

101年顧客滿意度調查反應意見

編號	意見	回應內容	回應單位
1	更以人為中心而非制度規章。	將加強個人禮儀、應對及服務態度的訓練，並督請同仁皆應秉持同理心及熱誠面對洽公人員。另請提供實際案例及服務人員，以利輔導提升服務品質。	各單位
2	非常好!! 台大加油!!	謝謝您的鼓勵，我們會繼續加油。	
3	駐警隊整體是非常認真的，但是可能勤務壓力太大，所以抽煙味太重，每晚飄向後棟的高分子所一樓，讓高分子所的師生飽受煙害之苦. 是否有解決之道....?	謝謝您的提醒，本工作場為禁煙區域。已通報員警在校內禁煙場所切勿違反規定，否則將予以查處。	駐警隊
4	good	謝謝您的鼓勵，我們會繼續努力。	
5	學校的廁所常常是沒有衛生紙的，是否可以增加替換頻率呢？謝謝	本校廁所清潔係採外包方式，於行政單位及五大教學大樓2樓以上皆有放置衛生紙，如發現衛生紙未及時補充，可撥打簽名單上的連絡電話直接通知廠商，或撥打本組電話3366-2234，我們會儘快通知廠商補充。	事務組
6	近年來各單位均有進步	謝謝您的鼓勵，我們會繼續努力。	
7	可考慮增加行政效率	我們將會持續檢討改進行政作業流程及建置e化系統，提升行政效率。	各單位
8	1. 駐警很有效率，且每次事故發生時，處理態度都很和善專業，非常值得嘉許。2. 宿舍分配系統僅於上班時間開放，頗不符合教職員使用習慣，如登記或看屋等都大多是在下班或週末時才有空，但每次想到要做這事時，網站都顯示只在上班時間開放系統，有多次因此未能順利登記，因上班時間都太忙了。	一、駐警隊謝謝您的鼓勵。 二、有關教職員宿舍分配作業，已考量同仁看屋需求，現場開放看屋至下午6點，至於分配系統是否開放時間延長，將建請程式設計師評估。 若有宿舍分配相關問題，歡迎電洽33663428陳先生。	保管組
9	還可	我們會繼續努力。	
10	文書組用印效率有待加強，謝謝！	文書組保管之關防大印只有1個(依法不得複製多個)，同一時間只得服務1位臨櫃用印者，如果需用印的文件數量略多，後來者勢須稍候。為紓緩等候者之不耐，本組同仁均儘速服務並在等候區備書報供閱讀解頤，期能略為排遣等候時間。	文書組

