

第二屆「政府服務品質獎」
參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關

國立成功大學

中華民國 99 年 2 月

~ 目 錄 ~

基本資料

校長的話	1
壹、為民服務業務現況簡介	2
貳、提升為民服務品質績效	5
一、「優質便民服務」構面	5
(一) 便捷的服務流程	5
1. 單一窗口服務	5
(1) 新進(外籍)教職員單一窗口報到	5
(2) 學生單一窗口註冊、選課、休學、退學	5
(3) 外籍學生單一窗口洽公	5
(4) 國立成功大學莫拉克風災關懷網	5
(5) 安定就學措施單一窗口服務	5
(6) 榕園圓夢助學網	6
2. 申辦案件流程簡化程度	7
3. 申辦案件書表減量程度	7
(1) 減少申辦人檢附之紙本數量	7
(2) 減少機關辦理案件附送之紙本數量	7
(3) 電子謄本認證	7
(二) 透明的服務流程	7
1. 提供案件承辦資訊種類	7
2. 提供案件查詢管道種類	7
3. 提供案件主動通知及確認功能	8
(三) 專業親切的機關形象	9

1. 服務場所便利性	9
(1) 洽公環境適切程度	9
(2) 機關服務設施妥善完備	11
2. 服務行為友善性與專業性	15
(1) 提升服務主動滿意度	15
(2) 提升服務親和滿意度	17
(3) 提升服務可勝任滿意度	19
(4) 提高服務人員問題回應正確率	22
3. 服務行銷有效性	25
(1) 提高服務內容宣導績效	25
(2) 提高投入與業務相關之公益或社區活動績效	34
(3) 提高服務獲外部獎勵績效	37
(四) 信任良好的顧客關係	37
1. 重視民眾需求	37
2. 重視民眾滿意度	37
(1) 服務滿意度調查次數及辦理方式	37
(2) 服務滿意度之趨勢分析、檢討及其成長率	37
3. 有效處理民眾意見	42
(1) 設有民眾意見處理機制	42
(2) 縮短意見處理時間，並提供後續追蹤	45
(3) 提高民眾意見處理滿意度成長率	45
4. 有效回應新聞輿論	46
(1) 設有新聞輿論快速回應機制	46
(2) 縮短新聞輿論回應時間	46
二、 「資訊流通構面」	47

(一) 資訊提供及檢索服務	48
1. 資訊公開適切性	48
(1) 主動公開相關資訊於學校首頁	48
(2) 提升服務措施、出版品資訊周知度	51
2. 資訊內容有效性	55
(1) 資訊內容之正確度	55
(2) 資訊連結之正確度	55
3. 資訊檢索完整性	57
4. 資訊檢索便捷性	58
(二) 網路申辦及電子參與	58
1. 網路申辦能量擴展性	58
(1) 線上申辦項目數成長概況	58
(2) 網路申辦推廣績效	58
(3) 電子表單簡化績效	68
2. 電子參與多元程度及回應機制	69
(1) 民眾意見反應區(信箱、留言板、BBS 論壇)	69
(2) 網路投票	70
(3) 民意調查	70
3. 電子參與安全性	71
(1) 提供隱私權保護服務及宣告	71
(2) 提供隱私權侵害處理機制	71
三、 「創新增值構面」	72
(一) 行銷成大博物文化	72
(二) 人文藝術新校園	77
(三) 校園地理資訊系統(GIS)規劃建置計畫	80

(四) 南部傳統產業科技關懷計畫	83
參、未來努力方向	88
一、高品質的服務	88
二、高品質的校園環境	89
三、高品質的人文涵養及社會關懷	88
四、高品質的頂尖大學終極目標	90
肆、附件	91
附件一：「貼心成大・溫馨無限」徵文活動〈感謝有您(成大)，有您真好~充滿愛與關懷的成大校園〉工科系潘信利	91
附件二：「貼心成大・溫馨無限」徵文活動〈板車服務傳承感動〉資源工程系王士銘	91
附件三：「貼心成大・溫馨無限」徵文活動〈身著黃衣的小天使—新生板車服務〉會計系吳嘉蓮	92
附件四：「貼心成大・溫馨無限」徵文活動〈用心、貼心的國際認證研習營〉工科系潘信利	92
附件五：「98年服務禮儀滿意度調查表」分析	93
附件六：國立成功大學組織系統表	96

基本資料

機關名稱	國立成功大學	首長	賴明詔	職稱	校長
機關地址	台南市大學路一號				
機關網址	http://web.ncku.edu.tw				
預算員額	編制人員：2173 人；約聘僱人員：2226 人； 共計：4399 人				
總預算	新台幣 7,915,730 千元 (含 5 年 5 百億 17 億元)				
聯絡人	陳雅珍	職稱	秘書	電話	(06)2757575 #50026
E-mail 位址	chenyj@mail.ncku.edu.tw			傳真	(06)2368660
機關組織圖					
<p>http://www.ncku.edu.tw/~plan/chinese/plan.htm (附圖參見附件六，頁 96)</p>					

~校長的話~

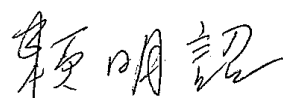
「第二屆政府服務品質獎」教育部實地訪評致詞

各位訪評委員、成功大學同仁，大家早。

首先歡迎大家到成功大學進行政府服務品質獎實地訪評。

大學最重要的目標是培育人才、研究及服務社會，因此我們致力於創造優質的教學、研究環境，讓所有的服務對象能在良好的環境中，學習、教學、研究、生活。

成功大學位於台南市鬧區中，但絕非在鬧區中的象牙塔，而是社區中的一份子。我在美國南加州大學服務三十多年，南加州大學位於洛杉磯最貧窮的地區，大家認為南加州大學週遭的環境太過惡劣，應該搬到比較富裕的地區，以利教學及研究。但學校經過評估後，不僅不搬離，並將牆壁完全打掉，與社區進行更深入的互動。南加州大學因服務社區的觀念，在1990年代被選為College Of The Year。我將這個服務觀念帶到成功大學，拆除學校大部分的圍牆，使學校成為社區的一部分，服務社區中的每一個人。我們不僅服務民眾、服務學生，也服務家長，成功大學是國內唯一一所舉辦家長座談會的大學，這些都是我們引以自豪的服務。未來我們會更積極地秉持服務師生、民眾、社區的觀念，與社會分享學校資源，並共同培育人才。謝謝大家！



99年1月8日

壹、為民服務業務現況簡介

大學最重要的目標是培育人才、研究及服務社會。成功大學位於台南市鬧區，但絕非鬧區中的象牙塔，而是社區中的一份子，致力於提升服務品質、教學品質，改善學校校園環境、行政制度、服務流程、硬體設備，持續提供廣大服務對象優質、創新的服務。本校的服務對象包含內部顧客及外部顧客兩類，內部顧客為學生、家長、教師、職員、工友、校內志工等；外部顧客為未來學生、畢業校友、退休教職員工、校外志工、夥伴學校、企業界、新聞媒體、民間團體、社區居民、國際校外人士等。為服務廣大顧客，本校秉持「全員參與、主動服務、積極創新、邁向頂尖」之品質政策，以提供優質服務為目標，期達成全面、積極、創新的服務品質。

一、增進優質便民服務之現況

(一) 積極推動 ISO 服務品質國際認證工作

本校自 2001 年起連續 9 年通過國際服務品質認證，目前共有 13 個一級行政單位參與此項工作，分別建置 ISO 業務標準書，並依制定之作業標準程序書作業。

(二) 建立雙語化、綠化及無障礙之高品質校園環境

校園內設置雙語標示牌，服務人員座位牌及業務項目雙語化，加強對外籍顧客之服務，該項措施曾獲行政院 93 年度「優質英語生活環境優等獎」之肯定。此外本校積極推廣校園美化、綠化活動，並增設無障礙電梯、坡道等設施，以塑造優美、舒適且安全之校園環境。

(三) 推行臨櫃櫃檯人性化及走動式之積極服務態度

各單位設置高度適合之櫃台，拉近承辦人與顧客之距離，並提供走動式積極服務。為避免外籍顧客因語言隔閡而損及權益，更指派專精外語之同仁擔任諮詢窗口，以提升對外籍顧客之服務並保障其權益。

(四) 建置單一窗口全功能服務

本校單位及業務繁多，為有效服務廣大民眾，積極推動單一窗口全功能服務。目前優先推動的有新進(外籍)教職員報到；外籍生洽公；弱勢學生申請就學貸款或獎助學金等單一窗口服務，及圖書館借還書流通櫃檯等全功能服務。另外，本校學生選課作業已全面推行網路線上選課，加速課程之確認，若在註冊、選課方面尚有問題，統由單一窗口專責人員協助處理。

(五) 加強校務宣導之有效性服務行銷

新聞中心每日發布學校新聞，將重要新聞建置於首頁上；並藉平面、電視媒體報導，以便各界人士獲得學校訊息。各單位亦積極舉辦宣導活動、博覽會、教育展、座談會，出版文宣品、刊物、書籍，以加強行銷，提升民眾印象。

(六) 運用志工協助為民服務

為善用社會人力資源及培養學生社會關懷，由學務處積極辦理「志願服務基礎訓練課程」，訓練對象包括全校學生與校外志工。各單位亦依其性質與業務需求，自行規劃時數不等之志工專業訓練。98年成立「成大莫拉克颱風災後重建工作小組」，於網站上號召學生組成志工團隊協助救災工作，學生報名踴躍，展現對社會之高度關懷。

(七) 完整便捷之電子化服務

利用網站提供完整之資訊服務，並開發多項電子化作業系統，如「成績查詢系統」、「自助借書服務系統」、「差假網路系統」、「系所經費管理系統」、「營繕組請修系統」等線上申辦系統，提供即時更新資訊及主動通知服務。

二、積極提供外部顧客服務並共享校內資源

(一) 建立雙向溝通及民眾意見反映處理機制

為廣拓溝通管道、接納民眾意見，本校已有良好顧客意見反應處理機制。校務重大政策或績效展現，透過互動平台或發行各項刊物，一方面「傾聽人民聲音」，作為政策或服務措施改善的參考，一方面讓師生瞭解學校動態，增強向心力。各單位於辦公室設置意見箱、服務禮儀滿意度問卷調查表，並建置首長信箱、網路意見箱、留言板、電子信箱、網路投票、民意調查等管道，供民眾反應意見，並陳報單位主管核閱、指派專人即時處理，建立良好之雙向溝通。

(二) 加強校友之聯繫服務

1. 校友服務工作方面：協助校友辦理圖書館借書證、學位證明書及中文、英文成績單之申請，使校友省去舟車勞頓之苦。
2. 校友聯誼方面：每二年擇地舉辦一次「世界成大校友嘉年華會」；並協助成立各地校友會，支援各地校友會辦理校友會年會活動。
3. 應用多媒體平台，增加與校友的互動：
 - (1) 建立「校友資料庫」，利用校友電子信箱、校友聯絡中心網站，以及網路社群網站(Facebook、Plurk)隨時發佈母校訊息、企業徵才訊息等。
 - (2) 建立「成大校友全球網站」，該網站具有論壇功能，有任何議題可線上討論，並以線上問卷方式，收集校友意見，作為改進參考。

(三) 開放場地租借及活動參與

中正堂、成功廳及集會場所等場地提供租借服務；圖書館提供年滿16歲之校外人士，憑有效證件換取「入館證」入館。博物館開設推廣課程及系列講座，並對外開放，為校外教學及接待外賓之熱門場所。藝術中心也不定期舉辦藝文活動，歡迎外部顧客踴躍參與，加強外部顧客與本校之交流互動。

(四) 他校外籍生共享服務資源

本校除積極提升校內外籍生之服務及輔導外，同時將相關資源與經驗提供給其他學校一同分享與交流，故舉辦「外籍新生研習會」、「外籍學生文化研習活動」、

「外籍生經驗交流座談會」，邀請他校外籍生共同參加。

(五) 雲嘉南夥伴學校共享教學資源

96年4月成立「雲嘉南區域教學資源中心」，除整合豐富教學資源並提供各夥伴學校分享外，更進一步整合各夥伴學校資源以達共享機制，期望能協助夥伴學校提升其整體品質與競爭力。目前共計有台南大學、台南藝術大學、嘉義大學等17所大專院校一齊參與該中心之計畫，以「跨校課程整合」、「教學輔助制度推廣」、「國際化推動」、「教師發展」四大方向推動，並持續以「教師及學生之需求為導向」之精神來推動各項業務。

(六) 南區大專校院共享學務資源

本校學務處為南區59所大專校院學生事務工作之協調聯絡中心，每年訂定與學務工作相關之研討主題，並由各校輪流辦理南區大專校院全體學務長會議及學務工作標竿學習觀摩與參訪，97年舉辦5場，98年舉辦2場，相互交流觀摩。

(七) 積極推廣產學合作機制

本校教師除教學、基礎研究工作之外，亦積極參與企業界或政府委託之建教產學合作研究計畫且提供相關檢測服務。93年、96年及98年榮獲中國工程師學會頒發之「產學合作績優單位」；連續五年(91年-95年)獲頒國科會「績優技轉中心」獎項；連續三年(95年-97年)榮獲教育部頒發之「全國大專院校產學合作績效評量中『爭取產學經費與效率』第一名；95年獲頒「全國大專院校產學合作績效評量中『產學合作參與廣泛程度』第一名。

98年度已接受各單位委託計畫共556件，金額則達13億2仟餘萬元。繼學界科專第二期計畫結束後，本校亦通過經濟部在地型產業增值科專計畫共為三案，其名稱為「新世代節能電機關鍵技術研發計畫」、「新世代積層陶瓷電容器三年計畫」及「工程鏈知識管理與虛擬生產前瞻技術研發計畫」，以上計畫核定三年共計新台幣6,160萬元。並於98年度積極爭取經濟部學研聯合計畫，本校通過17件，共計新台幣1億4,500萬元。另外，本校培育出之學生，亦連續17年(82年-98年)榮獲「企業界最愛」之美譽。

三、校內、外標竿學習

(一) 校外標竿學習

本校目前以日本京都大學、奇美電子股份有限公司為標竿學習對象。為汲取他校或企業在校務推動、人員發展、人才培育訓練、教學及行政流程改善與效能提昇等方面之典範，由各處室一級主管率領行政團隊或學生，積極出訪國內外標竿學校或企業，98年度出訪人次約217人次。

(二) 校內標竿選拔

為了增進校內行政單位的服務效能，每年辦理服務績優之行政單位評選，選出優良獎5名及進步獎，除在公開場合頒發獎金及獎牌給獲獎單位外，並將相關資訊登載於校首頁，供校內各單位相互觀摩與學習。

貳、提升為民服務品質績效

一、「優質便民服務」構面

(一) 服務流程便捷性

97年師生、民眾對「多種申辦管道服務滿意度」達83.20%。

98年師生、民眾對「服務流程滿意度」達89.01%。成長率：6.98%

1. 單一窗口全功能服務

(1) 新進(外籍)教職員單一窗口

由人事室擔任報到窗口，統一收齊新進教職員需繳交之相關資料及證件後，轉交各單位辦理。報到流程原需約2-3天，改採單一窗口收件後，僅需10分鐘，深獲同仁好評。98年度利用單一窗口報到之新進同仁計有815人。外籍教職員部分，另設置外籍教職員人事連繫及服務諮詢窗口，由人事室精通外語之同仁專責，迄今已服務外籍同仁計51人。

(2) 學生單一窗口註冊、選課、休學、退學

註冊、選課：學生註冊、選課作業已全面推行網路線上作業，以提供全校師生更方便、快速之服務。若在註冊、選課方面尚有問題，統由單一窗口專責人員協助處理。97學年度起推動「學生證電子掃瞄系統」，學生繳費、選課完成後即自動完成註冊手續，不需依往例攜帶學生證至註冊組蓋章，減少排隊蓋章之不便。

休、退學：同一處室業務統由單一窗口受理申請，如學生辦理休、退學在學務處只需至學務處單一窗口確認身份即可，在教務處統由註冊組受理，減少學生來往奔波時間。

(3) 外籍學生單一窗口洽公

外籍生由申請入學、接機、到校、報到、註冊、住宿、辦理簽證、選課及其他學習與生活所需之項目，皆由國際事務處統一辦理並與其他單位協調、合作。

(4) 國立成功大學莫拉克風災關懷網

「莫拉克風災關懷網」單一窗口平台，有效整合各單位對於風災的服務公告及志工服務人力資源。由校方統一安排救災服務，協助重建災區家園、撫慰民眾心靈。¹98年共計出隊8次，志工人數第一階段登記352人；第二階段128人。

<http://sites.google.com/site/ncku88care/>

(5) 「安定就學措施」單一窗口平台

「安定就學措施」單一窗口平台，以專責人員提供學生必要之就學協助，包含

¹關於莫拉克風災關懷網之服務績效，請參見附件一「貼心成大·溫馨無限」徵文活動：工科系潘信利〈感謝有您(成大)，有您真好~充滿愛與關懷的成大校園〉，頁91。

提供校內、外助學訊息及適時引進輔導或轉介機制等。由專人主動將校內、外各種助學資訊宣導至各系所主管、導師及學生週知，學生經各系所轉介至生輔組，經專人瞭解評估後，依個案狀況輔導學生申請相關財務資源，或再行轉介至校外適合之扶助機構。如遇學生因經濟問題致有心理困擾者，再轉介至學生輔導組由專業心理師進行諮商輔導，期以透過多元管道協助學生安心向學。98年教育部失業勞工子女就學補助共 22 件；本校高雄校友會清寒補助共 11 件；本校校友中心補助共 1 件；慈濟基金會補助共 11 件。

(6) 榕園圓夢助學網

為協助受金融風暴影響而有經濟困難的學生，架設「榕園圓夢助學網」，整合全校各教學(各系所獎助學金)及行政(工讀、助學金、學雜費減免、就業貸款等)單位可提供之經濟資源，使弱勢學生可透過網頁輸入個人基本資料與經濟條件後，即時查詢學校可提供之助學經濟資源清單，讓學生之助學經濟資源更透明與便捷。



<http://stud.adm.ncku.edu.tw/sgo/assistance.htm>

2. 申辦案件流程簡化程度

(1) 臨櫃辦理—走動式服務



各行政單位—業務洽詢、公文簽收、用印等服務隨到隨辦。

新聞中心—即時提供學校簡介、新聞資訊等服務。

圖書館服務台—即時提供借書、還書、諮詢、電子資源利用指導等服務。

博物館諮詢台—即時提供導覽解說等服務。

成大藝坊諮詢台—即時提供展演活動索票資訊、活動資訊等服務。

(2) 非臨櫃辦理—電子化服務

本校透過電子化服務縮短案件處理及等候時間，使平均服務量逐漸提升，達到

良好的服務績效。(詳見網路申辦及電子參與—「網路申辦推廣績效」)

3. 申辦案件書表減量程度

(1) 減少申辦人檢附之紙本數量

- ①簡化退休人員遺族領取撫慰金之程序，當事人無須再填寫申請表、檢附證明及戶籍謄本，改由人事室主動發函至戶政單位查證相關資料，如符合領取資格即主動核發。不僅可省下當事人至戶政事務所申請戶籍謄本，及前往郵局寄發申請表之往返奔波時間，亦加快核發撫慰金之流程。
- ②教職員工請假時所須檢附之證明、文件或戶口名簿等，皆掃描或儲存於網路差假系統上，不須再另行檢附紙本
- ③網路差假系統結合教師補課資料，使教師請假不必再填寫申請表查詢補課資料，提升教師請假之便利性。
- ④推動免蓋註冊章之簡化註冊程序。

(2) 減少機關辦理案件附送之紙本數量

本校逐步將業務相關之文件資料電子化，提供約 445 件電子表單於行政單位網站上供師生民眾下載²，有效減少各類書表、證件之數量，達到節能減碳之目標。

(3) 電子謄本認證

「公文線上簽核系統」為配合政府推動公文 e 化及檔案法施行所開發之系統。此系統於 98 年 2 月 1 日正式上線，加速推動公文及檔案資訊化管理，以便捷快速又正確完整的電子公文收、發及全文檢索、影像調閱等功能，簡化公文交換和檔案調閱作業流程，節省時間、人力、物力(紙張、郵資等)，達成節能減碳、資訊共享及檔案開放與活化運用之目標。

(二) 服務流程透明度

1. 提供案件承辦資訊種類

- (1)校園公布：於校門口、公布欄、大型看板、多媒體數位電視頻道、媒體印象櫥窗櫃、藝文櫥窗櫃、文宣櫃等公開校園服務及活動資訊。
- (2)網站公布：於本校首頁公布成大簡介、校內分機號碼、交通資訊、校園導覽、行事曆等。

2. 提供案件查詢管道種類

- (1)現場查詢：設置校園雙語告示牌、雙語樓層指標、雙語業務標示、雙語座位牌，以利民眾至相關單位，快速找到承辦人員。
- (2)電話查詢：首頁提供校內各單位分機號碼、各單位網站提供主管、同仁分機

²秘書室 5 件、教務處 82 件、學務處 95 件、總務處 47 件、研發處 15 件、研究總中心 43 件、國際事務處 17 件、圖書館 31 件、人事室 100 餘件、校友聯絡中心 4 件、藝術中心 2 件、博物館 4 件。

號碼，並設有總機提供電話轉接服務。

(3)郵件查詢：首頁提供校長信箱(em50000@email.ncku.edu.tw)，各單位網站提供主管、同仁電子信箱，接受民眾傳達各種陳情、疑義。

3. 提供案件主動通知及確認功能

(1)臨櫃辦理：臨櫃申辦案件若無法即時辦理完成，承辦人員會以電話或信件主動告知辦理情形，並通知取件。

(2)非臨櫃辦理：線上系統提供收件確認、異常、結案、逾時、未逾時等通知。如：

線上系統	收件確認通知	異常通知	結案通知	績效
營繕請修系統	✓		✓	98年共申請4593件。
公文管理系統	✓	✓	✓	
活動報名系統	✓	✓		活動前3天主動以e-mail提醒報名者記得參加活動。主動通知活動報名成功者及智慧天使點數已累計達30、50及100點之學生，前來領取圖書禮券。 98透過此系統登錄的活動共有130場，線上總報名人數共8092人。
差勤管理系統	✓	✓	✓	系統以電子郵件主動通知請假獲准或未獲准等訊息，差假一經核准，系統即主動通知同仁可申請相關補助費。
學生證件申請系統	✓	✓	✓	98年度共申請1657件。
導生E點通 (學生意見反應)			✓	系統會自動通知一級單位秘書或主管：「有學生意見等待轉寄或答覆，敬請儘速上網處理。」 98年共497件。
導生E點通 (校安意外事件通報)			✓	校安意外事件通報資料涉及個人隱私權問題，僅提供相關承辦人員查詢。學生意外事件通報會在校安人員填寫事件後，發送事件詳細內容e-mail給各相關主管及人員。 95年6月底正式上線，啟用至98年12月，校安意外事件通報共711件。
研究成果資訊系統		✓	✓	收錄各項與教師研究相關資料，如期刊、論文、專利、研究計畫、參與學術活動等項目。將使各項研究數據透明化，掌握校內各學院之研究能量，促進行政單位間獲取研究資料之便利性，簡化研究資料獲取時間。
借還書系統	✓	✓	✓	以e-mail通知讀者借閱圖書到期、預約到書、圖書逾期等功能，讓讀者可在期限內還書以免

線上系統	收件確認通知	異常通知	結案通知	績效
				逾期。

(三) 專業親切的機關形象

1. 服務場所便利性

97年師生、民眾對「洽公環境滿意程度」達 89.20%。

98年師生、民眾對「空間環境滿意程度」達 77.10%。成長率：-13.57%³

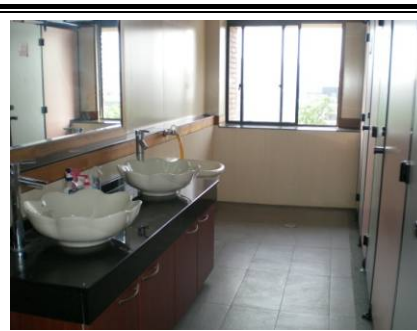
(1) 洽公環境適切程度

校園環境以提供內部顧客良好的教學、學習、工作環境；外部顧客便利的洽公、參訪環境為前提，營造「綠美化性、藝術與人文性、安全性、雙語化、人性化」兼具之校園環境，具體創新績效如下：

① 綠美化性



榕園



優質廁所



校園環境藝術節作品

依據「國立成功大學校園環境美化綠化暨清潔競賽辦法」於每年 5 月底及 11 月初各舉辦一次全校性清潔競賽，由評審委員提出建議，列為日後追蹤事項。將「服務學習課程」列為大學部必修課程，由各學院、學系規劃學生參與環境清潔服務工作。

完成行政大樓廁所之整修改造工程，同時補強無障礙設施、加強盥洗設施勞務外包之督管及執行，並製作行政大樓之「整潔維護管制表標示牌」，未來擬逐步推展至校內其他單位，以提升優質如廁文化。

② 藝術與人文性

校園內處處可見學生創作、塗鴉的藝術品。「2009 成大校園環境藝術節」(2009 年 9 月-2010 年 6 月)更有朱銘、楊英風、陳英傑等知名藝術家之近百件作品進駐本校，為校園營造出人文與藝術的氛圍。

③ 安全性

³空間環境滿意度以人事室、會計室與校友聯絡中心較為偏低，相關改善說明，詳見頁 39「服務滿意度之趨勢分析、檢討及其成長率」。

A. 校園流浪狗問題

本校針對校園流浪狗問題訂有「國立成功大學校園流浪動物處理原則」(98年5月20日第674次主管會報通過)，以維護校園安全並兼顧動物之保護。

流浪動物問題為整體性的社會問題，本校持續利用不同場合及機會，宣導對待流浪動物之正確態度。學生方面由學生事務處宣導管理，教職員方面由總務處統合辦理。當校園流浪動物具有攻擊性或傳染病等安全、衛生之虞時，本校請動物防疫機關(台南市動物防疫所)以人道方式採取適當隔離或捕捉措施，總務處工友班及清潔人員亦協助處理。然而隔離、捉捕政策之推動，常受學生社團及愛心人士之阻撓，致使公務執行難度增高。本校未來擬朝外包方式，比照動物防疫機關捕犬隊2-3人一組，驅離校園流浪狗，並對餵養流浪狗或不繫牽繩遛狗人士進行發勸導單工作。

B. 校園交通安全問題

本校針對校園交通安全問題，設有「校園交通安全教育委員會」，每學年召集會議就學生交通安全教育宣導、傷害統計等進行檢討改善。近期針對校園部分車輛行駛過快的問題，擬於重要路段加設路障改善措施，並依實際需要修訂本校車輛行駛校區管制辦法。

④ 雙語化



校園內設置「校區建築雙語位置圖」、電梯設置「樓層雙語標示牌」，各單位門口掛置「座位平面圖、雙語業務項目標示」，並設置「承辦人雙語座位名牌」，其他服務標示牌、活動宣傳海報等亦以中英文呈現。

健康休閒中心新器材機台，已貼有英文使用說明，為使用者能更進一步瞭解機台的使用及安全，正積極製作中文版使用說明。

⑤ 人性化



秘書室於 98 年新置公文簽收動線標示牌：「1. 公文簽收、請購單用印」、「2. 核稿」、「3. 用印」，以清楚指引洽公者辦理公文。

各單位陸續完成臨櫃櫃台人性化之改善措施，降低櫃台高度，拉近洽公者與行政人員之距離。

人事室重新規劃辦公室擺設及洽公動線，並於每位承辦人座位旁擺放座椅。博物館志工室位於入館右側，提供參觀民眾第一線諮詢服務。

(2) 機關服務設施妥善完備

學校各項核心設備、一般設備及創系貼心的服務設備，皆定期檢測維護，或與廠商訂有維護合約，定期實施督管、保養，提供妥適、安全、便利之設備。

① 核心設施





校園內設置人性化櫃檯、舒適座椅、優質盥洗室、育嬰哺乳室、無障礙設施(斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身障專用盥洗室)、申辦書表，供顧客使用。

A. 育嬰哺乳室~關懷女性同仁的需求

為關懷婦女同仁的實際需要，特別規劃育嬰哺乳空間，於97年5月9日成立台南地區學術機構第一個育嬰哺乳室，提供媽媽私密空間、衛生設施的服務。

B. 無障礙設施~關心身障人士的需求

成立「校園無障礙推動委員會」(包含身障生代表)推展無障礙設施改善事宜。98年4月完成分期分區進行全校無障礙設施普查及研擬改善措施，將依其階段性調查成果逐年編列經費，循序漸進改善，預計至104年完成。

