

國立臺灣大學行政品質評鑑表
101年度

受評單位：國際事務處

單位承辦人簽章：_____ 日期： 年 月 日

聯絡電話：33662010

電子信箱：suejean@ntu.edu.tw

單位主管簽章：_____ 日期： 年 月 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 97 年度接受行政品質評鑑，委員共提 7 項建議，經本處說明後，於 98 年 6 月 2 日第 4 次委員會議討論，決議全部結案。相關資料如下表：

97 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(98 年 5 月)		
建議改進事項	辦理情形及回覆說明	決議
<p>1. 請說明 貴處與各學院轄下設置之國際學術交流中心之合作與互補關係。建請建立例行性溝通平臺，加強與各院、系、所之垂直分工、整合作業。</p>	<p>1. 進行年度學院拜訪 為增進本處與各學院之間對本校國際事務之相互瞭解及溝通，以利推動本校國際化，本處本年自 2 月份起至 4 月份陸續進行學院拜訪，拜會院長、系所主管及掌理國際事務主管及師長職員，進行國際化議題意見交流。除管理學院以排不出時間婉拒本處之請求外，餘 10 個學院皆已順利完成。 會議紀錄已完成，將進一步分析，據以擬訂改進方案。</p> <p>2. 委員會運作 本校設有「國際交流策略發展委員會」以及「國際學生事務委員會」，皆由本處國際長擔任召集人，各學院推薦代表各 1 人。兩個委員會任務之一皆為「各學院與校方，及各學院間之橋樑，宣達政策」，並監督管理各學院之相關進程或提供意見。</p> <p>3. 辦理國際事務行政人員研習 每年辦理五場以上國際事務行政人員研習，以多元國際事務主題，增強其相關職能。研習內容著重在說明本處理念與實務、校院系之分工與合作、意見雙向交流。</p> <p>4. 開放國際事務人員參與相關本處活動 本處所辦「國際學人茶會」、「交換生行前說明會」、「國際新生說明會」等，邀請或開放院系所相關同仁參加，以增進彼此合作關係。</p> <p>本案建請同意結案。</p>	結案

<p>2. 有關提升大學部國際學生程度乙節，請考慮建立學生基本學力參考指標，如：SAT、GRE、托福..等，可與其他大學聯名請教育部訂定機制。</p>	<p>由於各系所招生需求、取向不同，而且外國學生來源多元，建立統一入學標準或執行試務，均有困難。建議系所審查外國學生申請件時，可加考口筆試，不便來臺之學生亦可以電話或視訊瞭解學生程度，以決定是否錄取。</p> <p>日前外國學生申請件數逐年增加，在以量帶質之情況下，外國學生之素質應可逐漸提升。</p> <p><u>本案建請同意結案。</u></p>	<p>結案</p>
<p>3. 請說明 Global Lounge 將來運作及相關措施。</p>	<p>Global Lounge 的運作將會是校方結合學生經營小組的力量共同經營。近期經營小組將定期舉辦 Coffee hour 的活動，作為宣傳手段，吸引更多學生前來使用。</p> <p>就長期的經營方面，除了開放全校各社團舉辦國際化議題相關的活動之外，Global Lounge 管理單位會輔導外國學生及本地學生在此進行跨文化活動，以促進多元文化在校園開展。</p> <p>除平日的活動規劃外，開放空間將配合語言交換、衛星電視牆及外文書報的使用，讓學生能夠直接接觸國際人事物，開闊國際視野。</p> <p><u>本案建請同意結案。</u></p>	<p>結案</p>
<p>4. 建議依照校內教師畢業學校之分布，適當選擇重點姊妹校，並建立交流機制，以利各項交流活動之推動。</p>	<p>本校重點姊妹校的擇定，依 97 年 12 月年度國際交流策略發展委員會會議再次確立，乃授權由各院依其國際發展藍圖，自行選定對象，集中資源，建立長期關係。同時會議決議將「重點姊妹校經營」列為 98 年度各學院國際化評鑑四大重點之首。</p> <p>有關以校內教師畢業學校來適當選擇重點姊妹校，有關本校教師外國學歷統計，請參見附表(第 7 頁)。</p> <p>以院系層次來看，因此類人事資料院系亦可取得，其利用師長的校友關係而擴大演變成雙邊院系際合作關係，亦不無可能。</p> <p>若以校級層級來看，因資源寶貴有限，且有其象徵意義，故重點姊妹校的擇定，似宜審慎考量到與本校教學、研究、服務的全面互利關係，讓校級姊妹校合作得有效成就臺大整體的使命與目標。</p> <p>有關以本校師長的校友關係來培植強化姊妹校關係，本處一直以來皆作如此思考，然實務上，師長意願極為有限。</p> <p><u>本案建請同意結案。</u></p>	<p>結案</p>

<p>5. 一般系科之教師及學生對於國際處之了解可能有限，可加強校內之主動 outreach 功能。</p>	<p>1. 刊物 本處每雙月發行電子報，動態報導本處各項活動及新知，十分受到關心國際參與的師生歡迎。除外，為確實周知本校相關國際業務實況，亦定期提供本校校級刊物如校訊、NTU Newsletter 新聞稿件。</p> <p>2. 文宣 所有外國學生及國際合作相關文宣，包含招生簡章、附加規定手冊、外國學生生活手冊、交換生行前手冊、國際學人在臺生活手冊，均主動發送給予系所參考使用，方便系所瞭解相關流程與資源。</p> <p>3. 網站 持續加強本處網站資訊豐富性和及時性，使全校師生能迅速完整的了解本處作為及服務。</p> <p>4. 學院拜訪 每年主動拜訪學院辦理外國學生業務之主管與同仁，增進雙方相互之瞭解，以提升本處與學院系所合作之品質。</p> <p>5. 參加校內重要師生會議 持續利用各種場合，如新任主管座談會、新進教師習營、國際學人茶會、大一新生營等，積極增加師生對本處職掌服務和本校國際化發展的認識。</p> <p>6. 教育展 辦理海外教育計畫教育展，邀請全校各院國際事務承辦人及全校學生參加，讓其瞭解本校目前海外教育計畫發展情形。</p> <p>7. 校內深化國際交流座談會 不定期與各國在臺辦事處合作，辦理本校與該國合作歷來成就與未來機會座談會，廣邀全校有興趣師生參與。</p> <p><u>本案建請同意結案。</u></p>	<p>結案</p>
--	---	-----------

