

國立聯合大學

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	重大績效： 1. 改善評量結果申請作業方式，教師申請個人教學評量結果，可於一小時內完成並送申請人。 2. 推動書證謄本減量，該校移轉建置並版更整套檔案管理局公文檔案管理系統，包含公開金鑰資訊系統、WEB 公文製作系統、公文管理與線上簽核系統等。 3. 設立專線由教官處理學生事務，行政與學務等 E 化種類多，而資訊查詢方式除現場、電話外，亦有結案通知信。 待改進或建議事項： 1. 建請加強敘寫單一窗口相關內容（僅列資訊中心與校安中心）。 2. 建請針對臨櫃及業務單位處理效率降低部分，研議加強改善機制。 3. 大學服務對象校內有師生同仁，校外有校友社會大眾，在論述服務品質時，要均衡顧及校內外服務對象。
機關形象	1. 服務場所便利性 2. 服務行為友善性與專業性 3. 服務行銷有效性	重大績效： 1. 提供學校館場暨運動設施給地方政府、民間社團、社區民眾辦理各項活動使用，回饋地方並強化與地方各界之互動，並成立志工服務團隊，深入地方社區服務鄉里。 2. 與平面媒體、廣播及電子媒體等主題或專題報導、具有宣導實質效益。 待改進或建議事項： 1. 電話禮貌績效測試出現不穩定趨勢；行政主管、工讀生等作為實施測試對象，似宜擴大對象範圍；臨櫃服務滿意度之服務態度及業務處理效率等 2 項出現降低現象，建請了解原因及採取因應策略。 2. 有關行政及教學單位實施 5S 的結果與評量分析，宜詳加論述之。 3. 建議新校區的圖書館，可以規劃自動化還書設備；有關協尋書籍也可以考慮設置「借閱書本待領區」，以電子化方式領取，以增服務效率。 4. 洽公環境著重教育性服務設施，宜強化如辦公室位置圖等提供整體環境服務資訊。
顧客關係	1. 民眾滿意度 2. 民眾意見處理有效性	重大績效： 定期辦理「企業雇主座談會」，邀請企業雇主與學校各系所主管作當面交流座談，強化學校及雇主之間合作產學關係。 待改進或建議事項： 1. 對於長期工讀生的問卷，僅有 34 份，是否具服務代表性樣本，建請斟酌；另有關學生在服務滿意比例不高，建請針對結果分析及改善，並進一步將分析結果應用於各項業務之持續改進，俾提升服務品質。 2. 建議加強對於外部服務對象具體可供評量之服務滿意指標，如產學合作、公益社區活動等。 3. 滿意度調查期間及訪問對象，建議拉長時間、或經常性，並有不同期間之比較，訪問對象宜依性質或層次有別，以增實質性意義。 4. 一個微笑可以牽引另一個微笑，若可推動微笑運動，相信可以有助於顧客關係的經營。

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

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	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立 facebook 聯大粉絲團、聯大 Plurk，由專人管理可與粉絲互動或回答粉絲問題以及交換資訊。 2. 新建考選部學歷查詢介接網站，日後畢業同學參加國家考試，可不用提供畢業證書，考選部透過介接網站可直接查詢畢業學歷及年月。 3. 學生數位學習方式有：Vedio On Demand、Open Courses，且可在線上與老師約時間，績效成果佳。 4. 提供納稅民眾查詢下載報稅資料參考，推動綜合所得稅教育學費特別扣除額報稅資料。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有關在地服務方面，辦有偏鄉關懷活動，然作為苗栗唯一國立大學，且學生達 8,200 名，應有更佳的能量對社區進行服務，並提升學生關懷社會之成果。 2. 建請於產學合作方面，應更強化與在地企業、政府之結合。 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	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>出納組窗口業務申請改善，申請成績單等證明文件可採多元管道，為在校同學、校友提供便捷服務。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建請加強圖書館線上服務量能，以及 facebook 實際服務量能，以彰顯成效並加強推動線上服務及線上申辦，提高使用率，並強化統計分析數據及成長率，另請注意資訊安全與個人資料保護。 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. 建議各業務單位依本身需求設置問卷系統，以了解全校師生員工之需求。

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
提供創新(意)服務情形	1. 有價值的創意服務 2. 服務措施延續性及標竿學習推動效益 3. 服務措施執行方法效能性 4. 組織內部創新機制	<p>重大績效：</p> <p>兩校區間一般公文遞送方式之改善，具有達成減少行政成本之價值創意服務。可與其他相同多校區之機關參考。惟應該注意「公文信封」之一致美觀。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本項目之敘寫應載明本項創新服務措施之名稱，並依 4 項評核指標分列加強呈現績效，且提出佐證： <ol style="list-style-type: none"> (1) 有價值的創意服務。 (2) 服務措施延續性及標竿學習效益。 (3) 服務措施執行方法效能性。 (4) 組織內部創新機制(可單獨敘寫)。 2. 所提項目較為一般性業務，無法彰顯創新獨一無二之業務推動。 3. 成為「大學城」具有極大發展空間，宜具體規劃中短期發展計畫，結合及統合社區交通、經濟等各項資源，以期成為苗栗地區文教發展中心。 4. 報告書中建請加強描述學校如何透過團隊合作，經腦力激盪來產生創意服務的理念及作為。

