

學生建議事項與回覆意見表

項目	同學意見	處理情形
1	thanks、我覺得都很好、OK 的、現階段並無缺點、很好、無需改善的地方、謝謝辛苦了、加油。	感謝同學不吝惜給予本組鼓勵與讚賞，本組仍將繼續努力提供同學最佳服務品質。
2	網路繳費，銀行入帳時間太久。	因繳費方式不同，銀行所需銷帳時間約 1-3 工作天不等，如以 ATM 轉帳 (pm3:30 以前)、跨行匯款繳交學雜費者，於入帳後 5 分鐘即可代收銀行端即可查詢已繳費註記。同學可詳閱本組網頁學雜費專區／學雜 (分) 費問與答查詢銷帳所需時間。並建議同學亦可先至銀行服務查詢最新的繳費情形。
3	繳費單列印網頁位置經常易與繳費證明按鍵處混淆，請改善網站配置。	繳費單及繳費證明易混淆的缺失，已依同學指正意見，改善網頁設計。
4	重要資訊放在最後或小字根本無法注意到，像是新生的繳費時間須提早，當初害我緊急繳費而浪費就學貸款的申請費。	就學貸款的訊息，則將依同學建言，在繳費單注意事項及繳費提醒函中，改置在前，提醒需要辦理貸款的同學。
5	繳費要大家繳快一些，但是退費卻是要等上好幾個月	因透過中國信託代收的學雜費，必須等 9 月中旬銀行製作全校 3 萬多筆的核帳報表，並等本組報繳會計室收帳後，始能再向會計室申請退費。所以，一般而言，出納組等到 9 月下旬才能開始向會計室申請退費，再經會計審核、製作傳票，出納匯款作業。因而同學收到退費通常會是 10 月份。
6	希望某些人再親切一點，工讀生對於業務的熟	感謝同學反映此意見，本組已依同學指正意見，要求櫃檯服

	稔程度有待加強。	務同仁提供熱誠而和善的服務態度，以提升行政服務品質。至於工讀生部份，係因之前異動頻繁，造成業務不夠熟稔的缺失，近期已有所改善。
7	希望可以建立一個回饋機制，比如說在收到信後回信之類的。	同學應該是擔心會遺漏繳費，不過因本組在收費期間會對全校 37500 多位未繳費學生發出 4 至 5 封繳費提醒函。只要尚未繳費，本組即會不斷發函提醒同學繳費。因本組實無人力和設備接收、確認大量郵件回傳；況且教務處亦已將行事曆置於本校首頁，方便同學可以隨時從行事曆上查詢繳費期間，所以本組目前仍將維持繼續主動發信提醒同學繳費。
8	多開放其他銀行收費	目前多元收費方式計有郵局、便利商店，或以 ATM/選擇「繳費」、跨行匯款、信用卡（網際網路、電話語音）多種方式。其中，跨行匯款一項，同學即可以利用國內各家金融機構辦理匯款繳費，所以可以不必再與多家銀行簽約。
9	列印之繳費單條碼，有時在郵局或便利超商都刷不出來。	應是同學使用的印表機使然。因使用噴墨印表機列印，容易產生條碼變形，無法讀取。為配合同學的需求，本辦公室服務台亦備有電腦、印表機，歡迎同學前來使用。
10	延畢生不要收雜費，根本沒用到什麼學校資源也被收一萬，台大真的很好意思拿錢。為什麼延畢生馬上就要繳雜費，應該要緩衝一年才是，太坑錢	之前的延畢同學，如所修學分未達 10 學分，的確是不用繳交雜費。但自本學期（100 學年度第 2 學期）開始，教務處對於延畢生收費辦法已有所改變。本組已將同學的意見於 7 月 23

	了！學雜費與學分費可以整合嗎？分開處理常常出問題雜費項目不明確，到底是什麼雜費？	日轉請教務處參考。
11	線上辦理宿舍退費的服務宣導不足，多數學生不知道可以善加利用、社科院出納組繳住宿費，但要把收據送到總區出納組，非常不方便。	同學於社科院繳住宿費後，並不需將收據繳回總區出納組。已將同學 2 則建言，一併於 7 月 23 日轉請住宿組參考。

經本次問卷調查，代收銀行與本組學雜費業務整體評價 80 分以上分別獲得 81.12%、85.14% 的肯定，感謝同學給予本組的鼓舞與指正。未來本組仍將繼續提升服務水準與行政效率，提供同學更優質的服務。