

100 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	以經上網申請的案件，時常不見得有處理或是被自動消案	<p>一、如果確實完成系統案件申請者，系統不會自動銷案。</p> <p>二、尚未處理情形多為：紙本文件未遞交、配合學校修繕系統策略暫緩、修繕估算作業、案件審核作業等情形。</p> <p>若有任何疑問，可逕洽 3366-2200 或 3366-2210</p>	營繕組
2	大致都不錯!!Good!	謝謝您的鼓勵，我們會繼續努力。	各單位
3	無		
4	<p>1.請告訴大家太極池哪裡是垃圾池 2.蒲葵道路燈晚上只亮一半 3.圖書不列入研究雜支，那要靠什麼做研究？ 4.只要不要讓計程車進入校園就沒有人車分道的必要 5.傳鐘常常不敲是怎樣 6.依法行政時也想想敦品勵學愛國愛人 7.可以把文院新研修一修嗎？快斷成兩截了</p>	<p>一、太極池有其藝術價值，並作定期清掃，絕非垃圾池。</p> <p>二、因夜間網球場高桿燈均開啟，為能源節電，將靠近網球場側高桿燈關閉，但保留景觀矮燈維持道路照明亮度。</p> <p>三、有關經費報支屬會計室業務，請逕洽會計室。</p> <p>四、相關行政措施皆以校方規定事項依法處理並以服務師生及維護校園安全為則。關於計程車進入校園乙事，因計程車可減少部分使用者開車進入校園之需求，且部分年長教授或與會者，皆需依賴計程車到達目的地，為保障校內行人與自行車之安全，人車分道仍有其必要性。</p> <p>五、有關傳鐘的運作，會責成事務組及營繕組持續注意。</p> <p>六、有關文院新研是否有更明確的說明，俾利營繕組後續追蹤，可逕洽 3366-2227 李股長。</p>	營繕組;出納組;駐警隊
5	不錯	謝謝您的鼓勵，我們會繼續努力。	
6	駐警隊關係到在校師生的安危，最近校園內騷擾事件頻傳，煩請駐警隊多加改善，嚴加注意，謝謝。	本隊自校內襲胸案發後，即成立專案小組研擬因應對策，並於 11/18 至 12/12，每周五、六、日、一，調派員警於校園內執行便衣「埋伏逮捕行動」，以逮捕嫌犯及防範性騷擾案發生。	駐警隊
7	許多政策實施過於獨斷，並不瞭解二級單位的執行困難處.造成系所業務的困擾	已要求各單位隨時檢討作業程序，對於不合時宜或執行困難者，予以適時更新改善。若能提示實際案例，將有助於導正檢討改進的方向。	各單位
8	助學金發放拖太久，學生都要斷炊了，還有我住國青的補償金也等很久才退款	一、本校所有付款均需經業務單位製冊或檢據報帳，再經相關單位用印及會章後，送會計室審核及開傳	出納組

編號	意見	回應內容	回應單位
		<p>票，最後出納組依據會計室傳票辦理付款，一般約須 3~5 個工作日入帳。</p> <p>二、助學金發放依業務單位學務處要求於次月 15 號入帳，100 年 2 月~7 月助學金均固定於次月 15 號入帳，請至 myNTU 查詢。另 100 年 8 月~11 月助學金，出納組於 100 年 11 月 16 日收到會計室支出傳票，即以最速件請郵局以特案處理，於 11 月 17 日匯入各同學帳戶。</p> <p>三、每一請款案件皆可至帳務 e 化報帳流程追蹤查詢每一作業單位之作業時程，即可了解真正問題點在哪。有關退補償金部分，請直接洽詢業務承辦單位，即可線上查詢辦理情形，或是請電 33662013，出納組將有專人解說。</p>	
9	持續進步就很好!!	謝謝您的鼓勵，我們會繼續努力。	
10	good	謝謝您的鼓勵，我們會繼續努力。	