<p>6. 提升國際學術聲譽應該是國際事務處之重要任務，國際事務處推動多項工作，但不易確認成效。建議建立成效評估機制，例如每年發送至少數百份問卷給國際各校主管，調查其對臺大之了解。同時可以隨信附加臺大簡介，以增其對本校之認知。</p>	<p>本處綜理本校的國際學術交流事務，對外推動本校與國際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，國際事務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、英語課程規畫、外國學生招收、外國學生輔導、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。其成效定期皆向校方報告。</p> <p>國際學術聲譽的隆衰是校內全體師生員以及國家施政作為長時期共同努力的結果，非靠本處獨立作為可左右。若以外界對本校學術聲譽評價來判斷本處的工作成效，似忽略了臺大全體相關社群的貢獻。況以寄送本校文宣附加問卷之方式來調查國際各校主管對本校之了解，其方法之客觀性及意義性仍待進一步討論。</p> <p><u>本案建請同意結案。</u></p>	<p>結案</p>
<p>7. 建立 Host family 制度，或可邀請退休教師擔任志工以協助之。</p>	<p>目前本處約有 500 名本校學生志工進行一對一接待服務，對於協助外國學生初至臺灣的生活、就學環境適應有極大幫助。反方面來講，這恰也是本校學生拓展國際視野之一大良機。</p> <p>為與一對一志工服務有所區隔，Host Family 服務將會以協助外國學生深度體驗臺灣文化及慶典為主軸。短程上，本處近兩年已舉辦過兩次「春節接待家庭」活動，去年參加的學生約 30 多名；在長程上，本處希望在 Global Lounge 營運穩健後，再行成立 Host Family 團體，邀請退休教師加入。Host Family 團體可定期在 Global Lounge 聚會，規劃每年重大節慶的 Host Family 活動，如端午節、中秋節、春節等，期望能夠引領外國學生深度瞭解臺灣的文化及節慶。</p> <p><u>本案建請同意結案。</u></p>	<p>結案</p>

貳、共同評鑑項目

一、績效面

指標	<p>(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)</p>																																															
	<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>本處自 96 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，並自 100 年新增「國際教育中心」，3 個二級單位，共 25 位行政職員。</p> <p>茲以過去 3 年度為例，分析投入成本及執行效益。</p> <p>1. 投入成本 本處預算來源主要為邁頂國際化經費 (52%)、收支並列收入 (44%)、學校預算 (4%)。98 至 100 年之決算，依施政項目，表列如下：</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>施政項目</th> <th>98 年</th> <th>99 年</th> <th>100 年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>組織合理化</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>培育國際事務行政人才</td> <td>20</td> <td>20</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>促進姊妹校交流</td> <td>616</td> <td>2,378</td> <td>2,386</td> </tr> <tr> <td>參與重要國際高教組織</td> <td>249</td> <td>2,708</td> <td>2,821</td> </tr> <tr> <td>彈性補助校內單位推動國際交流</td> <td>10,795</td> <td>11,932</td> <td>2,027</td> </tr> <tr> <td>招收國際學生</td> <td>14,825</td> <td>21,784</td> <td>21,776</td> </tr> <tr> <td>推展跨國雙(聯)學位計畫</td> <td>1,462</td> <td>1,127</td> <td>1,044</td> </tr> <tr> <td>擴大辦理海外教育計畫</td> <td>3,380</td> <td>7,046</td> <td>6,030</td> </tr> <tr> <td>開發特色多元暑期課程</td> <td>3,022</td> <td>17,359</td> <td>23,160</td> </tr> <tr> <td>人事費/業務費/設備費</td> <td>9,188</td> <td>12,976</td> <td>17,014</td> </tr> <tr> <td>總計</td> <td>43,557</td> <td>77,330</td> <td>76,275</td> </tr> </tbody> </table>	施政項目	98 年	99 年	100 年	組織合理化	-	-	-	培育國際事務行政人才	20	20	17	促進姊妹校交流	616	2,378	2,386	參與重要國際高教組織	249	2,708	2,821	彈性補助校內單位推動國際交流	10,795	11,932	2,027	招收國際學生	14,825	21,784	21,776	推展跨國雙(聯)學位計畫	1,462	1,127	1,044	擴大辦理海外教育計畫	3,380	7,046	6,030	開發特色多元暑期課程	3,022	17,359	23,160	人事費/業務費/設備費	9,188	12,976	17,014	總計	43,557	77,330
施政項目	98 年	99 年	100 年																																													
組織合理化	-	-	-																																													
培育國際事務行政人才	20	20	17																																													
促進姊妹校交流	616	2,378	2,386																																													
參與重要國際高教組織	249	2,708	2,821																																													
彈性補助校內單位推動國際交流	10,795	11,932	2,027																																													
招收國際學生	14,825	21,784	21,776																																													
推展跨國雙(聯)學位計畫	1,462	1,127	1,044																																													
擴大辦理海外教育計畫	3,380	7,046	6,030																																													
開發特色多元暑期課程	3,022	17,359	23,160																																													
人事費/業務費/設備費	9,188	12,976	17,014																																													
總計	43,557	77,330	76,275																																													
單位自我評鑑																																																

