

108 年度各單位行政服務具體改善措施執行成果

編號	單位	意見來源	改善措施	改善目標值	改善成果 (108.11 填寫)
1	醫學院	(1)醫學院整體網頁資訊更新速度慢 (2)教師資訊連結、升學資訊、未來就業資訊建議更完整	1.自 107 學年度(107.07 試行至學年度始)醫學院全體每月進行網站自評 (1)基本內容的完整性 (2)網站資訊即時性 (3)資訊正確性 (4)操作介面一致性 2.強化各單位教師資訊與學術庫連結，豐富學生升學、就業資訊	每月完成網站自評	醫學院/系所學程每月進行網站自評作業，針對內容完整性、資訊即時性/正確性與操作介面一致性進行評估，皆如期達成統一標準。 各系所學程之教師資訊與(校)學術知識庫暨專家研究網進行同步連結(即時更新)，以利師生查詢教師之專才。並於系所學程的發展目標與教育目標，提供學生升學與就業的方向(網頁)。
2	醫學院	感受不到院方與系上對學生學習狀況的關心	1.強化導師生聚及關懷活動定期辦理 2.鼓勵學生與系所有約活動 3.學院規劃軟性活動以期接近學生 (1)學院餐桌 (2)HAPPY TOGETHER	定期辦理關懷活動,讓學生其有感	除鼓勵學生多參與系所學程舉辦的師生活動外，醫學院自 106 學年度(107.05)起，每月舉辦「學院餐桌」活動，院長親自與學生近距離共進午餐，關懷學生學習狀況，也藉此活動傳達院系對學生的規劃，並鼓勵學生提出對課程或校院的建議。已舉辦 15 場，參與人數 61 人。 透過學院「餐桌活動」，學生反饋期望能增加師生交流的環境，故醫學院自 107 學年度(107.10)起，每月舉辦「Happy Together」活動，讓師生能在較輕鬆的環境下進行課後的交流，並不定期於活動期間加入軟性主題，增加師生的多元學習與思考激盪。已舉辦 12 場，平均每場參與約 100 人次。
3	口腔醫學院	網頁資訊內容不夠豐富、介紹不周全，無特別更新動態	本校自 107.03.30 開始推動各單位網站更新及評分競賽，各單位網頁專員，負責各單位網站內容之維護及管理，並於每月月底進行自我檢核。	網頁內容豐富性、完整度達成目標值 85%~90%	1.配合校方網頁管理專案，各單位設置網頁專員，目前三系網頁皆有更新，以「正確、立即、豐富」原則進行維護。 2.各單位網專自 2018.07~2019.09 每月皆進行網頁自評，中英文分數均達 80 分，確實進行活動傳達與資訊更新。 3.牙醫學系於 2018.06.06 榮獲校方舉辦之學系中文網頁比賽第三名。 4.各單位網專皆配合參與校方舉辦之網站說明會。
4	口腔醫學院	系秘書態度問題	配合人資處每學年度舉辦服務相關課程:如服務理念與顧客關係、電話禮儀與顧客服務、專業形象與顧客服務、專業禮儀接待技巧等課程，讓同仁提升優化服務，降低抱怨。	提高服務態度友善至 80%	學院於 2019.08.01 進行內部行政人員輪調及補足新人力，藉此興利和除弊，改善行政作業流程，屏除行為慣性，進而提供友善服務。

