

國立臺灣大學秘書室

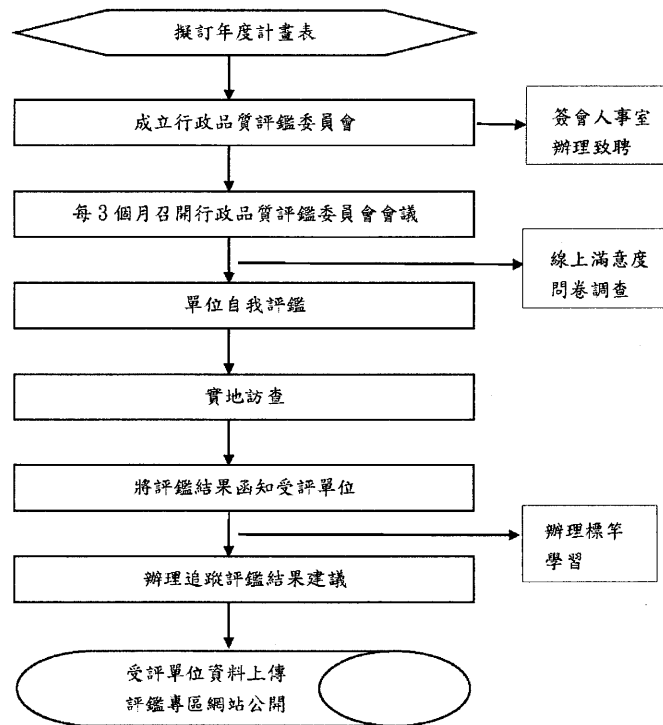
文件制修訂紀錄表

名稱	行政品質評鑑委員會作業規範			文件編號：QP-SE20-01-WI02
				頁次：1/1
				文件類別：3階程序
制 修 訂 記 錄				
文件版本	制修訂日期	制修訂頁次	制修訂摘要（增、減、改、項目）	核准
01	109.6.22	2	首次發行	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;"> 秘書室 主任 孫效智 </div>

國立臺灣大學秘書室

行政品質評鑑委員會 作業規範	文件編號： QP-SE20-01-WI02	文件版本：01
	制訂日期：	文件頁數：1/2

- 1.0 法令/校規/規範依據：
行政品質評鑑暨評鑑委員會設置辦法
行政品質評鑑暨評鑑委員會相關作業規範
- 2.0 權責：
綜合業務組。
- 3.0 作業流程圖：



- 4.0 作業內容：
 - 4.1 擬訂年度計畫表。
 - 4.2 成立行政品質評鑑委員會：
 - 4.2.1 函請各學院推薦委員名單，簽請校長核定。
 - 4.2.2 簽請校長指派職員代表。
 - 4.3 召開行政品質評鑑委員會會議：
 - 4.3.1 調查並安排會議日期。

國立臺灣大學秘書室

行政品質評鑑委員會 作業規範	文件編號： QP-SE20-01-WI02	文件版本：01
	制訂日期：	文件頁數：2/2

- 4.3.1 調查並安排會議日期。
 - 4.3.2 預訂會議場地(上網登錄)。
 - 4.3.3 擬訂議程及發送開會通知。
 - 4.3.4 整理會議紀錄，經委員確認，陳奉主任秘書核定後發送各委員。
 - 4.3.5 依委員意見提供或修正相關文件。
 - 4.4 單位自我評鑑：
 - 4.4.1 函知受評單位評鑑作業相關配合規範及評鑑日期。
 - 4.5 「實地訪查」委員分組：
 - 4.5.1 依委員意願分組並確認小組召集人。
 - 4.6 顧客滿意度問卷調查線上填答：
 - 4.6.1 配合計資中心作業，以 e-mail 傳送全校教職員工生。
 - 4.7 製作「實地訪查手冊」：
 - 4.7.1 彙整實地訪查相關資料供委員參考使用。
 - 4.8 實地訪查：
 - 4.8.1 執行實地訪查手冊相關作業。
 - 4.9 將評鑑結果函知受評單位。
 - 4.10 辦理標竿學習：
 - 4.10.1 由委員會推薦 1 或 2 個 2 級(含)以下單位，辦理「標竿學習」，全校各單位藉以觀摩學習。
 - 4.11 辦理追蹤：
 - 4.11.1 依 2、5、8、11 月份發函受評單位，辦理追蹤評鑑結果建議改進事項之執行情形。
 - 4.12 受評單位資料上專區網站公開。
- 5.0 相關表單
- 5.1 行政品質評鑑表(表單編號：QP-SE20-01-WI02-QR01)
 - 5.2 顧客滿意度調查問卷(表單編號：QP-SE20-01-WI02-QR02)
 - 5.3 建議事項執行情形表(表單編號：QP-SE20-01-WI02-QR03)

