

102 學年度行政單位服務績效滿意度評量委員會 第 2 次會議紀錄

時間：103 年 6 月 24 日（星期二）上午 10 時

地點：行政大樓 B1 第 1 會議室

主持人：徐副校長堯輝

出席人員：陳家彬委員、劉宏仁委員、阮秀莉委員、孟孟孝委員(請假)、李林滄委員(請假)、董光中委員、卓慧菀委員、林中一委員、許恆銘委員、甘宗鑫委員(請假)

列席人員：所有受評行政單位(如簽到單)

記錄：石文宜

壹、主席致詞：略

貳、業務報告：略

參、討論事項

案由一：審議「102 學年度行政單位服務與績效滿意度調查報告」，請討論。

說明：

一、調查報告共分五大項：

(一) 前言：綜整「行政單位服務績效滿意度評量辦法」、102 學年度行政單位服務績效滿意度評量實施計畫及相關會議文件，對調查報告做背景說明。

(二) 滿意度調查模式：敘明調查模式分為行政單位共同辦理調查及屬性特殊單位自辦調查及相關參與單位。

(三) 共同辦理調查執行情形：包括：1.執行情形說明；2.問卷題目；3.統計分析方式；4.整體調查結果；5.近三年滿意度調查比較。

(四) 共同辦理單位滿意度報告：檢附 15 個共同辦理單位報告。

(五) 屬性特殊單位滿意度報告：檢附校友中心及創新產業學院報告。

二、各單位問卷、調查結果百分比及實施計畫另列於調查報告附錄。

三、調查報告除書面報告外，由秘書室做整體報告，各單位派員列席補充及備詢相關問題。

四、審議通過後，調查報告公告於本校首頁及秘書室網站，並函知各單位。

決議：照案通過。

案由二：討論並評選 102 學年度行政單位服務年度獎項，請討論。

說明：

一、依據 103 年 3 月 14 日本委員會通過之「102 學年度行政單位服務績效滿

意度評量實施計畫」，評選年度服務績優獎四名、進步獎二名，頒獎牌一面。評量委員會得依實際調查結果調整獎項名稱及決定獲獎單位數目。

二、所有獲獎單位可獲獎牌乙面，由校長於公開場合頒贈，得獎單位公告於本校首頁及秘書室網站。

三、本案討論時，所有列席人員離席。

決議：

一、102學年度獎項及獲獎單位如下：服務績優獎—圖書館、行政績優獎—學務處、進步獎—人事室、總務處。

※評比標準：因各行政單位業務屬性不一，依其服務性質及範圍，區分為二組綜合評比，各取一名績優單位予以獎勵。

第一組：秘書室、研發處、人事室、主計室、圖書館、智財中心、藝術中心。

第二組：教務處、學務處、總務處、國際處、計資中心、體育室、環安中心。

二、附帶決議：

(一)為提升未來問卷填答率，調查結果應摘要主動回饋給填答者（含反映意見處理情形及行政單位檢討因應等相關訊息），可提升填答者之參與感，並因為知悉所提意見被慎重處理而可凝聚對學校的向心力。

(二)依實施計畫第六點：(三)年度服務滿意度最低10個項目業務，業務單位應於調查結果公布後二個月內提出改進報告，簽會委員會主席後請校長核定。

(三)圖書館表現良好已連續三年獲選為績優單位，頒發「特優獎」；下學年度得免參與本項評比一次。

肆、臨時動議：無

伍、散會：中午 12 時 5 分