11	請多努力節約能源	節約能源仍需要全校教職員工生共同努力方能達成，感謝您的建議。節約能源相關方案亦是我們努力進行的業務。	營繕組 事務組
12	服務人員臉超級臭!!!像是欠她三千萬一樣!只是問她幾個問題或是送的文件少一些資料就擺臉色!這麼不開心就不要來上班啊賺納稅人的錢這樣應該嗎?	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。	各單位
13	無		
14	我覺得出納組的職員態度不是很有耐心。	出納組深感抱歉，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。	出納組
15	還不錯	謝謝您的鼓勵，我們會繼續努力。	
16	<p>一、太極池工程事件，總務處長對聯合報說謊，是為台大之恥！ 1 未曾召開協調會卻謊稱說有！ 2 砍樹原因至今仍不給個明確證據和解釋！ 二、太極池工程事件，程序處理不當！態度也不佳！身為文學院學生，深感受傷 三、校務建言的回應非常沒有誠意， 1 砍樹的原因沒說清楚！請給「證據」（是誰鑑定？報告資料？處理方式由誰決定？）令人抓狂的腐敗官僚態度！ 2 每個人都問不同問題，竟然都給相同答案，顯示你們非常缺乏誠意要回答問題 四、總務處行政的漏洞百出，</p>	<p>位於椰林大道旁的太極池中所展示的是本校第一件公共藝術，由享譽國際之藝術家朱銘先生創作的「太極」系列，可說是本校重要的人文藝術資產。然而太極池區域周邊植栽、設施雜亂，不僅影響校園景觀，更使朱銘大師的藝術作品能見度不佳，無法完整展現其意象。因此本景觀改善工程，除了太極池水質改善外，也將周邊環境一併納入整理範圍，以期營造一個具有生態綠意、人文藝術的空間氛圍，並無任何娛樂相關設施規劃</p>	事務組;營繕組; 秘書室

編號	意見	回應內容	回應單位
	請正視問題並盡快改善，否則台大要被你們搞垮。	<p>其中。</p> <p>因本案為局部修繕，並未大幅度調整基地現況，校園規劃小組在設計規劃期間以工作會議方式分別於 99 年 12 月 17 日、100 年 2 月 23 日邀集文學院院長、校規會委員、總務處營繕組、事務組進行本案細節討論，並於 100 年 11 月 8 日邀請文學院相關系所及學生會代表出席施工協調說明會，本案前置作業階段確已徵詢使用者意見，並納入整體規劃設計改善，並有文學院代表出席相關會議。</p> <p>在歷次討論過程中，針對自行車位的移除問題，主要係考量：1.整體改善場域景觀效益，使太極池視覺美感提升。2.垂葉榕道段自行車違停併排嚴重，影響救災動線，恐造成安全顧慮。故於本次景觀改善工程中，一併調整移除文學院講堂後方通道及垂葉榕道(椰林大道至蒲葵道路段)之單側自行車停車位。</p> <p>另於靠近太極池邊之 1 棵榕樹，其原先規畫是以移植方式處理。然近日發現該樹生長環境，係位於大葉欖仁樹下，日照不足，生長狀況不佳、枝葉稀疏，樹勢較弱，恐有褐根病菌侵染，為免感染其他健康樹木，故先行予以鋸除。</p> <p>基於接獲許多文學院師生對於本工程案之建議及疑慮，已安排加強溝通及說明事宜，另文學院方亦邀集院內師生進行討論，目前朝該院建議之幾項方案進行協調及可行性評估。</p>	
17	辦事人員希望能拋棄坐領乾薪，或做多做少都領一樣的薪水這種想法，能設身處地服務，也就是前來辦事的人，並不是內部員工，不會清楚內部全部作業流程，此時希望有耐心地告知，如此會讓前來辦事的人可以感受到親切的態度，而非冷冰或懶散的辦公部門，謝謝。	謝謝您的指導，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。若能提示具體案例，將有助於導正檢討改進的方向。	各單位
