

「101 學年度行政單位服務績效滿意度評量」 第 1 次討論會議紀錄

時間：101 年 9 月 6 日（星期四）下午 2 時

地點：行政大樓 4 樓會議室

主持人：陳吉仲主任秘書

出席人員：秘書室蕭美香簡秘、教務處廖郁玟小姐、學務處劉麗敏簡秘、總務處田月玲專委、研發處李玉玲簡秘、國際處蕭有鎮秘書、人事室羅筱卿組長、會計室白敏瑩專委、圖書館郭蕙貞秘書、計資中心蔡淑惠小姐、體育室高崇武先生、環安中心楊繼組長、產智財中心程子綺經理、校友中心許英麟組長、藝術中心莫然生先生、師培中心黃綾君助教、創新產業推廣學院廖婉玲小姐

記 錄：石文宜

壹、 主席致詞：略

貳、 討論事項

案 由：101 學年度行政單位服務績效滿意度評量實施計畫（草案），請討論。

說 明：

一、本室 101 年 7 月 24 日以興秘字第 1010100225 號書函請各單位就 100 學年度行政單位服務績效滿意度評量提出改進建議，惟並無單位提出建議。

二、謹先依 100 學年度實施計畫及各項會議決議或建議草擬 101 學年度實施計畫，擬先送請 101 年學年度評量委員會討論通過後，再由行政單位討論執行作業相關細節。

三、各項會議有關滿意度調查決議或建議臚列如下：

（一）101 年 6 月 21 日 100 學年度行政單位服務績效滿意度評量委員會第 2 次會議，委員建議：本次各單位調查題目，有些並沒有適當反映各單位情況，未來再做調查，題目設計仍有進步空間。未來題目設計也可考量增加各單位特別處理之業務的滿意度，而非僅有一般性業務的滿意度。

（二）101 年 4 月 16 日 100 學年度行政單位服務績效滿意度評量委員會第 1 次會議，委員建議：建議下一學年度，可針對屬性特殊單位另訂評量實施計畫；為鼓勵各單位逐年改善，未來可設進步獎。

辦 法：行政單位初步討論後，送評量委員會討論。

決議：

- 一、請研擬更完整的獎懲機制，包含是否依評量結果調整各單位年終考績考列甲等比例、進行單位內工作輪調、設立進步獎、提供獎金等，以期服務滿意度評量結果能真正落實獎優懲劣，激勵同仁提升服務品質。
- 二、請各行政單位依上學年度委員會建議，問卷題目設計應適當反映各單位情況，請於一個月內完成修正，提下次會議討論。
- 三、請屬性特殊單位（藝術中心、師資培育中心及創新產業推廣學院）研擬 101 學年度滿意度評量的實施方案，提下次會議討論。
- 四、實施計畫（草案）第一至四項及第七項，照案通過；第五項「審查及評選」及第六項「獎勵作業」先予保留，配合獎懲方案於下次會議討論。

參、臨時動議

提案人：研發處李玉玲秘書

案由：上次校務會議決議各行政單位需辦理「即時性滿意度評量」，建議可與前案之評量計畫結合，設計全校共同的問題，請討論。

決議：

- 一、前案仍依原實施計畫進行。
- 二、另可規劃試辦一個月「即時性滿意度評量」，設計各行政單位一致性的題目，請計資中心幫忙建置網頁後實施，按月公告統計結果。視試辦情形再行檢討修正，及評估是否依比重納入前項實施計畫，或列為附錄供參。

肆、散會：下午 3 時