

填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
校長室(稽核組)	專業度不足	謝謝提出意見。 本組同仁每年皆接受外部稽核專業訓練至少一次，希望能藉以提升專業素質。
校長室(稽核組)	每次稽查標準都不一致，且很多單位的內部控制制度中「依據及相關文件」引用法規名稱都寫錯也沒發現。	謝謝提出意見。 內部稽核之標準係依據各單位所制訂之內控作業及相關法規。 另，由各單位所制訂之內控作業中「依據及相關文件」，目前已透過「法規彙編系統」請各單位重新檢視內控作業所列出之法規名稱，以利完善內控作業。
校長室(稽核組)	稽核當下已錄音及紀錄，或已經拿到相關佐證資料，卻於事後詢問一樣問題，且時間冗長，形成二次稽核，稍嫌困擾，對於行政效率需改進	謝謝指正。 針對稽核作業之查核內容，於出具查核彙總表及查核建議前，皆需與受稽單位釐清不符合事項是否存在，以免造成誤解。另將提升本組行政效率以符合期待。
校長室(稽核組)	希望能加強傾聽學生的意見	因不確定具體事宜，無法確實掌握資訊。
校長室(稽核組)	Poor decision-making process especially in taking into account international staff and students opinion.	Because we are not sure about the specific matters, we cannot have accurate information. 因不確定具體事宜，無法確實掌握資訊。
校長室(稽核組)	行政文件簽核時間過長且繁複	因不確定具體事宜，無法確實掌握資訊。 另各單位之行政文件需會簽稽核組實屬少數，仍將提升本組行政效率以符合期待。
校長室(稽核組)	不知在幹嘛	因不確定具體事宜，無法確實掌握資訊。
教務處	服務態度與效率	感謝寶貴意見，將持續加強服務品質。

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
教務處	教資中心行政人員搞不清楚自己業務要做甚麼，一問三不知，或是一直讓別人做重複的工。	該職員因新進不熟悉業務，且經輔導確實不適任已離職，非常抱歉造成其他單位困擾。未來單位內針對新進職員或業務輪調初期，由主任及資深同仁共同指導其業務，盡力排解其困難，並協助新承接業務同仁儘速提升其業務的熟悉度。
教務處	學生休業年限	謝謝寶貴意見，請提出具體事項以利於回覆。
教務處	教師評鑑公告不清楚	謝謝您的意見，教師評鑑非本單位業務，已轉知人資處反應事項
教務處	建議可以更加熟悉所需資料來源	感謝寶貴意見，教務處朝向業務傳承訓練，非常抱歉此段時間造成不便，將持續加強人員業務熟悉度。
教務處	辦理跟個人隱私有關的業務時，窗口都只能對著自己可能認識甚至是同班同學的工讀生，這樣超沒隱私，而且很不舒服，教務處接電話的人溫柔一點，打電話接起來都像吃到炸藥一樣，如果都懂就不需要打電話過去。	感謝寶貴意見，將再加強服務品質訓練。
教務處	教務處的員工態度與專業性都特別好可是0副教務長不但會發脾氣羞辱工讀生也會對於員工發脾氣貶低他們	謝謝寶貴意見，請提出具體事項以利於回覆。
教務處	選課資訊傳遞不足	感謝寶貴意見，課務組每學期依各階段選課時程公告並發送學號信箱提醒，未來再各選課階段期間加強宣傳。
教務處	服務態度差	感謝寶貴意見，請提供具體問題，以利於改善。
教務處	問暑修的問題沒得到很清楚的回答 當初意思是我不能暑修 但選課可以選所以其實可以上	感謝寶貴意見，因系統設定擋修設定有誤，導致學生選入該課程，已請廠商進行維護，造成您的困擾，敬祈見諒，將持續加強人員服務品質。
教務處	處理事務效率低落、常常與其他處室互踢皮球	謝謝寶貴意見，請提供具體的問題資訊予教務處，以利

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
		於協助辦理。
教務處	詢問雙主修的問題，既然都已經舉辦說明會了，不可能連學生想的到的問題提問給主辦方都答不出來吧，準備欠佳觀感很差	謝謝寶貴意見，註冊組已於說明會答覆學生提出之問題，會後亦回應學生的問題，請提出具體建議以利於改善。
教務處	本人為在職碩班，想改變上課時間，但求助無門	感謝寶貴意見，開課時間配合教育部規範，在職專班的課程須安排平日晚上、假日進行。
教務處	各系學生於雙主修修課相關規定與流程希望能制定的更加完善、能夠與系上達成共識且說法一致，減少線上與實際往返辦公室的來回溝通與不必要的行政程序	<p>謝謝寶貴意見。</p> <p>1. 雙主修、輔系修課規定依各學系的輔系、雙主修修讀要點辦理，如有學分認列申請程序相關問題，可與註冊組聯繫，分機：2110~2118。</p> <p>2. 本組每學年為系所舉辦行政事務說明會，內容包含學分認列、畢業審查等，再加強輔系、雙主修相關事宜說明。</p>
教務處	覺得教務處註冊組審核畢業離校的時間過長，明明各系所圖書館已經有審核過了，教務處卻要等快一周的時間才通過，聽說只有一個人在審，教務處明明知道畢業季學校的碩博士眾多應該要加派人手協助審查。	謝謝寶貴意見，註冊組每學期皆有辦理學位考試說明會，簡報亦上傳至註冊組網頁，學位論文審查是以系所送達註冊組日起算，審查約三個工作日，並以 Email 回覆審核結果。之後會再轉知經系所初審後學位論文，盡速送至註冊組審查。
教務處	之前在 11：50 分到該處辦理業務，但人員說他們已經要到休息時間，請我 13：30 再來辦理。	感謝寶貴意見，造成不便，敬祈見諒，將持續加強服務品質。
教務處	學生在教務處詢問問題時，有時會遇到工讀生及同仁對情況不夠了解，導致學生不得不在各學院之間尋求解答。	感謝寶貴意見，加強人員業務熟悉度。

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
教務處	希望行政流程精簡一點，蠻浪費時間的	謝謝寶貴意見，請提供具體問題，以利於改善。
教務處	處理問題不快，工讀生常常一問三不知	感謝寶貴意見，將持續加強服務品質。
教務處	職員分工不清很難找到想要對接的窗口	感謝寶貴意見，教務處朝向業務傳承訓練，非常抱歉此段時間造成不便，將持續加強人員業務熟悉度。
教務處	資料申請需要多天時間	謝謝寶貴意見，請提供具體的問題資訊予教務處，以利於協助辦理。
教務處	學期總排名可以統計快一點	謝謝寶貴意見，依臺北醫學大學申請複查及更改成績辦法，學期總排名須確認所有成績到齊(含校際選課、暑修成績、緩繳)且經學生複查無誤時，始得進行排名作業，故須於次學期開學後第二週公告。
教務處	每次到該單位處理行政事宜都要等很久，且工讀生非常不清楚哪項業務應該對應哪一位行政人員處理，工讀生也常常坐在櫃檯看自己的電腦滑手機而沒有積極幫忙處理事情	感謝寶貴意見，將再加強服務品質訓練。
教務處	無法解決我修課規劃上的問題	感謝寶貴意見，請提供具體問題，以利學系、課務組協助。
教務處	期末可能因為太忙了所以行政效率不佳以致等待時間過久，甚至需再次詢問才開始處理，但大多時間職員親切、熱心幫忙解決問題	謝謝寶貴意見，由於期末期間業務量集中，造成等待過久，敬祈見諒。
教務處	課程安排很容易衝堂或根本無法選課，選擇很少，反應之後的對策也不妥。	感謝寶貴意見，開課時間配合教育部規範、及系所與授課教師安排，課程安排以多數學生時段為主。亦請提供具體問題，以利學系、課務組協助。
教務處	好像不夠充分瞭解微學程,沒辦法回答到我的問題	感謝寶貴意見，請提出具體問題以利於改善。

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
教務處	覺得行政人員都很辛苦，但還是有小小建議想提供給學校。就我的觀察，跨領域微學程的推動到現在還是有很多學生搞不清楚，應該要更確切傳達選課的重要資訊，我有滿多同學以為修微學程就行，殊不知是跨領域的微學程才算數，希望可以更明確傳達這方面的資訊，也需要教學生如何查詢相關學程的資訊。另外，減修制度上，我們與普通大學不一樣，年級越高課業越重，但學分數卻越少，很多時候是在期中後才會發現自己根本負荷不了表訂上的最低選修學分，想退選時卻又遇到減修申請時間已過無法減修的窘境，那就只能等被當了，建議可以修改學生的最低選修數，或是另尋方法改善這樣的問題，讓學生有更多選課自由，很謝謝學校各單位的用心付出，也願建議可以帶來更好的溝通，減少不必要的衝突。	感謝寶貴意見，將加強宣導微學程門檻相關資訊，另所提減修或最低選修學分數等事項，會與各學系列入評估。
教務處	希望可以將選課的時程改進，如晚一點預選課，這樣和押點的時間較相近，不容易遺忘	感謝寶貴意見，應學生需求安排次學期課程，故於前一學期進行預選課。由於需配合新生、轉學生註冊選課時程，故與志願選填間隔較長，之後將加強宣傳提醒。
教務處	行程流程效率太慢，且非我本人原因導致無法領取畢業證書，卻將問題丟給我解決	謝謝寶貴意見。畢業離校程序屬跨單位審核，請提供具體事證以利於改善。
教務處	態度不好	感謝寶貴意見，將持續加強服務品質。
教務處	雙語中心溝通成效不佳 希望可以加強訓練	感謝寶貴意見，將加強內部及對外溝通
教務處	有些重要的訊息可以多傳 gmail，不要只放在教務學務系統	謝謝寶貴意見，目前重要訊息皆同步公告於教務處網頁「最新消息」、My2TMU 學生板、學校公佈欄以及教務學務系公告，亦 Email 至同學的學號信箱。

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
教務處	態度能和善些，寄信前請多瞭解信件內容，別一問三不知。	感謝寶貴意見，將持續加強服務品質及業務熟悉度。
教務處	課務組效率有點慢	感謝寶貴意見，請提供具體問題，以利於改善。
教務處	必修跟選修排在一起我是不配兩堂都選嗎	感謝寶貴意見，請提供具體問題，以利於改善。
教務處	對於課程審核與畢業學分進度同意速度偏慢	謝謝寶貴意見，畢業學分進度維護屬跨各單位審核，包含通識中心、語言中心、系所學位學程，因需審查全校學生的畢業學分故所需時程約 2 星期。倘有畢業學分進度相關問題，可與系所行政老師或秘書詢問，或洽詢註冊組。
教務處	教務系統目前存在一些錯誤訊息，這讓學生對自己的修讀狀況感到困惑，親自到學院詢問才發現是系統誤植資訊。希望能夠儘快改進這些問題，提供學生更準確的資訊	謝謝寶貴的意見，歡迎隨時反映錯誤訊息或提供具體的問題資訊，以利單位可檢視系統資訊正確性，進行改善，謝謝!
教務處	工讀學生有時不在	工讀學生送件或其時段並無安排工讀生。
教務處	暑修課程（藥學系 有機化學 下）校內轉系生不能修（說因為轉入前課程才能修），但同一學期轉入的私醫聯招轉系入卻可以 有失公平 未有統一標準	感謝寶貴意見，依據本校暑期班開班授課辦法規定，轉學、轉系僅能補修轉入年級前科目學分，由於選課系統判定產生 bug，以致於讓轉學生選入課程，已請廠商進行維護。
教務處	某些副長官態度要加油	謝謝寶貴意見，請提出具體事證。
教務處	教務處作為學校的教學中心，應該承擔更多的責任。然而，現階段教務處將部分責任分配給各教學單位，這對教學單位造成了一些壓力和困難。希望未來能有更好的協調和支援，以減輕各單位的負擔。	感謝寶貴意見，擬於 113 學年度與各學院溝通，了解學術單位執行困點並研議未來推動方向。

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
教務處	All unit need more helpful staff that really show the intention and the willing to find solution for all international student problem. It doesn't matter whether it will be solved or not but the intention to give all possible alternative solution is the most important attitude. Thank you.	感謝寶貴意見，將持續提升服務品質及強化單位同仁英文能力。
教務處	希望學校的通知（如新學年度授課進度表的填寫通知）將專任研究助理列為被通知人員，以利作業。	感謝寶貴意見，授課進度表填寫通知對象以具填寫權限之主授教師及開課單位為主。
教務處	As I mentioned before they also need to be more welcoming for international students and need English speaking staff	感謝寶貴意見，會持續提升服務品質及強化單位同仁英文能力。
教務處	電話禮儀希望再加強，不論是接聽電話或是打給外單位，有時候接到貴單位的電話，都不先說自己是誰，就劈頭開始講事情	感謝寶貴意見，將持續加強服務品質。
教務處	為甚麼老是有這麼多會議，去找裡面問事送申請都說會議不在，又要等回電或先留下資料	謝謝寶貴意見，造成不便，敬祈見諒，
學生事務處	管理遺失物可以分類更清楚	感謝同學的建議，後續將再行檢討遺失物分類與管理作業。
學生事務處	生輔組：ooo 職員（曾經有上網查過教職員子女學費減免優惠，不清楚相關資訊的情況下打給這位老師，但他十分不耐煩且打斷我詢問的過程，是否學生有問題詢問相關問題也會這麼沒有耐心）	感謝您的指教，學雜費減免及就學貸款收件期間，承辦同仁業務較為繁忙，需同時處理同時湧入上百件現場、電話及網路相關作業與問題，對於非業管業務的回覆較不周到，忽略了您的感受，我們會加強同仁訓練與輔導。
學生事務處	選課系統需要加強	感謝指教，選課係屬教務處業務，擬轉知業務單位。
學生事務處	事務處理速度較慢	感謝指教，努力改進。

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
學生事務處	學生宿舍相關問題處理	生輔組重視您的回饋意見，敬請直接與生輔組 (life2211@tmu.edu.tw)聯絡，煩請明確告知問題，以利後續協處。
學生事務處	雙和宿舍問題處理緩慢	為將住宿費控制在不對同學造成壓力的額度，雙和學生宿舍為無常駐管理員管理模式，相關業務透過遠端由各相關單位協處，作業時程依性質可能略有延宕，敬請見諒，未來亦會檢討各項業務作業 SOP。
學生事務處	Please be efficient when we ask some question since last I try to reach them out they just kept me hanging for an hour	Thank you for the feedback. We appreciate your patience and will work on being more responsive.
學生事務處	地震時宿舍沒有人員幫忙指引，工讀生和宿管阿姨常常無法解決住宿生的問題	感謝您的指教，未來會加強宿舍同仁訓練與工讀生輔導。
學生事務處	遺失物品 東西安排可以明確 接受工作更快上軌道	感謝同學的建議，後續將再行檢討遺失物分類與管理作業。
學生事務處	就服組提供的獎品可再更佳	活動獎品/獎勵皆為廠商/講者提供，未來會與合作廠商/講者爭取更佳之獎品/獎勵。
學生事務處	教職人員及工讀的學生態度可以友善一點，不要遷怒給下一個來辦事情的人	感謝指教，將進行了解並持續提升禮儀及接洽態度之訓練。
學生事務處	有點不知道要處理的事情能去哪裡辦	擬加強網站訊息，您亦可直接與學務處(osa@tmu.edu.tw)聯絡，後續會協助處理。
學生事務處	改善溝通窗口	感謝指教，將進行了解並持續強化工讀生及同仁服務之訓練。
學生事務處	社團有不公平的現象想反映，也是社長為首，但不知道能向哪位老師說，學校網站也查不到。	學生社團依屬性有不同輔導同仁，課指組網站可供查詢，若有發生相關情事，可 mail 或至課指組反映，以利

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
		協處。
學生事務處	網上寫的咨詢可以再清楚一點，不要誤導別人。	感謝指教，將檢視網頁核心業務說明之完善性。
學生事務處	之前向學務處提出的要求未能得到回應	學務處重視您的回饋意見，敬請直接與學務處 (osa@tmu.edu.tw)聯絡，煩請明確告知問題，以利後續協處。
學生事務處	就服組同仁態度很差	謝謝意見回饋，就服組會再針對同仁服務態度進行改善。
學生事務處	效率與成效急需提升	感謝指教，將進行處內人力及業務盤點，努力改進。
學生事務處	生活輔導組頻繁透過「北醫人社群」發送同樣內容的電子郵件，平均一天四封，讓人不堪其擾，且易造成重要訊息被稀釋或被忽略的窘境	感謝您的指教，我們會加強同仁訓練與輔導。
學生事務處	生輔組人員回應態度有待加強 很沒耐心的感覺	感謝您的指教，業務繁忙期間，承辦同仁忽略了您的感受，我們會加強同仁訓練與輔導。
學生事務處	失物招領的東西有時會消失,導致在網站上的物品找不回來	感謝同學的建議，後續將再行檢討遺失物分類與管理作業。
學生事務處	Need to improve in communication	Thank you for the feedback. The Office of Student Affairs has International taskforce available, feel free to ask them questions.
學生事務處	Please respond to the student's email soon.	Thank you for your advise. We will response as soon as you've reviewed it to avoid delays. If there is something urgent, feel free to call
學生事務處	建議某些行政老師在交談上的態度盡量保持良好	謝謝意見回饋，會進行了解並同加強同仁服務態度之訓練。

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
學生事務處	可以更積極處理選課問題	感謝指教，選課係屬教務處業務，擬轉知業務單位。
學生事務處	承辦人員常找不到人，寫信與致電也不會收到回覆。	學務處重視您的回饋意見，敬請直接與學務處 (osa@tmu.edu.tw)聯絡，煩請明確告知問題，以利後續協處。
學生事務處	位置有變動 無法快速了解辦事的單位在哪裡	學務處暑假期間進行裝修，相關訊息張貼於原辦公室、網頁並請班代協助宣導，未來如有相同狀況將加強宣導。
學生事務處	獎學金寒暑假期間都無法提供，生活上會有困難	學務處受理之獎學金較多是來自於校外提供的獎學金，皆屬一次性獎學金，較無法依要求分月提供，敬請見諒。
學生事務處	I would be happy if the informations using bilingual language (english and mandarin)	Thank you for your advise. We will ensure that all emails include both English and Mandarin to accommodate your request.
學生事務處	家中急事沒有事前請假，打電話想問說雙和校區有沒有收紙本請假單的人員，他就一直很強硬的說請假都只有事前請，問到最後才鬆口說可以交給教官。	感謝您的指教，我們會加強同仁訓練與輔導。
學生事務處	辦理跟個人隱私有關的業務時，窗口都只能對著自己可能認識甚至是同班同學的工讀生，這樣超沒隱私，而且很不舒服。尤其是教學貸款，根本不想讓同學知道，還要給同學審家裡成員各種個資住址，戶籍謄本等等，會不會太扯？學務處接電話的人溫柔一點，打電話接起來都像吃到炸藥一樣，如果都懂就不需要打電話過去。	感謝您的指教，我們會檢討相關作業程序。
學生事務處	服務態度ㄟㄚ	感謝指教，將進行了解並持加強同仁服務態度之訓練。

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
學生事務處	就貸的錢太晚下來（整學期都要結束了要放暑假錢才發）不知道作業流程上出了什麼問題	感謝您的指教，我們會配合教育部及校方作業期程，盡快為同學請款。
學生事務處	針對宿舍問題，報修許久未見改善，各處踢皮球另學生十分反感，甚至詢問分機號碼卻給的是醫院令人費解	感謝您的指教，我們會檢討相關作業程序。
學生事務處	All unit need more helpful staff that really show the intention and the willing to find solution for all international student problem. It doesn't matter whether it will be solved or not but the intention to give all possible alternative solution is the most important attitude. Thank you.	Thank you for your advise. We will encourage staff to take initiative in problem-solving. Provide them with the authority to offer alternative solutions or refer students to appropriate resources.
學生事務處	他們業務量太多了，常常看到他們晚上還在加班	感謝指教，將進行處內人力及業務盤點，努力改進。
學生事務處	生輔組的失物招領處空間太小，承辦人員要協助學生找東西非常困難，影響的不只是作業難度，還有學生是否能成功拿回自己的失物	感謝同學的建議，後續將再行檢討遺失物分類與管理作業。
學生事務處	辦事效率可以提升	感謝指教，將進行處內人力及業務盤點，努力改進。
學生事務處	對學生活動應該加強管理，不是一味滿足學生，苦了行政單位	謝謝體諒，為提供學生良好課外教育，勢必影響行政單位之運作。將進行相關活動總盤點，以重點式發展為主，以免增加行政負擔。
學生事務處	They need more English speaking staff and need to be more welcoming in terms of handling the situation.	Thank you for the feedback. The Office of Student Affairs has International taskforce available, feel free to ask them questions.
學生事務處	雙和校區事務處理較為緩慢，有時候找不到人	雙和校區設置聯合辦公室，學務處現有固定人員常駐服務，如有學生事務相關業務可洽詢辦理。
學生事務處	對外國學生的事務處理不夠友善	感謝指教，外國學生事務係由國際處專責處理，學務處

