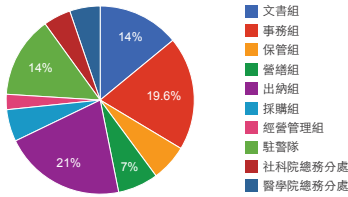


102年總務處滿意度調查

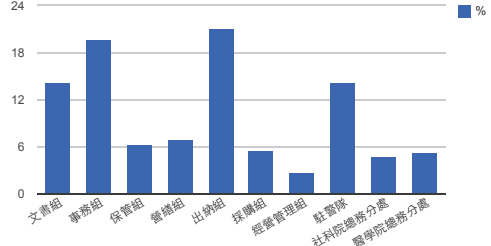
調查期間: 2013-10-01 08:00 - 2013-10-11 17:00

	整體平均	七項平均	答題人數	服務態度	主動服務之精神	電話禮貌	電話接聽速度	承辦人專業態度	辦公室環境	業務辦理效率	電腦化作業
文書組	8.19	8.17	128	8.44	8.02	8.22	8.05	8.42	8.27	8.11	7.97
事務組	7.99	7.99	249	8.10	7.90	7.98	7.95	8.18	8.00	7.85	7.94
保管組	7.81	7.80	82	7.85	7.76	7.76	7.83	7.98	7.85	7.78	7.68
營繕組	7.83	7.82	90	7.96	7.69	7.89	7.69	8.11	7.84	7.49	7.93
出納組	8.04	8.02	378	8.22	7.88	7.94	7.77	8.26	8.19	8.01	8.07
採購組	8.33	8.32	56	8.43	8.29	8.39	8.25	8.46	8.36	8.21	8.21
經營管理組	8.07	8.09	20	8.10	7.80	8.40	8.20	8.00	8.00	8.00	8.10
駐警隊	7.89	7.93	206	8.29	7.93	7.88	7.90	8.10	7.59	7.87	7.54
社科院總務分處	7.87	7.92	54	8.19	7.96	7.89	7.89	8.00	7.52	7.89	7.63
醫學院總務分處	8.14	8.13	79	8.28	8.05	8.08	8.10	8.25	8.18	8.03	8.13
整體平均	8.00	8.00	1342	8.20	7.91	7.98	7.90	8.20	8.00	7.92	7.92

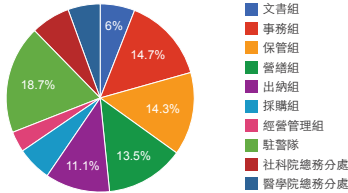
以您與總務處各單位接觸之經驗，您覺得那一組的服務品質較優。(可複...)



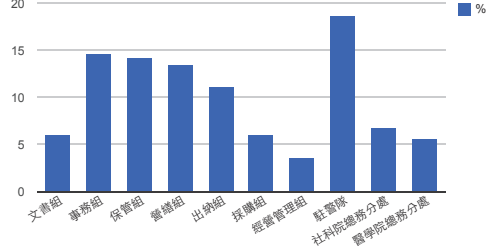
以您與總務處各單位接觸之經驗，您覺得那一組的服務品質較優。(可複...)



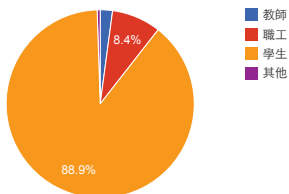
以您與總務處各單位接觸之經驗，您覺得那一組的服務品質尚待改進。(...



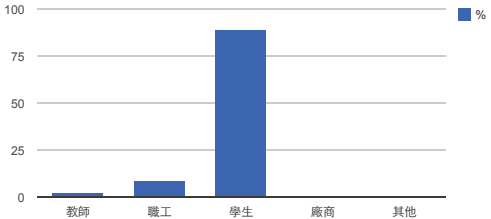
以您與總務處各單位接觸之經驗，您覺得那一組的服務品質尚待改進。(...



