

114年度行政服務品質改善措施實施成果

一級單位	1-1改善措施1	1-3改善目標值	改善成果 (114年11月填寫)	2-1 改善措施2	2-3改善目標值	改善成果 (114年11月填寫)	3-1 改善措施3	3-3改善目標值	改善成果 (114年11月填寫)
醫學院	強化溝通機制，優化人員應隊能力	反應事件次數降低	1.反應事件次數降低。 2.已透過必修課程說時機，向全班同學宣達國考改制相關資訊。	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	反應事件次數降低	1.每學期定期舉辦至少1次醫系有約，建立學系與學生溝通。 2.官方信箱供同學諮詢及反映事項 3.建立im@tmu公告版優化資訊發布			
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。	113學年度，發生待解決事項之國際見習學校須低於2間。	經加強宣導113學年度無發生待解決事項	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。	學生操作新購設備滿意度至少達4.3	完成Simodont 數位模擬訓練系統建置，固定補綴學實驗/修課人數 93人/滿意度 4.71、牙體復形學實驗/修課人數 91人/滿意度 4.77	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。	減少因施工影響師生教與學之意見，低於2則。	3F數位技工室排氣工程於6/30後，暑期實施。
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	系所學程會議最後有給學生表達意見的時間並確實記錄	檢視系所學程之會議紀錄或與系主任有約，皆有讓學生充分表達意見及討論的紀錄	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	抽查2-3位學生對於秘書的回覆態度及速度	學程秘書回覆態度良好，也會盡快解決學生的問題	定期檢視社區藥局合約上傳情形	一學期核對一次社區藥局合約上傳情形	已核對113學年度第二學期之社區藥局合約皆有上傳
護理學院	增進熟悉學生行政相關業務	能即時回覆與解決學生問題	學生於多項管道(如：社群媒體、電話等)獲得資訊，有效解決學生提問。	定期瀏覽校方公告訊息，以期於時效內回覆	能於1日內回覆學生問題	學生於多項管道(如：社群媒體、電話等)獲得資訊，有效解決學生提問。			
公共衛生學院	強化行政服務效能	服務滿意度	提升服務滿意	加強溝通技巧與態度	降低行政負評	辦理多場公開說明會，提高對於各項制度(補助)的了解，降低反應次數			
營養學院	擬提早與轉學生聯繫並提供選課相關資訊。	降低負面評價。	行政老師持續以個案方式逐一輔導，學系同時將轉學生選課資訊公告於學系網頁(連結)供學生參考。						

114年度行政服務品質改善措施實施成果

一級單位	1-1改善措施1	1-3改善目標值	改善成果 (114年11月填寫)	2-1 改善措施2	2-3改善目標值	改善成果 (114年11月填寫)	3-1 改善措施3	3-3改善目標值	改善成果 (114年11月填寫)
人文暨社會科學院	偏僻到很常被忽略	在一樓標示所在樓層，院內標示各單位的位置標示	本年度規劃並開設七堂行政專業課程，內容涵蓋信件與電話禮儀、會議準備、活動辦理、跨單位協作與服務心態等主題。經培訓後，行政人員在信件回覆、電話應對、研究者諮詢與活動接待等面向更具親和力與專業度，行政溝通效率明顯提升。整體服務品質更為一致，能有效支持審查流程並提升單位對外形象。						
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。	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%	1.初步觀察同仁回應均已更能展現耐心與態度和善 2.面對繁雜或緊急狀況，同仁亦能主動說明並協助尋求解答。	鼓勵同仁在教職員人才發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	促進人際溝通時的良好互動與交流為最終目標。	1.同仁均能主動參與人際溝通、情緒管理與服務技巧等相關課程，優化自我溝通能力。 2.初步觀察，同仁與師生的互動溝通均更臻友善，且能有效解決問題			
管理學院	向主管辦理宣導會議	1場次，已於113.09.26院主管會議宣導之。	已完成辦理。						
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	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。	公告板已設置完成。	於1樓公告 跨域學院辦公室 與 通識中心辦公室樓層位置	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。	公告資訊皆已設置完成。	1樓櫃台安排櫃台值班人員	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。	已安排每週一至週五0900-1700於櫃檯值班人員