98年度進行國際會議廳無障礙電梯、升降梯、行政大樓及院系無障礙廁所整建工程，另完成唯農教學大樓無障礙電梯、坡道與及通識教室無障礙改善工程。為因應資源教室搬遷、身障同仁及學生之亟需，已積極改善相關友善設施(如物理系、學生宿舍、太子學舍、軍訓室及單身宿舍等)，以提供完善的無障礙設施。本校為力求各項無障礙設施妥適完善，特別延請無障礙團體及本校身障生同仁協助共同勘驗無障礙設施改善工程，並規劃推動建置校園無障礙通路導覽，建置查詢網址「成大首頁-校區無障礙設施網路查詢系統」以利身障人士瞭解無障礙設施的分佈位置、設置情形及安全動線。<http://www.ncku.edu.tw/navi/>

②一般設施

校園(含辦公室、教室、學生餐廳、學生宿舍等)設置服務台、書寫台、免費影印機、冰溫熱三用飲水機、宿舍熱水鍋爐、餐廳餐具消毒櫃、全校公共電梯、學生宿舍電梯、發電機、公用電話、停車位、電腦(網路)、宣導資料、報章雜誌、文具用品、衛生紙、儀容鏡、電視、杯子、碗盤等一般設施供內、外部顧客使用。

③ 創意貼心的服務設施

		
運動器材	數位講桌	教學即時反饋系統
		
電動代步車及拐杖	電動輪椅	盲用電腦
		
自動借書機	證件申請自動化列印系統	餐廳紫外線消毒櫃

A. 健康休閒中心運動器材~關懷顧客健康

98年3月3日成立南台灣大學校園內第一座最具規模的健康休閒中心，提供先進的健康器材及多元的健身課程。未來將斟酌實際需要適度開放給社區民眾使用。該中心使用量：暑期平均 100-140 人；學期中每月平均 180-220 人。

B. 數位教學設備~提升教師教學效能

提供數位講桌、電腦配備、電動螢幕等設施，並購買製作影音教材之軟體與硬體，協助教師建立影音數位教材。建立「教學即時反饋系統」，打破傳統老師單方講授、學生獨自聽課的學習生態，輔助教師掌握學習情形及改善教學成效。

C. 學習輔具~身障生生活、學習更方便

協助身障生向教育部肢障、視障、聽語障輔具中心申請學習輔具。另備有電動輪椅、盲用筆記型電腦、錄音筆等設備，供障礙生依實際需求借用。資源教室

網頁(如下)詳列設備及使用狀況，幫助學生掌握輔具流通情形。

<http://stud.adm.ncku.edu.tw/resource/>

D. 自動借書機~讀者借書更方便

讀者自行操作借閱書籍，減少人力、節省排隊時間。

E. 證件申請自動化列印系統~申請證件不用等

申請者自行操作自動化證件申請系統，縮短申領證件時間及減輕本校各單位人力負擔，另為擴大服務時間，於圖書館增設一台櫃員機，以利假日及晚間學生使用。平時針對不同需求加以擴充功能，並定期維護，避免申請時程延誤。

F. 餐廳紫外線消毒櫃~吃得健康又安心

清洗、消毒後之碗盤，再放置於紫外線消毒櫃加強殺菌。

④ 彰顯環保的服務設施



A. **全世界第一棟亞熱帶綠建築教育中心**：「孫運璿綠建築研究大樓-綠色魔法學校」為全世界第一棟亞熱帶綠建築教育中心，使用綠色建材達 100%，預計將節能目標提升至 70%，期望創下世界最高的節能水準(台達電子南科產房辦公大樓節能指標約 35%，即獲得國內目前最高水準之「黃金級綠建築標章」)。本棟綠建築引起 Discovery 頻道高度關注，全程拍攝整個綠建築施工紀錄片。綠建築預計於 99 年 6 月完成，10 月正式啟用，作為綠建築研究、教育展示中心、國際會議中心之用。

B. **環保建材**：國際事務處辦公室採用竹地板等環保建材。各辦公室種植綠色植物，以達到綠色環保、美化環境與淨化空氣。

C. **環保器具**：「新鮮人成長研習營」(98 年 9 月 13 日)，贈送新生環保餐具及環保袋，方便新生使用，並宣導環保觀念。

⑤ 節能減碳的服務設施

A. 校園分裝電錶、汰換節能空調主機、更換節能燈管，宣導隨手關燈等觀念。

B. 成立「節能小組」，委託電機系教授進行「節約能源效益規劃調查」專案：電費計價方式由二段式改為三段式，預估每年約可節省 1600 萬元。基本電費支出逾 97 年 6 月與台電訂立最佳契約容量，每年約可節省 300 萬元。空間照明節能

方面，由原使用之 T8 型燈具陸續汰換為 T5 型節能燈具。

2. 服務行為友善性與專業性

(1) 提升服務主動滿意度

97 年師生、民眾對「洽公服務態度滿意程度」達 89.2%。

98 年師生、民眾對「洽公服務態度滿意程度」達 92.00%。成長率：3.14

		
98.8.19 志工 43 名赴屏東天德老人養護中心進行環境清潔	98.8.31 志工 30 名赴屏東縣塹子國小心理輔導/團康帶領	自行車回收再利用
		
護送天使團	新生板車服務	新生板車服務
		
外籍生校園導覽服務	外籍生節慶體驗	體脂儀量測服務

【服務外部顧客】

① 竭盡心力建家園~成大志工幫助你

98 年 8 月 14 日成立「成大莫拉克颱風災後重建工作小組」，動員各學院的專業與資源，配合地方政府之需求，全力投入災區服務，協助災後重建及心靈重建等工作，為災民與社會盡力。

②精神糧食暖心頭~免費圖書贈與你

為增加莫拉克颱風災區圖書館藏之豐富性，及推廣本土語言教學與應用，本校台灣語文測驗中心及亞細亞國際傳播社共同贊助 500 本《台語白話小詞典》(台語文測驗中心出版品)提供給災區學校圖書館免費索取。

③鄉親民眾好福氣~回收單車贈與你

針對校園自行車違規停放及疑似無人管理車輛，於 98 年 5 月 16 日至 29 日實施警示告發作業，並於 5 月 30、31 兩日執行遷移集中。經公告開放認領程序後，於 6 月 11 日通報台南市環保局實施資源回收再利用，造福更多市民。

④無薪失業別憂愁~榕園方舟關心你

為因應全球金融風暴，本校提出「榕園方舟專案」隨班附讀免費選修課程，鼓勵非自願失業或配合任職公司政策無薪休假之校友及社會人士，來校選課學習，以充實自我蓄積能量挑戰未來。98 年度報名人數 80 人，結訓人數 56 人。

【服務內部顧客】

①一個學生都不少~助學計畫關愛你

校長親自寫信致全校學生，表示：「我們不願意看到任何一位同學因家庭經濟困難而不能留在成大就學。」因此學校積極提供各種獎學金、工讀及助理工作給學生申請，學生可透過本校網站首頁>在校學生>財務資訊>「榕園圓夢助學網」查詢，或與師長商討解決辦法。此外，對於面臨畢業找不到工作的學生，或被解雇失業的校友，學校也正在思考規劃一些計畫，來幫助這些學生及校友。

②校園安全有保障~校安中心保護你

校安中心值班人員 24 小時全年無休服務內部顧客。

③夜間回家不用怕~護送天使陪伴你

軍訓室編組志工同學 28 名成立「護送天使團」，於學期間每日晚間 22 時至翌日 6 時，提供因學業、研究等因素而夜歸的教職員工生「伴走護送」服務。護送天使之出勤紀錄：94 學年度共計 110 次、95 學年度共計 112 次、96 學年度共計 206 次、97 學年度共計 279 次；98 學年度共計 144 人人次。

④行李一堆別煩惱~板車載運不勞你

成大服務團獨一無二的載運服務—「板車」，由學長姊踩板車幫新生運載行李至各校區的宿舍，迄今已長達 37 個年頭。為免除家長及新生尋找校區的困擾，服務團也派人至火車站月台引導，並提供新生校園導覽服務等，熱情的服務與貼心的安排，贏得家長、新生們的讚賞。98 年「板車接送情」於 9 月 11 日-12 日新生入住宿舍時登場，今年大一住宿生約 2,430 人。⁴

⁴關於板車服務之服務績效，請參見附件二「貼心成大·溫馨無限」徵文活動：資源工程系王士銘〈板車服務傳承感動〉，頁 91。及附件三會計系吳嘉蓮〈身著黃衣的小天使—新生板車服務〉，頁 92。

⑤外籍新生不迷路~校園導覽帶領你

國際事務處於 98 年 9 月 18 日舉辦「外籍新生校園導覽」，共 114 外籍新生參與。

⑥外籍學生不寂寞~中國節慶溫暖你

舉辦彩繪燈籠大賽、搓元宵、寫春聯、包粽子、吃月餅、猜燈謎等活動，讓外籍學生體驗中國節慶及傳統民俗。

⑦聽損學生勤學習~課堂聽打協助你

資源教室提供聽損學生課堂聽打服務，協助聽障同學克服課堂聽講的學習困難。97 學年度下學期共 6 位聽損同學申請(生科系、歷史系輔系工設、會計系及測量系)，平均 10 小時/人/週，科目為專業科目及國文、英文等共同科目。

⑧成大人人顧身體~健康檢測關心你

提供體脂儀量測服務，供師生自我瞭解身體健康指數狀況，藉此調整生活習性與飲食習慣，以建立良好的體魄。98 年計有約 3,078 人次測量。

⑨新流感來別慌張~校方細心照料你

住宿學生若感染新流感，住宿服務於第一時間安排學生住進休養房，此四間休養房與健康住宿生區隔，且由專人照料並負責三餐供應直到完全康復。

(2) 提升服務親和滿意度

①結合服務禮貌訓練、考核及獎勵制度

A. 服務禮貌訓練

96 年 11 月至 97 年 1 月間，配合「行政人員知能研習營」辦理服務禮儀說明，共 5 梯次，724 人出席。

97 年 12 月 15 日及 98 年 7 月 10 日辦理「優雅應對、和諧溝通」、「國際禮儀」之演講，參加人數共計 613 人。

98 年 3 月 4 日舉辦「生活禮儀研討會」邀請德明財經科技大學方鳳山副教授講述「打造職場形象、活出品味人生」，參加人數約 107 人。

96 年開始辦理「人員發展計畫課程」，至今已辦理 6 場。

B. 服務禮貌考核

職員評核：辦理「各行政單位之服務績效評核」，並於每年 12 月辦理該年度「各行政單位服務績效滿意度調查」。問卷調查之結果及建議意見，函轉各受評單位作為改善之參考。

志工評核：為強化行政志工招募、訓練、服務，學務處訂有志工服務方案，內容載名招募條件、福利、教育訓練及義務等，並建置「志工管理系統」，由各督導員管理志工之出勤，線上填報其工作紀錄，再由系統定期統計志工之服務時數，供是否核聘之參考。

C. 服務禮貌獎勵制度

校內標竿選拔：訂定「行政單位績效獎金核發原則」，於每年年終評比各行政單

位之服務績效，其中服務態度、電話禮儀及主動服務精神為重要評比項目。前三名之單位，為校內單位標竿學習的對象，獲頒獎金及公開表揚，並將評核意見，轉知各相關單位改進，確實有效提升各行政單位之服務品質。

訂定「績優職工選拔表揚要點」、「職員獎懲實施要點」等服務禮儀獎懲辦法。98年獲記功1次者計有17人次，嘉獎2次者計有43人次，嘉獎1次者計有95人次；記過1次計有2人次。另依據本校「績優職工選拔表揚要點」，每年12月定期選拔5名績優職工，公開表揚並頒發獎狀及50,000元獎金，以資鼓勵。

優秀志工獎勵：將志工登錄「內政部全球志願服務整合系統」，依內政部獎勵通知，將符合標準之志工提報獎勵，以茲鼓勵。

②實施(內、外部)顧客滿意度調查

97年6月起開始實施「顧客滿意度調查」，請前來洽公之內、外部顧客填寫，每季統計一次，針對民眾滿意度意見，作為各單位空間環境、人員專業素養、服務態度、服務流程及業務電腦化之改進依據。

現場：提供「顧客滿意度調查表」供民眾填寫，每季彙整結果。現場問卷調查顯示，98年度本校以「人員專業素質滿意程度」91.35%及「洽公服務態度滿意程度」91.83%最受顧客高度肯定，且較上一年度成長約3%。而「洽公環境滿意程度」78.37%及「業務電腦化服務滿意程度」83.47%則較前一年度衰退各約12%及3%，可能原因為洽公空間環境受服務地點、動線設計或辦公區格局所影響；申辦管道則因部分處室要求電子化作業，其宣導及操作說明不完全，造成使用上的不便。

電話：97年度起針對民眾之電話申訴或來電詢問方面，進行電話服務滿意度調查，直接在通話結束前做一調查。98年度回覆內容的滿意度93.96%；回覆專業滿意度94.13%；處理態度滿意度94.44%。

網站：於網站建置「顧客滿意度調查表」，藉以瞭解顧客對意見回覆內容、行政人員專業程度、處理態度之滿意度。98年整體滿意度95.8%，尚可佔4.2%，不滿意及非常不滿意的比例均為0。

<http://stud.adm.ncku.edu.tw/hiq-questionnaire/>

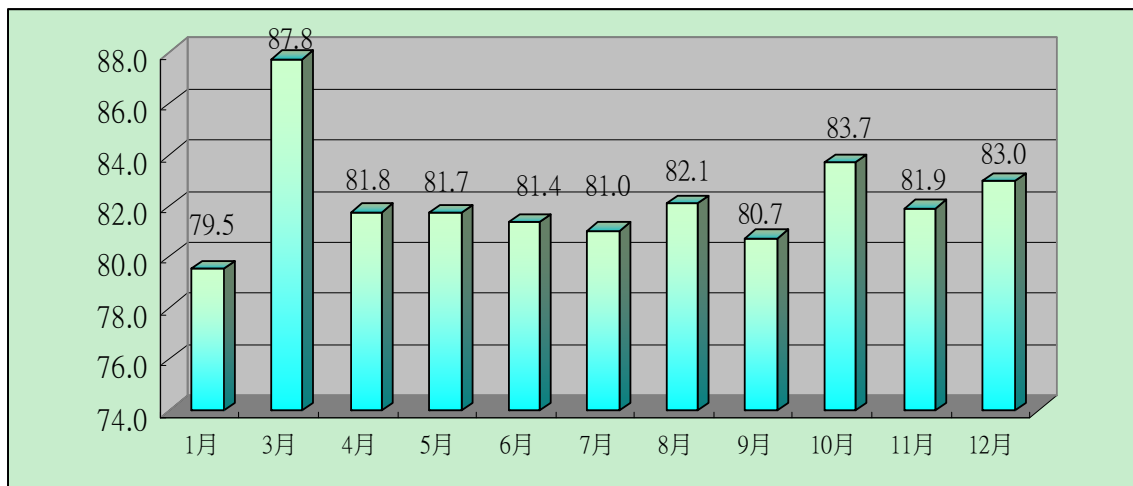
③提升電話禮貌測試績效

A. 實施電話禮貌服務運動

訂定「國立成功大學推行電話禮貌服務運動實施計畫」、「國立成功大學電話禮貌測試項目及評分表」，97年以前於每年奇數月辦理一次，98年度自3月起更改為每月辦理一次。由本校全體同仁(教學單位及行政單位之職員工、工讀生、志工)相互執行電話禮貌測試，並將施測結果以電子郵件方式通知各單位，未來將評估與友校或政府機關互評之可能性。

98年共施測11次(2月份尚未開始每月辦理)，每月13個施測單位、26個受測

單位、52 人接受測試，總平均分數為 82.2：



B. 建立電話禮貌檢討機制

各單位分別於室務會議、處務會議等會議中，就測試結果提出檢討，並自行訂定獎勵、反省機制，未來擬請主管以抽查方式測試。

(3) 提升服務可勝任程度

① 加強同仁因應緊急事件處理能力

A. 辦理危機處理等專題演講及研習

本校為強化同仁的危機處理能力，鼓勵同仁參加相關知能研習，以加強面臨緊急事件時之應變處理能力，98 年特辦理下述講座：

2 月 13 至 14 日：新進教師與教官紓壓輔導研習活動

3 月 18 日：榕光煥法-打造法治力講座（一）「網路著作權面面觀」

3 月 23 日：醫事人員應有的法治觀念，參加人數約 100 人。

4 月 7 日：「各類性別員工在職場上之關係」，參加人數約 300 人。

4 月 27 日：榕光煥法-打造法治力講座(二)「學術著作權與發明專利權之保護」

5 月 19 日：「校園著作權須知」，參加人數約 80 人。

8 月 4 日：「工作上的性別歧視」，有 157 名主管參加。

8 月 4 日：「法律漫談」，有 157 名主管參加。

B. 辦理心理師專業訓練

校外知能研討會：學輔組心理師持續報名參加，以增進專業輔導知能。

個案研討會：與成大醫院精神科合作，每月舉辦 2 次，由精神科主治醫師主持，討論校內精神疾病個案、自我傷害高風險個案等治療與協助。

1 月 12 日：心理專業人員心理劇之技巧與演練工作坊。參加人數 15 人。

1 月 13 日：學輔組暨成醫精神科自殺個案研討會議。參加人數 36 人。

個案督導：每月舉辦 1 次，聘請校外臨床、諮商輔導專家進行個案督導。

C. 組成危機處理小組，訂定危機處理辦法

(A) 成立「校安中心」

校安中心為校園安全事件通報之總中心，負責校園安全通報、協調及聯絡之窗口。當意外事件發生時，校安中心立即掌握訊息，並視狀況於第一時間至事件現場協助處理，如為甲級事件則立即通報一級主管，並將事件處理狀況紀錄於本校校安事件通報系統，通知系所導師並由系所及輔導人員做後續追蹤處理。

(B) 成立「成大莫拉克颱風災後重建工作小組」

8月14日成立「成大莫拉克颱風災後重建工作小組」動員本校在醫療、防洪防災、工程、社區服務等相關單位的主管及教授，統合行政體系與各學院的資源與人力，配合地方的需求，提供災區防洪、救災的策略，及災後重建的協助。如本校水利、土木、通訊等方面的專家針對災後山川、河流的整治及交通問題提供策略；建築系、土木工程等協助解決建築物興建的問題；醫院、醫學院啟動緊急醫療體系至災區提供災民診療服務；學務處也號召學生組成志工團隊，首批學生志工團隊已於8月15日出發至台南縣協助救災，98年共出團8次。

<http://spreadsheets.google.com/viewform?formkey=dDgl1p5R083ZUV0QVVGd0V3czJZWw6MA>(成功大學 88 救災招募團，線上報名系統)

(C) 訂定「國立成功大學因應 H1N1 新型流感疫情處理流程」

訂定「國立成功大學因應 H1N1 新型流感疫情處理流程」，一旦學生出現咳嗽、發燒等類流感症狀，並經快篩為 A 型流感陽性者，校安中心會立即通報校方一級主管及家長，學務處衛保組則會持續聯繫、關心學生身體狀況。如為住宿學生，則由學務處住宿服務組安排住進休養房，與健康住宿生區隔，並由專人負責三餐供應直到完全康復。

D. 內部風險管理

- (A) 依校安事件通報處理流程，每月彙報校園事件處理報表陳校長核定。
- (B) 辦理「營造綜合保險」行政業務研習，增進同仁因應緊急事件處理能力。
- (C) 辦理教職員工國家安全防護教育訓練。
- (D) 每年行政主管研習課程加入「法治及性別平等課程」，培養主管法治觀念。
- (E) 每年4月及10月實施學生宿舍「防災疏散」演練，以提升學生及宿舍管理人員緊急應變處理能力。

②加強志工專業訓練

A. 基礎訓練

每年1月中下旬(98年1月17日至18日)由學務處舉辦志工基礎訓練，安排專題演講及資深志工經驗分享。訓練對象包括全校學生與校外志工，受訓人數自96-98年度累計達291人，受訓者之滿意度高達92%-97%。

B. 專業訓練

考量各單位志工需求專業程度不同，由各單位依其性質與業務需求，自行規劃時數不等之專業訓練。

學務處：制訂「國立成功大學學生事務處志願服務工作隊實施方案」，並建置學務處「志工管理系統」，定期舉辦志工教育訓練與座談，公開表揚優良志工。98年學務處志工教育訓練「人際溝通」，計有22人參訓。

圖書館：95至98年辦理「流通櫃台服務」、「協助巡視閱覽區」、「書刊資料排列規則」、「環境美化」等志工服務訓練。98年共12位志工參訓。

藝術中心：透過開設「視覺藝術」、「表演藝術概論」、「藝術叩門」等藝術相關課程，鼓勵志工們多方面吸收藝文相關訊息。每學期舉辦志工參訪研習，例如高雄美術館、奇美博物館等機關參訪。

博物館：持續舉辦「志工培訓課程」、「志工組長會議」、「志工英語培訓課程」、「志工參觀旅遊」。98年共舉辦6場志工標竿學習，共約214人參與。

③分類建置為民服務相關資料檔案，以簡化行政流程

【外部顧客服務檔案】

A. 社區關懷資料檔案

學務處主管不定期率領學務處相關主管同仁拜訪週邊社區鄰里長、賃居同學及治安單位，建立良好友善互動關係。目前計已拜訪成大里等10個鄰近里長及賃居該里同學，並拜訪東寧派出所所長及同仁，藉由與週邊社區之交流與互動，建立暢通之溝通管道與友善之社區環境。

B. 退休同仁資料檔案

建立屆齡退休同仁名冊，定期為當年度屆齡退休及自願退休人員辦理「退休人員權益說明會」，並將退休後之法定權益及在本校仍可繼續享有之福利製作成「退休簡明表」，分送且刊登於人事室網頁，使退休人員充分瞭解其權益。

C. 參訪貴賓資料檔案

藝術中心舉辦演藝活動和展覽活動時，會請觀眾們留下通訊資料並建立通訊檔案。博物館於每月定期更新參觀貴賓、廠商名冊通訊錄，以便日後辦理展覽或演藝訊息時主動通知。

D. 全球校友資料檔案

校友聯絡中心隨時更新國內外各地校友會資料，並於校友會每年改選理監事後，更新理監事名單，以維護資料之正確性，加強與校友們之互動與協助。

E. 志工資料檔案

學務處建置「志工管理系統」，系統內容包含各組志工需求申請、需求查詢、志工基本資料維護、分發作業、值勤紀錄及值勤統計等，以便定期舉辦志工教育訓練與座談，並藉以公開表揚服務優良志工。圖書館、博物館、藝術中心等招募志工之單位，亦將志工資料存檔建置。

F. 服務業界(廠商)資料

98 年度共服務 87 家企業，委託案共計有 108 件，金額達 1 億 3 仟六百萬元，期能藉由學校豐沛的學術環境及研發能量，大力回饋並服務業界、造福社會。

【內部顧客服務檔案】

A. 全校學生資料檔案

教務處於教務系統建立學生之學籍資料庫，提供各單位資料共享，使用同一個資料庫，提供及時資訊以提升行政效率。

B. 全校職員資料檔案

人事室先將職員人事資料依人員類別建置，再分別建立其學歷、經歷、資格、保險等資料，以便資料查詢並縮減業務處理時間。

C. 系所訪談資料檔案

學務處學輔組自 96 學年度起實施系所訪談，以提升系所導師輔導績效，並瞭解系所對於導師制度的想法及導師輔導困難之原因。至 97 學年度第二學期止，已訪談 24 個系所，98 學年度第 1 學期預計訪談 7 個系所。

D. 賃居訪視資料檔案

學務處軍訓室每學年發函由導師訪談中篩選校外賃居處所有安全顧慮之賃居學生，再由系所輔導教官(校安人員)進一步關懷訪視，以提高學生在外賃居安全。藉由訪視早期發現問題，給予安全條件改進建議，並通知家長瞭解其子女在外賃居之情形，共同輔導關懷。

E. 轉銜輔導資料檔案

學務處資源教室於 98 年 6 月 8 日舉辦「畢業轉銜輔導會議」，計有本學年畢業生(含碩士班)共 8 位同學。並於 98 年 8 月、9 月舉辦「新生轉銜輔導會議」共辦理 10 場，計有 98 學年度新生計 10 位同學出席。

F. 安定就學方案資料檔案

學務處生輔組將因經濟困頓申請扶助之學生建置檔案，除藉此檢視協助學生申請各項補助外，並得進行各類獎補助之橫向勾稽或轉介，以提供學生周全扶助，使其安心向學。98 年受理 250 名(含緊急紓困 189 件)學生。

(4) 提高服務人員問題回應正確率

97 年師生、民眾對「人員專業素質滿意程度」達 88.9%。

98 年師生、民眾對「人員專業素質滿意程度」達 91.29%。成長率：2.69%

① 設置業務問與答專區

各行政單位於網頁上設置問答專區，共計提供 784 項以上之業務問與答⁵，另有

⁵秘書室 8、教務處註冊組 12、學服組 5、招生組 5、教資組 5、體育室 6、師培中心 197(線上問答)、進修推廣教育中心 12、學輔組 5、生輔組 84、住服組 32、課指組 4、衛保組 5、

藝術中心之藝文討論天地及博物館論壇，以有效回應民眾需求，較為繁雜之業務經由問答集之設立，可節省雙方時間達到雙贏。

②建置 ISO 業務手冊(含作業流程)及法規彙編

行政單位建置各項業務之 ISO 作業標準書，提供標準作業流程、表件、法規資料之文件管制，使同仁在辦理各種作業時，有可依循的作業標準，避免誤用過時之規範，並正確地提供洽公者完整資訊，提升服務品質。

③加強總機人員之專業訓練

總務處制定「總機人員禮儀應對作業規範」，相關單位反應建議即督管總機室衡酌改善辦理，並於總機室貼示相關禮儀規範，以塑造親和有禮之洽詢服務環境，建立優質服務禮貌形象。

※ 提供業務 Q&A 15 題供測試參考 ※				
	單位	分機	Q	A
1	秘書室	50026	請問有外界企業想捐贈一筆款項，指定作為本系辦理國際會議之用，是否可免提撥管理費？	依本校「校務基金管理及監督辦法」及「捐贈收入收支管理要點」之規定：非由學校全權管控之指定用途現金(含支票、匯款)捐贈收入，除經校長核准者外，一律提撥 5%之行政管理費。
2	秘書室	50033	校務會議提案由個人提出成案的條件為何？	依規定，校務會議提案除校長交議案外，須由院、系及校務會議代表五人以上連署提出，經校務發展委員會審查後，提校務會議討論。
3	教務處	50130	申請加修輔系雙主修如何辦理？	申請時間：二年級至四年級上學期止。申請對象：在校生。申請方式：親自申請。申請條件：加修輔系或雙主修不得同時申請，亦即二者擇其一。申請流程：(1). 填寫申請表一式三份 (2). 送至主修系(院)加修系(院)簽註核章(3). 核章後申請表交回註冊組承辦人登記。
4	學務處	50345	什麼樣的理由可以提出申訴？	學生對於學校有關受教權益所為之處分認為有違法或不當致損其權益，或學生會及其他相關學生自治組織，不服學校之懲處或其他措施及決議之事件，經行政程序處理仍不服者，得向本校「學生申訴評議委員會」提出申訴。
5	總務處	50588	財產失竊、遺失等	財產，如因災害、盜竊、不可抗力或其他意

僑輔組 9、生涯組 3、軍訓室 17、總務處 9、文書組 5、事務組 9、採購組 11、資產組 15、出納組 13、營繕組 6、研發處 2、研究總中心 2、圖書館 143、計網中心 58、人事室 94、會計室 5、校友聯絡中心 4。