18	快速處理之心態	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。	各單位
19	對於學校校外資產之處置（如紹興南街之房舍），應從社會正義的角度出發，以高於「依法行政」的	謝謝您的指導，關於紹興南街校地，已組成「仁愛路、紹興南街口校地占	醫學院總務分處;經營管理組

編號	意見	回應內容	回應單位
	態度要求自身。除外，對於校方有義務進行管理之文化資產（如芳蘭大厝），也應邀集相關專家與學生，積極保存維護，顯示臺大作為老牌大學的內涵底蘊。固然校方有自己的財政壓力、資產經營之績效壓力，不過若能兼顧兩者，想必會讓學生更加滿意、以台大為榮，而不只是一些空洞的口號而已。	用專案小組」研商討論。本校對保護校方管理的文化資產不遺餘力，並於100年底訂修復計劃報請文化局同意，其中芳蘭大厝的修復工程預訂於101年度進行。	
20	總務處地圖標示	本校地圖的版本、網站甚多，總務處維護的是校園指標系統、 http://map.ntu.edu.tw 網站、行政大樓索引圖和樓層圖。歡迎您將較清楚的意見與我們反應，讓我們把地圖做得更好！	秘書室
21	之前為了學分費的繳交前往出納組，教程中心給我的單子叫我前往出納組繳交，一進出納組表示要繳交學分費，人員就馬上叫我前往郵局，並說不是在此繳費。但到郵局後才發現不能繳：那張單子上沒有條碼，只能在出納組繳。於是又被趕回出納組，一進門態度仍然是非常地不歡迎，直到我說這在郵局無法繳交時，才勉為其難地看了我的單子，再冷冷地叫我去按繳費紐。此外，當天下午第一次前往除了我根本沒有其他人在櫃檯前要辦事情，第二次去也只要一兩個人，大多人員就坐在沒有業務的櫃檯前。希望可以更熱情和細心處理，而不是一併往外推，像是這次事件，繳費固然郵局有和學校合作，但也不過問我的單子是否適合在郵局繳費就斬釘截鐵地說"只能在郵局繳，這樣的服務態度不僅造成學生的困擾，也很令人咋舌。	感謝您的指正，對於服務人員細心度不足，態度不佳，謹致上歉意。出納組已要求櫃檯同仁須仔細聆聽客戶問題後再予答覆，加強並改善服務態度及品質。 本組所有業務都以e化辦理，承辦同仁在電腦上進行線上收件、核帳、撥款、學雜費、、、等，或許在從外面只看到同仁盯著電腦銀幕動動滑鼠，實際上就在辦理出納作業。	出納組
22	大致上都還蠻有效率的，如果每個行政人員的態度親切度更好一點的話更好	謝謝您的提醒，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。	各單位
23	出納組有個人態度不佳 幫忙印東西還要碎碎念	出納組深感抱歉，已要求同仁注意改進服務態度，由於配合校方管控影印數量以免浪費公帑，出納組同仁業務上有影印需要者才開放帳號使用，除有個人額度管控外，並固定依業務檢討個人影印數量，建議您能在自己辦公室先印好，如確須在現場辦理後才能影印，請洽組長（或代理人）使用組長（或代理人）帳號，不便之處，請見諒。	出納組
24	其實都很不錯呀，如果學校的路再修一修就更好了	謝謝您的鼓勵，我們會繼續努力。	營繕組
25	醫學院總務分處保管組陳泰邦先生 溝通表達、處理事情效率需要再加強	已加強對本分處人員要求應對及處理事務效率的訓練。	醫學院總務分處

編號	意見	回應內容	回應單位
