

國立高雄應用科技大學

一、優質便民服務

評核項目	評核指標	重大績效及待改進或建議事項
服務流程	1. 服務流程便捷性 2. 服務流程透明度	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建制校務行政系統，服務對象為全校教職員工生（含日間部、進修推廣處、進修學院及校友），服務項目涵蓋教務、總務、學務、研發、人事及出納等 E 化校務資訊服務，提供全校師生更便捷之線上作業系統，行政流程縮短幅度達 90% 以上。 2. 建置「意見反映馬上處理中心」，提供全校教職員工生、一般民眾快速反映意見及回饋單一服務窗口，針對反映者所提校務發展或校舍相關設施改善等事項或問題，進行即時了解與處理。 3. 建制學生 TA 獎助金申請系統，提供教學助理申請獎助金，每年約 2,700 人次申請。教學助理學生可隨時線上申請獎助金無須印表簽章；各系所可分次核准分次核銷，掌控系上的獎助金核銷狀況；教發中心掌握並追蹤所有系所經費的核銷，並結合出納組的所得作業，節省跨系統的重覆作業。 4. 設置「意見反映馬上處理中心」，除提供校內外人士提出校務詢問與建言，系統主動通知反映者隨時查詢回覆內容。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建請依照評分項目加強充實內容敘寫，說明簡化各項申辦案件流程之實質績效（如 E 化後成效）、簡化前後之比較數據及回應。 2. 各項成效建請儘量突顯「特色」及「具體量化成果」，並加強呈現年度績效之成長率，並加強輔以圖表說明，以補強文字敘述。 3. 建議針對各項評核指標之內涵應清楚明瞭，且參獎書各項內容應切合評核指標所要之內容。 4. 建議針對各項流程改善或創新作為，找出亮點及獨特性之聚焦呈現與描述。
機關形象及顧客關係	1. 機關形象 2. 顧客滿意情形	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供重度身障生住宿房間，設置 6 間 16 床愛心房，改良過的獨立式套房設備齊全舒適，提供身障生使用。 2. 開辦「樂齡大學」，積極推展終身學習教育，開放校內優質學習環境與豐富的教學資源，以追求全方位與創新的學習模式並融合高應大優良特色，提供高齡者充實生活知能與正當終身學習的管道。 3. 為「提升技職校院教學品質」，設立「技職校院南區區域教學資源中心」，擁有夥伴學校 35 所，遍及臺南、高雄、屏東、臺東、金門及澎湖等直轄市、縣(市)，所提供教學資源及相關平臺設施，至今已服務約 26 萬名學生。 4. 重視學生輔導工作推動，校內建立學習門診中心服務，而校外提供租賃服務，全面關懷學生；餐廳設有手機等 3C 用品充電設備等貼心服務。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有關電話禮貌測試內容未見，並請提出測試結果及改善措施；另申請書建請依據評分要求，補充業務「Q&A」15 題供測試參考。 2. 建議服務行銷敘寫方式著重分眾及精準行銷來表達內容。 3. 建議針對滿意度的調查方法、樣本數及調查結果之說明加強敘寫，並以平均值呈現，且說明針對調查結果規劃之改善措施。 4. 建請加強敘寫服務職員或志工之服務訓練、認證及考核，宜建立更明確的流程、計畫、認證及考核，並依此提供相關統計數據。 5. 學校仍有部分館舍，地下室開放對外使用，惟並未設有無障礙電

