

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	<ol style="list-style-type: none"> 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. 設置網站「意見反映馬上處理中心」單一窗口，整合處理回復，並主動通知。 2. 提供各案件處理作業資訊明確，E化整合簡政便民。 3. 校門口設置「單一速效窗口」，提供諮詢、車輛打氣、汽車電瓶充電發動、鑰匙借用、報案處理及突發事件處置等各種服務。 <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、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。
機關形象及顧客關係	<ol style="list-style-type: none"> 1. 洽公環境及服務行為 2. 服務行銷有效性 3. 顧客滿意度 4. 民眾意見處理有效性 	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 諮商輔導中心辦理線上諮商服務，師生只要預約即可利用 Skype 或 Facebook 等網路工具與個諮室內的諮商師進行線上晤談。 2. 成立 Facebook《KUAS 招生應援團》提供最新考情資訊、各式招生宣傳文宣、活動報導，與考生及家長做即時的溝通與互動。 3. 安排重度身障住宿生特殊房間，允許協助之外籍看護工同住以方便生活照料。 4. 建置改善招生網路作業系統及電子化功能(如 ATM 轉帳繳費、E-mail 通知報名及成績等資訊)，提升招生試務行政效率及服務品質。 5. 服務參加該校四技聯合甄選招生面試考生及家長，提供高鐵左營站及臺鐵高雄站免費交通接駁專車。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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，並說明針對調查結果，據以規劃哪些改善措施。 3. 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，另建議民眾意見處理時間由 7 日縮短為 3 日。 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. 建請充實哺乳室相關硬體設備及加強宣導使用管道。

二、資訊流通服務

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	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 學校有關校務，學務及總務等行政大部分均已完成資訊系統，資訊化程度堪稱完備。 2. 為方便全校師生使用兩校區校車預約系統，以隨時隨地查詢校車時刻及個人預約狀況，總務處與計網中心共同建置「行動校車預約系統APP」，提供預約校車、預約查詢、違規查詢、上車紀錄等功能。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本項建請依照評分項目加強充實內容敘寫。 2. 建請賡續完成無障礙網頁檢測並取得認證標章。 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。 4. 建請設置網站維護管理機制，並據以執行，可考量運用軟體檢測連結之正確度。
線上服務及電子參與	<ol style="list-style-type: none"> 1. 線上服務量能擴展性 2. 電子參與多樣性 	<p>重大績效：</p> <p>圖書館推出手機簡訊通知、行動圖書館APP、增設還書口、虛擬館際借書證等新服務，提升服務品質，製作文宣公告並發布新聞。。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建請針對各項電子表單統計表加強解釋及說明。 2. 建議此項目之各項績效可再強化，敘明線上服務量案件成長率、電子表單的名稱、內容、簡化前後成長率等年度績效，並請依評分說明提供電子表單名稱、內容以及網址供查核。 3. 有關電子參與多樣性的表達方式，建請參考評獎辦法之規定來呈現。

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	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建置學生課業、體能等追蹤服務機制，提升學生課業及身心健康發展，實屬難得。 2. 打造開心農場，化虛擬為實境，以協助學生從中學習生命教育，值得讚揚。 3. 強化與提升學生學習與服務品質、教師教學服務品質，規劃職能（產業）地圖、設置「大專校院就業職能平臺」、發展企業學院課程，積極推動區域產學合作發展。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 組織內部創新機制建議補充敘明創意提案採用情形及相關數據。