			如何處理？	外事故，致毀損或滅失時，須檢同有關證明文件(失竊須向轄區派出所報案)、查明責任後，陳報審計機關審核。
6	研發處	50947	不懂國科會計畫經費變更何謂「流出30%、流入20%」之限制？	若計畫主持人研究設備費有25萬元，業務費35萬元，國科會規定經費流用在流出30%、流入20%才可在校內變更，所以雖然業務費可流出105,000元，但研究設備費只能流入50,000元，以此若循校內變更程序，則最多只能從業務費流用50,000至研究設備費。若超過50,000元，則需至國科會網站辦理線上變更。
7	研究總中心	31300	申請新設中心如何辦理？	請至總中心網站-文件表單下載處下載相關文件，依其內容備妥後送審，有任何問題，請和承辦人李小姐聯絡。
8	國際事務處	50966	請問交換學生申請亞洲國家，需要附上托福證明嗎？若需要，必須要幾分的證明？或是可以用其他證明代替？	是的。除了申請中國大陸的大學免附與日本東北大學大學部需附日文檢定一級合格證明以外，都需有英語 TOEFL 213 以上或 IELTS 5.5 的成績證明。
9	圖書館	65760	上學期我把所登入的信箱改為較常用的信箱，當時可收到逾期書的通知。可是現在都沒有收到書籍即將逾期的通知，不知為何？	經查核本館寄發之提醒還書及圖書逾期通知，確實於7/31、8/1、8/2、8/4寄出，且未有退信之異常紀錄。請聯繫你的郵件伺服器管理者確認是否本校發出之郵件被列為垃圾郵件而直接刪除，故建議使用本校電子信箱。
10	計網中心	61010	計網中心有那些網路帳號可以申請呢？又有那些資格限制呢？	1. 教職員工及學生個人PISA帳號。 2. ADSL網路。 3. WWW帳號(單位) 4. 網頁公告系統帳號。 5. 會議或專案網站
11	人事室	50884	新學期開始，新生尚未有學生證或舊生學生證尚未蓋註冊章時，可否提出申請兼任助理？	新生一律於領到學生證，方可提出申請案，惟可視實際到職情形，追溯至8月1日起聘；舊生可先提出申請案，俟新學期開始，經主持人確認該生之學籍後，始得提出薪資請領，如有異動或學籍不符，應以書面通知本室三組，並辦理酬勞追繳事宜。
12	會計室	50817	會計室的網路查詢系統是經常使用到的，可否快速連結？	請由學校首頁「校園資訊」點選「會計室經費查詢系統」項目即可。
13	校友聯絡中心	81303	如何申請校友信箱？	校友聯絡中心提供50MB電子信箱給畢業校友，帳號為學號前八碼(英文字母為小寫)，

				預設密碼為身分證後四碼，信箱位址：帳號+@nckualumni.org.tw。如果您是2004年(含)之後的畢業生，經過畢業手續後即自動開啟帳號，不需要申請流程。如果您是2003年(含)以前的校友，請Email到nckuaac@nckualumni.org.tw申請帳號，校友聯絡中心會盡快為您處理，來信請附上：1. 姓名 2. 學號、畢業系級、及年次 3. 聯絡Email及電話。
14	藝術中心	50014	要從什麼管道獲知藝術中心所舉辦的藝文活動呢？	<ol style="list-style-type: none"> 1. 電話洽詢：請洽詢 2757575 轉 50014，有行政人員或志工為您服務。 2. 網路查詢：網站上有所有藝術中心近期的藝文活動訊息(包括展覽、表演、講座、其他活動)，也提供詳盡的表演團體、藝術家介紹、活動時間、地點、內容等。 3. 平面文宣：活動宣傳文宣會寄發各大專院校、書局、藝文單位等，並張貼於校園內外佈告欄。 4. 其他：學校首頁網頁、校園 BBS 等不定期將最新活動訊息提供給師生及民眾。
15	博物館	63020	請問預約參觀服務內容？	預約參觀本館服務內容，包括本館展場介紹、戶外生態展覽、校園植物介紹，可提供英文導覽。由本館志工為民眾導覽。民眾請於一個星期之前通知本館，俾憑安排。

3. 服務行銷有效性

(1) 提高服務內容宣導績效

①舉辦各項宣導會

A. 高中宣導會—「前進成大」

- a. 98年共辦理18場「高中宣導活動」，較97年增加1場，由本校教師或高中校友會至高中宣導，與會學生約一萬多人，對招生及校務宣傳有實質成效。
- b. 98年8月邀請重點高中學生112位參訪本校，將本校優良的特色及學系介紹給高中學生，進而吸引優秀學生選擇就讀。
- c. 本校入學新生中，北部地區學生有逐年增加趨勢。97學年度有926人佔全校新生34.07%；98學年度有1013人佔全校新生36.64%，成長2.57%，顯示北部高中宣導之績效。

B. 海外招生宣導會

98年參與2場海外招生宣導會：

- a. 4月8日至11日於廈門舉辦「2009海峽兩岸高等暨職業教育展覽會」，

邀請國內各大學校院參加，本校由教務處招生組及註冊組組長代表參展，與會學生及家長相當多，對本校的詢問度也相當踴躍，對本校知名度提升有相當幫助。

- b. 7月23日至28日配合海外聯合招生委員會（暨南大學）至馬來西亞吉隆坡及柔佛居鑾二地進行招生宣導。

②舉辦各項座談會



A. 海外僑生家長座談會

本校澳門僑生已達 208 人，為加強學校與海外家長的互動，學務處特於去 97 年 1 月 6 日假澳門培正中學禮堂舉辦海外僑生家長座談會，此項跨海與 100 多位僑生家長面對面溝通，達到溝通零距離，創國內大學先例，家長出席率更超過 50%。

98 年 7 月 24 日至 27 日至馬來西亞吉隆坡及居鑾兩地辦理 2 場海外僑生家長座談會，與會僑生家長及校友共計 60 餘人參加，另吸引約 50 名對成大有興趣的高中生前來瞭解本校對僑生的照護措施。

B. 成大家長日

98 年 2 月 15 日辦理「2009 成大家長日」，邀請大學部學生家長蒞校參訪，約 600 餘人出席。

C. 新生家長座談會

98 年 9 月 12 日舉辦「新生家長座談會」，共計 800 多位家長參與。今年別開生面，於座談會之前開放三組專題演講供新生家長選擇參加，除讓家長有選課的新鮮感更具教育意義，三場演講皆爆滿，並獲得家長廣大迴響。

D. 北中南家長座談會

為加強與學生家長之互動，自 87 年起，每年 5 月下旬由校長率領一級主管輪流於北中南各地區舉辦家長座談會。

E. 校長座談會

每學期舉辦校長與全校自治團體幹部及全校學生座談各一次，會前邀集同學意見與提問，並彙整相關單位對提問之回覆，於會中提供同學參考，現場提問則分別由校長與三長（教務長、學務長、總務長）於現場回覆，會後做成記錄上傳，

供未與會同學查詢。

F. 房東座談會

98年4月13日邀請60位經安全評估合格之房東參與「房東座談會」，並邀請台南市消防局專員蒞校為房東實施「消防安全講習」，介紹、說明許多消防相關設備，增進校方與房東之互動。

G. 外籍生經驗交流座談會

希望藉由瞭解學生情緒狀態，提供相關之適應方式與技巧，進而促進外籍生在台灣的自我調適，學務處98年9月份共辦理2場座談，除本校外籍學生外，也將開放台南地區他校外籍生參加。

③舉辦各項博覽會



A. 大學博覽會

98年7月19至20日辦理全國大學博覽會，並於台北、高雄二地同時舉行，與會參觀人數約7000餘人。

B. 就業博覽會

「2009年南區就業博覽會」於3月14日在本校自強校區舉辦20場公司說明會；3月15日在中正堂舉辦就業博覽會現場徵才(攤位展示)活動，共計83家廠商參展，95個攤位，提供2,500個工作職缺。現場湧入約1萬1,230人，遞送履歷表高達約3萬3,255人次，廠商活動滿意度約96.21%。98年與97年相較：

就業博覽會	97年	98年
公司說明會	20場	20場
現場徵才(攤位展示)	155家廠商 186個攤位	83家廠商參展 95個攤位
工作職缺	1萬6,000個	2,500個
參加人數	1萬1,362人	1萬1,230人
遞送履歷表人數	3萬693人次	約3萬3,255人次
廠商活動滿意度	約97.2%	約96.21%

受到全球金融風暴的影響，今年參加就業博覽會之廠商、工作機會及參加人數皆比去(97)年來得少。今年為協助社會新鮮人正確撰寫履歷表，學習面談技巧，瞭解職場特性以及自己在未來職涯上的發展與規劃，特別規劃邀請「台南市人力資源發展協會」(攤位 72 號)與同學面對面互動、提供專業諮詢服務。

C. 研發替代役博覽會

98 年 10 月 18 日在本校中正堂舉辦「2009 年研發替代役暨就業博覽會」，計有 34 家廠商，45 個攤位參與徵才，約提供 682 個研發替代役職缺。參加碩博士生約 3028 人人。廠商活動滿意度 99.5%。

<http://140.116.212.113/gradjobs/sms/NewsAction.do>。

研發替代役博覽會	97 年 11 月 2 日	98 年 10 月 18 日
現場徵才 (攤位展示)	56 家廠商 64 個攤位	34 家廠商參展 45 個攤位
工作職缺	1,282 個	682 個
參加人數	4,000 人次	3028 人
遞送履歷表人數	1 萬 2,420 人	9085 人
廠商活動滿意度	約 97.89%	約 99.5%

D. 租屋博覽會

98 年 4 月 27 日舉辦「租屋博覽會」，邀請台南市警察局第一分局、台南市警察局第一分局東寧派出所、台南市消防局、成大護送天使團、成大法律服務社、成大啦啦隊參與博覽會。含參加房東 37 戶，警察局、消防局及本校住宿服務組共計 43 個攤位。現場共提供約 800 間房間供需賃居學生參考比較，以學生節省尋屋所花費的時間。

④開設不定期系列講座



本校積極辦理各類型研討會、講座活動，透過菁英學者之專題演講，使師生民

眾融入創新思維活力，提升競爭優勢。

A. 生涯規劃系列講座

98年3月舉辦4場「生涯規劃系列講座」：台大化工系呂宗昕教授「 π 型人—職場必勝成功術」(3月9日)、台積電人力資源處郭立誠主任管理師「求職與面談—掌握機會。與成功職涯有約」(3月11日)、104人力銀行行銷總監邱文仁小姐「在兩岸關係和緩及金融風暴影響下的就業職場」(3月16日)、微軟技術中心馬大康總經理「從微軟的創新及核心價值—看大學生應具備之能力」(3月18日)。藉由專家及企業家之經驗分享，使與會學子更加瞭解步入職場前應有之規劃與準備。

B. 教師網路登錄成績說明會

98年6月23日召開推動教師線上成績登錄系統說明會，參與人員有各學系系辦人員及教師，介紹成績登錄系統操作步驟，讓系所及教師瞭解網路登錄成績安全及重要性，提高學生成績準確性及行政效率。

C. 全校服務學習課程說明會

98年4月24日舉辦「全校服務學習課程說明會」，邀請教育所董旭英老師進行專題演講「服務學習之課程設計—課程篇」，共有108人與會。

D. 諾貝爾大師與青年學子對談活動

98年3月21日舉辦「諾貝爾大師與青年學子對談活動」，邀請96年諾貝爾物理獎得主 Prof. Cohen-Tannoudji 到校訪問，並邀請李遠哲院長及本校名譽博士 Prof. Britton Chance 擔任與談人。當天本校師生以及來自全省各地高中生約600位參加，反應相當熱烈。接著於3月23日與物理系共同辦理「2009春之饗宴—遇見諾貝爾大師」專題演講。

E. 辦理系列TA培訓課程

為提升TA之教學技巧，於97學年至98學年第一學期舉辦13場TA研習活動，共計培訓1548位TA(97學年舉辦8場TA研習活動，共計培訓859位TA；98學年第一學期舉辦5場TA研習活動，共計培訓689位TA)。

F. 辦理成大人文講座

98年10月3日及11月8日分別辦理2場成大國際人文講座，第一場為「龍應台/安德烈對談 跨代(不)協調」，共有校內外1,300多人參加；第二場是「傑出大師校友座談—傑出校友眼中的成大未來」，邀請朱經武、羅益強及龍應台等3位傑出校友蒞校座談，共有400多人參加。

G. 賃居安全法律講座

98年4月27日，邀請「崔媽媽基金會」租屋部馮麗芳主任蒞校與同學分享租屋注意事項。共85位學生參加講座，較97年增加20位學生。

H. 數位學習相關課程及國際認證研習營

計網中心除支援各系及通識中心資訊教育正規課程外，並開授資訊能力相關之職能養成訓練課程，供內外部顧客報名參與。98 年度對內、外部顧客辦理「數位學習相關」課程，共計 11 場，888 人參加；對內開授「電腦服務」課程(免費)，共計 10 場，612 人參加，總計 21 場。

為提升校內、外部顧客就業競爭力，98 年新增服務，成立「成大資訊認證中心」，協助個人將所學與技術能力做連結，輔導校內、外人士考取資訊專業證照。98 學年度共辦理 14 場資訊認證相關研討會，625 人次報名參加，廣受好評。⁶

⑤舉辦各項藝文活動



A. 藝術中心藝文活動

藝術中心於每年度舉辦各式展示、演藝和講座活動，活動皆免費開放給教職員工和社區民眾，並加強對外部顧客所提之服務：「成大美麗後花園—漂流木創作營」約 200 位參加、「向寶島歌王洪一峰致敬音樂會」，約有 500 人參加、「萬德大戰 DX：星際特攻隊」約 300 多人參加、「環境音樂劇場—聲之謎」約有 200 多人參加、「彩繪聖誕歡慶新年」約 500 人，各項藝文活動均獲得熱烈迴響。

B. 外籍生文化研習活動

為使外籍生在學習、研究生活之餘更加認識台灣，本校不定期舉辦文化研習活動，97 年 9 月 20 日辦理「台南市古蹟巡禮」活動，除本校外籍生外，並有他校外籍師生共計 16 位(南台科技大學 1 名、台南科技大學 4 名、中山大學 2 名、台南師範大學 5 名及長榮大學 4 名)報名參加。98 年 3 月 21 日辦理「台南無米樂故鄉(菁寮)、水上森林(四草)一日之旅」，藉此活動拓展本校師生間感情。含本校外籍生、接待家庭、學生義工、外籍博士後研究員等共計有 70 餘位參加。

⑥開設各種推廣課程

A. 推廣教育服務

⁶關於國際認證研習營之服務績效，請參見附件四「貼心成大·溫馨無限」徵文活動：工科系潘信利〈用心、貼心的國際認證研習營〉，頁 92。

進修推廣教育中心提供社會人士再進修與獲取最新知識之管道。97 學年度(至 98 年 6 月底)共辦理 66 個學分班及 150 個非學分班，推廣班訓練學員人數約 5,000 人。

98 年為因應全球金融風暴，提出「榕園方舟專案」隨班附讀免費選修課程，鼓勵非自願失業或配合任職公司政策無薪休假之校友及社會人士，來校選課學習，充實自我蓄積能量挑戰未來。98 年度報名人數 80 人，結訓人數 56 人。

B. 博物館相關教育服務

98 年開設博物館大師系列演講、服務學習課程、校園博物館導論基礎培訓課程、博物館學導論等 24 場博物館相關教育活動，供學生、志工、民眾自由參與，整年度共計 1459 人參與。

⑦參與海外國際性研討會

A. 台灣與東南亞暨南亞大學校長論壇

97 年 11 月 9 日至 13 日辦理「台灣與東南亞暨南亞大學校長論壇(SATU)、理事會議暨個案研究討論會」及「台灣與東南亞暨南亞大學校長論壇之青年高峰會」。此次論壇會議共計 10 國，96 位與會貴賓，針對大學院校如何培養學生職場競爭力、提高經營管理之成效及加強產學合作與企業結盟等目標，於論壇期間舉行「個案研討會」，討論有關學生專業知能之強化及提升、產學合作契機及實務等議題。會中並針對論壇會員學校與跨國企業之間的合作議案進行深入探討，以達成促進跨國企業與專業大學結盟的目的。

B. 亞太大學交流會

98 年 3 月 5 日至 8 日於日本廣島大學舉辦「2009 年第一次理事會議暨副校長論壇相關事宜」(亞太大學交流會 UMAP)。會中本校參與並協助委員會事務，一一提具可行創新策略，積極態度令各國代表印象深刻，達成積極宣傳本校知名度之目的與成效。

C. 2009 亞太教育者年會

98 年 4 月 15 至 17 日「2009 亞太教育者年會(APAIE)」，本校就過去辦理「台灣與東南亞暨南亞大學校長論壇」及擔任「亞太大學交流會」國家秘書處之經驗提出報告。邀請各校校長及國際事務主管與同仁，共 31 國 702 位參加。

⑧辦理產學合作相關研討會

本校積極推廣產學合作，為提供師生全方位的資訊及合作機會，不定期舉辦產學合作活動或說明會，如：

A. 固本精進計畫說明會

98 年 2 月 6 日辦理國科會「固本精進」計畫說明會，對象為成大教職員生，計 40 餘人參加。活動成效卓著，本校共提出 24 件計畫申請、獲准補助 8 件。

B. 成大一台達聯合研發中心計畫研發團隊徵求座談

98年2月9日辦理「成大一台達聯合研發中心計畫研發團隊徵求座談」，對象為成大教師與台達電人員，計10餘人。本校共提出12件計畫案申請。

C. 國科會補助產學合作研究計畫暨研發成果管理機制宣導說明會

98年4月10日特邀國科會辦理「國科會補助產學合作研究計畫暨研發成果管理機制宣導說明會」，南部約有80位教授參加。會中熱烈交流宣導，且結合民間企業需求，鼓勵企業積極參與學術界應用研究，培植人才，並增進產品附加價值及管理服務績效。

D. 歐盟FP-7及國科會先期規劃補助說明會

98年4月29日EU-FP NCP-Taiwan Office南部辦公室辦理「歐盟FP-7 (Framework Programme-7)及國科會先期規劃補助說明會」，會中說明參與FP計畫之策略與介紹計畫申請之相關文件、資料搜尋等；並邀請目前正執行FP-7計畫之德國Univ. of ULM教授Professor Erhard Kohn分享經驗，實質協助台灣產學研界參與歐盟FP7計畫。

<http://research.ncku.edu.tw/ncp/briefing042909.htm>

E. 成大研發論壇

96年10月起大致於每週五中午時段舉辦「成大研發論壇」，邀請國內外頂尖知名專家學者蒞臨本校演講，迄今已辦理52個場次，平均每一場次約有70人參加，達成促進產學合作、激發本校研究發展潛力之效益，並提供本校師生研究交流的互動機制。

F. 創新醫療科技論壇

研發處創新卓越研究中心與醫學院、工學院聯合主辦「創新醫療科技論壇」，自98年4月起共計辦理4場，以促進健康照顧醫療產業之醫學、工程跨領域之研究整合，尖端醫療科技創新和發明。

⑨加強服務內容宣導

A. 主動發布新聞

秘書室新聞中心每日發布新聞稿至少1次，年度召開記者會或以廣告宣導至少20次。98年度主動發布新聞稿412則(較97年減少108則)、記者會邀請函45封(較97年增加4則)。並於網站上建置「即時影音新聞」，提供學校重要事件、活動之影音報導，98年主動發布47則影音新聞(較97年增加30則)，及85則英文新聞(較97年增加23則)。98年本校曝光率方面，平面媒體共2893則、電子媒體共2222則，藉由媒體資料，有效宣導校務及服務資訊。

B. 善用媒體資源

		
讀者文摘	Cheers 2009 最佳大學指南	2009 遠見大學入學指南
		
央視專訪賴校長	「留一條路」DVD 封面	「留一條路」DVD 影片內容

(A) 平面媒體：讀者文摘、遠見及天下專刊

97 年藉由《天下 CHEERS 雜誌—2008 最佳大學指南》、《遠見雜誌—2008 大學專刊：選校選系選好就業力》刊登文宣廣告。98 年度增加《讀者文摘》一書，刊登情形如下：

- a. 2 月《讀者文摘》「高等教育在台灣」專欄
- b. 5 月《Cheers 2009 最佳大學指南》
- c. 5 月《2009 遠見大學入學指南》

(B) 電視媒體

98 年共有 2 個節目單元介紹本校，其中中央電視台的專訪，更拓展了本校在海外之知名度。

98 年 4 月 25 日(六)台視「發現新台灣」播出校長專訪，報導校長之治校理念。98 年 6 月 11 日(四)，中央電視台「世界著名大學」節目，赴本校採訪校長、副校長、大陸交換學生、語言中心外籍生等人，以 30 分鐘之專題方式，深度報導校長的治校理念及成大卓越的研究成果。此節目預計於 99 年春節前後播出。

(C) 自製校園服務短片

本校為加強宣導並呈現年度服務績效，已拍攝「飛躍成大」、「留一條路」及「國際人文講座」等校園服務短片，並在行政大樓前的 LED 電視中播放，另也針對校園內舉辦之活動性質搭配前述短片播放，期能寓教於樂，宣導校園服務。

其中，「留一條路—無障礙 DVD」(98 年 3 月完成拍攝，片長 23 分鐘)，是全國

大學校園無障礙教育的首創。該片以本校身障生留揚軒⁷之生命觀與校園生活為主題，藉以倡導校園無障礙議題。該片於4月22日在校舉行首映、29日於誠品書局加映一場。華視新聞對此有相關報導，後續亦有其他大學與國中小學希望藉此影片推動無障礙或生命教育的議題。

(2) 提高投入與業務相關之公益或社區活動績效

① 參與或與公益、社區團體合辦公益活動

		
<p>二手書義賣活動</p>	<p>中國結社-台南市立忠孝國中 留言板製作</p>	<p>慈幼社-鹽行育幼所 課輔活動</p>
		
<p>教育優先區服務</p>	<p>泥巴社推廣活動</p>	<p>成大醫療服務隊義診</p>
		
<p>擔任高雄市運會志工</p>	<p>與《天下雜誌群-康健雜誌》合辦 「大家來 Walking 樂活·減碳·愛地球」活動</p>	

⁷留揚軒(1989-2009)為本校前法律系二年級身障生，生前患有裘馨型肌肉萎縮症，曾於97年獲馬總統親自頒發「周大觀文教基金會全球熱愛生命獎章」，曾擔任本校「校園無障礙環境推動委員會」學生委員，以自身需要以電動輪椅代步來學習的經驗，提供並回應成大無障礙環境的改善。

本校積極與台南地區公益、社區團體合作互動，促進學校與附近社區的交流。
98 年本校在社區公益活動之成效簡述如下：

A、 二手書義賣活動

圖書館自 93 年度起持續舉辦「二手書義賣活動」，每年 6 月起至 9 月中旬接受校內外人士捐贈二手書籍，經館員整理、分類及訂價等工作後，於該年 9 月下旬至 10 月初舉辦二手書義賣活動，吸引多人前來選購，人氣、買氣十分熱絡，並將義賣所得全數捐贈贊助弱勢團體。統計 6 年共募集近一萬三千冊書籍，義賣所得超過新台幣 74 萬元，頗有成效，未來將持續辦理，歷年義賣金額和捐贈對象如下表：

成功大學圖書館二手書歷屆義賣捐贈對象及金額				
年度	捐書人數	捐書冊數	義賣金額	捐贈對象
93	109	1,010	NT\$ 63,040	創世基金會台南分院
94	144	2,386	NT\$148,510	家扶基金會台南家庭扶助中心
95	172	2,152	NT\$144,455	瑞復益智中心
96	153	2,390	NT\$138,330	創世基金會台南分院
97	119	2,000	NT\$109,620	台南縣心智障礙者關懷協進會
98	130	3,000	NT\$137,583	瑞復益智中心

B、 社團公益服務

- (A) 象棋社、中國結社、康領服、童軍社、服務團，共 94 名同學至台南縣市境內國中小學帶領社團活動服務。
- (B) 慈幼社 30 餘名同學於學期中每週一、三集體至台南私立仁愛之家—鹽行育幼所進行課輔活動。
- (C) 出隊 13 次赴教育優先區(台南與高雄縣市偏遠學校)服務。
- (D) 泥巴社於 11 月份辦理以使用陶器替代免洗餐具的推廣活動，並義賣社員自製陶器捐獻給花蓮門諾醫院，作為公益之用。
- (E) 醫技系系學會與成大醫療服務隊合作，在暑假期間前往醫療資源較缺乏的台南縣東山鄉進行義診。
- (F) 31 名同學擔任高雄市運會志工，其中 4 名獲服務金質獎章、1 名獲服務銀質獎章、7 名獲服務銅質獎章。

②提供外部顧客共享校內資源

本校積極提供外部顧客共享校內資源，如圖書館閱覽服務、博物館參觀服務、場地租借服務、開設體育課程，及推動雲嘉南區域內各夥伴學校教學資源之整合與提升等服務。

A、 圖書館借閱服務

鄰近區域之學校師生和年滿 16 歲以上之校外讀者，可憑有效身分證件換證入館。以 98 學年度服務統計顯示，全年度入館總人數達 1,208,406 人次，其中校外讀者 206,592 人次入館使用館藏資源，約 17%。

B、 博物館參觀服務

	97 年度	98 年度
外賓	72 團，906 人	73 團，626 人
團體	142 團，6,741 人	151 團，5,453 人
個人	28,444 人	26,670 人
總數	30,691 人	32,749 人

C、 場地租借服務

寒暑假期間提供中正堂等大型活動場地外借服務，舉辦公益活動、演唱會及體育聯賽等。98 年中正堂提供大型演唱會人數達 6000 人次，體育聯賽參與人數亦達 1000 人次，提供社區民眾優良的運動休閒場所。

為使社區民眾能有個安全舒適的運動場所，每年編列經費修繕各開放場地。98 年於足球場球門左右 2 側加設阻隔網架，以保障民眾運動安全。

D、 體育活動分享

每年暑假開設運動羽球、桌球活力營，開放學生及社區民眾報名。

結合廠商舉辦多項有氧活力課程，並結合政府資源，對更年期社區民眾開設健康運動的課程，參與人數達 30 人次。

97 年 12 月 13 日學務處與《天下雜誌群-康健雜誌》合辦「大家來 Walking 樂活·減碳·愛地球」活動，當天結合多項主題活動，包括 Biking meet walking、廢棄物大變身、農夫市集、樂活創意競賽秀、樂活市集及成大管絃樂演奏等，堪稱台南地區最具特色的一場環保健康嘉年華會，當天估計超過萬人踴躍響應，盛況空前。本校在樂活市集展出健康加油站-健康自主管理、有機環保健康展、成功 GO-無人飛機展示、先進智慧型機器人展示等四項主題展，獲民眾熱烈迴響，並營造本校優質學習與生活環境，宣導本校健康大學意旨「健康夠，成功 GO！」。

E、 夥伴學校服務(雲嘉南區域教學資源中心-17 所夥伴學校)：

舉辦「輔導夥伴學校爭取教學卓越計畫座談會」，夥伴學校「嘉義大學」經本中心輔導已順利獲得 98 年度教學卓越計畫。

協辦「專業英語教學分享工作坊」，並與本校「成鷹計畫團隊」合辦工作坊，增進各夥伴學校「專業英語課程」之推動。

協辦跨校通識教育之「交響樂團演奏」活動，協助夥伴學校－真理大學於本校舉辦交響樂團演奏，共計約 80 人次出席。

推動跨校改革性「暑期通識教育課程」，夥伴學校共計有 53 名學生實際參與。舉辦「資訊安全研討會」，共計有 4 所夥伴學校 33 人參加。

③透過公益或社區活動提高民眾瞭解機關服務內容比例

舉辦多種講座、論壇、研習及藝文等活動，並在活動後實施滿意度調查。茲舉新鮮人問卷調查、成大學生論壇、生涯規劃系列講座、名人書香講座之調查結果為例：(負成長部份，將針對學生意見，積極進行改善。)

	97 年活動滿意度	98 年活動滿意度	成長率
新鮮人問卷調查	88.45%	84.16%	-4.29%
成大學生論壇	88.04%	93.51%	5.47%
生涯規劃系列講座	98.94%	98.07%	-0.87
名人書香講座	98.27%	98.00%	-0.27

(3) 提高服務獲外部獎勵績效

①NCKU 世界大學網路排名(資料來源：西班牙世界大學網路排名)

	World Rank	Size	Visibility	Rich Files	Google Scholar
2009.7	101	230	214	183	6
2009.1	274	316	421	235	53
2008.7	310	362	451	371	56
2008.1	329	245	508	341	177

②上海交大世界大學排名：成大躍升 88 名

③教育部 97 年度政府服務品質優等獎(97/4)

④府城藝術節協辦感謝狀(97/10)

⑤97 年度後備軍人緩、逐、儘召業務—縣市乙級第一名(97/12)