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
		課指組輔導外國學生學生社團，如有相關事宜可洽課指組協處。
總務處	校區工作分配不明確	謝謝指教，對於業務承辦人員之教育訓練將會進行強化及督促改善。
總務處	請多點耐心，遇事請先釐清該哪組處理。	謝謝指教，對於業務承辦人員之教育訓練將會進行強化及督促改善。
總務處	維修緩慢	營繕組：感謝提醒，有些物品須待料造成不便，敬請見諒；請至公共設施報修系統報修，將持續追蹤改善進度。
總務處	對同仁或同學的說話口氣可以好一點	感謝提醒，會再加強改善承辦人員態度。
總務處	處理學生問題的積極度	感謝提醒，會再加強改善承辦人員態度。
總務處	信義校區臨時停車申請可以更方便	事務組：因車位有限故須進行控管
總務處	有些申請流程不夠明確	謝謝指教，對於業務承辦人員之教育訓練將會進行強化及督促改善。
總務處	報修進度緩慢	營繕組：感謝提醒，有些物品須待料造成不便，敬請見諒；請至公共設施報修系統報修，將持續追蹤改善進度。
總務處	人員不好，心態很糟糕，不願意協助。	感謝提醒，會再加強改善承辦人員態度。
總務處	辦理用印同仁態度不佳	感謝提醒，會再加強改善承辦人員態度。
總務處	電梯長期維修中，十樓冷氣不涼	營繕組：感謝提醒，有些物品須待料造成不便，敬請見諒；請至公共設施報修系統報修，將持續追蹤改善進度。
總務處	1.增加景安-雙和校區接駁車.2.加強洗手間與流理檯清潔	事務組：感謝意見，景安-雙和校區接駁車因雙和醫院班

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
		次本就密集，故學校於尖峰時間協助加開班次，清潔部分會再加強
總務處	承辦人請假即無法處理業務	謝謝指教，對於業務承辦人員之教育訓練將會進行強化及督促改善。
總務處	清潔人員大部分都是隨便掃掃 比較偏的廁所屎可以在馬桶上一個禮拜 真厲害	事務組：會再加強清潔人員及承辦人抽查，如有問題可隨時與事務組聯繫處理
總務處	有時態度不友善	感謝提醒，會再加強改善承辦人員態度。
總務處	管理停車位的小姐態度非常冷漠，讓人有點害怕	事務組：感謝提醒，會再加強改善承辦人員態度。
總務處	窗口有點急	感謝提醒，會再加強改善承辦人員態度。
總務處	態度待改進 效率需加強	感謝提醒，會再加強改善承辦人員態度。
總務處	總機轉接經常轉錯	營繕組：謝謝指教，對於業務承辦人員之教育訓練將會進行強化及督促改善。
總務處	機車停車位安排不佳，都付費停車沒有停車位	事務組：雙和校區有教職員生專屬機車停車區，如有不清楚或是無法停放問題可與事務組承辦人聯繫處理
總務處	借用教室。承辦人員服儀不整，嘴裡有檳榔渣並飄出陣陣煙味	事務組：會要求業務承辦人注意服裝儀容及儀態
總務處	行政效率差	謝謝指教，對於業務承辦人員之教育訓練將會進行強化及督促改善。
總務處	後棟機車停車場有一段時間有廚餘外溢的臭味，有跟總務處反應，總務處有給予會處理的回應。但是後來臭味仍然持續良久。	事務組：感謝反映，已要求廠商立即修繕，並開啟抽風循環消除異味
總務處	電梯門禁故障頻率高	營繕組：感謝提醒，請至公共設施報修系統報修，將持續追蹤改善進度。

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
總務處	可再更積極處理校園事務	感謝提醒，會再加強改善承辦人員態度。
總務處	<p>1.總機轉接給其他單位的民眾來電洽詢電話正確率偏低，容易將非相關問題的電話轉接至錯誤的承辦單位。</p> <p>2.承上，民眾來電詢問同樣問題時，曾發生連續好幾天接連轉錯的情形。3.轉接時應告知來電民眾承擔人員單位、稱謂及分機號碼，以防民眾來電斷線時，因忙線而斷線，又無法得知承辦單位及分機，恐導致民眾產生不悅。(話術：您好，為您轉接 XX 單位，分機 XXXX，承辦人是 X 先生/小姐，請稍後，謝謝)4.建議改善方式：</p> <p>(1)製作每週、每月重要事件與期程，以利掌握各單位動向及業務，能夠更有效及正確轉接承辦單位。(2)可以彙整常見問題，也能幫助釐清來電者問題。</p>	營繕組：謝謝指教，對於業務承辦人員之教育訓練將會進行強化及督促改善。
總務處	<p>1.雙和校區整體環境仍有諸多不足，例如空氣品質極差，卻急著讓人員進駐，中間解決方式是提供需要我們自費的空氣清新機，但居然僅提供一個月就收走？剩下的問題環境讓職員用肺淨化？且空氣問題至今未有妥善處理，乃至聽聞有同仁因此身體不適多次請假或欲離職 2.隨著人員進駐增加 與時節進入夏季，多處空間包含辦公區與實驗區冷氣不良甚至偶時悶熱，是否有冷氣噸數不足 當初規畫不良等問題？該如何改善人員的工作環境，是否有需要小型工程或以任何方式來改善處理？同時暑期周三時的環境，是否有被中央空調來調控並關閉冷氣，曾發生開在周三的會議，會場於門外提供茶點，門外走道卻悶熱不堪，對邀請的外賓感到十分抱歉 3.呈</p>	營繕組：感謝提醒，請至公共設施報修系統報修，將持續追蹤改善進度。

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
	上，隨著人員進駐增加，車輛接駁同樣也有問題，班次過少，某些時段會發生人員搭不上車的情形，所以請不要僅以學生為考量(也有暑期辛勤參與實驗的學生)，每日上班的職員需求也麻煩納入考量，感謝	
總務處	借還物件態度較不和善	事務組：感謝提醒，會再加強改善承辦人員態度。
總務處	議價時亂議價導致未能成交 導致使用單位困擾	事務組：議價為法定程序且依照請購單位所提規格進行，相關指控請提出證據
總務處	整體態度，流程不清楚	謝謝指教，對於業務承辦人員之教育訓練將會進行強化及督促改善。
總務處	很多行政流程希望可以依照不同單位的需求和型態有所調整，可以讓大家再北醫往共好的方向一起前進	謝謝指教，對於業務承辦人員之教育訓練將會進行強化及督促改善。
總務處	都把事情推給雙和醫院總務處	是事務組的業務嗎？
總務處	服務態度	感謝提醒，會再加強改善承辦人員態度。
總務處	態度不太好	感謝提醒，會再加強改善承辦人員態度。
總務處	學校有些地方冷氣不涼	營繕組：感謝提醒，請至公共設施報修系統報修，將持續追蹤改善進度。
總務處	有一個長頭髮豐滿阿姨很兇態度很差	感謝提醒，會再加強改善承辦人員態度。
總務處	白板筆總是沒水，麥克風一直沒電而且訊號超差	事務組：已請教室管理員加強白板筆更換(早晚各巡檢一次)，但因有些老師使用完畢後未將筆蓋蓋上，造成沒水，如有發現狀況，可立即通知事務組或警衛室協助更換。麥克風是資訊處的業務。
總務處	1. 研究助理是員工卻無法申請雙和校區的车位 2. 雙和校區的停車場既定義為員工專用停車場，為什麼又開放一	事務組： 1. 依照車輛管理辦法，研究助理無法申請停車位

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
	<p>般民眾進場？ 3.近日雙和校區停車場劃分為2區:vip 區及非 vip 區，研究助理不能申請車位，沒有資格進入 vip 區，導致非 vip 區車滿為患，亂停的情況十分嚴重，已經導致出入動線阻塞，有逃生安全等疑慮，請貴處正視這個問題。若您開放讓一般民眾入場停車，請您確保有停車需求的員工（研究助理！）有車位停車，謝謝。</p>	<p>2.雙和校區的停車場一樓開放校外人員停車，B1 及 B2 為醫院及學校專屬停車場，2 樓機車停車場為醫院及學校教職員生使用 3.2 樓機車 VIP 區為字面錯誤，是屬於教職員生機車停車區，付費申請停放</p>
總務處	停車場申辦對重機車種不友善無法申請，停車規劃擁擠空間沒有妥善規劃	事務組：因停車狀況壅擠，故沒有餘裕空間規劃重機，如日後有更合適區域，會再評估
總務處	進去不知道要找誰，沒有工讀生	謝謝指教，對於業務承辦人員之教育訓練將會進行強化及督促改善。
總務處	設備維修速度太慢	營繕組：感謝提醒，有些物品須待料造成不便，敬請見諒；請至公共設施報修系統報修，將持續追蹤改善進度。
總務處	分工不明確 態度也不是很好	感謝提醒，會再加強改善承辦人員態度。
總務處	行政流程有時候很奇怪 態度也是	感謝提醒，會再加強改善承辦人員態度。
總務處	想麻煩不要在考試週時安排施工	營繕組：感謝提醒，立即進行改善。
總務處	可以更友善	感謝提醒，會再加強改善承辦人員態度。
總務處	常有效率差的問題，曾經在跑一個流程的時候，一位職員直接消失一個小時以上，其他人也不知道他去哪裡，讓學生乾等	感謝提醒，會再加強改善承辦人員態度。
總務處	希望在跟學生溝通，接洽場地過程中，口氣可以再友善一些	感謝提醒，會再加強改善承辦人員態度。
總務處	希望停電公告可以改成寄信通知。	營繕組：感謝提供多方建議，後續除公告也會寄信通

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
		知，謝謝。
總務處	行政服務應以教職員工生的需求作考量，而不本位主義	謝謝指教，對於業務承辦人員之教育訓練將會進行強化及督促改善。
總務處	教研大樓電梯壞掉逾一個月未修，鼠患嚴重也未處理	營繕組：因結構漏水導致電梯損壞，故先處理漏水，目前已修繕完成，電梯已開放使用。事務組：如有鼠患相關問題，請來電向事務組承辦人員告知，會立即派人到現場做初步協助，並視情況請廠商進行後續處理。
總務處	作業程序資訊不足	謝謝指教，對於業務承辦人員之教育訓練將會進行強化及督促改善。
總務處	如果再對外國人友善一些就好了	感謝提醒，會再加強改善承辦人員態度。
總務處	當實驗室需監工、修繕或場地勘查，無論臨時/統一執行，建議請擬定 SOP，以及定要知會實驗室負責人，勿圖便利私自進入處理，是會造成極大困擾且有安全疑慮。	營繕組：感謝提醒，後續聯繫實驗室負責人進行修繕等作業。
總務處	汽機車停車證申請根本沒通知	事務組：每學期皆會發送全校信、事務組網頁會進行公告
總務處	就跟我前面寫的一樣，打電話過去一副欠他錢一樣，明明可以直接說明的事情，就要我要再去看一次我已經看過的簡章，搞得好像我沒看過就直接打去問一樣???	感謝提醒，會再加強改善承辦人員態度。
總務處	若是能讓外賓搭接駁車往返雙和以及信義校區，會對外賓較友善尊重。	事務組：因接駁車位子有限，以優先服務教職員生為主
總務處	希望能對學生友善一點	感謝提醒，會再加強改善承辦人員態度。
總務處	希望修繕效率能夠快點	營繕組：感謝提醒，有些物品須待料造成不便，敬請見

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
		諒；請至公共設施報修系統報修，將持續追蹤改善進度。
總務處	自學中心管理人員口氣不佳	事務組：感謝提醒，會再加強改善人員態度。
總務處	學校常無預警斷電，責任歸屬不明，問題都治標不治本	營繕組：這個問題很嚴重，請先來電分機 2929，我們將立即處理了解原因，將持續追蹤改善進度。
總務處	學餐蚊蟲眾多 提出學生信箱後 只進行關門消毒處理 並未增設滅蚊設備或蚊香 改善效率不高	事務組：會再加強環境設備改善及檢修
總務處	希望人員能更友善	感謝提醒，會再加強改善承辦人員態度。
總務處	實驗室冷氣壞掉，已填修繕單，但沒有下文。	營繕組：感謝提醒，有些物品須待料造成不便，敬請見諒；將持續追蹤改善進度。
總務處	過多的程序與公式化回覆，問題沒改善	謝謝指教，對於業務承辦人員之教育訓練將會進行強化及督促改善。
總務處	以雙和校區同仁而言：1. 紙本申請信義校區停車，需親送申請單至總務處蓋章，再到警衛室登記，浪費通車時間及紙張，實在不方便；2. 線上申請信義校區停車，僅開放前一週，如承辦人忘記更新表單就無法申請，導致教師跨校區上課停車困難重重。	事務組：可以先將主管簽核後之申請單掃描寄送給事務組承辦人辦理，另外因信義校區車位有限，再請配合，謝謝
總務處	淡淡地回覆也是滿好的	感謝提醒，會再加強改善承辦人員態度。
總務處	總務處的每個人口氣態度都不知道在差幾點的尤其是保管組的	保管組：謝謝指教，將持續改善服務態度。
總務處	宿舍設備(洗衣機烘衣機)常常壞損，還有鴿子禽蟻	事務組：暑假已經安排宿舍全棟外牆輕洗，及寢室消毒
總務處	感覺某同仁電話禮儀不是很好，來詢問長官可以開會的時間，請其來信說明以利呈長官確認；該同仁態度強硬	感謝提醒，會再加強改善承辦人員態度。

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
	且口氣差，表示口頭說就好，硬不來信詢問。若貴單位能加強電話禮儀及說話態度會更好，謝謝。	
總務處	做事效率不佳，從未發現問題所在	謝謝指教，對於業務承辦人員之教育訓練將會進行強化及督促改善。
總務處	Not all worker can speak english	Please contact our International Taskforce. We are here to help.
總務處	同仁普遍都很幫忙，但營繕組人力集中在信義校區，雙和校區僅 1-2 人進駐，應增加雙和校區總務處的同仁人數，協調學校與醫院之間的問題。	謝謝指教，將會評估改善方案
總務處	助理不是人不能申請車位也不幸福 因為幸福空間跟他們無關	事務組：依相關政策法規辦理，如有調整會再公告
總務處	人員態度有待加強。	感謝提醒，會再加強改善承辦人員態度。
總務處	停車位這麼多都不開放給其他人員,暑假期間學生都不在,還要特別去學校繳費	事務組：依照相關法規辦理，每學期辦理車證時間皆有公告安排人員至雙和駐點
總務處	規範或法規應公告於網站	謝謝提醒，將立即檢視改善
總務處	最後一學期申請系櫃使用，一開始晚上 8 字頭自習空間會鎖門，準備國考期間都無法放書，後來又被搬到離自學空間很遠的地方，使用的可近性變差	事務組：8 字頭教室走廊及空間後續已經調整
總務處	雙和校區電梯的怪聲依然沒有解決	營繕組：感謝提醒，將反映電梯公司，將持續追蹤改善進度。
總務處	說錯話被兇	感謝提醒，會再加強改善承辦人員態度。
總務處	不要一直施工	營繕組：造成困擾很抱歉，將在影響程度最小下進行。
總務處	雙和工程太多導致空氣品質很差	營繕組：感謝提醒；造成困擾很抱歉,將研擬改善方式。

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
總務處	空間設備完全沒有依照當時標準施作	營繕組：感謝指教，請詳細說明空間地點，將持續追蹤改善。
總務處	態度不佳	感謝提醒，會再加強改善承辦人員態度。
總務處	停車空位那麼多，不開放停車是不是有問題，效率顯得不佳	事務組：車證之發放已有相當之周轉率(每格車位將近1.7)，不建議再增加，謝謝
總務處	希望領取垃圾袋時不要硬性規定把每個垃圾袋都填完資訊才能走，非常浪費時間	事務組：敬請配合相關措施，因發現近期末確實分類狀況增加，且未於垃圾袋上寫上單位無從查核
總務處	晚上冷氣8點即自動關閉..反應過亦無法改善..對於加班做實驗人員在密閉高溫空間(高達30幾度)工作有窒息中暑暈倒危險	營繕組：感謝提醒；請至公共設施報修系統報修，將持續追蹤改善進度。
總務處	教研大樓冷氣不涼，天花板容易漏水，希望機會大換新	營繕組：感謝提醒；請至公共設施報修系統報修，將持續追蹤改善進度。
總務處	常施工，工程延宕	營繕組：造成困擾很抱歉，將在影響程度最小下進行。
總務處	偶有個別修繕人員態度不佳的情況，或無法予以合適的修繕處置	營繕組：感謝提醒，會再加強改善承辦人員態度。
總務處	申辦停車證承辦態度不好	事務組：感謝提醒，會再加強改善承辦人員態度。
總務處	權責化分不清	謝謝指教，對於業務承辦人員之教育訓練將會進行強化及督促改善。
總務處	應對的態度	感謝提醒，會再加強改善承辦人員態度。
總務處	雙和校區各項標示不清 多次反映仍無改善，報修系統無英文，外國師生無法使用	營繕組：感謝提醒，與雙和醫院討論改善。
總務處	海報控管可以多一點彈性	感謝提醒，請詳細說明是現場張貼海報還是電子海報牆管理，以利後續追蹤改善。

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
總務處	請以協助解決來取代什麼都不行的做法。	謝謝指教，對於業務承辦人員之教育訓練將會進行強化及督促改善。
總務處	採購程序非常不清楚,建議可以建立 SOP,減少探索的時間	事務組：相關採購程序及教育訓練皆公告於事務組網頁可再參閱，如有任何問題可與事務組承辦人聯繫
總務處	事務組人員服務態度須改善	事務組：感謝提醒，會再加強改善承辦人員態度。
總務處	保管組，不管新購或是減損都不願意到單位拍照，致電過去某位先生永遠都大聲小聲，所有儀器設備都要搬到他們眼前才能處理，某個承辦人不上班，事情就辦不了，請問一下職務代理人就不能互相支援嗎？	保管組：謝謝指教，將持續改善服務態度。
總務處	1. 總務處同仁常用 LINE 傳表單請單位填寫資料，也不說明清楚填寫目的為何、需用在何處，有時詢問後也得不到明確答案，好似我們隨便填趕快交就好。且 LINE 是即時溝通的工具，並不適合作為公布或回覆正式資料的方式。 2. 雙和校區外面沒有任何標示臺北醫學大學的字樣，有的樓層也未張貼樓層介紹標示、單位方向標示，外賓來訪時難以找到路，讓人感覺非常不專業。	營繕組：1.後續作為公布或回覆正式以 EMAIL 方式處理。 2.感謝提醒，與雙和醫院討論改善。
總務處	維修事件很多	營繕組：感謝提醒，將持續追蹤改善進度。
總務處	期盼有效溝通	感謝提醒，會再加強改善承辦人員態度。
總務處	1.幸福空間飲料機有螞蟻，杯裝飲料拿出來時裡面都是螞蟻；2.希望幸福空間的食品種類可以有些變化	事務組：已請廠商重新拆解消毒清潔，輕食部分品項會再評估更新
總務處	Car parking permit issue is a huge mess, poc w super super weak willing to do this job.	事務組：Thank you for your feedback, we will continue to improve it.
總務處	期許友善	感謝提醒，會再加強改善承辦人員態度。

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
總務處	在雙和教學研究大樓，數次碰到教室冷氣太冷、麥克風沒電、投影機接線等問題。在系統回報後，要數天才有回應。	營繕組：感謝提醒；將請雙和工務協助改善。
總務處	雙和校區設備常常壞掉，就只會推託給雙和醫院，醫院推回來給學校，互相踢皮球誰都沒有要處理。雙和生醫三樓到現在進駐一年多都沒有設立逃生指示，也沒有正式的電梯指示板，報修好多次都沒有處理。總務處駐點人員找到人也無法處理事務，都用 line 在連絡事情，也不透過正式管道公布相關消息，形同虛設。雙和校區才建置一年多，冷氣跟一堆硬體設備都壞掉，都懷疑是不是有人圖利廠商才會做出這種品質，工作環境堪憂。	營繕組：感謝提醒，指示牌將與雙和醫院討論改善。
總務處	資訊不明	謝謝指教，對於業務承辦人員之教育訓練將會進行強化及督促改善。
總務處	當公務需求到實驗室探勘、修繕時，考慮實驗室操作人員安全，建議請先聯繫負責人，以利事務配合與準備。	營繕組：感謝提醒，後續聯繫實驗室負責人進行修繕等作業。
總務處	停車位申請規則死板，對於學校沒有分配空間的單位十分不友善；雙和校區四樓平台常有人吸菸，希望能加強管理落實無菸校園	事務組：1.雙和校區停車位由學校向醫院租賃，故申請原則為進駐單位教職員生才能申請 2.抽菸的部分我們會協助與雙和醫院總務室反映，加強巡檢及稽查
總務處	耐心可待加強	感謝提醒，會再加強改善承辦人員態度。
總務處	採購系統介面很難用，介面操作非常不直覺	事務組：總務系統已進行改版中
總務處	承辦業務態度普遍不佳	感謝提醒，會再加強改善承辦人員態度。
總務處	雙和校區的修繕太緩慢，美食街還未啟用	營繕組：感謝提醒，後續聯繫雙和醫院修繕等作業。 事

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
		務組：會再將反映事項提供給雙和醫院知悉，並請他們督促廠商完成
總務處	請改善電話轉接	營繕組：謝謝指教，對於業務承辦人員之教育訓練將會進行強化及督促改善。
總務處	總機轉接很有問題；空間規劃隔音差，用料有糟，還有地方聽得到沖水聲音；有的地方空氣很不流通會有臭味，建議確實巡視	營繕組：謝謝指教，對於業務承辦人員之教育訓練將會進行強化及督促改善。
總務處	負責停車的小姐，態度都很不好，每次致電詢問都很不耐煩	事務組：感謝提醒，會再加強改善承辦人員態度。
總務處	繳個錢對帳金額很慢耶	出納組：謝謝指教，將督導業務承辦人員依時處理，若仍有相關問題或待釐清，敬請洽詢單位主管協助處理。
總務處	資訊不明	謝謝指教，對於業務承辦人員之教育訓練將會進行強化及督促改善。
總務處	該單位無需加強改善	謝謝指教，對於業務承辦人員之教育訓練將會進行強化及督促改善。
總務處	希望能再增加 20 人-30 人會議室，遇到臨時交辦活動，很難找到適合場地。	保管組：20~30 人會議活動，建議可借用信義校區醫綜後凍 15 樓第二會議室(36 人)或雙和校區教研 8F 第一會議室(36 人)，請單位提前安排活動場地。
總務處	是因為大處室業務太繁忙了嗎?講話口氣有夠差，好好說話很難嗎? 然後信義跟雙和校區會議室數量狹小 一堆清潔、活動講座 根本沒地方用	感謝提醒，會再加強改善承辦人員態度。
總務處	雙和 12F 時常有臭氣不然就是跳電問題 得不到解決	營繕組：請至公共設施報修系統報修，將持續追蹤改善進度。

