

國立成功大學

一、優質便民服務

評核項目	評核指標	重大績效及待改進事項
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. 建置新版單一簽入系統「成功入口」，提供教職員工生以單一密碼即可使用校內各項資訊系統，利用全新 RWD (Responsive Web Design) 技術，讓網頁自動符合各類螢幕尺寸，提供更友善的操作環境。105 年 1 至 9 月使用量達 20 萬 9,900 人次。 2. 住宿 e 網入口提供住宿學生快速便捷的上網諮詢服務，如各項宿舍業務、電費、床位或宿舍記點等申請及紀錄查詢，105 年 1 月至 6 月，宿舍床位申請達 1 萬 0,070 筆，住宿電費申請達 8,662 筆。 3. 開發「宿舍床位管理系統」與「繳費機整合系統」連線，並於學生宿舍附近設置自動繳費機，學生繳交學生宿舍電費或行政手續費等，只需於網路申辦即可至宿舍自動繳費機繳款，毋需奔波於行政單位，提升行政效率。 4. 建置汽機車通行證系統，停車證申辦電子化服務隨到隨辦且電腦列印，縮短等候時間，同時建置校園車輛資訊檔，確保校園交通安全，105 年截至 9 月辦理教職員工汽機車通行證達 4,870 張。 5. 建置進帳系統並完成操作手冊，提供各單位有收入款項入校務基金時，辦理進帳作業，並可知會相關單位。105 年截至 7 月服務人次達 6,542 筆，平均滿意度 105 年上半年為 76.67%。 待改進或建議事項： 1. 建請說明簡化各項申辦案件流程之實質績效、簡化前後之比較數據。 2. 成大所有服務已高度系統化，有助於提升行政效率，惟如每一個系統都視為單一窗口，即失去單一窗口整合服務之本意，建議可依據服務對象分類呈現，呈現真正整合多元服務之代表性單一窗口即可。
機關形象及顧客關係	1. 機關形象 2. 顧客滿意情形	重大績效： 1. 增設性別友善廁所、哺集乳室，亦貼心設置「婦幼親善停車格」、「校園安全路徑」、「性別友善球場」、重訓室的「女性專用時段」、「圖書館的安心閱讀專區」、廁所安裝「緊急求助鈴」，並首創「夜間護送天使志工團」，協助學生夜間安全回到宿舍，定期在校內舉辦「性別論壇」、「性別影展」、「粉紅點」活動等，更鼓勵成立性別友善社團，以作為對「性別多元」支持的具體宣示。 2. 建置完成一體化識別系統，並致力營造性別平權、行動服務及國際化友善校園，值得嘉許。 3. 整合行政及教學單位之申請服務，建置證件申請自動化列印系統，由學校計算中心人員負責維護，可迅速處理修正系統問題，提供學生即時申請證明文件之便利性，105 年 1 月至 9 月共計有 2 萬 8,912 筆資料。 4. 與大臺南地區大專校院舉辦「南區就業博覽會」，除舉辦公司說明會、求才洽談及面試活動，協助在校生瞭解企劃組織概況，105 年參與廠商共計 211 家，滿意度達 85.3%。 5. 105 年邀集企業中高階主管擔任學生職涯教練，指導職涯相關活動，並與通識中心合作，採用以通識生活實踐積點認證，換取通識學分，學員對計畫整

評核項目	評核指標	重大績效及待改進事項
		<p>體滿意達達 85%，對教練滿意度高於 90%，有 95%以上參與者願意推薦其他同學參加。</p> <p>6. 在地協助登革熱防治，防疫行動由校園擴散至社區，惟各項績效宜著重 105 年度。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <p>1. 實施「行政滿意度網路調查」、「教學意見反應調查」、「雲嘉南區域教學資源中心滿意度調查問卷」、「學生宿舍滿意度調查」、「學務工作績效評估問卷」、圖書館「服務滿意度問卷調查」、「境外學生問卷調查」及「教職員心理服務需求調查線上問卷」多項調查，惟宜進一步針對調查結果進行改善措施分析。</p> <p>2. 機關服務設施合宜程度，建議可區分核心設施、一般設施並輔以照片佐證敘寫。</p> <p>3. 有關服務行銷有效程度敘寫方式宜著重分眾及精準行銷來表達內容，並強調行銷後之效益（例如：機關辦理各項行銷活動後，反映在人數之成長或滿意度的提升）。</p>