114年度行政服務品質改善措施實施成果

一級單位	1-1改善措施1	1-3改善目標值	改善成果 (114年11月填寫)	2-1 改善措施2	2-3改善目標值	改善成果 (114年11月填寫)	3-1 改善措施3	3-3改善目標值	改善成果 (114年11月填寫)
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，在不增加過多鐘點費前提下，給予同學更多元的修課選擇。	114學年度擬增加科學領域課程1.2倍學生修課容額。	通識教育中心已於1142學期將新聘一名資訊專業專任教師，並與師長規劃1142學期與未來新通識架構更多資訊(科學)領域修課選擇。	揭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。	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。	持續提供「揭山疑難雜症提問區」作為學生直接與執行團隊的溝通管道。並由課程助教彙整並製作常見問答 Q&A 集，並於課前加強宣導課程注意事項，有效減少學生的疑問數量。113-1 學期同期收到 172 則提問，114-1 學期則降為 130 則，相比去年同期減少了 42 則。			
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。	每年至少一次外訓課程	113學年度單位同仁皆完成至少一次外部稽核專業訓練課程：「資安防護」與「雲端安全」稽核實務、自行評估實務、最新人工智能之發展風險管理架構與稽核實務、「永續資訊管理」與內控內稽實務重點研討等。 114學年度持續落實辦理。	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。	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。	自「法規彙編系統」上線後，每季轉出單位所上傳法規，並檢視所對應之內控作業，針對未能同步部分，通知各單位確認，並已完成確認或修正內控作業。 另依113學年度內部控制委員會決議，每年定期檢核2次，以提升內部控制制度之正確性及完整性。	提升行政效率	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。	依作業時程完成辦理。
教務處	教務相關重要資訊未來將持續透過多元管道公告周知	現行重要資訊皆已於教務處網頁、My2TMU學生板、教務學務系統、學生Email公告之，未來將提高公告次數	1.持續更新最新消息及重要訊息於公佈欄、教務處網頁、教務學務系統、學生Email公告周知，公告頻率提高。 2.學期間辦理「教務行政說明會」，向全體師生宣導各項行政業務。	持續進行單位SOP作業流程並提升行政專業度	減少行政業務SOP問題反映量	1.訂定表單及優化行政流程，申辦流程標準化並持續宣導，降低學生及校友反映量，例如：輔系/雙主修認列學分、申辦成績單及證明文件。 2.定期檢視同仁對業務SOP的熟習度，以提升行政同仁行政專業度及一致性。	提升單位同仁及工讀生服務品質	1.每學期中請各單位主管檢視單位行政服務品質，並提出可優化項目 2.每學期初安排1場工讀生教育訓練	1.依據校友、師生之意見回饋，優化行政流程，如：WES線上學歷驗證、法規及雙聯合約審查機制標準化、簡化學生申請混成教學課程流程。 2.每學期皆有安排1場工讀生教育訓練，強化工讀生櫃台服務品質，提升行政流程。