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
總務處	雙和區大樓空氣環境很糟糕 灰塵多 還沒裝修好就叫人員進駐 我們都在大樓當活體空氣清淨機 反映都無效果 還要學程自己花錢租機器 我們都不知道吸了多少天的甲醛 到目前為止空調的濾網還是都很髒 通風出口都黑黑的 還不時會有臭氣 很像發電機還是柴油味道 很噁心	營繕組：感謝提醒；請至公共設施報修系統報修，將持續追蹤改善進度。
總務處	希望接駁車的部分可以更加完善並且雙和的自學室能開放更多。	事務組：謝謝意見反映，接駁車部分每學期都會依照課表及搭乘狀況進行滾動式調整，另雙和校區因空間有限，如有適合區域會再評估作為自學教室
總務處	希望研究助理可以申請停車位 尤其是雙和分校	事務組：因雙和校區停車位有限，及依照學校車輛管理辦法，研究助理不開放申請請見諒
總務處	營養學院樓層廁所不是很舒服	事務組：會再請清潔人員加強清潔及巡檢
總務處	專題教室 8001 外面常常會有學生在走廊上用電腦跟嬉戲（像是學生會），能否給他們一個空間？第一佔用走廊的空間，通道明顯變小，如果發生火災，就會有逃生疑慮，如果勞檢或是消防局來查貴校，明顯是不合格，第二就是學生在走廊上討論活動的聲音，嚴重干擾同學上課，我知道信義區寸土寸金，但請給大學生一個空間進行社團活動，如果不改善校園環境，我相信未來還是會存在很多潛在風險，謝謝	保管組：已請進修推廣處整理走廊上物品，及宣導同學上課時間，請勿喧嘩。
總務處	不是很清楚幸福空間的規劃規在哪一單位，但這在助理眼中看來實在很諷刺，同樣有著員工證並在同樣環境工作的助理們，完全無法使用幸福空間，門口張貼的內容更是直接表明助理沒資格使用，遑論幸福企業？	事務組：幸福空間設定為專任教職員交誼空間，故未開放研究助理使用
總務處	事務組承辦人服務不佳（OOO）	事務組：感謝提醒，會再加強改善承辦人員態度。

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
研究發展處	英文學術論文編修申請次數不明（作業要點第四條：視情況至多再申請英修乙次，何謂視情況？）	<p>1.依作業要點第四條"二每篇論文英文修訂以不超過兩次為原則"，因此每篇基本有兩次英修。</p> <p>2.接續的第四條"三英修回覆稿(revised manuscript)或回覆審查意見(response to reviewers' comments)得視情況至多再申請英修乙次，並應檢附同一投稿期刊之審查意見乙份。"，該點為第三次的英修需是 revised manuscript 或回覆審查意見。</p> <p>3.申請人如有疑問，可洽承辦小姐，分機 7192，謝謝。</p>
研究發展處	動物中心相關計畫處理較為緩慢，可能因為業務繁多無法負荷	依照農業部的指引辦法，本校計畫審查流程依照不同階段分為獸醫師審查→委員共同審查→主審委員審查→召集人審查，總時程約 2 周。
研究發展處	Previously I visited their office for enquiry of some seminar and conference and they handled it very nice Sunday and also I have email cut them couple time about some NST seed branch	謝謝回饋。
研究發展處	More information about the opportunity to obtain conference grant and step by step how to access that information and submission.	<p>1.已訂有相關補助辦法，並同步法規英文化，提供便於學生查詢</p> <p>臺北醫學大學補助學生及博士後研究員出席國際會議辦法 (Version 2016.08.16)</p> <p>Regulations Governing Subsidies from TMU for Students and Postdoctoral Fellows Attending International Conferences (Version 2016.08.16)</p>

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
		2.已建立「出席國際學術會議補助申請」系統，此系統已完備中英文介面，讓學生於系統上可即時知道目前申請進度及結果。
研究發展處	人很難找,	已有代理人機制，會彼此 COVER 同事業務，並且留下來電者資訊，儘速回復解決問題
研究發展處	協助國家政府機構合作計劃處理很久還可能未即時	配合政府期程，計畫有作業流程及時間，如有服務不周情形，請不吝來信研發處信箱 (rd@tmu.edu.tw)，將會儘速協助，並改進單位服務不周處。
研究發展處	More hands on training with different instruments for international students	國際學生問題，請轉國際事務處回覆
研究發展處	在研究部分師長的名單，希望可以即時更新師長的「目前研究」與詳細的專業介紹！	圖書館已建置學術知識庫，歡迎檢索查閱。
研究發展處	Share grant	相關訊息均會公告於研發處網頁，歡迎檢索查閱。
研究發展處	研究不佳	研發處會將政府研究計畫訊息至於研發處網頁，亦會寄信給與學院系所協助同步公告，並提供給老師參加，希望學院能夠多加鼓勵教師提案；此外，如有需要研究提案諮詢的輔導，可洽研發處，研發處將盡力安排其他教授輔導。
研究發展處	全校性的訊息請直接公告全校，不要老是發給學院叫學院轉信	請學院多加包涵，會請學校協助主要是因為訊息十分重要，與校方政策推動可能也有關聯，還請學院包涵協助配合
研究發展處	自視甚高	謝謝建議，會請同仁注意應對禮儀。
研究發展處	人力不足，樣品送測等待時間需久一點	持續召募新血中，惟因屬特殊專業技能，且需時間累積

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
		經驗，一將難求。如有急件，請與技術人員聯繫安排送測事宜。
研究發展處	動物中心的設施使用不便，也不能跨校區；雙和校區共儀太少	依照農業部的指引辦法，動物中心為避免交互感染及各機構每年的案件及動物使用皆須彙整申報，動物飼養以執行實驗的地點為主；兩校區的研究設施不盡相同，可依照實驗所需選擇動物飼養地點。
研究發展處	針對學校及國科會的計畫，申請者對於規定不是很清楚而承辦人員的不耐煩及未能清楚說明，使得申請人員浪費大量時間在錯誤的且不充足的資訊上	皆有協助回覆申請人問題，若無法回答也有請教國科會承辦人或協助申請人詢問國科會承辦人
研究發展處	由於外籍人士需於期滿前 1 個月申請工作證，可是若無預算編號則無法簽合約並申請工作證，進而影響工作進度及工作的進展，因此希望預算編號可以於計劃執行日提前 1 個月跑完流程並開放進行聘任流程，以利後續聘任作業。	計畫需要確定核定後才能夠建立預算編號，自 113 年 8 月 1 日起，人資處已有配套措施，詳見人資處網頁計畫尚未核定前，計畫案人員續聘流程說明 (https://tmu-hr.tmu.edu.tw/zh_tw/Title01/%E8%87%AA113%E5%B9%B48%E6%9C%881%E6%97%A5%E8%B5%B7-%E8%A8%88%E7%95%AB%E5%B0%9A%E6%9C%AA%E6%A0%B8%E5%AE%9A%E5%89%8D-%E8%A8%88%E7%95%AB%E6%A1%88%E4%BA%BA%E5%93%A1%E7%BA%8C%E8%81%98%E6%B5%81%E7%A8%8B%E8%AA%AA%E6%98%8E-%E5%85%A7%E5%90%AB%E8%AA%AA%E6%98%8E%E6%9C%83%E5%BD%B1%E9%9F%B3-52234024)
研究發展處	期望能快速充實雙和校區共儀設施。	如有儀器使用需求，可於每年 8 月貴重儀器提案徵求提出。

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
法務處	審視合約請有效率並提供北醫大在市場上的競爭性	各單位有急件需求，法務處歷來全數依單位要求時限完成。經核，自 112/8/1-113/9/18 之統計數據，急件平均於 2.6 個日曆天內回覆，普通件平均於 4 個日曆天內回覆，目前全校僅有法務處以此高標準控管效率，如填答者對法務處的審查效率有疑慮，歡迎親自至法務處查詢法務管理系統，以便核實。
法務處	人員態度差，回覆:這是規定，這個也不懂，先做功課再來詢問、我沒那麼多時間回覆您	此明顯為杜撰。為了杜絕滿意度調查的不實留言，法務處於 112 年 1 月起已於本處網站標示「如洽公同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。
法務處	要熟悉 domain knowledge，要與單位面對面理解真正內涵，才能增加效率。應比照各單位作法統計每個月的績效成果表達在行政會議資料。	1.各單位如需與法務處進行會議溝通，法務處從未拒絕。 2.依據 109 年 10 月 7 日行政會議主席的指示，未來法務處於行政會議中將僅報告需宣導事項。然而，法務處每月仍會在行政會議簡報的補充資料中提供完整的業務績效統計，歡迎填答者至會議資料管理系統查閱。
法務處	有時回覆問題頗官腔	法務處於 112 年 1 月起已於本處網站標示「如洽公同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。若填答者願意進一步提供詳細說明，歡迎撥打法務長分機(2081)提供寶貴意見。
法務處	不友善	法務處於 112 年 1 月起已於本處網站標示「如洽公同仁遇服務態度不佳問題，請直接以電話向法務長反映(分機

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
		2081)。」然公告迄今近兩年，法務長並未接獲過任何意見反應。
法務處	人員是否具備一定法律知識及實務處理能力有待加強	<p>1.本題無具體說明法務處無法回應，若填答者願意進一步提供詳細說明，歡迎撥打法務長分機(2081)提供寶貴意見。</p> <p>2.法務處同仁全數為國內大學法律本科系畢業之正規軍，其中不乏有國內知名國立大學與上市公司及高科技產業經驗者。針對業務需求，法務處亦要求同仁持續進行專業進修與培訓，確保團隊的法律素養與實務能力不斷提升，滿足學校需求。</p>
法務處	未能有效協助單位法規的精進與完整性	法規審查業務自 112 年 11 月 16 日起由法規小組承接，法務處僅為法規小組委員之一，若有改善建議敬請回饋予法規小組主責單位即秘書處。
法務處	不知在幹嘛	如欲了解法務處的職責與工作內容，歡迎瀏覽法務處網站。
法務處	o 小姐信件回覆都用專業術語，不是每個人都懂法，能不能說人話？法規一下說這樣改一下那樣改，只有 oo 頭腦比較清楚，也比較好溝通	o 小姐在法規小組承接法規審查業務前，共負責審查了 14 部法規，分別為秘書處「臺北醫學大學性別工作平等暨性騷擾防治辦法」、管理發展中心「臺北醫學大學附屬醫院各類費用核決權限作業辦法」、學生事務處「臺北醫學大學晉用研發替代役役男作業準則」、資訊處「臺北醫學大學校園網路使用規範」、國際事務處「臺北醫學大學國際學生宿舍管理辦法」、人力資源處「臺北醫學大學教師評鑑辦法」、人力資源處「臺北醫學大學教師聘任規則」、人力資源處「臺北醫學大學教授、副教授休假研究

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
		<p>辦法」、人力資源處「臺北醫學大學教職員教育訓練管理辦法作業細則」、人力資源處「臺北醫學大學聘任專案計畫教師實施要點」、教務處「臺北醫學大學補助學院辦理教師繼續教育活動辦法」、資訊處「臺北醫學大學資訊安全委員會設置辦法」、國際事務處「臺北醫學大學碩、博班外國學生獎學金發放辦法」、研究發展處「臺北醫學大學精準健康研究中心設置辦法」。經查每件審查紀錄，查無 1.回覆都用專業術語、2.未說人話、3.意見反覆之情事，且上開單位多有向法務長肯定 0 小姐表現之情況，如果業務上有疑義應透過溝通協調方式處理，而非用羞辱、貶低的方式解決。</p>
法務處	回復較慢	<p>各單位有急件需求，法務處歷來全數依單位要求時限完成，歷來多有反應法務處效率問題，每件清查結果，案件均非滯留於法務處。如填答者對法務處的審查效率有疑慮，歡迎親自至法務處查詢法務管理系統，以便核實。</p>
法務處	人員態度	<p>法務處於 112 年 1 月起已於本處網站標示「如洽公同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。</p>
法務處	<p>法務系統上申請合約審查，僅回覆此類合約由秘書處統一辦理即退件，對於合約內容是否有問題完全沒有回覆，此系統用意不就是在正式版理合約之前確認合約內容是否需要修改</p>	<p>為加速相關流程，若經學校用印權責單位秘書處判定屬不需送法務處審查之案件類別，法務處均會先透過電話向送審單位說明才會將案件退回，以利承辦單位撤案並逕送秘書處用印。</p>

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
公共事務處	人才流失問題請重視	已常態安排主管與同仁談話，為其設計適才適性之發展。
公共事務處	未能持續協助單位聯絡過去的捐款人持續募款。	敬請單位與公共事務處聯繫，安排向捐款人報告過去捐款之使用成果，以利再度募捐。
公共事務處	拖延聯繫，不注重學生權益	針對各項與學生相關業務檢討並改進，確保能夠及時有效地回應學生的需求與問題。
公共事務處	建議積極開發學校系列公關紀念品，目前適合拿來送外賓的公關品寥寥無幾	TMU SHOP 即將重新開幕，並且也會持續開發新紀念品供選擇。
公共事務處	紀念品品項太少，要送國外貴賓沒有太多選擇	TMU SHOP 即將重新開幕，並且也會持續開發新紀念品供選擇。
公共事務處	無法提供老師們對外聯繫募款的支援	敬請老師與公共事務處聯繫，以利了解老師所需的支援。
公共事務處	溝通態度可再改善	檢討並改進同仁溝通品質，確保都能感受到支持與尊重。
公共事務處	網頁-員工職掌設計不佳，另外北醫大紀念品很貴，又不一定買的到	1.官網業務職掌設計會在收集資訊，內部討論如何優化改進。 2.TMU SHOP 即將重新開幕，紀念品品項由平價至高價位禮盒供選擇。
公共事務處	禮品購買不方便且不好看	TMU SHOP 即將重新開幕，購買方式也會進行改善及調整。
事業發展處	辦事效率低下	加強同仁教育訓練，強化業務熟悉度與提升服務品質。
事業發展處	處理事件時間以月計算。	透過系統優化與落實 SOP，提升業務執行的時效性。
事業發展處	工作分不清楚，打電話去接電話的人也不知道是誰的業	加強同仁教育訓練，強化業務熟悉度與提升服務品質。

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
	務	
事業發展處	在處理產學合作案的相關行政流程延遲，無論是更換承辦人員或是在其他單位之間都缺乏溝通，需要我們自己一直追進度才有所推進行，導致核銷結案等各種延誤，這讓合作廠商觀感非常不好，影響彼此的信任關係。請多加強，並在流程進度等有任何狀況都立即告知處理。	加強同仁教育訓練，強化業務熟悉度與提升服務品質。
事業發展處	與廠商接口的資訊偶爾不對等	加強同仁教育訓練，強化業務熟悉度與提升服務品質。
事業發展處	如果校方想要發展產學合作，首先應加強事業發展處同仁素質，行政效率差且犯錯頻繁。	加強同仁教育訓練，強化業務熟悉度與提升服務品質。
事業發展處	簽核時程稍久，時常要打電話詢問進度	透過系統優化與落實 SOP，提升業務執行的時效性。
事業發展處	行政效率及回覆資訊，都需要再加強	透過系統優化與落實 SOP，提升業務執行的時效性。
事業發展處	建議 合約審查可以提高效率	透過系統優化與落實 SOP，提升業務執行的時效性。
事業發展處	產學合作案的過程太久，總共 4 個月還沒有完成，溝通協調可以加強。	透過系統優化與落實 SOP，提升業務執行的時效性。
事業發展處	感覺人手較不夠，對於產學計劃詢問事項常會延遲	加強同仁教育訓練，強化業務熟悉度與提升服務品質。
事業發展處	詢問事情很會推卸責任，同仁態度不佳。	加強同仁教育訓練，強化業務熟悉度與提升服務品質。
事業發展處	承接人員混亂 各項合約流程無法有效跟進	透過系統優化與落實 SOP，提升業務執行的時效性。
事業發展處	轄下單位辦公成效及與其他單位合作糾紛頗多	加強同仁教育訓練，強化業務熟悉度與提升服務品質。
事業發展處	應該主動跟學術單位老師媒合產學合作，非由老師個人去找企業	藉由企業拜訪、主動媒合、新增產學參與獎勵等措施，強化產學業務推動成效。
事業發展處	人手問題導致處理產學合作帳務及相關行政程序緩慢	加強同仁教育訓練，強化業務熟悉度與提升服務品質。
進修推廣處	出國補助可以多一點	謝謝寶貴意見，會再列入處內整體規劃考量。
進修推廣處	協助校外奶奶詢問線上課程時，對接人員未能給予足夠	謝謝寶貴意見，加強同仁教育訓練。

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
	協助，語氣不耐煩	
進修推廣處	可以有更多其他的課程	謝謝寶貴意見，會再列入處內整體規劃考量。
進修推廣處	課程人員態度不佳	謝謝寶貴意見，加強同仁教育訓練。
進修推廣處	網站報名系統難用，想打電話報名被拒絕，要求一定要網路報名。	謝謝寶貴意見，會審視網站性能並加強同仁教育訓練。
進修推廣處	減少寄廣告信	謝謝寶貴意見，會再列入處內整體規劃考量。
圖書館	沒有新書	關於圖書資源不足
圖書館	increase English nobles in Shuang Ho	<p>圖書館會定期購入讀者推薦的新書，若館藏未有您需要的書籍，歡迎推薦。推薦方式請見圖書館網頁說明 https://library.tmu.edu.tw/Forms/Form0310/Form031001.aspx</p> <p>The library will consider adding more popular English novels to enrich its collection, also welcome to recommend new titles to the library for purchase.</p>
圖書館	集點操作很難用	關於圖書館推廣活動資訊不清楚 集點活動及兌獎機操作相關問題，歡迎至圖書館服務台洽詢。
圖書館	希望網頁內容疑問可以迅速得到解決	關於圖書館網站資訊內容不清楚
圖書館	希望可以更容易獲得圖書館的資訊活動/新書購入	圖書館會持續優化網頁內容，並增加常問問題項，以便讀者找到所需資訊。若您在查看網站後仍查無資訊，

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
		可透過圖書館信箱、電話或 Line 提供，我們會盡力排除問題。
圖書館	no one in the information desk	<p>關於圖書館櫃台人力及應對訓練不足</p> <p>參考服務台從 2024/7 月起改為 10 點提供服務，有時會因人力調配問題，而無人於櫃台提供立即協助，這部份請您見諒。未來若至櫃台發現沒有人時，可依櫃台的告示撥打分機，會有館員前往協助。</p> <p>The reference desk service will begin at 10 AM. from July 2024, Occasionally, due to staffing adjustments, immediate assistance may not be available at the desk. We appreciate your understanding in this matter. If no staff is present at the desk, please refer to the notice and dial the extension number. A librarian will come to assist you.</p>
圖書館	掃描機壞掉（掃不出來或是掃出來變成黑白的）之後去二樓櫃檯尋求幫助（08：57），但對方說可以等三樓負責的人（九點會到），結果等到九點十幾分人才來。第二次用掃描機掃描機的黑白問題還是沒解決。	設備部份，我們會再重新調整設定。未來若您在使用館內設備遇到任何問題，可直接利用三樓的參考櫃台桌機，依桌面告示撥打分機，即會有館員前往協助，不用特別跑到二樓通報喔！
圖書館	櫃檯人員不清楚，只會說網路上公告看	我們會加強櫃台人員的問題應對能力，謝謝您的回饋。
圖書館	無人櫃台時間太長，不方便	關於圖書館無人櫃台服務不夠適切
圖書館	無人時間太長 半天即可	為有效運用人力資源，圖書館推展線上及自助服務，實施無人櫃檯排除入館高峰期間(如開學、考試期間)等，並依據低人流規劃服務時段，釋放人力作有效之轉換運

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
		用。若讀者有需要諮詢及協助之處，可利用櫃臺撥打分機(#2514)以即時取得服務。
圖書館	希望取消無人機制	圖書館持續蒐集意見，以期無人櫃臺服務更符合各方需求，感謝您的建議。
圖書館	座位不足 有些人不遵守入館劃位規定 有時候工作人員聲音很大聲干擾讀書	關於圖書館劃位系統服務不夠適切
圖書館	改善圖書館劃位功能	
圖書館	可以隨時檢查是否有佔位行為	
圖書館	太多複雜制度除了增添學生使用的麻煩度以外沒有其他益處，尤其是劃位制度對使用者而言非常糟糕，除了期中期末考週以外其他大部分時間圖書館並不會人滿為患，劃位制度更顯多餘	
圖書館	有時會有佔位的情況(有書包但是電腦選位沒有登記)	圖書館持續優化劃位功能(如增加離館釋出座位、結合入館刷卡才能劃位，插座標示等)，同時圖書館於平日午間每日播放劃位廣播，並加強考試期間的佔位巡察(含拖吊執行)每日4次。考慮到服務即時性，非考試期間若有座位被佔用的狀況，建議您立即通知2F或3F服務台，圖書館將儘速前往確認及處理，共同維護友善安全的閱讀環境。
圖書館	可以更嚴格地控管學生進出入圖書館	關於圖書館入館管控問題 入館規定應憑本館有效閱覽證刷卡入館，除櫃臺人員於現場提醒外，並結合入館刷卡才接受劃位之功能，設置夜間門禁管控等。同時以現場簽名入館高次數之校內讀者，另以電郵個別通知入館攜證之規定並予以記錄，以維護館內安全。
圖書館	我是校友，但每次進去卡片都過不去，每次工讀生都說幫我設定好了，但下次去又無法進去，已經發生了三	關於圖書館入館門禁卡片問題

