td>11,473,880</td> <td>11,540,642</td> <td>10,956,572</td> </tr> <tr> <td>國際教育中心</td> <td>6,067,247</td> <td>6,570,829</td> <td>8,105,610</td> </tr> <tr> <td>人事費 / 業務費 / 設備費</td> <td>7,128,446</td> <td>12,996,299</td> <td>8,513,789</td> </tr> <tr> <td>個人修課訪問生行政費</td> <td>649,321</td> <td>5,579,046</td> <td>4,727,270</td> </tr> <tr> <td>個人研究不修課訪問生行政費</td> <td>215,611</td> <td>946,743</td> <td>248,389</td> </tr> </tbody> </table>				施政項目	102 年	103 年	104 年	促進姊妹校交流	3,510,749	4,841,022	4,004,116	參與重要國際高教組織	2,284,000	3,042,171	2,369,154	彈性補助校內單位推動國際交流	5,266,000	6,754,922	4,006,225	擴大招收國際學生	4,104,000	4,394,290	4,408,215	積極推動海外教育計畫	913,000	1,186,316	325,219	獎助學金及華語補助	11,473,880	11,540,642	10,956,572	國際教育中心	6,067,247	6,570,829	8,105,610	人事費 / 業務費 / 設備費	7,128,446	12,996,299	8,513,789	個人修課訪問生行政費	649,321	5,579,046	4,727,270	個人研究不修課訪問生行政費	215,611	946,743	248,389
	施政項目	102 年	103 年	104 年																																												
	促進姊妹校交流	3,510,749	4,841,022	4,004,116																																												
	參與重要國際高教組織	2,284,000	3,042,171	2,369,154																																												
	彈性補助校內單位推動國際交流	5,266,000	6,754,922	4,006,225																																												
	擴大招收國際學生	4,104,000	4,394,290	4,408,215																																												
	積極推動海外教育計畫	913,000	1,186,316	325,219																																												
	獎助學金及華語補助	11,473,880	11,540,642	10,956,572																																												
	國際教育中心	6,067,247	6,570,829	8,105,610																																												
	人事費 / 業務費 / 設備費	7,128,446	12,996,299	8,513,789																																												
	個人修課訪問生行政費	649,321	5,579,046	4,727,270																																												
個人研究不修課訪問生行政費	215,611	946,743	248,389																																													

單位自我評鑑

國際暑期課程學費	6,148,764	8,131,122	7,345,373
加州/加州州立大學境外來校非學位生專班行政費收入	1,453,146	1,863,538	1,405,614
早稻田大學境外來校非學位生專班	-	94,326	164,845
中文暨文化課程	-	-	410,326
日本千葉大學-英語暨文化專班	-	-	947,722
科學暨文化課程	-	-	198,917
推廣教育管理費	2,203,134	3,602,539	3,725,191
暑期計畫行政經費	19,109,848	21,428,175	29,921,588
海外教育計畫費	507,553	811,022	1,207,500
境外學者來校訪問服務費	-	87,000	475,852
國際事務處宣傳品銷售收入	-	-	1,127,175
全民英語能力分級檢定測驗國際採認合作計畫	325,000	628,365	-
總計	71,359,699	94,498,367	187,992,02

二、 執行效益

(一) 量化

指標	102 (學) 年	103 (學)	104 (學) 年	105 (學) 年
姊妹校	470	497	520	555
合約	1130	1241	1326	1424
國際訪賓	170 團 842 人	142 團 950 人	229 團 1237 人	309 團 1097 人
主辦大型高教國際會議	臺大-京大雙邊研討會	京大-臺大雙邊研討會、	UHH-NTU Matchmaking Workshon、	臺大北大日、2016 ASAITH.

		NTU-UIUC Global Issues Forum	UTokyo-NTU Joint Conference	General Conference 、NTU-UHH Matchmaking Workshop、 NTU-UTokyo Joint Conference
國際學位 生	603 人	647 人	677 人	662 人 (統計中)
雙(聯)學 位累計	37	47	51	55
交換/訪 問學生	來校 968 人 出國 696 人	來校 1114 人 出國 707 人	來校 1217 人 出國 755 人	來校 961 人 出國 756 人 (統計中)
國際短期 課程	10 班 267 人	18 班 391 人	23 班 548 人	-
暑期學生	出國團數 13 188 人	出國團數 26 308 人	出國團數 37 345 人	出國團數 - -人

(二) 質化

1. 藉由安排出訪、接待訪賓、國際組織參與，創造本校與國際學術機構合作之機會，並提昇本校國際知名度。
2. 藉由重點姊妹校活動、合作合約締結，訂定與國際姊妹校之合作計畫，開創師生國際交流機會。
3. 藉由招收國際學位生與非學位生（交換生、訪問生），促進校園國際化，並增加本校學費收入。
4. 藉由薦送本地學生出國研讀，另一方面推動校園跨文化學習活動，增進學生國際經驗。
5. 推動教師交流、交換計畫，並辦理國際學人接待服務方案，促進教師交流。
6. 以國際事務推動委員會、學院國際化觀摩研討會為溝通平臺，活絡校院交流；形塑校院國際行政人員夥伴關係，共同努力於國際化業務推展。
7. 發展臺大國際化指標，逐年累積各學院國際化成果，以紀錄本校國際化進程，並促使院際相互學習。

評鑑委

二、流程面

(一)、公務環境

指 標	(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…)
單 位 自 我 評 鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1. 辦公區域整潔明亮 本處相當重視辦公環境之整潔，除每日環境清潔外，每週固定擦拭門窗、清掃地板，以維持舒適的工作環境。</p> <p>2. 雙語環境 本處主要業務為國際業務，因此在單位標示牌、承辦人員職名牌、國際業務相關文件、網站、文宣海報及表單均以雙語(中文及英文)或英語標示，以滿足來訪國際人士需求為重點。同時本處為本校國際窗口，因此特別重視其美觀與一致性。</p> <p>3. 美化創意 本處有兩處辦公室，運用下列方式充分運用空間及美化工作環境： (1) 展品暨晤談空間：配合接待訪賓等國際化業務，特別增設展品暨晤談空間，提升國際化形象，增加與訪賓晤談之空間。 (2) 電視牆：定期更新播放本處簡介、國際業務活動紀錄與訊息、歡迎外賓告示等，以動態、活潑方式呈現，提升空間視覺效果。 (3) 海報公告欄：本處特別規劃美觀的海報公告欄，以提供往來人士可以清楚聚焦於本處及本校各國際相關活動訊息，並美化辦公室外觀。 (4) 書法牆：辦公室內設計有兩處書法牆，以提升藝術氣息以及視覺美感，另一方面也提供前來洽公之國際人士接近中華文化的機會，同時兼具與來訪外賓合拍紀念照片之背景功能。 (5) 感應式照明：本處大門入口處裝設感應式照明燈，提高進出人員足夠的照明，確保人員出入之安全。 (6) 綠化佈置：於公共走廊、辦公邊桌或窗戶邊放置綠色植栽為嚴肅的辦公環境增添些許自然氣息。</p> <p>4. 安全設施標示及逃生通道 本處有兩處辦公室，分別為標準長方形及 L 型空間辦公室，如所附國際事務位置處圖。共設置三處出入口，前後相距在 10 公尺範圍內，通道保持暢通，辦公室之窗戶採開放式設計。辦公室外設有消防設施及緊急出口指示燈，樓梯間安全門及安全梯依規定保持淨空與暢通，消防安全性高。為因應緊急事件需求，本處配置有 1 組急救箱且有 2 人具有 CPR 訓練合格證照，</p>

	<p>同時辦公室有校方各單位及醫療單位緊急連絡電話，必要時可請求支援。</p> <p>5. 多功能會議室/區</p> <p>6. 晤談區</p> <p>並設有簡單之晤談區，作為提供本校及國際學生諮詢服務之用。</p>
<p>指標</p>	<p>(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…)</p>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優<input type="checkbox"/> 優<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1. 業務及其承辦人員告示牌標示</p> <p>本處辦公室設置有下列告示牌標示，以便來訪人員辨識及快速找到接洽單位或承辦人員：</p> <p>(1)大門口設置「辦公室配置圖」(中英文雙語)。</p> <p>(2)人員座位前方設置「人員標示牌」(中英文雙語)，包括姓名、職稱、職掌、代理人等資訊。</p> <p>(3)420室各單位上方懸掛「單位標示牌」(中英文雙語)。</p> <p>2. 各項服務說明簡介</p> <p>本處以下列服務，協助來訪人員快速清楚瞭解服務項目與內容：</p> <p>(1)人員導引：本處入口處有工讀生，主動確認來訪人員需求(同時可提供簡易雙語導引服務)，協助快速、正確的轉介業務承辦人員。主動服務也是本處要求全體人員必須秉持之基本態度。</p> <p>(2)網路資訊：本處設有網路專區，詳細介紹各項業務之承辦人姓名及基本資料、工作職掌、連絡方式等資訊，方便來訪人員事先查閱及諮詢。</p> <p>(3)文宣資料：本處備有各類手冊，主動發送予相關單位及人員，並供需求人員隨時索取參閱。</p> <p>3. 辦公室人員位置及設施配置</p> <p>(1)本處主管3人，下設3個組共6個股/中心(國際合作組-交流計畫股5人、國際合作組-訪賓出訪股5人、國際學生組-國際學生股7人、國際學生組-海外教育股5人、國際教育中心4人、綜合行政中心3人)，另配有工讀生4人，座位配置以業務性質相近者同區辦公為原則，方便工作討論</p>

及代理。

(2)本處辦公室配置，包括主管室、辦公區、多功能會議室、會議區、助理區、服務櫃台、茶水區、大門及海報牆區等。主要設施為辦公 OA 傢俱及設施、電腦設施、飲水設施等。

(3)本處今年初已依各組業務性質重新規畫辦公空間。各業務單位皆有獨立多功能會議、晤談區、接待室。備有會談空間、服務櫃台及玄關配置，透過數位管理盡量使所有同仁及來訪賓客或學生皆能共同利用。