⑥教育部所屬機關學校人事機構 97 年度績效考核甲組第 2 名(98/3)

⑦中國工程師學會頒發-產學合作績優單位獎(98/6)

⑧教育部 98 年度僑生輔導工作績優學校(98/9)

⑨依遠見雜誌與 104 人力銀行合作「2009 大學院校畢業生評價」調查，本校再度蟬聯「企業最愛大學生」第一名。近二年在畢業生表現均維持第一名，得票率自 49.48%成長至 50.8%。

(四) 信任良好的顧客關係

1. 重視民眾需求

訂定「國立成功大學『傾聽人民聲音』推動計畫」，以瞭解民眾需求、增進服務品質。如：各單位於辦公室設置意見箱、服務禮儀滿意度問卷調查表；或建置網路意見箱、留言板、電子信箱、網路投票、民意調查等，以書面、網路、電話等多元管道聽取教師、學生、家長、一般民眾、媒體、專家諮詢等校內外顧客對本校的意見與建言，藉以調查需求，擴大服務內容，並提高效益。

各方意見陳報單位主管指派專人即時處理，如屬通案性問題，則以公文或 e-mail 通知各相關單位；如遇重大政策則會簽相關單位，並呈機關首長，建立良好之雙向溝通。更在學校首頁右上方加入「校長信箱」之連結功能，使民眾快速搜尋「校長信箱」，俾利直接向機關首長提出相關建言或意見。

本校為顧及師生民眾權益，已擴大並轉換服務方式，如：

- (1) 增加中午服務時間，承辦人輪流用餐、服務不中斷。
- (2) 將勞健保業務由總務處移至人事室由專人辦理，只要當事人備妥證件，立即於當天為其辦理加保手續。

2. 重視民眾滿意度

(1) 服務滿意度調查次數及辦理方式

為全面瞭解內外部顧客對行政單位之服務滿意度，採多元、全面之機制，設置各類滿意度調查問卷，以廣納各方意見，作為檢討改進之依據。各類滿意度調查問卷之辦理次數及方式如下：

滿意度問卷調查名稱	服務滿意度調查次數及辦理方式
服務禮儀滿意度調查表	各單位於 97 年 6 月起開始辦理顧客滿意度調查，於各處室放置調查表，供前來洽公之師生及同仁隨時填寫，並於每季統計一次。
建置線上滿意度問卷調查系統	如本校為瞭解顧客對本校回覆意見之滿意程度，特於 97 年 6 月開始規劃顧客回饋意見網址，每季統計一次。 http://stud.adm.ncku.edu.tw/hq-questionnaire/
國立成功大學圖書館服務滿意度調查表	圖書館為瞭解讀者對圖書館之服務滿意度，特設置網路問卷，提供民眾隨時反應意見之管道。 http://www.lib.ncku.edu.tw/question/index.php
會計室服務滿意度調查表	會計室為瞭解民眾對該室之服務滿意度，特設置網路問卷，提供民眾隨時反應意見之管道。 http://acco.ncku.edu.tw/bin/home.php
電話服務滿意度調查表	各單位自 97 年 11 月 6 日起，針對民眾之電話申訴或來電詢問方面，設計電話服務之「顧客滿意度調查表」，直接在通話結束前做調查。
教學反應調查	教學反應調查採網路問卷方式調查，於每學期調查一次。 http://campus4.ncku.edu.tw/wwwmenu/program/tre/
學務服務績效問卷	學務服務績效採網路問卷方式調查，於每學年 11-12 月辦理一次。

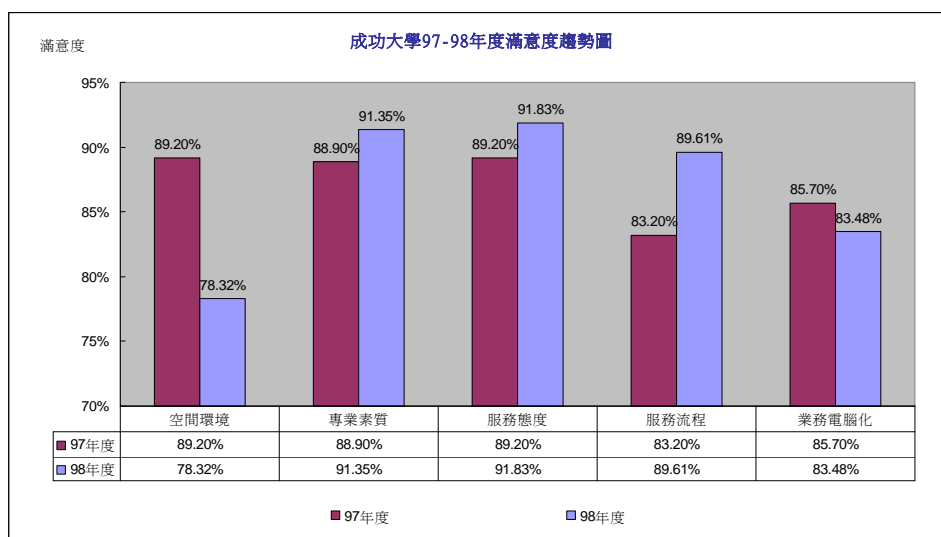
滿意度問卷調查名稱	服務滿意度調查次數及辦理方式
調查	http://stud.adm.ncku.edu.tw/saf/evaluation/97/
學生宿舍滿意度問卷調查	學務處為瞭解住宿學生對宿舍居住品質之滿意程度，實施學生宿舍滿意度問卷調查，採網路問卷方式調查，於每學年辦理一次。 http://140.116.252.237/~dorm/s005/
新鮮人問卷調查	以本校每學年大學部入學新生為調查對象。於大一新生網路登錄基本資料時填答問卷。 http://140.116.165.4/wwwmenu/program/net/checkin/netfreshman.html
各行政單位服務績效滿意度調查	每年12月底前辦理該年度內各行政單位之服務績效評核，並表揚鼓勵。
國際學生活動問卷調查	擬藉由新生問卷調查及各項活動後問卷調查，瞭解外國學生來台就讀、生活所需資訊及需要協助之問題，並調查其認識成大的管道及選擇至成大就讀的原因，以做為之後辦理各項活動精進及改善之依據，及年度外籍生招生宣傳策略增益之參考。

(2) 服務滿意度之趨勢分析、檢討及其成長率

為瞭解教學、研究、輔導及人員訓練的滿意度，各單位均辦理業務相關的服務滿意度調查。茲舉部份調查為例：

① 「服務禮儀滿意度調查」⁸

本校為提升服務品質，分「空間環境」、「專業素質」、「服務態度」、「服務流程」、「業務電腦化」五項，調查民眾之滿意度。97、98年之滿意度如下圖所示：



除「空間環境」之滿意度略有減少外，其餘皆有提升。空間環境滿意度以人事室、會計室與校友聯絡中心偏低，受訪者反應人事室與會計室空間較為狹小，

⁸ 「98年服務禮儀滿意度調查表」分析，詳見附件五，頁93。

洽公人員常擠在通道上；並認為校友聯絡中心位置較為偏僻，標誌不清難以尋找。針對較不滿意之三個單位，已分別規劃改善情形如下，待改進後將進行滿意度，以確實符合民眾需求，降低服務盲點：

會計室:由於本校校務基金規模日益擴大，會計業務膨脹迅速，現有空間不敷使用，導致服務動線較受侷限，將重新規劃服務動線，採 OA 設計，並更新辦公事務及網路設備，預定 99 年 3 月完成，概估經費 150 萬元。

人事室:有鑑於人事室空間太過擁擠，無法提供同仁妥適的洽公動線，業於 98 年增設一辦公室，並重新規劃辦公室之空間擺設及動線，使洽公動線較為流暢。為能給與同仁更優質的洽公環境，已擬定辦公空間改善計畫，俟學校調度核給較大之空間，即可著手進行空間改善計畫。

校友中心:現有服務位址，僅是臨時權宜性質，預定 99 年 6 月搬遷至成大校友會館，總坪數共約 200 坪，包括校友聯誼及閱覽圖書區、校友傑出表現展示區、校友著作展示區、辦公室、會議室、主任室及戶外區等完整空間及機能區分，目前已完成規劃設計，預定 99 年發包施工。

② 「教學反應調查」

每學期調查一次，獲得學生對教師教學之回饋。教學反應調查分為五級分，97 學年度教學滿意分數，上學期為(98 年 1 月)為 4.25、下學期(98 年 6 月)為 4.25。經過每學期之調查統計分析，本校實際績效已達到服務滿意度之目標值，但是仍然會發現每一學期都會有服務滿意度低於 60%的老師。為協助這些教學評量成績不佳的老師改進教學，「教師發展中心」除依照服務流程通知系所及老師外，另會通知系所主管主動進行瞭解，詢問教師是否需要中心的協助以改善教學。教師有意願接受協助時，立即安排相關輔導課程，如提供教師授課之相關教材，及安排本校教學優良教師與其面談、諮詢等，若教師有實際教學上的困難，中心亦會安排個案教師之實地教學拍攝錄製，並根據影片內容，聘請本校教學優良教師進行教學指導及示範。此外，為確實幫助本校老師達到教學優良目標，更在 97 年 10 月份成立本校「教學卓越教師學會」，學會會士包括本校獲得教學優良及特優教師，協助課程設計，促進師資發展，以提升教學品質。目前，本校已經建立 mentor 制度，藉由教學優良教師組成之成長諮詢團隊進行經驗傳承，實際擔任教學輔導任務。

<http://campus4.ncku.edu.tw/wwwmenu/program/tre/>

③ 「新鮮人問卷調查」

以當年度大學部入學新生為調查對象，請新生於登錄新生網路基本資料時填答問卷，藉調查結果瞭解新生對成大提供高中宣導資源的運用情形；探討新生認識成大的管道、選擇成大及選填志願的因素；檢討本校現行宣導措施之成效，及未來可改進之方向。(93-95 學年度由學務處以書面調查；96 學年度後改由教務處招生組以網路調查。)97 年填答率為 88.45%，98 年填答率為 84.16%，有鑑於填答率下滑，教務處將加強宣傳，以提高新生填答意願。

<http://140.116.165.4/wwwmenu/program/net/checkin/netfreshman.html>

④ 「學生宿舍滿意度問卷調查」

為瞭解住宿生對宿舍居住品質之滿意程度，以作為宿舍軟體與硬體服務改善參考，實施學生宿舍滿意度問卷調查。98 年 ISO 績效量測目標值 75，實績值 75。

⑤ 「學務服務滿意度調查」

學務處每年 11-12 月舉辦學務工作績效評估網路調查，92 年之學務服務績效滿意度為 79.88%、93 年為 78%、94 年為 80.2%、95 年為 79.17%、96 年為 83.52%，97 年度更高達 90.73%。比較 96 至 97 年之學務服務績效滿意度成長率為 7.21%。學務工作績效評估 98 年 ISO 績效量測目標值 83%，實績值達 91.93%。

⑥ 「行政單位服務績效評核」

每年年底辦理行政單位績效評核，評核分三階段：第一階段為服務滿意度調查，第二階段由評審小組就整體服務績效評分，第三階段由校長評分。第一階段中的 2 個調查指標，服務態度及電話禮儀 97 年及 98 年之滿意度成長率如下表：

	97 年	98 年	成長率
服務態度 (滿分 10 分)	6.883	7.672	10.88%
電話禮儀 (滿分 10 分)	7.632	7.727	0.71%

行政單位服務態度及電話禮儀滿意度皆有所成長，足見本校服務禮儀訓練之成效。為能精益求精，未來擬對於服務禮儀訓練著有績效之機關學校、企業等，進行標竿學習，以提升整體服務品質。

⑦ 「圖書館服務滿意度調查」

為瞭解讀者對圖書館整體環境、行政措施及服務人員之滿意度及意見，自 97 年度起開始辦理「圖書館服務滿意度調查」，97 年滿意度為 61%；98 年滿意度為 90.58%，並針對讀者所提之意見積極改進。

⑧ 「國際學生活動問卷調查」

各學期中不定期舉辦國際學生活動，並於活動結束後發放問卷調查。統計 96、97 及 98 三學年度「秋季班外籍新生研習會活動問卷」，對於整體活動的滿意度分為 86.0%、95.2%及 97.1%，平均年成長率為 5.3%。96 學年有 27%的新生認為舊生之 Experience sharing 幫助最大，經過調整課程內容，97 及 98 學年分別有 35%和 52%的新生對於” Information for Newly Admitted Students” 內容最滿意。

3. 有效處理民眾意見

(1)設有民眾意見處理機制

①訂定「國立成功大學『傾聽人民聲音』推動計畫」

97年11月訂定「國立成功大學『傾聽人民聲音』推動計畫」，整合傾聽人民聲音機制，暢通內外部顧客意見溝通管道，瞭解顧客需求，提供決策參考，並重視服務對象意見之處理與追蹤。

②訂定顧客意見改善機制

學務處訂有「顧客意見處理原則」；研究總中心訂有「意見信件處理原則」、「電話禮儀注意事項」；圖書館訂有「讀者意見處理原則」。所有處理原則均依分層負責之權責處理意見，並收集留言版上讀者經常詢問之問題，製作成FAQ，提供讀者參考。至於未訂定「顧客意見處理原則」之單位，均有專人每天統一收案，將顧客意見轉送相關承辦人處理該案件並持續追蹤。

③提供校內分機或電子信箱

在學校首頁右上方提供「校長信箱」之連結功能，並將主管、同仁之業務職掌及校內分機或電子信箱，公布於單位網頁上。

④設置現場意見箱、網路意見信箱及留言板

在辦公現場設置意見箱，供臨櫃洽公者填寫調查表後自行投入。網路意見信箱與留言板，則供遠距洽公者提出疑義。顧客意見由同仁每日收案、簽辦，轉承辦人處理、回覆，並將常見問題編輯為Q&A以供參考。

⑤建置導師與學生互動E化平台

導生E點通平台設有學生意見反應處理機制，學生於線上提出建議後，透由線上公開行政程序傳遞方式，立即做最適合的回覆，並於結案時系統主動通知學生。97年線上意見反應件數為276件、98年為497件，平均處理時間亦提昇17%，顯示服務量與效率均有顯著成長。<http://campus1.ncku.edu.tw/~sukin/>

⑥召開記者會

主動發布記者會邀請函，藉由與新聞媒體交流互動之機會，廣納媒體意見，並加強民眾瞭解本校之服務內容。

⑦舉行座談會

為增加校長、一級主管、行政人員、教師、教官、學生、家長相互交流之機會，故舉辦多場不同性質之座談會，如：「校長與學生座談」、「校長與教師座談」、「校長與行政主管有約」、「校長與行政人員有約」、「家長座談會」、「海外僑生家長座談會」、「副校長與障礙生座談」、「學務長與學生自治組織座談」等。透過面對面之對談方式，鼓勵與會者踴躍提出建言，提供校方作為檢討改進之參考。

A. 校長與學生座談

每學期舉辦校長與全校自治團體幹部及全校學生座談各一次(98年10月12

日)，會前邀集同學意見與提問，並彙整相關單位對提問之回覆，於會中提供同學參考，分別由校長與三長(教務長、總務長、學務長)於現場回覆。會後做成紀錄上傳，供未與會之同學查詢。建立學生與學校直接溝通之管道，使學校事務運作透明化。

97年10月7日-27日辦理學生宿舍餐廳服務意見調查，作為招商參考。97年12月8日校長及行政主管於光復校區學生餐廳與學生幹部共進午餐，於現場直接瞭解學生對餐廳環境、價位、菜色等方面的意見，並與出席主管進行討論。

B. 校長與教師座談

「教師發展中心」於每學期舉辦至少一次「新進教師座談會」，由校長主持，行政主管出席與新進教師進行經驗交流。97學年度共辦理三場次座談會(97年12月2日、98年2月14日、98年3月27日)。透過座談會傾聽新進教師的困難與需求，以立即協助解決。

C. 校長與行政主管有約

由校長與新、卸任主管共同研討校務。98年7月31日及98年8月3日至8月4日二日共分3場次辦理，參加主管計157人。會中進行政策宣導與討論，主管不僅討論熱烈，也提出諸多具體建議供學校參考。

D. 校長與行政人員有約

97年3月28日辦理1次，計有226人參加。由校長率同各行政單位主管聽取同仁意見，並逐一請相關業務主管說明或研擬改善方案。

E. 家長座談會

自87年起，每學期由校長率領一級主管於全省北、中、南區舉辦家長座談會，並於每學期發行《成大家長通訊》約2萬份。

台北地區家長座談會(97年5月24日)，約350人。

中部地區家長座談會(98年5月9日)，約500人。

98學年度新生家長座談會(98年9月12日)，約800人。

F. 海外僑生家長座談會

本校澳門僑生已達208人，為加強學校與海外家長的互動，學務處特於97年1月6日假澳門培正中學禮堂舉辦海外僑生家長座談會，此項跨海與100多位僑生家長面對面溝通，達到溝通零距離，創國內大學先例，家長出席率更超過50%。98年7月24日至27日至馬來西亞吉隆坡及居鑾兩地辦理2場海外僑生家長座談會，與會僑生家長及校友共計60餘人參加，另吸引約50名對成大有興趣的高中生前來瞭解本校對僑生的照護措施。。

G. 副校長與障礙生座談

資源教室於每年舉辦1次。學生提問含校園無障礙設施、障礙生入學及轉系管道、校園學習平台e化系統之建置與流暢性、影音學習軟體、行動不便學生校

園停車等問題共 7 件。會後將學生意見及會議記錄彙整以公文會簽相關業務單位，除無障礙環境需分階段性實施外、其餘皆已執行完畢。

H. 學務長與學生自治組織座談

學務處每學期召開 3、4 次，建立學生會、系聯會、社聯會、宿委會成員與學務長溝通協調之平台。會前蒐集各學生自治組織之提案，於會議中討論，再於下次會議中進行追蹤確認。

⑧舉行研習營

A、新進教師研習營

教師發展中心於每學期初固定召開「提升新進教師知能暨教學經驗交流座談會」，會中安排本校資深教師進行教學、研究、輔導與服務經驗交流及行政單位之綜合討論。從 97 年起至今共舉辦 4 場次(97 年 12 月 2 日、98 年 3 月 27 日、98 年 8 月 11 日及 98 年 9 月 7 日)，約計有 300 人次參加座談會，座談會之回饋滿意度均維持在 90%左右。

B、導師教官知能研習會

舉辦「導師教官知能研習會」，提升教官與導師之輔導知能，並邀請學者專家專題演講。會後發放「導師教官輔導工作研討會辦理成效回饋表」，供導師、教官反應感想與建議。每次參加導師教官約 200~250 人，滿意度約達 90%。

⑨實施顧客滿意度調查(書面、網路)

行政單位於辦公室放置「滿意度調查表」，並建置顧客回饋意見網址(如下)；於每季彙整結果，以瞭解民眾意見及服務成果、缺失，作為空間環境、人員專業素養、服務態度、服務流程及業務電腦化之改進參考。

<http://stud.adm.ncku.edu.tw/hiq-questionnaire/>

⑩實施電話禮貌測試及滿意度調查

98 年 3 月起電話禮貌測試由奇數月改為每月測試 1 次，由本校全體同仁相互執行，並將施測結果告知各單位，使各單位確實改善。另外，為瞭解承辦單位電話意見回覆內容滿意度，故設計「電話顧客滿意度調查表」，直接在通話結束前做一滿意度調查，與電話洽公者進行直接之雙向溝通，以瞭解顧客對承辦單位意見回覆內容的專業程度與態度的滿意度，作為自我鼓勵與檢討改進之參考。

⑪行政改善建議

秘書室每年辦理 2 次「行政業務改善建議」，由全校各單位提出意見，再由秘書室轉知須改善單位，請改善單位回報改善結果或相關說明；若有跨單位需協調之提案，則提主管會報討論。96 年上學期有 9 個建議、下學期有 18 個建議；97 年上、下學期各有 17 個建議；98 年上學期有 8 個建議、下學期有 21 個建議，上述建議均確實回覆並執行改進。

(2) 縮短意見處理時間，並提供後續追蹤

本校積極傾聽民眾聲音，除設有上述意見、抱怨處理機制及互動平台外，亦即時、妥善處理民眾意見，藉由回覆說明，減少誤會；對於須改進處則研議改善之道。相關做法如下：

- ① 例行行政作業之查詢，由承辦人依標準作業流程予以回應；對於顧客抱怨或不滿意見，由專人收件後轉知相關同仁並陳報單位主管，且提出檢討，如有需改進之處再進一步研擬改善措施，陳請單位主管裁示後回覆並確實改進。
- ② 於每月(季)定時彙集民眾意見進行分類，並製成月報表供主管瞭解。
- ③ 涉及應修訂校內行政程序或相關規定等具政策性之問題，則擬具提案於相關會議中討論，作成決議後實施。
- ④ 因經費或其他因素而無法立即改善，則先回覆實際現狀，再逐步改進。
- ⑤ 建議改善之項目為通案，在回覆同時亦將建議與解決措施建置於 Q&A。
- ⑥ 為追蹤顧客之批評建議及不滿意事項，各處室會將民眾意見記錄於「民眾意見處理表」，據以分析歸類、彙整統計。除督促相關處室儘速改善，持續追蹤改善情形外，並於處務會議、室務會議報告檢討。

(3) 提高民眾意見處理滿意度成長率

以與學生接觸頻率較高之學務處為例，將 97 年、98 年比較，依意見來源分為網路意見(含 BBS、網頁)、郵件書信、電話等 4 管道，顧客分為「學生及民眾」、「導師及家長」。97、98 年的意見反映累計件數，分別由 3264 件增加至 4675 件及 671 件增加至 1218 件，無論「學生及民眾」或「導師及家長」以使用電話來反映意見比例高達 85% 以上，顯示顧客在問題的反應上希望即時回覆，書信或網路意見的處理速度較不符合顧客的期待與需求，因此為強化顧客關係，已推行的電話禮貌服務更具成效。

97 年(1-12 月)及 98 年(1-12 月)同期顧客意見來源分析表

意見管道 顧客類別		網路意見信箱 (BBS、網頁)	郵件書信	來電告知	小計
學生及民眾	97	421 (12.9%)	49 (1.5%)	2794 (85.6%)	3264 (100%)
	98	487 (10.42%)	38 (0.81%)	4150 (88.77%)	4675 (100%)
導師及家長	97	29 (4.32%)	4 (0.6%)	638 (95.08%)	671 (100%)
	98	37 (3.04%)	13 (1.07%)	1167 (95.89%)	1217 (100%)

97 年(1-12 月)及 98 年(1-12 月)同期學生及民眾意見分類分析表

意見管道		抱怨	建議	讚美	其他	小計
顧客類別						
學生及民眾	97	26 (0.8%)	285 (8.37%)	36 (1.1%)	2917 (89.37%)	3264 (100%)
	98	88 (1.88%)	169 (3.61%)	22 (0.47%)	4396 (94.03%)	4675 (100%)
導師及家長	97	9 (1.34%)	16 (2.38%)	11 (1.64%)	635 (94.63%)	671 (100%)
	98	42 (3.45%)	19 (1.56%)	9 (0.74%)	1147 (94.25%)	1217 (100%)

抱怨意見件數在該年度所占比率極低（不到 4%），顯示顧客之滿意程度大多為滿意或無意見，其他項目意見雖佔很大比例，但主要為顧客查詢。為強化抱怨意見的處理與回應，各處室均將抱怨信的事件說明、處理過程與改善情形列表，顯示處理民眾意見回應與改善的機制，藉以評估各項服務流程與措施的妥善性。

4. 有效回應新聞輿論

(1) 設有新聞輿論快速回應機制

新聞中心對內提供全校各單位及師生與大眾媒體互動的管道，對外扮演媒體與社會各界瞭解本校的窗口。於第一時間針對新聞輿論主動發布新聞稿或召開記者會，主動辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。98 年 6 月 30 日，高等教育評鑑中心公布大學系所評鑑結果，成大 13 班制被列為待觀察，本校立即於 1 小時內主動發布聲明稿回應並說明具體作法。

(2) 縮短新聞輿論回應時間

本校針對新聞輿論，於第一時間主動回應，提供真實正確之訊息，以更正不實內容、維護校譽，使社會大眾明白原委，導正社會視聽。新聞回應時間，以不超過 1 小時為原則。

二、「資訊流通構面」

本校 98 年新版首頁

舊版首頁 公佈欄 校內搜尋 校長信箱 聯絡我們 網站地圖 English 成大首頁



Welcome to NCKU

成大總覽 MENU

- 關於成大 >
- 教學單位 >
- 行政單位 >
- 研究單位 >
- 附設醫院 >
- 其他單位 >
- 校園資訊 >
- 招生資訊 >

校園焦點 SPOTLIGHT

冠狀病毒之父賴明詔院士呼籲成大教職生涯快接種疫苗 他說：不打疫苗而導致被病毒感染的後果比打疫苗的副作用更嚴重

【台南訊】有鑑於H1N1新流感在全世界各地肆虐，又顯慮到教職生涯之自身安全。冠狀病毒之父、亦為成功大學校長賴明詔院士29日專程寫了一封致全校教職生的信，他強調不打疫苗而導致被病毒感染所引起的後果比打疫苗的副作用更為嚴重，呼籲全校教職生切莫聽信危言，應趕快接種疫苗，以減少流感傳播的危險性、確保校園的安全，並維護自身及週遭親友的健康！

[2009-12-30]

更多焦點...

快速連結 LINKS

- 成功入口
- 行政 e 化系統
- 校園GIS
- 成大新聞
- 頂尖大學
- 臺灣南區域教學資源中心
- 學生 e 點通
- H1N1 新型流感防疫網
- 資訊公開專區
- 成大資訊認證中心
- 智慧財產權相關資訊

更多連結...

分眾資訊 IDENTITY

- 在校學生
- 教職員工
- 畢業校友
- 未來學生
- 學生家長
- 一般民眾

研發快訊 R&D NEWS

美國總統歐巴馬東京演說

【2009-12-29】

歐巴馬總統：各位早安。十分榮幸來到東京，我作為美國總統首次亞洲之行的第一站。謝謝。來到你們這麼多人中間感到十分高興，這裏有日本人，我還看見一些美國人。大家每天都在為增強我們兩國間的關係而工作，包括我的老朋友和新任駐日大使約翰·魯斯（John Roos）。

再次來到日本真令人高興。我小時候，母親帶我來過鎌倉，在那裏，...

更多快訊...

活動訊息 EVENTS

- 成思--被併吞的水資源
- ACA國際認證研討會
- 中文口語語言處理國際會議
- 2009 解析諾貝爾系列講座
- 2010 物理年會

更多活動...

