

99 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	希望可以提供更有效率的服務	提供有效率的服務是行政單位的重要課題，現階段業務 e 化及 iso 之建立即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。如營繕組著手規劃校園 e 化系統，社科院總務分處網頁增加業務簡報專區提供洽公前參考，可迅速瞭解業務相關資訊，節省流程及時間。	各單位
2	某些單位的行政流程過於僵化，易造成使用者的不便，建議可以即時優化行政流程。	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
3	沒有識別貼紙跟顯失騎乘功能的腳踏車應該全部拖吊	拖吊班人員定期都會巡視校園，發現無張貼有效識別車證及顯失騎乘之車輛，均依校園交通管理要點懸掛警告吊牌，一週後仍無回應處理，則逕行拖吊至水源校區拖吊移置場。	事務組
4	都還 OK	謝謝，會繼續努力。	
5	目前沒有其他建議	謝謝，會繼續努力。	
6	電話詢問時的態度能夠在更親切一點，公文的發送能夠更快一點。	已請各單位主管再加強同仁的電話禮貌及公文辦理時效，文書組並持續努力以最速件一日內/普通件 2 日內，為發文時效之執行目標。	文書組
7	再加強效率一點	已請各單位主管檢討改進並配合 e 化系統，提昇效率	各單位
8	繼續加油	會繼續努力。	
9	營繕維修超級慢，垃圾及回收要求比政府機關還細的分類(例如塑膠袋一袋+寶特瓶一袋+塑膠杯蓋等一袋+其他塑膠一袋)超難伺候	<p>營繕組統計 99 年平均修繕天數為 4.22 天，已提昇修繕時效，未來期望更快速完成。</p> <p>目前學校悉依「國立臺灣大學資源回收簡易分類表（99.7.29 修訂）」，落實資源回收分類工作，若考量到空間不足以放置各類資源回收桶時，則可採行簡易資源回收分類（如：瓶罐保特瓶類、廢紙類、廚餘類、一般垃圾等），以應實際之需。</p>	營繕組 事務組

編號	意見	回應內容	回應單位
10	網路回覆信件速度需要再改善	已請各單位派專人每天瞭解各管道，並在最短時間予以回應，會再持續改善。	各單位
11	學校的有些施工似乎不太必要 像大門的施工前後感覺不出差異 而且對於腳踏車的行駛似乎更不方便了 總圖前振興草坪的路障換成花籃 感覺卻有些突兀 可以考慮將經費轉移給教師運用在教學上更有利教學品質	<p>1.營繕工程起因於校內單位需求，目的都是為提昇本校舒適的教學、休憩生活環境。</p> <p>2.總圖前方振興草坪之車阻更換乙案係因施工車輛進入總圖時，易因車阻拔除後，未能立即放回，造成行人跌落車阻坑洞中受傷，為避免此類事件一再發生，且為提高交通安全與結合景觀與綠美化，故將原車阻更換為花盆型式之活動式車阻。</p>	營繕組 事務組
12	總務處各單位服務態度皆良好並非常專業，若承辦人不在坐位上，代理人皆能迅速代為處理完成 不需再跑第二趟	謝謝鼓勵，會繼續努力。	
13	目前沒有	會繼續努力。	
14	補交學費是否可以不要那麼多道程序?	依照本校學則規定：「逾期未繳費，除已請准延緩註冊者外，視同未註冊，應令退學。」故同學逾期繳費應先經教務處註冊組/研教組同意延緩繳費並加註繳費日期後，才能到出納組補交學費。出納組依業務單位通知辦理學雜費收費業務，本案經洽詢教務處，答以逾期繳交學費依學則規定應予以退學處分，教務處體恤學生僅要求辦理補交學費程序，也未如他校般加以罰款處理。敬請同學注意繳費期限，以免遭教務處退學處分。	出納組
15	教室的管理、設備維護及環境整潔有待改善。	將加強教室管理員之設備維護工作，要求清潔公司努力改善。	事務組
16	優點繼續保持 缺點陸續改善 一定會更好	謝謝鼓勵，會繼續努力。	
17	感謝大家的努力，讓學校越來越好 服務品質的提升，使台大成為國際一流大學 大家辛苦了	謝謝鼓勵，會繼續努力。	
18	資訊作業系統很多都跟不上時代。	社科院總務分處多項業務相關資訊皆置於分處網頁，方便使用者快速下載表單等作業。另本分處各業務系統皆配合總區系統隨時更新。同時修繕單位已建立校園修繕 e 化系統，修繕資訊隨時公開。	各單位
19	1. 由於各組的地點分散各處，是否可以在網頁上加註該組的位置， 以便協助新進人員瞭解業務地點； 2. 另外在文件下載的分頁上也覺得有待改進，希望能夠有更清晰的分頁； 3. 網頁	本處各組網頁上均有顯示該組地點，詳細圖示可至本校 Info 網頁中之校園資源查詢。另本處將成	秘書室 各單位