評鑑
委員
意見

(二)、流程管理

指 標	<p>(一)作業效率 (製作作業流程並宣導；多元申辦管道；電話、面晤、書面及網站查詢處理速度…)</p>
單 位 自 我 評 鑑	<p>特優<input type="checkbox"/> 優<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>為服務校園內及國外諸多機構單位之師長人員，國際處致力於提供多元服務管道，使時空限制降到最低。最基本的是臨櫃服務、電話、公文書，更重要的是透過便捷網路，如網站、電子郵件、FB 等，提供及時的服務。</p> <p>國際處十分重視服務流程，目的是讓使用本處服務者的等待時間減至最短，故追求服務流程的合理、有效、及時。</p> <p>在滿意度調查問卷中，針對「整體而言，我對該單位的服務與行政效率感到滿意」，國際處獲不錯評價，扣除回答「不清楚」者，有 55% 回答「很滿意」，近 36% 回答「滿意」。當然，隨著科技的日新月異，在此方面，未來仍會持續精進。</p>
指 標	<p>(二)業務分工 (業務分工明確；有代理制度；團隊精神之培養機制…)</p>
單 位 自 我 評 鑑	<p>特優<input type="checkbox"/> 優<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>相較其他成立較早的行政單位，國際處在 95 年升格為一級行政單位後，人員及施政項目在近五年變動相當大，直至今日，隨著國際交流趨勢走強，業務範圍及服務規模仍持續擴充中。</p> <p>即便如此，為確保作業效率及服務品質，國際處在內部運作上，仍維持一貫制度化。國際處團隊各組/中心有明確定位，在此定位中，發揮應有功能；組/中心人員有明確分工及代理制度，讓功能的落實持續推展。</p> <p>高效團隊十分仰賴團隊精神的培養。國際處有處務會議（每學年 2~3 次）、中階主管會議（每 2~3 週 1 次）、股/小組/中心會議（視需要）、專案會議（隨時）做為正式溝通平臺，除此之外，也藉由業務相互支援、工作心得分享，以及學校所辦運動會等，來培養默契及情感。</p>
評 鑑 委 員 意 見	

(三)、業務電腦化

指標	<p>(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…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優■ 優□ 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議：</p> <p>本處自 99 年處網站改版更新後，為配合新制網站，正式於各組/股設置分組網管以維護與更新所屬組/股主責之網頁與後台管理系統。由分組網管偕同各組/股同仁向下落實各網頁資訊之更新、最新消息之發布，與各項供下載表單文件之更新。</p> <p>於 99 年網站新落成之初，透過建立各項網站使用教學文件並適時於處內會議進行新版網頁之宣傳與各類教學，以落實處內人員之教育訓練。</p> <p>每位職員均配有 1 臺電腦設備，包含公文處理等業務均已全面電腦化。</p> <p>以下為各組 / 股主責網頁與系統實施情形：</p> <p>國際合作組：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 組內各項業務均有數位化系統管理，包括訪賓、合約、國際學人、交流學校資料、國際組織資料與活動、出訪記錄等。 2. 2014 年完成「院系國際合作交流系統」，收集並協助各院系管理及檢閱國際學術交流資訊；同時以此為各項年度統計數據之基礎，免除每年向各系所額外索取資料，改善行政效率。 3. 建置國際學人服務申請系統，提供來校之國外訪問學者統一申請窗口，並支援線上付款，預定 2017 年春季完成。 4. 組內業務內容與業務承辦人員皆於處網上公告，處網並有各項業務辦理原則與注意事項頁面供使用者查詢。 <p>組內每一位成員均有使用 e 化管理系統、製作電子文件檔案、紙本資料掃描歸檔、編輯處網業務相關頁面、使用電子公文系統與使用電子郵件作業務聯絡等之能力。</p> <p>國際學生組國際學位生股：</p> <p>一、 國際學位生部分：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 98 年國際學位生申請系統升級，大幅改善前端同學使用及後端同仁管理之情形。 2. 99 年完成在學生管理系統，便利同仁掌握在學之國際學位生資訊；同年開始規劃雙學位申請系統。 3. 100 年於在學生系統內新增健保管理系統；同年，春季班及雙學位申請系統正式上線。 4. 因應更多國際學生申請於本校攻讀學位，102 年國際學位生申請系統改版升級。 5. 103 年於在學生管理系統中新增「系所招生調查系統」及「新生入

學調查系統」，並與教務處學籍資料系統連線，同步掌握國際學位生在學狀況；同年。建置獎學金系統，將國際學位生獎學金申請 e 化作業，以確實管理各類獎學金經費及每月核發狀況。

二、 來校交換/訪問/短期學生部分：

1. 98 年建置校交換學生及訪問學生線上申請暨查詢系統，學生可於線上完成所有申請與文件上傳等程序，之後亦可登入查詢申請進度與入學資訊；同年，建置完成的「來校學生作業系統」，有效統整後端資料與方便人員操作，同時提供「歷屆交換學生線上查詢系統」、「歷屆交換學生統計系統」使用。
2. 99 年建置「姊妹校線上提名系統」，姊妹校承辦人可於線上確認提名以及觀看學生申請資料。
3. 100 年建置有「校交換學生離校手續系統」，學生亦可於此系統中完成滿意度調查與心得上傳。
4. 102 年建置「短期訪問研究學生申請系統」。
5. 105 年升級來校非學位生申請暨管理系統，將來校交換/訪問/短期等各類學生之提名、申請、管理、註冊、離校等各項行政作業整合，並更新「滿意度調查及統計系統」、「歷屆交換學生線上查詢系統」、「歷屆交換學生統計系統」、「院系交換學生資料上傳系統」、「交換計畫統計、查詢、發信、計算系統」、「交換學生心得及網誌上傳系統」等。
6. 所有相關資訊與表格，皆能於來校學生網頁中英文版下載及查詢。

三、 其他：

1. 98 年建立志工管理系統，並於 104 年升級改版。
2. 本股網管除了開發及維護本股系統，同時針對股內同仁進行系統操作之教育訓練。

國際教育中心：

整合全校短期課程報名、線上刷卡收費、線上繳交報名文件、各項入學及調查文件輸出

英語授課課程、英語通識課程、華語課程與暑期課程等資訊皆於本處網頁上不定期更新與公告，並提供台大課程網連結與選課系統使用說明，提供學生完整的資訊索引與相關課程大綱。

暑期課程報名機制全面 E 化，從線上報名、上傳申請文件、完成繳費至發

送錄取通知皆採取線上作業，報名系統將會於每年度定期更新與優化。

海外教育股

1. 由於學生事務相當繁多，海外教育股不定期更新網站，分門別類公告最新資訊並修正網站內容。本處網站亦提供搜尋下載業務相關表格文件的服務。
2. 為增進同仁電腦操作能力，本股不定期派員參加研習、研討會。
3. 平時本股同仁亦為本校各院系單位海外教育計畫承辦同仁之諮詢窗口，協助電腦及公文操作等處理程序，並於本處網站「臺大教職員」專區建立海外教育計畫執行辦理原則及相關資料表單供承辦同仁查詢參考。
4. 本校出國交換學生及海外暑期課程生均已採線上系統整合學生資訊，另建構以下敘述之各項線上系統，逐步邁向無紙化及 e 化統整的目標。
 - 一、 出國學生部分：
 1. 建有「交換生獎學金申請系統」，同學不需要重複填報個人資料，可以節省申請流程和時間。
 2. 建有「役男緩徵申請系統」，同學僅需填報出國及返國期程，就可以列印出申請表辦理後續作業。
 3. 建有「交換生國外聯絡資料登錄系統」，同學可以於出國後直接填報國外聯絡資料，以利本校各單位連絡使用，並可於緊急事故發生時，第一時間提供學生必要之協助。
 4. 與來校交換/訪問/短期學生部分相同，建有「滿意度調查及統計系統」、「歷屆交換學生線上查詢系統」、「歷屆交換學生統計系統」、「院系交換學生資料上傳系統」、「交換計畫統計、查詢、發信、計算系統」、「交換學生心得及網誌上傳系統」等，可以節省許多資料處理的時間。
 - 二、 出國交換生甄選：
 1. 建有交換生線上報名系統及成績查詢系統
 2. 審查委員線上審查系統
 3. 交換學校資格設定系統
 4. 線上志願選填系統
 5. 錄取資格及報到文件線上作業系統
 - 三、 海外暑期課程於 105 年重新建置並已完成，功能如下：
 1. 建有海外暑期課程線上報名系統及海外暑期課程心得及網誌上傳系統：讓同學在申請過程及放榜皆採用線上無紙化方式。回國後之心得回饋也採用自行上傳模式減少人力成本。
 2. 海外教育計畫滿意度調查及統計系統：追蹤每年參與同學之滿意

	<p>度，並增加各項調查「不滿意」及「非常不滿意」之處之原因註明。</p> <p>3. 負責海外暑期課程 e 化系統維護有專責同仁 1 名，孰悉介面操作及使用方式，並於每月進行錯誤檢修或反映廠商。</p> <p>四、 海外教育計畫統計系統：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 歷屆交換學生線上查詢系統 2. 歷屆交換學生統計系統 3. 院系交換學生資料上傳系統 4. 交換計畫統計、查詢、發信、計算系統 5. 交換學生心得及網誌上傳系統 6. 海外暑期課程線上報名系統 7. 海外暑期課程心得及網誌上傳系統 8. 海外教育計畫滿意度調查及統計系統 9. 國際交流資訊系統—海外教育計畫管理子系統
指標	<p>(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…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>本處提供並整合本校國際化相關訊息，為求以使用者友善為前提，已於 104 年度完成國際事務處網站中英文改版，將原 html 網站已轉換為互動式網頁，提供後台供同仁方便使用並提供線上流程教學；此外並榮獲該年度國立臺灣大學第二屆英文網站競賽甲組第一名殊榮。</p> <p>本處網頁資訊雙語化，除了依本處業務分層負責及時更新外供瀏覽者參考更新日期外，更於前端依照使用者瀏覽習慣分別設置不同選單、提供網站地圖一覽、關鍵字搜尋、檔案下載專區以及問答區。本處各股亦設有專門電子服務信箱並有專人負責答覆。</p>
評鑑委員意見	