2. 執行效益

(1) 量化

指標	98(學)年	99(學)年	100(學)年
姊妹校	361 校	383 校	403 校
合約	655	753	872
國際訪賓	183 團 755 人	170 團 842 人	142 團 950 人
主辦大型高教國際會議	0	ASAIHL 大會，15 國 64 校 111 名與會	2011 亞太高等教育年會，45 國上 千名與會
國際學位生	592 人	640 人	662 人
雙(聯)學位累計	37 約	47 約	51 約
交換/訪問學生	來校 542 人 出國 456 人	來校 713 人 出國 451 人	來校 761 人 出國 573 人
暑期學生	來校尚未開辦 出國 8 團 70 人	來校 2 班 17 人 出國 13 團 188 人	來校 2 班 55 人 出國 26 團 308 人

(2) 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。

單位自我評鑑

評鑑委員意見

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 checked="" 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、文宣海報及表單等，均以中英雙語或英語標示，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，因此除實用性，亦特別重視美觀。</p> <p>3. 美化創意 搭配本處特性及業務需要，以下列方式，增加空間上的變化：</p> <p>(1)電視牆：播放本處簡介、國際處活動剪影、歡迎外賓告示等，以動態、活潑方式，營造友善氛圍。</p> <p>(2)佈告欄：將無採光的走道牆面，規劃為佈告欄，做為國際化相關資訊的公告園地，供前來本處參訪或洽公人士瀏覽。一為活用，一為美化。</p> <p>(3)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。此書法牆可透露臺灣的文化元素，又兼作與外賓合照背景的功能。</p> <p>(4)感應式照明：為節電，於大門入口處裝設感應式照明燈，提高進出人員足夠照明，確保出入安全。</p> <p>(5)綠化：於公共走廊、邊桌及窗邊放置綠色植栽，為辦公環境增添自然氣息，並淨化空氣。</p> <p>4. 安全設施標示及逃生通道</p> <p>(1)本處分兩處辦公空間，一為標準長方形，一為L型空間辦公室（如附位置圖）。出入口有3，前後相距10公尺內；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。</p> <p>(2)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，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 設計有大小不同的獨立或半開放隔間，適當分佈於各單位，供同仁彈性運用於會議或晤談或接待。</p>

指標	<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>
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>1. 業務及其承辦人員告示牌標示</p> <p>(1)大門口設置「辦公室配置圖」，並以中英雙語標示。 (2)人員座位前方設置「人員標示牌」，包括姓名、職稱、職掌、代理人等資訊，亦為中英雙語。 (3)於跨單位共用的辦公室，上方懸掛「單位標示牌」，以方便洽訪者辨識。</p> <p>2. 各項服務說明簡介</p> <p>本處以下列服務，協助來訪者快速掌握服務訊息：</p> <p>(1)人員導引：本處入口處有工讀生，主動確認洽訪者需求，並迅速導引至業務承辦人員。主動服務也是本處要求全體人員必須秉持之基本態度。 (2)網路資訊：本處網站詳細介紹各項服務內容，相關辦法以及工作人員訊息，方便需要者使用。 (3)文宣資料：本處針對不同服務編有各式文宣，除印製紙本主動分送相關單位及人員，並供需要者前來取用，亦上網供需要者自行運用。</p> <p>3. 辦公室人員位置及設施配置</p> <p>(1)本處在國際長、副國際長下，分設國際合作組(10人)、國際學生組(13人)、國際教育中心(2人)，另配有工讀生3人，全處共30人。座位配置以業務性質相近者同區辦公為原則，方便工作討論及代理。 (2)辦公室空間，分有一級主管/副主管室、辦公區、多功能會議室、會議區、助理區、服務櫃台、影印區、檔案櫃、文具櫃、茶水區、大門及海報牆區等。主要設施為電腦、飲水、回收及垃圾、儲物區等。</p> <p>4. 動線安排</p> <p>(1)親臨本處辦公室者多為學生，國際訪賓多於第一行政大樓接待，較少親臨。故特將負責學生業務的國際學生組，安排在大門入口處區域。 (2)各組/股區域內之動線，在既有格局下，搭配業務對外服務性質，儘可能讓動線順暢。</p>
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 checked="" 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。除最基本的臨櫃服務、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 29%回答「非常同意」，近 65%回答「同意」。當然，隨著科技的日新月異，在此方面，未來仍會持續以創意加強。</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 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>相較其他成立較早的行政單位，國際處在 96 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，即使至今日，隨著國際交流趨勢走強，業務範圍、服務規模仍持續擴充變化。</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，以及學校所辦活動等，來培養默契及情感。</p>
評 鑑 委 員 意 見	

(三)、業務電腦化

指標	(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…)
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>1. 業務上網公告、表格提供及辦理項目</p> <p>(1)所服務內容，包括相關規定、流程、表格、注意事項、服務人員等訊息，一概置於本處網站供覽。</p> <p>(2)若有需要周知之訊息，一律於本校公文公告系統及本處網站進行公告。</p> <p>(3)雖非本處業務，但若與本處服務對象，如國際學生、國際學人，相關訊息，亦主動與主責單位合作，協助英譯後於本處網站公告。</p> <p>2. 人員電腦操作能力</p> <p>本處人員年輕化、學歷佳，在人員進用時，即以具優秀電腦操作能力為基本門檻，故在此方面，能充份符合，甚或超越業務要求之水準。</p> <p>3. 網管人員及制度</p> <p>(1)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/股網管人員，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/股網管偕同各組/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>(2)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，確保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>4. 持續開發 E 化系統</p> <p>(1)各業務單位持續維運、開發各 E 化作業系統，以省略工作、提昇效率，更重要的，是方便服務使用者。</p> <p>(2)因有 E 化系統的建置，資料可有累積，未來是分析本校國際化歷程及成果的寶貴資料。</p> <p>(3)國際化是全校性的參與，E 化系統未來朝「開放使用」、「相互整合」兩方向努力。</p>