26	時常有問題請教時，例如：都會說要準備 A，當 A 準備好時又說缺了 B，B 又準備好時又說缺了 C 結果要來回很多趟才能把事情做好 或是明明之前說準備好 A 就可以 當準備完成後突然又說 A 不行要 B 才行... 要不然就是 A 單位說要這樣作 但是到了 B 單位卻要說那樣作 搞到最後都不知道該怎麼做才好 但是採購組的郝先生的服務的確是很好	謝謝您的指導，將督促各承辦人熟悉承辦業務，以避免讓顧客來回洽公或補文件。若能提示具體案例及業務單位，將有助於導正檢討改進的方向。	各單位
27	營繕組人員處理事務之專業態度有待加強，官僚式的回覆並非師生所需。	已於組務會議時加強宣導服務品質。	營繕組
28	我的定義是，只要有跟其他人接觸的就屬服務業範圍。打電話或前來詢問的人可能都多少遇到些讓他們煩心的事，可能無法微笑又好聲好氣的跟接洽人員描述問題，這時接洽人員的 EQ 就十分重要。我遇過採購組的一個女士，當時忘記問她貴姓，都不願意聽我描述完問題，一直打斷我，甚至認為我一直針對她，真莫名其妙，她講到後來整個語氣十分歇斯底里，我問她在兇什麼，她反而更大聲的說是我態度先不好，還說她很多事情，我一直浪費她時間，到最後問題都沒解決，我覺得多說無益，說了句不好意思浪費妳時間謝謝再見就掛電話了。	謝謝您的指導，承辦同仁的 EQ 真的十分重要。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。	採購組
29	營繕相關事宜應積極作為：如水電維修申請應簡化且馬上勘查、下雨時應巡校園檢視何處積水何處燈不亮、夜間路燈可參考長興街、燈桿要改變及美化	緊急狀況均儘速通知廠商處理，一般狀況依排定期請程維修。 路燈每週已安排 2 次夜間巡檢及每日校警對巡邏時一併協助查勘故障維修。 燈桿如須改變依規定須提送校園規劃小組審核通過，且須有足夠預算。	營繕組
30	午休時間可否輪班	本處午休時間皆依人事室規定辦理。另駐警隊採三班制輪值無午休。出納組、事務組櫃檯同仁中午採輪班休息，有值班同仁繼續辦理業務。	各單位
31	駐警隊對於校園安全事件應再提高警戒心，不應有大事化小小事化無的想法。	本隊將督促員警於受理報案或請求協助時，皆應以協助、服務精神積極處理，並予以報案人關心。	駐警隊
32	施工品質不好，拖延過久，無人監督進度，校園多處施工中布條，紊亂危險。 前往公館捷運路過車棚的燈毀損也久未見置換，五點下課後昏暗，地面又不平，久未改善。	將督促施工廠商進行改進。有關地面不平，營繕組定期巡檢改善之，目前尚未有不平處，本組將加強該處巡檢以維持路面平整。另有關車棚路燈損壞部分，事務組將配合填寫修繕單，建請營繕組廠商儘速修復。	營繕組、事務組
33	還算不錯	謝謝您的鼓勵，我們會繼續努力。	
34	繼續提升服務效率	我們會持續加強服務效率。	各單位
35	問卷設計可再改善。例如許多同學可能接觸過拖吊場，卻不知署於上述哪一單位，如此減低了問卷的	謝謝您的意見，您反應此一問題的當天，我們已立即修正補充了問卷裡的	秘書室

編號	意見	回應內容	回應單位
	用意。	各組業務說明，以供師生訪客填寫問卷時一併參考。	
36	業務較為繁複時，可能需考慮作業時間的延長，比較不會花時間在排隊上。	出納組於開學期間學雜費、宿費及學分費補繳或人較多人潮時，會機動調度人手，且採取抽號碼機方式，毋須排隊。另已請其他單位主管注意加強協調機制，以免讓洽公人員排隊等待。	各單位
37	我覺得不同的行政單位的品質都不同，但我之前在醫學院時，我認為那裏的服務很好!其他的我覺得效率仍要改進	平時同仁皆確實執行工作流程與相關規定，但當洽公者有各別需求或案例時，皆仍給與適當彈性和盡力協助。每年亦配合處內稽核，針對工作流程與規定進行檢討措施，期望提供更完善且有效率之行政服務。	各單位