(四)、公文品質與時效

指標	<p>(一)公文品質 (主旨目的明確度，用詞簡淺明確，格式正確性…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>作為書面溝通管道，在國際處，公文書的量遠不及電子郵件的量。然，公文書在公部門是重要的溝通方式，其品質不僅關乎溝通，更決定形象，故國際處相當重視公文品質。</p> <p>國際處資淺同仁比例相當高，較缺少公文書製作實務。每位同仁在新進時，皆調訓參加本校人事室所辦的公文書製作研習，並在每日工作中，由資深同仁及主管逐步帶領，磨練公文品質。</p> <p>即便如此，仍建議學校核配國際處 1 名秘書，為全處公文把關。</p>
指標	<p>(二)公文時效 (公文減量；公文稽催成果；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…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1. 公文減量</p> <p>本處要求同仁業務承辦事項之連絡以 E-mail 進行為主，各項公告事項以網頁發佈為主，透過電腦化作業，以減少公文量。</p> <p>2. 公文稽催成果</p> <p>本處遵照本校規定辦理各項公文的稽催工作，綜合行政組每月底確認當月應存查之校級公文處理狀況，並對逾時未結案公文進行稽催。綜合行政組收到校方秘書室〈<u>公文稽核單(外)</u>〉時，向承辦人員確認並紀錄狀況後，於規定期限交回秘書室。非校級公文亦定期檢查是否逾期，並向承辦人員確認辦理進度。</p> <p>3. 公文控管系統機制電腦化</p> <p>本處明訂公文控管要求於〈<u>OIA-2-C005-文書檔案管理流程</u>〉，包括收文登錄作業、公文分發簽收、國外文書處理、公文稽催作業、發文作業管理、公文交換作業、檔案管理作業等項目。電腦化控管部分則配合總務處文書組自 100 年度設立之「公文管理系統」，該系統目前已普及於各一級行政單位。本處設有專人定期依系統提供的稽催、查詢功能搭配紙本文簽收紀錄來控管各類公文。目前處內公文已全數電子化，透過系統承辦人或單位收發皆可準確掌握公文進度方便控管。非處內公文仍必須保有紙本文以配合校內其他單位的使用習慣，系統與紙本流程難免有進度落差，也易產生系統流程閒置或紙本公文遺失的問題，此部分本處內部已由專人定期檢視本處公文的會辦流暢度以及系統、紙本流程保持進度並行，同時亦希望校內</p>

	各單位可共同正視及普及「公文管理系統」的重要性及使用率。
評鑑委員意見	

(五)、工作簡化及業務創新

指標	<p>(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…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>國際業務多元，又不斷推陳出新，但人力資源有限，如何及時、有效推行各項業務，工作簡化是解套之一，以下以國際學生組實例說明。</p> <p>一、 國際學位生股：</p> <p>1. 招生入學：</p> <p>(1) 98年國際學位生申請系統升級（大幅縮短錄取重榜等作業時程）、100年起春季班申請流程建立。線上系統升級後，學生不需紙本傳送，可以直接於線上填寫入學資訊，各系所亦可於第一時間查詢該生入學狀況。</p> <p>(2) 103年於系統中心新增「系所招生調查系統」，簡化系所填報國際學位生申請條件之時間。</p> <p>(3) 103年新增「新生入學調查系統」，簡化新生入學回報各項資料（住宿申請、接機、校園導覽、迎新說明會、新生書院等）之手續，並與教務處學籍資料系統連線，以同步更新國際學位生在學狀況。</p> <p>(4) 103年建置獎學金系統，將國際學位生獎學金之申請與管理以e化</p>

作業，確實掌握各類獎學金經費及每月核發狀況。

- (5) 隨時提供校內各單位最新法規資訊、申請資訊、教育展資訊、行政人員研習等。藉由各院系所以及學生之力量共同與國際間宣傳本校。

2. 照顧、輔導

- (1) 98 年志工管理系統、99 年在學生系統及 100 年健保管理系統之建立，簡化國際學生照顧輔導之各項資料處理流程。
- (2) 將學生照顧單一窗口化，結合本校保健中心、生活輔導組、住宿服務組、軍訓室、心輔中心等各處室資源，提供國際學生學習與生活之各項服務，完備生活輔導支援系統。
- (3) 建立外國學生工作證校內申請機制、表格等等，減少學生與各單位溝通問題。
- (4) 過去辦理國際學生相關活動時，本股人力皆需投入相當的人力成本。藉由國際學生相關社團、補助原則以及外國學生接待志工及品質管理機制，增進國際生與本地生交流，且讓學生社團更獨立互助。

3. 此外，本股每週工作進度報告、當期業務教育訓練並檢討作業流程。

二、 海外教育股：

1. 出國交換學生可由 e 化系統完成出國前應辦理之申請作業，包含「交換生獎學金申請」及「役男緩徵申請」等，大幅節省學生申請作業時間。
2. 有鑑於 2011 年日本東北地區 311 地震之後續緊急應變處理經驗，加強「交換生國外聯絡資料登錄系統」之資料內容，以俾可以配合本校「學生安全事件處理流程」，於緊急危難事件發生時，提供學生必要之協助。
3. 於 100 年度起，於海外暑期班線上報名系統中增加報名繳費單下載功能，獲錄取學生可自行下載，取代之前人工寄送繳費單的作業。
4. 100 年度起，課程屬性相同或國別相同之暑期課程，合辦行前說明會，取代以往各團獨立辦理說明會之作業成本。
5. 因應愈趨多元、種類繁雜的國際短期課程、姊妹校暑期課程及政府獎學金計畫，於 105 年重新建置海外暑期課程系統，將前述申請作業流程同步納入。海外教育股可直接透過線上系統公告課程資訊，隨時開放不同班次申請，並附有審查機制／功能，搭配須審查提名課程辦理，節省學生申請時間、審查老師作業時間，同時簡化海外股人員行政作業流程。

三、 國際教育中心：

隨著國際短期課程每年不斷成長，不論在課程管理或是申請管理上，都須要更有效的作法來減少行政成本。國際教育中心的做法如下：

1. 升級課程及申請管理系統，使每個課程承辦人可自行編輯網頁，與以往

	<p>只能透過國際教育中心承辦人編輯網頁，更具有機動性。</p> <p>2. 各院系所課程承辦人透過新申請管理系統，可更有效的管理報名的學生並將各種入學所須文件E化處理。不但可達到無紙化的環保效益，更可節省書面往來時間之耗費。</p> <p>3. 國際教育中心統整全校各院系舉辦國際短期課程之教務、住宿、課程宣傳及E化平台，簡化全校國際短期課程之校內行政手續，使辦理國際短期課程不造成院系過多之行政負擔，而更願意加入開發國際短期課程。</p>
指標	(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…)
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>國際化業務有無限可能，在核心範圍內，國際處進行方向或作法的創新，以下僅擇重點簡述之。</p> <p>一、 國際合作組：</p> <ol style="list-style-type: none"> 102年起啟動重點姊妹校計畫，整合校內資源並提供平台以鼓勵校內教師與國外重點合作之學校合作。 105年啟動重點姊妹校初始合作經費計畫，提供有意與重點姊妹學校建立國際合作關係之本校教師申請，共核可超過50案。 舉辦2016年ASAIHL General Conference，強化與東南亞各國高教機構之連結。 與姐妹學校合作，積極爭取於各類國際教育會議發表機會，於國際教育界建立知名度，迄今於不同國際教育年會發表超過20場次。 103年起啟動院系國際交流資訊系統，完整收集將本校各項國際交流相關資訊，並開放各院系所共同維護及檢閱。 103年起，積極辦理國際行政職員研習計畫，邀請科威特大學行政人員來校，以英語進行行政專業知能研習，總計辦理三屆，整合九個臺大校內行政單位，結合行政業務訓練及文化培訓，靈活運用國際交流舞臺，展現本校行政國際化之優勢。 103年起，安排本校高層參訪以色列、科威特、沙烏地阿拉伯等亞西新興國際合作區域，積極拓展奠基非傳統國際合作區域及國家。 104年創立「SoNTU 好臺大」團隊，旨在提供海內外高品質臺大國際紀念品，以美學傳承及創新臺大國際品牌形象，傳達臺大的創新價值、對高品質的無限堅持。「SoNTU 好臺大」體現本校價值：創新、展望、熱忱。

9. 105年起，開放系統供全校各單位以MyNTU帳號密碼單一使用簽入機制，將本校國際交流資訊，以開源數據方式，於校內積極分享。

二、 國際學生組

國際學位生股：

1. 98年起計算歷年累計學生畢業、退學率，瞭解學生學習情形。
2. 99年起製作多國語言版文宣。
3. 100年國際學位生招生宣傳影片製作。
4. 外國學生一對一接待志工訓練及品質管理機制。
5. 在102學年度將國際學位生放榜日期提前，並在103學年度建立提前審查機制，將學生申請之審查分兩階段進行，以利學院及時擇優錄取。
6. 103年設立國際學生迎新專案組員計畫，提供本地學生認識與服務國際學生的經驗，建立招募、甄選、訓練機制，以完成國際學生接機、校園導覽、迎新說明會、註冊等各項迎新活動。
7. 104年首次舉辦大型Welcome Mixer for (Inter)national Student活動，邀請本地學生與國際學生交流，共計有超過1,200人次參加。
8. 因應政府「新南向政策推動計畫」的核心理念「長期深耕、多元開展、雙向互惠」，於「人才交流」之主軸，強調以「人」為核心，深化雙邊學生的交流與培育。
 - (1) 持續規劃參加東協、南亞及紐澳等地之教育展。
 - (2) 聯合臺灣大學系統(國立臺灣科技大學、國立臺灣師範大學)及雲林國立大學系統(國立雲林科技大學、國立虎尾科技大學)等學校，主動出擊赴印尼、馬來西亞等國家招生，配合政府擴編之臺灣獎學金，吸引優秀東協及南亞學生來就讀。
9. 將本校既有國際學生，如前來語文中心的華語生、前來本處國際教育中心的暑期生，列為重點招生對象，冀收事半功倍之效。
10. 開拓新興生源，增加國際學生各項收入。在頂大計畫挹注下，分別在招生宣傳、獎學金制度、英語授課、生活輔導進行了優質學習內容的提供、完備行政後勤的支援、適切獎助學金資源的配置、有效國際行銷宣傳的運用，使國際學生的質與量同步提升。