指標	<p>(二)網路運作情形</p> <p>(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 99 年度完成國際事務處網站改版。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。</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 checked="" 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 checked="" 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 本處要求同仁業務承辦，若非評估有必要，事項之聯絡以運用電子郵件為主，各項公告事項以網頁發布為主。目的是透過 E 化，減少公文量。</p> <p>2. 公文無紙化 配合本校政策，公文處理儘量以線上簽核方式進行。</p> <p>3. 公文稽催 本處遵照本校規定辦理公文稽催。實際作業上，配合校方時程，指派專人定期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。</p> <p>4. 公文控管系統機制 本處明訂公文控管流程「OIA-2-C005-文書檔案管理流程」，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，皆有規範。</p> <p>5. 公文控管系統機制電腦化 電腦化控管乃運用本校自 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。本處指派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，來控管各類公文之處理情形。</p>

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 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>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。以下僅以涉有繁複流程的國際學生組說明。國際學生生組有兩股。</p> <p>1. 國際學位生股方面：</p> <p>招生入學：</p> <p>(1)線上申請系統升級，大幅縮短錄取重榜等作業時程，且讓學生可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)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，集各院系所及學生力量，共同於國際宣傳。</p> <p>照顧、輔導：</p> <p>(1)99年在學生系統與教務處連線。</p> <p>(2)100年健保管理系統建立。</p> <p>(3)建立外國學生工作證校內申請機制，減少學生與各單位溝通問題。</p> <p>(4)輔導國際學生相關社團，使其壯大獨立，同時建置高品質的志工體系，成為本處辦理國際學生相關活動之最佳助力。</p> <p>2. 海外教育股方面：</p> <p>(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。</p> <p>(2)升級之「來校交換/訪問學生申請系統」，允許學生隨時查詢申請進度及各項入學資訊，同時亦可用於接機申請及回覆調查。大幅提高申請及溝通效率。</p> <p>(3)自 98 年度起，辦理「來校生團體接機」取代一對一接機方式，平均節省人力 80%、經費 60%。</p> <p>(4)與各單位協調後重整「來校交換/訪問學生註冊與離校程序」，學生於註冊當日僅須至國際處單點即可完成所有程序，獲學生高度評價。</p> <p>(5)出國學生可由 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，大幅節省學生申請時間。</p> <p>(6)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。</p> <p>(7)100 年度起，課程屬性相同或國別相同之海外暑期課程，學生行前說明會予以合併舉行，取代以往各團獨立辦理說明會之作業成本。</p>

指 標	<p>(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…)</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>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>1. 國際處整體方面：</p> <p>(1)自 100 年底起，為利全面推動國際化，整併原有兩個委員會，設立「國際事務推動委員會」，並分院級、校級兩層，且鼓勵系所亦成立。</p> <p>(2)101 年度按季辦理學院國際化觀摩研討會，促進學院彼此觀摩學習與校院溝通。每場參與人約 50 人，包括副校長、國際長、院長、國際事務推動委員、國際事務行政人員。</p> <p>(3)在本校未能成立國際學院之情況下，成立功能性「國際教育中心」，連結教務處、學務處及文學院語言中心資源，共同提昇國際生之課程質量及輔導體系。</p> <p>(4)利用多管道於校內外建立合作夥伴關係，並宣傳/說明本處相關事務。</p> <p>(5)有系統蒐集各學院國際化指標達成情形，加上本處自有交流業務資料，累積為本校未來重要國際化研究資料。</p> <p>(6)鼓勵學院開創具特色的國際化旗艦計畫。</p> <p>(7)主動蒐集海外居學術職之校友名單，建立對外關係聯絡網。</p> <p>2. 國際合作組方面：</p> <p>(1)依合約簽訂、接待訪賓、臺大簡報、出訪規劃、籌辦國際會議等主題，自 96 年起，每年規劃辦理國際事務行政人員職能研習，迄今 34 場，近 1500 名學員。</p> <p>(2)99 年成功爭取亞太高等教育年會，100 年舉辦，共 45 國上千名高教人員與會，是歷年來最盛大者，有效提高本校知名度。</p> <p>(3)至今本校姊妹校已超過 400 校，合約近 900 份。為有效運用有限資源，101 年度開始鼓勵各院重新檢視合約，並擇取部份積極落實。</p> <p>(4)101 年度安排參訪越南、巴西、俄羅斯等本校未來可望深化合作關係的國家。</p> <p>(5)101 年度起，在對外參訪時，主動邀請與受訪學校有興趣發展合作關係的學院，以各自出資方式，共同加入參訪，以帶動實質學術合作。</p> <p>(6)98 年起啟動國際交流 E 化系統，將本校合約、姊妹校、高層出訪、外賓來訪等，逐筆鍵入，形成寶貴國際交流資料庫。此系統將逐步更新，並於 102 年初起，部份範圍開放院系所使用。</p>

3. 國際學生組方面：

學位生：

- (1) 順應政府政策鬆綁及新興區域崛起，本校學位生招生近期將以美加華裔、越南、巴西為重點。
- (2) 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。
- (3) 學位生招生採「重質不重量」，配合此，除規劃活化獎學金制度，並規劃在 102 學年度將放榜日提前，並在 103 學年度將學生申請之審查分兩階段進行，以利學院及時擇優錄取。

海外交換/訪問：

- (1) 為利新生及早規劃出國研讀，利用本校新生書院、書院輔導員培訓、宿舍迎新家長日等時機，介紹本校海外教育計畫。
- (2) 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，除此之外，亦主動出席各學院系所舉辦之交換學生計畫說明會，共同宣傳。
- (3) 本校與部份學校長期存在超送交換生的現象，已開始利用提供前來就讀本校國際暑期班之方式，作為替代，以解決此名額不平衡問題，甚或換取未來更多交換名額。
- (4) 為關懷經濟弱勢學生，規劃設置獎學金，鼓勵清寒學生參加出國交換計畫。
- (5) 現已實施有學生個人的付費訪問計畫，未來規劃以團體形式至對方學校隨班就讀的雙向付費學生訪問計畫。
- (6) 為實現本校「三分之一大學部學生於畢業前有接受海外教育的經驗」之政策，積極與海外名校洽談薦送本校學生暑期前往就讀之合作。
- (7) 為完善本校學生至海外交換之照顧輔導體系，與教務處合力開發 e 化追蹤系統。
- (8) 為鼓勵本校學生至海外交換期間仍努力向學，商請教務處將同學在外交換的修課成績正式納入，註記於本校學期成績單的備註欄。未來亦規範同學針對在外有意修習的課程，需透過系統回報，並取得所屬系所同意，未來學分方可獲本校採計。
- (9) 鑑於日本 311 地震之後續應變處理經驗，加強「交換生國外聯絡資料登錄系統」之資料內容，俾配合本校「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。

