

各單位具體改善措施

單位	改善措施	改善措施符合面向	改善目標值	改善成果 (112.11 填寫)
校長室(稽核組)	落實單位同仁每年至少完成一次外部稽核專業訓練課程。	人員能力提升或態度改善	每年至少一次外訓課程	
校長室(稽核組)	透過「法規彙編系統」定期檢核各單位內控作業之依據及相關文件。	作業流程改善或優化	每季轉出「法規彙編系統」之法規，並檢視所對應之內控作業；每年透過各單位提出修正內控作業，同步檢視相關內容及依據等。	
校長室(稽核組)	提升行政效率	作業流程改善或優化	內部作業：於每次查核完成後 7 個工作天內完成查核彙總表初稿； 外部資料：依據外部會辦本組資料，依相關時程規定完成會簽作業。	
教務處	強化輔系、雙主修申請流程及相關事務說明	校務發展重點面向-人才友善校園	每學年舉辦 1 場輔系、雙主修說明會。	
教務處	持續進行單位 SOP 作業流程並提升行政專業度	作業流程改善或優化	114 學年度減少行政業務 SOP 問題反映量 10 則以上。	
教務處	提升單位同仁及工讀生服務品質	人員能力提升或態度改善	1. 每學期中請各單位主管檢視單位行政服務品質，並提出可優	

單位	改善措施	改善措施符合面向	改善目標值	改善成果 (112.11 填寫)
			化項目 2. 每學期初安排 1 場工讀生教育訓練	
學生事務處	為提升服務滿意度，至少完成一場「正向思考工作坊」	校務發展重點面向-人才友善校園	完成一套電話禮儀 sop	
總務處	提升人員服務態度	人員能力提升或態度改善	鼓勵本處人員參加能力提升&態度改善教育訓練	
總務處	提升設備維修效率	作業流程改善或優化	當日完修率達 80%	
總務處	停車系統優化	校務發展重點面向-數位驅動轉型	車牌辨識系統這學期完成	
研究發展處	實驗動物中心相關計畫：於計畫申請系統追蹤提醒各階段委員審查進度，此外，將加強宣導申請人若收到委員複審意見，請儘快回覆以利審查進行。	作業流程改善或優化	審查時間約 2 週，審查流程：獸醫師審查→委員共同審查→主審委員審查→召集人審查	
研究發展處	技術人員服務代測將依申請時間順序排程，如遇特殊情況，可與技術人員連繫以利協調。	作業流程改善或優化	調整送測時間	
法務處	法務處於 112 年 1 月起已於本處網站標示「如洽公同	人員能力提升或態度改善	來電數繼續為零。	

單位	改善措施	改善措施符合面向	改善目標值	改善成果 (112.11 填寫)
	仁遇服務態度不佳問題，請直接以電話向法務長反映(分機 2081)。」然公告迄今近兩年，法務長並未接獲過任何意見反應。將繼續標示，並持續統計來電數。			
公共事務處	鼓勵同仁參與線上資源和課程，向專業講師學習新技能及實用的溝通策略。	人員能力提升或態度改善	同仁對公共事務服務溝通態度有效改善，滿意度調查「可加強改善意見」減少 8 成。	
公共事務處	鼓勵同仁參與線上資源和課程，向專業講師學習新技能及實用的溝通策略。	人員能力提升或態度改善	鼓勵同仁參與線上資源和課程，向專業講師學習新技能及實用的溝通策略。	
事業發展處	產學行政流程優化	作業流程改善或優化	透過系統優化與落實 SOP，提升業務執行的時效性 2024Q4-優化需求盤點、規劃、分析 2025Q1-優化設計 2025Q2-優化測試	
事業發展處	113 產學績效 KPI 達成率	人員能力提升或態度改善	產學 KPI 目標值 3.3 億元	
進修推廣處	相關建議會列入處內整體規劃考量，審視報名網站性能並加強同仁教育訓練。	人員能力提升或態度改善	1 場處內會議討論及宣導	

單位	改善措施	改善措施符合面向	改善目標值	改善成果 (112.11 填寫)
圖書館	改善服務態度，提高行政人員業務熟悉度	校務發展重點面向-人才友善校園，人員能力提升或態度改善	1. 每學期一次進行館內人員掃描機、影印機教育訓練，確保值班人員遇到狀況均可立即排除。 2. 辦理與圖書館有約活動，預計於 113 下學期學年舉辦二場次（信義，雙和），聆聽讀者建議，改善服務品質。	
圖書館	人櫃台服務優化	校務發展重點面向-數位驅動轉型，作業流程改善或優化，人員能力提升或態度改善	1. 人櫃台服務排除入館高峰期間(開學第一個月、考試週)。 2. 辦理與圖書館有約活動，預計於 113 下學期學年舉辦二場次（信義，雙和），聆聽讀者建議，改善服務品質。	
圖書館	優化圖書館劃位系統利用，減少佔位	校務發展重點面向-數位驅動轉型，作業流程改善或優化，許多教職員反映痛點	1. 每日廣播內容增加中、英文不須劃位區域的宣傳，減少佔位情形。 2. 佔位拖吊件數較前一學年度下降。	
秘書處	1.優化審查速度、盡速完成審查程序。 2. 若有資料需補充，盡速於送件後隔日請單位補件	作業流程改善或優化	1.急件於當日審查完成。 2.其餘案件審查時程為3個工作日內審查完成。	