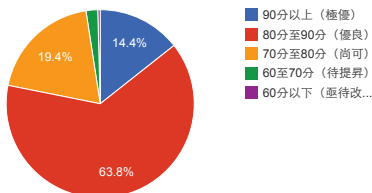
您的身分是



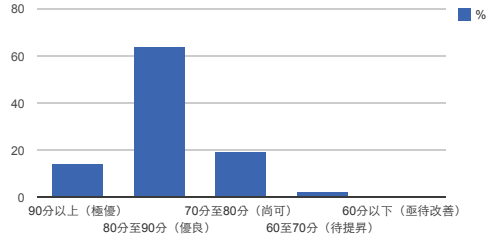
您的身分是



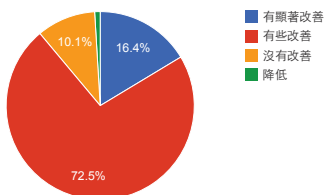
若請您對本處整體行政品質表現給予評鑑分數，您會給幾分？



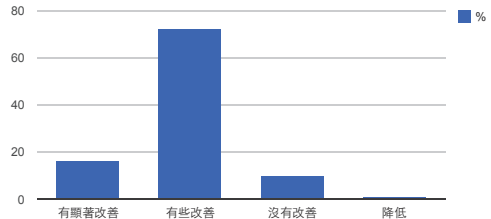
若請您對本處整體行政品質表現給予評鑑分數，您會給幾分？



對於總務處這一、二年之行政品質表現，您感覺是



對於總務處這一、二年之行政品質表現，您感覺是




總務處102年滿意度調查顧客反應意見表

項目	顧客意見	回應內容	單位
1	廠商來為維修保養，拿張總務處的調查表，當著我的面要我填對他的服務滿意度。建議：此滿意度調查表，最好是我填了後內部公文信封送總務處為妥。因為當著廠商的面，下次還要碰面，會填寫的不夠客觀及有所顧忌。	考量施作完成確認及滿意度回收率問題，仍維持原有紙本填列格式；同時宣導廠商如遇有申請人對滿意度填列有所顧忌，可請其填列後將紙本交送回營繕組。	營繕組
2	服務性質方面希望可再加強一些。	已請各單位加強宣導及要求並檢討以提供更好的服務。	各單位
3	好		
4	很好了,加油!		
5	1.文書組檔案股同仁服務態度非常好，主辦的活動及展覽也很不錯，期待檔案室在台大總區各角落辦展覽，讓我們認識更多台大不為人知的故事 2.公文系統很難用，尤其是對久久才用一次的同仁而言，每次開啟都要從頭摸索，期待更 user-friendly、容易上手的介面	1.檔案應用業務有助於宣揚校史及促進校園認同感，本組檔案股將持續努力以赴，十分感謝您的督促與肯定。 2.有關本校公文管理系統操作不易一節，查本系統係因應本校眾多使用單位及不同功能需求並符合文書處理手冊、檔案法等相關規範所建置之系統。本系統於100年11月上線後即依使用者反應，不斷調整以兼顧法令規範及多數同仁公文處理習慣，並於101年創各校之先，推出「簡易辦文」模式，方便使用者以較簡易的方式處理公文。為利使用者儘速上手，除可參加教育訓練活動外，亦可於系統之"線上說明"依身份及需求下載操作手冊及影音教學。對於未受過教育訓練或不常簽辦公文的同仁，確有其困難。建議於初學者多參閱以上教學資料。如有操作疑義，歡迎隨時撥打33662134專線電話，我們將即時提供協助及聽取您的寶貴意見持續改善。	文書組
6	請繼續加油		
7	偷竊行為希望請駐警對多注意	本隊依受理報案分析，調整巡邏方式及便衣勤務，另針對案發多地點加強巡邏次數。 另每季以Email發送全校師生防竊宣導，以防止竊案發生。	駐警隊
8	總務處各組行政人員表現十分優秀，惟辦公室空間狹窄。前往洽公亦顯得侷促。擬建請能加寬每人辦公空間，以利公務推動。	未來若有機會可以增加使用空間，將適度調整辦公空間並規劃舒適動線。	各單位
9	每次去動產股，都覺得那裡的工作人員沒有笑容，像老師教訓學生一樣對待去辦理業務的工讀生，一副去那邊蓋章就是欠她們的一樣。那幾位太太一邊辦理業務還一邊跟同事聊些有的沒的，不要說服務態度和服務精神，連最起碼的專心上班都做不到。	保管組已要求同仁加強自己對工作的敬業精神與維持良好的工作態度，並隨時注意提供親和友善的洽公環境。	保管組
10	九月底的時候，汽機車停車證辦理人數較多，但是處理窗口只有一處，導致機車停車證辦理時間過長，相當不滿意	因九月底適逢汽機車車證辦理高峰期,故請見諒目前機車車證辦理已新增乙處服務窗口，以紓解高峰辦證人潮。	事務組
11	何雅雯小姐工作態度認真，服務也很好	謝謝您的肯定!	出納組
12	態度	已請各單位持續加強宣導及要求。	各單位
13	good		
14	沒有特別的感覺		
15	辛苦你們了		
16	可以麻煩停電、施工前務必先通知一下受影響的單位，突發性停電往往導致系統故障，修繕費用常常價值不菲。另外，如果預期上班日停電，是否應該通知人事室停班停課？否則眾人來到學校，卻苦無沒有系統可以辦公，對學校是一大損失。	停電分無預警停電及施工停電，施工停電均會公告，無預警停電為不可預知故無法通知。9月30日停電為施工廠商施工不及與本組督導不周所造成，在此深表歉意。本組將檢討施工前之規劃及施工中查核。	營繕組
17	總務長秘書室的房間太舊了，需裝潢。	感謝您的關心，之前已有簡易修繕調整洽公討論區的桌椅及座位，本室將先增加綠化改善環境，未來經費充裕時再辦理修繕。	總務處秘書室
18	雖然不知道是不是你們的管理範疇，男三宿舍後門的紅磚瓦很容易在雨天打滑。不知道有沒有辦法改善。	已轉請學務處協助處理。	轉學務處

