

項目	主要績效	待改進事項
壹、便民服務標準— 一、機關形象 二、服務流程 三、顧客關係	一、能運用全面品質管理理念，經營校園優質服務，能留意師生教學與生活各方面需要，提供友善便利設施。 二、圖書館辦理「要您滿意」服務滿意度調查，並設有讀者意見專區，提供意見反應管道，由專人回覆處理相關意見。 三、緊急事故通報系統、校園緊急求救報警系統等設計，有效維護校園安全。 四、各行政單位均有落實單一窗口服務。	一、請結合服務禮貌訓練、考核及獎勵制度（含同仁及志工），加強全員參與；電話禮貌測試次數可再增加，可採與友館校互評，降低服務盲點。 二、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，並於附件提供相關佐證資料。 三、依規定 96 年度為民服務工作成果本年度可納入加權計分，惟請併提 95 年相關數據，以彰顯成效，可設定服務品質的標竿機構（benchmark）與關鍵指標（KPI）。 四、請提供 97 年度滿意度調查等佐證資訊；滿意度調查之分析及改善宜再加詳述，建議設置網路調查系統。 五、請持續加強訓練同仁因應緊急事件處理能力，強化同仁工作檢核及應變責任，減少爭議，以增進服務品質與效率。 六、其他服務範圍亦可進行滿意度調查，多方蒐集服務回饋線索，作為促進服務之參據。 七、建議推動行政業務電子化，以便利洽公者查詢，並提高資訊公開度。 八、為廣拓溝通管道，接納民眾意見，落實政策互動平台，建請建置或加強「傾聽人民聲音」推動機制。
貳、資訊流通服務— 一、資訊提供及檢 索服務 二、線上服務及電 子參與	一、全面提供線上服務，建置電子表單系統，簡化各項申請程序，精簡師生時間，電子參與人次明顯進展。 二、「服務資訊公開」與「行政流程電子化、簡化」相結合，更能發揮功效。 三、各種線上服務使用者人數均有顯著的成長，服務項目亦有相當增加，成效良好。	一、請於首頁設置「主動公開資訊」項目，並完整提供「政府資訊公開法」第 7 條所訂應主動公開之各項政府資訊。 二、網頁語法尚未依「行政機關電子資料流通詮釋資料標準」文件中說明，詮釋資料採用以國際通用之都柏林核心集(Dublin Core)所使用的 15 個欄位做為詮釋資料之核心欄位為基礎，再依電子化政府入口網分類檢索服務需求，延伸訂定主題分類、施政分類及服務分類 3 種分類擴充發展架構。

項目	主要績效	待改進事項
		<p>三、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。</p> <p>四、在電子參與多樣性方面已有成效，建請考量進一步提升多元程度。</p> <p>五、民眾使用線上服務案件數成長率、電子表單簡化績效等成果建請加強說明。</p> <p>六、建議將各項服務資訊等上傳我的e政府平台，配合「民眾e管家」、「自然人憑證」等功能整合政府資訊服務，方便民眾快速獲得所需服務，以達到『一處收件，全程服務』的目標。</p> <p>七、請積極推動線上服務及線上申辦，提高服務項目及申辦使用率，並依行政院研考會規定進行電子表單簡化、統一及管理，加強規劃建置多元電子參與管道。</p>
<p>參、創新加值服務—提供創新（意）服務情形</p>	<p>一、推動教育國際交流，取得美國丹佛大學「機器人工程夏令營」、「電腦動畫夏令營」專屬代理權，於每年暑期招生開班。</p> <p>二、籌設「車輛門禁管制辨識系統」，辨識車輛所有人及駕駛者資料，維持校園安全。重視國際學生服務措施與作業流程，提升服務效能。</p>	<p>一、建議依規定以提出一項「創新加值服務」為原則，並依 3 項指標敘寫成效：</p> <p>（一）有價值的創意服務：本項創意服務應為突破性、首創性或雖為原有服務但具轉換性、改良性、重大變革之服務作為。</p> <p>（二）服務措施延續性：本項創意服務應建立整體標準作業程序及後續檢討改進功能，或已納入日後機關（學校）標準服務機制。</p> <p>（三）服務措施執行方法效能性：本項創意服務之後續具體成效（含受益人數、程度、社會公平正義價值等）及民眾滿意度、回饋等。</p>