38	行政人員有時表情顯得不耐，有問題也不敢問太多。	謝謝指導，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。	各單位
39	加油	謝謝您的鼓勵，我們會繼續加油。	
40	很好。	謝謝您的鼓勵，我們會繼續努力。	
41	駐警隊可再積極一點維持校園治安	本隊校園安全維護工作項目及策略： 1.定點勤務：駐警隊部、法學院大門、醫學院大門、執行值班、守望、備勤、交通指揮、門禁管制等勤務，以預警及反映事故。 2.動態勤務：即針對火警、竊盜、毀損、設施損壞、車輛違規等，影響校園安全、安寧重大狀況。規劃執行校園查察、巡邏校區內外、機車停車場防竊、圖書館巡護防竊、騷擾、深夜護送等動態勤務，以及時排除危害，確保安全。 3.受理突發事故：例如車輛違規停放、取締超速、交通事故、竊盜、毀損、傷害、火警、妨害風化、妨害安寧、侵佔、糾紛、拆除蜂窩、協尋、急難救助、非法侵入、違規垂釣、保全異常發聲、恐嚇、詐欺、死亡、陳情抗議、拆遷房舍、受理拾得物等。 4.與轄區治安單位協調共同維護校園安全工作。	駐警隊
42	只到過出納組辦過事情，因為是第一次去 所以很多事情不懂，覺得服務態度很好，處室的行政人員都很親切	謝您的肯定，出納組將持續以提升服務品質為目標。	出納組
43	還可以啦~我很滿意出納組有印表機	謝謝您的鼓勵，希望我們提供的服務能對您有所助益。	
44	駐警隊處理事物的態度有待加強。因為許多同學遇到的例子，駐警隊已經給予人消極的印象了。	本隊員警勤教通報，教育員警服勤時應隨時自我提醒注意禮節與服務態度，尤應講求說話技巧與溝通方式，以服務師生為導向。	駐警隊
45	關於碳粉匣等耗材的報帳流程，可以製作圖示化流	列管性耗材的報帳流程經 100/10/04	保管組

編號	意見	回應內容	回應單位
	程以供報帳人員一步一步操作，而非實際送至保管組後，又要重新製作一份報帳資料，又要重新給相關單位(計畫主持人、系辦人員、系主任等)蓋章。	公文公告校總區各單位並刊登於「E化帳務系統」首頁最新消息，對於報帳步驟均詳細說明。另 100/11/08 公告並刊登保管網頁最新消息有關財產物品管理系統新增「耗材管理」作業-查詢、減損，供財物管用人員隨時檢視耗材的購置狀況並辦理線上減損除帳。將另製作消耗品購置減損登錄操作說明刊登於保管組網頁最新消息與服務項目。	
46	對學校最近的一些措施感到不太滿意，如文學院太極池的規劃、紹興社區土地問題等，希望能妥善處理，至少能給學生參與的權力，而非學校自己決定就好。另外覺得文宣的印製發放太過浮濫，即將到期的活動仍印一堆宣傳品，或同樣的東西重複印製和張貼，不環保也浪費錢。建議可以在校網上將各種活動分區分類，將這些公告放在網路上就好。	校園規劃除有學生代表參加外，亦會將學生意見納入考量。另本處宣導事項將儘量以校內 Email 寄發，減少紙張用量。	營繕組;醫學院總務分處;各單位
47	這陣子我常有問題會發 mail，我覺得回覆時間和內容都不錯:)	謝謝您的鼓勵，我們會繼續努力。	
48	沒有實習電腦化僅是虛擬，還是要紙本才能 work	現階段業務 e 化以提升服務效率為目的，但仍有許多創新及改善空間，我們將虛心檢討改進，努力朝無紙化目標邁進。目前文書組的公文系統即在積極進行中。	各單位