單位	改善措施	改善措施符合面向	改善目標值	改善成果 (112.11 填寫)
秘書處	請同仁在面對諮詢或電話時，應注意電話禮節，並耐心說明。	人員能力提升或態度改善	將透過持續宣導改善服務態度，降低抱怨產生。	
秘書處	1.個資輔導加強輔導深度，因應各單位需求調整輔導時數；將討論增加諮詢服務的規劃。 2.將進行常用語之資料彙整，並公告供各單位參考使用。	作業流程改善或優化	1.個資輔導加強輔導深度，因應各單位需求調整輔導時數。 2.進行常用語之資料彙整，並公告供各單位參考使用。	
人力資源處	向資訊處提出請假、加班、出勤管理系統整併為單一入口，並勾稽資料	校務發展重點面向-數位驅動轉型，作業流程改善或優化	已於 113.10.4 向資訊處提出整併需求，113.10.7 資訊處回覆「此微系統架構異動，請於年度資訊調查時提出」，將配合資訊處調查時提出，並依資訊處安排辦理。	
人力資源處	辦公室人員業務分工張貼於門口，便利洽公人員快速找到業務承辦人	許多教職員反映痛點	擬於 113.12 前完成	
人力資源處	1.重新檢視新專兼任助理聘任系統功能是否完善，並定期與跨單位會議追蹤	作業流程改善或優化	每月	

單位	改善措施	改善措施符合面向	改善目標值	改善成果 (112.11 填寫)
	2.積極與資訊處、財務處協調，並加強主持人宣導，以減少薪資保費計算錯誤現象			
財務處	ERP 系統功能提升	作業流程改善或優化	ERP 差旅申請系統增加檢核表及匯率即時連結資訊目前已在測試階段預計 12/31 前正式上線，以加速及改善申請流程。	
數據處	加強同仁教育訓練，提升服務效能，並落實代理人制度。	人員能力提升或態度改善	於 113/12 前，處內各中心至少辦理 2 場次同仁教育訓練。	
數據處	重新審視網站撰寫內容及說明。	作業流程改善或優化	於 113/12 前，處內各中心應至少召開一次會議重新審閱網站內容及服務說明。	
數據處	加強宣導數據處服務，每月辦理數據處學術月會。	校務發展重點面向-奠基永續發展	每月至少辦理一場次數據處月會，且於活動 2 星期前於官網公告和寄發宣傳電子郵件。	
環保暨安全衛生處	落實處內代理人制度，確保行政服務效能	作業流程改善或優化，許多教職員反映痛點	下一學年度行政滿意度此類型反映件數降至 0 件	
資訊處	例行性通知事項提早通知	作業流程改善或優化	例行性通知事項一律於 5 個工作日前通知	
資訊處	IM TMU 系統穩定度	單位業務發展重點	I'm@TMU 平臺已更換新網站	

單位	改善措施	改善措施符合面向	改善目標值	改善成果 (112.11 填寫)
			主機架構，並於 113/9/3 正式上線，後續將持續觀察系統服務狀況(當機次數、使用者抱怨數...等)	
國際事務處	國際處將清楚列出各項業務的承辦人、聯絡方式、處理流程和所需文件。並定期更新校內行政單位組織架構圖，並公開各單位的職掌和聯絡資訊。	作業流程改善或優化	定期盤點業務及相關作業流程，優化網頁視覺，讓使用者容易找到資訊。	
國際事務處	國際處將加強行政人員的專業素養和應變能力，提升危機處理和問題解決能力。	作業流程改善或優化，許多教職員反映痛點	建立跨單位協調溝通機制，確保資訊流通順暢，避免訊息落差。提早做好資料的整理和歸檔，方便隨時調閱和使用。	
國際事務處	國際處會加強內部溝通和教育訓練，提升同仁的專業素養和服務品質，致力於提供更清晰、準確的回覆。	人員能力提升或態度改善	國際處會加強內部溝通和教育訓練，提升同仁的專業素養和服務品質，致力於提供更清晰、準確的回覆。	
管理發展中心	管發中心每週皆召開主管週會，一、二級主管可互相了解各組業務狀況，因各組業務差異性較大，建議可透	作業流程改善或優化	每月第一週提供各組業務報告彙整版供同仁了解各組業務現況，強化相關業務整合服務。	