編號	意見	回應內容	回應單位
	更新的速度不夠快，由於工讀生等臨時人員的流動速度可能較快，如果承辦人員有所更換，希望能夠在網頁上儘快更新相關承辦人員的姓名及分機。	立網頁稽核小組，定期查核本處各組網頁資料更新狀況，以利洽公者迅速瞭解業務相關資訊，節省流程及時間。	
20	有時候處理文件速度可以再快一點，有些簡單的東西可以一下就解決的，不需要再浪費彼此的時間在等待。	已督請同仁多加注意個人處理業務效率。	各單位
21	每次廠商來維修時，均會有一張滿意度調查表。當場要我填報。建議，此滿意度調查表，請廠商留下來，等我們填好自行內部信封送到總務處。因為，平時廠商來保養就是那幾個人，當面填寫，無法確實表達廠商好或不好。	滿意度調查表無要求請修單位立即回應，申修單位自可將滿意度調查表填竣後，另回傳營繕組。	營繕組
22	對於學生事務，應該當作自己的事情去處理，而非沒有做，就直接拒絕，公文往返的時間過於長，似乎需要自己跑才會比較快，不要把自己的責任推卸給對方，組與組之間互踢皮球，會讓學生無所適從，不知該聽誰的。	已督請同仁秉持熱誠積極負責態度服務洽公人員。	各單位
23	希望保管組的貼牌人員多點耐心及笑容，口氣可以溫和點，文件不齊可以好好講，不要老是當眾大小聲。	已請各單位主管注意加強同仁主動積極及親切之服務態度。該組並將編號貼牌櫃台服務列為年度品質目標，進行滿意度調查，提升服務品質。	保管組
24	舟山路接近捷運公館站二號出口，最近嚴重惡臭，雖然舟山路道路用很多植栽美化，但路口地面髒汙惡臭很需要改善。	已派人清理完畢，並固定派人定期巡察。	事務組
27	我覺得一切服務品質都非常好!!	謝謝鼓勵，會繼續努力。	
28	文書處的小姐們感覺太不親切了，執行效率也有點差。	文書組已將櫃台服務列為品質目標，每週定期進行滿意度調查，日後將持續加強同仁之電話及櫃台服務品質，並努力提高發文作業效率。	文書組
30	可以加強對學生重要訊息的通知會更好	本處業務及活動等相關資訊皆置於網頁或透過計中以發送 Email 通告、校園佈告欄或以夾單方式辦理。	各單位
33	其實還沒有任何感想...	謝謝，我們會繼續努力。	
35	不確定貴處是否在處理學校修繕工程經費上扮演的角色，不過只想提一點，以一個正在就學的台大學生的立場.我實在搞不懂為什麼學校的鋪路.修管線.奇怪的修補建築物的工程是如此的，多到令人嘖嘖稱奇的地步，十步一小修，百步一大修，不知道是不是因為上面經費規定一定要用完，不然下次就會減少發給等等的怪異因素，因為某些學習的資源上還是相當缺乏.	本校區已歷史久遠，大部份建物已達整修之生命週期，施工修繕皆為校內單位需求，以改善校園整體環境，而所有施工更是詳加規劃及歷經無數次會議後始施工，目的都是為提昇本校舒適的教學、休憩生活環境。	營繕組 事務組