114年度行政服務品質改善措施實施成果

一級單位	1-1改善措施1	1-3改善目標值	改善成果 (114年11月填寫)	2-1 改善措施2	2-3改善目標值	改善成果 (114年11月填寫)	3-1 改善措施3	3-3改善目標值	改善成果 (114年11月填寫)
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」	完成處內教育訓練	以「強化學務人員適應力與情緒調節力」為目標。 舉辦學務增能講座-【職場溝通效能培力】工作坊(113.11.29、12.05)及「以SEL引領學務革新」正念教育訓練(114.11.06、11.13)。	建立電話禮儀sop	完成一套電話禮儀sop	已完成學務處電話禮儀sop，對學務處同仁加強宣導。	.	.	.
總務處	優化總務系統及後勤管理系統	提升報修效率及採購系統	資訊處預計115/1/9上線	電梯改善	已有規劃分批進行汰換	目前已完成藥營大樓電梯汰換，持續改善電梯，並穩定及妥善率。	停車問題	第二學生宿舍興建後可大大增加校內停車空間	汽車車位77格，機車車位151格預計117/9完工
總務處	提升人員服務態度	建議請人資處開設能力提升或態度改善教育訓練，並請本處人員達100%訓練	1.已於各組組內會議宣導 2.經觀察同仁們態度已有改善並主動幫忙解決問題	提升設備維修效率	當日完修率達80%	維修已達85%，未來導入後勤系統並新增完修率數據功能需求，已與系統服務廠商完成需求確認，預計於115年1月前完成。	停車系統優化	車牌辨識系統這學期完成	停車系統新增使用率數據功能需求，已完成與系統服務廠商完成需求確認，預計於114年2月前完成。
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。	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	目前已設置行政窗口，協助計畫主持人及委員間有關審查意見之聯絡。如有國科會隨到隨審案，也會追蹤案件派審情形。另定期檢視各委員派審情形，以利審查進行。	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。	調整送測時間	每學期開設相關技術服務說明會，宣導樣品送檢方式。儀器預約系統，進行使用時，技術人員將會進行排程，如有時間衝突會與實驗室協調，協助實驗完成。另設技術人員職務代理人，必要時以利連繫協調。			
法務處	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。將繼續標示，並持續統計來電數。	來電數繼續為零。	1.自112年1月於法務處網站增設反映管道以來，已持續公開將近兩年。期間未收到任何反應同仁服務態度不佳之來電。 2.補充說明，自113年10月起，法務處針對諮詢會議實施問卷調查，發出57份，回收57份，結果顯示「服務態度」項目均獲得滿意評價。						

114年度行政服務品質改善措施實施成果

一級單位	1-1改善措施1	1-3改善目標值	改善成果 (114年11月填寫)	2-1 改善措施2	2-3改善目標值	改善成果 (114年11月填寫)	3-1 改善措施3	3-3改善目標值	改善成果 (114年11月填寫)
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。	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。	同仁已積極參與線上學習資源，將新學習之溝通技巧應用於貴賓服務，提升服務滿意度，有效改善整體服務品質。	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。	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。	同仁已積極參與線上學習資源，將新學習之溝通技巧應用於貴賓服務，提升服務滿意度，有效改善整體服務品質。	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。	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。	極參與線上學習課程，同仁回饋將新技能實際運用於跨部門協調及對外應對，有效降低溝通誤解發生率，並提升行政作業流暢度。
事業發展處	產學行政流程優化	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	1.資訊處於114/9/19邀集產鏈同仁討論需求內容。 2.資訊處與產鏈同仁於114/10/17第二次會議討論需求內新增功能頁面、判斷邏輯、產出資料等。會後產鏈同仁更新需情求簡報，並於114/11/07提供資訊處。 3.資訊處預計2026Q1完成系統更新。	113產學績效KPI達成率	產學KPI目標值3.3億元	114學年度截至114/11/26產學實際值為1.04億元，KPI達成率為31.29%，據此估算到115/7/31有機會達成目標值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。	1場處內會議討論及宣導	於114/12/01及114/12/02召開處主管會議及處務會議進行討論與宣導，將相關建議納入處內整體規劃考量，並審視報名網站性能及確認優化與報修項目，同時加強同仁教育訓練，讓同仁了解目前進度與改善方向。						
圖書館	改善服務態度，提高行政人員業務熟悉度	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。	1.已於2025/9/16辦理館內人員(含假日值班助理館員)掃描機、影印機教育訓練。 2.2025〈與圖書館有約〉已於3/7, 3/12 雙校區圖書館舉辦共二場次，參與共80人，滿意度4.85。	無人櫃台服務優化	1. 無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。	1.提供自助服務櫃臺FAQ常見問題指引，每月統計自助服務諮詢項目，以符合讀者需求。 2.2025〈與圖書館有約〉已於3/7, 3/12 雙校區圖書館舉辦共二場次，參與共80人，滿意度4.85。	優化圖書館劃位系統利用，減少佔位	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。	1.於尖峰利用時段(12:30、14:30)播放中英文劃位宣導。 2.113學年度佔位拖吊件數共69件，相較前一學年度顯著下降30%。