108 年度各單位行政服務具體改善措施執行成果

編號	單位	意見來源	改善措施	改善目標值	改善成果 (108.11 填寫)
5	口腔醫學院	口腔醫學院牙醫學系系辦辦理實習議題效率低落，師長們見學生有難也不曾相助，根本沒在動。	1. 今年於108/02/21 由全體實習生主導舉辦預習分發演練，以避免突發狀況發生。2. 於 108/02/26 正式舉行實習單位的分發。	依據各實習單位實習生規範需求及員額舉辦實習分發順利完成。	1. 牙醫學系臨床實習辦法已完成修訂，後續將送院務會議及校實習委員會核備。針對學生於實習時因非學業因素無法完成實習者(如於原實習單位適應不良等因素)，將透過實習委員會之討論調整後續分發單位，以期更貼近實習事務所需，減少問題產生。 2. 自 108.02.26 實習單位分發後，已進行 4 場實習單位訪視，關心實習生學習、生活等情況： (1)北醫大附設醫院(10/14，實習學生 30 人)、 (2)萬芳醫院(10/28，實習學生 23 人)、 (3)林口長庚(10/18，實習學生 4 人)、 (4)臺北長庚(10/18，實習學生 2 人)、 後續於 12/10 將有高雄長庚實習醫師座談會(實習學生 5 人)及 12/18 之高雄榮總實習醫師座談會(實習學生 2 人)。
6	藥學院	覺得資訊有點難找還是可能沒公告	已於 108 年 3 月 1 日全面更新學院及各系所學程網頁平台，將最新消息都會彙整至學院的最新消息，便於使用者搜尋及瀏覽。另外增設行事曆功能，能將各單位之相關活動匯整至行事曆中，以利掌握學院之學術活動及會議進行時間。	藉由收整簡化網頁首頁的選項，並增強學院最新消息及行事曆的彙整功能，讓使用者能清楚掌握學院、系所、學程之各方面發展及動向。	網頁已全面完成更新，並定期更新最新消息及行事曆的彙整功能。使用者已能清楚掌握學院、系所、學程之各方面發展及動向。
7	藥學院	對於學生的藥局實習的部分，主授老師程序處理上有效率上面的疑慮，導致有壓縮到學生實習的名額與選填的時間，卻把責任歸屬到公會和學生負責人。	已於 108 年 2 月 1 日增加徐詩甯辦事員之行政人力，能協助主授老師處理相關繁瑣之行政事務，以利在時程內順利完成。	增加行政人力後，與主授老師能建立實習相關事宜各時程之 SOP 流程，避免程序處理之時程延誤，損害學生權益，進而順利社區藥局實習之課程安排。	新增行政人員徐詩甯已建立各時程之 SOP 流程，可順利安排社區藥局實習之課程。
8	護理學院	網頁不夠清楚 內容不足	謝謝建議，目前本學院及各系所網站架構均依校方網站架構進行建置與資料呈現，並且依業務性質及使用者需求進行分流，並且每個月均定期更新相關資訊，如有其他需求歡迎於上班時間與學院行政人員聯繫。	1. 目前已與廠商進行接洽，準備進行學院及系所網站自行架設(100%) 2. 學院及所屬系所網站依本校資訊處網站自評規定，定期張貼相關訊息及更新網站內容，並於每週五下班前定期更新資料。(達成率 90%) 3. 107 學年度學院網頁內容符合使用者需求之勾選人數達 75%以上。	1. 原定與廠商進行接洽，準備進行學院，但依據資訊處通知進行網站更新，故學院網站將自行架設，預計 12 月底完成，各系所網站則配合資訊處作業期程(100%) 2. 學院及所屬系所網站依本校資訊處網站自評規定，定期張貼相關訊息及更新網站內容，並於每週五下班前定期更新資料。(達成率 90%)