編號	意見	回應內容	回應單位
11	<p>之前幫忙辦理客座學者宿舍繳費事項，繳費收據竟然遲遲等了2個月以上才收到通知，當時國外交換學者都已離台。還好當時隔了一個禮拜，學者有其他會議需返台參加，便得以幫他拿台幣現今付款繳納，當初繳納完畢之後，我還再三跟事務組辦事人員確認是否都已繳清完畢，該人員意興闌珊，隨性的口頭上跟我說"對，繳清了"，也沒見他再度查詢電腦，當我要求請他查詢電腦確認資料後，他動也不動，只是一直口頭上說都繳清了(水電費也繳清了)！我當然也不好意思再度多加還疑，心想著辦事人員很忙，可能還忙著處理其他事務，既然都說繳清了，就先相信他的話！不料，一個多禮拜過後，當該學者和我都以為事件結束了，學者也已返國，該辦事人員卻又來電以及公文說學者帳目未繳清！！！！當我很錯愕很慌張的跑去找辦事人員，只見辦事人員一直沒有積極處理態度，只是一直冷漠想撇清的態度跟我說"就還沒繳清，沒辦法，限定幾號以前繳清"，一直不理會我的疑問，也沒完全跟我解釋為何當初說繳清完畢，現在卻出爾反爾！該辦事人員一直要我請學者直接匯款到學校帳戶即可，試問匯款的轉帳匯率誰吸收？！該辦事人員不敢正面回答，竟然還跟我說，要先幫忙代繳，再請學者匯錢給我，再試問，這樣轉帳匯差問題有解決嗎？而且難道要我再跟學者說，不好意思學校辦事效率低落，出了差錯，要請你再匯錢繳清，請問這樣國外學者對於台灣大學的名聲作何感想？！再三的出差錯，辦事人員又沒擔當心理，駝鳥心態，一直只想著他的午休時間到了！(難道我就不需要午休嗎？難道我就不需要吃飯嗎？是你讓事件一而再的拖到了現在這個局面，卻還要我們自己承擔後果，好像一附都是我們自己的疏忽？！) 以上</p>	<p>事務組開給老師的繳款單，是在學校收到繳費公司(如電力公司)的繳款單後，由事務組先行支付，再向老師收取。有些費用之收取是2個月為一期，如12月收取10至11月的費用，因此老師是有可能收到2個月前的繳費單，並非承辦人員刻意拖延。至於未仔細查詢老師應繳款項，實為承辦人員的疏失，造您的困擾深感抱歉。該承辦人員現已離職，其相關業務已移交新進人員辦理，未來將請承辦人員注意此種狀況。</p>	事務組
12	<p>採購組某承辦人太官寮，職員去洽公，看都不看你。最後我都請教授自己洽詢、跑文，態度才不同。</p>	<p>感謝您的指教，本組將加強同仁禮儀、應對及服務態度的訓練，並督請同仁皆應秉持熱誠面對洽公人員。另請提供實際案例或服務人員，以利輔導提升服務品質。</p>	採購組
13	<p>上一次詢問校警隊請求剪鎖服務時 從打電話到真的有校警來幫忙時 已經過了三十分鐘 效率不甚佳</p>	<p>本隊平時受理本校教職員工生剪鎖，以申請人將腳踏車抬至本隊辦公室為原則，如腳踏車無法抬至本隊，可以電話預約方式至現場處理。惟礙於人力問題，若當時有其他緊急事故，則會電話通知當事人延後辦理，若有不便，尚祈見諒。</p>	駐警隊
14	<p>新公文系統改善空間非常大，提出的建議幾乎都被廠商沒採納。</p>	<p>本校新公文系統上線迄今約1年，廠商應本校要求調整的項目亦逾百項，但尚不盡如人意，文書組刻正與計資中心等單位不定期開會研議，請廠商持續改善。</p>	文書組
15	<p>在申請冷氣取可時，常常文件會卡在營繕組水電股 一紙文件要有三個人蓋章，常常有時其中組裡一個人不在，就無法核章，造成文件承辦效率極差 是否有辦法加速或簡化承辦流程</p>	<p>為維護校園用電安全及景觀，各單位安裝冷氣須經營繕組實質審查，因涉及專業，故採專人審查及設有複核制度，為有效管制申請時程，已要求承辦人員於接獲申請表當日完成審查為原則，複合者亦同。 若申請單位為親自跑件者，可留下聯絡方式或先行電洽本組，俾於審查後立即通知取件。</p>	營繕組
16	<p>修繕進度回報，例如:已接單，已報請廠商處理，已結案等等。</p>	<p>申請單位可使用報修計中帳號，登入系統便可觀看報修案件辦理之情形。</p>	營繕組
17	<p>很感謝駐警隊的警衛叔叔 我之前包包在操場被偷 叔叔很努力幫我 很安定我的心</p>	<p>謝謝您的鼓勵，這是我們應做的服務，我們會繼續努力。</p>	駐警隊
18	<p>great</p>	<p>謝謝您的鼓勵，我們會繼續努力。</p>	