海外教育股：

1. 改善E化系統，使學生交換姊妹校無需郵寄申請文件，連帶省卻本處大量書面資料翻閱整理工作，同時便利姊妹校確認及查詢。
2. 自105學年度起改善出國交換學生甄選系統，免除學生紙本備審資料1式3份，完全進入申請、審查與錄取放榜線上化作業流程。
3. 為針對新生強力宣傳交換計畫以利學生及早規劃，利用本校「新生書院」活動、書院輔導員培訓、宿舍迎新家長日，介紹本校海外教育計畫，同時於105年印製新版更為精簡明瞭的海外教育計畫宣傳文宣，並拍

攝全新海外教育計畫宣傳影片。

4. 除每年配合校慶辦理大型海外教育展以宣傳本校海外教育計畫，亦主動加入本校各學院、系、所舉辦之交換學生計畫說明會等活動，擴大宣傳對象，例如 102 學年度醫學院迎新說明會、經濟系留學講座、103 學年度文學院及社科院說明會、104 學年度外文系交換計畫說明會、105 學年度外文系交換計畫說明會、社科院甄選說明會等。
5. 為提供海外教育展陪同學生參展的家長海外教育計畫資訊，特別於 105 年拍攝一支父母訪談影片，提供過往子女參加海外教育計畫之家長經驗分享。
6. 自 99 年度起，本校在海外暑期課程之開發，改被動為主動，積極向國外各知名大學詢問合作可能，至 105 年度止，已新增至 11 個團別，同時正積極開發新的法國合作姊妹校、新的日本合作姊妹校及義大利姊妹校暑期課程。
7. 自 105 年正式推廣執行美國天普大學校級雙聯學位計畫，並已選送 1 名學生自 105 學年度起前往天普大學。
8. 自 105 年起搭配海外教育展舉辦年度海外教育計畫攝影比賽，做為學生參加海外教育計畫的延續，並鼓勵分享出國寶貴經驗與美好回憶，期許透過活動宣傳與作品分享，鼓勵更多臺大學生勇於走出臺灣、帶回世界。

三、 國際教育中心

國際教育中心之暑期 Summer+ Programs 於 98 學年度開辦以來，陸續整合校內資源，乃是在有限人力下，整合校內資源，開創無限課程延伸的可能性。

該中心首先建立國際暑期課程模式，進一步整合校內院所辦暑期課程、協助院系開設新課程，再將兩者納入 Summer+ 體系，建構統一的國際行銷平台及申請系統。

103 學年度正式更名為 NTU Plus Academy，並新增 Spring+ Programs 及 Tailor-made 國際短期專班課程。104 學年度由該中心執行的 Spring+、Summer+ 及專班課程共計 15 班次，總共招收短期國際學生 360 人。

於 104 學年度加入 NTU Plus Academy 之校內單位及其招收之國際短期生統計如下：土木系：64 人、生技中心：22 人、生農學院：19 人、生命科學院：2 人、森林系：30 人、法律學院：19 人、管理學院：26 人、城鄉所：6 人

105 年度將另開闢冬季班及全年度之研究暨文化課程。

1. 多元的運作模式
2. 常態性課程
3. 自辦課程與系所課程並行
4. 客製化的國際課程

	5. 課程時間彈性化 6. 所有課程授予學分 7. 移地教學 8. 以獎學金吸引優秀學生 9. 包含研究與實習
評鑑委員意見	

(六)、保護智慧財產權執行情形

指標	(一)教育推廣 (辦理或參與相關研習、推廣活動；將智財權觀念彙入各類手冊，廣為宣導；是否規劃相關課程…)
單位自我評鑑	特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 不定期以電子郵件在處內宣導；未來鼓勵同仁參加校內外相關講習。
指標	(二)影印及網路管理 (是否於適當且明顯處張貼尊重智財權、不得非法影印、下載軟體等文字；是否定期檢視公用電腦設備有無安裝非法軟體；訂定相關使用管理、獎懲辦法…)
單位自我評鑑	軟體使用： 本處公用電腦均設定為須由管理人才安裝軟體，一般使用者均無安裝軟體之權限。同時，本處電腦安裝之軟體均以臺大購買授權之正版軟體為主。 資安宣導： 本處公用影印機上均標示有「請尊重及保護智慧財產權」之字樣，並同時配合校方政策不定時以電子郵件、公文轉知或會議口頭報告等方式宣導各類資安訊息。 網管教學： 本處網管有不定期更新各類軟體使用及網路資安之教學檔案，相關文件均存於本處公用槽內。
評鑑委員意見	

(七)、持續改善與品質保證機制

指標	持續改善與品質保證機制 ：單位能依據業務特性，設置品質保證機制，並確實執行及持續改善。 各股/小組																							
單位自我評鑑	特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 本處與學生相關業務單位，皆會針對各項活動、課程辦理滿意度調查。																							
	國際學位生股滿意度調查																							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>101 學年度</th> <th>102 學年度</th> <th>103 學年度</th> <th>104 學年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>志工服務滿意度調查</td> <td>4.32</td> <td>4.09</td> <td>4.24</td> <td>4.25</td> </tr> <tr> <td>國際學位生新生服務滿意度調查</td> <td>4.05</td> <td>4.34</td> <td>4.15</td> <td>4.22</td> </tr> <tr> <td>來校交換/訪問學生服務評鑑調查</td> <td>4.10</td> <td>4.24</td> <td>4.18</td> <td>4.22</td> </tr> </tbody> </table>		101 學年度	102 學年度	103 學年度	104 學年度	志工服務滿意度調查	4.32	4.09	4.24	4.25	國際學位生新生服務滿意度調查	4.05	4.34	4.15	4.22	來校交換/訪問學生服務評鑑調查	4.10	4.24	4.18	4.22			
	101 學年度	102 學年度	103 學年度	104 學年度																				
志工服務滿意度調查	4.32	4.09	4.24	4.25																				
國際學位生新生服務滿意度調查	4.05	4.34	4.15	4.22																				
來校交換/訪問學生服務評鑑調查	4.10	4.24	4.18	4.22																				
國際教育中心 本中心重視課程滿意度調查，依據調查結果檢視課程的設計規劃是否能滿足學生需求，以求改善及品質保證。業務承辦人員會不定期旁聽課程，了解課程是否順利進行及學生上課的反應。 104 學年度本中心舉辦課程之滿意度如下：																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>課程名稱</th> <th>滿意度(滿分 5.0)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A1 東方美術</td> <td>4.51</td> </tr> <tr> <td>A2 表演藝術</td> <td>4.51</td> </tr> <tr> <td>C1 中文&文化</td> <td>4.40</td> </tr> <tr> <td>L1 實驗&文化</td> <td>4.31</td> </tr> <tr> <td>C2 翻譯</td> <td>4.13</td> </tr> <tr> <td>C3 中華經典</td> <td>4.21</td> </tr> <tr> <td>S4 探索台灣社會與文化</td> <td>4.52</td> </tr> </tbody> </table>				課程名稱	滿意度(滿分 5.0)	A1 東方美術	4.51	A2 表演藝術	4.51	C1 中文&文化	4.40	L1 實驗&文化	4.31	C2 翻譯	4.13	C3 中華經典	4.21	S4 探索台灣社會與文化	4.52					
課程名稱	滿意度(滿分 5.0)																							
A1 東方美術	4.51																							
A2 表演藝術	4.51																							
C1 中文&文化	4.40																							
L1 實驗&文化	4.31																							
C2 翻譯	4.13																							
C3 中華經典	4.21																							
S4 探索台灣社會與文化	4.52																							
海外教育股 除針對各項活動辦理滿意度調查之外，尚在結束調查後針對同學之填寫意見，納入股務會議討論項目中，以期來年能改善前年所發生之問題。																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>101 學年度</th> <th>102 學年度</th> <th>103 學年度</th> <th>104 學年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>出國交換學生計畫</td> <td>4.41</td> <td>4.13</td> <td>4.16</td> <td>4.07</td> </tr> <tr> <td>海外暑期課程計畫</td> <td>4.16</td> <td>3.92</td> <td>4.05</td> <td>4.18</td> </tr> </tbody> </table>		101 學年度	102 學年度	103 學年度	104 學年度	出國交換學生計畫	4.41	4.13	4.16	4.07	海外暑期課程計畫	4.16	3.92	4.05	4.18									
	101 學年度	102 學年度	103 學年度	104 學年度																				
出國交換學生計畫	4.41	4.13	4.16	4.07																				
海外暑期課程計畫	4.16	3.92	4.05	4.18																				