成立「首頁管理委員會」下設「內容規劃小組」、「翻譯小組」、「技術小組」。
98年3月25日起推出全新中、英文網頁，首頁分為「成大總覽」、「分眾資訊」、「快速連結」、「校園焦點」、「研發快訊」、「活動訊息」等六大區塊。

成大總覽：關於成大、教學單位、行政單位、研究單位、其他單位、校園資訊、招生資訊。

分眾資訊：在校學生、教職員工、畢業校友、未來學生、學生家長、一般民眾。

校園焦點：提供全校性的重要新聞訊息。

研發快訊：公佈成大研發成果。

快速連結：成大新聞、頂尖大學、成功入口、行政 e 化入口、校園 GIS 等。

活動訊息：提供全校性的最新活動。

特色：

1. 首頁中間欄位的校園焦點取代原來的公佈欄位，讓本校即時焦點新聞能在第一時間向世界放送，達到與世界信息交換的功能。
2. 各單位版型在顏色上統一規範，行政單位使用藍色版型，表現學校高雅及穩健之特色；研究單位則使用清新明亮的綠色，以彰顯平和大方之感。
3. 各單位皆依照建置規則重整網頁內容，讓使用者在瀏覽本校新網頁時，操作流暢，且首頁與行政單位間切換具一致性。
4. 同處室之單位網頁，除固定頁首連結項目之外，其他處內單位連結的排列及位置亦一致，力求整體感。

97年師生、民眾對「服務與行政效率滿意度」達85.70%。

98年師生、民眾對「業務電腦化滿意程度」達88.03%。成長率：2.72%

(一) 資訊提供及檢索服務

1. 資訊公開適切性

(1) 主動公開相關資訊於學校首頁：

本校依據「政府資訊公開法」第七條，於學校首頁設置「資訊公開專區」，主動公開相關資訊，公開比例達100%，茲分述如下：

①學校條約、對外關係文書

國際事務處公布本校目前之簽約學校名單，並於網頁中加註：「若需瞭解對校簽定之合約內容，敬請與本處國際合作組聯繫」。

<http://140.116.225.100/welcome/find>

②法令規章

公開「成大法規彙編」供參考，並隨時更新。

<http://www2.ncku.edu.tw/rule/>

人事室設有「人事法規」及「勞基法專區」網頁專區。

<http://pers.ncku.edu.tw/files/11-1016-6808.php>

<http://pers.ncku.edu.tw/files/11-1016-2882.php>

會計室網站連結行政院主計處「解釋令函」網頁。

<http://law.dgbas.gov.tw/admin.php>

③學校組織、職掌

首頁公布各單位之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號。

<http://web.ncku.edu.tw/files/11-1000-166.php>

④行政指導有關文書

秘書室網頁公布本校「分層負責明細表」及「矩陣管理表」，以便各單位業務協調及推動。

「分層負責明細表」

<http://secr.ncku.edu.tw/ezfiles/2/1002/img/349/crule07.doc>

「矩陣管理表」

<http://secr.ncku.edu.tw/ezfiles/2/1002/img/349/crule06.doc>

⑤施政計畫、業務統計及研究報告

施政計畫

研發處公布「中程校務發展計畫」，擘劃未來五年校務發展藍圖。

http://www.ncku.edu.tw/%7Eplan/chinese/middle/dwn_lftc.htm

秘書室公布「年度工作報告」

<http://secr.ncku.edu.tw/files/11-1002-2243.php>

邁向頂尖大學推動總中心公布「邁向推動總中心頂尖大學計畫」

<http://score.ncku.edu.tw/top/index.php>

業務統計

秘書室公布「業務統計表」，提供校務會議、行政會議等會議統計資料。

<http://secr.ncku.edu.tw/files/11-1002-2242.php>

教務處提供註冊、轉系、轉學、休學、原住民、輔系、雙主修、退學、畢業、外國學生相關人數統計表。

<http://www.ncku.edu.tw/~continue/>

學務處公佈近 3 年之學務輔導統計資料，使民眾瞭解學務輔導統計資料及成長情形(每年度均會將社團統計資料、學生服務概況、畢業生就業概況列入秘書室之年度工作報告中。)

<http://osa.ncku.edu.tw/files/11-1013-2347.php>

總務處資產管理組提供校地及校舍資訊統計，讓民眾對學校校地及校舍統計資料有所認識。

<http://prop.oga.ncku.edu.tw/files/11-1254-2302.php>

研發處建教組、企劃組提供計畫、校內論文發表、研討會、研究成果等統計，以彰顯本校研究成果。

<http://www.ncku.edu.tw/~rdcoop/chinese/rdcoop-1/budgetfrontpage.htm> 建教組

<http://udd.ord.ncku.edu.tw/files/11-1078-721.php> 企劃組

研究總中心提供校內專利發布與技轉成果、育成績效成果展現。

<http://rsh.ncku.edu.tw/files/11-1019-419.php>

圖書館提供全校各類圖書、期刊、影音資料等館藏統計，供讀者參考。

<http://www.lib.ncku.edu.tw/www2008/guide/collection.htm>

計網中心提供網路流量統計伺服器分為 IP 與 MRTG，並統計每月次數。

<http://netflow.ncku.edu.tw/>

人事室每月公布本校參加公勞保人數、已進用身心障礙者及原住民人數、未足額進用身心障礙人員單位應繳罰款一覽表，及通過英語能力檢定之職員名單。

<http://pers.ncku.edu.tw/bin/home.php>

校友聯絡中心公布校友委辦(補發畢業證書、英文學位證明、成績單申請、校友借書證、招待所、成醫健檢)件數統計表；及動態資訊(統計寄發校刊、畢業典禮邀請函、校慶邀請函、新年賀卡)統計表。

<http://www.ncku.edu.tw/~alumni/Chinese/AlumniService.htm>

博物館公布入館參觀人數。

<http://museum.ncku.edu.tw/files/11-1025-3514.php>

研究報告

研發處公布各類補助成果報告，提供校內行政業務改善方向。

<http://www.ncku.edu.tw/~plan/chinese/Report/report.htm>

⑥預算及決算書

公開本校 96 年及以後預算書&決算書，提供各界查詢參考。

<http://acco.ncku.edu.tw/files/11-1017-1398-1.php>

⑦請願及訴願

對本校行政興革有所建議，可向本校提出請願，列為意見參考，惟目前尚無請願案例。至於對本校所為行政處分不服，可向本校提出訴願以為救濟，目前亦無訴願案例。

申訴案

人事室為保障本校職工權益，疏解職工糾紛，促進校園和諧團結，設置「職工申訴評議委員會」，目前無職工申訴案件。

秘書室公布「教師申訴評議委員會統計表」

<http://www.ncku.edu.tw/~secc/chinese/statistics/stat6.doc>

學務處公布「學生申訴評議委員會統計表」

<http://stud.adm.ncku.edu.tw/sam/data/5.htm>

⑧書面之公共工程及採購契約

總務處採購組公布採購相關法規：包含採購法、優先採購環保標章產品、優先採購身心障礙機購或團體、共同供應契約、案件是否適用政府採購法解釋函、採購案件常見缺失與正確作法等，便利使用人查詢相關法規資訊。

http://gen.ncku.edu.tw/purchase/index.php?option=com_content&task=section&id=10&Itemid=31

總務處採購組公開本校招標公告，供校內使用人查詢申購案件招標日期，供校外廠商查詢招標資訊及下載投標資料。

http://gen.ncku.edu.tw/purchase/index.php?option=com_wrapper&Itemid=40

⑨支付或接受之補助

會計室網站「財務訊息」中公布近期財務相關訊息。

<http://acco.ncku.edu.tw/files/11-1017-1396.php>

⑩會議紀錄

秘書室公開本校行政會議、校務會議、主管會報等會議紀錄。

<http://www.ncku.edu.tw/~secr/chinese/meetings.html#bossmeeting>

(2) 提升服務措施、出版品資訊周知度

① 公開各項服務措施

A. 服務措施

公開相關服務項目，讓顧客瞭解服務內容及服務人員，以提高服務效益。

秘書室	http://secr.ncku.edu.tw/bin/home.php 提供秘書室承辦業務之最新消息，以供查詢。
教務處	http://www.ncku.edu.tw/~acad/chinese/acad0/acad0.htm 提供教務處承辦業務之最新消息以供查詢。
學務處	http://osa.ncku.edu.tw/bin/home.php 提供學務處線上服務與創新服務資源以供查詢與申請。
總務處	http://oga.ncku.edu.tw/bin/home.php 提供總務處承辦業務之最新消息以供查詢。
研發處	http://ord.ncku.edu.tw/files/3/1003/pages/11/67/11-1003-358.php 提供研發處各組、中心之業務執掌內容以供查詢。
研究總中心	http://rsh.ncku.edu.tw/files/11-1019-3931.php 提供研究之諮詢總窗口、中小企業創新育、檢測鑑定服務、申請專利及技術移轉、辦理經濟部學界科專之校內審查及申請；可提供最新與快速的資訊服務。
國際事務處	http://oia.ncku.edu.tw/bin/home.php 提供國際事務處承辦業務之各項最新消息以供查詢。
圖書館	http://www.lib.ncku.edu.tw/www2008/service.html 提供借書、還書、書刊資料使用、館際合作、場地借用等訊息以供查詢。
計網中心	http://cc.ncku.edu.tw/files/11-1255-2271.php 提供計網中心主要服務以供查詢。
人事室	http://pers.ncku.edu.tw/files/11-1016-405.php 提供教師聘任、請假手續等服務。
會計室	http://acco.ncku.edu.tw/files/11-1017-2437.php 提供會計室作業標準 (SOP) 及流程，以供各單位瞭解本室各項作業程序。
校友聯絡中心	http://alumni.ncku.edu.tw/files/11-1020-1258.php 隨時協助校友辦理所需證件及住宿等其他服務
藝術中心	http://artcenter.ncku.edu.tw/files/15-1021-12454_c5214-1.php 展覽空間申請流程與申請表 http://artcenter.ncku.edu.tw/files/11-1021-5215.php 演藝活動申請流程 http://artcenter.ncku.edu.tw/files/15-1021-12498_c5215-1.php 國立成功大學藝術中心演藝活動申請及審查辦法
博物館	http://museum.ncku.edu.tw/bin/home.php 提供展覽、導覽等訊息以供查詢。

B. 常見問答集

各行政單位於網頁上設置問答專區，共計提供 784 項以上之業務問與答，另有藝術中心之藝文討論天地及博物館論壇，開放線上諮詢服務，詳細答覆疑義，

並公開答覆內容，彙整為常見問題，供類似疑義者參考。

C. 活動訊息

提供活動資訊整合平台，讓內外部顧客不受時、空限制，獲取活動相關資訊並做線上報名及查詢作業。

秘書室	http://secr.ncku.edu.tw/bin/home.php 提供主管會報、校務會議、校務發展委員會之開會時間，及其他最新訊息。
教務處	http://cte.acad.ncku.edu.tw/files/11-1060-5576.php 公布 91 年至 98 年之活動訊息，如座談會、說明會等。
學務處	提供活動資訊整合平台，讓學生可以不受時間、空間限制，獲取活動相關資訊並做線上報名及查詢作業。 活動報名系統：提供學生活動線上報名網址，可快速查閱近期活動並結合智慧天使時數認證。 http://140.116.165.58/~stfapp/login.php 98(上)閃耀成功系列：彙整每學期全處所有活動，使學生一目瞭然，視自身興趣踴躍參與各項活動。 http://osa.ncku.edu.tw/ezfiles/13/1013/img/568/981-shine.pdf 生涯達人資訊網：提供本校畢業生求職服務及就業相關訊息，另外企業亦可藉此平台刊登徵才啟事。 http://career.osa.ncku.edu.tw/
總務處	http://oga.ncku.edu.tw/files/501-1014-1023.php 提供處內各組最新活動訊息。
研發處	成大研發論壇：提供最新舉辦之活動資訊與報名系統，便利資訊流通與彙整。 http://ord.ncku.edu.tw/files/11-1003-4639.php
研究總中心	http://rsh.ncku.edu.tw/bin/home.php 提供計畫申請公告、活動訊息、課程與演講等最新訊息。
國際事務處	http://oia.ncku.edu.tw/bin/home.php 提供留學資訊、學術活動等最新消息。
圖書館	http://www.lib.ncku.edu.tw/www2008/news/news_show_ch_all.php 提供捐書活動、新書展示等最新活動消息。
計網中心	http://cc.ncku.edu.tw/files/11-1255-2273.php 提供一般公告、學生宿網、資訊安全、徵人等最新消息。
人事室	http://pers.ncku.edu.tw/bin/home.php 公開本校徵才資訊，以為學校拔擢優秀人才。
會計室	http://acco.ncku.edu.tw/bin/home.php 公佈講習訓練等最新活動消息。
校友聯絡中心	http://alumni.ncku.edu.tw/files/11-1020-5382.php 各地校友會、系友會聯誼活動，校友返校、校友之夜及世界校友嘉年華會訊息。
藝術中心	演藝活動介紹 http://artcenter.ncku.edu.tw/files/11-1021-2858.php 展覽活動介紹 http://artcenter.ncku.edu.tw/files/11-1021-2854-1.php 講座活動介紹 http://artcenter.ncku.edu.tw/files/11-1021-2862-1.php
博物館	博物館展覽介紹 http://museum.ncku.edu.tw/files/11-1025-2942.php

(A) 製作各項文宣品

本校製作書面或電子檔等文宣品，以宣導單位之發展近況、相關服務措施或作為招生之用。

秘書室	《飛躍的成功大學》介紹本校概況。
教務處	全校英文概況： http://campus4.ncku.edu.tw/wwwmenu/program/cou/bc_equery.php 《線上教師手冊》彙整校內教師之權利及義務，讓教師更快速瞭解其權利及義務。 http://www.ncku.edu.tw/~acadserv/chinese/te-hand.htm
學務處	《學生手冊》、《成大新鮮人寶典》提供新生相關資訊。
研發處	《成大研發簡介》(英文)書面版本及線上瀏覽版本，介紹成大研發特色及研發實力。 http://ord.ncku.edu.tw/files/3/1003/pages/11/10/11-1003-2334.php
研究總中心	《研究總中心簡介》(中英文)提供所屬中心簡介與研究項目與成果。
國際事務處	《外國學生手冊》、《交換學生手冊》，提供外籍生來校就讀之資訊查詢。
圖書館	簡述圖書館各項資料檢索及使用操作手冊，方便師生隨時在網路上學習各項資料檢索。 http://cdnete.lib.ncku.edu.tw/93cdnet/lib_edu/e_learning/main.htm
計網中心	宣導海報 智慧財產局宣導品
校友聯絡中心	校慶邀請函、博覽會邀請函、賀年卡等。
藝術中心	《第九屆藝文季節目介紹手冊》、「第九屆藝文季各項展演活動行事曆」、「97學年度第二學期藝術中心活動行事曆」，詳列每學期所舉辦的活動。
博物館	中英文版館介、各主題特展摺頁。 博物館月報 http://museum.ncku.edu.tw/files/40-1025-734.php

(B) 發行各項出版品

		
校長就職週年特刊	《協愛園》(資源教室手冊)	《成功的美麗與哀愁》

本校發行諸多刊物，包含紙本或電子檔供民眾閱覽。

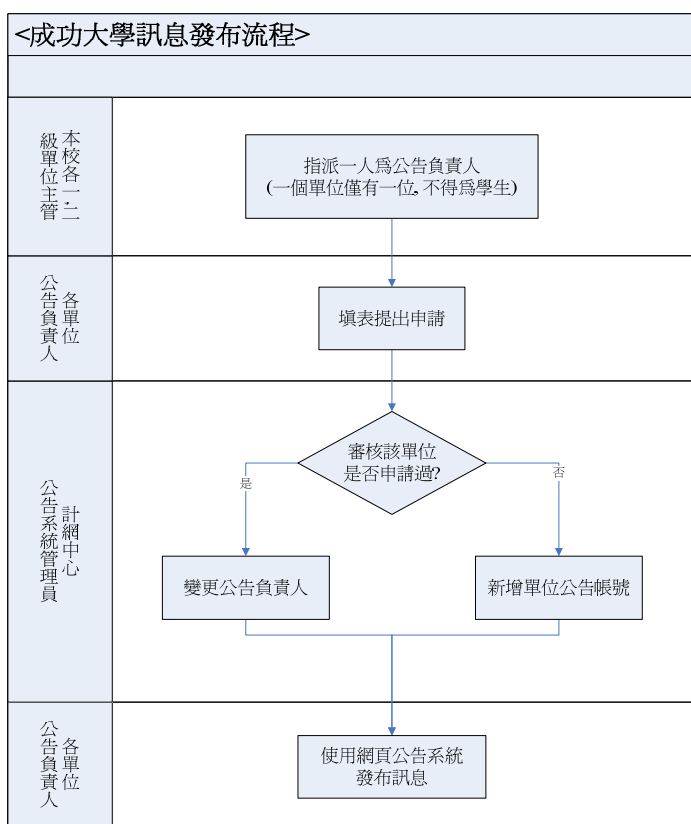
秘書室	《蛻變·賴明詔校長就職一週年特刊》收錄校長就職一週年期間，於記者會、座談會等場合所發表之致詞演說或文章等。 http://www.ncku.edu.tw/ver2006/ch/ncku/president/1year/index.htm
	《風帆正滿·賴明詔校長就職兩週年特刊》收錄校長就職兩週年期間，於記者會、座談會等場合所發表之致詞演說或文章等。

	<p>《成大簡訊》 http://news.secr.ncku.edu.tw/files/11-1054-593.php</p> <p>《吳前部長京公紀念專輯》(與本校文學院合作出版)收錄吳前部長相關之照片、致詞演說、文章等珍貴資料,以茲紀念。</p>
教務處	<p>《成大校刊》http://proj.ncku.edu.tw/magazine/</p> <p>《成大教育輔導》季刊 http://cte.acad.ncku.edu.tw/files/11-1060-5557.php</p>
學務處	<p>《2009 成大學生論壇特刊》</p> <p>《成大家長通訊》每年出版 2 期,以加強學校和家長間的溝通。 http://counseling.osa.ncku.edu.tw/files/11-1063-3438.php</p> <p>《學生事務簡訊》每年出版 9 期,提供近期有關教育、案例分析、活動預告、等相關資訊刊載,以增進校內各單位、師生對學務工作之瞭解與參與,並實施預防性教育宣導。 http://stud.adm.ncku.edu.tw/saf/學生事務簡訊/information.htm</p> <p>《成大導師資源手冊》,提供導師輔導學生的資源。</p> <p>《協愛園》(資源教室手冊)紙本及網路版 http://counseling.osa.ncku.edu.tw/ezfiles/63/1063/img/517/manual.pdf) 提供新生(障礙生)入學參考,後再發送擔任障礙生導師及授課教師或一般學生對障礙生有更進一步的認識,協助其校園生之融入與適應。</p>
研發處	<p>《榕園-成大研發快訊》每週發行一期中英雙版本紙本及電子報。 http://research.ncku.edu.tw/re/indexc.html</p> <p>研發處每週固定發行「榕園—成大研發快訊」,從 2007 年 8 月至今,除了由各院院長推薦所屬同仁在研究和創新上卓越的成就改寫而成的學術性短文外,也廣邀各界分享自身或邀請學者之演說、出國參訪報告等內容豐富且適合和成大及本刊世界各地讀者分享的文稿。「榕園—成大研發快訊」以中英雙語同步刊出已超過 100 期,累積點閱人次已超過 33 萬,點閱者遍佈全世界。</p>
研究總中心	<p>《產學季刊》每季出版 1 次,每期以各中心研究領域之產學合作進行專題報導,發送校內與校外廠商,提升產成大學合作的能見度及未來產學合作機會。 http://ap.rsh.ncku.edu.tw/mag/</p>
國際事務處	<p>《外籍生手冊》每年出版 1 次,另有《外籍新生手冊》、《外籍生義工手冊》、《交換學生手冊》。</p>
圖書館	<p>《國立成功大學圖書館館刊》 http://www.lib.ncku.edu.tw/publish/index.htm</p> <p>出版圖書館館刊及國立成功大學圖書館館藏發展政策,方便師生民眾參考圖書資訊專業文獻資料。</p>
會計室	<p>《國立成功大學會計作業法規輯要》供索取,以提升各項經費核銷作業程序。</p> <p>《預算及會計業務標準作業流程(SOP)手冊》紙本及電子檔,以利各單位及新進同仁有所遵循。 http://acc.adm.ncku.edu.tw/APSWEB_Q/HTML/Rule.asp</p>
校友聯絡中心	<p>《校友中心電子報》介紹校友會活動、學校活動及校友來訪。 http://alumni.ncku.edu.tw/files/11-1020-5982.php</p>
藝術中心	<p>《第一屆到第六屆成大藝文季成果專輯》共六冊</p> <p>《國立成功大學校園藝術作品專輯》</p> <p>《楚戈 2007 作品集》</p>

	戲喚青春—表演工作坊駐校課程成果演出 DVD
	非本科戲—台南人劇團駐校課程成果 DVD
	從林開始—成大學生曼陀林樂團成果發表會 DVD
博物館	《成功的美麗與哀愁》，利用歷史檔案的保存與再生，使得同仁及學生得以參與成大的過去與未來，藉以提升對成大的認同感。
	《王助傳記、年報》
	《天工四響—成大博物館伯夷山莊捐贈文物展特輯》
	《撫今追昔—普渡·成大計畫特展》
	《台灣古董機構模型》

2. 資訊內容有效性

(1) 資訊內容之正確度



為建立訊息發布標準流程，配合做消息發布之內容驗證與簽核，特訂定「成功大學訊息發布流程」（如左圖），各一、二級單位皆可自行於本校首頁發布即時訊息。此外，計網中心購買一套「網站管理平台軟體」，以便進行網頁後台之建置、維護，並方便管理網站資料，使網站符合無障礙規範。

(2) 資訊連結之正確度

① 訂定「國立成功大學網頁定期更新作業要點」

為有效管理及維護網頁資訊，特訂定「國立成功大學網頁定期更新作業要點」，使各單位網頁資訊定時更新，提供最新資訊及正確連結。秘書室已於 97 年 5 月 1 日發文各單位落實執行定期更新、按月檢查，並繳交「網站資料定期更新實際執行情形檢核表」，以避免資訊過期。

(※各處室供評審抽查及連結測試之網址)

秘書室	http://secr.ncku.edu.tw/bin/home.php
教務處	http://acad.ncku.edu.tw/bin/home.php

學務處	http://osa.ncku.edu.tw
總務處	http://oga.ncku.edu.tw/bin/home.php
研發處	http://ord.ncku.edu.tw/bin/home.php
研究總中心	http://rsh.ncku.edu.tw/bin/home.php
國際事務處	http://oia.ncku.edu.tw/bin/home.php
圖書館	http://lib.ncku.edu.tw/bin/home.php
計網中心	http://cc.ncku.edu.tw/bin/home.php
人事室	http://pers.ncku.edu.tw/bin/home.php
會計室	http://acco.ncku.edu.tw/bin/home.php
校友聯絡中心	http://alumni.ncku.edu.tw/bin/home.php
藝術中心	http://artcenter.ncku.edu.tw/bin/home.php
博物館	http://museum.ncku.edu.tw/bin/home.php

②提供連結校外網站

各單位於處室網站中，提供與處室服務措施、執掌相關之校外網站連結，節省師生及民眾查閱相關資料所需之時間。

(※各單位提供連結校外網站)

秘書室	教育部 http://www.edu.tw/index.aspx 台南市政府 http://www.tnccg.gov.tw/
教務處	教育部 http://www.edu.tw/ 卡內基體適能學院 http://carnegie-fitness.com/eng/ 財團法人大學入學考試中心 http://www.ceec.edu.tw/ 大學考試入學分發委員會 http://www.uac.edu.tw/
學務處	教育部： http://www.edu.tw/ 南區學務中心： http://stud.adm.ncku.edu.tw/saf/south/default.htm 我的E政府： http://www.gov.tw/Default.aspx?AspxAutoDetectCookieSupport=1 教育部高等教育司： http://www.edu.tw/high/index.aspx 台南市警察局： http://www.tncpi.gov.tw/default.asp 台灣銀行就學貸款入口網： https://sloan.bot.com.tw/sloan/sLoanLogin.do 青年志工行動網： http://gysd.nyc.gov.tw/ 內政部入出國及移民署： http://www.immigration.gov.tw/ 台南市衛生局： http://www.tnchb.gov.tw/ 全國就業e網： http://www.ejob.gov.tw/
總務處	Urmap 你的地圖網 http://www.urmap.com/
研發處	我的E政府 http://www.gov.tw/Default.aspx?AspxAutoDetectCookieSupport=1 教育部 http://www.edu.tw/ 國科會 http://www.nsc.gov.tw/ 工研院 http://www.itri.org.tw/

研究總中心	經濟部技術處全球資訊網 http://doit.moea.gov.tw/ 政府電子採購網 http://web.pcc.gov.tw/ 高雄港務局全球資訊網 http://www.khb.gov.tw/ http://www.ncku.edu.tw/~rcenter/c/link.php
國際事務處	Study in Taiwan http://www.studyintaiwan.org/ 中華民國(台灣)外交部領事事務局 http://www.boca.gov.tw/mp?mp=1 Travel in Taiwan http://www.sinica.edu.tw/tit/ http://www.ncku.edu.tw/~ooia/index.php
圖書館	參考資料、圖書資訊、各地圖書館、成大國際合作簽約學校： http://www.lib.ncku.edu.tw/www2008/using/resource.html
人事室	教育部、行政院國家科學委員會、行政院人事行政局、考試院、考選部、銓敘部、公務人員保障暨培訓委員會、公務人員終身學習入口網站、公務人力發展中心— e 等公務園、行政院研究發展考核委員會、我的 e 政府—電子化政府入口網、台南市政府、全國法規資料庫、策略性人力資源管理、公務出國報告資訊網、公務人員網路諮商服務網、本校學務處學輔組、附設醫院精神科、教師及未銓銓審職員退休金試算、公務人員退休金試算、教育部人事服務簡訊
會計室	http://acc.adm.ncku.edu.tw/APSWEB_Q/HTML/WEBSITE.htm
計網中心	教育部電算中心 http://www.edu.tw/moecc/index.aspx 國家高速網路與計算中心 http://www.nchc.org.tw/
校友聯絡中心	全球校友會網站 http://www.ncku.net/ http://www.ncku.edu.tw/~alumni/Chinese/RelativeLink.htm 府城觀光 http://www.tncg.gov.tw/left_m.asp?id={B5A9343E-01C7-4B30-B5E7-360F240F4D5A}
博物館	國立歷史博物館 http://www.nmh.gov.tw/ 高雄美術館 http://www.kmfa.gov.tw/

③標示網站資訊更新時間及項目

網頁上所提供之法規皆明列發布或修訂日期；最新消息所提供之資訊清楚標示更新日期及承辦人、聯絡方式等項目。

3. 資訊檢索完整性

本校資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov，依主題架構分類：第一層可分為 7 大類，第二層可分為 71 類，並提供在校學生、教職員工、未來學生、學生家長及畢業校友等五大類「分眾網頁」，提供民眾分類查詢檢索。

本校網站之公告、法規、電子表單、活動訊息、校園焦點等網頁資訊，均依據行政院函頒「行政機關電子資料流通實施要點」及行政院研考會函頒「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」等相關規定提供分類檢索服務。檢索資訊過多時採取分頁方式檢索，且檢索結果依相似程度、時間、主題等方式排列，使師生民眾便捷地取得所需資訊。

4. 資訊檢索便捷性



首頁(含分眾檢索、校內搜尋、聯絡我們等功能)

關鍵字搜尋檢索

①建置簡易、多樣化的檢索功能

- A、 首頁之中文網頁依在校學生、未來學生、畢業校友、教職員工及學生家長、一般民眾六大類，建立「分眾網頁」。
- B、 首頁之英文網頁依在校學生、畢業校友、教職員工及學生家長四大類，建立「分眾網頁」。
- C、 人事室「問與答專區」依編制內教職員；專案教師、研究、工作人員、專業經理人；契(聘)僱人員；邁向頂尖大學計畫延攬人員四大類，建置不同身分類別之常見問答集。
- D、 設置校內搜尋之「本站搜尋」、「子網公告搜尋」等檢索功能。

②建置無障礙網頁

本校於 97 年規劃建置新網頁，新網頁已於 98 年 3 月底上線，除符合無障礙 A+ 規範外，並統一各行政單位之網頁風格，使本校網頁更具整體性。

③簡易之互動功能

- A、 藝術中心之「藝文討論天地」及「博物館論壇」，開放線上諮詢互動服務。
- B、 首頁「首長信箱」及「聯絡我們」，將顧客問題轉介到相關單位，使問題能即時獲得解決，達到互動功能。

(二) 網路申辦及電子參與

1. 網路申辦能量擴展性

(1) 線上申辦項目數成長概況

①97 年度前建置之線上系統：19 個

97 年度前設置之線上服務系統有 19 個，如：「新生基本資料登錄系統」、「選課系統」、「課程查詢系統」、「成績查詢系統」、「教學評量系統」、「學生證件申請作業系統」、「畢業離校手續查詢」、「就學貸款」、「導生 E 點通系統」、「線上館藏書目查詢系統」、「線上申請館際合作文獻傳遞服務系統」、「差假網路系統」、「系所經費管理系統」、「網路教學系統」、「學生宿舍網路系統」、「電腦教室課表查詢系統」、「營繕組請修系統」、「研究計畫查詢系統」、「公文管理系統」。

②97 年度新增之線上系統：14 個

97 年度新增之系統有 14 個，如：「網路投票系統」、「成績登錄系統」、「暑修系統翻修」、「活動整合報名系統」、「老師研究成果發表系統」、「勞工退休金系統」、「PARENTS DAY 報名系統」、「國際會議線上繳費系統」、「薪資查詢系統」、「物品租借系統」、「單一簽入系統(學生部分)」、「線上財物控管系統」、「專案管理系統」、「教職員工錄查詢系統」。