編號	意見	回應內容	回應單位
19	關於新社科大樓的修建，希望不要打擾到周圍的系所以以及影響交通	有關社科院新建大樓，目前主體工程已興建完成，各方面的影響將逐漸降低。若為近期社科院大樓發出噪音之事，係因主管機關消防局來進行本大樓消防設備竣工查驗等事宜，依據消防設備查驗規定，相關消防設備(包括廣播器、緊急逃生鈴)等需進行實際測試，測試時會發出廣播聲響、警鈴聲響等，主要為配合建管程序辦理相關事宜，無法避免，造成不便敬請見諒。	營繕組、事務組
20	之前去出納組辦社團帳戶轉移，辦事的人員感覺態度不太耐煩。	造成您不佳的觀感，出納組深感抱歉，已要求同仁注意改進服務態度。	出納組
21	針對校園內有損壞報修的設施或設施應儘速修理 或非 貴處權責也應督促權責單位盡快修復 並在待修設施旁豎立告示公告預定修復日期 如之前在原舟山路旁的農場水車壞了好幾天也不清楚是否有人處理	經查舟山路水車由權責單位農場同仁申請報修，經本處委請原施工廠商勘查後，屬於水生植物造成堵塞，已請廠商維修，日後亦宣導權責單位儘速處理。	營繕組
22	敝系(圖資)之建築物因老舊，雨季來臨常有漏水，影響到老師上課品質，常常臨時換教室很不方便，對年長的老師更是如此，希望之後若有報建築漏水修繕，能更快速處理，感謝總務處費心。	有關申報建築漏水修繕，宣導承辦修繕同仁儘速安排開口廠商進行現場會勘及改善，還給大家舒適的上課環境！此外，如果有任何報修之情事，可以電洽營繕組（3366-2202），俾利在第一時間幫您查詢釐清。	營繕組
23	很棒的服務問卷系統 ^_^ 加油！！謝謝您們平日的努力～	謝謝您的鼓勵，我們會繼續努力。	
24	1. 承辦人員以及施工人員之專業度以及積極度有待加強 2. 學校與修繕廠商間之溝通需加強，請勿推託責任而拖延修繕進度 本研究室天花板漏水已報修2年，每年都催促修繕，遲遲無法修好 承辦人員以及施工人員來勘查，卻屢屢沒有找到漏水主因 反而懷疑其他實驗設備因素，要我們自己找廠商來找漏水原因 最後是我們自己找出漏水原因，且漏水原因並不是承辦人員當初所想的那樣 讓我們覺得營繕組的專業度不夠，不積極且推託責任 此外，線上報修後遲遲沒有來修繕，我們詢問為何沒有來修繕 營繕組回答卻是：1. 修繕廠商覺得施工困難不配合動工 2. 修繕單轉交不同股之間時遺失，需要再補件才能進行修繕 因此希望營繕組應積極與修繕廠商溝通，並且督促廠商修繕進度 並且在行政文書方面不要流於形式 我們已經線上申請修繕，修繕單在修繕組中不同股之間轉交遺失，其責任卻要我們承擔 已經建立了線上修繕申請作業，卻沒有加快行政效率，這方面應檢討並且改善	目前申請報修單指派專人分派案件及登載轉交改分之紀錄，並請承辦同仁主動追蹤聯絡申請單位，積極了解案件並作適當處理，如退件、改分或展延等註明於案件情形，以利案件展延或追蹤情況，並宣導負責相關業務之承辦同仁，加強與修繕廠商溝通。此外，如果有任何報修之情事，可以電洽營繕組（3366-2202），俾利在第一時間幫您查詢釐清，最後謝謝您的建議。	營繕組
25	相信學生們對於學校行政系統上業務分配不了解，如遇詢問，希望能多點耐心給予協助，謝謝!	謝謝您的提醒！將加強宣導注意個人應對及服務態度，並督請同仁皆應秉持熱誠面對洽公人員。	各組
26	請修宿舍屋頂漏水連修兩次仍然滴水越修越差電腦上卻說已修好	煩請協助提供修繕號碼，以利專案檢討辦理情形。此外，如果有任何報修之情事，可以電洽營繕組（3366-2202），俾利在第一時間幫您查詢釐清。	營繕組