4. 國際教育中心方面：

有關課程改善，使國際學生學習經驗良好

對於英文好、中文不好的國際生，依本校「於大學部前兩年修讀英文通識課、修習華語，大學部後兩年修讀中文專業課，研究所修讀英文專業課」的設計，與文學院共同推動華語教學，與各學院共同推動英文通識課程。

(1) 有關華語課程

- ✓ 聘任文學院語文中心中國語文組組長擔任本中心課程組組長，強化國際生華語的課程規劃，並將華語課程納入臺大正規的課程系統。
- ✓ 針對不同背景的國際學生(含國際學位大一新生、研究生、交換生、訪問生)，規劃大一新生輔導班、學分班及加強班，以符合各類學生之需求。

(2) 有關英語課程

- ✓ 為利國際學生選課，定期將本校所開設之英語授課課程，製表羅列上網公告，並載明該課程之英語使用範圍及課表，方便學生選課參考。
- ✓ 強化英語通識課程，提供相關課程補助及協助，並協調相關系所規劃「探索臺灣」系列課程，涵蓋自然、人文、音樂、生物多樣性等不同面向。

有關臺大國際暑期課程(Summer+)

(1) 建立國際暑期課程模式，進一步結合校內各院既有，或協助各院新創，將之整合納入以臺大為名的暑期課程，建構統一的國際行銷平臺，並讓申請系統一體化。

(2) 利用所辦「Summer+2 暑期實驗室研修」招收國際生，做為促進國際科研合作之觸媒。

評鑑委員意見

(六)、保護智慧財產權執行情形

指標	<p>(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…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input checked="" 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。</p>
指標	<p>(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…)</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>1. 軟體使用 本處公用電腦設定均須由管理人方能安裝軟體，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限。</p> <p>2. 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、公文或會議報告等方式，宣導各類資安訊息。</p> <p>3. 網管教學 本處網管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。</p>
評鑑委員意見	

(七)、持續改善與品質保證機制

指標	<p>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。</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>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，調查後之結果，並納內業務會議內檢討。</p>																				
	<p>1. 國際學位生服方面：</p>																				
	<p>(1) 國際學生（含交換生）對志工服務之滿意度調查 99、100 年度分別為 4.3、4.1 分。</p>																				
	<p>(2) 國際學位生新生對本處服務之滿意度調查 98、99、100 年度分別為 3.5、3.5、4.0。</p>																				
	<p>2. 海外教育股方面：</p>																				
	<p>(1) 98 年度</p>																				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>活動名稱 / 問卷名稱</th> <th>對國際處滿意度</th> <th>對臺大整體滿意度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>出國交換學生服務評鑑調查</td> <td>4</td> <td>3.95</td> </tr> <tr> <td>來校交換學生服務評鑑調查</td> <td>4.14</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>海外暑期課程意見調查表</td> <td>3.87</td> <td>4.15</td> </tr> <tr> <td>國際事務人員系列研習-海外教育計畫</td> <td>N/A</td> <td>4.34</td> </tr> <tr> <td>國際交換學生教育展</td> <td>3.7</td> <td>3.65</td> </tr> </tbody> </table>			活動名稱 / 問卷名稱	對國際處滿意度	對臺大整體滿意度	出國交換學生服務評鑑調查	4	3.95	來校交換學生服務評鑑調查	4.14	4	海外暑期課程意見調查表	3.87	4.15	國際事務人員系列研習-海外教育計畫	N/A	4.34	國際交換學生教育展	3.7	3.65
	活動名稱 / 問卷名稱	對國際處滿意度	對臺大整體滿意度																		
	出國交換學生服務評鑑調查	4	3.95																		
來校交換學生服務評鑑調查	4.14	4																			
海外暑期課程意見調查表	3.87	4.15																			
國際事務人員系列研習-海外教育計畫	N/A	4.34																			
國際交換學生教育展	3.7	3.65																			
<p>(2) 99 年度</p>																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>活動名稱 / 問卷名稱</th> <th>對國際處滿意度</th> <th>對臺大整體滿意度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>海外暑期課程意見調查表</td> <td>4.41</td> <td>4.17</td> </tr> <tr> <td>出國交換學生服務評鑑調查</td> <td>4.02</td> <td>3.94</td> </tr> <tr> <td>國立臺灣大學海外教育展</td> <td>N/A</td> <td>3.88</td> </tr> <tr> <td>來校交換學生滿意度調查</td> <td>4.33</td> <td>4.18</td> </tr> </tbody> </table>			活動名稱 / 問卷名稱	對國際處滿意度	對臺大整體滿意度	海外暑期課程意見調查表	4.41	4.17	出國交換學生服務評鑑調查	4.02	3.94	國立臺灣大學海外教育展	N/A	3.88	來校交換學生滿意度調查	4.33	4.18				
活動名稱 / 問卷名稱	對國際處滿意度	對臺大整體滿意度																			
海外暑期課程意見調查表	4.41	4.17																			
出國交換學生服務評鑑調查	4.02	3.94																			
國立臺灣大學海外教育展	N/A	3.88																			
來校交換學生滿意度調查	4.33	4.18																			
<p>(3) 100 年度</p>																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>活動名稱 / 問卷名稱</th> <th>對國際處滿意度</th> <th>對臺大整體滿意度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>來校訪問學生滿意度調查</td> <td>4.33</td> <td>4.25</td> </tr> <tr> <td>出國交換學生服務評鑑調查</td> <td>4.01</td> <td>3.96</td> </tr> </tbody> </table>			活動名稱 / 問卷名稱	對國際處滿意度	對臺大整體滿意度	來校訪問學生滿意度調查	4.33	4.25	出國交換學生服務評鑑調查	4.01	3.96										
活動名稱 / 問卷名稱	對國際處滿意度	對臺大整體滿意度																			
來校訪問學生滿意度調查	4.33	4.25																			
出國交換學生服務評鑑調查	4.01	3.96																			