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
	次，後面就沒再去了，也不知道是人員還是系統的問題。	已收到意見，將加強服務人員熟悉對身份類別轉換的設定方式，謝謝。
圖書館	冷氣太冷	關於圖書館館內環境問題 本館空調屬於醫綜大樓後棟的中央控制系統，由營繕組協助調整並監控溫度，若有太冷或太熱的情形，請隨時跟圖書館人員反應，我們可以儘速通知相關單位來協助。感謝您的反映及建議！
圖書館	廁所不乾淨 4樓茶水間也蠻亂	已收到意見，將加強清潔及維護整理作業，謝謝。
圖書館	位子太擠了	關於圖書館區域規劃及設置問題 在有限的空間內，圖書館儘可能規劃座位以供讀者使用，部分座位可能稍嫌擁擠，3F靜讀區及4F閱覽區及今年9月館內全新啟用3F閱讀空間，推薦您前往使用，相信會有舒適的閱讀體驗。
圖書館	Please provide plug in to let the students charge their laptop nearby chair in the second floor	目前圖書館2樓座位有提供插座占比90%，館內新啟用的3F閱讀空間100%提供插座，歡迎多加利用。感謝您的意見，我們將持續提升服務品質。 Currently, 90% of the seats on the second floor of the library have power outlets available. The newly opened reading area on the third floor provides 100% availability of power
圖書館	Plug points on all the desks	
圖書館	沒有轉接線	

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
		outlets. We encourage you to make use of these facilities. Thank you for your feedback, and we will continue to improve the quality of our services.
圖書館	常看到工讀生在休息，時數給予太多	<p>圖書館綜合管理問題</p> <p>1. 圖書館會加強平常對工作人員及工讀生之教育訓練，規劃活動及實施業務工作時能儘量以使用者角度思考便利性，唯工程施作仍需配合跨部門及館外施工之期程。</p> <p>2. 因配合學校電線迴路，圖書館 45 分閉館需依次各區按先後順序進行三個樓層關燈巡邏，目前尚無法做到整點時間，以單一開關關閉全館電燈，造成不便，敬請諒察。</p> <p>3. 圖書館各項服務皆提供英文文宣說明，若有需要詢問，圖書館員亦即時提供英文諮詢服務，敬請於服務台洽詢</p> <p>The library provides English informational materials for all services. If needed, librarians are also available to offer immediate English consultation. Please inquire at the service desk.</p> <p>不太清楚您的建議，歡迎至圖書館綜合服務台或寫信至公務信箱 library@tmu.edu.tw 進一步說明您的需求，謝</p>
圖書館	考試期間嚴重施工噪音，還沒到閉館時間就急著關燈，態度很不友善	
圖書館	冷氣太冷以致於不想去，櫃檯素質參差不齊	
圖書館	希望不要在段考週施工	
圖書館	服務態度方面	
圖書館	行政人員對於影印方面的事宜應加強	
圖書館	在圖書館讀書時，有些行政人員還在圖書館裡聊天，影響讀書	
圖書館	More focus on english communication	
圖書館	有點對業務不熟悉	
圖書館	可以改善圖書館的設施	
圖書館	感受不到溫暖	
圖書館	承辦人員不太清楚流程(僅有遇到一位有次情形)	
圖書館	太小	
圖書館	夜間圖書管理員	

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
		謝。
秘書處	效率加強	謝謝寶貴意見，造成不便，敬祈見諒，我們將定期檢討並提升行政效率。
秘書處	永遠都是急件、朝夕令改	感謝您的建議，我們將會改善時效掌握，惟部份資料為配合鈞長需求臨時通知，還望各單位協助配合，感謝您的諒解。
秘書處	請同仁注意電話禮節，並耐心說明	將持續宣導請同仁在處理事務時，多加注意用字遣詞及應對禮節。
秘書處	電話接待態度不佳。辦事效率拖沓。雞毛蒜皮的小事情也要委下處理，建議可以有更完善的員工訓練。	將持續宣導請同仁在處理事務時，多加注意用字遣詞及應對禮節。
秘書處	是否有機會縮短用印申請等待時間，偶爾初步審件就需要等到一週...	<ol style="list-style-type: none"> 1.有關用印申請案件之審查作業程序，將加快速度，於3個工作日內完成 2.將宣導單位申請用印應備妥相關佐證文件，儘早通知補件缺件內容，以加速審查作業程序
秘書處	用印系統簽核效率可以提升	<ol style="list-style-type: none"> 1.有關用印申請案件之審查作業程序，將加快速度，於3個工作日內完成 2.將宣導單位申請用印應備妥相關佐證文件，儘早通知補件缺件內容，以加速審查作業程序
秘書處	1.用印申請簽核慢且不能催 2.e-mail 問問題，只用電話回覆，為何不能回信??	<ol style="list-style-type: none"> 1.有關用印申請案件之審查作業程序，將加快速度，於3個工作日內完成 2.將宣導單位申請用印應備妥相關佐證文件，儘早通知補件缺件內容，以加速審查作業程序 3.若無法與申請單位聯繫上，將先以 mail 聯繫，並請單

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
		位回電確認。
秘書處	有時候去處理事情整個辦公室都沒人	感謝您的建議，因秘書處不時須支援校方慶典活動，未來安排至少一位同仁於單位留守。
秘書處	用印申請審核緩慢，資料若有不足或錯誤也並未在第一時間告知，需承辦人自行追進度。	1.有關用印申請案件之審查作業程序，將加快速度，於3個工作日內完成 2.將宣導單位申請用印應備妥相關佐證文件，儘早通知補件缺件內容，以加速審查作業程序
秘書處	護理學院E化工作車採購案在採購過程中於預算不變情形下變更數量，過程中並未被告知不能變更，需上簽公文時讓人錯愕並且也因為公文內容須修改而來回耗費行政時間，但謝謝最終有協助處理完成，希望未來能確實傳達消息讓所有人可在一開始明白規範以及事情處理流程。	感謝您的建議，未來將強化宣達相關規範，並請預算管理單位協助加強與執行單位之溝通，於審核請採購案件時嚴加把關，協助執行單位完成採購案，避免需上簽請示之情事，再次感謝您的諒解。
秘書處	簽呈文件處理時間過久，且多次到最後階段要求重送	感謝您的建議，由於本年度部分制度變革，以致簽呈文件與流程較繁瑣，未來將提早宣達及優化流程，降低簽呈重送頻率。
秘書處	效率及電話禮儀	將持續宣導請同仁在處理事務時，多加注意用字遣詞及應對禮節。
秘書處	用印審查速度較慢	1.有關用印申請案件之審查作業程序，將加快速度，於3個工作日內完成 2.將宣導單位申請用印應備妥相關佐證文件，儘早通知補件缺件內容，以加速審查作業程序
秘書處	一級正副首長秘書對外的口氣及態度可再加強。	將持續宣導請同仁在處理事務時，多加注意用字遣詞及

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
		應對禮節。
秘書處	期待公文系統及用印系統優化	1.公文系統業已洽談新廠商，並預計本學年度更換系統上線使用。 2.用印系統持續向系統廠商提出優化需求。
秘書處	用印流程冗長，是否能縮減用印審查時間	1.有關用印申請案件之審查作業程序，將加快速度，於3個工作日內完成 2.將宣導單位申請用印應備妥相關佐證文件，儘早通知補件缺件內容，以加速審查作業程序
秘書處	可以規範跟單位要資料預留的作業時間嗎?總是急件逼死誰。所謂的滾動變動政策無法穩定，帶給老師跟行政很多負擔跟無用的損耗	感謝您的建議，我們將會改善時效掌握，惟部份資料為中央單位臨時通知，還望各單位協助配合，感謝您的諒解。
秘書處	部分人員之電話禮儀與應對態度有改善空間。	將持續宣導請同仁在處理事務時，多加注意用字遣詞及應對禮節。
秘書處	到底是要掩蓋多少件性平問題?負面事情一大堆。然後聽說還有人不能畢業結果又可以了為甚麼有特權?其他照時間的都是蠢人	謝謝您的寶貴意見。性平會針對性別事件均遵循性別平等教育法及相關法規辦理，並採零容忍態度從嚴議處。若您知悉相關事件或有任何疑問，歡迎隨時與我們聯繫，謝謝您。
秘書處	負責用印系統的秘書，都不到件審核，一擺就好多天，比主管簽核的還慢，還需要打電話去麻煩他，然後一口傲慢地說你的甚麼做錯了，我把你退回去。用印的小姐也是，還沒五點就把章收好了，跟你說下個工作日才會好，遇到學校有活動，就不工作了，需要文件的人只能等他們工作排程。	1.有關用印申請案件之審查作業程序，將加快速度，於3個工作日內完成 2.將宣導單位申請用印應備妥相關佐證文件，儘早通知補件缺件內容，以加速審查作業程序

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
秘書處	<p>1. 有關個資管理，每年只提供單位一次時間向顧問諮詢，而顧問常會推翻前一年的建議，想和顧問確認為何和前一年不同，還對我們語氣強硬說為什麼要在意以前的建議？因為修改個資文件管理內容，對單位來說會連帶影響實務作業，難道這都不能問清楚嗎？而且由於只有這一次諮詢時間，顧問請我們修改個資盤點表，修改過程中即使有疑問，也找不到人問了。此外，每年都向秘書處和個資顧問提出建議，希望有些全校常用的共通性文件，能由校方訂出一個基本的個資管理規範，但每年都沒有下文。 2. 建議秘書處建立公文用語表、校內常用公文範例，幫助同仁辦理公文業務。台大網頁供參： https://ga.ntu.edu.tw/doc/main_ch/docDetail/309/160/237/class1</p>	<p>1.因應個資法之調整，若有相關法規更新將依規定將進行滾動式調整；另，有關因個資盤點之顧問為委外廠商執行，輔導時數有一定時間限制，故建請各單位於輔導時間備妥相關資料，未來亦請顧問妥善輔導；又，因各單位所適用之文件皆不盡相關，校方無統一個資管理規範，單位可依其單位屬性調整相關文件之使用。 2.有關新公文系統預計於本學年度上線，將辦理教育訓練；另，針對公文用語，將進行常用語之資料彙整。</p>
人力資源處	至人資處洽公，無人引導，且看到辦公室內有同仁於上班時間打電動（？）	已與該人員進行了解，並提醒不得再犯。
人力資源處	員工證承辦人不太熟悉流程，例如:親自至人資處詢問處理流程，被要求留郵箱等候信件流程說明，有時候答不對題	將針對該員進行內部教育訓練強化對處內業務分工了解。
人力資源處	門口沒有人招呼,走到一個很像工讀生的男生旁邊,開口詢問聘任問題,一問三不知,引導到錯誤窗口,浪費時間	將針對該員進行內部教育訓練強化對處內業務分工了解。
人力資源處	洽公時常看到辦公室職員上班時間瀏覽電玩影片或論壇	已與該人員進行了解，並提醒不得再犯。
人力資源處	在辦理入職程序時,未及時告知已經完成簽核程序和給予員工編號,是我自己去詢問,希望能準時提供,以利新員工	需跨單位業務協調，列入作業流程調整。

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
	後續能快速申請學校內各種項目(如員工證、信箱)	
人力資源處	請假、出席狀況、加班等系統建議可以整併	已於 10/4 向資訊處提出整併需求，待資訊處評估與排程。
人力資源處	期待人事系統優化	人事系統涉及範疇廣，將依校方整體資源及期程規劃辦理。
人力資源處	人才發展系統太複雜	系統上提供操作手冊下載，歡迎多加善用，如操作上有任何疑問，請洽訓練承辦人翊萁(#2095)或考核承辦人菁芳(#2026)。
人力資源處	排班系統與請假系統相互牽制，有時很不利行政服務	為避免誤扣當事人休假時數，例如於休假日請假送出，系統需進行班別勾稽，以便判斷請假時數正確性，敬請諒解。
人力資源處	研究助理的請假系統資料不會跟財務系統的會三連動，無法搜尋員編之後就帶入出差假申請資料	需跨單位業務協調，列入作業流程調整。
人力資源處	針對計畫相關助理資料有許多會需要紙本繳交，但在雙和校區竟然沒有設立核心單位人資處或人資處派駐人員，不太貼心，且造成行政作業時程困擾，希望校方可以規劃雙和校區進駐人資處或是一周駐點幾天也可以～	1.預計 114 年導入新專兼任助理系統，故暫不安排人力駐點雙和校區。 2.業務將會以「線上電子」申請為主，如有任何疑問，皆可來電或 email 詢問。
人力資源處	因辦公室空間較小及配置的緣故，常常無法找到需要接洽的承辦人員，且人資處的人員可能工作較為繁忙，通常不會主動詢問欲辦理事務，建議在門外張貼人員座位表，可以讓其他單位的人員及學生迅速找到合適的承辦人員	擬於 113 年底前完成座位表張貼，網站同步明列業務職掌。
人力資源處	人力費用有誤需要自行計算後修正	因不確定問題狀況。

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
人力資源處	兼職人員系統常常跳系統重整，導致設定會回到初始設定，導致健保漏保的困擾，且系統送出之按鍵和聘任資料不是在同一個畫面，也沒有上傳後再次確認的畫面，與人資承辦人員反應，都只能離職重聘，但健保署則認定每週工時達 12 小時應提供勞工健保，對於兼職人員的權益影響很大，是否應該有重複確認的機制。	已針對此狀況與資訊處確認，因需上傳資料較多，未免同樣資訊重複出現，已於系統起始畫面設有文字提醒聘任人確認資訊無誤後再送出。
人力資源處	行政效率有待加強	感謝提醒，未來如請提供具體事蹟將可更加利於本處改善。
人力資源處	雙和有諸多助理，建議雙和校區也要設立人資處辦公室	因人力考量，擬以線上作業取代人工，可線上或電話聯繫，故暫不安排人力駐點雙和校區。
人力資源處	新進人員報到，對新進人員傳遞不實的單位評價，造成人員不安。	本處於新進教職員報到說明時，僅針對權利義務進行說明及新進人員報到資料檢核，不針對單位進行評價。
人力資源處	希望網站內容可以更明確	本處新網站架設正在進行中，預計 10/31 上線使用。
人力資源處	1.許多的人員福利與資訊，包含此次問券調查，調查對象含專兼任研究助理，但我們幾乎都未收到通知信件，而是靠正職職員友情通知，這操作一不小心就會被人懷疑是否有刻意排除助理的可能 2.不是很清楚幸福空間的規劃規在哪一單位，但這在助理眼中看來實在很諷刺，同樣有著員工證並在同樣環境工作的助理們，完全無法使用幸福空間，門口張貼的內容更是直接表明 助理沒資格使用，遑論幸福企業? 3.前面的問券調查有提到，若出現問題想申訴或請願時的滿意度，這也是一個問題，因為不知道除了這一年一次的調查外，還有甚麼機會與管道可使用，無需靠這一年一次(甚至還不寄信給你，要你	1.因本校人員類別多元，考量資源有限、適用制度、經費來源及業務屬性不同，福利項目無法全體一致，研究助理現行享有福利項目請見 https://tmu-hr.tmu.edu.tw/zh_tw/b2019/b3 2.幸福空間議題將轉負責單位回覆。 3.本校除行政服務滿意度調查可提出改善建議外，另有北醫人意見箱等管道，可隨時提出您的意見。

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
	自己發現?)，才有更即刻反映問題並解決的機會	
人力資源處	缺少該有的資訊通知，如聘任前繳交資料未通知明確	本處於單位任用簽呈核定後，與單位確認新人報到日後，會寄信通知新進人員報到資訊，報到內容包含報到日、薪資、需繳交資料及填寫表單，如有不清楚之處，亦可隨時透過 email 或電話向承辦人確認。
人力資源處	資料沒有即時更新，且很多文件都沒有英文版	本處新網站架設正在進行中，預計 10/31 上線使用，需要英譯部分亦儘速更新。
人力資源處	希望可以整理並提供對外籍人士的離職手續流程圖，目前這部分的流程及所需文件都不明確。希望專任研究助理/博後人事管理系統裏可以查詢此助理及博士後研究員的特休剩餘天數。最後，希望博士後研究員及專任研究助理都可以享有北醫教職員的福利及友善措施，並提供報到流程，以協助新進人員認識北醫並縮短業務的上手所需時間。最後，希望臺北醫學大學計畫人員續聘聲明書於計畫執行截止日提前 2 個月開放申請，以利後續聘任作業。	<p>1.新專兼任助理聘任系統已包含查詢功能，未來將可自行查詢，新系統預計明年 1 月上線。另外，新版人力資源處網站也已規劃計畫人員專區，日後聘任福利休假相關流程可致專區查詢。</p> <p>2.未免行政人力重工(送出申請單後計畫核定通過又需變更預算來源調帳)，擬維持提前一個月開放申請，若有特殊案例可致電人資處承辦同仁協助。</p>
人力資源處	連續兩年於勞保費用部分計算錯誤，都於案件結案時發生，並與財務處未妥善溝通，致電詢問相關勞保費用問題，並未得到妥善回覆，反而語氣不佳說已跟財務處說明過，但未解決問題的人的疑慮，被推來推去	目前系統無法辨識及計算聘期未滿一個月之勞保費用，新專兼任助理聘任系統將可改善此一現象，新系統預計 114 年 1 月上線，還請見諒。
人力資源處	績效考核應可以更精進可採取 360 度全方位評核，	將列入績效評核制度優化參考。
人力資源處	承辦人不在，無法回答問題	若承辦不在可請其他同仁協助或留言。
人力資源處	1.聘用新人流程無法簡化，請問留下暫代處理業務的人	1.本校訂有加班規定，如有加班需求，可依流程於加班

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
	<p>就只能忍耐承受？或是請規畫給予加班或獎金，北醫的職缺很多都填不滿。2.旅遊津貼人數規範的三人很難達成，要湊到天時地利人和很困難，福利給的很不甘脆。3.有些耳聞，建議針對情緒化或無能扛責主管處理管道，只有職員心理諮商不能解決身心受創，無法改善人力流失的惡性循環。沒匿名的話對於員工申訴是沒辦法保障個資，這個執行職務遭受不法侵害預防計畫也沒什麼用</p>	<p>系統申請。</p> <p>2.本校旅遊補助旨在透過旅遊促進同仁間情感，並已從原本5人成行下修為3人成行，體系人員(含計畫聘任人員)皆可列入同行人員計算，使用期間為三年(本期為111.8.1-114.7.31)。</p> <p>3.不法侵害通報確實無法匿名，為確保通報事項是否為事實，通報後將會進入調查。而調查就會需要當事人配合訪談，倘若申訴人不願透露，後續調查將會難以執行，所以通報時需要明確知悉當事人是誰。調查訪談過程中，如申訴人希望不要被提及姓名，會提醒調查小組委員在訪談過程不提到申訴人名字，相關保護措施如下：</p> <p>(1)會先口頭提醒主管不得有報復性行為</p> <p>(2)調查訪談過程，皆是分開進行。</p> <p>(3)會視情節嚴重性決定是否會調離或暫停某一方職務，例如已有明確暴力行為發生，但若是口頭說明言語霸凌等行為，則須調查事實後才能採取一些具體措施，避免未審先判的不公平對待。</p> <p>4.亦可採取校外諮商管道。</p>
人力資源處	有遇過同仁薪資計算錯誤的事件，建議可以有更完善的作業機制	因不確定問題狀況。
人力資源處	1. 無肉日的 EMAIL 可以不要每周重複一直發嗎? 2. 加班時數及請假的核准太久，請人資窗口可以改善審核效率嗎? 有時候是人資窗口自己沒有審核，還先指責請假/	<p>1.自9月起改為每月發放一次。</p> <p>2.將簡化簽核關卡。</p>

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
	加班人員沒有送出。	
人力資源處	業務細節繁複	因不確定問題狀況。
人力資源處	單位內職缺聘任需要由單位自行處理，相關聘任流程與須注意事項沒有 SOP 可以參考，明明是校內的職缺，應該是由人資處理整體聘任流程才是。	1.單位如有職缺待聘任，人資處承辦人將寄信提供單位主管用人流程說明(包含各項表單及簽呈範例)。 2.經校方同意遞補，校方將協助職缺公告、執行測驗，並授權由單位可自行面試及提出用人建議，經校方核定後即可聘任。
人力資源處	希望學校增加該單位員工數，避免員工過勞!	單位如有需求，可申請新增人力，並經會議審查討論通過後即可新增。
人力資源處	人力不足	單位如有需求，可申請新增人力，並經會議審查討論通過後即可新增。
人力資源處	取消專任研究助理體檢，就醫優惠比學生還差	已轉環安處回覆。
人力資源處	校內應給予研究助理較多的福利，而非區分至正式職員和研究助理，例如：參與校內尾牙(第一次聽到有學校不讓研究助理吃尾牙)	考量空間以及預算資源有限，現行尚無法開放研究助理，本建議將提進福委會討論。
人力資源處	旅遊補助是否能取消 3 人以上才能成行之限制。	本校旅遊補助旨在透過旅遊促進同仁間情感，並已從原本 5 人成行下修為 3 人成行，體系人員(含計畫聘任人員)皆可列入同行人員計算，使用期間為三年(本期為 111.8.1-114.7.31)。
人力資源處	人員的臉總是很臭，態度也很厭世，雖然事情還是有解決。	感謝提醒，未來將續精進與改進。
人力資源處	對話都冷冰冰的，問事情都很有壓力	感謝提醒，未來將續精進與改進。
人力資源處	電話詢問過程態度不友善且有推卸職責的狀況	感謝提醒，未來將續精進與改進。