49	1. 七月份薪資入帳有延遲至十一月的情況(拖了四個月)，詢問後是已經報帳，但行政來往計畫轉聘任又修改，遲遲不知哪時薪水才會下來，使得工讀生及助理的臨時薪資拖欠。 2. 七月臨時薪資，申報許久，不知是否因勞健保費需要繳納才會付薪資，遲遲未接到需先繳費才會給薪的通知，等待許久也無從詢問(打去問還回說不知道是不是要先繳勞健保才會給薪水)，使得未領到薪資的聘僱人員先墊錢繳雇主及個人的勞健保費共五千多，九月底繳，十一月才下來，不知是否哪個環節出了問題? 造成薪資請領這麼久? 還要先墊付才能領錢?(是否有這項規定?)	一、本校所有薪資付款均需經業務單位製冊報帳，再經相關單位用印及會章後，送會計室審核及開傳票，最後出納組依據會計室傳票辦理付款，只要匯款資料正確無誤，約 5 個工作日可匯入帳戶。 二、薪資入帳端視前端各部門工作時程之快慢，參酌您之意見，可能問題在報帳單位、研發處與人事室間之溝通。 三、至於薪資報帳是否該先墊繳勞健保問題，非出納組權責，請逕洽通知繳納單位說明，或請您 e-mail 至 jenny@ntu.edu.tw 組長信箱明示您的身分證號，專人調閱您的報帳案件，明確告知办理流程與問題所在。	出納組
50	查詢繳學雜費系統能更快速便捷	謝謝指教。1.繳款情形並非繳費後立即顯示已繳，必須要等到代收銀行收到該筆繳費資訊後，經凌晨以系統自動更新繳費資訊，隔天上午代收銀銀行作業後，下午才會提供銷帳資料予出納組進行銷帳，故學校與銀行資訊落差 1 天，建議同學至	出納組

編號	意見	回應內容	回應單位
		http://mis.cc.ntu.edu.tw/reg/ 輸入計資中心 e-mail 帳號密碼登入後，再選擇『銀行服務』即可連線到中國信託網頁，可查詢最新的繳費情形。2.一般來說，ATM (pm3:30 以後列入次日繳費)、跨行匯款、郵局繳費約需繳款日+1 工作天才能完成銷帳，信用卡繳費約需授權日+3 工作天才能完成銷帳，超商約需繳款日+2 個工作天才能完成銷帳。3.以 ATM 轉帳 (pm3:30 以前)、跨行匯款繳交學雜費者，於入帳後 5 分鐘至學雜費查詢點選銀行服務即可查詢已繳費註記。	
51	駐警隊對於色狼事件反應應該要更積極	本隊自校內襲胸案發後，即成立專案小組研擬因應對策，並於 11/18 至 12/12，每周五、六、日、一，調派員警於校園內執行便衣「埋伏逮捕行動」，以逮捕嫌犯及防範性騷擾案發生。協助受害人向轄區治安單位報案，並提供相關事證，以利逮捕嫌犯，根絕性騷擾案發生。	駐警隊
52	無意見		
53	餐廳承包業務、改建效率與成效仍有改善空間。應加強違規腳踏車之拖吊。文學院相關建築大樓應盡速營建，不宜拖延、剝奪學生權益。	謝謝您的指教，我們將虛心檢討改進，努力提升業務成效。人文大樓案因文學院尚在討論及確認方案中，本組將持續追蹤。	經營管理組;事務組;營繕組
54	剛開學的時候，似乎未見到有幾次二手腳踏車拍賣日期訊息的公布	由於計資中心停送例行性活動的郵件，所以有關二手自行車拍賣的相關訊息均已放置在自行車線上管理系統 (http://mybike.ntu.edu.tw/auction.php)，內含 101 年各月拍賣日期及相關注意事項。	事務組
55	第一題因為我是新生所以無法作答 第三題因為還沒有碰到所以沒有 但因為系統要求故折衷選取	仍要謝謝您填寫問卷。	
56	駐警隊幫我拿我遺失的錢包 真的很感謝他們	謝謝您的鼓勵，本隊將繼續秉持熱誠態度為您服務。	駐警隊
