

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、推行「5S 活動實施計畫」，成立服務品質推動小組，重視服務設施之評檢與維護，以提升洽公服務滿意度。 二、透過聯大簡訊及電子活動看板及多媒體資訊，促進師生及民眾瞭解施政及服務內容績效。 三、全校服務作業流程標準化並已公開資訊供師生查詢。 四、為提升全校整體服務滿意度，設有「校務建言論壇」之民眾意見處理機制。 五、有效改善業務流程 14 項，平均縮短等候或處理時間比例為 52%，其中各學制招生報名作業、學雜費優待減免作業、電子視訊看板申請作業等項則高達 86%，成效頗彰。	一、請依檢核指標依序逐項填報參獎申請書，針對各項措施之實際作法、成效加強述寫，並佐以成效數據，以利深入瞭解績效。 二、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；電話禮貌測試方式可採與友校互評，降低服務盲點。 三、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。 四、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）。 五、97 年度滿意度調查之分析及改善宜再加詳述，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。 六、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。 七、建請加強呈現各項服務成果，如單一窗口服務項目整合程度、申辦案件檢附書證謄本減量作業執行情形、各項服務改進措施實施前後差異等，以顯示成效。 八、縮短申辦案件等候或處理時間之比例，建議設定執行目標。 九、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、設置校園公告系統，集中方置各單位訊息。 二、完成 113 項線上服務系統，成效卓著。 三、建置數位學習系統，提供師生教學互動之平台。 四、建置聯大博學網，具電子參與多樣性。	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、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、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

項目	主要績效	待改進事項
		<p>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、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。</p> <p>五、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>六、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、「聯大博學網資訊平台」、「聯大學習護照」之設計，用以協助學生選課、學習與生涯規劃，頗具創意特色。</p> <p>二、建置聯大博學網，具有紀錄學生學習歷程等多重功能。</p>	<p>一、建議學校以高教與技職雙軌發展之基礎，結合校友發展創意服務，並提升服務措施執行方法與效能。</p> <p>二、建議以提出一項「創新加值服務」為原則，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，並加強說明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>