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
人力資源處	有時候溝通語氣會比較沒耐心	感謝提醒，未來將續精進與改進。
人力資源處	對於問題可以不要這麼不耐煩	感謝提醒，未來將續精進與改進。
人力資源處	詢問聘任事宜，詢問前面工作人員，口氣不耐煩	感謝提醒，未來將續精進與改進。
人力資源處	向承辦人員詢問問題，態度跟口氣很差。	感謝提醒，未來將續精進與改進。
人力資源處	ooo 態度太差,希望態度好一點	感謝提醒，未來將續精進與改進。
人力資源處	It would be great if all members were friendly.	感謝提醒，未來將續精進與改進。
人力資源處	態度差 沒耐心	感謝提醒，未來將續精進與改進。
人力資源處	希望電話禮儀可以再更好一點，謝謝	感謝提醒，未來將續精進與改進。
人力資源處	詢問問題時，回覆態度臉色不佳。可能因為位置的關係常常被問問題，但人資給人的感覺應該是要再更親切一點。	感謝提醒，未來將續精進與改進。
人力資源處	問問題行政人員態度有點兇	感謝提醒，未來將續精進與改進。
人力資源處	語氣不佳	感謝提醒，未來將續精進與改進。
人力資源處	對非教職尤其約聘人員態度極差，特定處理窗口有相關問題常以一句”我不知道阿，你去問別人”丟包事務，無論於線上或當面皆一副事不關己樣。相關行政業務也無法提供有效非轉介與幫助。	感謝提醒，未來將續精進與改進。
人力資源處	人資o小姐態度很差！系統通知薪資預算餘額不足，打電話詢問o小姐，卻只回答「我怎麼會知道」。欸？那我到底要問誰？後來才知道是人資先調薪，但增核的費用還沒入預算，才會有這個問題。總結來說：1.電話態度超差 2.薪資調整沒有先通知 3.需跨處室辦理的事項，合作度零分	感謝提醒，未來將續精進與改進。

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
人力資源處	人資處的辦事人員態度極差，問個問題超級不耐煩，總是回答不清楚不知道怎麼會問我，問個博後調薪怎麼辦，動不動就請我離職重聘！辦事員要不要考慮自己先離職？	感謝提醒，未來將續精進與改進。
人力資源處	態度再好一點更好	感謝提醒，未來將續精進與改進。
人力資源處	態度不佳	感謝提醒，未來將續精進與改進。
人力資源處	可以對助理再友善一點，幫忙解決勞健保的問題	感謝提醒，未來將續精進與改進。
人力資源處	ooo 態度太差,目前為止遇過學校行政單位態度最差的就是妳	感謝提醒，未來將續精進與改進。
人力資源處	服務態度差	感謝提醒，未來將續精進與改進。
人力資源處	人資處真的需要加油欸！態度能不能好一點！	感謝提醒，未來將續精進與改進。
人力資源處	ooo 態度太差,學生就是不懂才來問專業人員尋求協助阿	感謝提醒，未來將續精進與改進。
人力資源處	態度略差於其他行政單位	感謝提醒，未來將續精進與改進。
人力資源處	詢問問題時態度不佳	感謝提醒，未來將續精進與改進。
人力資源處	感覺都是別人的問題??	感謝提醒，未來將續精進與改進。
人力資源處	外國教師,博後和學生工作簽與居留證處理需要更積極，主動留才而不是被動等人離開。	感謝提醒，未來將續精進與改進。
人力資源處	負責博事後的行政人員 ooo 小姐對於 email 請求協助事項不回覆，親自撥打電話詢問該事項是否有收到 email 時，她的態度冷淡而不友善 反應是工作很忙 不會每封信都回。回信是業務上基本禮儀，建議該單位主管減輕謝員工作量，協助她找回工作熱忱。	感謝提醒，未來將續精進與改進。
財務處	不知在幹嘛	感謝指導，若能更具體說明，我們將會列入改善措施。

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
財務處	希望 ERP 簽核效率可以不要超過一週	<p>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。</p> <p>2.為了讓請款核銷作業流暢，財務處網頁上提供教育訓練課程(請詳財務處首頁/業務申辦流程/線上課程)及各類請款作業自我檢核表(請詳財務處首頁/請款作業/宣導事項)供參考。</p>
財務處	講電話的態度有待加強	感謝指導，我們將加強處內同仁禮儀訓練課程，以強化同仁對外關係之應對及提升服務品質。
財務處	關於核銷退件，部分同仁無法給予解決方案	<p>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。</p> <p>2.感謝指導，所提意見，將列入內部教育訓練。</p>
財務處	財務核銷速度較往年慢了許多	<p>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。</p> <p>2.為了讓請款核銷作業流暢，財務處網頁上提供教育訓練課程(請詳財務處首頁/業務申辦流程/線上課程)及各類請款作業自我檢核表(請詳財務處首頁/請款作業/宣導事項)供參考。</p>
財務處	希望學校增加該單位員工數，避免員工過勞!	感謝指導，財務處鼓勵同仁適當休假，勞逸結合，設有完善代理人制度，同仁可視個人狀況隨時申請休假。
財務處	能更主動積極的協助對核銷業務不熟悉的教師完成核銷	感謝指導，財務處網站已提供報帳資訊，亦訓練全校各單位報帳窗口為財務處主要種子培訓人員，協助學生報

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
		帳事宜。
財務處	態度不佳	感謝指導，我們將加強處內同仁禮儀訓練課程，以強化同仁對外關係之應對及提升服務品質。
財務處	ERP 系統審閱期應符合審規定 3-5 天審閱期	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.為了讓請款核銷作業流暢，財務處網頁上提供教育訓練課程(請詳財務處首頁/業務申辦流程/線上課程)及各類請款作業自我檢核表(請詳財務處首頁/請款作業/宣導事項)供參考。
財務處	人員普遍態度不佳，都好像我欠他的一樣，每次打電話去財務處壓力都很大，但也有可能是因為他們太勞累，建議可以降低工作量或是想辦法提升服務態度	感謝指導，我們將加強處內同仁禮儀訓練課程，以強化同仁對外關係之應對及提升服務品質。
財務處	詢問對方請購作業流程相關問題時明顯感受不耐煩，建議態度可更友善一點。	感謝指導，我們將加強處內同仁禮儀訓練課程，以強化同仁對外關係之應對及提升服務品質。
財務處	態度差 表達不明確	感謝指導，我們將加強處內同仁禮儀訓練課程，以強化同仁對外關係之應對及提升服務品質。
財務處	主管守舊固執不創新，毫無管理能力。收入管理有問題，每次都要求大家毫無意義的預估；寫信詢問也使用激進霸凌的語氣，要求開會才願意進行調整；每次財務審核標準接不一致，行政能力低落；開會皆非按照事實陳述，僅使用財務處方便行事的文字，愛說謊。	感謝指導，財務長對作業流程改善及創新，經常鼓勵同仁集思廣益，全力支持，另對於跨單位溝通，以工作會議形式辦理，可避免單位主辦之間溝通不良狀況產生，提升行政效率及效能，會議前的準備，先告知與會單位，會議須達成的目標，並非無意義召開會議，對於會議中所提出意見，均依據學校作業程序及相關法規，無隱匿事實之行為，滿意度調查提供各單位雙向溝通，但

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
		對於人身攻擊及不實的詆毀，擬建請學校應秉公處理，不宜助長不實言論，保護員工聲譽。
財務處	需要較長的時間處理事項，或者寄信沒有回應。	感謝指導，我們將加強處內同仁對外關係之應對及提升服務品質。
財務處	經費核銷時程過長，常遭廠商追款	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.為了讓請款核銷作業流暢，財務處網頁上提供教育訓練課程(請詳財務處首頁/業務申辦流程/線上課程)及各類請款作業自我檢核表(請詳財務處首頁/請款作業/宣導事項)供參考。
財務處	態度	感謝指導，我們將加強處內同仁禮儀訓練課程，以強化同仁對外關係之應對及提升服務品質。
財務處	不知是否為將要離職人員,多次詢問業務在回答問題時僅以業務繁忙為由,沒有回答所提出問題,也不願意正面解決。	感謝指導，我們將加強處內同仁禮儀訓練課程，以強化同仁對外關係之應對及提升服務品質。
財務處	行政態度需加強	感謝指導，我們將加強處內同仁禮儀訓練課程，以強化同仁對外關係之應對及提升服務品質。
財務處	經費審查撥付時間過久，財務處簽收會計憑證後皆須等待兩周作業時間才可進入財務人員審核，且財務處審核人員對於審核標準不一，相同案件一下審核通過一下又退件	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.感謝指導，所提意見，將列入內部教育訓練。
財務處	我知道財務處理程序繁雜，但還是希望能夠有效率處理	1.請款之審核作業，財務處是依據政府及學校各項規定

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
		<p>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。</p> <p>2.感謝指導，所提意見，將列入內部教育訓練。</p>
財務處	審核速度過慢，審核出錯率高	感謝指導，若能更具體說明，我們將會列入改善措施。
財務處	態度用語可以友善一點	感謝指導，我們將加強處內同仁禮儀訓練課程，以強化同仁對外關係之應對及提升服務品質。
財務處	詢問事情時可能無法問到負責接洽的窗口	感謝指導，若能更具體說明，我們將會列入改善措施。
財務處	態度較差	感謝指導，我們將加強處內同仁禮儀訓練課程，以強化同仁對外關係之應對及提升服務品質。
財務處	效率有待提升，快一單初審長達 0.5 至 1 個月	<p>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。</p> <p>2.為了讓請款核銷作業流暢，財務處網頁上提供教育訓練課程(請詳財務處首頁/業務申辦流程/線上課程)及各類請款作業自我檢核表(請詳財務處首頁/請款作業/宣導事項)供參考。</p>
財務處	財務處公告感覺都是給自己內部的人看，真正要報帳的同仁，都是被退件後才知道政策有變，往後如有政策微調，請財物處可以加強宣導，不是要等被你們退件，你們才告知在那個時間，規定已改變	<p>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。</p> <p>2.為了讓請款核銷作業流暢，財務處網頁上提供教育訓練課程(請詳財務處首頁/業務申辦流程/線上課程)及各類請款作業自我檢核表(請詳財務處首頁/請款作業/宣導事項)供參考。</p>

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
財務處	對於系統資料正確性以及溝通態度	感謝指導，若能更具體說明，我們將會列入改善措施。我們將加強處內同仁禮儀訓練課程，以強化同仁對外關係之應對及提升服務品質。
財務處	太多紙本文件	感謝指導，所提意見，我們將會列入改善措施。
財務處	財務處單位內同仁針對自身 ERP 系統內功能(扣保留)不清楚，計畫單位詢問相關事宜，總回答不清楚，要請洽人資處，完全不熟悉自身系統功能。	感謝指導，所提意見，將列入處內同仁內部教育訓練。
財務處	承辦人對預算問題無法回答及排解狀況	感謝指導，所提意見，將列入處內同仁內部教育訓練。
財務處	款項可以再更快一點審核，不然我們會一直被演講人或合作單位詢問	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。
財務處	服務不即時	感謝指導，若能更具體說明，我們將會列入改善措施。
財務處	處理帳務事情太慢，	感謝指導，若能更具體說明，我們將會列入改善措施。
財務處	對請款系統功能操作應要瞭解，不是全推給總務處	感謝指導，若能更具體說明，我們將會列入改善措施。我們將強化同仁對外關係之應對及提升服務品質。
財務處	報帳作業退件標準難捉摸。	感謝指導，若能更具體說明，我們將會列入改善措施。
財務處	詢問核銷規定異動，只會說規定就是這樣，應有公告或是可查詢網頁，網頁上檔案有些已經不適用但是沒有移除	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。 2.感謝指導，所提意見，我們將會列入改善措施。
財務處	如遇急件的會單需親送信義校區，實在不方便，是否可以於聯合行政辦公室提供收件服務。	雙和校區退(補)件方式採彈性方便方式，(1)依請款人來電或信件通知要求，可到信義校區親取；(2)每日 2 次，配合文書組兩校區間文件接駁車傳送時間(上午 11 點及下午 3 點)，退還申請文件予請款人修改。。

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
財務處	學校提倡無紙化為何還要印很多的憑單，有點浪費紙，部分承辦人態度很差，審核標準變來變去，也沒有公告遊戲規則。	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。 2.感謝指導，所提意見，我們將會列入改善措施。
財務處	不確定是否有辦公室不合理的情誼，建議貴單位適度了解員工關係；貴單位每位承辦人員都很有個性，同一類別的核銷遇見不同的承辦人，需要的資料不同，為了迎合承辦人，已造成更多行政負擔。	感謝指導，若能更具體說明，我們將會列入改善措施。我們將強化同仁對外關係之應對及提升服務品質。
財務處	人員態度不佳	感謝指導，我們將加強處內同仁禮儀訓練課程，以強化同仁對外關係之應對及提升服務品質。
財務處	處理速度偏慢，有時需要催一下	感謝指導，若能更具體說明，我們將會列入改善措施。我們將強化同仁對外關係之應對及提升服務品質。
財務處	不能再壞了	感謝指導，若能更具體說明，我們將會列入改善措施。
財務處	建議派駐人員至雙和校區辦公，各單位如有急件、補件或需即時取回退件時，不一定能趕上收發文件交換的時間，若剛好沒有工讀生，雙和校區教職員只能自行往返兩個校區，來回車程必須花費 40~60 分鐘。	雙和校區退(補)件方式採彈性方便方式，(1)依請款人來電或信件通知要求，可到信義校區親取；(2)每日 2 次，配合文書組兩校區間文件接駁車傳送時間(上午 11 點及下午 3 點)，退還申請文件予請款人修改。。
財務處	承辦人員很認真工作時數很長；唯單位人力感覺不足，案件似乎過多	感謝指導，財務處對於工作分配，均經內部管理會議討論，再與主辦共同協商，對於工作份量及難易程度，均列為評估重點，財務處同仁所面臨須超時工作，非業務量產生，主要來自於請款單位無法遵守經費核銷規定，導致審查案件費時費力，增加工作負荷，財務處將持續致力於宣導各請款單位，應遵守相關規定及辦理時程，減輕退補件重工及費時提醒追蹤經費核銷進度等，改善現有人力運作狀況，回歸正常工作時程。

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
財務處	與財務聯繫時總能感受到他們的忙碌，無法仔細回答同仁提問，建議多招聘人員以減少現有同仁工作負荷。	感謝指導，財務處對於工作分配，均經內部管理會議討論，再與主辦共同協商，對於工作份量及難易程度，均列為評估重點，財務處同仁所面臨須超時工作，非業務量產生，主要來自於請款單位無法遵守經費核銷規定，導致審查案件費時費力，增加工作負荷，財務處將持續致力於宣導各請款單位，應遵守相關規定及辦理時程，減輕退補件重工及費時提醒追蹤經費核銷進度等，改善現有人力運作狀況，回歸正常工作時程。
財務處	有時候電話語氣不太耐煩	感謝指導，我們將加強處內同仁禮儀訓練課程，以強化同仁對外關係之應對及提升服務品質。
財務處	協助財務處理	感謝指導，若能更具體說明，我們將會列入改善措施。
財務處	處理程序繁瑣且建議不明確不能有效解決事情	感謝指導，若能更具體說明，我們將會列入改善措施。
財務處	勞保勞退費用扣款與人資未妥善溝通，出現金額落差，並都於結案後發現，未有補救的機會	感謝指導，所提意見，我們將會知人資處及資訊處。
財務處	流動率太高，導致許多問題無法即時解決	感謝指導，財務處對於工作分配，均經內部管理會議討論，再與主辦共同協商，對於工作份量及難易程度，均列為評估重點，財務處同仁所面臨須超時工作，非業務量產生，主要來自於請款單位無法遵守經費核銷規定，導致審查案件費時費力，增加工作負荷，財務處將持續致力於宣導各請款單位，應遵守相關規定及辦理時程，減輕退補件重工及費時提醒追蹤經費核銷進度等，改善現有人力運作狀況，回歸正常工作時程。
財務處	各項作業未配合學校數位化或政府新政策進行修正，執行外部計畫或是新業務上造成阻礙；請款憑證各承辦人	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。

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
	審查標準不一，造成核銷困擾	2.感謝指導，所提意見，將列入內部教育訓練。
財務處	ERP 系統的預算保留功能立意良善，但系統邏輯混亂，造成經費使用與管理不便	感謝指導，所提意見，我們將會知資訊處。
財務處	3 個月的廠商匯款時間太久是要別人倒閉嗎，大老遠從雙和過來送憑單結果又開會不收件，在雙和又沒人收件，別人的時間都浪費掉	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.雙和校區退(補)件方式採彈性方便方式，(1)依請款人來電或信件通知要求，可到信義校區親取；(2)每日 2 次，配合文書組兩校區間文件接駁車傳送時間(上午 11 點及下午 3 點)，退還申請文件予請款人修改。3.開會有收件，會議中暫時關閉辦公室大門，請開門進入有專人協助收件。
財務處	付款憑單申請時有哪些必要的作業，例如哪類發票需要承辦人蓋章、哪些報價單需要廠商蓋章，哪些事項需要什麼佐證資料，是否可整理後清楚公布，讓申請人能查閱並做好準備，避免有標準不一的疑問，以及退件補件耗費彼此時間。	感謝指導，財務處網頁上提供教育訓練課程(請詳財務處首頁/業務申辦流程/線上課程)及各類請款作業自我檢核表(請詳財務處首頁/請款作業/宣導事項)供參考。
財務處	請學術單位自己去詢問核銷方式	感謝指導，財務處網站已提供報帳資訊，亦訓練全校各單位報帳窗口為財務處主要種子培訓人員，協助報帳事宜。
財務處	業務繁重，說明時間不足，無法詳細說明需執行細節	感謝指導，財務處網站已提供報帳資訊，亦訓練全校各單位報帳窗口為財務處主要種子培訓人員，協助報帳事宜。
財務處	希望可以在雙和校區派人駐點，單據透過傳送繳交過去	雙和校區退(補)件方式採彈性方便方式，(1)依請款人來

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
	卻顯示未簽收，需要打電話請財務人員找，但會被以太忙回絕，以前的刷單系統還比較能確認是否確實繳交到財務人員手上。	電或信件通知要求，可到信義校區親取；(2)每日2次，配合文書組兩校區間文件接駁車傳送時間(上午11點及下午3點)，退還申請文件予請款人修改。。
財務處	請財務處增加人力處理本校龐大眾多的會單。	感謝指導，財務處對於工作分配，均經內部管理會議討論，再與主辦共同協商，對於工作份量及難易程度，均列為評估重點，財務處同仁所面臨須超時工作，非業務量產生，主要來自於請款單位無法遵守經費核銷規定，導致審查案件費時費力，增加工作負荷，財務處將持續致力於宣導各請款單位，應遵守相關規定及辦理時程，減輕退補件重工及費時提醒追蹤經費核銷進度等，改善現有人力運作狀況，回歸正常工作時程。
財務處	審查時間過久，有時候財務初審至少要等2週「以上」才審查	<ol style="list-style-type: none"> 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.為了讓請款核銷作業流暢，財務處網頁上提供教育訓練課程(請詳財務處首頁/業務申辦流程/線上課程)及各類請款作業自我檢核表(請詳財務處首頁/請款作業/宣導事項)供參考。
數據處	服務和說明不足	<ol style="list-style-type: none"> 1.將加強同仁訓練，若以電話詢問將立即處理回覆，或轉至業務承辦人處理。 2.落實代理人制度，若業務負責同仁請假，將請代理人回覆處理。 3.網頁將重新審視，加強服務說明。
數據處	希望處理速度加快	1.將加強同仁訓練，若以電話詢問將立即處理回覆，或

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
		<p>轉至業務承辦人處理。</p> <p>2.落實代理人制度，若業務負責同仁請假，將請代理人回覆處理。</p> <p>3.針對各類型服務申請案，將加強督導，使案件盡速完成。</p>
數據處	無線網路綁定裝置偶爾會跳掉	無線網路綁定，應為資訊處服務項目，將協助轉知資訊處。
數據處	數據處在去年底有調查大三生的回饋抽獎活動，事後完全找不到抽獎結果，官網沒有公告，也沒有 mail 通知，是否被騙了。	113 年抽獎活動只有通知中獎者，未在官網上公告中獎名單。今年(114 年)的大三經驗問卷抽獎活動除了通知得獎者外，會一並把中獎名單公告在數據處校務研究中心官網。
數據處	網頁中資訊能在提供更詳細	將請處內各中心重新審視更新網頁。
數據處	不確定這個會有什麼幫助	懇請提供更多訊息，以利改善回覆。
數據處	懇請數據處能夠舉辦基因大數據分析的課程，如 TCGA 資料庫或其他數據庫基因表現差異性的分析。	生資中心定期會舉辦目前已收錄大型基因資料庫的介紹與應用教育訓練課程，例如今年 9/25 已舉辦一場 all of us 美國基因體資料庫介紹、申請與資料應用之說明會。後續在辦理相關資料庫課程會再提前如官網或寄發郵件至同仁信箱。
數據處	資訊橫向串聯不足，同樣的資料應可從已填寫的 data 獲取，如老師的論文發表等，常常需要老師再填寫	數據處僅提供生物醫學、臨床數據、健保資料庫與校務研究資料諮詢、分析等業務。申請者在申請數據處服務時，數據處未要求申請者提供過去論文發表等資料。
環保暨安全衛生處	時常找不到相關人員	將持續落實本處代理人制度，若承辦人請假/開會，第一順位由代理人協助處理/轉答，第二順位由二級主管協助