108 年度各單位行政服務具體改善措施執行成果

編號	單位	意見來源	改善措施	改善目標值	改善成果 (108.11 填寫)
9	護理學院	對有問題的同學不太注意	謝謝同學的建議，學院及各系所的行政人員均抱持著熱忱在服務學院系所師生與洽公人員，惟有時難免同時段有多位師生洽公，無法即時處理學生的問題，再請耐心等待或避開人潮較多的時間，或是透過電子郵件的方式與行政人員聯繫，以便協助您處理或釐清相關問題。	1. 學院及所屬單位行政人員每學年需完成3場以上有關於提升服務品質及效率相關課程。(達成率100%) 2. 107學年度服務態度友善之勾選人數達80%以上。	持續請學院及所屬單位行政人員每學年已完成3場以上有關於提升服務品質及效率相關課程。
10	護理學院	行政處理速度緩慢，學生實習問題難以快速釐清。	謝謝指正，學院將加強系所行政人員相關知能，以符合學生需求，如未來仍有相關問題，歡迎再與系所主管或學院經理反映，將盡速協助處理。	1. 學院及所屬單位行政人員每學年需完成3場以上有關於提升服務品質及效率相關課程。(達成率100%) 2. 107學年度單位專業能力足夠之勾選人數達90%以上。	持續請學院及所屬單位行政人員每學年已完成3場以上有關於提升服務品質及效率相關課程。
11	公共衛生學院	CoPH has out of date information	1. 建置新網頁、變更網站版面 2. 提高更新網頁資訊頻率	1. 新網頁上線 2. 提高每月更新資訊頻率為每月3次。	1. 新網頁資料移轉中，預計於109年上線 2. 提高每月更新資訊頻率為每月3次，亦會即時公告活動與招生訊息。
12	醫學科技學院	相關演講希望可以多在網頁上看到更新	1. 提前於演講前進行公告 2. 設立學院公用 Line，加強主動公告功能 3. 除了官網的更新，也增加臉書以及 email 的公告通知	1. 演講前 7-10 天進行公告 2. Line 公告每周 1 次 FB 公告每周 1 次 給個活動 email 公告至少兩次	1. 演講前 2 週進行公告，當週會再次公告。 2. 公告平台有 FB、LINE 群組、官方版 LINE、醫科院全院 MAIL 發送、醫科院官網公告。所有公告頻率皆達規定次數。
13	人文暨社會科學院	對人事聘任流程概念要加強	除單位所秘書及學院經理需直接面對聘任相關作業之外，本院擬以現有一位人力兼任國際事務窗口，以協助聘任相關事宜。	1072 學期本院聘任一位國際事務窗口，並建議人資處設立教師國際事務詢問窗口，冀使外籍教師於上班時間隨時解答相關疑問。	本院 108.3.4 聘任韓蕙如小姐為心智意識與腦科學研究所秘書並兼任本院國際事務窗口，負責協助心腦所及本院外籍教師之教學與研究相關業務，並與人資處之國際事務窗口，業務分流，互相支援，以達最高效益。
14	管理學院	給學生的資訊少，感覺沒在管理。希望可以增加訊息跟提供明確明顯的聯絡電話	網站安排專人定期更新資訊。	達成率 100%	管理學院每週定期更新行政、活動、媒體相關資訊於網頁
15	醫學工程學院	簡介不夠清楚	已逐步由原網頁內文修正。 更新內網資訊	新增法規連結等等內文	醫工院原計畫更新網頁，新增法規連結等。然接獲資訊處告知 11/11-11/22 為醫工院網頁移機期間，不宜上架或修改資料。 將於 11/22 資訊處告知移機完成後如實改善。
16	營養學院	網頁修改建議： (1) 可以製作精美一點(學生)(2) 有些網頁過舊，導致資料不易尋找(學生)(3) 定時更新及增添新訊息(學生)	優化現有網站平台，讓資料搜尋更便捷，並定期更新網頁訊息	預計於 108 學年度優化完成，並定期更新網頁資訊	網頁優化持續進行中，網頁資訊每月更新。