來校交換/訪問學生迎新調查	3.41	3.36
海外暑期課程意見調查表	4.15	4.21
國立臺灣大學海外教育展	N/A	3.85
來校交換學生服務評鑑調查	4.42	4.23

3. 國際教育中心方面

100 學年度暑期課程滿意度調查

(1) Summer+1 探索臺灣中文暨文化課程

項目	滿意度
ICLP 中文課程	4.54
探索臺灣課程	3.97
臺灣文化與社會課程	4.64
住宿、校園環境	4.43
OIA 行政、服務品質	4.62

(2) Summer+2 暑期實驗室研修暨文化課程

項目	滿意度
實驗室課程	4.76
住宿、校園環境	4.61
OIA 行政、服務品質	4.73

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 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>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/中心的危機預防、處理與管理。</p> <p>1. 國際合作組方面</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>(1)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>(2)相關辦法依據：</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 國立臺灣大學校園緊急事件處理作業規範 ✓ 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>(1)意外事件發生通報 國際事務處承辦人確認是否通報駐警隊。</p> <p>(2)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> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 ✓ 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。 ✓ 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>(1)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>(2)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>(3)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> <p>2. 國際學生組方面</p> <p>危機預防</p> <p>(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，則協助同學投保。</p> <p>(2)協助學位生於開學前四個月投保團體保險。</p>

- (3)於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)定期舉行學生活動，主動了解學生近況。
- (5)與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)與住宿組、心輔中心等相關單位密切配合，隨時協助校內同仁及外籍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。

3. 國際教育中心方面

該中心執行之國際暑期課程包括不少校外參訪，甚至有一日和二日遊，同學在週末期間也會自行結伴到臺灣各處旅行。為以防萬一，採下列做法：

- (1)主動為學生投保旅行平安險。
- (2)於課程開始前安排迎新說明會，發送臺大緊急意外事故處理卡，並提供相關人員聯絡電話。
- (3)為能夠有效掌握學員的狀況，安排5位輔導員與學生同住於宿舍，週末採排班方式，如遇突發狀況，隨時處理。

評鑑委員意見

三、顧客面

(一) 顧客滿意度調查

指標	各單位自訂調查問卷請參考範本，自當年度 10 月 1 日至 15 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。
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>1. 基本情形 透過本校「滿意度問卷管理系統」以及 Google 問卷系統，向校內師生員工及前來參加海外教育計畫之國際學生，針對人員背景、專業素質、服務態度、業務電腦化、服務效率及空間環境、意見回覆共七部分進行調查，共回收有效問卷計本校「滿意度問卷管理系統」689 份以及 Google 問卷系統 290 份。</p> <p>2. 主要發現</p> <p>(1) 各項目平均滿意度 (滿分 4)：專業素質 3.23 分、服務態度 3.22 分、業務電腦化 3.19 分、服務效率等相關因素 3.21 分、空間環境 3.15 分，總平均分數為 3.20 分，顯示填答問卷者對本處之服務品質是予以肯定的。</p> <p>(2) 在各項目當中，本處獲分最高者依序為「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」(3.29 分，屬「服務態度」)、「該單位人員所具有的溝通協調能力符合被服務者的要求」(3.25 分，屬「專業素質」)及「對該空間環境之整潔及明亮感到滿意」(3.25 分，屬「空間環境」)。</p> <p>(3) 滿意度最低的三個項目則為「辦公室所在位置是否容易尋找」(3.03 分，屬「空間環境」)、「該單位網路流程設計簡便，容易進行快速而有效的查詢」(3.13 分，屬「業務電腦化」)及「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」(3.14 分，屬「服務態度」)。但三項皆高於 3.0 分，仍屬「滿意」之肯定。</p> <p>(4) 與前次 97 年度問卷結果比較，每一項平均皆有提升，尤其服務效率與態度最高。</p> <p>(5) 按答問卷者身分別的滿意度：教師 3.19 分、職員 3.30 分、本國學生 3.18 分，國際學生 3.34 分，其他 3.26 分，以國際學生的滿意度最高、本國學生最低。</p> <p>3. 建議 本問卷系統增加英文介面之設計。</p> <p>以上報告詳見後附件。</p>

評鑑委員意見

--

(二) 公共關係與形象塑造

指 標	公共關係與形象塑造：單位能對外有效溝通協調，外界對單位的公務形象口碑良好。
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>全校是一體，應追求和諧、互利、共榮，這是國際處一貫理念。特別是國際化，在校園內相對屬於新興後起行政領域，尤須與各單位磨合，以獲取理解與支持。本處在各個層級，上至國際長，下至承辦同仁，十分重視溝通協調，在各自本位上與合作單位，形成夥伴關係，相互支援、彼此提攜、分頭並進。</p> <p>1. 與校內學術單位 本校國際事務推動委員會、行政會務、教務會議都是與各學院溝通的正式平臺，其他也會諸多場合可以正式溝通。非正式溝通管道也隨時保持暢通，例如透過多年來舉辦的國際化行政職能研習，由本處同仁擔任講師，經由分享與傳承，在行政人員已逐漸形成一社群，對彼此的溝通，特別有助益。</p> <p>2. 與校內行政單位 與其他行政單位方面，本處不定期主動邀請他單位參加本處業務會議，也不定期受邀參加其他單位的會議，由此，逐漸增加彼此的熟悉與認識，對跨單位的團隊合作，培養一體感，奠下互信基礎。</p> <p>3. 與國內單位 臺大於國際化發展，因學術地位、師生實力、資源優渥，在臺灣仍維持第一。處於臺大的得天獨厚，本處對國內其他大學，特別採取共享、支持、謙和的態度，以保持良好關係。</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 (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>
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>
評鑑指標	<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>
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>本處的業務性質具有高度服務性，於人才選拔上便優先考量溝通能力，並在培訓、內部會議中，不斷重申，使之內化為本處工作文化。</p> <p>如前顧客滿意度所示，在各項目當中，本處獲分最高者為「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」(3.29分，屬「服務態度」)。</p> <p>1. 面晤服務 本處的服務對象主要包含本校師生同仁、國際人士，「熱忱、親切、傾聽、耐心」是基本要求。</p> <p>2. 電話服務 本處電話服務要求如下： (1)來電以不超過3響為原則迅速接聽電話，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。</p>