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
		之。
環保暨安全衛生處	感覺某同仁電話禮儀不是很好，如語氣平板嚴肅、咬字不清、講話簡短不多說，似乎與他再多確認訊息好像耽誤到他時間一樣。希望貴單位能加強電話禮儀，謝謝。	將持續加強同仁應對禮儀及服務態度。
環保暨安全衛生處	態度問題	將持續加強同仁應對禮儀及服務態度。
環保暨安全衛生處	希望可以完善領取生物廢棄物垃圾袋的規定，像是規劃空間給學生領取時寫系所名稱分機，還有在領取時不需要被問為什麼要一次領那麼多（當時領取數量在規定內，若認為規定可領取的數量太多，應更改表定可領取數量，而非質疑領取的正當性）	<p>1. 考量領取生物醫療廢棄物垃圾袋時段須擺設專用登記桌，環安處內空間有限，亦無法全日佔用處外走廊空間，故無法常設，建議於公告時段前往本處領取。</p> <p>2. 對於清運頻率較低之領用單位，環安組會詢問領用數量是否適當，目的為降低實驗室保管風險，若領用單位表示確有需求，環安組亦會如數提供(單次領用上限為 10 個)</p>
環保暨安全衛生處	建議雙和校區不該只配一名護理師	將與長官討論增聘人員可行性。
環保暨安全衛生處	可以有人多協助不是自己的業務，常找不到人	將持續落實本處代理人制度，若承辦人請假/開會，第一順位由代理人協助處理/轉答，第二順位由二級主管協助之。
環保暨安全衛生處	在健康檢查方面，曾經聽聞生為醫學大學的北醫，每年給職員包含助理們做健康檢查，現在居然 5 年才給助理做一次檢測? 若有問題有人兩年內就可以離世還需要等 5 年檢測?? 尤其又是在目前硬體設備諸多狀況的雙和新校區，希望能更關注所有職員健康，尤其是長期被學校次等對待的研究助理。但對新推出的雙和區健走或瑜珈活動感到欣賞，立意良善!	本校依據勞工健康保護規則第 17 條規定，依法辦理研究助理健檢。

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
環保暨安全衛生處	研究助理沒有每年的健檢 一般基礎的抽血檢驗或是胸部X光應該要有吧!	本校依據勞工健康保護規則第17條規定，依法辦理研究助理健檢。
環保暨安全衛生處	遇到口氣很兇的人員	將持續加強同仁應對禮儀及服務態度。
環保暨安全衛生處	是否可針對雙和校區各樓層空氣品質進行監測與報告	空氣品質負責單位為總務處。
資訊處	分機表可以定期更新嗎?查詢撥過去還是舊單位，或是根本查詢不到這個人。詢問資訊處後，還要自行上報修系統更新或報修。	提供的訊息不足，無法給予具體建議。
資訊處	1.分機表很難用，且不會自動更新，若報修要等很久才更新(1週以上)。2.系統發展組人力明顯不足，若未來校方希望系統皆自行開發，請評估新增人力，而非回覆申請單位「我們目前人力不足。」	謝謝您的意見。
資訊處	雖然有傳信件回復問題需求，但是沒有解決，後來再傳一次才解決	謝謝您的意見。
資訊處	系統發展組服務效率差，針對單位系統相關需求，總以業務繁忙無法負荷為由推托拒絕，導致單位業務運行困難。	提供的訊息不足，無法給予具體建議。
資訊處	組長太強勢，未考慮使用單位的需求且逕行做出不合理的決定	提供的訊息不足，無法給予具體建議。
資訊處	教育訓練必修時數又開不足，報修都要等很久	教育訓練已陸續規劃實施中，敬請踴躍參加。
資訊處	校方推動數位轉型，但系統發展能力及人力不足，需求幾乎都被延宕，提供的系統不完善，反而要花更多時間善後與溝通，提出改善需求卻常得到現在沒有人力可以處理的答覆，或是只解決當下問題沒解決根本問題。	感謝建議

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
資訊處	通知訊息（尤其是重要訊息）敬請不要只發在 LINE 群組！！請務必發正式 email！！	提供的訊息不足，無法給予具體建議。
資訊處	系統不夠人性化	提供的訊息不足，無法給予具體建議。
資訊處	繳交資料時常超過時限	謝謝您的意見。
資訊處	雲端電腦教室預約不友善、不方便，難以解決電腦使用需求	謝謝您的意見。
資訊處	im tmu 有時會當機	謝謝您的意見。
資訊處	資產盤點訊息有點太急了	資安即國安，相關管制與規範會配合政策陸續動態調整。過渡期之不便敬請見諒
資訊處	ERP 報修處理上能更專業更即時，不是分包出去	謝謝您的意見。
資訊處	教學平台伺服器經常斷線	提供的訊息不足，無法給予具體建議。
資訊處	發通知時，很常不用 email 通知而使用 LINE，又或著只有在資訊處網站寫公告而沒有廣發給大家	謝謝您的意見。
資訊處	電話總是不通。	謝謝您的意見。
資訊處	網站標示不清不知應如何尋求協助，I'm TMU 一直壞掉	謝謝您的意見。
資訊處	希望有提供筆電借用服務，方便研究生使用於大量收案	提供的訊息不足，無法給予具體建議。
資訊處	北醫院所資訊處之聯絡資訊以及辦公室若移至雙和等訊息應多加宣傳以免教職員及學生不知如何尋找窗口	提供的訊息不足，無法給予具體建議。
資訊處	兼任教師居然只有 1G 的信箱空間	提供的訊息不足，無法給予具體建議。
資訊處	維修設備的成效	資安即國安，相關管制與規範會配合政策陸續動態調整。過渡期之不便敬請見諒
資訊處	加強全校性佈達通知 email	提供的訊息不足，無法給予具體建議。
資訊處	學校網路常常過慢 連阿摩都跑不動	謝謝您的意見。

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
資訊處	網站常掛掉，希望能改善	謝謝您的意見。
資訊處	若有重大措施可以先行公告，例如遠端連線異動	提供的訊息不足，無法給予具體建議。
資訊處	學校網站別再掛掉了==	謝謝您的意見。
資訊處	1.新人於資訊處網頁申請 email，無信件通知已開通，只能等待，過兩三天還未必可以使用。2.申請 email 帳號的網頁，沒有說請清楚帳號申請是否需要填@tmu.edu，重複申請後，因為是新人也沒辦法去報修，撥給資訊處也無法同步處理，一點也不友善。	謝謝您的意見。
資訊處	溝通態度可再改善	謝謝您的意見。
資訊處	如有全校性的公告，以中英文公告給學生	訊息通知時程會持續改善
資訊處	發信要求在短時間內回覆資料，但信件說明不清	謝謝您的意見。
資訊處	ERP 系統問題處理不完全	謝謝您的意見。
資訊處	兼職人員系統常常跳系統重整，導致設定會回到初始設定，導致健保漏保的困擾，且系統送出之按鍵和聘任資料不是在同一個畫面，也沒有上傳後再次確認的畫面，與資訊處承辦人員反應，該員表示系統沒有紀錄就是沒有，對於兼職人員的權益影響很大，是否應評估要有檢核的機制。	謝謝您的意見。
資訊處	系統維護不確實，常需要報修	感謝建議，I'm@TMU 平臺 Evercam 影音原始檔會因儲存設備容量進行動態調整。請教師自行留存備份資料。
資訊處	服務態度應加強	教育版全校授權軟體僅供在學與在職人員使用，恕無法提供給校友，敬請諒察。
資訊處	oo 組長，榮登全校推事第一名。學校系統的調整與雙語	謝謝您的意見。

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
	化速度緩慢。	
資訊處	修繕資訊系統的速度如果能提高可以幫助我們增加工作效率	謝謝您的意見。
資訊處	網路經常斷網、無法確實處理反映的問題	謝謝您的意見。
資訊處	學校 wifi 連線不穩定	謝謝您的意見。
資訊處	看看 i am tmu 吧 當機次數越來越多 加油一點至少努力到一天壞一次就好 好嗎？	感謝提供意見。I'm@TMU 平臺已更換新網站主機架構，並於 113/9/3 正式上線，後續將持續觀察系統服務情形並即時改善問題。
資訊處	網路和 Im@TMU 十分不穩定	謝謝您的意見。
資訊處	雲端空間的問題公告太晚，且近期資安相關政策已超出一般同仁的能力範圍，應考量是否給予個資安窗口相對應的訓練及福利。	感謝建議，I'm@TMU 平臺 Evercam 影音原始檔會因儲存設備容量進行動態調整。請教師自行留存備份資料。
資訊處	一問三不知，請資訊處協助處理事物都沒處理	提供的訊息不足，無法給予具體建議。
資訊處	GOOGLE 雲端使用限縮訊息沒有確實的通知到所有員工，間接獲得資訊時，能處理的時間不夠，也沒有提供相關的對應措施	於各階段皆以郵件訊息通知使用者，於資訊處網站公告，並於校級會議中宣導，提供相對應之措施
資訊處	排程排好久	謝謝您的意見。
資訊處	希望針對校友可以使用的軟體內容可以比照在校生	提供的訊息不足，無法給予具體建議。
資訊處	雲端縮減容量對無紙化不友善	謝謝您的意見。
資訊處	很多廠商網站被擋	教育版全校授權軟體僅供在學與在職人員使用，恕無法提供給校友，敬請諒察。
資訊處	報修有點慢	謝謝您的意見。
資訊處	提出問題無法解決	教育訓練已陸續規劃實施中，敬請踴躍參加。

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
資訊處	公告較不清楚(如近期遠端連線)	訊息通知時程會持續改善
資訊處	1. 報修系統項目為何可以讓資訊處自己結案？建議系統流程改完：修繕完成後，先請報修人同意修繕完成後，才可以讓資訊處窗口結案，有遇過兩三次根本還沒有修的，就已被資訊處自行結案，根本是吃案。	修繕完成均會與報修人確認後再行結案，系統會直接回覆申請者。
資訊處	停用 vpn 軟體過於急迫	謝謝您的意見。
資訊處	教師電腦更新	謝謝您的意見。
資訊處	網路不穩、系統容易故障、很多系統或資訊設定在進行調整時，都沒有預告，讓大家措手不及	謝謝您的意見。
資訊處	I'm@TMU 系統中 Evercam 原始檔說刪就刪，等授課教師發現才公告提醒老師要存檔。	感謝建議，I'm@TMU 平臺 Evercam 影音原始檔會因儲存設備容量進行動態調整。請教師自行留存備份資料。
資訊處	校內資安問題	資安即國安，相關管制與規範會配合政策陸續動態調整。過渡期之不便敬請見諒
資訊處	員工名錄跟分機表分開呈現，明明是同一人的連絡資訊卻要查 2 遍才完整，不太方便。附屬醫院的員工沒有分機資訊，不知如何聯絡	謝謝您的意見。
資訊處	手機版學校首頁網頁有夠爛，點一輩子都點不到要按的單位。然後 im 問題有夠多可以穩一點嗎	提供的訊息不足，無法給予具體建議。
資訊處	效率普通	謝謝您的意見。
資訊處	雲端空間限縮除以身分別區分外，是否也應考量工作所需。資安政策推動上應該要有配套措施。	謝謝您的意見。
資訊處	員工名錄 及 校內分機查詢系統(含簡碼)希望能整合。	提供的訊息不足，無法給予具體建議。
資訊處	網路說檔就擋，影響研究進度及效率。	謝謝您的意見。

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
資訊處	須及時提供危機處理	謝謝您的意見。
資訊處	可主動提醒新進人員申請 email 及帳號，外籍學生需要能以英文報修。	新進人員於報到時即會通知申請 email 帳號；新生於註冊後通知 email 帳號。
資訊處	雙和校區的電話轉接無法顯示來電號碼，難以掌握有效溝通	謝謝您的意見。
資訊處	校內網路連線品質不佳，對於資訊需求反應速度緩慢，導致各單位需自行尋找其他替代方案	謝謝您的意見。
資訊處	貴單位窗口都很隱密，打電話有時候需要轉來轉去。或是能處理的不在位子上。很無奈。	提供的訊息不足，無法給予具體建議。
資訊處	什麼事情都要報修，那就請完整周知各學術行政單位老師，不要讓別人去幫你轉達。	提供的訊息不足，無法給予具體建議。
國際事務處	Better management and supervision (care) of international students wellbeing. The attempts that I have seen in attempting to provide a safe space for international students and promote inclusivity with the whole student body has been substandard.	To enhance international student wellbeing, we'll improve orientation, provide culturally sensitive counseling, and create inclusive social events. We'll also establish peer support and gather regular feedback.
國際事務處	行政事務不夠明確，不知道如何聯絡相關人員	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。
國際事務處	單位資料錯誤率過高但回覆為工讀生資料 key 錯，但也未做到監督和確認就寄給各單位	國際處將建立資料輸入的標準作業流程，明確規範資料格式、檢查項目和核對程序。並加強工讀生的訓練，並提供明確的資料處理規範。
國際事務處	行政能力不足，如：教育部外籍生抽查，應備資料(外國	國際處將加強行政人員的專業素養和應變能力，提升危

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
	學生輔導紀錄)已至少於1個月前上傳，但抽查當天又臨時要求各系上傳雲端並交繳紙本。按說此重點抽查文件應早有準備(且彙整完畢)，就算委員臨時要求紙本，國際處直接印出即可。然此事竟會發生，著實令人無語。	機處理和問題解決能力。並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	出國留學說明可以再清楚一點	國際處將加強內部人員的教育訓練，確保每位同仁都能提供更清晰、更詳盡的留學資訊，讓您在諮詢過程中獲得更完善的協助。
國際事務處	國際處針對國際生招生預計要試行的方式，並無完整的論述與說明，讓教學單位無所適從。	國際處針對國際生招生試行方式的說明不夠完整，造成教學單位的困擾。敬請直接聯繫國際處：您可以透過電話或 email 與國際處聯繫，詢問相關政策和細節。並參與國際處舉辦的說明會：國際處可能會舉辦說明會，向教學單位說明新的招生政策和試行方式。
國際事務處	1. 資訊與教育部及承辦系所不同步，且行政人員態度不佳且推卸責任 2. 審查合約回覆意見很慢，一拖就是好幾個月	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。並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	希望網站可以更直覺	感謝建議，將進一步研究如何優化網頁架構和資訊呈現方式，讓使用者更容易找到所需的資訊。
國際事務處	即時回應	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。
國際事務處	國外參訪時可以得到相關協助	國際處同仁很樂意為您提供相關資訊，例如盟校聯絡人或協助媒合相關領域之系所等。然而，由於人力資源有限，我們可能無法提供額外的人力支援，敬請見諒。

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
國際事務處	外生臨櫃問題處理	為了提升外籍生的臨櫃服務品質，我們將加強工讀生的訓練，確保他們能更有效率地協助外籍生處理各項問題，並提供更友善的服務。
國際事務處	電話禮儀待加強，且外籍生之需求無法完整服務，請其他單位協助時態度也不友善	國際處將加強人員的電話應對禮儀和外語能力訓練，並提升對外籍生的服務品質，以確保每位來電者都能感受到我們的尊重和友善。此外，我們也會加強跨單位溝通協調，並要求同仁以更積極的態度協助外籍學生，提供完善的服務。
國際事務處	教育部外籍學生訪視，明明很多資料可以事前就準備好，甚至也先收了各單位的電子檔，偏偏當天要大家印出檔案繳交紙本。群組內訊息亂七八糟，是把大家當沒事做整天滑訊息嗎?還要大家隨時更新雲端的資料，時間到沒更新的系所還要被公審，行政流程和做事方式真的有待加強改善。	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。並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	行政效率較差	國際處會加強內部流程的檢視和人員訓練，提升整體行政效率，盡力縮短等待時間，並提供更便捷的服務。
國際事務處	個別同仁，要資料等很久，還都要不到，問都要我等	國際處會加強內部流程的檢視和人員訓練，提升整體行政效率，盡力縮短等待時間，並提供更便捷的服務。
國際事務處	建議官網姐妹校能夠更清楚(各系)	國際處網頁的設置是為了提供國內外使用者公開資訊，我們已盡可能地將所需資訊納入網頁中。我們理解您希望網站能更直覺，對於您提出的建議，我們會再進一步研究如何優化網頁架構和資訊呈現方式，讓使用者更容易找到所需的資訊。
國際事務處	對於負責業務建議更加積極處理	國際處會加強內部流程的檢視和人員訓練，提升整體行

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
		政效率，盡力縮短等待時間，並提供更便捷的服務。
國際事務處	I sent the email twice to the wrong person who was not in charge. However, please reply and introduce to me the right person. Don't ignore my email. Thanks	My sincerest apologies that your email was misdirected twice. I understand your frustration and I want to assure you that we are working to improve our internal processes to prevent this from happening again.
國際事務處	須公告給外籍師生的訊息請直接以英文公告周知，不要寫中文 email 給學術單位讓學術單位自行翻譯	國際處了解直接以英文公告周知外籍師生的訊息，可以更有效率地傳達資訊，並避免造成學術單位的負擔。我們將加強這方面的處理流程，未來會盡量以英文發布公告，減少中文翻譯的步驟。
國際事務處	很常找不到人	國際處將加強同仁訓練，確保您能及時聯繫到承辦同仁
國際事務處	除了僑生輔導之外，服務熱忱和專業性都有待提升	國際處將加強內部訓練，提升行政人員的服務意識和專業技能，並定期考核服務品質等，以期提供更優質、更專業的服務
國際事務處	在擔任外國學生申請入學審查委員時，OGE 只在最開始寄了一封信。若是之後能在審查日接近時再寄信會更好！謝謝！	國際處未來在審查日接近時，再次寄發通知信，以確保委員們能充分掌握審查時間和相關資訊。
國際事務處	教育部訪視外國學生的整體作業方式及資料審視處理不夠周全。	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。並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	寄信前，請篩選收件對象及瞭解寄出的內容。	國際處會加強內部訓練，落實寄信前的確認程序，確保信件內容準確，並寄送給正確的對象，避免造成困擾。
國際事務處	覺得資訊太少	未來會加強資訊揭露的完整性與即時性，並優化網站內

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
		容，讓使用者更容易找到所需的資訊。
國際事務處	一問三不知，皆為其他單位問題	國際處將加強跨單位溝通協調，並提升人員的專業知識與服務品質，以確保未來能更有效率地解決您的問題。
國際事務處	在雙和校區的外籍學生反應，雖 OGE 表示很多申請都線上，但當他們遇到事情時還是需要跑信義校區才能處理，是否可以於聯合行政辦公室駐點，或定期派人協助。	國際處將會同相關單位研擬可行方案，例如：於聯合行政辦公室安排定時諮詢服務，或規劃專人定期至雙和校區提供協助。
國際事務處	國際相關補助核發時程拖太久，與辦法上的時程不符	國際處會加強內部流程的檢視和人員訓練，提升整體行政效率，盡力縮短等待時間，並提供更便捷的服務。
國際事務處	建議改善人員服務之態度與禮貌度	國際處將加強內部訓練，提升行政人員的服務意識和專業技能，並定期考核服務品質等，以期提供更優質、更專業的服務
國際事務處	可能因業務繁多，回答問題的態度宜加強	國際處將加強內部訓練，提升行政人員的服務意識和專業技能，並定期考核服務品質等，以期提供更優質、更專業的服務
國際事務處	網頁無工作職掌難以區分業務承辦	關於網頁資訊，本處同仁職掌資訊已公布於網頁。我們將持續精進網頁內容呈現，使資訊更容易找尋。
國際事務處	以下是針對個人而非整體，國際處多數同仁對於事情處理應對十分的有效率。針對個人，對於事情的處理不太細心，檢附的資料直接將工讀生整理的資料檢傳給其他單位做審閱，結果就是錯誤率極高，還要花費其他單位同仁協助修正資料，希望該同仁可以更積極地對待工作	感謝您對本處多數同仁的肯定，我們將加強個別同仁的訓練，提升資料處理的準確度，避免造成其他單位的負擔，也期許每位同仁都能積極負責地完成工作。
國際事務處	學生會抱怨態度不佳，招國際學生已經不容易，如何主	對於學生反映的態度問題，我們會加強同仁的服務意

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
	動留住每個學生都是重要的。學校不提供宿舍給國際生，這對國際招生形象有很大影響。	識，提供更友善的協助。關於國際生住宿，學校已安排雙和醫院宿舍供國際生申請，未來也將規劃提供更多元的住宿方案，以提升國際生的生活品質。
國際事務處	感覺新人常出錯 不知是不是沒有交接好	國際處會加強內部訓練及交接流程，並落實考核機制，確保每位同仁都能熟悉工作內容，減少錯誤發生。
國際事務處	到底是推託還是搞不清楚狀況	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	跨單位配合不順暢	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，可透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	對於相關業務無法直接對接	強化單位人員教育訓練及電話禮儀。
管理發展中心	跨單位配合度低	管發中心各組業務差異性較大，可透過各組主管或中心窗口協助資訊提供或業務整合。
管理發展中心	分工業務不明確，有時找不到人可處理	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。
體育事務處/健康與運動組	The maintenance for the gym need to improve a lot	Thank you for your feedback, we will continue to enhance the maintenance and improvement!
體育事務處/教學與設施組	網站資訊可以再仔細明確一點，有時候有點難找資訊	體育處網站目前有提供各運動場館使用狀況、各運動指導班及體育課程與校級運動代表隊等資訊，未來將再強化活動競賽報名之資訊連結。
體育事務處/健康與運	希望能提供教職員生更多免費自由運動的時間和空間	學期間室內 (體育館、桌球教室)、室外 (田徑場、籃、