108 年度各單位行政服務具體改善措施執行成果

編號	單位	意見來源	改善措施	改善目標值	改善成果 (108.11 填寫)
17	跨領域學院	剛開始希望之後資訊能夠慢慢上架	定期更新網站內容	完善跨領域學院網站	中文網站內容定期更新、亦建置英文網站。學生可在網站上獲得最新訊息。 http://cis.tmu.edu.tw/
18	跨領域學院	承辦業務者態度不是很友善	定期舉辦員工訓練	提高承辦業務窗口之溝通素養	每周定期院內會議，溝通各業務注意事項，同時達到各業務窗口訊息溝通一致性。近半年無再收到類似反應。
19	跨領域學院	跨領域空間使用可能需要更多協調，如果是學生空間應該要更方便學生使用，有規範是好事但如果不太能變通照著規定走反而容易造成學生不便	定期修正借用流程	將會建置跨領域學院空間借用系統	1. 【新版】跨領域學院空間借用申請系統，已全面上線： http://seat.tmu.edu.tw/space/account/login 並在跨領域學院官網有完整場地借用相關的詳細說明： http://cis.tmu.edu.tw/resources.php 2. 借用系統可由以下多方路徑進入： a) 跨領域學院官網/場地借用： http://cis.tmu.edu.tw/resources.php b) TMU 網站>學生>校園服務申請>跨領域學院空間預約系統 >進入場地借用/【新版】跨領域學院空間借用申請系統 c) TMU 網站>教職員>資源>跨領域學院空間預約系統 >進入場地借用/【新版】跨領域學院空間借用申請系統 3. 若有特殊需求提出，也皆協助盡力協調
20	通識教育中心	需有更健全的網頁地圖提供使用者快速找到需要的網頁。	1. 本年將根據通識課程最新修業或相關活動，更新至網頁。2. 規劃一般通識組新網頁。	1. 完成最新通識修業規定公告。2. 完成一般通識組網頁。	1. 已於通識教育中心網頁的「規章辦法」，完成108學年度通識修業規定公告，網址： http://geducation.tmu.edu.tw/zh_tw/laws/Course 2. 一般通識組新版網頁已於108.11.13完成，並於108.11.18向資訊處申請對外網址，目前新版網頁暫以此網址： https://tmu-gedu.brubecker.com/ 運行。
21	教務處	放寬紙本加選流程，跑流程很浪費時間	已於新版教務資訊系統加入「線上加退選申請」功能。	1082 學期起上線使用。	已完成新版教務資訊系統相關功能建置及測試，並於9/17~9/27舉辦10場「新版教務資訊系統」教育訓練課程。
22	教務處	對於新生的課程通知，例如先修和服學	更新新生專區網業整體設計，使資訊更完整、更容易查詢。	108 學年度起新生即可適用。	新生專區網頁改版已於108.05.16上線，並於校首頁新增「新生」之身份選項，108學年度新生相關資訊亦同步呈現於網頁中。

108 年度各單位行政服務具體改善措施執行成果

編號	單位	意見來源	改善措施	改善目標值	改善成果 (108.11 填寫)
23	教務處	態度不友善，人員處理方式不一，希望行政人員全盤了解。	1. 持續服務品質教育訓練、檢視作業 SOP 時程及業務交接流程。2. 招募合適工讀生(面試)、各組專業訓練(業務手冊)。	1. 每學年安排同仁服務態度教育訓練課程至少 1 門。2. 每學期初安排工讀生教育訓練。	1. 108 學年度行政服務教育訓練課程預計於 12/20 辦理，並定期於處務會議中宣導。 2. 1081 學期教務處供讀生教育訓練已於 108.10.14 舉辦。