57	營繕組人員不足，流動率高，負擔過重，以至修繕工程之審圖，監工，及缺失改善等所有過程皆無法確發揮該有功效;出納組少數職員回答問題態度欠佳	營繕組已增加人員處理業務、謝謝指教。出納組深感抱歉，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。	營繕組; 出納組
58	校內因修繕工作或工作物或障礙物擺放請顧及腳踏車通行路道，常過於狹窄以至危險發生。	已請廠商及承辦人員注意改善	營繕組
59	辦理事務不夠積極	已要求各單位隨時檢討作業程序，對於不合時宜或執行困難者，予以適時	各單位

編號	意見	回應內容	回應單位
		更新改善。若能提示實際案例，對探究實情將更有幫助。	
60	加油!	謝謝您的鼓勵，我們會繼續加油。	
61	文書組辛苦了。	謝謝您的鼓勵，本組將持續的加油、改進。	
62	請台大生腳踏車不要亂停尤其是在公館商圈的街道!	本組拖吊範圍僅限於校內，校外違停自行車將請台北市政府警察局交通大隊針對公館商圈加強拖吊，本組亦不定期派員手持 PDA 於校外周圍掃瞄貼有臺大車證之違停車輛，寄送勸導通知電子郵件，善盡一個教育單位的社會責任。	事務組
63	採購組同仁你們辛苦	謝謝您的鼓勵，本組將繼續秉持熱誠態度為您服務。	
64	都很好	謝謝您的鼓勵，我們會繼續努力。	
65	辛苦你們了 但不要板著一張臉喔^^	謝謝您的鼓勵，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。	各單位
66	營繕組水電股物品過多的感/農曆 7 月校內祭拜鬼-不恰當-且是辦公時間(剛好到文書組)-這是民間與個人的私務非公務，事務組借場地有歸課務組管-課務組又說到事務組借-有互推之感.. 大致都 OK	謝謝指教，我們會進行檢討。	營繕組、事務組
67	總務處同仁辛苦	謝謝您的鼓勵，我們會繼續努力。	
68	剛開學時，因 502 教室投影機焦距不清楚影響上課品質，想依學院總務分處反映後未獲立即改善，第三周楊泮池院長上課時向總務處反應後當天更換的投影機焦距雖對但是非常暗更看不清楚，再反應後表示要等廠商維修，於是我們有超過一個月都在看不清楚圖片的情況下上課，因醫學院上課幾乎都要用到圖片，如此效率真的很影響教學品質，病理病變的圖大家都看不出在哪裡。	很抱歉設備不佳影響到教學品質，目前 502 教室投影機設備已做更新。	醫學院總務分處
69	行政大樓整個迴廊實在太複雜了...可以的話在兩棟行政大樓都放上彼此的地圖，這樣要找地方也比較好找...	謝謝您的指正，行政大樓和第二行政大樓單位眾多，如何應用建物入口有限的牆面空間儘量提供資訊，一直是個難題，尤其第二行政大樓入口牆面較窄，同時要容納行政大樓之相對地圖，排版後比例上地圖和行政大樓的單位索引文字過於巨大，將大於第二行政大樓的資訊版面，反而稀釋第二行政大樓入口的資訊重要性。雖然很難完全達成您所建議的方式，但我們仍然參考了您的意見，於 2 月 15 日完成一些改善措施，包括在第二行政大樓入口的單位索引表下方，增加「往行政大樓」的方向指引；另外我	秘書室

編號	意見	回應內容	回應單位
		們也改善了行政大樓大廳的單位總索引牌當中的建物相對位置圖說，希望更清楚地協助訪客師生找到他們想去的地點。歡迎您持續提供建議，讓我們把單位索引做得更好！	
70	贊助撥款的部分是否能再加快速度？ 因為我們九月份即申請補助，但至今卻只有收到一個款項的贊助金，讓我們在經費運用上很不方便。 希望這個部份能夠再多做改進，謝謝！	出納組承辦人每日皆會核對銀行撥款，為期入帳科目確實，須檢附業務單位所提供之匯款證明或公文送會計室辦理入帳，請業務單位來電33663735 洽詢以加速入帳速度。	出納組