③98 年度新增之線上系統：18 個

98 年度新增之線上系統有 18 個，有「住宿線上申請」、「研究生宿舍續住申請」、「寒暑假留宿線上申請」、「空床位補宿申請」、「轉換宿線上申請」、「延期繳交住宿費申明登記」、「住宿床位查詢」、「獎學金查詢系統」、「財務資訊暨就學獎補助查詢平台」、「校際選課系統」、「校園路跑報名系統」、「心情指數線上檢測系統」、「社團管理資訊系統」、「家教管理系統」、「e-portfolio 系統」、「資產管理系統」、「僑生輔導組資訊管理系統」、「公文線上簽核系統」。

④99 年度預計上線之系統：約 23 個

99 年預計上線之系統有 23 個，如：「出國成果報告書線上繳交系統」、「不動產管理系統」、「國科會計畫案管理系統」、「臨時工管理系統」、「專案人員管理系統」、「外籍生線上申請入學系統」、「衛生保健管理系統衛保組」、「國科會計畫案管理系統」、「大專校院弱勢學生助學金申請及各類減免作業系統」、「學雜費系統」、「臨時工管理系統」、「公勞健證明」、「系所人事系統」、「聘僱人員勞健保系統」、「新進教師交流平台」、「契(聘)僱人員線上報名系統」、「研究發展系統」、「畢業資格審查作業」、「研究計畫申請書簽核系統」、「二手書平台」、「預開收據申請」、「導師費用申請作業」、「單一簽入系統(教職員部分)」。

本校針對教學、行政需求已持續開發多種線上服務系統，未來亦將視師生民眾需求陸續開發相關線上服務系統。

(2) 網路申辦推廣績效

本校提供多種線上服務項目，茲舉 36 個使用率較高之線上系統為例，說明其使用次數、成長率，縮短之等候時間，以及辦理推廣行銷活動之方式，以呈現本校線上服務推廣績效：

系統名稱	97年 使用 次數	98年 使用 次數	成長率	以往平均 等候時間	98年平均 等候時間	縮短時間說明	推廣方式	備註
新生基本資料登錄系統	6,816	6,900	1.23%	一個同學 約5分鐘	一個同學 約5分鐘	線上登錄,除非主機忙錄,否則應無等待時間。	錄取通知單	
選課系統	21,401	21,719	1.49%	補選一科 約0.5分鐘(含登錄)	補選一科 約0.5分鐘(含登錄)	線上登錄,除非主機忙錄,否則應無等待時間。	email、網頁公告、開說明會	
課程查詢系統	100.00%	100.00%	0.00%	即時查詢系統	即時查詢系統	可減少印刷時程約3週、發放各系所轉交學生約1週,約可減少4週的時程,且網頁可提供學生課程大綱,讓學生預先了解課程內容;此外,由於印刷時間縮短,各系所排課截止時間將更有彈性,可減少課程公告後之調動。透過網路課程查詢系統,學生除可以隨時查詢外,關鍵字查詢更可幫助學生搜尋全校課程資料,若有課程調動亦可以即時反應,讓資訊更便捷的流通。	1. 全面實施網路版課程查詢系統取代紙本科目時間表 2. 學生採網路選課,選課系統直接連結課程查詢網路系統	

系統名稱	97年 使用 次數	98年 使用 次數	成長率	以往平均 等候時間	98年平均 等候時間	縮短時間說明	推廣方式	備註
成績查詢系統	14,106	23,248	64.81%	1.5 分鐘 (含流覽 歷年各科 成績)	1.5 分鐘 (含流覽 歷年各科 成績)	線上立即查 詢、立即回覆	網頁公告 、電話	因上網流 覽學號記 錄僅保留 一年。
學生證件申 請作業系統	2,045	1,657	-18.97%	線上申請 約 1 分鐘 (但不含 取件)	1 分鐘(但 不含取 件)	線上登錄,除 非主機忙錄, 否則應無等 待時間。	email、網 頁公告、 電話	
畢業離校手 續查詢	5,608	5,486	-2.18%	網路下載 並至相關 單位蓋 章,約費 時30分鐘	網路下載 並至相關 單位蓋 章,約費 時30分鐘	線上登錄,除 非主機忙錄, 否則應無等 待時間。	email、 網頁公 告、電話	
成績登錄系 統	253	1,498	100.00%	人工讀卡 作業	採線上登 錄作業, 單科50人 的成績約 30分鐘	線上登錄,除 非主機忙錄, 否則應無等 待時間。	開說明 會、網頁 公告、電 話	因97年度 屬試辦性 質,不強 迫上線。
暑修網路報 名系統	100.0 0%	100.0 0%	0.00%	即時查詢 及報名系 統	即時查詢 及報名系 統	現場報名時,學 生須先送報名 表至系主任審 核,且報名當日 要親自至學校 辦理,且作業期 間橫跨 7 月指 定科目考試,造 成學生必須留 校處理,預估約 1~5 個工作 天,且報名當日 學生必須排隊 等候約需要 30~50 分鐘;採 用網路報名 後,學生可以上	1.全面採 用"網路 報名、線 上簽核" 作業,於 暑修相關 資訊網頁 公告辦理 流程,同 步發函各 系所週 知。 2.對於無 法使用 ATM 繳費 者,提供 至出納組	

系統名稱	97年 使用 次數	98年 使用 次數	成長率	以往平均 等候時間	98年平均 等候時間	縮短時間說明	推廣方式	備註
						網選課、系上審核且就近至ATM繳費，節省學生留校待辦及報名排隊的時間。	繳費服務。	
PARENTS DAY 報名系統	-	268	-	-	即時		以海報及信函推廣報名	1. 97年未舉辦本活動 2. 有限定報名對象
校際選課系統(外校生使用)	-	98年 上線 (100%)	-	即時處理，毋須等候。	線上即時報名系統	1. 減少申請學生至現場後，承辦人員資料查閱時之等候時間 2. 後續資料之建檔維護作業時間	於網頁公告	
校園路跑報名系統	-	3,700 人次	-	線上即時報名系統	線上即時報名系統	為線上即時處理系統，顧客不需等候。	網路、上課宣導及海報	98年第1次試辦

系統名稱	97年 使用 次數	98年 使用 次數	成長率	以往平均 等候時間	98年平均 等候時間	縮短時間說明	推廣方式	備註
導生E點通 (學生意見 反應)	276	497	80.07%	5.33天	4.4天	17%	系統完成之初舉辦多場教育訓練(含教師、行政人員、主管),並於辦理各項活動時利用簡報宣導,除此另製作系統操作手冊置於系統中,以利快速熟悉使用方式。	
住宿線上申請	-	8,434	-	線上即時系統	10天	為線上即時處理系統,顧客不需等候。	申請公告、Email通知	9802 上線
研究生宿舍續住申請	-	693	-	即時處理,毋須等候。	30sec	為線上即時處理系統,顧客不需等候。	申請公告	9804 上線
寒暑假留宿線上申請	-	6313	-	即時處理,毋須等候。	30sec	為線上即時處理系統,顧客不需等候。	申請公告、Email通知	9805 上線
空床位補宿申請	-	302	-	即時處理,毋須等候。	4天	為線上即時處理系統,顧客不需等候。	申請公告	9807 上線
轉換宿線上申請	-	90	-	即時處理,毋須等候。	11天	為線上即時處理系統,顧客不需等候。	申請公告	9801 上線
延期繳交住宿申請登記	-	383	-	即時處理,毋須	30sec	為線上即時處理系統,顧客不	申請公告	9808 上線

系統名稱	97年 使用 次數	98年 使用 次數	成長率	以往平均 等候時間	98年平均 等候時間	縮短時間說明	推廣方式	備註
				等候。		需等候。		
住宿床位查詢	-	6,336	-	即時處理，毋須等候。	10sec	為線上即時處理系統，顧客者不需等候。	申請公告	9808 上線
營繕組請修系統	4,442	4,593	3.40%	2天	0.37天	原系所或各行政單位請修方式，以紙本進行，因涉及用印及公文傳送與大量案件處理過程較緩，電子化後，每日專人及時派工處理，且透明化，並即時回應，服務溝通順暢。	行文各單位及系所告知，並特別教導宿舍管理人員操作，有問題個別詢答。	系統穩定後，各單位均了解作業流程，除急件外，原則上每日收件一次，統一處理，故派工平均等候時間延長0.15天。
線上申請館際合作文獻傳遞服務系統	12,329	13,176	6.87%	以往處理約20~30分鐘	即時處理，毋須等候。	申請館際合作文獻傳遞服務，使顧客不需親自到館辦理，其時間平均可由20~30分鐘縮短到0分鐘，其縮短申辦案件等候時間比例為100%。	導覽活動時、線上導覽及本館網頁主動介紹此項服務。	
西文期刊文獻傳遞服務系統	2,544	9,599	100.00%	即時處理，毋須等候。	即時處理，毋須等候。	為線上即時處理系統，顧客不需等候。	每學期初發送email告知全校教職員工生，並於服務櫃台	

系統名稱	97年 使用 次數	98年 使用 次數	成長率	以往平均 等候時間	98年平均 等候時間	縮短時間說明	推廣方式	備註
							張貼宣傳 告示。	
差假網路系 統	40,48 0	81,14 5	100.46%	約需 3~5 日	即時處 理，毋須 等候。	因差勤資料經 由網路系統傳 送及簽核，省去 人工傳遞時 間，故主管能即 時簽核。	說明會、 網路及公 文宣導	對請假獲 核准者， 系統自動 email 提 醒當事人 於期限內 提出各項 補助費之 申請，有 效保障同 仁權益。 單位主管 亦可透過 網路差假 系統查詢 單位人員 出勤情形， 強化人力 資源管理 效能。
網路投票系 統	613	676	10.28%	約需 0.5~1 小時	即時處 理，毋須 等候。	同仁直接在網 路上投票，減少 往返投票場所 及投票等候之 時間，有助投票 率之提升。	網路及公 文宣導	不必印製 選票，節 省紙張之 浪費。且 同仁可即 時投票， 有助投票

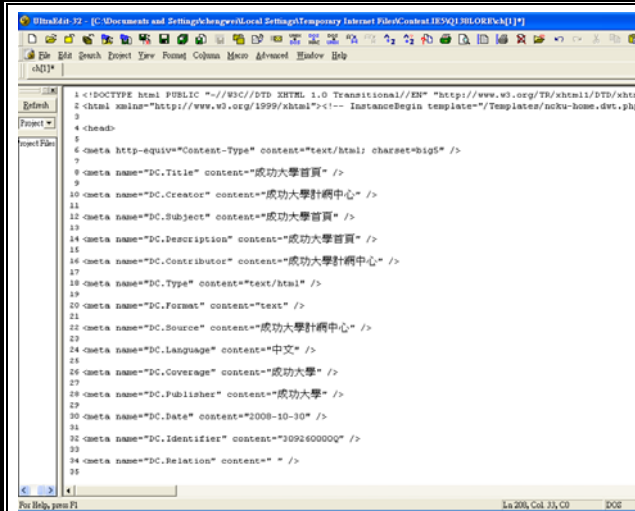
系統名稱	97年 使用 次數	98年 使用 次數	成長率	以往平均 等候時間	98年平均 等候時間	縮短時間說明	推廣方式	備註
								率之提 升。
系所經費管 理系統	405,4 51	449,9 34	10.97%	即時處 理，毋須 等候。	即時處 理，毋須 等候。	為線上即時處 理系統，顧客不 需等候。	系統上線 時舉辦說 明會	
研究計畫查 詢系統	-	未上 線前 需要2 至3個 工作 天	即時處 理，毋須 等候。	直接於線 上查詢， 減少等候 之時間	網路、公 文及相關 會議宣導	使用次數為自 97年4月起統 計尚未分年 度，故無成長 率，將於自99 年後再依年度 統計。		未分年度 統計
研究成果資 訊系統	0	31,92 4	100%	即時處 理，毋須 等候。	即時處 理，毋須 等候。	資料直接上網 填寫，無須經過 紙筆登錄與統 計，節省調閱資 料之行政流程 程序。	說明會、 公文宣 導、網路 信件	
國際會議線 上繳費系統	1	98	100.00%		立即		網頁公告	匯款部分 尚未上線
線上檢驗服 務系統	105	131	24.76%	兩天	立即或4 小時	可線上自行查 詢與聯繫，不需 電話以人工方 式查詢。	網頁宣傳	
校內研發成 果查詢系統	8,720	10,81 1	23.98%	1天	立即或4 小時	可線上自行查 詢與聯繫，不需 電話以人工方 式查詢。	網頁宣傳 /經理人 拜訪推廣	
校內專利查 詢系統	5,102	6,824	33.75%	1天	立即或4 小時	可線上自行查 詢與聯繫，不需 電話以人工方 式查詢。	網頁宣傳 /經理人 拜訪推廣	

系統名稱	97年 使用 次數	98年 使用 次數	成長率	以往平均 等候時間	98年平均 等候時間	縮短時間說明	推廣方式	備註
iteach 網路教學系統	789,394	917,232	16.19%	2s	1s	為線上即時處理系統，顧客不需等候。	完整的文件與語音說明，辦理多場研討會	
學生宿舍網路管理系統	6,015	6,023	0.13%	13s	10s	為線上即時處理系統，顧客不需等候。	住宿服務組對住宿生宣導	1. 每個要使用宿網的同學都須使用宿網管理系統，故沒有成長率。2. 只限校內使用，無對外開放。
電腦教室課表查詢系統	214	384	79.44%	35s	25s	為線上即時處理系統，顧客不需等候。	網頁提供查詢	依需求時使用
單一簽入系統(學生部分)	2,176,445	2,901,927	33.33%	2s	1s	加入loadbalance。	學校首頁快速鏈結	
校友E-mail線上申請	14	224	100.00%	一天	一天	申請程序由程式排定，每天晚上11點執行。	以往使用email或電話申請，今年改為網頁表單線上申請，故使用率大增。	應屆畢業生(去年五千六百名，今年五千四百名)會自動給予，不須個別申請。

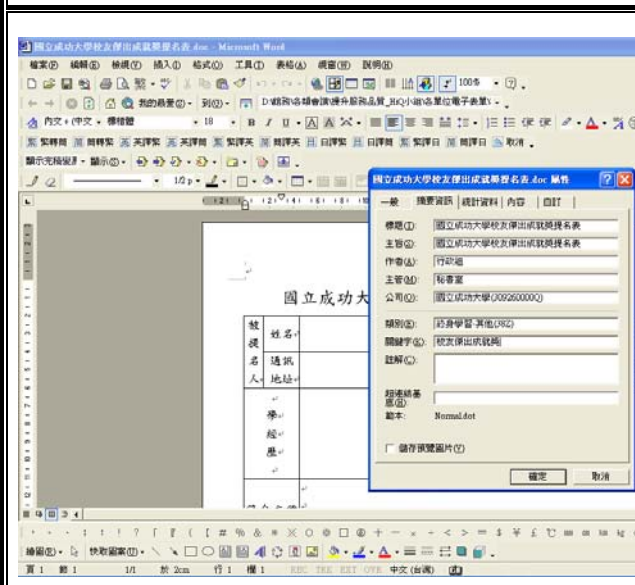
本校針對教學、行政需求已陸續開發多種線上服務系統，教職員生及民眾可針對不同需求使用相關系統。各系統之性質、功能及使用族群各異，使用人數及案件數亦隨校務發展持續增長並達上限。

(3) 電子表單簡化績效


本校網頁註記相關之資料背景與關聯性、資料內涵及資料控制等詮釋資料 (Meta-data)，便於達成跨機關各類資訊之互通性，以方便民眾瞭解、擷取政府資訊與使用各項申辦服務。整併本校對外電子表單，於首頁「資訊公開專區」內設置「電子表單下載專區」，使遠距校外申請人直接利用線上表格辦理相關申請；並在 E 政府分類檢索管理系統上載本校電子表單，使民眾可透過 E 政府網站，依服務分類下載本校相關之對外電子表單，而不需親自到校。



網頁依詮釋資料規範製作



電子表單加註各相關之摘要資訊



電子表單下載

- 秘書室
 - 國立成功大學校友傑出成就獎提名表
 - 國立成功大學接受捐贈表
- 教務處
 - 國立成功大學場地申請表
 - 國立成功大學他校選讀本校課程申請表
 - 國立成功大學活動場地借用企劃書
 - 國立成功大學師資培育中心相關證明書申請表
 - 國立成功大學教師加科登記申請表
 - 國立成功大學教務處控管教學空間使用申請表
 - 國立成功大學場地外借申請表
 - 國立成功大學中正堂活動借用申請表
- 學務處
 - 國立成功大學校外教練資料表(新任)
- 總務處
 - 國立成功大學匯款申請表 (法院扣款專用)
- 圖書館
 - 國立成功大學圖書館志願服務工作人員申請表
 - 國立成功大學圖書館個人會員申請表
 - 國立成功大學圖書館參觀導覽申請表
 - 國立成功大學圖書館藝術走廊使用申請表
- 研究總中心
 - 國立成功大學研究總中心大樓空間使用申請表
 - 國立成功大學研究總中心會議室借用收費表
 - 國立成功大學研究總中心會議室借用管理表
- 計算機與網路中心
 - 台南區域網路中心Proxy伺服器註冊申請表
 - 國立成功大學計算機與網路中心視訊會議室使用申請表
 - 國立成功大學計算機與網路中心資訊大樓二、三樓教室臨時使用申請表
- 校友聯絡中心
 - 國立成功大學校友聯絡中心校友服務志工團志工申請書
- 藝術中心
 - 申請展覽空間流程及表格
 - 演藝空間申請表
- 博物館
 - 國立成功大學博物館實習生申請書
 - 國立成功大學博物館導覽申請單

無障礙 A+ accessibility 701台南市大學路1號 TEL: 06-2757575
Copyright (c) 2009 National Cheng Kung University all rights reserved.

① 電子化表單~服務遠距顧客

學校首頁設置「電子表單下載區」提供 26 件表單，(行政單位共提供 445 件表單，此 26 件表單為常用表單)供申請人下載辦理。

<http://web.ncku.edu.tw/files/11-1000-4642-1.php>

②英文化文件~服務外籍顧客

國際事務處設有外籍生申請入學網站，採線上申請入學方式，並提供相關英文電子表單，供外籍生辦理相關手續。另於「辦法表格」專區提供其他交換學生、出國研習補助申請等電子表單供下載使用。

<http://oia.ncku.edu.tw/files/11-1018-416.php>

2. 電子參與多元程度及回應機制

(1)民眾意見反應區(信箱、留言板、BBS論壇)

各單位為有效收集師生、民眾之意見，並提供其反應意見之管道，故於網頁上公布各項業務承辦人之信箱，接受 e-mail 諮詢服務，並設置「Q&A 專區」、留言板或 BBS 論壇(telnet:140.116.6.12 等)，由專人定期答覆相關諮詢，作為與師生、民眾聯繫、溝通之橋樑。

承辦單位	信箱	留言板	BBS論壇
秘書室	em50020@email.ncku.edu.tw	無	telnet:140.116.6.12
教務處	教務處： em50100@email.ncku.edu.tw 註冊組： em50120@email.ncku.edu.tw 教學資訊組： em50150@email.ncku.edu.tw 學術服務組： em50170@email.ncku.edu.tw 招生組： em50190@email.ncku.edu.tw 體育室： em50380@email.ncku.edu.tw 師資培育中心： em66227@email.ncku.edu.tw 進修推廣教育中心： em51000@email.ncku.edu.tw 雲嘉南區域教學資源中心： em50202@email.ncku.edu.tw	師資培育中心網頁 「線上問答專區」： http://cte.acad.ncku.edu.tw/files/11-1060-5697.php 教學資訊組： 暑修網路系統提供 意見反映區 http://cid.acad.ncku.edu.tw/files/11-1056-3267-1.php	雲嘉南區域教學資源中心： http://140.116.225.137/site2/request.php 開放予夥伴學校提供需求與建議 師資培育中心： 夢之大地 bbs「教育學程版」： telnet://140.116.250.3/ 註冊組 elnet:140.116.250.3
學務處	em50300@email.ncku.edu.tw	無	bbs://140.116.250.3
總務處	em50500@email.ncku.edu.tw	無	bbs://140.116.250.3
研發處	em50900@email.ncku.edu.tw	無	無
研究總中心	em31301@email.ncku.edu.tw http://rsh.ncku.edu.tw/files/11-1019-3973.php	無	無
國際事務處	申請入學： em50951@email.ncku.edu.tw	http://oia.ncku.edu.tw/bin/home.php	http://oia.ncku.edu.tw/bin/home.php

承辦單位	信箱	留言板	BBS 論壇
	國際合作： em50960@email.ncku.edu.tw 交換學生： em50961@email.ncku.edu.tw 外籍學生事務： em50990@email.ncku.edu.tw 國際長信箱： em50950@email.ncku.edu.tw	p	
圖書館	em65760@email.ncku.edu.tw	http://www.lib.ncku.edu.tw/guestbook/index.php	telnet:140.116.6.12
計網中心	em61000@email.ncku.edu.tw	無	telnet:bbs.ncku.edu.tw
人事室	em50850@email.ncku.edu.tw	無	無
會計室	z8104002@email.ncku.edu.tw	http://acco.ncku.edu.tw/bin/bbindex.php	telnet://bbs.ncku.edu.tw/
校友聯絡中心	em63090@email.ncku.edu.tw	http://ncku.us/~tyf/phpBB3	http://ncku.us/~tyf/phpBB3
藝術中心	em50014@email.ncku.edu.tw	無	夢之大地《校務—藝術中心》版
博物館	em63020@email.ncku.edu.tw	http://museum.ncku.edu.tw/bin/home.php	telnet:140.116.250.3 分類/分組討論區/成大校務/NCKU_Museum

(2)網路投票

①**每月一書票選活動**：每學期舉辦一次「每月一書」票選活動，讓師生選出各學期最喜愛的 6 本書，票選書籍可至圖書館瀏覽或借閱。參加票選者亦可參加禮券抽獎活動。

<http://career.adm.ncku.edu.tw/books/index.jsp>

②**教職員工網路投票系統**：辦理各類委員會之委員選舉時，人事室會以 e-mail 通知有投票權之同仁至「教職員工網路投票系統」投票。自 97 年實施迄今，已辦理 12 項委員會之委員選舉，因網路投票簡單方便，深獲同仁好評；且系統自動計票，省去人工計票之不便，迅速又正確，有效提升行政效率。

<http://140.116.165.4/ectweb/index.php>

(3)民意調查

①「行政單位服務品質滿意度網路問卷調查」，將意見提供受評單位參考。

<http://stud.adm.ncku.edu.tw/hiq-questionnaire/>

②「教學反應調查線上作業系統」，鼓勵學生填答，將結果彙整轉送系上及老師。

<http://campus4.ncku.edu.tw/wwwmenu/program/tre/>

③「圖書館服務滿意度問卷調查」，收集讀者意見，作為改進參考。

<http://www.lib.ncku.edu.tw/question/index.php>

④「博物館訪客滿意度調查表」，調查民眾對於空間環境配置、安全指引、無障礙設計、展品解說、動線規劃、導覽服務態度等滿意度。

<http://museum.ncku.edu.tw/files/13-1025-52077.php>

3. 電子參與安全性

(1)提供隱私權保護服務及宣告

97 年增置「秘書室—法制組」，積極提供隱私權保護及宣導服務。於公眾集會場所宣導個人隱私權保護觀念，並配合教務處、學務處、計網中心舉辦資通安全與電腦個人資料保護之講習。

98 年 7 月 21 日通函本校各單位恪遵電腦處理個人資料保護法規定，督促並提醒各單位對個人資料蒐集、利用，應遵守法令規定且不得逾越合理使用範圍。對於個人資料申請或閱覽，業已建制申請流程與程序，須符合一定條件始予提供，以防止個人資料因不經本人同意而遭取用所造成的不利影響。

(2)提供隱私權侵害處理機制

本校提供隱私權侵害處理機制，對於隱私權受侵害之教職員生提供適當的救濟，包括賠償、停止侵害以及其他救濟方法，以除去不當之侵害，並獲致適當之補救。截至目前，尚未有隱私權受有損害之情形發生。

三、 「創新加值構面」

由本申請書前文可知，本校在提供電子化系統、設置服務場所及提供主動服務等方面皆有創新的一面，如持續更新、開發電子化系統服務；成立南台灣大學第一間「博物館」、「健康休閒中心」、「育嬰哺乳室」；成立全世界第一棟亞熱帶綠建築教育中心「綠色魔法學校」；提供「護送天使伴走服務」、「新生板車服務」、「聽損學生課堂聽打服務」；增加中午服務時間等，皆展現了本校改變、創新且意義深遠之服務精神與成效。本申請書茲從「行銷成大博物文化」、「人文藝術新校園」、「校園地理資訊系統(GIS)規劃建置計畫」、「南部傳統產業科技關懷計畫」四方面概述本校在人文藝術、科技及產學合作之創新加值服務。

行銷成大博物文化

成大博物館為首座正式納入大學組織規程的博物館，由「博物館總館」、「校園環境博物館」、及院所系「專業博物館群」構成，使整個成功大學成為一個大博物館。博物館總館負責校級文化資產（包括環境博物館）的典藏、研究、展示（校史常設展、伯夷山莊文物展、臨特展）及推廣，並協助院所系史館室的建置，鼓勵教師蒐集、研究相關文物，以構成專業博物館群；培養學生成為具服務熱誠的志工，並協助教育學生成為具專業知識和文化素養的世界公民。

(一)服務措施創意程度

1. E 世代數位展場

本校文化性資產種類繁多，博物館以 E 世代數位展場建立產品資料庫及虛擬數位網站，架構成功大學博物館群之 e 化入口。初步階段以古董教學儀器為數位展示重點；並透過校園網路系統，將數位典藏庫網路化，持續建構校園文化性資產研究平台，使內外部顧客可由多元管道接觸博物館，達成研究與教育功能。

2. 全方位博物館群

成大博物館由「博物館總館」、「校園環境博物館」（7 處古蹟、6 處歷史建築與紀念物、5 處環境生態區）及院、所、系「專業博物館群」（計 9 處，另 3 處規劃或施工中）構成。「校園環境博物館」結合校區的歷史古蹟和特有生態形成，呈現校園重要景觀與系所建築。「專業博物館群」由院系所文化資產的蒐研、保存、及陳列構成。在展覽與推廣方面，提供伯夷山莊文物常設展、校史常設展及臨特展等。

3. 區域性文化核心

博物館規劃校園內教育推廣方針，開設博物館學導論之通識課程，訓練學生志工，並藉由推廣導覽培訓之目標，將校園內古蹟、自然生態環境、各院系文化資產整合成專業且多元的博物館群。成立博物館學生志工社團，學生志工校園解說，達成校園導覽服務及學生自我成長雙向學習，以發揚本校社會教育核心

理念為使命，建構社會教育推動網絡，融合地方歷史記憶與當代性，結合在地人文生活與特有生態，成為南台灣重要的文化自然推動中心。

(二)服務措施便民程度

		
2009 諾貝爾大師來訪	博物館日橡皮章活動	週末閱讀大師系列演講
		
專題講座	志工培訓	戶外教學

1. 參觀服務：博物館籌備時期即積極與台南地區中小學合作，推動學生校外參觀學習的風氣。持續提供免費導覽解說、導覽路線套裝行程安排、線上預約導覽及文物線上查詢系統等。⁹

2. 參觀引導：展覽中英文對照、無障礙設施等。

3. 衍生商品：博物館加值商品、以及推廣和研究型出版品。

4. 舉辦各類活動：舉辦各類活動，例如開設課程、研習活動、教育活動、系列演講等，鼓勵內外部顧客參與，增進博物館與顧客的互動及交流學習。98 年度博物館舉辦的活動分類如下：

[校內課程方面]

(1)校內通識課程：

①97 年度下學期通識課程：博物館學導論，105 名學生及校內外旁聽人士。

②98 年度上學期通識課程：博物館學導論，119 名學生及旁聽人士。

③受邀演講校外專家：前國立海生館館長方力行教授；故宮博物院展示組組長林國平教授；中興大學文學院院長林富士教授。

⁹博物館 97 年、98 年參觀人數(外賓、團體、個人)，詳見頁 36。

(2)校內服務學習課程：

97 年度下學期：104 名學生。98 年度上學期(課程減少)：48 名學生。

(3)研習活動：(共 5 場，較 97 年度增加 4 項，總計 460 人次參與)