編號	意見	回應內容	回應單位
27	<p>行政人員的工作態度及能力都相當好，無可挑剔。但法規制度上有相當多的問題，太多枝微末節，導致部分案件要完成時困難重重，加上每個人對於法規解讀不同，故偶有「同一類型的案子，這一次會通過，下一次不能通過」。如前次某件「國外廠商潤稿編修費」的案件，學校要求此件需繳交稅金，但各法規及情理下，都不應繳交稅金，但礙於計畫核銷期程，還是先墊繳了稅金，再以此案呈文國稅局詢問。雖國稅局日前回覆「往後此類案件不需繳交稅金」，但前次辦理此案時花費莫大時間精力，使一件原本合情合理、簡單的案子變得複雜。若制度法規不改變，往後必定會有許多案件需要個案處理、層層請示。</p>	<p>非常感謝台端對於行政人員的肯定。</p> <p>一、誠如您所言，因政府採購相關規定頗多，除採購法、相關行政命令及解釋令外，另需依審計部稽核及內控要求，確有愈趨嚴格之勢，故有「上次可以、這次不行」的狀況。而同類型案子，尚需視履約條件及辦理背景而異，方能引用適切之條文及招標方式。</p> <p>二、而對於法規的適用部分，也確實易有解讀不同的情形，以稅法為例，條文只規範扣稅或免稅原則，但實際案情究屬扣稅或免稅，亦常有商議空間，尤其是牽涉到與國外廠商購買非實體商品時，稅捐機關的認定常趨嚴格。本次國外廠商潤稿編修費乙案，曾數次以電話洽詢稅捐機關，回答不盡相同，但亦無人敢以電話方式答覆不需扣稅，故只得扣稅方式辦理，幸得台端願以個案正式公文請示，始有明確函覆不需扣稅原則之滿意結果。本次案件雖耗費時間精力，但在法規適用不夠明確之現實困境下，實屬必要之惡，尚祈見諒。</p>	採購組、出納組
28	<p>其實我印象中只有接觸過出納組，不然就是其它組有接觸但沒什麼印象，所以上面那個覺得哪個品直較優不知道該怎麼選。但出納組我想要再更親切積極一點。</p>	<p>感謝您的指正，已要求同仁注意改進服務態度，也敬請將具體情形e-mail至 jenny@ntu.edu.tw組長信箱，將針對個人服務態度進行改善。</p>	出納組
29	<p>加油~</p>	<p>謝謝您的鼓勵，我們會繼續加油。</p>	
30	<p>因為接觸機會不多實在沒有很多建議 但是如果能夠讓學生知道在哪個組可以辦什麼事 這樣可以節省學生的時間，也讓辦事更有效率 我每次去總務處第一件事就問請問要....要找誰</p>	<p>建議您多多利用本校總務處網頁 http://www.ga.ntu.edu.tw/當可瞭解本處各組業務。</p>	秘書室
31	<p>其實都很不錯，都很友善!</p>	<p>謝謝您的肯定，我們會繼續努力。</p>	
32	<p>good加油!</p>	<p>謝謝您的鼓勵，我們會繼續加油。</p>	
33	<p>大體上很良好!</p>	<p>謝謝您的肯定，我們會繼續努力。</p>	
34	<p>多點笑容吧</p>	<p>將加強個人禮儀、應對及服務態度的訓練，並督請同仁皆應秉持熱誠面對洽公人員。</p>	各組
35	<p>總務處加油!!!</p>	<p>謝謝您的鼓勵，我們會繼續加油。</p>	
36	<p>處理效率極高，非常感謝:)</p>	<p>謝謝您的肯定，我們會繼續努力。</p>	
37	<p>我覺得很棒! 雖然很少有機會接觸，但上次去醫學院分處詢問場地的事情，很耐心聽我說完並告訴我詳細事項</p>	<p>謝謝您的肯定，我們會繼續努力。</p>	
38	<p>其實我對總務處接觸不多 希望未來多加接觸後 能給予更好建議</p>	<p>謝謝您的回覆。</p>	
39	<p>很好，感謝</p>	<p>謝謝您的肯定，我們會繼續努力。</p>	
40	<p>學貸辦理指示不清</p>	<p>有關就學貸款的訊息，目前已依之前同學的反映，在繳費單注意事項及繳費提醒函中，改置在前，以便提醒需要辦理貸款的同學洽業務主辦單位生活輔導組辦理。</p>	出納組
41	<p>第三個選項要再多一個無的選項，否則像我只去過一個處室，也不可能隨意評鑑其他處室是否需要改進。</p>	<p>謝謝您的建議，我們將會納入修正參考。</p>	