總務處102年滿意度調查顧客反應意見表

項目	顧客意見	回應內容	單位
19	網站有改進，變得比較好找到需要的資訊~~	謝謝！	各單位
20	CEIBA大當機，造成許多同學的作業無法提交，請盡快改善	本組將協助教務處助評估其緊急備用電源。	營繕組
21	應將行政程序簡化，以利學生和提昇效率	已請各單位再檢討相關作業，儘量簡化程序。	各單位
22	1.學生申請徐州路社科院停車證須加蓋註冊章之學生證影本，然申請截止日卻在註冊繳交開始日之前，雖然承辦人員從權允以補交，但規定本身有瑕疵。2.學生申請總區停車證可免費停徐州路社科停車場嗎？社科停車場申請時間在總區之前，但卻並未告知此事，本人因而放棄申請總區停車證，建議以後公文與網頁應加註此事。3.申請通過後還未開學，卻連續以超急件通知學生立即至總務分處付費，否則將失去停車資格。本人每天上班時間皆於中研院做研究，雖可提早走，但為了繳交停車費而於上班時間專程趕赴社科院，超級.十分.非常不便，如此規定是怕學生申請了反悔，把學生當成騙子看待嗎？為何不能開學上課順便繳？或是給帳號匯款即可？	1.社科學生車證停車以每半年為一期間，最初期間設定確時未能與學生開學時間配合，本項將改進，自下學期起修正停車期間，並將申請截止日改於開學日後。 2.因社科院區停車位有限，當初開放申請主要考量社科院學生有於院區停車之需求(僅開10人申請)，故車證並無與校總區車證做配合優惠。造成您的不便真的非常抱歉，將來將依建議於公文上加註此事，感謝您的建議。 3.因本次申請停車時間自102年9月1日起，承辦同仁考量學生停車權益，故急發通知請同學領證及繳費，因換證期間，每位申請人狀況不一，承辦人皆一一登打信件，在修改寄發通知信時，用詞尚有疏失，絕非不信任學生，造成您的不適，感到非常抱歉，以責成承辦人員將來寄發通知信件時，確實檢查用詞。下學期申請車證期間將配合學生開學期間，感謝您的建言。	社科學院總務分處
23	希望他們可以更友善一點,處理問題可以更佳的有效率,對外國人能夠更佳的有幫助,畢竟外國人在台灣很多事情都不懂,希望能夠藉由總務處獲得更多的幫助	已請各單位注意服務態度，加強網頁內容及線上申請作業，以提升效率，對於洽公人員應親切解說。	各單位
24	事務組腳踏車証申請系統不錯	謝謝您的讚賞。	事務組
25	我接觸到事務組的同仁(嘉興.璋弘)都很棒,他們專業能力強,應變能力佳,會視情況彈性處理,方便同仁,不會死板固守舊規.是行政同仁的好榜樣.	謝謝您的讚賞。	事務組
26	行政大樓二樓廁所清潔狀況越來越糟，沒有定時清掃，服務品質下降。	行政大樓清潔員係新招募之人員，針對清潔員的清潔技巧，本組已派專業人員指導，目前予以嚴格的教育訓練，往後若發現廁所有清潔不周之處，煩請立刻撥至3366-2234陳小姐，將派員立刻清潔，造成不便，敬請見諒。	事務組
27	效率可以更積極	已請各單位再檢討相關作業，儘量簡化程序，積極任事。	各單位
28	只對出納組有印象，學期初因提早繳費，但似乎與註冊組沒有聯絡好，結果以為尚未註冊，各處室之間可加強作業確認！謝謝！	感謝同學指教，將再加強與教務處之聯繫，請教務處多利用出納組提供的網頁連結，查詢同學繳費及退費現況。	出納組
29	下載採購文件的網頁 能夠有個表單 清楚知道該下載那些文件 省去自行找單一文件的時間	採購組網頁依採購金額分為「本組辦理」（即行政單位採購金額逾10萬元、院系所達30萬元者）及「系所自辦」之目錄連結，並按各種招標方式製作流程簡介及所需各項表件，各單位可清楚瞭解辦理程序及相關表件。	採購組
102	出納組報帳系統借款匯款資訊可增加會出日期。採購組採購流程可開設說明會，或拍攝說明短片放置網路上。文書組的服務好棒！	有關「出納組報帳系統借款匯款資訊可增加匯出日期」，已代轉計中處理 採購組每年皆會辦理採購法規及實務操作之教育訓練，並依採購金額及各種招標方式製作流程簡介置於採購組網頁供各單位參考。	出納組 採購組
103	一進去就會很主動被積極詢問並分流，很棒)	謝謝	
104	無。做的很棒!繼續保持^^	謝謝	
105	大致上都蠻好的。	謝謝	
106	有時候服務不夠耐心哦~希望可以更溫柔一點XDD	將加強宣導及要求同仁多注意應對及服務態度。	各單位
107	希望多點可愛工讀生	盡量配合辦理	各單位
108	服務態度親切，暫無建議。		