各式說明會、活動	4.16	3.96	4.22	4.16
----------	------	------	------	------

評鑑委員意見	
--------	--

(八)、危機預防與管理

指標	<p>危機預防與管理能力：單位能有效處理危機突發事件，並能作好事先預防，擬妥危機計畫；能找出停損點，避免危機擴大，迅速解決危機，化危機為轉機。</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>國際處因業務關係，服務的對象大多為國際訪賓與學生，以下為各組/股的 / 危機預防措施、緊急事件處理程序與危機管理。</p> <p>國際合作組</p> <p>國際合作組主要業務之一係接待來自世界各地之重要訪賓。以下就接待訪賓可能發生之意外事件進行危機預防與管理簡述。</p> <p>● 危機預防</p> <p>一、若訪賓身分特殊，如他國重要政治人物，於來訪前先通報本校駐警隊，來訪當日由駐警隊協助安全管理。</p> <p>二、相關辦法依據：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、國立臺灣大學校園緊急事件處理作業規範 2、國立臺灣大學保全人員暨設備管理作業要點 <p>● 緊急事件處理</p> <p>一、意外事件發生通報</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、國際事務處承辦人確認是否通報駐警隊。 <p>二、國際事務處區域承辦人確認訪賓狀況及所需之必要協助。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、確認訪賓獲得妥善協助並負責統合各相關單位人力，繼續完成事件之處理。 2、確認訪賓是否需要翻譯及聯絡原屬單位及(或)該國駐臺辦事處協助。 3、若因情節重大需相關返國協助，國際事務處將協助訪賓相關事宜；毋須返國者，由國際事務處偕同相關單位結案狀況。 <p>● 危機管理</p> <p>一、確認緊急事件通報管道之迅速、有效及正確性，在最短時間內處理突發事件，避免危機擴大。</p> <p>二、事發後確認訪賓已獲本單位可提供之所有協助並後續追蹤至結案。</p> <p>三、確認結案資料完整歸檔並於必要時納入訪賓接待教育訓練實例。</p>

國際學生組

● 危機預防

- 1、要求所有來校交換/訪問學生須至遲於註冊時提供已投保意外與健康保險之證明，若無，則協助學生投保。
- 2、協助國際學位生新生於註冊報到後七個月投保團體保險。
- 3、於國際學生迎新說明會宣導校園生活安全、住宿規定等重要事項，並強調違規後果，避免學生誤觸法條。
- 4、定期舉行學生交流活動，主動了解學生近況。
- 5、與來校交換/訪問/短期訪問研究學生保持頻繁信件互動，情節重大事項亦副知該校承辦人。
- 6、與住宿服務組、宿舍、心輔中心等相關單位密切配合，隨時協助校內同仁及國際學生之間溝通並了解狀況。
- 7、自招生到輔導，瞭解各學院國際學生背景與程度、個別狀況以及遭遇困難等，亦即校、院緊密聯繫，共同輔導國際學生。
- 8、提供所有緊急聯絡資訊於交換學生手冊及隨身小卡，並密切和各相關處室定期召開會議，討論並更新聯絡資訊。
- 9、承辦人員定期參加學生輔導暨安全維護會議或相關研習培訓。

● 緊急事件處理

依本校軍訓室發佈之『學生安全事件處理流程』辦理。

● 危機管理

- 1、確認意外事件通報管道之迅速、有效及正確性，在最短時間內處理突發事件並立即做出回應，避免危機擴大。
- 2、事發後確認學生已獲本校各單位可提供之所有協助並後續追蹤至結案。
- 3、關切後續發展並將相關資料彙整存檔，於日後與相關處室協調會中檢討，從經驗中學習改進。

國際教育中心

該中心執行之暑期項目中舉辦之校外參訪活動眾多，甚至會安排一日遊，同學在周末期間也會結伴到臺灣各處旅行。為以防萬一，會主動為學員們保旅行平安險。同時，為能夠有效掌握學員的狀況，亦安排 8~10 位學生輔導員與學員同住於宿舍，即便是周末也會有排班，如遇突發狀況，隨時有人能夠出面處理。於課程開始前安排迎新說明會，並發給學員臺大緊急意外事故處理卡以及相關人員聯絡電話。

評鑑委

員
意
見

--

三、顧客面

(一) 顧客滿意度調查(各單位自訂調查問卷請參考範本，自當年度 11 月 3 日至 14 日期間，以網頁填送方式進行，完成後請作統計分析，併評鑑表相關資料提送委員會。)

1. 問卷調查期間：105 年 11 月 3 日至 11 月 14 日止。
2. 問卷調查對象：全校教職員。
3. 問卷調查方法：透過本校「滿意度問卷管理系統」，以網路方式實施滿意度調查。
4. 問卷題目包括：人員背景、專業素質、服務態度、業務電腦化、服務效率及空間環境、意見回覆，共 7 部分。
5. 滿意度區分為很滿意 (5 分)、滿意 (4 分)、尚可 (3 分)、不滿意 (2 分)、很不滿意 (1 分)、不清楚五類，最後一項「不清楚」在統計時不納入計分。
6. 問卷回收情形：共回收有效問卷計本校「滿意度問卷管理系統」82 份。
7. 經統計問卷結果，分析如下：

各項目滿意度 (平均分數)：專業素質 4.05 分、服務態度 4.09 分、業務電腦化 3.80 分、服務效率等相關因素 4.00 分、空間環境 3.79 分，總平均分數為 3.95 分，顯示填答問卷者對本處之服務品質是予以肯定的。

類別	題號	題目內容	單題分數	平均分數	總平均分數
專業素質	1	該單位人員能提供良好專業知識與技能，對於本身的業務內容、流程與相關法令規章熟悉，能解決被服務者的問題。	4.10	4.05	3.95
	2	該單位人員能清楚解釋各項相關訊息，能超越業務部分提供轉介。	4.11		
	3	該單位人員所具有的溝通協調能力符合被服務者的要求。	4.02		
	4	如未能找到承辦人員時，其他人員會主動提供協助。	3.96		
	5	整體而言，我對該單位專業素質感到滿意。	4.07		
服務態度	1	該單位人員擁有高度服務熱忱，用語溫和親切有禮，願意傾聽，會耐心地反覆解釋、答覆問題。	4.18	4.09	
	2	該單位對於顧客的抱怨，設有適當投訴管道並主動追蹤及解決問題。	3.88		
	3	整體而言，我對該單位服務態度感到滿意。	4.21		
4.	1	該單位網頁上能提供必要的資訊並定時更新。	3.95	3.80	

業務 電腦 化	2	該單位網路流程設計簡便，容易進行快速而有效的查詢。	3.82	4.00
	3	該單位的相關資料與文件能在網站下載，且能進行線上申辦。	3.87	
	4	該單位設有電子信箱或問答區，並有專人負責答覆。	3.57	
	5	整體而言，我對該單位網頁電腦化系統建置建置感到滿意。	3.78	
5. 服 務 效 率	1	該單位提供簡便的作業流程，等待時間合理。	3.95	4.00
	2	該單位提供多種服務管道(如臨櫃服務、網路、傳真或電話)，能夠即時且有效提供服務。	4.04	
	3	整體而言，我對該單位的服務與行政效率感到滿意。	4.01	
	1	人員作業相關告示牌標示、各項服務說明簡介清楚，容易找到相關人員。	3.91	
	2	辦公室人員位置及設施配置恰當，動線安排適宜。	3.73	
	3	整體而言，我對該空間環境配置感到滿意的程度。	3.73	

8. 問卷分析結果與改進檢討：

(1)依據本次顧客滿意度調查結果，本處整體滿意度為 3.95 分，近滿意 4 分，顯示全校對本處之服務品質是予以肯定的。而在各項目當中，又以對本處在「專業素質」的『該單位人員能清楚解釋各項相關訊息，能超越業務部分提供轉介。』(4.11 分)及「服務態度」的『該單位人員擁有高度服務熱忱、用語溫和親切有禮、願意傾聽、會耐心地反覆解釋、答覆問題』(4.18 分)；「服務效率」的『該單位提供多種服務管道(如臨櫃服務、網路、傳真或電話)，能夠即時且有效提供服務』(4.04 分)三項評價最高，其他在「空間環境」及「業務電腦化」的細項中也分別都獲得 3.90 分以上的評價，顯示本處在硬體上也是值得肯定的。

(2)而滿意度最低的三個項目則為「業務電腦化」的『該單位設有電子信箱或問答區，並有專人負責答覆。』(3.57 分)、「空間環境」的『辦公室人員位置及設施配置恰當，動線安排適宜。』(3.73 分)及『整體而言，我對該空間環境配置感到滿意的程度。』(3.73 分)。有關業務電腦化部份，本處已依業務類別設有電子公務信箱，並有專人負責答覆，每封信件標準處理時間為 3 個工作日，但本處人力著實有限，常需同時處理不同類型學生案件，未來仍會持續留意處理流程及速度。；另有關本處所在地理位置部份，

此問題已為 101 年度問卷調查分數較低項目之一，比較兩次調查結果今年各項皆有進步，但本處主要業務服務對象為外賓、外國教師及外國學生，而辦公室位於第二行政大樓 4 樓，似過於偏僻且大樓的電梯過於狹隘，常招致外賓或學生的抱怨，仍薦請校方協助改善。

- (3)與前次 101 年度問卷結果比較，每一項平均皆有提升，尤其服務態度與專業素質最高，此結果無疑為本處同仁之一大鼓勵，所有同仁將持續以熱誠態度執行業務維持或提升服務效率。

(二) 公共關係與形象塑造

指標	公共關係與形象塑造：單位對外進行有效溝通協調，致力於良好公務形象。
單位自我評鑑	<p>特優<input type="checkbox"/> 優<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>對校內： 強調溝通能力，調訓同仁參加相關訓練。 培養利他、互助的組織文化，強調跨單位團隊合作。</p> <p>單位內部：透過不定期主題式訓練加強行政人員對單位的認同進而由內而外的體現於業務執行層面，例如：品牌與服務。 邀請校內各一級行政單位辦理跨單位業務交流會：針對雙方有業務相關的部分透過面對面的方式做直接而有效率的溝通協調瞭解，以達資訊對稱、合作順暢。各業務單位皆有定期開小組會議，透過每次的工作會議、檢討讓同仁更了解所屬業務提升專業同時可提升同仁對外聯繫時的自信與專業間接加強外單位對本處的良好印象。</p>
評鑑委員意見	

四、專業職能與學習成長構面

(一) 專業能力與服務態度

指標	<p>(一)專業能力：專業知識與技能；創新及學習能力 各股 / 中心 (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…)</p>
----	---