編號	意見	回應內容	回應單位
42	已經做得很棒了，但如果接洽事情更有耐心一點、讓大家更親近會更好喔 =)	謝謝您的提醒！將加強宣導注意個人應對及服務態度，並督請同仁皆應秉持熱誠面對洽公人員。	各組
43	個人十分不滿意的就是事務組的穿制服的校工先生們，有些人心態上並沒有服務的感覺，只把交代的事情當成工作，並且抱著得過且過的心態 還有，你們把卡車停在農化系館大門口不對吧...那裏又不是停車位，希望你們不要再這樣了，系上有時候辦交流什麼的整個門面很難看	感謝您的指正，已要求同仁注意改進服務態度，也敬請將具體情形e-mail至 lsw@ntu.edu.tw組長信箱，將針對個人服務態度進行改善並加強督導。另外雜工班的貨車已經沒有停在農化館前面了，但是偶有發現其他貨車停放。	事務組
44	常會看到一些清理人員(應該是花草的)在學校抽菸 有點傻眼	校園為禁菸場所，並已告知所屬同仁。如您發現有人在校園內抽菸，請撥打駐警隊電話 3366-2185檢舉，謝謝!	事務組
45	您們辛苦了！	謝謝您的肯定，我們會繼續努力。	
46	老師都挺親切的，還不錯。	謝謝您的肯定，我們會繼續努力。	
47	我覺得品質已經很高！ 很滿意在台大的學習生活！	謝謝您的肯定，我們會繼續努力。	
48	很親切	謝謝您的肯定，我們會繼續努力。	
49	事務組負責場地的小姐超棒的!!!	謝謝您的肯定，我們會繼續努力。	
50	對於缺失改善速度極為快速圓滿，謝謝你們辛苦了	謝謝您的肯定，我們會繼續努力。	
51	做一份學生民調 調查一下誰贊成水源吊腳踏車 吊腳踏車真的造成學生很大的不便	拖吊違停腳踏車是校方既定的腳踏車管理政策，目的即以違停車主的不便來抑制違停亂象的發生，以維護校園良好的停車秩序，還請同學多予支持。	事務組
52	可以親切一點	謝謝您的提醒！將加強宣導注意個人應對及服務態度，並督請同仁皆應秉持熱誠面對洽公人員。	各組
53	動科系動物舍因樹根生長造成水溝堵塞事件 總務處負責砍樹及清水溝之兩個組相互踢皮球 至今以申請快一個月 卻仍無動作 近日連日下雨 畜產動物排泄廢棄物已瀕臨溢出之狀態 望總務處儘快處理此事 別再因為此事之辦理涉及兩個組別 內部協調不利 便拖延此事	本組於數月前曾為貴系申請派工協助樹木修剪問題至現場會勘，並已儘速將圍牆外側影響行人通行之垂枝修除，關於水溝被樹根破壞問題，亦告知老師及負責環境維護的技工友可填寫修繕單請營繕組協助修繕，如您有問題可直接打電話與營繕組聯絡。	事務組
54	效率可以更好！	謝謝您的建議，我們將會將持續改進行政作業流程及建置e化系統，提升行政效率。	各組
55	整體感覺態度積極、做得很棒！不過可以再多主動與學生會或學生代表討論溝通:)	謝謝您的建議，就許多校園相關問題，曾有多次與學生溝通及交流的機會。爾後亦會朝此方向努力。	各組
56	很親切，非常溫馨	謝謝您的肯定，我們會繼續努力。	
57	服務態度很好 目前沒有看到需要改進的地方	謝謝您的肯定，我們會繼續努力。	
58	加油！	謝謝您的肯定，我們會繼續加油。	
59	總務處的業務可以多加宣導，讓學生了解何時該接洽總務處	在學生手冊及本處網頁分別有對學生常見問題及本處各組服務項目及聯絡方式作詳盡的說明，敬請多加利用。	秘書室
60	I think there has been lots of improvement already. In general I am satisfued and content	Thanks for your approval and encouragement , and we will keep it up .	
61	很不錯了	謝謝您的肯定，我們會繼續努力。	
62	加油~~	謝謝您的肯定，我們會繼續努力。	

