

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、成立「校園無障礙推動委員會」，致力建構無障礙校園設施。 二、持續辦理「教學反應調查」、「新鮮人問卷調查」，作為提升處室工作運作績效之參考。 三、已訂有環境綠美化評估考核機制，師生及民眾對洽公環境滿意度為 83.35%；建置 ISO 業務手冊及法規彙編，師生及民眾對人員專業素質滿意度為 89.3%，成效頗佳。 四、新進人員報到採單一窗口收件，作業時間由 2-3 天，縮短為 10 分鐘，深獲好評；另學生註冊選課、外籍生洽公均有單一窗口專責人員負責處理。 五、全校整體服務滿意度，95 年至 96 年成長率為 2.79%。	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，可採與友校互評，降低服務盲點。 二、各項成效建請儘量突顯「特色」及「創新成果」，實施前後差異，並加強呈現年度績效之成長率。 三、有關 97 年度整體服務滿意度，請增加背景說明、採樣方式，加強檢討改善措施及執行績效，亦應定期全面性診斷，可設定服務品質的標竿機構（benchmark）與關鍵指標（KPI）。 四、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。 五、請進行各年度民眾意見處理滿意度調查與統計分析。 六、有關附設機關電話禮貌測試結果不佳乙節，請了解原因並研擬改進之道。 七、「教師評量系統」建請加強陳述檢核及後續處理方式，可有效彰顯學校重視學生意見之特色。 八、為增進師生與民眾之滿意度，建議倡導「我愛我校」的觀念、推動「清淨家園」的活動，由各院系所學生認養校園環境維護，共同參與校園美化、綠化等清潔服務工作。 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。 十、建議加強呈現節能減碳、資源處理再利用之作法與成效。 十一、可多利用新聞局免費的宣傳活動與廣告，行銷成大博物館之館藏與特展。 十二、關於單一窗口服務制度，建議可延伸 PDCA，增加一 Benchmark，將優點及成果推廣到其他單位，成為學習標竿。
貳、資訊流通服務— 一、資訊提供及檢索服務 二、線上服務及電	一、建置學生服務及行政工作全面線上服務系統，從入學、選課、住宿、圖書物品借閱、繳費、就學貸款、意見反應、投票選舉、文書簽核等，均納入線上作業，以	一、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。 二、民眾使用線上服務案件數成長

項目	主要績效	待改進事項
子參與	<p>縮短各項案件申辦流程與時間。</p> <p>二、開發「校園地理資訊系統」，建立校園設施管理制度。</p> <p>三、建立新生基本資料登錄系統，處理時間由 2 週縮短為 5 分鐘。</p> <p>四、選課系統大幅縮短選課作業時間（完成 1 筆資料 0.5 分鐘）。</p>	<p>率、電子表單簡化績效等成果建請加強說明。</p> <p>三、建請加強呈現全校資訊系統數量與目前已提供案件主動通知及確認功能之比例。</p> <p>四、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>五、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，並加以統計分析；請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>
參、創新加值服務—提供創新（意）服務情形	<p>一、推動研究中心電子化管理、行政資訊管理單一簽入機制、公文線上簽核、產學合作技轉與創新、提升成大人文藝術涵養、開發校園地理資訊 3D 系統等措施，均具創新加值效能。</p>	<p>一、建議發揮學校特色及專業，積極擴大「環境資源管理中心」效能，協助各級學校推動永續校園之工作。</p> <p>二、建議以提出一項「創新加值服務」為原則，並加強說明本項創意服務之後續具體效能分析（含受益人數、程度、社會公平正義價值、延伸服務觸角等）及檢討改善措施、民眾滿意度、回饋等。</p>