<p style="writing-mode: vertical-rl;">單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>在職專業培訓(國際會議、訪賓來訪、教育展) 國際行政專業養成非一朝一夕，本處在選才、育才、用才，仍以專業為基本考量。</p> <p>本處進用人才，外語能力、國際經驗、電腦文書技能、溝通協調是基本門檻，進用後，再透過實務進行在職訓練，使漸能熟悉，直至獨立作業，乃能做業務改善並發揮創意，進行革新。</p> <p>這個專業養成的過程，需要時間的淬練。而為縮短時間，本處透過本職上的密集磨練，再加上交辦專案、指派擔任講師、工作輪調、工作代理等方式，同時也透過選派參加國內外活動(研習、會議、教育展)，來加速同仁的成長，厚實其專業基底。</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl;">評鑑指標</p>	<p>(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；對於顧客的不滿，設有適當投訴管道並主動追蹤及回覆；電話鈴響幾聲接電話及答詢；網路答詢機制…)</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl;">單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>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；對於顧客的不滿，設有適當投訴管道並主動追蹤及回覆；電話鈴響幾聲接電話及答詢；網路答詢機制…)</p> <p>本處的業務性質具有高度服務性，於徵選人才的第一關便以親切氣質為其一考量，期許各類國際人士與本處同仁會面時能有良好印象，同時各類諮詢管道也有其分別要求與訓練。</p> <p>1. 面晤服務 本處的服務對象包含本校同仁及學生、國際人士與學人，「主動、熱忱、親切、傾聽、耐心」是基本要求，也是國際禮儀。本處透過新人培訓、工作會議等各種場合，不斷提醒人員本項基本態度要求。</p> <p>2. 電話服務 於 104 年 10 月電話禮貌測試，獲行政單位第一高分。 本處電話服務要求如下： (1)同仁迅速接聽電話(以不超過 3 響為原則)，並注意接聽電話禮儀，必須先問好、報上單位名稱、請問來電姓名，再詢問需要服務項目。 (2)視來電者需求，答覆問題、轉接業務承辦人或轉介相關權責單位。 (3)如因公出、請假或暫時離開時，由職務代理人負責回覆。必要時，登錄來電者聯絡資訊，交由業務承辦人員返回後儘速回覆及處理。</p> <p>3. 網路答詢機制 本處網頁設有下列各類答詢及由各業務單位專人負責之公務電子郵件信箱，原則上於</p>

24 小時內回覆，最遲不超過 3 個工作天：

性質	內容
FAQ	(1) 來校交換生計畫 (2) 國際學位生申請-資格、申請文件、申請系統，其他 (3) 國際學人
電子信箱	(1) 國際事務處之公務電子郵件信箱 (2) 國際組織之公務電子郵件信箱 (3) 國際學人之公務電子郵件信箱 (4) 國際學位生之公務電子郵件信箱 (5) 海外教育計畫之公務電子郵件信箱 (6) 國際教育中心之公務電子郵件信箱
家族、 Facebook 粉絲網站	(1) 外籍學位生在校資訊之外國學生家族 (2) 外國學生接待志工家族 (3) Outgoing 交換生家族 (4) NTU Summer+ Programs

4. 客訴處理

本處網頁設有公務電子郵件信箱、電話及服務櫃台作為投訴管道，本處各業務單位由專人負責接收、追蹤及回覆，原則上於 3 個工作天內處理完成。

評鑑
委員
意見

(二)訓練與進修

指標 (一)專業訓練：專業知識與技能；創新及學習能力
(對於自身職掌業務願意接受新知，學習新技術與新能力)

單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 對於自身職掌業務願意接受新知，學習新技術與新能力</p> <p>本處配合校方人事室規定所有同仁每年依規定參與訓練，訓練主題主要區分三塊，其一為各式與業務專業相關的主題訓練，其二為本處內部各單位業務經驗交流分享，第三為各式知性研習。本處同仁皆願意於繁忙公務之際積極參與各式訓練，藉以吸收新知同時檢視所屬業務執行方式，達到同仁與業務共同成長之雙贏效應。本處不僅積極參與訓練，同時針對校內行政人員規畫辦理工作職能強化系列訓練。 平均每年固定辦理訓練主題：例如：英文網站等。</p>
指標	<p>(二)專業進修 (願意花時間進修專業相關學位或學程，並能以所學回饋自身業務，提升專業能力，並獲得專業成長)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>本處業務多與國際人士接觸，而語言為打破文化隔閡的首要溝通橋梁，本處有中英外語以及其他國語言人才，分別為日、德、法、韓、西班牙、葡萄牙語、阿拉伯語、土耳其語及馬來語。 中英語外其他語言人才 ≥ 5 種語言) 外語進修為主</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 外語進修為主，外語補助 2. 同仁願意花時間與金錢進修相關學識，並以所學回饋母校本處，提升專業能力 3. 進修福利太低、薪資制度
評鑑委員意見	

參、單位自訂評鑑項目(有必要之數據，請檢附並標明附件。)

特優 優 尚可 稍差 差 說明或建議：

海外教育股

截至 104 年，達成大學部學生三分之一有海外學習的經驗目標。以每年新生

學士生出國學生人數現況

學年度	98	99	100	101	102	103	104
出國學士生總人數	352	786	915	1065	1082	1268	1237
與目標學生數(百分比)	29.33	65.5	76.25	88.75	90.17	105.67	103.08
成長率(百分比)	/	123.30	16.41	16.39	1.6	17.19	-

3,700 名計，每年約 1,200 名學生有出國學習經驗。

國際教育中心

NTU Plus Academy 學生人數現況與期望

學年度	101	102	103	104	105
學生人數	232	303	346	396	500

項目及指標

特優 優 尚可 稍差 差 說明或建議：

海外教育股

每年預計超過 1200 名學生有出國學習經驗。

國際教育中心

增設多項課程，預計超過 500 名。

單位自我評鑑

肆、本校中程校務發展計畫執行效益考評(含單位功能與總體目標、五年發展計畫目標、執行效益考評(目標達成度之分項自評));

一、國際處功能簡介及總體目標說明

(一) 總體目標

超越臺灣、亞洲的地理界限，透過全球學術交流合作，促使師生成為讓地球村更美好的世界公民，也同時促使臺大成為與全球接軌的卓越大學，此為本校之國際化願景。國際事務處(以下簡稱國際處)綜理本校的國際學術交流事務，對內，以行政策略及服務，與本校「創新知識、培育人才、貢獻社會、創新創業」四大使命結合，全方位紮根深耕國際化；對外，以國際化為觸媒種子，透過各項合作交流，擴大本校對世界之貢獻，實現本校成為一所偉大的大學。

(二) 功能簡介

國際處對外推動本校與國際著名高等教育機構合作交流、主持締約談判、參與國際組織。以此作為主導力量，國際處對內統整全校國際事務，負責國際訪賓接待、教研人員支援、行政人員培訓、英語課程規劃、國際學生招收、國際學生輔導、交換學生計畫、訪問學生計畫等業務。由此促進學生、教研人員、行政人員的國際化，以建構本校成為一所高度國際化的卓越研究大學。

二、年度工作重點

(一) 建立臺大國際學術品牌

1. 發展多元化國際短期課程

國際短期課程創造許多優秀國際學生來臺大短期研修的機會，為建立學校品牌形象及行銷學位課程的有效手段之一。設置 NTU Plus Academy 平台，整合校內及三校聯盟特色課程，規劃四季國際短期課程(含

Spring+、Summer+、Fall+、Winter+)及姊妹校專班。

2. 積極主辦國際組織活動

本校參與多個國際組織，將從中選擇重點發展，以集中資源深化交流。目前預定將主辦 2016 年 5 月的 ASAIHL 大會，另計畫爭取 APRU 校長會議或 AEARU 年會於本校舉辦，並重點鼓勵本校相關單位爭取辦理專業活動，另方面爭取擔任國際組織理事會會員，提升本校在全球高教交流之貢獻度與能見度。同時，國際處將積極爭取於三大教育者年會 (APAIE、NAFSA 和 EAIE)發表之機會，藉由教育者年會之機會分享本校國際化成果，增加高等國際教育圈內之知名度。

3. 擴散在地國際合作基地影響力 (NTU ixHub)

協助本校跨領域國際合作團隊，自雙邊國際合作計畫擴展為多邊國際合作，在臺大校內以實體國際合作基地引入國際頂尖團隊短中長期駐點計畫，將多元化、富競爭力團隊以聚落群組聚集在同一基地，除學術研究，亦可包含跨校教學、實務實作等模式，以多邊國際合作之核心概念，相互激發創新之國際合作模式，並與國際夥伴共同解決世界面臨之大挑戰。

(二) 深化重點姊妹校合作

本校目前有近 500 所姊妹校，在以有限資源槓桿國際合作前提下，須綜合性檢視及擬定國際合作策略。本年度規劃檢視與各姊妹校交流現況，並挑選重點交流對象，策略性強化現有合作，並扶植有前瞻性的國際合作項目，以有效增進本校於全球之學術實力。同時藉由特定合作計畫提升本校全球知名度，打造學術品牌。

1. 建立交流平台

國際合作的第一步是建立關係，將以國際活動與會議形式，協助本校教師與重點姊妹學校之教師建立關係，本年度預計舉辦之活動包括臺大北大日、NTU-UIUC Global Issues Forum、NTU-UH Matchmaking Event 及 NTU-UTokyo Joint Conference 等。

2. 重點扶植高前瞻性國際合作計畫

一般教學與研究合作計畫建立之初，合作雙方均應投入資源。本校於 105 年初啟動重點姊妹校初始合作經費計畫，以 seed funding 的形式，扶植高前瞻性國際合作計畫，提供必要之經費與行政協助，並移植類似國際合作模式至其他教學與研究合作計畫。