編號	意見	回應內容	回應單位
63	醫學院總務分處 營繕股 同仁 專業度須加強，應實地現場監督各單位所委託之營繕工程，盡到各單位同仁與工程人員溝通技術性問題的橋梁，以保障施工品質。	謝謝您的建議，本分處將會 1.加強工程執行前與使用單位之說明。 2.於工程進行中定期召開工地協調會，加強承攬廠商及使用單位之溝通及協調。 3.加強監造單位之職責。	醫學院 總務分處
64	服務態度	謝謝您的提醒！將加強宣導注意個人應對及服務態度，並督請同仁皆應秉持熱誠面對洽公人員。	各組
65	營繕組水電股業務承辦人員常異動，接洽上與交辦事宜需發較多時間。(可能是業務繁重) 還好都有滿意的完成。	謝謝您的諒解！我們會持續注意並加以改善。	營繕組
66	若有職員離退，請確實做好業務交接，不然我們之前送的公文，都會因為業務交接時而被疏漏或遺忘~	謝謝您的提醒！我們會督促各組注意人員異動時，確時做好業務交接事宜。	各組
67	所居舊宿舍即將拆除，等溫州街單身宿舍已近7年，始終無法排到，常常中途又插進一些資深的職員，雖早已升至副教授、年資過7年卻也常被擠掉，期待公平、公開的過程。單身宿舍修繕可加強效率、正確及合理性，所繳管理費應可用於所需修繕，希望可讓我們專心工作。此外，研究室因屋頂其他人未明工程導致漏水，學生們承受幾個星期長期痛苦，至今還未能修繕完成，事後也許還得自費清理或維修；諸如這些民生問題，不知學校要我們如何致力研究拼百大。 P.s. 希望這些反應有實質效果或回應。	本校單房間職務宿舍的申請分配方法，其排序係依多房間職務宿舍分配及管理辦法第3條計算年資及底薪加計點數，本類宿舍待配空舍及申請名單皆公布於保管組首頁，為使作業流程更臻完善，將考量進行電腦化詢配作業，提供詢配人對宿舍分配流程更明確的了解。	保管組
68	All is fine!	謝謝您的肯定，我們會繼續努力。	
69	很棒，在嫌就是雞蛋裡挑骨頭了。	謝謝您的肯定，我們會繼續努力。	
70	近日辦理限制性招標採購案，採購組陳小姐先要求寫上"與B公司議價"字句但申請書內容已寫明B公司為原廠獨家代理廠商 且所附估價單為B公司 前後文已可明白採購對象為B公司 而陳小姐表示 先前有案例發生不知道跟原廠議價 還是B公司議價 但每個個案不同 若最後做法只是要一體適用要求大家都寫明議價對象 而忽略前後文意 我認為徒增作業時間且毫無效率 對陳小姐專業度存疑	感謝您的反應。 依採購法施行細則第18條規定，限制性招標可邀請2家以上廠商比價或僅邀請1家廠商議價。因之前確曾發生邀請原廠與代理廠商比價之案例，故會請請購單位明確敘明採比價或議價之方式，以及其對象為何。但若已於文中明確表述「洽代理商議價」或「洽原廠議價」等之文字，也是可以的。造成您的困擾，深感抱歉！為使採購後續開決標作業等順利進行，惠請配合辦理。	採購組

編號	意見	回應內容	回應單位
71	<p>駐警隊鷹隊受傷等意外事故列出更合適的處理方式並執行 盡量不要大小傷都叫救護車 然後送學生上救護車後只打電話關心 就算學生上了救護車後到醫院就醫與回程時還是沒有人幫忙 因為台大外地與外籍生很多 對附近環境不了解 或是打球扭傷摔傷擦傷等等事故 雖不嚴重至叫救護車 但受傷加上人在外地不如在家般有親友接應 請駐警隊設計個有效的意外處理或就醫方案能夠有人協助或載學生去看醫生 也可調查附近有什麼非大醫院的各科診所等等 方便同學快速就診 還有駐警隊內似乎官階分明 人手已不足但礙於官階而無法確實互相合作 分配工作不均 導致處理事務的效率降低 校內師生的環保觀念和公德心還有待教育 之前常聽許多教室的打掃伯伯和打掃婆婆說公共區域的垃圾桶大家都亂丟 許多甚至是教授亂倒的(如茶葉渣膠類內等等) 尤其社團界大教室辦活動時 更都全部垃圾集中丟在一個大塑膠袋 完全不分類也不洗 進到使用公共地後回復原狀的義務 不只大大增加打掃者工作負擔也降低了公共環境的品質 還煩請事務組多加宣導與制定一組有效規定 謝謝你們 辛苦了</p>	<p>一、駐警隊協助處理校園受傷送醫案件，部份為當事人或發現人自行通報119請求協助送醫，本隊僅協助引導至現場，若傷者為本校學生，另會即刻通報軍訓室做後續處理。 二、如為駐警隊受理協助處理受傷案件，會依情況是否請求119協助送醫。 三、駐警隊目前採員警三班制輪值，小隊長與隊員輪值一般勤務並明訂工作項，當日依事況與個人工作項目採機動式處理。 四、校總區教學館垃圾筒設置於每一樓層走廊處，並明確標示分類種類，請所有使用教學館人員能發揮公德心，依規定丟棄垃圾。目前社團夜間可登記使用新生教學館全棟教室與博雅教學館2間，本案將轉知學務處學生活動中心管理組同仁，加強要求登記使用教室社團之垃圾處理與場地復原工作。另社團或校內外單位借用教學館教室時，中控室值班人員均會提醒使用人落實垃圾分類。請所有教學館使用人員共同愛惜與維護公共空間，營造良好的教學環境。</p>	駐警隊、事務組
72	有時不清楚是哪一個組，但整體而言都不錯。	謝謝您的肯定，我們會繼續努力。	
73	相當不錯服務親切	謝謝您的肯定，我們會繼續努力。	
74	表現良好，繼續努力。	謝謝您的肯定，我們會繼續努力。	
75	good	謝謝您的肯定，我們會繼續努力。	
76	某些事物由特定之負責人負責 但負責人請假或在忙 不管是現場等待 或是 只好用電話不定時一直打去詢問 都很沒有效率	對於人力配置不足造成您的困擾，深感抱歉！將請各單位加強人力調度的機動性。另要求各單位貫徹代理制度即時處理業務。若可提供實際案例或服務單位，將利個別輔導提升服務效率。	各組
77	人員態度極糟 令人感覺自己打擾到其正在進行之"偉大工程" 並需加強面對問題的反應速度與應變能力 而非教人稍待奇詢問他方	很抱歉讓您感受到如此的待遇。將加強同仁禮儀、應對及服務態度的訓練，並督請同仁皆應秉持熱誠面對洽公人員。另請提供實際案例及服務人員，以利輔導提升服務態度。	各組
78	報修之後，維修的效率很差 數月前報修大門，拖至三週後才有人來處理	煩請協助提供修繕號碼，以利專案檢討辦理情形。此外，如果有任何報修之情事，可以電洽營繕組（33662202），俾利在第一時間幫您查詢釐清，最後謝謝您的建議。	營繕組
79	領取腳踏車的時間很早就結束了	拖吊移置場之服務時間為0800~1200與1300~1630，拖吊人員每日自7點半開始執行校園拖吊，下午4點半下班，礙於勞基法工時規定及人力不足無法延後結束時間，敬請見諒。	事務組
80	應更積極	我們將會鼓勵同仁以更積極的態度面對工作挑戰。若有實際相關案例，將有利修正。	各組
81	all nice for me	Thank you! we will keep it up .	
82	接觸過的單位都很熱心服務，笑臉迎人，請繼續保持加油!	謝謝您的肯定，我們會繼續加油。	
83	學生日常需要的能提供的不夠	謝謝您的反應。請您提供所需求的事務內容，以利本處規劃或尋求資源協助。	各組