24	學生事務處	網站內的分類不夠清晰，還有整體網頁內容的配置不夠好，很難找到要找的東西。	1. 學務處首頁增加各組執掌說明；2. 定期(每月第三週)更新網頁資訊；3. 即時更新相關資訊，如獎學金申請、活動訊息等。	1. 100%完成；2. 100%完成；3. 自我檢核，100%呈現相關資訊。	1. 已於學務處首頁二級單位處，增加各組執掌說明。 2. 配合每月網頁自評確認資料更新狀況。 3. 進行學務處網站重置作業，預計於 108 學年度第二學期上線。
25	學生事務處	工作人員需要細心聆聽學生的訴求，而不是表現出不耐煩的情緒	1. 每月處務會議討論行政服務概況；2. 辦理服務態度革新工作坊，提升笑臉服務意識。	邀請親善大使指導老師進行演講實作，辦理工作坊一場	1. 於學務處主管會議加強宣導友善服務態度。 2. 推動學務處微笑運動。 3. 預計於 108 學年度寒假期間邀請親善大使團指導老師開辦工作坊，加強服務教育及增進同仁溝通應對能力。
26	總務處	不易從網頁得知相關窗口負責人是誰	由處網管人員進程式增補	於 108 年 7 月 31 前完成	網管人員已完成網頁維護，若有人員異動亦即時更新網頁。
27	總務處	感覺單位行政人員，態度不積極，有點冷漠	由各組組務工作會議提醒各業務同仁，落實態度和善及提高服務熱忱	於 108 年 7 月 31 前，各組完成內部考核	於處務會議、組務會議均要求同仁要具備服務熱忱並保持和善態度，每年內部考核列為考核重點之一。
28	總務處	請落實工作代理人制度、對自己權責認知不清，工作往外推	由各組組務工作會議提醒各業務同仁，依所填報代理人落實執行，並要求單位內各同仁執掌透明化及作業處理 SOP	於 108 年 7 月 31 前，提出執行成果報告	各組均有內部作業 SOP 並自行進行教育訓練或職務輪調，落實代理人制度。
29	研究發展處	申辦事項的介面、流程、操作需要加強清晰便利性，建議找好的資訊廠商設置系統。	改善現有網站平台，方便使用者瀏覽及搜尋所需資料	本處新網頁已於 108/03/29 上線	本處新網頁已於 108/03/29 上線，目前運作介面、流程、操作等皆依同仁意見回饋完成調整，謝謝建議與回饋
30	資訊處	維修及反應的即時性	1. 教室類報修：立即處理。2. 全校性通訊或區域性網路類報修：立即處理；3. 一般網路通訊/設備類報修：三個工作日內處理完成。4. 系統類報修：按報修內容與時間，依輕重緩急動態調整處理順序	完修工作日數：1. 教室類：1 日內；2. 全校性通訊或區域性網路類報修：1 日；3. 一般網路通訊/設備類報修：3 日	經確認，108/1/1~11/20 完修工作日數：1. 教室類：皆立即處理；2. 全校性通訊或區域性網路類報修：皆立即處理；3. 一般網路通訊/設備類報修：平均完修時間為 23.6 小時。
31	國際事務處	國內學生赴外交流資訊更多、更即時、更清楚(現在有點混亂，已過期與未過期的活動都並列在網上)，簽很多姊妹校很好沒錯，但希望有更多給學生交流的機會	即時更新交流活動於網站上，並用表格清楚呈現活動內容。	已完成改善，並將持續維護公告網站。	已使用表格呈現，並定期更新。 (https://oge.tmu.edu.tw/zh-hant/%e5%ad%b8%e7%94%9f%e4%ba%a4%e6%b5%81/%e6%b5%b7%e5%a4%96%e4%ba%a4%e6%b5%81/)

