

國立嘉義大學

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	重大績效： 1. 提供跨校區多重性整合服務，積極簡化作業流程，提供一校區收件、全程處理之全功能之服務。 2. 行政流程簡化及紙本減量績效良好。 待改進或建議事項： 1. 建議針對公文逾限處理，可再應用線上系統，主動通知相關人員儘速辦結或展期。 2. 整體而言，學務及校友在報告中之份量較少，建議於服務透明流程透明度中增加校訊電子報、就業媒合機會等。 3. 建議參獎書中哪些是 99 年度的創新措施，或者在 99 年有新的作法，可加強說明。 4. 申辦案件書表減量程度的績效，建議以前後年度比較方式呈現。 5. 有關成績單自動投幣列印機在他校已實施多年以上，且參獎書所列的 99 年自動列印件數績效和 98 年績效相比，是否有誤，建議應再核對。 6. 建議實地訪視簡報內容不需要濃縮參獎申請書的內容，可從另一方面思考簡報的角度及內容，並輔以影音聲光效果，吸引評審聚焦。 7. 實地訪視中從高鐵站至目的地之車程可加強思索運用，例如：可考慮播放介紹學校特色的 DVD。
機關形象	1. 服務場所 2. 服務行為 3. 服務行銷	重大績效： 1. 校園標示雙語化，將各校區路標及告示牌雙語翻譯。 2. 以永續發展理念為學校經營之主軸，成立校級「綠色大學推動委員會」。 3. 電話禮貌測試採企業界監測（神秘客）方式進行，由各學院推派代表組成考核小組（未公開），使測試結果更公平客觀。 4. 善用傳播媒體，宣導學校行政執行成效及教學成果，聯合企業或社會團體辦理活動，主動參與各項公益，積極推展服務作為。 5. 彈性服務時間中午不打烊、數位印刷中心、檔案修護服務等具有服務專業性及便捷性。 6. 昆蟲館、植物館等推廣教育、落實教育資源共享(15 所中學)等具有服務行銷有效性。 待改進或建議事項： 1. 建請調查各項服務環境、措施、動線等項目改進後之滿意度(例如：機關環境滿意度及服務禮儀滿意度調查結果)，以確實符合民眾需求，降低服務盲點。 2. 建議圖書館考慮部分開放社區民眾利用、研擬充實校區周遭學生生活機能圈建構永續經營大學城的未來性。 3. 委外服務滿意度之調查對象，建議增加外部顧客(例如校友，社會服務與教育之參與者)。 4. 建議各項服務滿意度調查中，依評審要求之調查補齊(例如：缺少洽公服務禮儀、民眾意見處理、洽公環境等)；另各項問卷調查宜

評核項目	評核指標	重大績效及待改進或建議事項
		將題目、改善措施及新聞報導，於報告中或其附件中呈現。 5. 建議說明清楚參獎書第 29 頁所提及之 CALL CENTER。
顧客關係	1. 民眾滿意度 2. 民眾意見處理有效性	重大績效： 1. 重視師生滿意度調查，問卷設計周詳，分析項目具指標意義。建立意見反映作業規定及處理程序，妥善協調處理師生問題。 2. 有效提升服務品質，根據調查結果所獲得之回饋，擬定具體改善措施，據以執行。 待改進或建議事項： 1. 建議加強說明學校設立之中心介紹(例如：產學營運中心、昆蟲館、園藝技藝中心等)、補充昆蟲館參觀者之調查方法，以補強社會服務事項及外部顧客。 2. 依據全校服務品質滿意度調查，99 年整體滿意度仍有進步空間，請針對改進措施加強研議，並應列出民眾意見處理滿意度調查結果。 3. 建請強化意見反映互動機制，增加雙向溝通管道，及時發現、即時回覆問題，並請加強呈現年度績效。 4. 建議針對學生生活輔導內涵宜有所釐清(如意外事件處理、特殊事件處理等數頗多之意涵)等。

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	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. 為確保資料連結之正確性，已訂定網站定期維護更新作業規範要點(含資料定期更新及標準作業程序)，並完成網站後台建置與維護。 2. 嘉大全球資訊網新增分眾導覽、及各子單位網站最後更新日期等多項服務項目。 3. 校園行政 e 化與網路化，大幅提昇行政效率、少紙化作業以及提昇資訊流通的便利性。 待改進或建議事項： 1. 建議網頁分類中加入「一般民眾」；強化 4 校區內各單位導覽及位置確認等，方便民眾搜尋。 2. 建議統整並充實留學資訊成一項專項置於首頁；學校簡介 VCR(中英日)應予置於首頁明確位置等以利教育國際化。
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. 線上申辦量能擴展，電子表單服務多樣化，電子書館藏豐富，並擴增校務系統功能。 2. 機關網站與民眾互動機制及回應的效率均良好。 待改進或建議事項： 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。

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
		2. 建議將「電子書」與「數位學習推廣」納入相關項目。

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	重大績效： 農藝志工隊、人文藝術饗宴交流服務、數位出版與電子書服務創新服務成果豐碩，具相當績效。 待改進或建議事項： 1. 建議考量將「產學營運中心」與「原住民相關研究服務」包裝納入創新服務項目，以利突顯服務績效。 2. 建議加強敘寫各創新服務之標準作業流程、檢討機制等項目，以利呈現整體效能，供標竿學習並有效擴散成果。 3. 創新加值服務列出許多項目，建議應予系統性的分類與說明意義。 4. 志工服務領域宜由「校內」再擴及「校外」(先整備校內衛生環境再服務社區衛生環境)、服務「人」之外應更擴及「設施」本身(如服務護理之家年長者之外，亦應服務護理之家本身護理環境)。 5. 提供數位出版服務，深具特色，建議可再強化學校實體教學資源數位出版，提升服務廣度。 6. 建議教學配合教育學院設計教學活動，提供中小學師生學習應用，以擴大服務對象。