

國立聯合大學

一、優質便民標準服務

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： 設置資訊服務單一收件窗口，所有申請案件由單一窗口統一登記並派發，並將各類申請方式之案件整合至線上申請系統，以利案件之追蹤查詢。</p> <p>待改進或建議事項： 1. 鑑於系統使用率高，相對服務需求提升，服務品質仍有成長空間。 2. 各項成效建請儘量突顯「特色」及「創新成果」，並加強呈現年度績效之成長率。</p>
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	<p>重大績效： 為提升洽公環境品質，訂定五S活動實施計畫，推動校內服務品質。</p> <p>待改進或建議事項： 1. 建議加強服務禮儀訓練，參訪各類型機關學校、企業等進行標竿學習，並呈現後續回饋績效。 2. 各項成效建請儘量突顯「特色」及「創新成果」，並加強呈現年度績效之成長率。</p>
顧客關係	1. 民眾滿意度 2. 民眾意見處理有效性	<p>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，強化學校級雇主之間合作產學關係。</p> <p>待改進或建議事項： 1. 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。 2. 建請加強敘明各項意見反映互動機制（留言版、民意論壇等），之年度績效，擴大使用範圍，並可舉例說明。 3. 99年度滿意度調查仍有成長空間，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</p>

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： 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 建請設置網站維護管理機制（含標準作業程序、資料定期更新規定等），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： 建立問卷系統，提供業務單位可依本身需求建立問卷，供全校師生職員作填寫。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 建請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。 3. 可從便捷服務、節能減碳方向規劃可行方案，善用科技優勢，提供更多線上服務與電子參與便利性措施。

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	<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推動效益 3. 服務措施執行方法效能性 	<p>重大績效： 建置跨校區光纖網路，滿足地方、網路業者對高速上網之需求。</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 3 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：即此項服務是全國唯一或雖非唯一但績效是全國第一或實施前後產生極大落差效益。 (2) 服務措施延續性及標竿學習效益：即此項服務非個案型，是延續性的服務，整體性規劃實施，並可供其他機關效法。 (3) 服務措施執行方法效能性：即開發此項服務雖需增加機關經費，但民眾受益程度與所需成本相當，或雖不符成本但係為政府機關理應當提供之服務。 2. 建議加強敘寫各創新服務之標準作業流程、檢討機制、民眾滿意度等項目，以供標竿學習並有效擴散成果。 3. 本年度所提其他創新項目屬經常性相關業務，較難看見創意績效，並請充實書面資料之描述。