評核項目	評核指標	重大績效及待改進或建議事項
		梯，建議未來可予增設。另請加強哺（集）乳室位置於校內之標示圖，且增加每天清潔維護工作及紀錄。

二、資訊網路服務

評核項目	評核指標	評審情形
		重大績效及待改進或建議事項
資訊提供及檢索服務	1. 資訊公開適切與內容有效性 2. 資訊檢索完整性與便捷性	重大績效： 1. 建置教師評鑑系統，針對教師之教學、研究、服務及輔導成效進行評鑑，提供對於 112 項評鑑指標一一進行評分試算，並採分工填報方式，加快資料收集的速度，其完整的統計分析結果與歷史評鑑資訊皆可於系統查詢得到。 2. 提供各類資訊服務與應用平臺，為學校重要特色，並開發各種 app 服務，方便師生與行政人員運作與使用，增加使用便捷性外，並作為縮短 2 校區距離有效之工具。 待改進或建議事項： 1. 本項建請依照評分項目加強充實內容敘寫。 2. 建請了解無障礙網頁認證標章目前呈現錯誤訊息情形。 3. 建請加強呈現各項服務成果，如檢索服務便捷度、師生使用線上服務案件數成長率、電子表單簡化績效等。
線上服務及電子參與	1. 線上服務量能擴展性 2. 電子參與多樣性	重大績效： 1. 建置流浪動物中途之家網站，宣導愛護動物理念及生命教育，希望推廣並喚起民眾認養代替購買、送養取代棄養、結紮代替撲殺。 2. 意見反映馬上處理中心提供雙向溝通且保密的管道，並交由秘書室作統一窗口隨時處理意見分辦，並管控各單位的回覆進度，同時結合智慧型手機，讓全校師生皆可即時拍下校園事件，透過手機反映給校方即時處理。 3. 自 103 學年度開始提供「國立高雄應用科技大學 GoogleApps」雲端服務給教職員與學生使用，已開放的服務項目有 Gmail、Google 雲端硬碟、Google 日曆、Google 通訊錄、Google 文件、協作平臺、Picasa 相簿、YouTube 等。每個 Gmail 帳號擁有 30GB 儲存空間，帳號可長久性使用。 待改進或建議事項： 1. 建議補充線上服務量能擴展性 102 年與 103 年之具體比較數據，且敘明服務案件及項目之成長率。 2. 建議訂定線上申辦服務項目年度成長目標，書面資料加強呈現及描述系統功能使用績效低落之項目，以及相關檢討、改善之策略與做法。 3. 有關電子參與多樣性的表達方式（如：Facebook），建請參考評獎辦法之規定來呈現，補充相關資訊說明。

三、創新加值服務

評核項目	評核指標	評 審 情 形
		重 大 績 效 及 待 改 進 或 建 議 事 項
創新服務情形	1. 有價值的創意服務 2. 創新服務標竿學習效益 3. 組織內部創新機制及運作情形	重大績效： 1. 辦理體適能檢測服務，擴大體適能檢測服務對象，每學期對全校師生進行體適能檢測，讓師生了解自身體能。103 年申請設立國民體適能檢測站，針對 23 至 64 歲民眾進行一般性的體適能檢測，預計服務 1,500 名人次，並成立全國第一所大專院校附屬國民運動中心，開放建工校區現有的運動場館與設施供民眾付費使用。 2. 燕巢校區經規劃及整地培育作物，打造出真實版的「開心農場」，讓師生利用與植物間的親密，每年種植不同作物，每季也有不同景致風光，提供師生貼近自然環境之機會。 3. 提供多元之社區服務，辦理運動中心與樂齡中心等服務，將學校服務能量提升，衍生各種服務，使學校有發展為社區中心的潛能。 待改進或建議事項： 1. 建議擇選包裝 3 至 5 個重點創新服務，並分項敘寫有價值的創意服務及標竿學習效益，以強化突顯創新作為。 2. 建議補充敘明組織內部創新機制運作情形、創意提案採用情形及相關數據，並補充說明他機關至高應大標竿學習效益情形。 3. 學校推動各項社區服務工作，屢獲本部與各相關政府單位之績優獎項，可將相關推動的效益再予整合，作為學校創新服務之特色與內涵。

※綜合性意見：

1. 優質便民服務：善用資訊 e 化提供各項便民服務，惟參獎申請書仍應逐一檢視符合各項指標敘寫。
2. 資訊網路服務：線上提供服務已臻完備，且善加利用雲端提供服務並開發各項 app，另建請查明無障礙網站標章錯誤情形 (104.1.12)。
3. 創新加值服務：展現技職學校專屬特色，且服務對象擴及社區，服務量能充足，惟此章節內容建議針對評分標準逐一檢視敘寫。
4. 其他：
 - (1) 建議實地訪視中搭配導覽機解說設備。
 - (2) 實地訪視簡報可考慮加入 1-2 則校內感動小故事。