114年度行政服務品質改善措施實施成果

一級單位	1-1改善措施1	1-3改善目標值	改善成果 (114年11月填寫)	2-1 改善措施2	2-3改善目標值	改善成果 (114年11月填寫)	3-1 改善措施3	3-3改善目標值	改善成果 (114年11月填寫)
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	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。	已優化作業流程及補件提醒機制，並縮短審查時間，逐步提升審查作業效率與準確性。	請同仁在面對諮詢或電話時，應注意電話禮節，並耐心說明。	將透過持續宣導改善服務態度，降低抱怨產生。	持續強化內部教育訓練，並進行電話禮儀宣導，以提供更友善的回覆說明。	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。	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。	1.將持續於校級會議(如行政會議等)及發送郵件，宣導個資重要事項，強化個資知能；11/6新增郵件偵測及個資補充說明，此外，114學年度風險評鑑輔導對象，調整新增發生事故單位，透過增加知能提升，逐步降低事故發生機率。 2. 114/5/23已提供「個人資料保護告知聲明」文字範例，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	已於113.10.4向資訊處提出整併需求， 113.10.7資訊處回覆「此為系統架構異動，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。	已於114年1月向資訊處提出教職員出勤整合系統規格書，並提進114/2/24資訊會議報告，待資訊處依決議及排程辦理。	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	擬於113.12前完成	已張貼分工圖於門口，並已更新承辦人桌牌，便於洽公人員快速找到承辦人	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 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	每月	已與財務處、資訊處、外部廠商等單位召開數場跨單位會議，亦持續發信提醒主持人、助理、簽核單位應注意事項。新增及優化項目外部廠商已提供報價，待資訊處排程中。
財務處	ERP系統功能提升	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。	ERP已設定完成並上線使用中						
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。	於113/12前，處內各中心至少辦理2場次同仁教育訓練。	已完成兩場次教育訓練。	重新審視網站撰寫內容及說明。	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。	各中心皆有召開會議，討論中心網站內容及服務說明。並已於網站修改。	加強宣導數據處服務，每月辦理數據處學術月會。	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。	113年每月數據處至少有辦理一場次數據處月會。
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	下一學年度行政滿意度此類型反映件數降至0件	已落實辦理，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。						

114年度行政服務品質改善措施實施成果

一級單位	1-1改善措施1	1-3改善目標值	改善成果 (114年11月填寫)	2-1 改善措施2	2-3改善目標值	改善成果 (114年11月填寫)	3-1 改善措施3	3-3改善目標值	改善成果 (114年11月填寫)
資訊處	例行性通知事項提早通知	例行性通知事項一律於5個工作日前通知	針對例行性維護與系統升級事項，已執行「提前 5 個工作日公告」之標準。檢視近期執行紀錄，11月份之I'm@TMU系統維護(11/11)與網路設備升級(11/26)，分別於 10 天前(11/01)及 7 天前(11/19)即發布通知。確保全校使用者擁有充裕的應變時間，並符合預期改善目標。	I'M TMU系統穩定度	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狀況(當機次數、使用者抱怨數...等)	自113年9月更換主機架構後，每日監測平臺服務狀態，並於接獲報修異常後，儘速安排系統維護，包含不停機維護更新9次、暑期停機維護更新2次，皆於維護前公告於資訊處網站與I'm@TMU平台首頁。			
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。	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。	國際處已致力於提升同仁的專業素養與危機處理能力，並將建立專責諮詢溝通機制，以提升服務品質與效率。	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。	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。	國際處已建立專責階級會議溝通機制，確保資訊充分傳輸，提升對外服務的整理與調度；並已加強內部溝通與教育訓練，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。	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。	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。	國際處已持續加強內部溝通與教育訓練，有效提升同仁的專業素養和服務品質，並已落實提供更清晰、更準確的回覆，獲得服務單位肯定。
管理發展中心	管發中心每週召開主管週會，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，建議可透過各組主管或中心窗口協助資訊提供或業務整合服務。	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。	已落實每週召開主管週會及業務進度分享和宣導，強化相關業務整合服務。	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。	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。	已完成辦理，並持續宣導及新進人員教育訓練。			