108 年度各單位行政服務具體改善措施執行成果

編號	單位	意見來源	改善措施	改善目標值	改善成果 (108.11 填寫)
32	圖書館	介面需要再友善、簡化使用、排版和設計不方便找到需要的功能、查詢的地方可以再更清楚一些等	1. 圖書館網站進行全面改版；2. 響應式網頁模板，中英文同步。3. 網站架構從讀者角度設計。	新版網站已完成，目前進行測試中，將於 108.3 月底正式上線啟用。	1. 圖書館新網站已於 108/3 月上線測試、7/15 正式版啟用。 2. 採響應式網頁模板，讓讀者透過不同載體都能舒適瀏覽網站。 3. 首頁增加查詢館藏、資源的檢索框，方便讀者查找資料。 4. 網站架構確實以讀者角度思考分類。 5. 108/5 月進行網站的試用問卷使用調查後，依據調查結果之讀者建議再度進行修正，並從讀者的回饋意見顯示新網站已解決原有的意見與使用困難。
33	圖書館	之前進入圖書館的時候跟同學一起，因為沒有囉卡進入，可是我已經出示學生證了，圖書館員還是堅持我一定要囉卡，難道是讓我重新出去再進去？我覺得很沒必要	1. 加強服務人員教育訓練，邀請專業講師授課；2. 改善入館開門；3. 加強服務宣導。	1. 已於 108.1.18 邀請企管顧問游淑玫專案講師針對讀者服務相關人員講授課程，並模擬各種樣態加強訓練。2. 兩座入館開門已於 107 年暑假間更新，觀察入館讀者使用至今已極為順暢熟悉。3. 製作清楚標示引導及宣導入館程序，並於新生入學指導、拇山講座課程加強宣導。	為有效提升讀者入館之便利性，已於 107 年暑假啟用感應刷卡方式之入館開門設備，若未攜帶學生證者，僅需向櫃台填寫基本資料經確認後即可入館，讀者入館熟悉流暢且強化校園環境安全。
34	圖書館	服務態度有待改進	1. 加強服務人員教育訓練，邀請專業講師授課； 2. 改善入館開門； 3. 加強服務宣導。	1. 已於 108.1.18 邀請企管顧問游淑玫專案講師針對讀者服務相關人員講授課程，並模擬各種樣態加強訓練。2. 兩座入館開門已於 107 年暑假間更新，觀察入館讀者使用至今已極為順暢熟悉。3. 製作清楚標示引導及宣導入館程序，並於新生入學指導、拇山講座課程加強宣導。	於服務態度方面，具體改善成果包括： 1. 於 108.1.18 以「服務互動技巧提升」實務講習(企管顧問游淑玫講師)強化服務人員訓練。 2. 於 108.6 起，櫃台服務人員須穿戴工作背心及識別名牌，加強團隊服務形象與精神。 3. 為深化櫃台人員服務理念及強化服務品質，於 108.09 特辦理一校三院圖書館《從心悅讀·歡慶六十：微笑天使票選活動》，由入館師生票選服務精神最佳之櫃台人員，藉此讓櫃台服務人員互相學習成長；此活動共計 815 人次參與票選，顯示師生的重視程度，並且感受到服品質不斷提升。
35	進修推廣處	態度不友善	定期舉辦禮節與態度相關教育訓練。	建立專業服務態度及服務禮儀。	1. 已於 108.8 指派處內相關同仁參加社團法人台灣大專校院推廣教育協會所舉辦之推廣教育從業人員培訓-電話禮貌之六小時課程。 2. 已於處會定期由處內同仁分享與各單位溝通協調之應有禮節與態度。
36	人力資源處	1. 英文網頁無內容且英文不正確。 2. The unit website need much improvement to be English user-friendly.	1. 進行英文網頁改版。 2. 提供人資處國際窗口聯絡資訊。	1. 於 108 年 3 月前完成英文版面改版，規劃項目已有 15 件人事法規經語言中心專任教師校對後公告，並於 108 年 5 月前完成重點資訊建置，完成國際窗口名單、福利項目、工作機會、工作證申請流程等英文資訊，英文版法規依翻譯進度陸續掛上網頁。 2. 公告信件將會提供簡要英文及聯絡窗口，便於外籍人員能有效得到諮詢服務。 3. 英文法規等內容經外部翻譯社翻譯後送請本校語言中心專任教師校對，以利公告內容正確性。	人資處已完成 24 件法規雙語化並公告於網頁，各項業務訊息亦已雙語化通知及網頁公告。 http://tmu-hr.tmu.edu.tw/?locale=en

108 年度各單位行政服務具體改善措施執行成果

編號	單位	意見來源	改善措施	改善目標值	改善成果 (108.11 填寫)
37	財務處	行政能力有待加強	1. 請款之審核作業，財務處是依據政府及學校各項規定辦理，請款審核發現憑證或附件不完備，均要求財務處主辦要列出應補正項目及詳細說明。 2. 將列入內部教育訓練	1. 辦理各單位經費主辦同仁之教育訓練-107 學年度至少一場。 2. 財務處處內同仁參加外部訓練課程專業培訓-107 學年度每位同仁至少一場。 3. 加強宣導財務處網頁，已提供相關核銷檢核表及憑證，供各單位同仁參閱，改善降低退補件率。	1. 辦理各單位經費主辦同仁之教育訓練： (1)主辦 108 年 3 月 19 日「108 年度高教深耕經費核銷說明會」。 (2)主辦 108 年 3 月 19 日「107 學年度期末決算及研究計畫結案相關作業說明會」。 (3)協辦 107 年 12 月 27 日「總務財務系統暨業務說明會(二)」。 (4)協辦 108 年 7 月 19 日召開「108 年高教深耕計畫經費進度追蹤會議第一次會議(教學國際)」 (5)協辦 108 年 8 月 1 日召開「108 年高教深耕計畫經費進度追蹤會議第一次會議(研發)」 (6)協辦 108 年 10 月 2 日召開「108 年高教深耕計畫經費進度追蹤會議第二次會議(教學國際學務)」 (7)協辦 108 年 10 月 17 日召開「108 年高教深耕計畫經費進度追蹤會議第二次會議(研發)」 (8)協辦 108 年 10 月 18 日 108 學年度總務財務系統暨業務說明會 2. 財務處處內同仁參加外部訓練課程專業培訓-107 學年度每位同仁至少一場，請詳附表一。 3. 財務處網站已提供相關核銷檢核表及憑證，供各單位同仁參閱。
38	財務處	網頁需加強	改善財務處網站的單位介紹。	更新財務處網站的單位介紹，關於工作職掌的敘述，增加各承辦人員的具體業務及負責的院所。	已更新財務處網站的單位介紹，關於工作職掌的敘述，增加各承辦人員的具體業務及負責的院所，最近一次的更新為 108 年 11 月份。
39	環保暨安全衛生處	網頁各選單內容應可再檢視一次，如點選單位(環安組、衛保組)找不到業務職掌，必須得點「本處簡介」才能看到業務職掌，界面不太友善，要摸索好一陣有點麻煩。	已於各組網頁增加業務職掌；並重新整理各分組相關內容。	各組網頁增加業務職掌；並重新整理各分組相關內容。	已於各組網頁增加業務職掌；並重新整理各分組相關內容。