(三) 開發新國際合作模式

國際處以往主要推動之國際合作項目為姊妹校締結與學生交換。除姊妹校關係與學生交流持續發展外，開發並推動新的國際合作模式，是未來

推動重點。未來將嘗試開發並推廣更多元國際合作模式，提供本校師生更多和海外學校接觸的角度與機會，並由專責單位負責開發新合作模式。

1. 多元短期海外課程

國際處過去幾年致力於推廣暑假短期赴國外學校進修，然大部分皆是以文化課程、通識課程及語言課程為主的暑期班，以學術專業課程為主的專業暑期課程較為有限。未來擬與學院合作，輔導學院與國外學校洽談符合該院學生專業課程需求之暑期班，讓學生在體驗文化之餘，對專業領域的知能也有所提升。

2. 雙聯學位

和世界其他知名學府相比，本校常態性之雙聯學位計畫數量偏少，實際參與人數亦偏低。隨著國際雙聯學位學生入學作業系統的建製與申請流程簡化的完成，未來將鼓勵各學院積極與姊妹校簽訂各式雙聯學位計畫，提供學生更多元的選擇，並積極鼓勵學生參與雙聯學位計畫。

3. 姊妹校專班

為增加與國外名校合作、提高優校國際學生來臺大研修的機會，將積極開發姊妹校專班，提供量身訂做課程，符合學生需求的時程及課程內容。

(四) 開拓國際學位生市場

1. 各地校友會合作

本校校友遍布世界各地，在各地之影響力與人脈不容小覷。國際處自103年起開始與印尼校友會合作，成功收到校友會推薦之7名頂尖高中生申請本校大學部，並全部皆獲得系所錄取。未來規劃以相同模式，與各地校友會合作，吸收各國與臺大有淵源之頂尖學生前來本校就讀。

2. 歐美新市場開發

本校過往國際學位生招生主要著重於東南亞及其他開發中國家，期以較低之學費與高品質教學研究，吸引其頂尖學生來本校就讀。未來將試圖開發過往較少接觸之歐美學生，目標是吸引不具僑生身分之華裔學生、對中華文化有興趣之學生、本校國際交換及訪問學生、本校姊妹校之畢業生等前來本校就讀。

3. 海外優秀高中招生

在全球華語潮流下，現今已有不少國家的高中提供學生華語課程修習，藉由參加教育展的機會並透過本校國際學生的引介，國際處104年直接進到美國當地的數家優秀高中，向學生介紹就讀臺大的各類計畫，以及

與俄羅斯當地最大的中文學校校長會談，皆獲得許多正面回應，未來將安排至更多的海外優秀高中進行招生。

(五) 改善國際學位生招收條件

國際學位生的招收成功與否，除了學校本身的教學研究實力之外，附帶的各種誘因也是關鍵。國際處擬逐步調整先前國際學位生招收之限制，並尋找附帶誘因，以吸引優秀國際學生來本校就讀。同時，也會將相關資訊整理後提供給各院系所，以供各院系所及教師自行招生時使用。

1. 訂立新的獎學金辦法

獎學金是國際學生選擇就讀學校重要的因素之一。過往本校獎學金制度較無彈性，對於名額和種類皆有限制，無法有效使用於招生上。104年起已廢除舊法另訂新獎學金辦法，以放寬獎學金使用限制並補助學雜費，讓院系所能更自由運用獎學金。

(1) 針對國際學術成績表現卓越之學生，特設置「國立臺灣大學國際優秀博士班學生研究獎助辦法」與「國立臺灣大學國際優秀碩士班學生研究獎助辦法」，凡研究成果卓著之博士班與碩士班新生皆可申請，以提升本校學術研究水準。

(2) 針對優秀國際學生來校就讀之新生，並鼓勵品學兼優之在校生爭取優異成績，訂定「國立臺灣大學優秀國際學位生獎助辦法」。

2. 設置符合國際學生需求課程

為提供符合國際學生需求的課程，擬運用校內資源，開發更多特色應用華語、臺語課程及英語通識課程等，以滿足國際學生修課之需求。

(六) 提升校內國際事務人員素質

1. 強化專業知能訓練及獎勵制度

隨著本校國際化業務迅速成長，國際事務相關人員必備知能也需同步加速提升。然本校自國際處以降，人員流動率均高，就職後亦缺有系統訓練學習。國際高等教育行政於 OECD 各國均為一專業領域，若能強化本校相關人員之專業能力，對於推動國際化將大有助益。身為本校國際事務主管單位，國際處將推行以下措施：

(1) 藉由有系統的內訓及外訓，強化處內同仁專業知能。

(2) 加強對全校國際事務行政人員，提供相關訓練。

(3) 配合教育部國際化品質認證政策，建立國際事務相關人員獎勵機制，減少流動率，以期厚實相關人員專業的累積。

(4) 與外國國際事務人員進行特定交流會議，有效提升國際事務知能。

(七) 提升校內國際化相關行政品質

國際處近年來與校內外各單位協調合作，致力於簡化國際事務行政流程，除儘量以單一窗口作業，以方便本校師生同仁，如交換學生申請、

國際學人服務、暑期班之外，亦陸續建立新式網站、E化系統、平臺等，使各式資料更加容易取得。此外亦將持續努力簡化並整合國際相關事務的行政流程，連結其他相關行政單位之服務，讓本校師生能清楚知道特定國際合作項目的流程與可用資源。

(八) 強化校內跨文化溝通認知與能力(Intercultural Competence)

近年來高等教育國際化的重要因素之一，是因應全球化的趨勢，要培育大學生的全球競爭力。而培養全球競爭力中，除了專業領域的知能外，跨文化溝通的能力(Intercultural Competence)亦是各頂尖學校的重點發展項目之一，各類有關學生的國際交流活動，諸如交換學生或暑期班等，目標均是著眼於增加學生的跨文化溝通能力。因此，將以跨文化溝通能力為核心，檢視所主辦之各式國際交流活動之成效，並以此為目標，推動校園國際化。

1. 檢驗國際合作計畫成效

近年來，本校在各項國際化量化指標，如交換生人數、國際生人數、合約數等，均有顯著成長；未來將針對品質面及實際影響面進行系統性檢驗(如交換生計畫對學生跨文化能力的影響、國際生在本校的學習表現及對校內學生帶來的影響)。未來除持續「量」上的成長外，亦將針對各項目建立評量機制，進行「質」的提升，去蕪存菁，檢視改善既有項目，並擴大成效顯著的項目。

2. 鼓勵學生參與國際事務

除檢驗各項國際交流活動外，亦將鼓勵學生參與校內的國際事務，如與各學院合作，深耕本校「禮賓學生計畫」，以醫學院、公衛學院學生發起「醫學院校區青年大使團」為模式之一，協助各單位辦理外賓來訪工作及接待客座國際學人等，以拓展學生跨文化溝通能力，同時使學生對國際化政策有所了解，一同推廣校園國際化。

二、 預計經費來源

項目	預計經費來源
重點姊妹校計畫	邁向頂尖大學計畫
國際組織	邁向頂尖大學計畫
國際學術交流必要之出國差旅費	邁向頂尖大學計畫

國際生華語課程	邁向頂尖大學計畫
專案教師	邁向頂尖大學計畫
招生教育展	邁向頂尖大學計畫
國際學位生獎學金	邁向頂尖大學計畫 外國研究生獎學金
國際生短期課程	自籌經費，自負盈虧

三、 風險評估

(一) 國際合作發展

1. 本校國際合作發展之經費，幾乎全數仰賴教育部「邁向頂尖大學計畫」支應，106年進入後邁頂時期，對本校國際合作發展將有極大衝擊，此為必然發生之事件，故風險值極高，相關風險之因應必須於105年預先準備。
2. 國際處成立後，本校姊妹校數量逐年倍增，目前已超過500所姊妹校，逾1,100項學術交流性合約。其中，一般性交換學生計畫協議書超過三分之一、一般性姊妹校協議書超過一半，仍待發展多種實質長期性創新合作樣態。國際處主要負責計畫與學生相關者，包括交換學生、雙聯學位及暑期班計畫等，對於促進教師國際交流合作計畫，並深化姊妹校實質關係者相對較少，仍有待深耕。

(二) 學生流動

1. 學生出國
本校此前所揭櫫「大學部學生三分之一擁有出國經驗」為國際處所致力達成之目標，因此國際處仍積極開發選送學生出國管道，如交換學生計畫、訪問學生計畫及海外暑期課程計畫等。迄今為止，本校每年可送出近千名學生出國。惟本校學生有興趣交換之標的學校過於集中在歐美名校，未來將增進學生對非主流地區、國家、學校的認識，讓本校學生的交換經驗更加豐富多元。
2. 國際學生招收
配合教育部政策，本校近年來致力於國際學位生的招收；但在學生品質至上的原則下，又缺乏足夠的專業英語課程與吸引國際學生就學的誘

因，每年實際招收之新生人數遠低於可招生名額上限，此方面仍有開拓空間。

(三) 國際事務行政工作品質

1. 本校姊妹校數量逐年倍增，目前已超過 500 所姊妹校，逾 1,100 項學術交流性合約，具實質合作之姊妹校逾八成。相關國際合作計畫之執行、配套政策及服務等工作事項由國際事務行政工作人員進行，但本校擔任國際事務行政工作人員之薪資支應多以教育部「邁向頂尖大學計畫」支應，以國際處為例，一級行政單位國際處行政工作人員總數 33 位，其中 12 位，等同國際處一個二級單位總人數。本校 11 個學院之國際事務工作人員幾乎全數由「邁向頂尖大學計畫」支應，進入後邁頂時期，對本校國際事務行政工作品質之衝擊極高，直接提高風險值。

2. 國際研究合作的發起多半在於學校教師，而其他國際事務的推動與執行則由國際事務人員進行。國際事務人員之經驗及相關知能亦為順利推動國際化業務之關鍵。在大部分 OECD 國家，高等教育國際行政(international education administration)為專業領域，有專門的碩士及教育博士(Ed.D)學位學程，於高等教育行政工作普遍視為特殊專業。反觀本校，因薪資結構等原因，本校國際事務人員流動率偏高，以設置 33 位行政工作人員的國際處為例，過去 5 年間，即有超過 20 位同仁離職，各院國際事務單位情形亦類似。此現象對於專業知能的累積及對外關係的建立殊實可惜。如何發展多元留才機制，亟待思考。