編號	意見	回應內容	回應單位
84	有些作業時間還是等滿久	抱歉造成您的不便，我們將持續改進行政作業流程及建置e化系統，提升行政效率。另請提供作業項目或服務人員，以利輔導提升服務品質。	各組
85	加油，你們會更好	謝謝您，我們會繼續加油。	
86	我住在國青宿舍，有時霖澤館周圍太吵，要求駐警隊幫忙規勸，駐警隊的態度很消極，跟我說學校是開放空間云云，學校又不是公園，寫過校務建言，得到的答覆明明就說太吵時可以聯絡駐警隊，那為何聯絡駐警隊又如此推三阻四？	本案先前已檢討員警處理過程，並通報員警改善，將加強教育員警針對本校師生應以服務之精神處理事務，並以同理心處理各項報案事宜及必要之協助，以提昇團隊榮譽。	駐警隊
87	我認為面對危機處理的態度可以在加油一些，台大的學生對於總務處一向是抱持很大的期望的	謝謝您的建議。在相關規定許可範圍內，總務處將盡力協助解決問題。	各組
88	維修校內各項公共器材時要更積極。	謝謝指教，我們會做改進。如果有任何報修之情事，可以電洽營繕組（3366-2202）。	營繕組
89	目前為止都很不錯 我也沒有碰到什麼大問題 謝謝!!	謝謝您，我們會持續努力。	
90	其實總務處事務我接觸到的並不多，印象較深的事那時和駐警隊接觸時他們態度頗為友善，也滿願意幫忙的。至於第三題改進項目方面我實在沒太多接觸，無法給出建議	謝謝您的答覆，我們會持續努力。	
91	本人11月中下旬赴台交流期間下榻台大鹿鳴雅舍，招待所前臺人員張開能、呂子康、于湘宣三人禮貌敬業，使我們順利入住并提供了很多便利，留下了極好印象。離店時不慎將本人使用的IPAD2遺忘在鹿鳴雅舍大堂，于湘宣小姐多次郵件溝通并墊資將電腦寄返回本人手中，日前已經完好收到（相關郵費已經匯出），特此感謝。台灣之行，以美好開始，以驚喜結束——再次謝謝鹿鳴雅舍的各位！	謝謝您的肯定，我們會繼續保持。	事務組
92	接觸過的單位，我都覺得每個單位的人都待人和善	謝謝您的肯定，我們會繼續保持。	各組
93	希望網頁可以再做好一點，"我要發問"那裏點進去是空白的，除此之外還有許多缺陷.....當然也有可能是我不懂不會用，但那就說明了網頁缺少防呆機制等問題..... 且我雖沒有在任何處室完成辦公，但可以感受到人員雖親切但對各事務如何處理的方式不甚明確，導致跑了很多地方四處碰壁，最後直接放棄尋求校方資源。	1.101年總務處網站發生異常且無法修復，部分網頁無法正常顯示，於是101年10月起本處重新規劃製作新網站，暫時的不便尚請見諒。 2.新網站預計於102年上半年全部完成，若您有任何操作上的問題亦可直接聯絡 buhome@ntu.edu.tw。本處將持續改進行政作業流程及建置e化系統，提升行政效率。同時亦會加強同仁教育訓練及建立標準作業流程，並要求同仁研習相關法規，提高專業智能。	秘書室、各組
94	槍口朝外不朝內 該上街敲碗就要上街敲碗 勇於任事	謝謝您的建議。在符合相關法令規定下，總務處定當勇於任事。	
95	醫學院區駐警隊經常不在崗位上不是去抽菸就是跟旁人聊天，有一次我們去申請開卡，員警竟然跟我們說他要去接小孩下課，要我們1個小時再過來，這就是我們的駐警。營繕組專業度很差，常常找不到問題就罷了。甚至要我們學生自己清理機房管路，請問如果是我們弄壞的我們會檢討，但是根本不能確定是哪個單位做的，況且請問貴單位有做到定期保養維修的工作嗎？還是貴單位只會等問題發生在慢慢試著去找問題，還是應該做預防性定期檢修呢？	一、已要求執勤隊員注意執勤時之服務態度，勿擅離職守，違者以相關規定懲處。同時要求同仁改善服務態度。 二、於勤區執勤必要之技能(指反應意見中敘述門禁卡片設定)，已建立處理程序並要求各員學習，以減少申請者等候之情形。 三、本院公共區之設備均定期檢視及保養。若為實驗室人員使用不當造成設備損壞，營繕同仁與使用單位溝通說明後，由使用單位處理，或請廠商修繕後費用由使用單位支付。	醫學院總務分處、駐警隊