108 年度各單位行政服務具體改善措施執行成果

編號	單位	意見來源	改善措施	改善目標值	改善成果 (108.11 填寫)
40	環保暨安全衛生處	衛保組對於管理集乳室這項業務非常被動,且對於校內使用者非常不友善,亟需改進)	1. 持續無上限提供衛生紙、擦手紙巾、消毒酒精、洗手乳液等相關衛材使用,並定期主動巡視、補充及進行意見調查。2. 哺集乳室供校內外需要哺乳之媽媽們使用,持續對於首次使用者詳細說明使用規範。3. 持續於每季檢視一次三個月內未使用哺集乳室之名單,取消其門禁通行資格。	1. 目前已於合理範圍內滿足每位使用者之需求並提供協助,未再有不滿意之評價。 2. 將在哺集乳室設意見箱,收集使用者意見,以持續優化服務與使用者經驗。	1. 持續於合理範圍內滿足每位使用者之需求並提供協助,未再有不滿意之評價。 2. 在哺集乳室設意見箱,收集使用者意見皆為滿意,持續優化服務。
41	環保暨安全衛生處	先前詢問衛保組有關親屬的健檢事宜,想瞭解一下,感覺我像皮球一樣被兩邊踢。衛保組承辦人員應該可以回答有關健檢預約時間,但卻告知我要問附醫健檢中心,但健檢中心卻告訴我預約時間已經過了要等明年,詳情要問學校衛保組。	1. 依往年作法健檢時程與事項統一公告並重複提醒,相關問題之詢問給予明確回覆。 2. 醫院成本考量無法提供與往年相同之服務,本組持續在不損及教職員權益之立場積極協調。若教職員因健檢項目改變感受不佳將詳細說明。	1. 將持續積極爭取足夠經費並與三院協調優惠方案,如再有眷屬優惠,將於健檢登記公告時一併提供予教職員工,並附上申請流程 SOP。2. 將對過去常見意見及問題作成 QA 集,放在網站上供教職員工參考。	1. 持續積極爭取足夠經費並與三院協調優惠方案,如再有眷屬優惠,將於健檢登記公告時一併提供予教職員工,並附上申請流程 SOP。2. 已對過去常見意見及問題作成 QA 集,放在網站上供教職員工參考。
42	事業發展處	網頁可再多增加資訊,充實內容,英文資訊詳細度需增加	更新重要法規及較相關表單下載等英文版	預計 108 年底前完成英文網頁內容並持續維護與更新	相關資料已陸續完成更新,惟因應事業處 108/8 月起單位組織調整及人員異動,以及部分法規修正,預計 108/12 月底前,全面完成中文版資料更新,英文版部分將於 109/01 月底前完成。
43	體育事務處	感覺完全沒有資訊,幾乎每一個頁面裡都是空的	將協請本校資訊處重構網站,導入 RWD(響應式網頁),讓同學用手機或平板也能簡單明瞭看懂資訊	方便同學即時獲取體育處相關資訊。	目前已完成新網站建置,並請各組業務負責人協助更新相關資訊,英文網頁部分將依校方規定於 109 年 2 月完成。
44	體育事務處	常常找不太到人	1. 落實單位代理人制度。 2. 教師研究室公告課表及 office hour 供參考。	減少辦公室洽公人員來回頻率。	1. 行政人員部分已於體育處辦公室白板公告各職務代理人,協助學生或洽公人員處理各項業務,減少來回頻率。 2. 體育教師部分已於研究室門增設信箱及留言區,可方便學生聯繫及繳交資料。
45	體育事務處	場地安排常有時間衝突,場地時間安排規劃上有待加強	1. 已於體育處網站設各場地行事曆使用狀況,各場地均有貼 QR CODE 可掃描查詢。 2. 場地審核完成後請學生至行事曆二次確認。 3. 體育處粉專宣導場地查詢方式	避免學期間借用場地之衝突造成。	目前學生已適應相關改善措施,如遇有場地問題會提前至體育處做確認,場地安排規劃上已趨完善。