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
動組		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，請師生多加利用。
體育事務處	資訊傳達可以再更有效率些	感謝您的反饋的建議，體育處將持續督促及改善。
體育事務處	人員態度不佳	感謝您的反饋的建議，體育處將持續督促及改善。
體育事務處	不要拆我球場啊	因配合學校發展需要部份室外球場做為第二學生宿舍興建基地，施工期間體育處將持續協助滾動調整場地使用配套措施，以減少使用者之衝擊。
體育事務處	在尚未擁有學生身份前，曾以訪客身份預購票進入進入游泳池並詢問開場時間時，櫃檯服務人員態度有點不耐煩的樣子	感謝您的反饋的建議，體育處將持續督促及改善。
體育事務處	體育課程可以改進	北醫體育課朝向多元化運動種類發展，以盡量滿足同學之不同需求，如體育自學、適應體育、水域安全與救生訓練、游泳、健身適能、保齡球等。若針對體育課有具體建議歡迎同學向體育處提出。
體育事務處	校對學生應該有可以在開放時間免費使用泳池進行訓練的權利	目前北醫游泳池有提供校隊免費訓練時段，並額外提供補助讓游泳隊租借校外場地進行訓練。因北醫泳池為責任中心有對營運壓力，若校隊額外訓練需求請洽校隊輔導老師或體育處協助。
體育事務處	場地太少	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，請師生多加利用。

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
體育事務處	They need to promote more activities for international students and need steps to incorporate students	<p>校內體育競賽皆歡迎北醫外籍學生參加，體育處將於體育處網站提供賽事報名連結資訊，請國際學生可直接與洽詢承辦單位。</p> <p>Foreign students are welcome to participate in all sports competitions on campus. The PE Office will provide links to the competition registration information on the PE Office's website, and international students are encouraged to contact the even organizers directly.</p>
人體研究處	詢問案件審查問題，因為不確定委員想表達的意思，想要確認，行政人員卻用口氣不好的方式回應，讓人覺得挫折	謝謝您提供的寶貴意見，也對您致上深深歉意，非常抱歉。我們會互相提醒同仁留意電話禮儀、調整說話語調及音量，期望您日後再致電本會，能有不同體驗，也能解決您的問題。
人體研究處	大部份都很好,但偶而回覆態度很兇	謝謝您提供的寶貴意見，也對您致上深深歉意，非常抱歉。我們會互相提醒同仁留意電話禮儀、調整說話語調及音量，期望您日後再致電本會，能有不同體驗，也能解決您的問題。
人體研究處	每次打電話去都得鼓起巨大的勇氣	<p>1.謝謝您提供的寶貴意見，也對您致上深深歉意，非常抱歉。我們會互相提醒同仁留意電話禮儀、調整說話語調及音量，期望您日後再致電本會，能有不同體驗，也能解決您的問題。</p> <p>2.因為本會列管案件達數千案，為能更即時有效找到您的案件與回覆您的問題，建議您來電前先確認好欲詢問的案件編號，若是諮詢表單填寫問題，也可先開啟表單，告知同仁表單號碼及題項，如果是系統操作部分也</p>

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
		可先登入系統，讓我們能帶著您同步操作等，都能更精準回覆您的問題。
人體研究處	IRB 申請事務處理較慢	<p>1. 謝謝您提供的寶貴意見。我們會持續督促同仁及委員的行政與審查效率，本會委員都會定期評量，本年度也已更換部分委員，期望持續提升審查品質與效率。</p> <p>2. 本會系統已於本年 5 月 30 日上線「查詢送審進度／核准效期」功能，方便研究團隊追蹤案件進度，建議可多加利用。</p>
人體研究處	IRB 送審時間太久	<p>1. 謝謝您提供的寶貴意見。我們會持續督促同仁及委員的行政與審查效率，本會委員都會定期評量，本年度也已更換部分委員，期望持續提升審查品質與效率。</p> <p>2. 本會系統已於本年 5 月 30 日上線「查詢送審進度／核准效期」功能，方便研究團隊追蹤案件進度，建議可多加利用。</p>
人體研究處	可以體諒 IRB 業務繁忙，但還是希望在電話上可以多一點耐心	謝謝您提供的寶貴意見，也對您致上深深歉意，非常抱歉。我們會互相提醒同仁留意電話禮儀、調整說話語調及音量，期望您日後再致電本會，能有不同體驗，也能解決您的問題。
人體研究處	同仁間對說明同一件事的規則需要再明確和一致性以及態度可以再緩和些	謝謝您提供的寶貴意見，也對您致上深深歉意，非常抱歉。我們會加強請同仁精確回應，若不甚清楚您的問題，也會多加詢問您是否正確理解您的問題，對於研究團隊所詢問問題，也會進行內部共識與必要時調整程序、增加說明或修正表單。我們也會互相提醒同仁留意電話禮儀、調整說話語調及音量，期望您日後再致電本

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
		會，能有不同體驗，也能解決您的問題。
人體研究處	網頁中關於研究資訊能在提供更詳細	謝謝您提供的寶貴意見，人研處新版網站已於本年 10 月 1 日上線，再請持續給予意見。
人體研究處	公允性	謝謝您的回饋。
人體研究處	每次打電話詢問 IRB，聯絡人員都很不耐煩	謝謝您提供的寶貴意見，也對您致上深深歉意，非常抱歉。我們會互相提醒同仁留意電話禮儀、調整說話語調及音量，期望您日後再致電本會，能有不同體驗，也能解決您的問題。
人體研究處	irb 審核很慢	<p>1. 謝謝您提供的寶貴意見。我們會持續督促同仁及委員的行政與審查效率，本會委員都會定期評量，本年度也已更換部分委員，期望持續提升審查品質與效率。</p> <p>2. 本會系統已於本年 5 月 30 日上線「查詢送審進度／核准效期」功能，方便研究團隊追蹤案件進度，建議可多加利用。</p>
人體研究處	多一點耐心	謝謝您提供的寶貴意見，也對您致上深深歉意，非常抱歉。我們會互相提醒同仁留意電話禮儀、調整說話語調及音量，期望您日後再致電本會，能有不同體驗，也能解決您的問題。
人體研究處	IRB 審核效率	<p>1. 謝謝您提供的寶貴意見。我們會持續督促同仁及委員的行政與審查效率，本會委員都會定期評量，本年度也已更換部分委員，期望持續提升審查品質與效率。</p> <p>2. 本會系統已於本年 5 月 30 日上線「查詢送審進度／核准效期」功能，方便研究團隊追蹤案件進度，可多加利用。</p>

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
人體研究處	審理速度很慢，行政人員回答問題態度很差。	<p>1. 謝謝您提供的寶貴意見，也對您致上深深歉意，非常抱歉。我們會互相提醒同仁留意電話禮儀、調整說話語調及音量，期望您日後再致電本會，能有不同體驗，也能解決您的問題。</p> <p>2. 我們會持續督促同仁及委員的行政與審查效率，本會委員都會定期評量，本年度也已更換部分委員，期望持續提升審查品質與效率。</p> <p>3. 本會系統已於今年 5 月 30 日上線「查詢送審進度／核准效期」功能，方便研究團隊追蹤案件進度，建議可多加利用。</p>
人體研究處	承辦人員服務態度普遍不佳，且無意願協助處理相關問題	<p>1. 謝謝您提供的寶貴意見，因不清楚您所指承辦單位為何，若指人研處處內業務，我們會加強連結，讓您可一次解決問題，若為人研處與本校不同單位跨單位事宜，我們也會積極協助轉介與追蹤。</p> <p>2. 若您所指為本校暨附屬醫院聯合人體研究倫理委員會，本會對您致上深深歉意，非常抱歉。我們會互相提醒同仁留意電話禮儀、調整說話語調及音量，期望您日後再致電本會，能有不同體驗，也能解決您的問題</p>
人體研究處	行政人員態度偏冰冷，J-IRB 網站設計有改善空間	<p>1. 謝謝您提供的寶貴意見，也對您致上深深歉意，非常抱歉。我們會互相提醒同仁留意電話禮儀、調整說話語調及音量，期望您日後再致電本會，能有不同體驗，也能解決您的問題。</p> <p>2. 人研處新版網站已於本年 10 月 1 日上線，再請持續給予意見。</p>

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
人體研究處	某次致電 IRB 問案件相關問題，口氣很差、提問還沒說完一直插話	<p>1. 謝謝您提供的寶貴意見，也對您致上深深歉意，非常抱歉。我們會互相提醒同仁留意電話禮儀、調整說話語調及音量，期望您日後再致電本會，能有不同體驗，也能解決您的問題。</p> <p>2. 因為本會列管案件達數千案，為能更即時有效找到您的案件與回覆您的問題，建議您來電前先確認好欲詢問的案件編號。若是諮詢表單填寫問題，也可先開啟表單，告知同仁表單號碼及題項，如果是系統操作部分也可先登入系統，讓我們能帶著您同步操作等，都能更精準回覆您的問題。</p>
人體研究處	請職員對同一件事處理有一致的共識	謝謝您的建議。我們會加強內部溝通和標準化，並加強同仁的應對能力，確保能準確回覆問題。
人體研究處	行政人員給的答案不確定	謝謝您的回饋。我們會加強內部溝通和標準化，並加強同仁的應對能力，確保能準確回覆問題。
人體研究處	從事非臨床之基礎試驗人員比造醫師從事臨床試驗的要求，每年需要取得 6 小時 IRB 教育時數。其實 IRB 相關知識的更新並不是哪麼快，沒有需要每年要求 6 小時，一直重複學一樣的內容，無趣且不需要。此標準全國最嚴(其他機構為 2 小時)；要求如此高，IRB 自應開班授課達 2-3 倍以上時數課程，而不是要研究人員到處向外找課程，到外上課，費時又費錢。	感謝您的建議，我們會參考其他機構的時數要求評估未來調整的可行性。也藉著您的問題說明，本會時數之計算，是自您送審年度前一年 1 月 1 日，計算至您送審日，例如您於 2024 年 10 月 1 日送審，您所提供時數只要是在 2023 年 1 月 1 日至 2024 年 10 月 1 日期間都會被計算，這樣可避免浮動計算認可區間問題(例如其他機構以送審日回推一年，超過一天即不列入時數計算)，相對也等於不是要求一年 6 小時。相關時數計算若在此說明不夠清楚，請您詳見本會網頁 (https://ohr.tmu.edu.tw/zh-Hant/jirb/42) 新案申請填表說明。

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
		<p>另外，從研究不遵從通報與追蹤報告審查結果可發現，法規遵循、主持人與研究團隊責任、受試者同意書簽署、受試者資料管理、易受傷害議題等仍為研究團隊常犯錯誤，加上近年國內法規與評鑑基準也不斷異動，諸如醫療器材管理法、再生雙法、IRB 查核基準等，因此，課程仍多環繞這些議題開設，本會也與北醫附醫、雙和醫院等附屬醫院、本校營養學院、臨醫所等單位合辦或開設課程，與外部機構合辦課程也開放體系人員報名，每年提供超過 20 小時學分，建議可多參與。</p>
人體研究處	碰到問題 態度不積極	<p>謝謝您的回饋。我們會提醒同仁在面對問題時保持積極的態度，並加強引導與應對能力，確保更有效地解決問題。</p>
人體研究處	IRB 標準不一	<p>謝謝您提供的寶貴意見。因每個計畫案的執行內容、流程、受試者、有沒有易受傷害議題等有所不同，且即使是類似案件，法規也可能隨著不同時空背景異動，審查除確保符合國內現行法規等大原則外，也需依個別案件給予合適審查意見。另外，本會每半年都會蒐集委員審查意見，召開共識會議針對類似審查意見設定共識，加強一致性，審查過程本會也會提醒委員，避免偏離共識。若對於審查意見有疑慮，歡迎與我們個案討論。</p>
永續發展處	需要貴單位提供資源協助時，較難取得且得到幫助。	<p>謝謝您的回饋。 我們會加強提升同仁的行政知能。</p>
永續發展處	請不要常寄急件過來	<p>謝謝您的回饋。 本處將會規劃主責的業務資料收整期程，減少各單位負</p>

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
		<p>擔</p> <p>我們會加強提升同仁的行政知能。</p>
永續發展處	自身定位不明，工作都請大家協助，不知他們的存在價值	<p>謝謝您的回饋。</p> <p>因本處為制定六大永續校務發展策略，定位上屬校院永續面的管發單位。</p> <p>1.任務與分工，(1)推動本校 ESG 與永續發展相關專案規劃、評估及溝通協調；(2)追蹤本校永續發展相關專案執行重點與成果；(3)整合本校永續發展相關內外部資源，擔任橫向協調之橋樑。</p> <p>2.永續處下設兩組「社會創新組」(S，社會共融面)及「永續環境組」(G，治理面、E，永續環境面)。</p> <p>永續發展並非一個單位即可推動的業務，而是需要整體規劃以及跨單位協助，每個處室皆有與永續相關的業務，故永續處必須請相關單位提供最明確的資訊，以及協力推動才能獲得最正確且有效率的成果。</p> <p>3.我們會持續宣傳與推動永續思維，讓更多人知道永續處在做什麼。</p>
永續發展處	需要大家配合的目標、任務分工及文書格式可以再清晰明確依些，以避免大家做無用功	<p>謝謝您的回饋。</p> <p>我們會加強提升同仁的行政知能。</p>
永續發展處	還未見相關作為	<p>謝謝您的回饋。</p> <p>永續處於 2022-2023 年與總務處與環安處大力推動校內能源轉型，針對空調、水資源已及電力管控皆有明確成效，已及各項活動如永續週、教育訓練講座、論壇等教育活動，已及協力推動生活轉型等相關措施，未來將從</p>

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
		<p>生活中推動各項措施，提供教職員生實質有感的改變與幫助。</p> <p>我們會持續宣傳與推動永續思維，讓更多人知道永續處在做什麼。</p>
永續發展處	<p>部分承辦人員態度不佳；與他組索取資料，時間常常只給一週，不知道的以為全校都只需要做這一件事，如貴單位清楚本校的各單位業務量，都應該能聰明知道這件事的不合理性。</p>	<p>謝謝您的回饋。</p> <p>永續處針對主責的業務已著手訂定明確的收整資料期間與範圍，期望能減輕各單位的負擔，然部分業務並非永續處訂定的時程，而是如教育部或其他單位須提供的資料，這部分我們還是得於期程向各單位收整，這部分敬請見諒。</p>
永續發展處	較無實質幫助	<p>謝謝您的回饋。</p> <p>永續處於 2022-2023 年與總務處與環安處大力推動校內能源轉型，針對空調、水資源已及電力管控皆有明確成效，未來將從生活中推動各項措施，提供教職員生實質有感的改變與幫助，並會持續宣傳與推動永續思維，讓更多人知道永續處在做什麼。</p>
永續發展處	不知道在幹嘛	<p>謝謝您的回饋。</p> <p>永續處辦理許多講座、活動、論壇等，歡迎多加參與。</p>
永續發展處	建議加強行政人員對工作流程的熟悉度及跨單位溝通能力	<p>謝謝您的回饋。</p> <p>我們會加強提升同仁的行政知能。</p>
永續發展處	太常指派工作/業務給別的單位	<p>謝謝您的回饋。</p> <p>永續處為推動全校永續業務的單位，然而各單位所推動的業務皆與永續息息相關，故許多相關資料皆需各單位的協助，以利業務單位的正確具體呈現，也更有利於北</p>

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
		<p>醫大永續發展的呈現展現。</p> <p>目前已規劃收整年度資料的具體時程，以及資料收集說明／教育訓練等，期望能讓各單位更完整的提供資料，更能減少作業次數。</p> <p>此外，我們會加強提升同仁的行政知能，提供更好的協助與服務</p>
永續發展處	校內不斷推動永續政策，但仍不清楚永續處分工及定位。	<p>謝謝您的回饋。</p> <p>因本處為制定六大永續校務發展策略，定位上屬校院永續面的管發單位。</p> <p>1.任務與分工，(1)推動本校 ESG 與永續發展相關專案規劃、評估及溝通協調；(2)追蹤本校永續發展相關專案執行重點與成果；(3)整合本校永續發展相關內外部資源，擔任橫向協調之橋樑。</p> <p>2.永續處下設兩組「社會創新組」(S，社會共融面)及「永續環境組」(G，治理面、E，永續環境面)。</p> <p>3.我們會持續宣傳與推動永續思維，讓更多人知道永續處在做什麼。</p>
醫學院	承辦 107 級進醫院實習相關事項的人員態度常常不佳	【醫學系】
醫學院	對於實習後請假的規範不清，融入個人情緒恣意修改規則	<p>感謝同學的反饋。實習請假規範是由附屬醫院依應現況所制定，且經過正式會議討論與決議。針對同學提到的態度問題，加強溝通應對，保持良好的溝通與合作，確保同學的實習經驗順利進行。</p>
醫學院	對於醫學生國考資訊不明，且無配套或應對措施	【醫學系】

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
醫學院	國考修法的會議內容沒有提前讓學生知道，連帶就沒有詢問學生意見，希望以後有關學生權益的事情可以主動告知，而不是都做完了才講。	<p>感謝同學的意見反映。關於醫師國考（一）應考資格變更一事，本系於 112 年 12 月 10 日，根據考選部調查各院校系意見的公文，透過電子郵件及 I'm@TMU 公告系統主動通知全系同學，並發「國考醫師（一）修訂應考資格意見調查表」，旨在廣泛收集學生意見，以保障同學的權益。</p> <p>同時，針對此次修法，由於該案屬於國家政策及法規層面，考試院的修法會議非校方所能參與。然而，考試院於 113 年 6 月 6 日在其官網發布新聞稿，公告應考資格的異動。系辦於 6 月 7 日隨即致電考選部承辦人，詢問更詳細的應考資訊，但當時尚未能獲得明確的簡章及法規修改對照表等相關資料，考選部亦僅表示需等待正式公文。</p> <p>因此，系辦公室於 6 月 7 日中午即時發布「系主任的一封信」告知全系同學，將在收到正式公文後進一步彙整並公告具體資訊。</p>
醫學院	強制健檢為什麼是自費的。	【醫學系】
醫學院	我都繳七萬圓了還要我花一千五健檢	感謝同學的提問。健康檢查費用是為了確保學生在實習過程能維持良好的身體狀況，並遵循實習單位的要求。這筆費用屬於個人健康服務的一部分，需由學生自行負擔，並不包含在學費內。雖然學費涵蓋了學習過程中的許多項目，但健檢屬於專項服務，因此需要額外繳納。
醫學院	醫學系秘書對於學生有時不太友善	【醫學系】 感謝反映，期能據實建議以聚焦改善。

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
醫學院	態度要更好	<p>【醫學院】感謝您提出的意見。學校一向重視師生之間的互動氛圍，並期望提供友善且專業的行政協助。未來我們將加強行政團隊的服務態度，確保每位學生都能受到應有的尊重與關懷。感謝您的理解與包容。</p>
		<p>【醫學系】感謝反映，期能據實建議以聚焦改善。</p>
		<p>【呼吸系】</p>
		<p>【醫科所】感謝意見回饋，持續改善，以提供師生友善環境，建立良好溝通。</p>
		<p>【臨醫所】感謝意見回饋，本所將持續改善，提升溝通效率。</p>
		<p>【國際學程】謝謝反應回饋，本學程將持續改善，提升溝通效率。</p>
		<p>【細胞學程】感謝意見回饋，持續改善，以提供師生友善環境，建立良好溝通。</p>
<p>【AI 專班】感謝您對於行政服務滿意度調查的寶貴回饋，專班會再注重工作中的溝通技巧和服務意識，確保每位師生在與行政部門互動時都能感受到友善、專業與尊重。並定期檢視服務流程，並持續關注改進措施的落實效果。</p>		

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
醫學院	注意對學生的態度，翻白眼跟大小聲是不對的	<p>【醫學院】感謝您提出的意見。學校一向重視師生之間的互動氛圍，並期望提供友善且專業的行政協助。未來我們將加強行政團隊的服務態度，確保每位學生都能受到應有的尊重與關懷。感謝您的理解與包容。</p>
		<p>【醫學系】感謝反映，期能據實建議以聚焦改善。</p>
		<p>【呼吸系】感謝意見回饋，從未對學生有此態度。持續提供師生友善環境，建立良好溝通。</p>
		<p>【醫科所】感謝意見回饋，從未對學生有此態度。持續提供師生友善環境，建立良好溝通。</p>
		<p>【臨醫所】感謝意見回饋，本所將持續改善，提升溝通效率。</p>
		<p>【國際學程】謝謝反應回饋，本學程將持續改善，提升溝通效率。</p>
		<p>【細胞學程】 感謝意見回饋，持續提供師生友善環境，建立良好溝通。</p>
<p>【AI 專班】感謝您對於行政服務滿意度調查的寶貴回饋，專班會再注重工作中的溝通技巧和服務意識，確保每位師生在與行政部門互動時都能感受到友善、專業與尊重。並定期檢視服務流程，並持續關注改進措施的落</p>		