①98 年 5 月 30 日「2009 年科技博物館之科學教育與推廣國際工作坊」，由文建會資助，共邀請 3 國 3 位來賓演講，98 位學員參加。

②98 年 6 月 13 日、27 日及 07 月 04 日，「2009 年台南區博物館專業志工聯合培訓課程」，三梯次，共計 170 人參與。

③98 年 7 月 6 日至 16 日「2009 年校園博物館導論基礎培訓課程—校園科技博物館導論」，三階段課程，共計 39 人參與。

④98 年 7 月 20 日至 30 日，「2009 年校園博物館導論基礎培訓課程—校園人文社會類博物館導論」，三階段課程，共計 48 人參與。

⑤98 年 8 月 15 日至 29 日，「2009 年校園博物館導論基礎培訓課程—校園博物館導論」，三階段課程，共計 105 人參與。

[教育活動方面]

(1)課程(共 5 場)：

①98 年 5 月 30 日「2009 年科技博物館之科學教育與推廣國際工作坊」。

98 年 6 月 13、27 日、07 月 04 日，舉辦「台南區博物館專業志工聯合培訓」(與
②國立台灣文學館與台灣南區氣象中心聯合主辦)。

③98 年 7 月 6、07、09、13、14、16 日「2009 年校園博館基礎培訓課程之校園科技博物館導論」。

④98 年 7 月 20、21、23、27、28、30 日，「2009 年校園博館基礎培訓課程之校園人文社會類博物館導論」。

⑤98 年 8 月 15、22、29 日「2009 年校園博館基礎培訓課程之校園博物館導論」，分別計 81 人、76 人、75 人參與。

(2)系列演講(共 5 場)：

①98 年 3 月 1 日「建築的理性創意與感性創造」10 人參與。

②98 年 3 月 15 日「健康減重與快樂塑身」35 人參與。

③98 年 3 月 22 日「白色固態光源-開啟照明新未來」8 人參與。

④98 年 4 月 19 日「機械的奧妙 - 古早發明、近代創作」19 人參與。

⑤98 年 10 月 25 日「細說茶文化及其保健原理」。

(3)個別演講(共 4 場)：

①98 年 3 月 24 日「文明、暴力與文化資產療傷：西非國家的例子」座談(倫敦大學 Michael J. Rowlands 教授、台灣大學人類學系胡家瑜教授、及本校台灣文學系吳密察教授等 4 人座談)

②98年4月16日「你所不知道的虎克(Robert Hooke)一份破解天文望遠鏡的秘密手稿」演講、「科學史與博物館:以17世紀天文學與望遠鏡為例」座談(東京工業大學中島秀人教授)。

③98年5月11日「當生命走入博物館—海生館的故事書」演講(前國立海洋生物博物館方力行館長)。

④98年10月26日「融合文化科技創意與時尚的故宮」演講(國立故宮博物院展示服務處林國平處長)。

(4)種子DIY課程(共6場):

①98年10月27日:夢幻組合(女面具)

②98年11月03日:夢幻組合(男面具)

③98年11月10日:蛙蛙合唱團

④98年11月20日

⑤98年11月27日:Day and Night-鴨子

⑥98年12月04日:Day and Night-貓頭鷹

(三)服務策略選擇及成本效益分析

1. 契合宗旨

(1)研究和出版校史文化資產。

(2)典藏和維護重要歷史文物。

(3)展示和擴大師生教研成果。

(4)推廣和輔助多元社會教育。

2. 定期檢討

(1)針對各項業務執行階段性成效檢核及評估,定期每月、每季報告,並於當年度彙整為成果年報,包含典藏、研究、展示、出版等統計。

(2)針對每月參訪賓客,分析每月訪客人數變化,外賓及團體數量比較等。

(3)各會計年度經費結構比較,包含年度預算、活動經費、頂尖大學計畫、校外研究計畫等經費執行率檢討。

(四)服務措施效能性、完成度

1. E世代數位展場—提升民眾博物文化知能

本校致力於發揚有特色的人文廣度與文化視野,透過建構「世代數位展場」提供多樣化與客製化的主題,讓各類顧客選擇適合需求的內容與功能,如線上學習、出版品與影片,藉由多元的學習管道,增進多重的媒體學習機會。

2. 全方位博物館群—推廣校園博物教育

(1)成大研究

辦理大型展覽、學術會議和出版新校史,將形成「成大研究」的第一波浪潮,

接下來，更長期而有系統地處理校史檔案資料的徵集、整理、典藏、展示、研究以及有關成大校史的口述歷史計畫。按部就班地推動。

(2)清點資產

以環境博物館及專業博物館群為發展使命，不只保存現有資產，更帶動各系所能積極清點現有資產，以積極蒐集本校博物文化的資產。

(3)滿意度調查

透過問卷分析進行教育活動之檢討，除就每次紀錄進行修正，以改善活動品質，並將成果列入年度評鑑之重要參考。

(4)區域性文化核心—成為南台灣最重要的博物推廣中心

由學校豐富的教學資源結合社會服務學習，提供互助與對話平台，提升終身學習的在地價值與多元交流：

①戶外教學成果報告：藉由學習回饋，了解教學功能發揮的成效與待改進之處。

②滿意度分析：了解觀眾與參訪團體的需求與問題。

③志工培訓課程：根據專業領域，每年度開設相關課程，提供多元進修管道，滿足志工終身學習的需求，有效發揚本校全方位的社會教育推廣功能。

④培訓中英文導覽學生志工：透過「博物館學概論」課程之教導、實習，持續持續推展學生志工培訓，並以訓練英語導覽為發展重點，讓學生與校園及國際脈絡結合，使學生成為具國際視野之世界公民，發展本館成為全國首座以「在地」學生擔任中英文導覽之單位。

(五) 標竿學習及服務措施延續性

為培養博物館人才、規劃博物館研究發展中心，博物館積極赴國外考察，爭取合作簽訂協定，至今共參訪 9 個單位：日本京都大學總合博物館、金澤工業大學、東京工業大學，京都島津製作所紀念館、琵琶湖疏水紀念館、梅小路蒸氣機關車館、東京日本國立科學博物館。並赴美國印第安那州普渡大學，商討「普渡-成大計劃特展」的移展與未來合作擴大美援研究的事宜，出席美國博物館協會 2009 年會暨博覽會，參與跨領域展示、觀眾研究、賣場經營的議程。

博物館持續結合本校、地區特色及國內外資源，推廣本校的研究和教學成果，並輔助多元社會教育，擴展對外服務功能，提升知名度與公共影響力。

1. 典藏：將本校各系所具代表性之文物進行數位典藏計畫，分階段性陸續建置完成。
2. 研究/出版：持續針對研究成果及報告，作為各類展覽及活動之基石。
3. 推廣/培訓：籌備成立博物館研究中心開設推廣課程，培育博物館專業人才。並規劃英語導覽學生志工種子師資團隊，培育校內外具服務熱誠之學生志工，培養成為世界公民之視野。

人文藝術新校園

(一)服務措施創意程度

1.從展演到教學、到人文環境的全面提升

本校因建築科系的設立，極早就和藝術產生關聯，自 87 年藝術中心成立後，更有長期性、計劃性地推廣人文藝術活動。「帶著藝術種子飛翔」專案，即將藝文季的活動向外分享，邀請國立東華大學、高雄義守大學、台南遠東科技大學、南台科技大學，以及屏東大仁科技大學等學校師生一共參加。同時提出「活動課程化」的概念與作法，將全年度藝文活動規劃整合為「表演藝術」、「視覺藝術」、「藝術叩門」、「藝術駐校」等課程，成為通識教育的正式學分。藝術中心也由原本偏向潛在課程提供的類行政單位，成為正式開設課程的準教學單位。

在校園視覺藝術推動方面，為因應全校建築公共藝術設置的需求，總務處已將本校公共藝術的維修保存工作交，由藝術中心辦理，全面提升校園人文藝術環境。

2.提升演藝廳與辦理「世代對話—校園環境藝術節」

98 年成大藝術季，將已有三十年歷史的成功廳整修為專業的演藝廳，以作為成大整體提升人文環境基礎建設的一環。並舉辦「世代對話—2009 成大校園環境藝術節」，150 餘件藝術作品進駐校園，使校園更有生命力。其中，因莫拉克風災帶來的巨型漂流木，經由本校駐校藝術家賴純純老師的策展和原住民藝術家的巧手，成為成大後花園（力行校區）美麗的擺設。另外規劃中的「活水計劃」及「綠計劃」的實施，將使校園環境煥然一新。

(二)服務措施便民程度

1.提供多元藝術活動：每年 10 月至隔年 1 月辦理成大藝文季，為藝術中心最主要之大型策劃活動，主動邀請藝術家及藝術團體至校展演，或接受節目申請，內容涵蓋視覺與表演藝術類、系列講座、大學生影展、成大叩門 ECKO 咖啡時間。下學期則以接受申請展演為主，安排不定期的展演活動。

2.內外部顧客免費參與：藝文活動的展覽與演出，開放學生及民眾自由免費索票參與，加強學校與內外部顧客之互動，並進一步與地區結合。自 88 學年度至 98 學度為止，所辦活動共計 198 場(98 年演藝活動 11 場、講座 5 場、影展 9 場)，每年參與人數（含校內外人士）約 5000 人以上。

3.場地租借服務：藝術中心目前共有 4 處展覽空間、6 個表演場地，有足夠的空間提供靜態展示和動態演出之租借服務。視表演團體可以吸引多少觀眾，再安排至合適的演藝廳，主要於成功廳、成杏廳、鳳凰樹劇場舉行。並與外部機構發展出合作模式，如台南文化中心及社教館安排演出活動，相關課程講座由藝術中心提供，藉藝文資源的結合，達到教育推廣的目的。

(三)服務策略選擇及成本效益分析

外部環境 (觀眾、市場、 競爭者) 內部情況 (藝術中心)	機 會 (O) 1. 位於台南市區，平日吸引民眾聚集。 2. 成大學生眾多，可強化大學生市場此一區塊。 3. 可與鄰近台南藝術大學或台南文化中心結盟，資源整合。	威 脅 (T) 1. 休閒娛樂多元。 2. 經濟衰退影響參與意願。
	優 勢 (S) 1. 節目大多免費。 2. 開設藝術相關通識課程。 3. 擁有足夠的展演空間。 4. 藝術研究所可為後援。	S1, S2-01, 02 調查觀眾參與狀況與意見，提升成大學生及一般民眾藝文活動參與率。 S3, S4-03 發展巡迴演出合作模式，爭取知名演藝團體到校演出。
劣 勢 (W) 1. 中心人力有限。 2. 每年經費不固定。 3. 志工、服務教育學生缺乏專業訓練。 4. 未建置觀眾資料庫。	W1, W2-03 1. 組織結盟，可減少人力、成本支出。 2. 導入專案管理方法，充份掌握人力、經費運用。 3. 績效評估。	W3, W4-T1, T2 設立專職藝術行政人員，鼓勵中心成員進修，提升組織管理與行銷成效。

資料來源：牛晉媛，〈藝術中心之活動規劃與觀眾分析〉，《工學院工程管理在職專班碩士論文》，2008年7月，頁16

(四)服務措施效能性、完成度

1. 展覽活動成果

本校設有成大藝坊、雲平櫺窗、圖書館藝術走廊、鳳凰樹劇場藝廊等各類型靜態藝文展。自 88 學年度年至 98 學年度為止，所辦展示共計 236 檔次，平均每年舉辦 22 場展示活動。

2. 演藝活動成果



藝術中心舉辦多項大型演藝活動(音樂、戲劇、舞蹈等)及講座及影展，自 88 學年度至 98 學度為止，所辦活動共計 198 場(98 年演藝活動 11 場、講座 5 場、影展 9 場)，每年參與人數(含校內外人士)約 5000 人以上。

3. 藝文推廣成果



藝術中心策劃多項展覽、講座、表演活動，積極拓展與內外部顧客之間的交流互動，鼓勵民眾走進校園，參與校園藝文活動。

藝術中心「藝文活動滿意度調查」結果顯示：校內、外人士參與比例，第四屆民眾參與 70%、學生 30%，第十屆則高達到外部民眾 58% (含社區民眾、友校同學、貴賓)，本校學生占 42%。使藝術中心的服務幅度除了校內師生，更拓展到校外所有藝文愛好者，一同帶動校園週遭藝文風氣。

(五) 標竿學習及服務措施延續性



校園藝文風氣的推動與提升，除了學校本身資源的挹注，同時也需有效結合周邊既有的資源。藝術中心積極將人文藝術帶進社區，並與全國各大學藝術中心、藝術學院觀摩交流。96 年校長率同主管前往台南藝術大學，尋求實際合作的管道，除了課程上的開放學生互相選課外，藝文活動的引進、交流，更是重要的目標。為提升與外界之藝文交流，98 年 12 月 18 日至 19 日於國際會議廳舉辦「公共藝術與生活美學研討會」，邀請理論與實務工作者相互討論。

「世代對話—2009 校園環境藝術節」營造出具人文思維、生命力的校園空間，使師生與民眾願意走入校園，看書、看展、加入創作，體認人文藝術不再只是課程，而能自然而然地融入生活中。未來將積極提升藝術中心的實際功能性，進行跨領域、跨學院、跨社區的藝術行動，吸引更多的師生民眾走入校園，感受人文藝術的氛圍，促進校園藝術文化的傳承與發展。

校園地理資訊系統(Geographic Information System, GIS) 規劃建置計畫

(一)服務措施創意程度

校園規劃為一複雜之規劃設計工作，本校自 96 年起逐步將數位化校園納入校園整體規劃中，建立「校園地理資訊系統」。該系統為一結合空間與文字、數字等屬性資料的新一代系統模式，整合校園內部財務、財產管理、空間導覽管理、數位學習等資訊，將所有作業流程整合到單一系統上，使資料提供更具正確性、即時性及完整性，並提供加值服務應用，透過圖形介面及互動式資料整合的資訊，使師生民眾便於查詢使用。

(二)服務措施便民程度

本系統結合不動產系統、排課系統、營繕相關服務設備管理等資訊，以提供圖文並茂之整合資訊，透過網際網路呈現在網頁上，以服務內外部顧客以線上導覽方式瀏覽校園相關資訊。自 96 年啟用至今，已累積約 13 萬使用人次，呈現

良好績效。

(三)服務措施效能性、完成度

本系統應用 GIS 技術建立本校校園空間的管理制度，藉由 GIS 掌握空間向度的優越性，使校園空間的規劃、設施使用及資產管理更為有效，並兼具服務及行銷功能。

1. 建立系統模組：

- (1) 校園 3D 導覽系統
- (2) 校園地理資訊系統
- (3) 校園空間管理系統
- (4) 營繕管理系統
- (5) 會議室、招待所管理系統



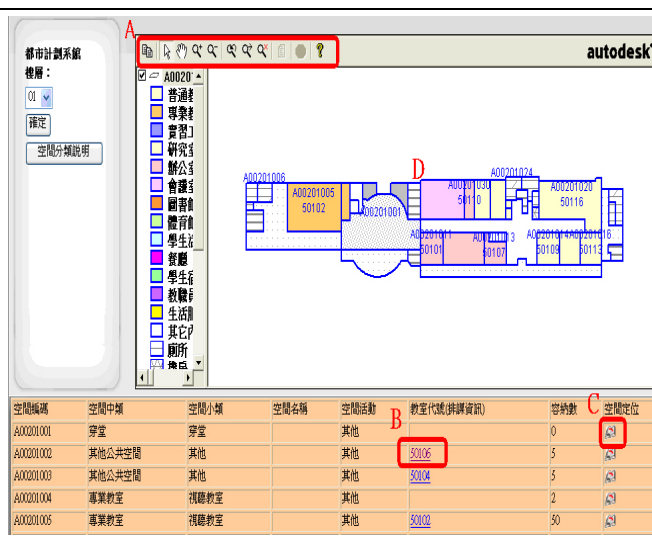
3D 校園導覽



2D 校園地理資訊系統



校園空間管理系統



校園空間管理系統

活·動·空·間

空間編號: A02401003
空間類別: 001
空間名稱: 002
現況活動: 教學上課
保管單位: 中文系
保管人: 王偉勇
使用單位: 中文系
使用人: 學生、教師
容納數: 65人
活動時節: 白天
其他:
教室代號: 21101

實·驗·室·資·訊

所在建物名稱:
空間編號:
實驗室名稱:
負責人:
聯絡電話:
列表編號:
序號:
毒性化學物質名稱:
經常用量:
用途:
教室代號:

排·課·資·訊

時間	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五
1	詞曲選英 習作 (一)	詞曲選英 習作 (一)	古典劇本選 讀 (一)	古典劇本選 讀 (一)	
2	詞曲選英 習作 (一)	詞曲選英 習作 (一)	古典劇本選 讀 (一)	古典劇本選 讀 (一)	
3	聲韻學 (一)	聲韻學 (一)	現代小說欣 賞及習作 (一)	現代小說欣 賞及習作 (一)	
4	聲韻學 (一)	聲韻學 (一)	現代小說欣 賞及習作 (一)	現代小說欣 賞及習作 (一)	
5	紅樓夢 (一)	紅樓夢 (一)	荀子 (一)	荀子 (一)	
6	紅樓夢 (一)	紅樓夢 (一)	荀子 (一)	荀子 (一)	
7			周易 (一)	周易 (一)	
8			周易 (一)	周易 (一)	
9					
A	歷史	古典劇本 選讀 (一)	憲政民主 與國家發 展		
B	歷史	古典劇本 選讀 (一)	憲政民主 與國家發 展		
C	書法 (一)	應用文 (一)	蘇學詞 (一)		
D	書法 (一)	應用文 (一)	蘇學詞 (一)		

教室使用率: 30/40=75%

排課資訊畫面

營繕管理系統

校園空間管理系統 - Windows Internet Explorer

http://gis.ncnu.edu.tw/3030/ncnu/ncnu/3D.jsp?ifsrc=020201_3p

校園空間管理系統

無障礙空間導覽

單位系所分類統計表

請選擇欲查詢之保管單位: 數學系所

請選擇欲查詢之使用單位: 請選擇...

查詢

【內部空間統計】 匯出清單

項次	空間類別	數量	面積
1	普通教室(001)	2	417.55
2	普通教室(001)	2	47.92
3	專業教室(002)	2	228.26
4	研究室(004)	33	905.77
5	研究室(004)	9	254.80
6	研究室(004)	10	300.31
7	辦公室(005)	6	223.09
8	辦公室(005)	1	51.61
9	辦公室(005)	1	453.62
10	辦公室(005)	1	23.63
11	會議室(006)	1	64.59
12	其他內部空間(999)	3	124.83
13	廁所(501)	5	90.76
14	廁所(501)	6	20.90

統計報表

2. 效益：

- (1) **更具互動性與可視化的地理資訊系統：**3D 導覽系統建構於虛擬實境的環境，使用者不僅可以在視覺上有不同於二維平面系統的感官享受，更能利用滑鼠與瀏覽器，在所建構的虛擬世界裡自由地遊走，執行各種方向性的動作，就如同在真實世界中一樣，使用者在操作執行上更具有身歷其境般的互動效果。
- (2) **資訊整合查詢：**整合本校相關 MIS 系統，建立資訊化作業模式，將校內所有資產及建物資料集中於伺服器資料庫中，利用網際網路資源分享之特性，提供線上即時查詢服務及列印表單服務，邁向電子化管理方式，以落實 e 化校園，提高行政效率。
- (3) **資訊掌握：**透過網路方式，學校各級主管可全面掌控各項資產及建物之使用率及空間分佈情形，建構數位化空間與財產管理模式。
- (4) **多元化的校園資訊系統：**數位化的校園資訊系統，具備導覽、查詢、連結及管理等功能，使得校園在規劃、管理、決策、執行及保存上，更完整及一

致性，也讓校園在規劃管理與政策執行上有更完善的基礎建設。

(四)服務措施延續性

「校園地理資訊系統」將持續維護空間資訊之正確性，並強化增值應用及服務。未來擬後續擴充功能如下：

1. 對於系統之使用人數、網路壓力測試、熱門使用項目、使用滿意度調查分析。
2. 建立安全與友善校園空間
3. 強化會議室空間管理
4. 空間與設備結合應用
5. 校園安全監視管理系統

學界協助中小企業科技關懷計畫-

高教體系推動南部傳統產業認養示範研究計畫

98 年度本校配合政府政策，積極投入且與其他單位合作，進行跨機關服務，以擴大服務範圍與效能者，當屬「學界協助中小企業科技關懷計畫-高教體系推動南部傳統產業認養示範研究計畫」之服務。本校在此項服務中，擔任訪廠媒合之角色¹⁰，期望透過此服務，促進尋求協助之廠商升級、轉型，再由廠商提供社會大眾更完善之服務，達到層層推進且無可計量的服務效能。

(一) 服務措施創意程度

為強化中小企業的產業競爭力，經濟部推動「學界協助中小企業科技關懷計畫」，目的在導入學界豐沛研發能量進入產業，提升中小企業核心技術能量，強化產業競爭力，鼓勵中小企業投入研發，以促進產業升級轉型。

本校研究總中心執行「學界協助中小企業科技關懷計畫-高教體系推動南部傳統產業認養示範研究計畫」，規劃以高教院校為核心，善用高教校院豐沛的研發能量，號召學界精英投入產業研發，針對有需求的中小企業(傳統產業)，透過具產學合作經驗之學者專家所組成的核心教授群，實地訪廠瞭解需求，推薦專長相符之教授認養廠商的媒合方式，以協助中小企業產品開發及生產技術研發，達成協助中小企業提升自主研發能力之目標。

(二) 服務措施便民程度

推動方式為透過說明會宣導認養機制，鼓勵各校老師加入人才資料登錄，擴大

¹⁰廠商登錄待認養資料，由本校研究總中心協助提報媒合，請核心專家群實地勘訪廠商需求，填寫訪廠紀錄表並推薦合適專家輔導廠商，洽詢專家是否有意願參加認養計畫，有其意願則可進行提案認養，無合作意願則轉介給下一位專家。其中研總負責第一階段核心專家訪廠，而後續詢問專家是否有合作意願及追蹤提案認養進度則由金屬工業研究發展中心進行之。

人才資料庫規模，請廠商提出研發需求並建立待認養廠商資料庫，認養機制採取登錄媒合及自行提案的方式雙軌並進，促成認養案例，搭起產學合作的橋樑，解決業界之迫切需求。

本校邀請各校之教授擔任核心教授，主動拜訪有媒合需求的廠商，瞭解業界之研發需求，並填寫認養媒合訪廠紀錄表，再根據人才資料庫中學者之專長，推薦具認養熱忱且專長相符的教授進一步與有研發需求之中小企業洽談認養計畫，若產學雙方同意認養規劃，則由獲推薦之教授撰寫提案計畫書，正式向計畫辦公室提出申請，經審查通過後按計畫執行，此階段廠商完全不用付費。

(三) 服務策略選擇及成本效益分析

1. 結合地方學校，節省地域成本

本計畫共邀請 10 位核心教授群包含成功大學(台南)3 位、中正大學(嘉義)1 位、屏東科技大學(屏東)2 位、中山大學(高雄)1 位、高雄應用科技大學(高雄)教授 1 位、高雄大學(高雄)教授 1 位與高雄第一科技大學(高雄)1 位。

由核心教授群分別進行訪廠媒合工作，另金屬中心至各校辦理專家登錄說明會，邀請各專家教授，實地為登錄廠商作企業診斷，確實為廠商解決困境或提升競爭力，且至此階段廠商完全免費(登錄專家教授共 2,477 人，網址：<http://sita.stars.org.tw/>)。本次登錄廠商地域上的分布主要以高屏地區居多，故本計畫核心教授群高屏地區有 6 位專家，協助廠商推薦認養教授也以各區域學校之專家學者進行認養計畫，以減輕核心教授訪廠奔波與認養教授來回輔導的辛勞。

2. 媒合各校專業，擴大服務層面

本計畫服務範圍極廣，主要以嘉義縣市、台南縣市、高雄縣市及屏東縣七大縣市為主，而本次計畫實地受訪 47 家廠商中，分布於嘉義縣市為 6 家、台南縣市為 9 家、高雄縣市為 19 家、屏東縣市為 13 家。除實地訪廠外，也會鼓勵各校老師加入人才資料登錄，進行認養計畫，促使產學進一步合作。例如：嘉義詠順公司除媒合專家教授前往協助外，更進一步想轉投資石斑漁養殖業，於是核心教授(本校陳榮杰秘書)介紹本校楊惠郎教授給予輔導，目前已洽談至技術移轉階段，如能順利技轉成功，將是一段佳話。

(四) 服務措施效能性、完成度

本計畫預期達成期初訪廠及媒合認養共 50 個案例，目前已完成登錄廠商共 62 家，並全部拜訪完畢。其中有 47 家廠商提出媒合，3 家廠商上年度已通過計畫提案，今年共有 16 家廠商申請提案，並且全數通過計畫提案。目前計畫屬初期階段，由專家協助廠商進行提案，後續實質成效短期內無法完全顯現，但能逐漸看出之轉變，茲以其中 3 家通過提案廠商分述如下：

福記冷凍食品股份有限公司：

福記創立於 1969 年，以多年累積經驗而擁有獨步全球的蛋品加工技術。數十年

來，以「蛋の專家」為核心目標，秉持品質第一、誠實用心、創新求進的三大理念，不斷改良產品與技術。為了保障消費者吃的安全，在2005年正式訂定「自然食品」為企業核心目標，所有商品開發都以「自然無添加」為基本條件，推廣健康生活的概念。該公司致力縮短與消費者間的距離，期待將自然食品的核心價值帶給所有人，參與本計畫主要是希望能夠在研發新技術口感不變之下，縮短滷汁入味時間的製程，更希望能利用現有設備創新研發更多商品，開創更大商機並回饋社會。目前該公司已透過本校媒合，推薦給中華醫事科技大學的老師簽署輔導計畫並經審核通過，正進行相關輔導程序。



冠鳴有限公司：

該公司是擦拭棒生產製造代工廠(無塵室耗材製造廠)，主要生產無塵擦拭棒、符合業界擦拭棒標準，為國內最具開發能力的擦拭棒生產商，成功的開發出多型式最具代表性的潔淨擦拭棒。為了響應永續經營、綠色環保，公司負責人加入「南部傳統產業科技關懷計畫」，擬變更部分現有產品材料，以符合綠色環保要求，提高產品價值並滿足綠色環保規範，希冀提昇公司之市場競爭力。



佳興駝鳥牧場：

老闆早年響應政府政策，投入駝鳥養殖，後因駝鳥肉市場萎縮，推廣不易，故投入心血將牧場改製成休閒教育牧場，開設餐廳並從事皮件、蛋手工製品之研發。有鑑於轉型成效佳，今再積極利用駝鳥的營養價值，轉入保健食品，以提高駝鳥之經濟價值。



上述 3 間廠商皆期望透過本次「南部傳統產業科技關懷計畫」，藉助學者專家的專長及研發能量，創造不一樣的市場。本校亦秉持服務民眾之精神，透過此創新服務進行媒合與輔導，以協助廠商成功轉型、永續經營。

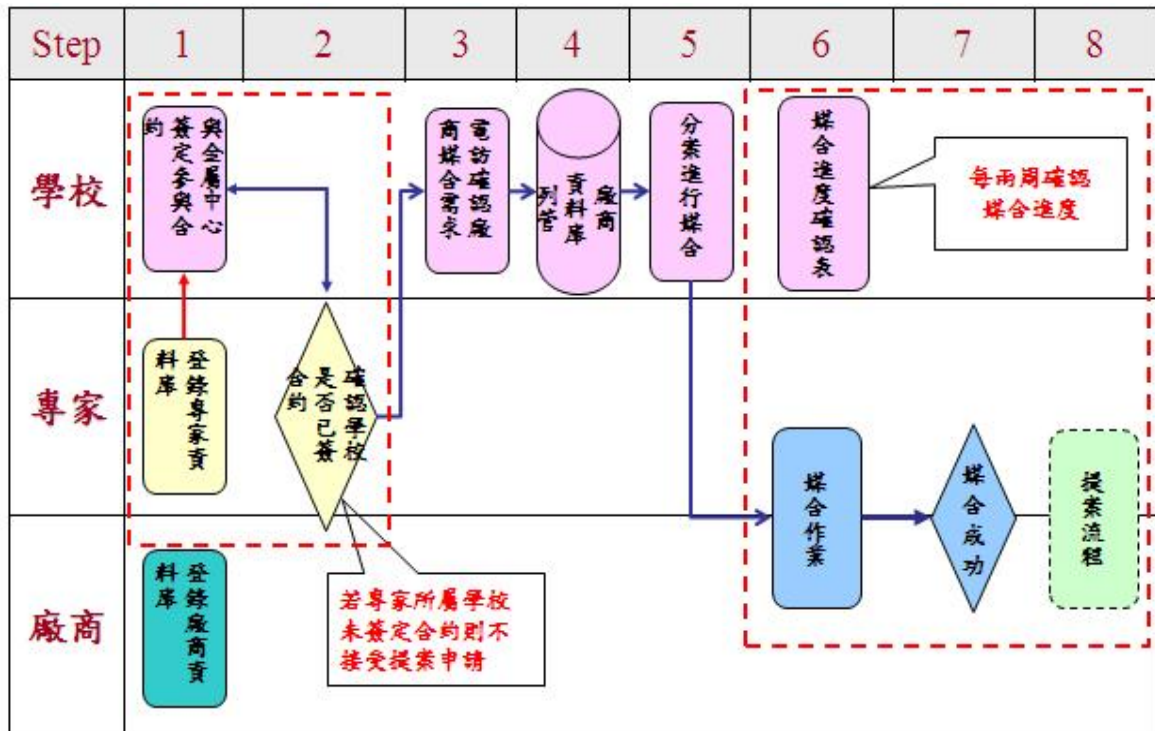
本計畫亦提供線上系統的服務，供欲媒合廠商及核心專家登錄相關資料，進行媒合成效，可於線上瞭解是否已媒合或提案成功與否。