71	駐警隊只管得了好人 管不了壞人	本隊受理報案或來電請求協助，皆會派員即刻前往現場處理，以保護本校師生安全為宗旨。 本隊本 100 年度查獲(處理)竊嫌計 15 人。	駐警隊
73	最近使用線上公文系統已經一大堆問題了，12/5 早上系統還出現 bug， 電子公告 300 封同樣的東西送到通知裡， 一系三所， 同樣的內容公告平時就已經得收 3 次了， 300 封同樣的東西， 總共要收 900 次， 去電文書組詢問是否有辦法刪除， 居然告知我得一封一封點選隱藏， 900 封， 那是否一整天就一直點選隱藏就好， 什麼工作都不用做了?! 有沒有搞錯?! 這是出了問題後的回應方式嗎?! 雖然後來有告知可以忽略， 由廠商 統一刪除， 但前者絕對不是回應該有的好態度; 公文系統剛推出， 問題自然是有， 相信文書組的同仁們也很辛苦， 但能否請請多注意一下回應方式， 不要老是讓人覺得行政單位不懂系所作業上的困擾， 謝謝!!	因本案委外廠商程式設計錯誤及後續處理不當致校內各單位同仁之困擾已於事發後儘速處理完畢。有關言詞及態度不周之處亦已要求改善。文書組將持續依據校內各單位之回應密集與相關單位開會協商並責成廠商配合調整。	文書組
74	園藝系轉殖溫室旁，因污水下水道接管工程施工，將原來的鋪道磚挖開，並將鋪道磚堆置於旁，且未設任何警告標誌。至今已超過 1 個月，目前之臨時警示設施是本人所設。 此期間以學校分機通知營繕組 4 次，每次打電話進去，接電話的人員總是回答:"我不是承辦人，將為您轉接承辦人"。但轉來轉去總是接不到承辦人，且詢問承辦人是誰亦未回答。 目前已有同學夜間因視線不良，看不見所挖開的不平處而摔倒。煩請營繕組儘速要求廠商將園藝系轉殖溫室旁，因污水下水道接管工程所挖開之鋪道磚回填。並請廠商別再使用本實驗室之設施作為施工警示設施。	由於污廢水案，係以全校校園為施工基地，有其難度與急迫之特殊性，故師生反應事項，皆以優先處理方式，並親至工地現場瞭解處理。 如本案，當日 100 年 12 月 6 日，接獲通轉知，立即至轉殖溫室現場，經了解，該管段，污廢水廠商施工，因天雨尚未施工完成，廠商先行施作假修復，然，造成同仁安全問題，當下已先把安全設施再做整理，應無立即性危險，並請監造與廠商至現場自主管理，於隔日更替使用廠商之安全設施，安全補強。 至於，電話部分，除施工說明會公布外，皆有向各館舍聯絡人聯繫，	營繕組

編號	意見	回應內容	回應單位
		並於現場公告，除加強教育同仁電話禮貌外，再加強公告相關電話。	
75	回覆的口氣很敷衍又平淡 一直問的話會呈現不耐煩的口氣	已督請同仁秉持熱誠積極負責態度服務洽公人員，皆須以同理心盡量滿足洽公者之需求，並應隨注意說話技巧與溝通方式。在相互體諒下，許多問題及誤解或可避免，我們也將再虛心檢討，力求服務品質提升。	各單位
76	不合理的行政措施越來越多	已要求各單位隨時檢討作業程序，對於不合時宜或執行困難者，予以適時更新改善。並請各單位承辦人保持彈性應對，加強以電話聯繫各相關單位，協助洽公者快速完成業務。	各單位
77	記得之前有次(5、6月時)工學院綜合大樓的火災警報器壞掉，半夜三點工綜警報器鈴大作，一直響到早上6點仍持續大作中，之中卻無校方半位人員前來修復看查。倘若真的發生火災，校方的反應速度是否太慢了?	經本隊工作紀錄，所述警鈴誤響案，應為8月1日至4日，本隊接獲通報後即派員前往查看(營繕組亦派員一同處理)，經至現場發現為火警受信機故障，火警報器誤響因屬專業技術，本隊亦請管理單位通知廠商查修。	駐警隊