單位	改善措施	改善措施符合面向	改善目標值	改善成果 (112.11 填寫)
	過各組主管或中心窗口協助資訊提供或業務整合服務。			
管理發展中心	管發中心各組業務分工明確，會再加強各組人員教育訓練及電話禮儀，並可透過各組主管或中心窗口協助資訊提供。	人員能力提升或態度改善	於 11 月底前於各組週會完成人員教育訓練及電話禮儀宣導。	
體育事務處	持續督促及提升行政場館服務人員態度	人員能力提升或態度改善	每學年辦理一次有關服務品質提升之教育訓練	
體育事務處	優化體育活動報名資訊	作業流程改善或優化	將於體育處網站提供及串接賽事報名連結資訊，請國際學生及參與者可直接洽詢活動承辦單位 (校隊或社團等)。	
體育事務處	第二學生宿舍造成運動場館不足之改善措施	校務發展重點面向-人才友善校園	學期間室內 (體育館、桌球教室)、室外 (田徑場、籃、排、網球場) 等運動場館，08:00-18:00 時段若有空場 (可查閱北醫運動場館 google 行事曆)，皆提供北醫師生免費使用。針對籃球場以增加每週 4 小時 (一面) 室內場時段，每週 20 小時 (信義國	



單位	改善措施	改善措施符合面向	改善目標值	改善成果 (112.11 填寫)
			中室外場一面)，減少宿舍興建對原籃球運動團隊（校隊，系隊等）之衝擊。	
人體研究處	導入服務態度與技巧教育訓練	人員能力提升或態度改善	本學年度完成人體研究審查行政組人員服務態度與技巧教育訓練，每人至少完成2場。	
永續發展處	1.收整資料：已針對主責業務訂定明確收整資料的期間與範圍，並於固定區間發送與彙整。	校務發展重點面向-奠基永續發展，作業流程改善或優化	113 學年度起已明定並固定各項重要資料收整期間，如永續報告書（每年10月-11月）、深耕計畫管考（每兩月）等，除非為突發因素（如教育部或其他主管機關要求），不會任意向各單位收集急件資料。	
永續發展處	收整資料：已針對主責業務訂定明確收整資料的期間與範圍，並於固定區間發送與彙整。	校務發展重點面向-奠基永續發展，作業流程改善或優化，人員能力提升或態度改善	113 年度起，部分需全校共同協助的業務，如永續報告書、ISO14064 等，將會請各單位推派窗口，並進行教育訓練，避免造成單位重工，且能更明確快速的收整資料。	
永續發展處	行政流程：已針對處內同仁進行行政流程的確認並提供所需知能，已有明確改	校務發展重點面向-奠基永續發展，作業流程改善或優化	113 學年度起，部分需全校共同協助的業務，如永續報告書、ISO14064 等，將會請各單位推	

單位	改善措施	改善措施符合面向	改善目標值	改善成果 (112.11 填寫)
	善。		派窗口，並進行教育訓練，避免造成單位重工，且能更明確快速的收整資料	
醫學院	強化溝通機制，優化人員應隊能力	作業流程改善或優化	反應事件次數降低	
醫學院	1.加強現有溝通管道的可見度 2.優化資訊發布頻率與方式	作業流程改善或優化	反應事件次數降低	
口腔醫學院	加強宣導、提醒學生提早配合國際見習學校規定之作業(疫苗施打紀錄等)及注意事項。	作業流程改善或優化	113 學年度，發生待解決事項之國際見習學校須低於 2 間。	
口腔醫學院	運用獎補助款及學院捐款基金，持續更新及新購師生教研設備，逐年汰舊換新。	單位業務發展重點	學生操作新購設備滿意度至少達 4.3	
口腔醫學院	大樓空間改造是為提供師生與時俱進的教研環境，會盡量安排在寒、暑假施做，減少干擾。	作業流程改善或優化	減少因施工影響師生教與學之意見，低於 2 則。	