二、資訊網路服務

評核項目	評核指標	評審情形
		重大績效及待改進事項
資訊提供及檢索服務	<p>1. 資訊公開適切與內容有效性</p> <p>2. 資訊檢索性與便捷性</p>	<p>重大績效：</p> <p>1. 中文首頁提供 6 類分眾資訊，包括：教職員工、在校學生、畢業校友、未來學生、學生家長及一般民眾；英文首頁提供 5 種分眾資訊，包括：Faculty/Staff、International Students、Enrolled Students、Alumni、Parents。</p> <p>2. 網站首頁已取得無障礙網頁開發規範 1.0 版認證標章，標章等級 A+。</p> <p>3. 對內部顧客服務之「成功入口」採單一簽入方式，免除使用者申請多組帳號及密碼之不便利。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <p>成大全球資訊網資訊公開專區等相關提供民眾查詢或下載資料之網頁，建議運用大數據觀念，提供更便捷的搜尋服務（例如：熱門搜尋或文字雲等）。</p>
線上服務及電子參與	<p>1. 線上服務量能擴展性</p> <p>2. 電子參與多樣性</p>	<p>重大績效：</p> <p>1. 配合國家節能政策，已完成機房冷熱通道隔離示範區。研究成果將可推廣至全國大專校院或地方政府教育局（處），落實資訊機房節能成效。</p> <p>2. 105 年 1 月至 9 月已開發完成 9 個新系統、開發中或審核中的新系統 24 個，且均為自行開發，符合行政作業需求，且自行維護節省大量公帑。</p> <p>3. 105 年整合學務處、教務處、圖書館、研發處及教學單位活動報名系統，改善以往需至各報名網站瀏覽與報名活動之不便，且可查詢個人歷次參加之活動紀錄，並提到線上簽到退功能，大幅減少紙本簽到時間與人力。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <p>1. 有關網路參與及運用實際績效資料偏少，建議再予補強。</p> <p>2. 遨遊成大 APP 運用 google map，經實測定位精準，有助於因應校園廣闊提供導覽服務之品質，惟建議增加廁所、集（哺）乳室、便利商店等民眾經</p>

評核項目	評核指標	評審情形
		重大績效及待改進事項
		常使用之設施(備)。

三、創新加值服務

評核項目	評核指標	評審情形
		重大績效及待改進事項
創新服務情形	1. 有價值的創新服務 2. 創新服務標竿學習效益 3. 組織內部創新機制及運作情形	重大績效： 1. 以善盡社會責任的大學為責，發展學伴方案、建置完善防災救難網，建立整體防災應變平臺，服務社區居民。 2. 推動人文藝術發展，為導入數位化校園，培養學生自主學習能力，解決導覽人員短缺問題，應用擴增實境技術，建置以智慧型手機、導覽平臺「成藝漫遊」校園藝術品擴增實境導覽 app 系統，讓使用者透過視覺與聽覺雙重感官導覽影片，了解藝術品所要傳達的真善美。 待改進或建議事項： 1. 建議補充敘明組織內部創新機制運作情形、創意提案採用情形及相關數據，並補充說明與他機關標竿學習效益情形。 2. 建議思考整合現有創新服務項目，扣合第九屆政府服務品質獎評分重點敘寫。

※綜合性意見：

1. 封面可再強化機關服務特色，並運用書眉及隔頁。
2. 建議強化校園志工、學生親善大使運用及校園間感人小故事等資料呈現。
3. 建議實地訪視中搭配導覽機解說設備，另有關書面佐證資料部分，如 e 化佐證資料不足，仍請呈現完整之紙本佐證資料，俾臻周妥，並依參獎評分標準綜整。