114年度行政服務品質改善措施實施成果

一級單位	1-1改善措施1	1-3改善目標值	改善成果 (114年11月填寫)	2-1 改善措施2	2-3改善目標值	改善成果 (114年11月填寫)	3-1 改善措施3	3-3改善目標值	改善成果 (114年11月填寫)
體育事務處	持續督促及提升行政場館服務人員態度	每學年辦理一次有關服務品質提升之教育訓練	為確保服務品質，已安排在年底和暑假前夕，一年兩次的場館服務人員教育訓練。	優化體育活動報名資訊	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)。	因網站架構限制，無法開設獨立的賽事報名系統專區，因此改以現有網站架構進行優化。將各隊伍賽事報名及連結資訊統整公告在體育處網站、臉書、IG，供學生在不同地方都可以查詢及直接洽詢承辦單位(校隊或社團等)。	第二學生宿舍造成運動場館不足之改善措施	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。	每週提供提供4小時室內籃球場時段供北醫師生使用，信義國中每週20小時室外場地提供校系隊訓練使用。
人體研究處	導入服務態度與技巧教育訓練	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。	本年度規劃並開設七堂行政專業課程，內容涵蓋信件與電話禮儀、會議準備、活動辦理、跨單位協作與服務心態等主題。經培訓後，行政人員在信件回覆、電話應對、研究者諮詢與活動接待等面向更顯親和力與專業度，行政溝通效率明顯提升。整體服務品質更為一致，能有效支持審查流程並提升單位對外形象。						
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。	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。	已明確訂定各項資訊收整期間，除非臨時狀況，不會臨時請各單位提供資料 1. 永續報告書 每年12月至隔年1月 2. 溫室氣體盤查 每年1月至2月 3. 深耕與USR管考皆有訂定管考會議日期 4. USR社會責任報告書 每年12月至隔年1月	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。	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。	已明確訂定各項資訊收整期間，並建立各單位永續窗口通訊錄，除非臨時狀況，不會臨時請各單位提供資料 1. 永續報告書 每年12月至隔年1月 2. 溫室氣體盤查 每年1月至2月 3. 深耕與USR管考皆有訂定管考會議日期 4. USR社會責任報告書 每年12月至隔年1月	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，已有明確改善。	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	已明確訂定各項資訊收整期間，並建立各單位永續窗口通訊錄，除非臨時狀況，不會臨時請各單位提供資料 1. 永續報告書 每年12月至隔年1月 2. 溫室氣體盤查 每年1月至2月 3. 深耕與USR管考皆有訂定管考會議日期 4. USR社會責任報告書 每年12月至隔年1月

114年度行政服務品質改善措施實施成果

一級單位	1-1改善措施1	1-3改善目標值	改善成果 (114年11月填寫)	2-1 改善措施2	2-3改善目標值	改善成果 (114年11月填寫)	3-1 改善措施3	3-3改善目標值	改善成果 (114年11月填寫)
考科藍臺灣研究中心	優化活動流程的前期準備	活動滿意度 (事前行政流程) 達 85%	本年度完成活動流程改善後，行政效率與現場運作更為流暢。會後調查結果顯示，活動滿意度已達 95%，顯示改善措施確實提升參與者體驗。						
新藥開發研究中心	未來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	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	與藥學院新藥研發產業博士學程一起舉辦新藥研發產業分析與趨勢專題演講4場/學期	於中心網站提供新藥開發相關資訊和資源	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	提升資訊更新效率	與校內其他系所學程一起開設新藥開發相關課程	與校內其他系所學程一起開設新藥開發相關課程	參與藥學院新藥研發產業博士學程開設課程Pharmaceutical GxP Quality Management