總務處102年滿意度調查顧客反應意見表

項目	顧客意見	回應內容	單位
109	希望學校可以多找一些平價好吃的廠商 停車位可以再多一點就好了 辛苦各位老師教授^^	本校停車規劃係以外圍化及地下化為目標，今(102)年8月起啟用之辛亥地下停車場將可再提供425席汽車停車位及1,484席機車停車位，將可舒緩校內之停車需求。	事務組 經營管理組
110	分工過細稍微麻煩（如購買專用垃圾袋程序）	經與出納組商討，認為目前流程已經是最簡單流程，且繳費處與領物處皆在一樓，路程上亦不遠，為再提升服務，購買者若未先至出納組繳費者而直接至事務組，本組將直接將所需之垃圾袋型式、數量點齊後，由專人攜帶所購置之垃圾袋陪同購買者至出納組繳款後，將繳款聯單各撕執一聯保管，並當場將物品交付購買者。如此即可減少購買者往返之不便，並縮短購買流程。	事務組
111	人員服務態度沒有很好,還是帶著上對下的態度說話	將加強宣導及要求多注意應對及服務態度。	各單位
112	my ntu獎學金申請的功能希望能改得更為方便搜尋，每次都要一個個點頁面，要花很多時間。也沒辦法從獎學金網站直接連到my ntu裡那個獎學金的頁面，有點不方便。	有關獎助學金一覽表，因本校所公告獎助學金眾多，故目錄僅能列出名稱及申請對象等重點項目，同學符合資格者再點選進入觀看詳細內容，若在目錄即拉開全部選項頁面會過長。而網頁公告的獎助學金若是透過本校申請系統申請，公告頁面即可點選進入「獎助學金申請系統」（如下圖），以上回覆，如有任何疑問煩請再度與生輔組聯繫，謝謝。 	轉學務處
113	工讀學生有些不清楚狀況，讓整體效率降低很多 也多浪費許多時間 不過主動服務的態度值得嘉許	將再加強教育訓練。	各單位
114	只要能讓現有的保持下去 相信所有人都會很滿意的 學校相當的用心! 做得很好 很開心自己讀台大	謝謝	
115	有時人員態度較差些	將加強宣導及要求多注意應對及服務態度。	各單位
116	謝謝行政人員的協助：)		
117	行政人員態度都頗親切有禮，提供我們不少幫助，謝謝，辛苦了！	謝謝您的鼓勵	
118	大門口駐警隊維持交通秩序時態度有待改善	因大門口警衛流動性甚高，以致門禁管理服務態度較為生疏，爾後事務組將針對門禁管制人員加強教育訓練並不定時要求幹部進行督導予以改善。本隊僅於上下班尖峰時段派員支援大門口交通指揮，通報員警加強服務態度、應對以期維護良好形象。	事務組 駐警隊
119	保管組網頁幾乎無用，找不到人員執掌（以前還有），單身宿舍待配空舍及申請名單雖號稱皆公布於保管組首頁，實際是多年前2009年（如網頁所示）無更新的檔案，事關不少人權益，請及時透明化、公正、公開，最好如一般宿舍電腦化系統，應可減少詬病。另外，事務組管理生計中心停車場，本應可由新生遙控，但當時由電話聯絡，人員卻臨時無法找到密碼，耗時一陣才請得校警人員到場幫忙，感謝當時協助，也請注意此類緊急事項。	1.保管組網頁人員執掌項目，位於網頁左側第三項，並未刪除。 2.單身宿舍待配清冊本組皆有定期更新，爾後申請人有異動將隨時更新，並將更新日期顯示於文件上。 3.感謝您的建議，單身宿舍分配方式本組已進行檢討，將併同多房間宿舍、新進教師宿舍分配系統委託計資中心規劃設計。	保管組