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
		實效果。
醫學院	忽視學生意見 嫌麻煩	<p>【醫學院】感謝您提供寶貴的回饋。我們非常重視每位學生的意見，並將其納入院務整體發展的考量。然而，學校在進行校務/院務決策時，必須綜合各方需求及資源條件，經過充分評估後才能進行具體調整。我們希望全體師生能夠理解並共同支持這一過程，讓學校發展更加完善，再次感謝您的建議與體諒。</p> <p>【醫學系】感謝反映，期能據實建議以聚焦改善。</p> <p>【呼吸系】感謝意見回饋，從未忽視學生意見，將持續提供師生友善環境，建立良好溝通。</p> <p>【醫科所】感謝意見回饋，持續改善，以提供師生友善環境，建立良好溝通。</p> <p>【臨醫所】感謝意見回饋，本所將持續改善，提升溝通效率。</p> <p>【國際學程】謝謝反應回饋，本學程將持續改善，提升溝通效率。</p> <p>【細胞學程】感謝意見回饋，持續改善，以提供師生友善環境，建立良好溝通。</p>

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
		<p>【AI 專班】感謝您的寶貴回饋，對於任何忽視師生聲音的現象抱持零容忍的態度，並將立即展開內部檢討，加強服務人員的責任心與服務意識。我們會進一步完善意見反饋機制，確保每位學生的建議能夠得到應有的重視與處理。您的批評是我們不斷提升服務品質的重要動力，我們將全力改善，確保未來在溝通與服務上有明顯提升，並創造一個更加開放和友善的校園環境。</p>
醫學院	<p>All unit need more helpful staff that really show the intention and the willing to find solution for all international student problem. It doesn't matter whether it will be solved or not but the intention to give all possible alternative solution is the most important attitude. Thank you.</p>	<p>【國際學程】謝謝反應回饋，本學程將持續改善，提升溝通效率。</p> <p>【細胞學程】感謝意見回饋，持續改善，以提供師生友善環境，建立良好溝通。</p>
醫學院	<p>可以加快回應學生問題的速度</p>	<p>【醫學院】感謝您提供的寶貴意見。對於您所提到的回應速度問題，醫學院將加強內部協作與溝通，力求在最短的時間內提供學生所需的協助。感謝您的耐心與理解，您的反饋將有助於我們持續改善服務品質。</p> <p>【醫學系】感謝反映，期能據實建議以聚焦改善。</p> <p>【呼吸系】感謝意見回饋，將持續改善，以提升良好溝通及效率。</p> <p>【醫科所】感謝意見回饋，持續改善，以提供師生友善環境，建立良好溝通。</p>

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
		<p>【臨醫所】感謝意見回饋，本所將持續改善，提升溝通效率。</p> <p>【國際學程】謝謝反應回饋，本學程將持續改善，提升溝通效率。</p> <p>【細胞學程】 感謝意見回饋，持續改善，以提供師生友善環境，建立良好溝通。</p> <p>【AI 專班】感謝您在行政滿意度調查中提出的建設性建議，特別是關於「加快回應學生問題的速度」的回饋。我們充分理解在行政服務中，及時回應對師生們的重要性，並將此視為未來改進工作的重點。我們將檢討並優化現有的溝通與反應流程，確保問題能夠在第一時間得到有效處理。同時，我們會強化專班的資源配置和內部協作，縮短回應時間，提升整體服務效率，從而更好地滿足師生們的需求。</p>
醫學院	國際事務專員太多個人意見，影響行政效率	<p>【醫學院】感謝提供此寶貴之意見。醫學院所有行政同仁皆會依照工作經驗給予業務建議，並遵守應有之行政流程(SOP)；因該建議無「具體事件陳述」，故無法有效率的提供實質改善措施，建議日後回饋意見可加入此內容，以利提升效率與改善作業流程。</p>
口腔醫學院	More international joint symposium and training	院系所目前平均一季會舉辦一場國際相關研討會，謝謝

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
		同學的建議；也建議同學亦可留意校級單位或其它學院，也會舉辦國際研討會或訓練，增加更多跨領域學習的機會。
口腔醫學院	一直施工很吵	大樓空間的改造是為了提供師生更佳及與時俱進的教學及研究環境，過渡時期，尚請見諒。
口腔醫學院	活動給的草莓牛奶很好喝，可以多買一點	活動飲品，院系所準備的口味、樣式多元，感謝同學的喜愛與建議，作為爾後院系所舉辦活動之參考。
口腔醫學院	對於學生的國際體驗事情可以處理的完善一點，包括住宿和實習內容，皆需提早完成	<p>現行 16 週課程+2 週彈性學習的授課進度配置，學生國際見習：</p> <p>1、建議學生提早或加速配合相關作業，如應於第 18 週課程結束前或出國前，完整繳交國外學校要求的各項申請資料，例如申請保險、安排住宿、訂位機票及施打疫苗紀錄的完整性等。</p> <p>2、加強宣導：學生須完全符合國外學校之所有見習規定，在國內繳交資料後，建議待國外學校確認資料無誤或缺件完成補件後，再行出國，避免已身在國外，自身無法處理見習前突發情況，影響見習行程。</p>
口腔醫學院	設備可在更新及齒模耗材可再更多 才不用排隊	透過校級獎補助經費及學院捐款基金，近年皆有持續更新及新購師生教研設備，逐年持續地汰舊換新，感謝建議。
藥學院	希望可以認真安排課程和實習計畫……	感謝您的建議，學院課程及實習均經校院系所課程委會及實習委員會進行監督及教學評量。若尚有不周之處請詳細提出相關課程或實習，以利後續改善。
藥學院	經常學生在提意見後都會被反駁，沒有實際上能有空間	學院系所務會議、學程會議、課程委員會等均有學生代

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
	討論的感覺	表，另外每學期均舉辦各班代表之座談會，使學生充分表達意見及討論之機會。若同學有意見需要充分表達，請善用各管道，並歡迎同學於相關會議臨時動議，必能有充分討論之空間。
藥學院	希望系辦處理事項可以更加積極，在回信、應對上的即時性很常沒有做到。	感謝您的建議，藥學系學生人數近千人，但系秘書僅有四位，平日均會積極回應各項問題，若遇工作繁忙、辦理活動或人員休假期間，可能無法做到即時回應，未來會再強化人員之調派，以能穩定維持回應。
藥學院	對於學生實習機會上開缺相較其他學校真的很少 系主任感覺有沒有很積極（也不知道是不是人緣不好 搶不到機會）	<p>1) 藥學系實習項目眾多，含必修之四年制及六年制藥學實習、六年制臨床藥學實習、六年制初階藥學實習、社區藥局實習；選修之藥業實習、藥廠實習等，所有實習由各課程之主授教師分層負責洽談各實習地點。主要必修均由 2-3 位教師共同主授，如中藥實習以中藥資深教師主授，以充分運用資源及人脈，進行多方洽談。</p> <p>2) 北醫藥學系學生人數為北部之冠，為其他北區各校人數四倍多。近兩年北區醫院藥師缺額超過 15%，致各醫院符合實習指導藥師人數大量下降，造成實習學生容額緊縮，原主授藥學實習之兩位教師因故請辭。兩位新主授教師(均為新聘教師)於轉換主授教師之短時間內，臨危授命協請三院增加名額、並多方爭取新增合作醫院(如新竹馬偕、新竹國泰、羅東博愛、彰化</p>

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
		<p>基督教醫院、聯新醫院、土城醫院等)以提供足夠之實習名額，所有同學均順利分發。</p> <p>3) 1132 學期目前提供之容額較實習人數多 15 名，有足夠容額提供同學實習並尚有餘裕。</p> <p>4) 本意見因未說明所指之實習，逕行以藥學實習做回應。若尚有對其他實習之指教，歡迎至來信說明並約定時間，實習主授教師及系主任樂意當面討論.謝謝!</p>
藥學院	<p>藥學院的秘書對於學生的需求不能提供學生及時的幫助，對於不清楚的事情也不積極處理，明明答應學生要問相關單位該如何處理並寄信給學生解決方案，但事後卻杳無音訊，希望學校可以解決這個問題。</p>	<p>已告知本人並請本人積極改善，學院將會進行追蹤及觀察。</p>
藥學院	<p>系祕的回答不夠清楚</p>	<p>感謝您的建議，已將本項建議提供系秘書。若有回答不夠清楚之處，建請及時提出疑問，系秘書均樂意詳細說明。</p>
藥學院	<p>希望老師可以更即時的回覆學生信件，曾經平日寄出的信件經過三四天尚未回覆，希望老師可以積極處理學生事務</p>	<p>感謝您的建議，將於院務會議中提醒教師，若有學生之信件能加速回應。</p>
藥學院	<p>社區藥局實習合約書弄丟了</p>	<p>經查詢社區藥局實習合約書皆已上傳至教務系統中的實習管理系統中，並無弄丟。</p>
藥學院	<p>問個事甚麼都不清楚，很會推卸，還一副高高在上的感覺呵</p>	<p>感謝您的建議，已建請同仁能以親切的態度回答問題，若有需要轉介其他單位，亦能清楚說明，以免造成誤</p>

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
		會。
護理學院	很勢利	表述過於片面與情緒化，未來學院將請師長與同仁們給予需要協助之師生，平等之回應。
護理學院	可以加強系秘在職訓練，以利解決學生問題	強化團隊協助，遇到學院學系學生之問題，行政同仁皆可給予回覆。
護理學院	大小眼	表述過於片面與情緒化，未來學院將請師長與同仁們給予需要協助之師生，平等之回應。
護理學院	偏頗自己派系的學生	表述過於片面與情緒化，未來學院將請師長與同仁們給予需要協助之師生，平等之回應。
公共衛生學院	與院經理交流過程中讓人感覺她不會讓人把話講完，會一直搶話，覺得別人講的都是錯的只有她對，觀感不佳。	1.院經理非第一線人員，應屬錯認或誤會 2.行政服務品質一直是本院所重視，院經理本職本就擔負督導責任，因此會自身警惕並請同仁在跨單位或與師生溝通時，應注意態度 3.若有以上情事發生，應立即反應給本院，以達立即因應改正之效。4.未來若未明確描述事件且未具名，本院無法具體處理將不予理會。
公共衛生學院	行政人員不用心，誤了同學大事很糟糕	1.未具體說明且經查並未見耽誤學生大事之情事 2.本院同仁均克盡職守且熱心服務，未來也將持續落實內部督察確保優良行政品質。3.未來若未有明確事件說明且未具名，本院無法具體處理將不予理會，單方面情緒字言將嚴重影響行政同仁士氣，亦請主管們理解支持。
營養學院	o 秘書處理轉學生選課擋修問題，態度惡劣且消極，甚至不願聽學生說明即要求學生直接找行政老師處理，行政老師則要學生找秘書處理，互踢皮球導致學生無所適	轉學生選課或擋修由行政老師輔導及處理，而本系行政老師應不會請學生找秘書處理，可能其中有誤會。此外，轉學生選課與一般生較不相同，未來擬提早與轉學

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
	從	生聯繫並提供選課相關資訊。
人文暨社會科學院	偏僻到很常被忽略	謝謝建議，將加強位置標示
人文暨社會科學院	曾遭遇推卸職務事宜	謝謝建議，將與同仁釐清職責歸屬與原因並加強人員能力提升及態度改善
醫學工程學院	希望專員可以態度良好	感謝建議，將再提醒同仁訊息說明時的禮儀應對。
醫學工程學院	態度很差 臉臭 對學生很兇。	感謝建議，將再提醒同仁訊息傳達時的禮儀應對。
醫學工程學院	溝通不慎順暢	感謝回饋，將再強化同仁之專業能力，推薦適當課程讓同仁進修學習、自我成長。
醫學工程學院	秘書們很愛講別人壞話 除此之外的效率也低	感謝指正，將再強化同仁之行政及專業能力。
醫學工程學院	實習時程公文	感謝指正，將再強化同仁之行政及專業能力。
醫學工程學院	即使我們回覆的不是很確定但至少可以正向回饋而不是態度很差的回覆	感謝建議，將再提醒同仁訊息傳達時的禮儀應對。
醫學工程學院	人力減少時，行政人員態度很差，很不喜歡找她們。	虛心接受您的意見，再加強同仁應對禮儀訓練，盡快補足人力。
醫學工程學院	部分系所秘書講話跟做事應對，有待改善	感謝建議，將再提醒同仁訊息傳達時的禮儀應對。
管理學院	某主管態度很差，有被霸凌感覺。	謝謝填答者提出本院可改進之處，將於院級會議提出提醒，請主管們注意，避免類似情況再次發生。
跨領域學院	有問題時很難找到相應承辦人，友善度也有待提高	感謝指教，可請至跨域官網查詢各單位所負責對應業務職掌內容及分機號碼、郵件信箱等資訊。
跨領域學院	我覺得數位自學部分可以強化，應該公告哪些課程是需要自費哪些有補助，我排定好所有微學程需要的課程後才通知我某一項需要自費	感謝指教，數位自學修課相關資訊，皆公告於跨域學院官網之「數位自學課程」項目下，可至「常見問答 Q&A」網頁確查看數位自學課程相關規定，或撥打分機、傳送郵件至數位自學中心詢問。

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
		數位自學課程「常見問答 Q&A」網頁資訊參考： https://cis.tmu.edu.tw/front/programs/programs03/pages.php?ID=dG11X2NpcyZwcm9ncmFtczAz
跨領域學院	想到以前詢問微學程的老師也對系統不是很清楚 很好笑 微學程也很多課一天到晚沒開 點點點	感謝指教，持續優化服務品質
跨領域學院	場地借用的流程繁複，需要分看兩個行事曆才能確認是否可以借用，不能整合成一份嗎？以前有位同仁態度不是很好(有種不想工作的感覺)，但現在很少遇到，最近接觸到的同仁都很親切	感謝指教，因現況管理系統模式關係，還請配合相關借用規定，也感謝您的肯定。
跨領域學院	辦理活動的人員不要來妨礙學生的人身自由	感謝指教，跨領域學院 1 樓空間屬開放式公共空間，無論是全校教職員生進入討論作業、用餐，或是其他場地借用單位若是符合借用條件與資格，且經跨域學院審核通過者，均可於開館時間內入內使用，本與自學中心及圖書館的使用屬性不同，依據跨領域空間開放借用網站公告，跨領域學院空間使用為多元學習之環境，以活動及討論主題之跨領域學習與交流為主。若需單純自習或安靜空間，請使用校內其他場所例如自學中心或圖書館等空間。
跨領域學院	每年不斷更新內容，但資訊未非常公開、容易混淆	感謝指教，將持續優化服務品質。
跨領域學院	洽公未必會有人幫忙開門。	杏春樓 B1 入口有門鈴，可請先來電約好時間，或洽詢櫃檯值班人員。
跨領域學院	行政效率不佳、經常踢皮球、處理學生問題時拖拖拉拉	感謝指教，會再加強人員反應時間。惟若遇學期初/末期間，因同學發問數量較多，還請同學耐心等待回復。

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
跨領域學院	借用場地及設備需使用額外網頁系統而非校內系統且借用困難	感謝指教，因現況管理系統模式關係，還請配合相關借用規定。
跨領域學院	微學程的課程都非常不吸引人，有的課要辦活動還要學生自己花錢，且微學程的課程常常不確定會不會開，增加學生畢業壓力	感謝指教，將持續優化服務品質。
跨領域學院	課程很麻煩	感謝指教，將持續優化服務品質。
跨領域學院	因辦公室位置較不顯眼及分散，對學生來說課程事務也通識中心較難區分，欲詢問事情的學生常常找錯位置或單位，可以在信件中加強標註單位及辦公室位置，或一樓跨領域空間櫃台配置兩名或工讀生，請同學直接至櫃檯詢問並帶學生找到合適的承辦人員	感謝指教，可請先至跨域官網查詢各單位所負責對應業務職掌內容及分機號碼、郵件信箱等資訊，事先與洽詢同仁約好時段後，再至學院辦公室洽公。
跨領域學院	貴單位的場地借用系統難用到不行，還要強迫借用完畢後與官方帳號聯繫，有時開會或忙碌中沒即時聯繫就直接被取消，讓借用者非常困擾!能否與學校的場地借用系統統一!	感謝指教，因現況管理系統模式，亦須考量全校各單位來申請場地之公平性之緣故，還請借用單位配合相關借用規定。
跨領域學院	多開一點有實質幫助的課	感謝指教，將持續優化服務品質。
跨領域學院	場地借用太繁雜，人員不友善	感謝指教，因現況管理系統模式，亦須考量全校各單位來申請場地之公平性之緣故，還請借用單位配合相關借用規定。
跨領域學院	Please provide plug in to let the students charge their laptop nearby chair	Thank you for your suggestion. The power outlets within the 1F of i-College are currently located next to the seating areas and are available for use by all faculty, staff, and students in the campus.

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
跨領域學院	有時辦活動會影響到同學	感謝指教，跨領域學院 1 樓空間屬開放式公共空間，無論是全校教職員生進入討論作業、用餐，或是其他場地借用單位若是符合借用條件與資格，且經跨域學院審核通過者，均可於開館時間內入內使用，本與自學中心及圖書館的使用屬性不同，依據跨領域空間開放借用網站公告，跨領域學院空間使用為多元學習之環境，以活動及討論主題之跨領域學習與交流為主。若需單純自習或安靜空間，請使用校內其他場所例如自學中心或圖書館等空間。
跨領域學院	去年已經提報空間管理很有問題。非但未使用學校系統管理，要求大家一定要使用 Line 群組借用場地，強迫大家使用非正式管道工作，造成極大困擾。而且從未想要改善。	感謝指教，因現況管理系統模式，亦須考量全校各單位來申請場地之公平性之緣故，還請借用單位配合相關借用規定。
跨領域學院	借用空間方式繁瑣	感謝指教，因現況管理系統模式，亦須考量全校各單位來申請場地之公平性之緣故，還請借用單位配合相關借用規定。
跨領域學院	希望這個行政人員不要一直問重複問題，系統不是可任意調整。	感謝指教，將持續優化服務品質。
通識教育中心	人員不太友善	感謝您的反映。爾後我們將加強同仁服務訓練，提升行政服務品質。
通識教育中心	成績出來的有點慢	依學校教務處統一公告，課程總成績輸入時程為第 16-18 週。各領域課程依課程規劃之團隊報告、個人作業繳交期限或期末測驗後，主授教師進行批改並輸入學生成績。

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
		通識中心於開課時即通知主授教師相關規定及校方作業時程，並於學期中持續宣導。爾後將於學期中後期另提醒主授教師留意成績輸入時程。
通識教育中心	希望自然科學領域能多開設更多元的課 姆山講座爭議也有點多	<p>1.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，在不增加過多鐘點費前提下，給予同學更多元的修課選擇。</p> <p>2.姆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>
通識教育中心	常常要找任課老師但找不到人	為使北醫通識教育更具豐富及專業性，通識課程教師除部分師資為專任教師常駐北醫，多數授課教師為兼任老師或業界專家學者，僅上課時間會到學校授課。建議同學除課堂下課時間外，亦可多利用 I'm@TMU 平台課版或教師 mail 向老師提問或聯繫約面談時間。或者歡迎到杏春樓四樓通識教育中心找我們協助唷!
通識教育中心	增強與時俱進能力淘汰舊有思維	感謝您的建議，我們將持續努力。
通識教育中心	行政人員需擴編	感謝您的建議。
通識教育中心	之前不清楚數位自學課程轉通識學分的辦法，雖然有先閱讀過數位自學中心網站上的修課說明，但因為還是有	1.有關同學不清楚數位自學課程認列通識學分相關規定，除跨領域學院數位自學中心網站說明外，通識中心

單位	填答者對各單位的服務體驗事件說明回饋或建議	單位回覆
	不清楚的地方因此寫信詢問通識教育中心，行政人員回覆的內容語氣看起來不太好，希望以後能斟酌用字～	亦將於官網上公告資訊供同學參考。 2.關於行政人員的回覆語氣，我們深感抱歉，也感謝您的反映，讓我們有機會提升行政服務。爾後中心將加強同仁服務訓練並進一步關注內部溝通品質。
通識教育中心	課程內容待加強	感謝您的建議，通識中心規劃有課程優質化審查機制及教師社群，我們將持續推動教學課程優化作業。
通識教育中心	多開一點課程	感謝您的建議，通識中心規劃有課程優質化審查機制及教師社群，我們將持續推動教學課程優化作業，並積極開設更多符合學生需求的應用課程。
通識教育中心	開點有用的課	感謝您的建議，通識中心規劃有課程優質化審查機制及教師社群，我們將持續推動教學課程優化作業。
通識教育中心	有些課程內容可以豐富一點	感謝您的建議，通識中心規劃有課程優質化審查機制及教師社群，我們將持續推動教學課程優化作業。
通識教育中心	可多開科學邏輯領域的課程	(同第三點)
通識教育中心	課程不吸引人，還要求每個領域都一定要修過	感謝您的建議，通識中心規劃有課程優質化審查機制及教師社群，我們將持續推動教學課程優化作業。
考科藍臺灣研究中心	舉辦演講的流程，可以再加強事前的規劃	謝謝回饋，中心將持續優化活動流程的前期準備。
新藥開發研究中心	希望多一些資訊或課程	感謝您的意見。我們會提供多一點新藥開發相關資訊和資源。此外，我們過去也與新藥研發產業博士學位學程一起開設許多課程與講座，未來也會開設更多有關藥物開發的課程和演講。
新藥開發研究中心	能提供更多資訊	感謝您的意見。我們會提供多一點新藥開發相關資訊和資源。