- (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。

3. 網路答詢機制

本處網頁設有下列各類答詢管道，及由各業務單位專人負責之公務電子郵件信箱，原則上於 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、電話及服務櫃臺作為投訴管道，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	<p>(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)</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>成長學習也是本處重要的工作文化。</p> <p>學校規定同仁每年參與訓練至少 28 小時，目前本處同仁平均受訓時數已超過 40 小時。訓練有三領域，一為與業務專業相關的主題訓練，二為本處內部各單位業務經驗交流分享，三為知性研習。</p> <p>除有紀錄可循的研習，部份同仁仍透過自費課程、自主閱讀，持續加強外語能力、管理能力及國際教育新知。</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 checked="" type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>目前本處公務人員僅有兩人，其中 1 人先前曾在職修習取得教育學碩士學位，尚無其他人員以在職身分修習相關學位或學程。</p> <p>本處約用人員 20 餘人，本校對於約用人員的在職進修尚未提供任何配套，加上或許是因為國內大學在國際教育方面的學系較不發達，若選擇出國求學，勢必離職，代價不小，因此本處同仁在職進修專業相關學位或學程之機會與意願不高。</p>
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。)

項目及指標	大學部學生參加海外教育比例:至民國 103 學年度，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 4,000 名計，每年約 1,300 名學生有出國學習經驗。																																			
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： 至 100 學年度止，執行情形良好，展望未來成長速度，至遲應能在 103 學年度時達成指標。 <table border="1" data-bbox="183 649 1284 1108"> <thead> <tr> <th colspan="7">學士生出國學生人數現況與期望(101 起為預估值)</th> </tr> <tr> <th>學年度</th> <th>98</th> <th>99</th> <th>100</th> <th>101</th> <th>102</th> <th>103</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>出國學士生總人數</td> <td>352</td> <td>786</td> <td>915</td> <td>1045</td> <td>1170</td> <td>1300</td> </tr> <tr> <td>與目標學生數(百分比)</td> <td>27.08</td> <td>60.46</td> <td>70.38</td> <td>80.38</td> <td>90.00</td> <td>100.00</td> </tr> <tr> <td>成長速度(百分比)</td> <td>28.00</td> <td>123.30</td> <td>16.41</td> <td>14.21</td> <td>11.96</td> <td>11.11</td> </tr> </tbody> </table>	學士生出國學生人數現況與期望(101 起為預估值)							學年度	98	99	100	101	102	103	出國學士生總人數	352	786	915	1045	1170	1300	與目標學生數(百分比)	27.08	60.46	70.38	80.38	90.00	100.00	成長速度(百分比)	28.00	123.30	16.41	14.21	11.96	11.11
學士生出國學生人數現況與期望(101 起為預估值)																																				
學年度	98	99	100	101	102	103																														
出國學士生總人數	352	786	915	1045	1170	1300																														
與目標學生數(百分比)	27.08	60.46	70.38	80.38	90.00	100.00																														
成長速度(百分比)	28.00	123.30	16.41	14.21	11.96	11.11																														
評鑑委員意見																																				

- 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）（請受評單位依國立臺灣大學中程校務發展計畫執行追蹤考核作業要點辦理。前二項單位功能與總體目標、五年發展計畫目標等二項內容，與中程校務發展計畫內容相同，各受評單位僅需加填受評單位執行中程校務發展計畫至當年度之執行效益考評。）

國際事務處

一、單位功能簡介及總體目標說明

(一)總體目標

本校國際事務處(以下簡稱國際處)綜理本校的國際學術交流事務，以提升本校的國際聲譽，達成「華人頂尖、世界一流」的目標。

(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、外國學生招收、外國學生輔導、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。本校國際處業務內容概略如下：

國際事務架構



二、未來五年發展計畫目標

(一)總體方面

Sustainability 是本校國際事務發展的原則，而國際事務目標的擬

訂，又須以 SMART(Specific、Measurable、Achievable、Relevant、Time-framed)為指導綱領，由策略、整合、服務三個層面著手擬訂國際處的發展目標。

- 1.策略：跳脫過去單純行政單位的思考格局，為臺大與國際接軌提供全面宏觀的策略性思考，為全校依循的發展準則。
- 2.整合：為統整全校國際事務，整合工作需要長久努力。除資訊整合，全校的資源整合、跨單位的合作亦是重要的挑戰。
- 3.服務：服務對象由姊妹校、國際訪賓，逐步擴充到國際學生、本校教師及本國學生，國際處均致力建構完整的服務網絡。

(二)目標

- 1.研擬訂定國際事務策略。
- 2.合理擴充國際事務組織。
- 3.凝聚共識力量，共同推展國際化。
- 4.應用資訊科技，建置國際交流平臺。
- 5.擴大外國留學生及薦內、薦外交換學生人數。
- 6.具體落實國際化指標。
- 7.推動質量兼具的外語課程。
- 8.設計特色多元的暑期課程。
- 9.思考規劃國際學院的發展可能。
- 10.積極培育國際事務人才。