國立臺灣大學行政品質評鑑表

_____年度

受評單位：_____

單位承辦人簽章：_____ 日期： 年 月 日

聯絡電話：

電子信箱：

單位主管簽章：_____ 日期： 年 月 日

本表格可於秘書室網頁(<http://host.cc.ntu.edu.tw/sec/p2-evaluation.asp>)下載使用

(108.10.修訂)

壹、前次評鑑結果建議改進事項之執行情形

貳、業務簡介

參、共同評鑑項目

(填寫說明：學習性組織自我診斷及策進精神，所寫內容請以問題之發掘與改進為方向，並注重資源妥適配置及有效運用。)

一、業務流程管理與精實化

二、單位內外橫向業務協調管理

三、顧客滿意度調查及問題改進措施

四、單位人力資源規劃管理及知識分享的做法

肆、關鍵績效指標 KPI

伍、本校中程校務發展計畫執行效益考評

備註：本評鑑表總頁數以 25 頁為限(不包含附件)。

壹、前次評鑑結果建議改進事項之執行情形

建議改進事項	執行情形(單位自我評鑑)
評鑑委員意見	

貳、業務簡介

(一) 單位業務簡介

(單位請以使用者角度簡述或條列主要服務對象及業務內容等...)

參、共同評鑑項目

一、業務流程管理與精實化

指標	<p>(一) 業務流程管理 (明訂各種業務作業流程 SOP，須符合法規、說寫做一致並公開於網站；統一服務流程及標準化品質；單位網站資訊及分類以使用者為中心並即時更新；業務分工明確有全面代理制度；智慧財產權及個人資料保護法等落實情形...)</p>
單位問題發掘	
單位改進策略	
指標	<p>(二) 業務精實化 (定期檢討簡化作業程序確實提升效益；委員會數量精簡作法與成果；業務創新精進等...)</p>
單位問題發掘	
單位改進策略	
評鑑委員意見	

二、單位內外橫向業務協調管理

指標	<p>(一) 跨單位業務處理作業流程訂立 (單一窗口作業；訂有跨單位作業流程並定期檢視公開於網站；跨單位作業系統以使用者為設計介面等...)</p>
單位問題發掘	
單位改進策略	
指標	<p>(二) 橫向溝通及整合業務管理 (橫向業務單位內外合作；促進溝通及協調改進之機制；主動開發整合業務...)</p>
單位問題發掘	
單位改進策略	
評鑑委員意見	

三、顧客滿意度調查及問題改進措施

指標	<p>(一) 單位自我檢視顧客滿意度 (各單位針對過去四年來，如何即時或定期就重大活動、例行核心業務等進行滿意度調查問卷；另從校務建言、電話禮儀等情形，收集顧客負評或問題(管道不限)。並請考量顧客滿意資訊搜集，項目代表性及抽樣完整性是否具參考性?)</p>
單位問題發掘	
單位改進策略	
指標	<p>(二) 改進的具體做法及時程 (前述各項調查完成後，就結果進行統計分析，比較過去的調查結果，對不理想的項目及負評，提出具體的改進做法及時程。)</p>
單位問題發掘	
單位改進策略	
評鑑委員意見	