單位	改善措施	改善措施符合面向	改善目標值	改善成果 (112.11 填寫)
藥學院	未來將在各系所學程會議，皆會保留時間給學生充分表達意見及討論	作業流程改善或優化	系所學程會議最後有給學生表達意見的時間並確實記錄	
藥學院	定期檢視新藥學程秘書處理學生問題的態度及相關問題的回覆	人員能力提升或態度改善	抽查 2-3 位學生對於秘書的回覆態度及速度	
藥學院	定期檢視社區藥局合約上傳情形	作業流程改善或優化	一學期核對一次社區藥局合約上傳情形	
護理學院	增進熟悉學生行政相關業務	人員能力提升或態度改善	能即時回覆與解決學生問題	
公共衛生學院	強化行政服務效能	人員能力提升或態度改善	服務滿意度	
公共衛生學院	加強溝通技巧與態度	人員能力提升或態度改善	降低行政負評	
營養學院	擬提早與轉學生聯繫並提供選課相關資訊。	作業流程改善或優化	降低負面評價。	
人文暨社會科學院	偏僻到很常被忽略	校務發展重點面向-人才友善校園	在一樓標示所在樓層，院內標示各單位的位置標示	
醫學工程學院	在秘書辦公室例行會議，會再提醒同仁的應對態度，若因事務繁雜或情況較為急湊，可再加強原因說明、以增進互相同理。	校務發展重點面向-人才友善校園，人員能力提升或態度改善	減少下一學年度滿意度調查的相關反應為短期目標，比去年客訴少 10%	
醫學工程學院	鼓勵同仁在教職員人才發	校務發展重點面向-人才友善校	促進人際溝通時的良好互動與	

單位	改善措施	改善措施符合面向	改善目標值	改善成果 (112.11 填寫)
	展系統中選擇適當課程，進修學習自我成長，加強人際溝通技巧	園，人員能力提升或態度改善	交流為最終目標。	
管理學院	向主管辦理宣導會議	人員能力提升或態度改善	1 場次，已於 113.09.26 院主管會議宣導之。	
跨領域學院	於 1 樓櫃台 公告 跨域各中心業務內容 及 聯繫窗口分機	學生反映痛點	將於 1 樓櫃台桌上 放置 公告板，以利學生 或是 洽公人員參考。	
跨領域學院	於 1 樓公告 跨域學院辦公室 與 通識中心辦公室樓層位置	學生反映痛點	將於 1 樓櫃台桌上 和 玻璃門正門出入口 貼置 公告，以利學生 或是 洽公人員參考。	
跨領域學院	1 樓櫃台安排櫃台值班人員	學生反映痛點	櫃台值班人員將於每日 0900-1700 在櫃台值班，協助第一時間回應問題。	
通識教育中心	單位回覆：通識教育中心業經校方核定教師員額，將新增一名資訊類專任教師(招募中)，期能帶來更多資訊領域修課選擇。並積極邀約校內專任教師加入通識教育中心開課團隊，開設科學領域課程，在不增加過多鐘	單位業務發展重點	114 學年度擬增加科學領域課程 1.2 倍學生修課容額。	

單位	改善措施	改善措施符合面向	改善目標值	改善成果 (112.11 填寫)
	<p>點費前提下，給予同學更多元的修課選擇。</p> <p>改善措施：持續開設科學領域課程，增加學生修課容額。並同步鼓勵同學善用校際選課、臺灣大專院校人工智慧學程聯盟等多樣化資源。</p>			
通識教育中心	<p>單位回覆：拇山人文講座為超大班制課程，修課人數眾多，並各專業系所學生需求不同。業經多次規畫討論會議，講座執行持續滾動式調整，講者邀約及活動安排力求以符合人文素養與社會關懷、培養同學們自主學習與團隊合作能力，邀請各學系畢業傑出校友演講，拉近與同學距離也提供更有力的學習及產業經驗。</p> <p>改善措施：持續滾動式調整，講者邀約及活動安排力</p>	單位業務發展重點	持續規劃符合各項教育目標、學生學習與發展需求的講者講題及活動。並於 2 天內回覆同學提問。	

單位	改善措施	改善措施符合面向	改善目標值	改善成果 (112.11 填寫)
	求以符合人文素養與社會關懷、培養同學們自主學習與團隊合作能力，邀請各學系畢業傑出校友演講，拉近與同學距離也提供更有力的學習及產業經驗。並提供「拇山疑難雜症提問區」作為學生直接與執行團隊的溝通管道。			
考科藍臺灣研究中心	優化活動流程的前期準備	作業流程改善或優化	活動滿意度(事前行政流程)達85%	
新藥開發研究中心	未來與校內其他系所學程一同開設有關藥物開發的演講	校務發展重點面向-人才友善校園	與校內其他系所學程一同舉辦新藥開發相關演講,預計1~3場/學期	
新藥開發研究中心	於中心網站提供新藥開發相關資訊和資源	校務發展重點面向-人才友善校園	目前新增新藥開發資訊的速度1~2篇/月,未來改善提升至3~4篇/月	
新藥開發研究中心	與校內其他系所學程一起開設新藥開發相關課程	校務發展重點面向-人才友善校園	與校內其他系所學程一起開設新藥開發相關課程	