三、執行效益考評

類別	考評項目	考評標準	至 101.11 結果
推動組織革新再造	成立國際事務智庫	99 年完成	完成
	撰擬國際處組織擴充之可行性評估	99 年完成	完成
	進行本校國際學院成立之可行性評估	101 年完成	評估現行條成 尚不故先 成熟，立功 成國際教能 國心，以 份際學 功院部
提升國際交流品質	維持服務滿意度	每年達 3.5 分	完成
	針對未有實質交流之姊妹校，擇重點活化交流	每年新增 5 所	完成

	與名列國際高等教育前 150 名大學締結姊妹校	每年新增 2 所	完成
促進國際交流發展	確保交換生人數成長	每年薦內人數成長 5%	完成
		每年薦外人數成長 5%	完成
		每年薦外報名人數成長 2%	完成
		每年薦外報名費及計畫費收入成長 5%	完成
	確保訪問生人數成長	每年前來人數成長 2%	完成
		每年出國人數成長 2%	完成
		每年學費及計畫費收入成長 2%	完成
	確保外籍學位生人數成長	每年在學人數成長 8%	完成
		每年申請件數成長 5%	完成
	推動為外國學生特別設計之課程	每年新增學期課程 1 門	完成
		100 年新增暑期班 1 個	完成
	建置校級國際交流平臺	100 年第一階段正式上線	完成
	培育國際事務人才	培養國際處中英語以外其他語言人才庫	維持 5 種語言
提供本校學生機會參與本校國際事務工作		每年 500 人	完成
國際處職員接受專業訓練		每人每年 20 小時	完成
規劃並辦理專業訓練		每年 20 小時	完成

伍、關鍵績效指標 (KPI)

同上表。

國際事務處服務滿意度調查結果報告

壹、基本資料

1. 問卷調查期間：101 年 10 月 1 日至 10 月 20 日止。
2. 問卷調查對象：全校教職員及學生。
3. 問卷調查方法：透過本校「滿意度問卷管理系統」以及 Google 問卷系統額外針對來校海外教育計畫學生，皆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，共七部分。
5. 滿意度區分為非常同意（4 分）、同意（3 分）、不同意（2 分）、非常不同意（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」689 份以及 Google 問卷系統 290 份。

貳、結果分析

經統計問卷結果，分析如下：

1. 各項目滿意度（平均分數）：專業素質 3.23 分、服務態度 3.22 分、業務電腦化 3.19 分、服務效率等相關因素 3.21 分、空間環境 3.15 分，總平均分數為 3.20 分，以滿分 4 分為基準，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。	3.24	3.23	3.20
	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。	3.20		
	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。	3.25		
	4	如未能找到承辦人員時，其他人員會主動提供協助。	3.20		

	5	整體而言，我對該單位專業素質感到滿意。	3.24	
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。	3.29	3.22
	2	對於該單位回覆詢問之速度與完整性感到滿意。	3.23	
	3	該單位提供多元的訊息通知服務，如 email、公告、海報等。	3.22	
	4	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。	3.14	
	5	整體而言，我對該單位服務態度感到滿意。	3.24	
業務電腦化	1	該單位網頁上能提供必要的資訊並定時更新。	3.20	3.19
	2	該單位網路流程設計簡便，容易進行快速而有效的查詢。	3.13	
	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。	3.23	
	4	該單位設有電子信箱或問答區，並有專人負責答覆。	3.22	
	5	整體而言，我對該單位網頁建置感到滿意。	3.18	
服務效率	1	該單位提供簡便的作業流程，等待時間合理。	3.19	3.21
	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。	3.23	
	3	整體而言，我對該單位的服務與行政效率感到滿意。	3.21	
空間環境	1	辦公室所在位置容易尋找。	3.03	3.15
	2	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。	3.15	
	3	對該空間環境之配置及動線感到滿意。	3.10	
	4	對該空間環境之整潔及明亮感到滿意。	3.25	
	5	整體而言，我對該單位的空間環境感到滿意。	3.21	

2. 按答問卷者身分別的滿意度（平均分數）：教師 3.19 分、職員(含駐警隊、技工、工友)3.30 分、本國學生 3.18 分，國際學生 3.34 分，其他 3.26 分，以國際學生的滿意度最高。

類群	人數	百分比%	平均分數
教師	26	3.77	3.19
職員	68	9.87	3.30
本國學生	532	77.21	3.18
國際學生	52	7.55	3.34
其他	11	1.60	3.26
總和/平均分數	689	100	3.26

參、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 3.20 分，接近非常滿意（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『該單位人員所具有的溝通協調能力符合被服務者的要求』（3.25 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』（3.29 分）「空間環境」的『對該空間環境之整潔及明亮感到滿意』（3.25 分）三項評價最高，其他在「專業素質」及「服務態度」的細項中也分別都獲得 3.24 分的評價，顯示本處人員在能力與態度上是值得肯定的。
2. 而滿意度最低的三個項目則為「空間環境」的『辦公室所在位置是否容易尋找』（3.03 分）、「業務電腦化」的『該單位網路流程設計簡便，容易進行快速而有效的查詢。』（3.13 分）及「服務態度」的『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』（3.14 分）。有關抱怨處理部份，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。關於網路操作，本處已在規劃單位網頁改版，期許未來能令使用者更覺友善便利，另有關本處所在地理位置部份，此問題已為 97 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 97 年度問卷結果比較，每一項平均皆有提升，尤其服務效率與態度最高，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。
4. 另觀察答卷者身分別時，發現問卷的回覆有近九成為學生，而學生的滿意度分別為 3.18 分（本國學生）及 3.34 分（國際學生），兩者雖在滿意（3 分）之上，仍顯示本處需再改善。爰此，本處除將於處務會議，向同仁加強宣達外，另擬規劃舉辦訓練課程，以加強及提升同仁的服務熱忱及服務效率。

肆、對問卷系統之建議：

因本問卷系統無英文問卷的設計，故本處使用於進行本次滿意度調查時，需修改本系統的設計，薦請校方持續提升網頁英文化的比例。另外，亦因網頁未英文化，致使外國學生回填率相對於本處針對來校海外教育計畫學生施作的英文版問卷回填率相對偏低。