編號	意見	回應內容	回應單位
96	營繕股進行實驗室工程時，應會環安衛中心指導，比如鋼瓶固定架應如何設置，或插座設置等，以免工程進行完畢後不符合環安衛規定，實驗室計畫亦無多餘經費可以支付相關變更費用。謝謝。	日後實驗室工程將加會環安衛中心指導。 1. 99及100年本院完成用電安全工程，各單位插座設置及鋼瓶固定架位置均經使用單位確認後施作。 2. 於工程設計規劃時，將加強與使用單位之溝通及安全考量。	營繕組

總務處顧客滿意度調查

對於總務處這一、二年之行政品質表現，您感覺是

降低(4)	0.59%
沒有改善(59)	8.73%
有些改善(485)	71.75%
有顯著改善(128)	18.93%

以您與總務處各單位接觸之經驗，您覺得那個單位的服務品質較優

文書組(149)	12.67%
事務組(191)	16.24%
保管組(88)	7.48%
管繕組(70)	5.95%
出納組(252)	21.43%
採購組(69)	5.87%
經營管理組(53)	4.51%
駐警隊(191)	16.24%
社科院總務分處(40)	3.40%
醫學院總務分處(73)	6.21%

以您與總務處各單位接觸之經驗，您覺得那個單位的服務品質尚待改進

文書組(42)	7.47%
事務組(62)	11.03%
保管組(47)	8.36%
管繕組(90)	16.01%
出納組(75)	13.35%
採購組(51)	9.07%
經營管理組(37)	6.58%
駐警隊(103)	18.33%
社科院總務分處(22)	3.91%
醫學院總務分處(33)	5.87%

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

60分以下（亟待改善）(3)	0.44%
60至70分（待提昇）(28)	4.14%
70分至80分（尚可）(141)	20.86%
80分至90分（優良）(408)	60.36%
90分以上（極優）(96)	14.20%

您的身份是：

教師(49)	7.25%
學生(529)	78.25%
廠商(1)	0.15%
職工(83)	12.28%
其他(14)	2.07%