(五) 服務措施延續性及標竿學習

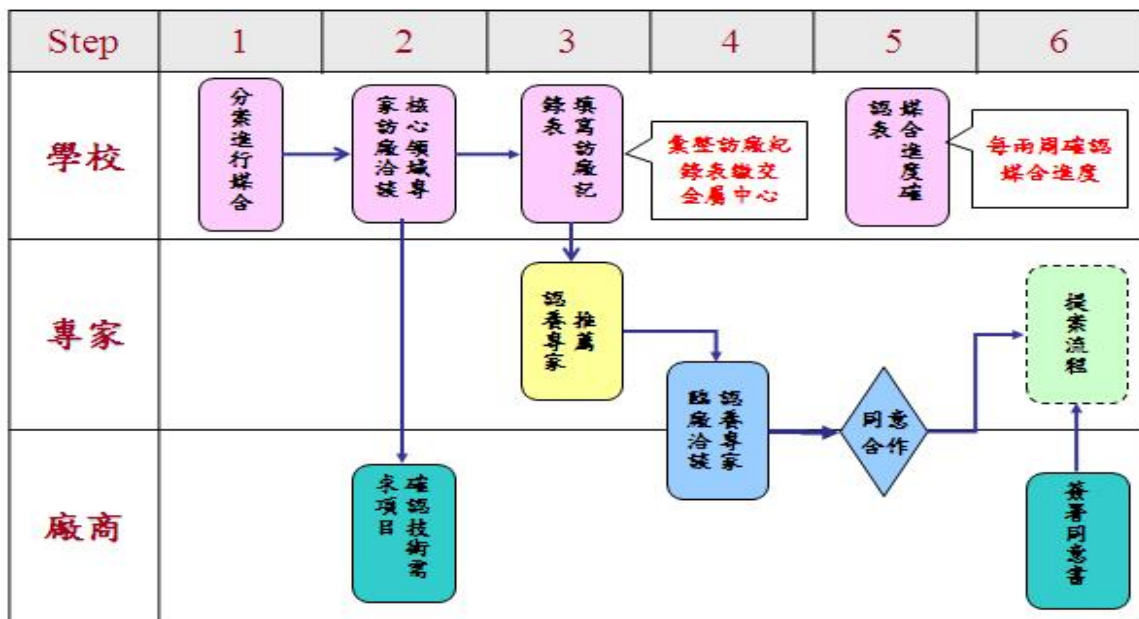
98 年 8 月 28 日於本校校友會館舉辦專家交流座談會，透過學者專家的媒合說明及廠商的成功媒合經驗，讓有輔導需求的廠商，尋找合適的專家進行輔導。另外，「小型企業創新研發計畫」之計畫書撰寫說明，則讓參與計畫的教授更瞭解如何幫廠商研擬計畫。本次專家交流會約 150 位學者專家及廠商參加，透過學者專家、廠商之心得分享及經驗傳承，促進計畫順利推動，發揮最大功效。



本校建立核心專家訪廠流程的標準作業程序(如下圖)，未來此計畫若能夠每年持續執行，將可依據此流程進行相關後續程序。受訪廠商非常感謝本校盡心協助廠商尋找適合專家，並與成大教授進行技術移轉，俾造更大商機。本計畫確立之訪廠標準流程，將做為其他地區、單位執行時之參考。



訪廠流程標準作業程序一



訪廠流程標準作業程序二

(六)服務滿意度分析

針對實地受訪廠商進行滿意度調查，統計期間從 2009-05-01 至 2009-08-31，共發放 47 份問卷，回收 34 份。其滿意度成效如下：「政府推動關懷計畫政策」滿意度為 88.3%、「成大執行關懷計畫成效」滿意度為 79.4%、「核心專家訪廠的訪視態度」滿意度為 85.3%、「核心專家訪廠的訪視內容」滿意度為 76.5%、「訪廠紀錄表之內容規劃」滿意度為 82.3%、「訪廠後之認養專家媒合成效」滿意度為 82.4%。執行本計畫整體滿意度達 82.3%。

參、未來努力方向

本校獲教育部評選為「發展國際一流大學」的兩所重點學校之一。為持續提供內外部顧客更優質之服務，未來仍會秉持「全員參與、主動服務、積極創新、邁向頂尖」之精神，努力提升服務品質，並朝世界一流大學之目標邁進。本校未來的努力方向及承諾作法，茲分述如下：

一、高品質的服務

(一) 持續推廣 ISO 服務品質國際認證工作

適時修訂各項業務 ISO 標準書內容，持續提供 ISO 業務手冊、各類補助要點及實施辦法規章供查詢，並設定標竿學校作為學習對象(目前以日本京都大學為標竿學校)，以落實全面服務品質管制，進而提升服務品質績效。

(二) 提升服務禮儀、績效，建立友善的校園環境

除持續提升電話禮貌及主動、親切的服務態度外，更加強「國際禮儀教育訓練」，培養行政人員接待外賓、辦理會議時應有的國際禮儀，朝世界一流大學邁進。

(三) 強化對內外顧客的宣導服務

1. 持續於具公信力、權威性且深受高中師生、家長喜愛及參考率較高的刊物、節目，刊登廣告或媒體文宣，加強宣傳本校特色。
2. 針對高中師生及家長持續辦理「前進成大」、「教授或高中校友會至高中宣導」及「大學博覽會」等活動，加強宣導本校優良特色。
3. 持續推動「教師成長系列課程」，落實教師發展中心功能，邀請教學傑出教師與新進教師教學經驗分享，幫助新進教師持續成長，進而提升教學品質。並成立「教學卓越教師學會」，肯定教學傑出及教學優良教師之貢獻及榮譽，並提升獎勵金，鼓勵教師提升教學品質。
4. 參與「國際開放式課程聯盟/OCWC」及「台灣開放式課程聯盟/OCWC」，開放分享高品質且具組織性之教育資源，讓有意願學習者更有機會接觸豐富學習資源。
5. 持續辦理「成大家長日」，邀請學生家長到成大來參觀，藉由活動的展現，讓家長瞭解本校各院系所之特色及子女受教環境。

(四) 持續發展研究，追求更精進的服務

為追求行政業務之持續改進，依行政院所屬各機關研究發展實施辦法之規定，特訂本校「行政業務研究發展實施辦法」。本校各單位或各級行政人員均得依本身工作崗位之相關行政業務提出研究改進計畫。自 91~98 年度起已核定 34 件計畫案，補助總金額約 239 萬元，並榮獲行政院經濟建設委員會頒發之「法制再造國家級銀斧獎章」。

(五) 積極推廣產學合作的社會服務

積極推廣產學合作，透過「南部傳統產業科技關懷計畫」、「國立成功大學教師

研究成果推展基本資料表」、「國立成功大學推廣產學合作企業基本資料表」互相媒合，建立與企業界合作之平台，提供本校師生全面性的合作機會。

二、高品質的校園環境

為促進校園環境品質之改善，提供安全、舒適及高效率之校園環境，本校持續推動軟、硬體兩層面之基礎建設，期望藉由整體基礎建設之改善，達成國際化教研機能，並創造出綠意盎然、生態豐富且融入當地社區之大學城。

（一）加強行政設備、硬體服務設施之維護及興建

持續對校園建築及設備加強維護與更新，以提供安全、優質之服務環境，並提高教學研究之效率。其中，「成功大學微奈米科技研究中心」擁有全國最完備的奈米設備，為持續建構更完備的電子化系統，針對「更新代工審核流程」、「更新收費統計流程」、「更新機台預約管理系統」進行行政革新及系統改善工作。

（二）引進民間資金興建教學及服務設施

為因應逐年增加之學生人數，並提供校友、貴賓舒適之住宿環境，目前已完成並開放 BOT「太子宿舍」及「校友會館」，提供不同需求之住宿選擇。另博物館亦規劃與校外單位合辦展覽，達成產學合作，使雙方永續發展。

（三）持續更新校園地理資訊 3D 系統

持續更新維護「校園地理資訊系統」，並推動「校園資產行動管理系統」之建置聯結與運用，辦理向系所單位示範使用方式之教學講座。

（四）持續推動校務行政資訊管理系統

校務行政資訊管理系統採既有系統之架構進行設定，無限擴充校內資訊系統。

三、高品質的人文涵養及社會關懷

（一）持續推廣藝文活動，建立藝文教育對話平台

為提升成大藝文涵養、行銷藝文形象，除了結合校園資源與藝文團體溝通管道外，更積極推廣藝文活動與教育，並將觸角延伸至鄰近社區，乃至於全台各地。

（二）建構數位典藏及專業多元的成大博物館

博物館成立「全方位博物館群」將校園內古蹟、自然生態環境、各院系文化資產等整合成專業多元的博物館群，並建立「E世代數位展場」，架構博物館群之 e 化入口。此外提出「區域性文化核心」的概念，融合地方歷史的記憶與當代性，期使成大博物館成為南台灣重要的文化、研究、展示、典藏及推廣中心。

（三）積極參與公益及社區活動

1. 為培養學生社會關懷及利他行動力，已在「服務學習」正式課程整合社團服務性質活動與志願服務工作，舉辦弱勢團體服務、志工家教、寒暑期育樂營或成長體驗營隊等活動，鼓勵學生走出教室、擁抱社會、關懷人群、參與社區服務，落實「學習中服務，服務中學習」的精神。「成大救護團」、「成大服務團」、「社會服務隊(志工分隊)」、「社會服務隊(國

服分隊)」及「康樂領導服務社」等 5 個服務性社團更挺進偏遠地區。

2. 鼓勵外籍生走出校園，認識在地文化。國際事務處未來將與社區團體合作，加強推動「外國學生社區交流計畫」，規劃各項外國學生社區服務與交流活動，使外籍生藉由參與社區活動，更進一步認識台灣。
3. 積極與社區結合，於假期舉辦運動營，使社區民眾充分參與健康體能運動，提升休閒品質。並配合運動場館的借用與開放，充分利用場館硬體設備，推廣社會公益與展演活動的實施。

(四) 潔淨地球並擴大「環境資源管理中心」之服務效能

環境資源研究管理中心自 89 年成立以來，主要任務為處理全國各級學校委託處理實驗室有害事業廢棄物、研究實驗室有害事業廢棄物管理、處理等相關議題並提供觀摩示範之服務。

為達成資源回收廠多元化之發展目標，除提供人員教育訓練及會員學校服務等工作外，亦提供中心資源回收廠、傳統分析實驗室及貴重儀器實驗室作為教學參觀場所，並定期辦理校園實驗室廢棄物管理及處理說明會。目前進廠參觀對象，包括國內各大專院校相關科系教學參觀活動，會員學校承辦人員現場瞭解及環保署廢棄物清理專責人員訓練班參訪活動等，未來將持續擴大服務效能。

四、高品質的頂尖大學終極目標

在基礎建設、研究、教學、生活、人文等方面持續努力，以培育具全球思維之高等教育學子為下一世紀所有高等教育機構之共同核心價值。而建設與全球接軌的國際化校園，協助全校師生在國際化的校園環境中落實學習、研究、生活等經驗，及人文素養之培養，是本校邁向頂尖大學之終極策略。

附 件

肆、附件：

附件一「貼心成大·溫馨無限」徵文活動

〈感謝有您(成大)，有您真好~充滿愛與關懷的成大校園〉工科系潘信利

於 98 年 8 月 8 日時在中南部降下刷新歷史性的大雨，稱得上台灣史上最嚴重的水患，在當地因沿岸潰堤淹沒了家園、橋梁被沖斷、甚至有來不急逃離的民眾被埋在土石裡，災後街道滿是泥濘殘破不堪災情慘重，心想怎麼會如此恐怖！尚在求學階段的我確被眼前的災情，頓時的迷失了方向，是否該中斷學業來盡點棉薄的謀生之力，想不到您確適時的伸出援手，及時的在成大首頁上就能瀏覽到「莫拉克關懷網」，裡頭還提供了滿懷的協助與無私的助學方案，當時心想感謝有您，有您的援助使得在求學路上更為順遂。

座落於重災區的我，當踏進附近當地，做為臨時起降場的國中校園，此刻看見的盡是每個人眼睛泛著淚水焦急著抱著痛哭在角落暗自流淚的，並對未來充滿著無助眼神，此刻更體會到有您真好，不僅規劃著完善一連串完整的補助措施，還有無時無刻的關懷，總覺得心頭有格外的踏實的感覺，不再有所迷失。在申請助學的過程中，您也總是顧慮到學生的感受，不過問太多不堪回首的記憶，並適時的提供溫暖與熱誠的打氣，讓學生在未來更充滿著希望，您那無私的付出，讓人充滿著滿懷的溫馨，想再次的對您說聲：感謝有您，有您真好。

附件二「貼心成大·溫馨無限」徵文活動

〈板車服務傳承感動〉資源工程系王士銘

我們曾經是那麼懵懂，那麼無知：我們曾經也有過那麼徬徨，那麼無助，眼前這些大大小小的行李，確實會令我們無意地佇立著，我們能上到大學，都是靠著父親那堅固的肩膀，為我們遮風避雨，為我們阻擋狂風暴雨，為我們的幸福在外努力打拼，可是，人總有老的一天，當我們離開家到外地讀書時，我們知道，是展翅的時刻，準備要高飛，父親也會為我們感到高興，可是年邁的父親，經過了舟車勞頓，還有這麼多體力幫我們把這些行李再搬到宿舍嗎？男生正值年輕力壯，是承受的了，可是女生可能就沒辦法了，這時，新生板車服務就發揮很大的功能，幫我們省時又省力，眾人之力勝過一人之力，受助者，點滴在心頭，幫助就這樣子蔓延開來。

回想當年，是哪位學長騎著拖板車幫你的，在這麼廣大的校園，可能不一定有機會再碰面，他的輪廓可能已消失在記憶大海裡，當年的見面就像沙灘上的腳印，深刻的踩下去，清晰可見，可是過了一年之後，可能被美麗的浪花給撫平了，可是我們這些即將升上大二的學長，卻帶著當初的感恩及現在青春洋溢的熱情，他出自己的腳印，為這些剛上大學的新生們服務。

成大之所以是國內知名大學，除了學生成績好以外，最重的是傳承。是什

麼能讓一條小河細遠流長?傳承，水與水的接力，讓這條海生生不息，如果學長們沒有把當初那份感動傳承下來，還會有學弟想做嗎?載滿東西的拖板車踩起來是很費力的，把行李搬上去也是要花力氣的，做一整天下來，一定會有痠痛，但，就是當初的這股感動，讓我們燃燒熱情，學校還有其他的服務學習可以選擇，為什麼我們要選擇此?因為當初的感動，愛可以蔓延，感動可以傳承。成大之所以強大將是靠傳承，剛進大學怎麼適應新環境?靠傳承；進研究所?傳承，進入職場沒有經驗?靠傳承。

就讓簡單的感動，帶領著我們做一樣的动作、一樣的移動、一樣的笑容，做完這學期的服務學習，做出我們曾經擁有過的感動。

附件三「貼心成大·溫馨無限」徵文活動

〈身著黃衣的小天使—新生板車服務〉會計系吳嘉蓮

滿載重重行囊的小客車啟動引擎，揭開了我上大學的生活序幕，身為女生，隨身用品和必需品可真不少。不巧，迷了路，來了成大卻不知道宿舍方位，車子繞來繞去擾得全家心浮氣躁，火氣直冒心頭。終於，警衛室指引我們到我這個新鮮人新生活的落腳處—勝利三舍。

正開始煩憂這一車行李該如何搬運時，出乎全家意料之外的是，在下一秒鐘我們立即被一群身著黃衣服看似學長姐的人給包圍了，「讓我們來幫妳！」看著大夥兒把行李全部搬上樓來，令我挺不好意思，卻看見爸爸和媽媽的嘴角漾起一彎弧線，因為這突如其來的貼心，掃蕩了全家原本陰鬱的氣氛。

還記得陽光無情刺痛我肌膚的那個早上，學長姐不顧汗水的襲擊，趕緊讓行李迅速到位，省下了我們不少時間也給了我和家人一個愉快的午餐時間。

“生活服務組”就如同身著黃衣的小天使，無私地伸出雙手給與大家最貼心的服務。

附件四「貼心成大·溫馨無限」徵文活動

〈用心、貼心的國際認證研習營〉工科系潘信利

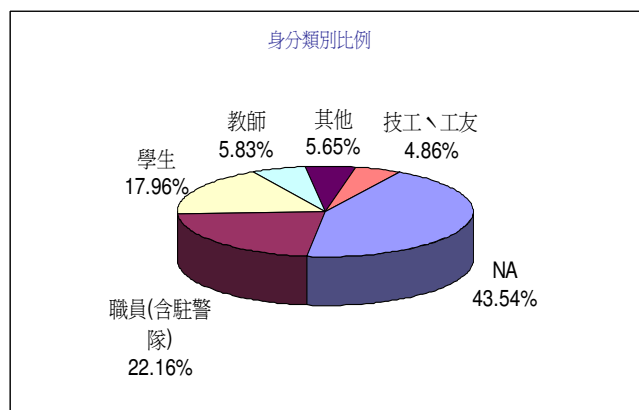
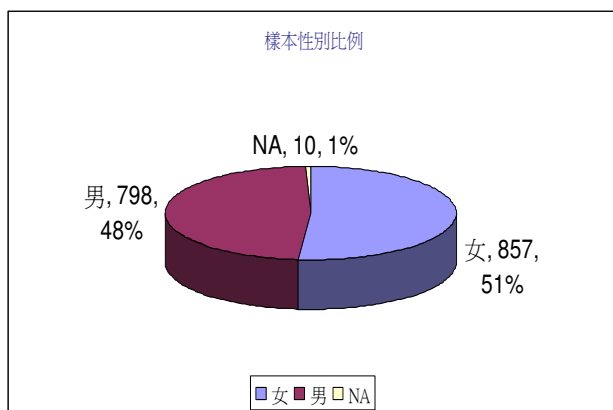
98年參與了成大計網中心首次舉辦的國際認證研習營，在這裡看見了成大對學生的期許，也看見它在未來的希望與潛力，因國際認證在職場已獲得業界的重視。職場的優勢就由成大計中來提升，參與該過程中，也發現到成大人的特色，就是那無私的回饋，就從授課的教師中，竟發現有成大的學長姐，他(她)們積極回饋的精神，用心的準備、補充與整理每一堂研習的課程，並期許學弟妹們都能順利通過。當踏進計中時，也常看見楊老師總是親自於教室門口滿懷微笑的迎接，似乎期盼著學員今天能得到意想不到的知識，這一連串的服務，真讓人一再想問，這服務真是免費的嗎?當然這樣無私回饋的精神，並不

只是單一個案，映像深刻的還有 104 的楊董事長或稱呼他為楊學長，那場演講為何讓人如此的印象深刻？因為楊學長把公司的高階精英幹部都找來，並辦了一場既為生動又讓人受益良多的演講，更為深刻的是，結束後收到一張親手寫著「選擇」的名片，似乎再次提醒學弟妹們，勇於選擇未來，也勇於面對所選，這才是成大人引以為傲的態度。學長姐們種種的回饋精神，似乎讓我看到成大人的思想，已深根的埋進回饋這兩字，它的表現即讓人感覺是出自於內心也是如此的自然，並期盼著這次的付出，日後還會有更好的表現。

回歸於成大計中首辦國際認證研習營的用心，打從一開始的細選出經驗豐富的授課老師，就能看出它的用心，也並於每場研習結束後，工作人員還窮追不捨的詢問，還有改進或服務不周的地方嗎？只能不好意思的回答，我真的想不出來，但是您們的認真與用心，相信每位學員都看到了，真是抱歉當您衝出來時，我還以為您是要來收服務費！原來只是為了期許下一場的研習更好。就是這樣的態度，讓人感到驚訝，難怪會場場吸引人，並一再地想參加，讓我發現成大用心與回饋的精神，不僅從學長姐身上看得見，就連服務的工作人員也能發現得到，原來這樣的精神已充滿著整個校園。於寒期志願服務研習上也看到，成大每位學員積極爭取想為偏遠地區做付出的樣子，這份無私的愛是如此的讓人動容，更讓人深信這樣用心與回饋的精神，將會傳遍於世界各個角落，更在此深根於成大！

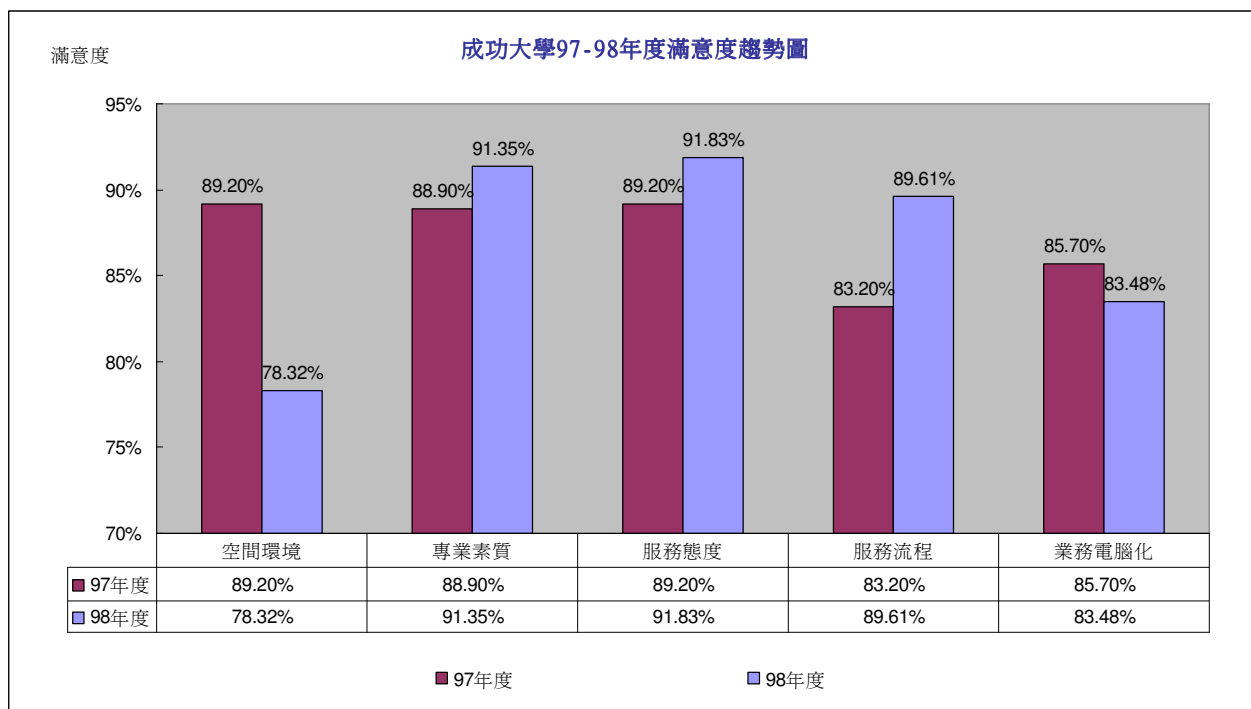
附件五「98 年服務禮儀滿意度調查表」分析

經統計，98 年度顧客滿意度分析，累計有效問卷數為 1,665 份，其中樣本數男性 857 份(佔 51.4%)、女性 798 份(佔 48%)、10 份未回覆性別(佔 0.6%)。受訪者身份別方面職員(含駐警隊)369 份(佔 22.16%)、學生 299 份(佔 17.96%)、教師 97 份(佔 5.83%)、其他 94 份(佔 5.65%)、技工工友 81 份(佔 4.86%)、未填寫 725 份(佔 43.54%)。



在「洽公環境滿意程度」、「人員專業素質滿意程度」、「洽公服務態度滿意程度」、「服務與行政效率滿意程度」及「業務電腦化服務滿意程度」五大問項中，98 年度本校以「人員專業素質滿意程度」91.35%及「洽公服務態度滿意程度」91.83%最受顧客高度肯定，且較上一年度成長約 3%。而「洽公環境

滿意程度」78.37%及「業務電腦化服務滿意程度」83.47%則較前一年度衰退各約12%及3%，可能原因為部份處室如人事室、會計室、校友中心之洽公空間環境受服務地點、動線設計或辦公區格局所影響，目前均已完成空間改進規劃，預於99年度6月完工。



信度分析

Cronbach Alpha 是常用的觀察指標，一般而言，Alpha 值大於 0.7 即表示有良好的信度。觀察下表，各問項刪除後的 Alpha 值皆大於 0.7，可見問卷具備良好信度及一致性。

構面	衡量變數	若刪除該項目後之 Alpha 值	構面 Alpha 值
空間環境	辦公室標示及簡介清楚, 容易找到業務承辦人	0.8503	0.8626
	辦公室動線安排適宜	0.7643	
	整體而言, 我對該單位空間環境配置感到滿意	0.8064	
專業素質	該單位人員能提供良好專業知識與技能, 熟悉本身的業務內容、流程與相關法令規章, 能解決被服務者的問題	0.887	0.9013
	當問題無法解決或非該單位處理時, 該單位人員會提供相關訊息給被服務人員	0.8777	
	該單位人員所具有的溝通協調能力符合被服務者的要求	0.8759	
	當承辦人員不在時, 該單位其他人員會主動協助處理	0.8888	

構面	衡量變數	若刪除該項目後之 Alpha 值	構面 Alpha 值
	整體而言,我對該單位專業素質感到滿意的程度	0.8683	
服務態度	該單位人員擁有高度服務熱忱、用語溫和親切有禮、願意傾聽、會耐心地反覆解釋或答覆問題	0.8107	0.853
	該單位對於顧客的抱怨,設有適當投訴管道並主動追蹤及解決問題	0.8189	
	整體而言,我認為該單位服務態度感到滿意的程度	0.756	
服務流程	該單位提供簡便的作業流程	0.8525	0.8812
	該單位處理案件時間是快速的	0.8442	
	該單位提供多種申辦管到(網路、傳真或電話)能夠即時且有效提供服務	0.8567	
	整體而言,我對該單位的服務與行政效率感到滿意的程度	0.8372	
業務電腦化	該單位網頁上能提供必要的資訊並隨時更新	0.8897	0.9056
	該單位網路流程設計清楚,容易進行快速而有效的查詢	0.887	
	該單位的相關資料與文件能在網站下載,且能便捷進行線上申辦	0.8842	
	設有電子信箱(或問答區),並有專人負責答覆	0.8873	
	整體而言,我對該單位電腦化系統建置滿意的程度	0.8755	

效度分析

由下表 Pearson 相關係數及 Spearman 相關係數分析,各構面間並無太大的相關性。且由各構面間的共線性診斷結果,統計量 VIF 值皆小於 3,故本校施測之問卷具有良好的效度及穩定性。

	空間環境	專業素質	服務態度	服務流程	業務電腦化
空間環境	1.0000	0.4631	0.3975	0.4403	0.3636
專業素質	0.4298	1.0000	0.6178	0.6401	0.5362
服務態度	0.3729	0.6220	1.0000	0.6162	0.5160
服務流程	0.4090	0.6275	0.6076	1.0000	0.5837
業務電腦化	0.3421	0.5202	0.4976	0.5638	1.0000

附件六：國立成功大學組織系統表