四、單位人力資源規劃管理及知識分享的做法

指標	<p>(一) 單位人力資源規劃管理 (單位同仁職能之成長；單位支援同仁職涯發展之輔導做法；適當且有效之人員績效評估機制等...)</p>
單位問題發掘	
單位改進策略	
指標	<p>(二) 單位知識分享機制 (單位專業知識之整合管理與培訓；同仁樂於分享自身業務經驗，延續單位專業能力的提升與傳承，促進單位成長...)</p>
單位問題發掘	
單位改進策略	
評鑑委員意見	

肆、關鍵績效指標 (KPI) 單位：_____

構面	策略目標	評核指標 (量化)	具體方案	執行狀況

註：請依前次受評後行政品質評鑑委員會所審議通過之關鍵績效指標 KPI 填寫。

伍、本校中程校務發展計畫執行效益考評

國立臺灣大學秘書室

國立臺灣大學_____ (單位) 顧客滿意度調查問卷(範本)

97.10.01

填卷說明：本問卷旨在瞭解您對_____ (單位) 服務品質、服務態度與業務電腦化的看法，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 。感謝您的合作與配合！

第一部分：空間環境

很 滿 尚 不 很 不
滿 滿 滿 不 不 清
意 意 可 意 滿 楚
意

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.....
2. 辦公室人員位置及設施配置恰當，動線安排適宜.....
3. 整體而言，我對該空間環境配置感到滿意的程度...

第二部分：專業素質

很 滿 尚 不 很 不
滿 滿 滿 不 不 清
意 意 可 意 滿 楚
意

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.....
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的程度.....
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. 該單位非常注重團隊合作，忙碌時其他同仁立即出面提供服務.....
5. 整體而言，我對該單位專業素質感到滿意的程度

國立臺灣大學秘書室

第三部分:服務態度

很滿 尚不 很不清
滿意 意可 意滿意 楚
意

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……………
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. 整體而言，我對該單位服務態度感到滿意的程度

第四部分:速度/時間等相關因素

很滿 尚不 很不清
滿意 意可 意滿意 楚
意

1. 該單位提供簡便的作業流程，等待時間的合理程度……………
2. 該單位提供多種申辦管道(網路、傳真或電話)能夠即時且有效提供服務……………
3. 整體而言，我對該單位的服務與行政效率感到滿意的程度……………

第五部分:業務電腦化

很滿 尚不 很不清
滿意 意可 意滿意 楚
意

1. 該單位網頁上能提供必要的資訊並定時更新……………
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. 該單位的相關資料與文件能在網站下載，且能便捷進行線上申辦……………
4. 設有電子信箱(或問答區)，並有專人負責答覆……………

國立臺灣大學秘書室

5. 整體而言，我對該單位電腦化系統建置感到滿意的程度

第六部分：填表人背景資料

1、服務單位：

(1) 教學單位 (2) 行政單位 (3) 其他 _____

2、人員類別：

(1) 教師 (2) 職員(含駐警隊) (3) 技工、工友 (4) 學生
(5) 其他 _____

3、職務：

(1) 主管職務(含兼任行政主管)
(2) 非主管職務(含未兼任行政主管之教師) (3) 學生

4、性別：

(1) 男性 (2) 女性

5、年齡：

(1) 20 歲以下 (2) 21-30 歲 (3) 31-40 歲 (4) 41-50 歲
(5) 51 歲以上

6、在校(任職)年資：

(1) 5 年以下 (2) 6-10 年 (3) 11-15 年 (4) 16-20 年
(5) 21 年以上

7、與該單位平均每月的接觸頻率：

(1) 2 次以下 (2) 3-5 次 (3) 6-10 次 (4) 11-15 次
(5) 16 次以上

第七部分：意見填寫 (您對於該單位有何具體建議，請提供。)

本問卷到此全部填答完畢，請您檢查是否有遺漏的部分。

國立臺灣大學秘書室

學年度「行政品質評鑑」建議改進事項執行情形報告表： (年 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)