108 年度各單位行政服務具體改善措施執行成果

編號	單位	意見來源	改善措施	改善目標值	改善成果 (108.11 填寫)
46	公共事務處	1. 請對好姓名 2. 收發處將我姓名三個字寫錯兩個，讓我跑三四次，信件中是收據害收據要重開，此外，在詢問過程中口氣不好的質疑是我地址寫錯，要我確認地址，但因當天已先確認過沒錯才再去的。	1. 開立收據時，應謹慎仔細建立捐款人資料，且再次核對收據內容的正確性，並請主管核閱。 2. 派訓承辦人員參加學校提升同仁行政服務品質之教育訓練課程，學習正確工作方法及服務態度，以防止再發生。	1. 收據開立錯誤值為 0% 2. 提升單位的行政滿意度	1. 收據開立錯誤值為 0% 2. 積極參與人力資源處 10701 教育訓練課程，學習正確工作方法及服務態度，改善行政品質： (1)溝通風格與工作應用 (2)衝突處理技巧(二)進階篇 (3)有效提升工作 EQ (4)不瞎忙!職場達人必修課(一)工作目標的制訂
47	人體研究處	沒有明確告知何時需要進行什麼事情，會突然說需要繳交什麼文件，或者告知必須要稽核，包括 IRB 的部分及研究相關需繳交的文件，希望有個明確流程圖或者詳盡的什麼地方有問題可以參考什麼資料來解決，不是全部丟上網頁要人員自己下載自己看，臨床醫事人員非專職在做研究的人，下載下來看還是有很多地方不明所以，希望能夠有更清晰的問題解決的查詢辦法，或是書寫範例、繳交範例等等相關協助。且在進行研究稽核時，也希望可以有明確的指引，或是流程進行的介紹	1. 針對各類型案件送審流程、需繳交文件及後續追蹤報告繳交期程進行說明並辦理教育訓練課程。 2. 將「人體研究主持人稽核注意事項」表單置於人體研究處官網，供下載閱覽，並於未來之稽核通知信中，直接附上該表單下載連結。	1. 已安排教育訓練課程，後續會再進行公告。 2. 已將「人體研究主持人稽核注意事項」表單置於人體研究處官網，並修改稽核通知信範本，未來可於稽核通知信中直接下載該表單。	1. 已分別於 108/4/30、108/6/19、108/7/29 在三家附屬醫院辦理業務宣導教育訓練。 2. 108 年 3 月至 10 月稽核滿意度調查收到之 11 件回饋中，「整體稽核流程滿意度」回覆「滿意」以上的比率達 100%。
48	法務處	找不到法務處的網頁	法務處網站已於 107/11/15 建置完成並正式上線	完成網站建置並確實上線	網站已確實上線，並持續維護中
49	秘書處	待人接物及交工作時之態度有改善的空間	請同仁參與人資處舉辦之相關禮儀課程	降低教職員生之反映次數	已請同仁在時間許可的狀況下，參與校內相關禮儀課程。另有部份同仁至校外修習「專業秘書暨行政管理師認證班」並取得證書，期提高行政服務品質，降低教職員生反映次數。
50	管理發展中心	1. 版面可再美化	1. 規劃請廠商協助建置網頁	全新官網上線	與北醫合作之網頁廠商-彩虹國際已重新建置管發中心網頁，並預計於 11 月底上線至學校網頁