3. 國際合作項目品質檢驗

過去 5 年，國際處積極開發國際合作項目，包括學生交換與暑期班計畫、參與或舉辦大型會議、教育展等。除了基本量化指標外，尚待開發其他品質相關評量指標，用以深入檢視所投入資源是否具效益、是否與政策目標相符。

4. 校內行政流程整合

校內行政資源整合是國際處過去 5 年努力的目標，如國際學生註冊報到、國際學人接待服務的流程，均朝整合校內資源、建立單一服務平台目標逐年精進。然而，校內尚有許多其他國際化相關行政業務有待整合，如何讓行政服務達到效能最佳化、合理化，有賴校內各相關單位集思廣益。

(四) 國際學生相關課程的質與量

1. 英語授課數量與品質控管

本校每學期間之英語授課程數約達 400 餘門，約 70%有國際學生選修，其中部分無國際學生選修之課程，教師可能會改以中文授課，目前這方面的控管機制尚未貫徹。雖然英語授課程數不少，但國際交換學生對於

某些學院的課程需求較大，除了會造成該學院教學負擔過大，也易排擠到本地學生或學位生的修課機會。以上涉及臺大全校本地生及國際生的修課權益，如何以全校教學品質做全盤及長遠規劃，有待校內相關單位共同集思廣益。

2. 國際短期課程品質管理

NTU Plus Academy 平台廣邀校內及三校聯盟相關開設特色課程，提供宣傳及申請平台，每年約開設 20-30 項課程，課程由開課單位管理並自負盈虧。雖然 Plus Academy 提供執行 SOP 供參，但由於開課單位對課程認知差異、行政資源負荷增加及承辦人員流動等因素，造成課程品質維護不易。如何讓承辦各單位將國際短期課程納入長期規劃的藍圖，將是 Plus Academy 的挑戰。

四、 預期效益

(一) 校園國際化及國際影響力的擴大

在現有各項交流計畫的穩定推行同時，以多元創新國際合作方案的拓展，進一步推升本校師生的國際化，另一方面，集中資源注入重點姊妹校的策略經營，提高國際合作的實質效益，提升本校國際影響力及能見度。

(二) 國際學生質量的提升

持續開拓國際學生來校研修之多元管道，並以優質學習內容的提供、完備行政後勤的支援、適切獎助學金資源的配置、有效國際行銷宣傳的運用，使國際學生的質與量同步提升。

(三) 國際行政服務品質的優化

在本校國際化發展願景引領下所推動之各項措施，如對本地師生及國際師生之支援服務、於行政人力及行政資源之連結整備、於國際化校園軟硬體之提升等，持續導入品質管理精神，達致行政服務品質卓越。

五、 考評

類別	至 108 年 7 月 31 日目標	權責單位	計算基準
提升國際交流品質	服務滿意度調查結果每年度平均 > 3.8 分	國際學生組	年度
	姊妹校雙邊學術連結活動至少 3 次	國際合作組	
	輔導各院系簽署各類國際合作協議	交流計畫股	

	與姊妹校在國際高等教育會議共同發表至少 1 次		
	雙聯學位計畫合約總數每年度增加 $\geq 5\%$		
積極招收 國際學生	學位生新生入學人數成長至 230 人	國際學生組 國際學生股	學年度
	來校交換生人數成長至 1,000 人		
	來校訪問生人數成長至 200 人		
	國際短期專班來校人數成長至 700 人	國際教育中 心	
提升本校 學生國際 化	學士生參與海外教育計畫之交換生、訪問生人數成長至 600 人	國際學生組 海外教育股	學年度
	學士生參與海外教育計畫之暑期課程人數成長至 320 人		
培育國際 事務人才	行政人員具備以外語工作之能力 ≥ 5 種語言	綜合行政中 心	年度
	行政人員每年度平均學習時數 ≥ 28 小時		

伍、關鍵績效指標 (KPI)

本處自 98(2008)年度起開始每年定期實施行政服務品質驗證，今年也持續獲得 ISO 9001 驗證，配合教育部政策訂立長、中期目標，透過每年不段的檢視及更新，以期達到逐年成長邁向頂尖大學之列。

伍、關鍵績效指標 (KPI)

執行單位	構面	策略目標	評核指標 (量化)	具體方案	年度內執行狀況
效益	提升國際交流品質	服務滿意度調查結果每年度平均	高於 3.8 分	進行相關學生調查滿意度	均超過 4.0
		姊妹校合約總數每年度增加	高於 5%	1. 協助並輔導各院系簽署學術交流協議。 2. 協助各學院所建立國際聯結。	每年皆有增加，104 學年度共有 1424 筆，比前一年多出 7.4%，另設新的策略目標。
		優質(以名列國際高等教育前 150 名大學或名列當地學術排名前三名知名大學為目標)姊妹校每年度增加	高於 10 所	3. 積極參與國際活動，如國際教育年會等。 4. 主動接觸優質國際學校，尋求合作機會。 5. 持續推動重點姊妹校計畫，主動接觸有興趣與國外合作之本校教師，並給予適當協助。	THE 百大已有超過 70 所成為本校姊妹校，另設新的策略目標。
		交換生合約總數每年度增加	高於 8%	6. 以個案方式協助轉化個人聯結為實質國際學術合作計畫。	現有 534 筆交換學生合約，較前一年度 440 筆成長 21%，另設新的策略目標。
		雙聯學位合約總數每年度增加	高於 5%		現有 55 項雙聯學位計畫。
	積極招收國際學生	學位生報名人數每學年度成長率	高於 6%	1. 積極赴海外宣傳 (1)各臺教中心舉辦之臺灣高等教育展，例如：泰國、越南、蒙古、	報名人數每學年皆有增加，105 學年度報名人數達 615 人，與 101 學年度 546 人相比較，平均每學年成長 3.16%。

執行單位	構面	策略目標	評核指標 (量化)	具體方案	年度內執行狀況
		學位生新生人數 每學年度成長率	高於 6%	美國、印尼、日本、南韓、印度、馬來西亞等。 (2)各國招生教育展，例如：俄羅斯、美國、德國、	新生人數逐年成長，105 學年度報到人數為 241 人，與 101 學年度 166 人相比較，平均每學年成長 11.30%。
		學位生在校生成數 每學年度成長率	高於 6%	緬甸、印尼、馬來西亞等。 (3)各姊妹校海外教育展，例如：日本早稻田大學、京都大學、關西大學，德國慕尼黑工業大學、柏林自由大學等。	在校生成數每學年皆有增加，105 學年度在校生成數達 767 人，與 101 學年度 635 人相比較，平均每學年成長 5.20%。
		來校交換生成數 成長	超過 850 人	2. 將本校既有交換 / 訪問 / 短期 / 華語生，列為重點招生對象，優化國際學生輔導與服務	截至 104 學年度，總計 1033 人，達成率 100%。
		來校隨班附讀訪問生成數 成長	超過 150 人	(1)本校訂公開透明之獎學金及獎助學金制度，包含《國立臺灣大學國際優秀博士班學生研究獎助辦法》、《國立臺灣大學國際優秀碩士班學生獎助辦法》及《國立臺灣大學國際學位生助學金辦法》，提供優秀及清寒的國際學生獎學金，以減輕學費及生活負擔。 (2)本校訂有《國立臺灣大學辦理境外非學位生來校研修要點》，提供不以獲取學位為目的、不具本校	截至 104 學年度，總計 184 人，達成率 100%。

執行單位	構面	策略目標	評核指標 (量化)	具體方案	年度內執行狀況
				正式學籍之境外優秀學生，申請來本校短期研修之各項規範。 (3)多元選擇之英語授課課程 (4)學生照顧單一窗口化：完備生活輔導支援系統，結合本校保健中心、生活輔導組、住宿服務組、軍訓室、心輔中心等各處室資源，提供國際學生學習與生活之各項服務。	
		國際暑期專班來校人數成長	超過 400 人	新增冬季、全年度及專班課程	104 年度新增 2 專班，人數達 88 人 105 年度預計增加至 4 專班，人數達 150 人
提昇本國學生國際化		學士生參與海外教育計畫之交換生、訪問生人數成長	超過 600 人	本校已特別訂定《國立臺灣大學清寒優秀交換生赴外獎學金》，提供清寒及優秀學生至姊妹校交換之獎學金，此外，亦協助學生申請各類獎學金，以減低學生之財務負擔。	截至 104 學年度，總計 704 人，達成率 100%
		學士生參與海外教育計畫之暑期課程人數成長	超過 320 人	除了每年平均辦理超過 25 場以上各項說明會，讓學生普遍瞭解本校海外教育計畫發展情形外，每年亦舉辦盛大「海外教育展」，邀請校內外語言訓練中心、歷屆參與本校海外暑期課程之	自 100 至 104 學年度，年平均參加學生 307 人，達成率 96%

執行單位	構面	策略目標	評核指標 (量化)	具體方案	年度內執行狀況
				學生、出國交換學生及來校交換學生，代表各國姊妹校設置攤位，並舉行交換學生甄選說明會及暑期課程招生說明會。	
流程	加強公文E化系統	增進工作效能	公文線上簽核率達 50%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每日檢視並追蹤線上公文進度 2. 提供諮詢管道解決系統操作問題 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 連續超越單位公文線上簽核率標準 2. 辦理並鼓勵新進等同仁參與公文研習 3. 不定期通知各單位盡量採用電子公文
成長	培育國際事務人才	行政人員具備以外語工作之能力	超過 5 種語言	本處同仁諳英、日、德、西、法、葡、阿、土、韓、馬來等 10 種語言並具相關語言檢定證明等	鼓勵同仁參加校內外語課程。
		行政人員每年度平均學習時數	超過 28 小時	本處同仁參加校內外相關業務研習	鼓勵同仁參加校內外相關業務課程。