編號	意見	回應內容	回應單位
	<p>例如，某一些熱門課程的老師量不足(多是語言類，日文，法文等等)，運動場的地板(排球.籃球)龜裂不堪，或是單槓等等早已生鏽，某些教室的電子化設施不足(目前只想到綜合教室，因為學校有時排教室很奇怪，很需要電子化設施的課卻排在根本沒有電腦設備的教室，例如我朋友有修的日文課)，又或是活動中心的鋼琴練習室等的音樂練習室，鋼琴有些鍵都已經彈不出聲音了，或是很久沒調音了等等.大致上是如此，或許要求有些嚴苛又冗長，不過還是希望貴處能多多參考一下我的意見.畢竟台大還是一所知識學習場域，而非華而不實的空屋.</p>	<p>另有關課程安排由教務處負責籌劃，學生活動中心事務由學務處辦理。</p>	
36	<p>營繕組維修進度無法與網路申請資料符合 而且因為細目太多填寫起來有點茫然 另外，常要轉電話才知道負責人是誰....</p>	<p>由於修繕工程項目數以千計，各申請單位之工程問題繁多，正確的請修訊息能夠加速修繕時效。感謝您寶貴的意見，我們將會持續改進。</p>	營繕組
37	<p>大致上都還不錯 只是空間給人狹窄的感覺</p>	<p>謝謝鼓勵，會繼續努力，未來會考慮改善空間問題，謝謝您的建議。</p>	
38	<p>已經很滿意了，尤其時常會以 email 提醒學生生活上的大小事，很貼心。</p>	<p>謝謝鼓勵，會繼續努力。</p>	
42	<p>學雜費繳費證明的處理速度可再快一點，因為以我自己的經驗，用 ATM 轉帳之後要等一個禮拜才會看到金額出現，在那之前都不確定有沒有繳費成功</p>	<p>以往銀行約於同學繳費後 3 至 5 個工作天才能完成銷帳並提供銷帳資料給學校，但自 99 學年度第一學期第二階段學分費收費開始，本校代收銀行提供了 AP TO AP 線上即時查詢學雜費繳款服務，只要同學完成繳款且該款項匯入該行，學雜費系統即顯示已繳款，如同學以 ATM 繳費，約可於繳款後 5 分鐘查詢到繳費紀錄，改善了同學誤因繳款不成功而重覆繳款的情形。敬請於 99 學年度第 2 學期使用，如有使用上之問題請洽出納組學雜費承辦人 33662016 翁專員。</p>	出納組
45	<p>許多行政人員抱持學生是去給他們添麻煩的心態在處理學生事務，這樣先入為主的偏見或許是無法提升效率與學生信賴度的原因，且會造成與學生間溝通有障礙。</p>	<p>已督請同仁秉持熱誠積極負責態度服務所有洽公人員。</p>	各單位
46	<p>我覺得校園內某些路段應盡快實施 路平專案</p>	<p>本校近二年確因校內重大新建工程、污水專案工程等施工造成部分路段無法提供良好使用條件，俟新建工程、污水工程等完成後，將檢討沿線路段進行路平復舊。</p>	營繕組
47	<p>駐警隊應多加注意校安問題。</p>	<p>本隊除於網頁常態性宣導各類防竊要領、案例、應變作為外，並持續以上網（計資中心「校園公布欄」、BBS 總務版及學務版）、</p>	駐警隊

編號	意見	回應內容	回應單位
		<p>刊登校訊上宣導執行日夜間校園各公共區域及系所館舍巡護防竊勤務等。另配合台北市警察局實施常年教育訓練講習，指導員警加強肅（防）竊逮捕、蒐證技巧及相關法律常識，以充實本職學能策進肅（防）竊作為，俾有效降低校園失竊率，另本隊作為如下：</p> <p>(一) 本隊於每學期開學期間，例行宣導防竊措施（含校園緊急報案電話亭位置及使用方式、將緊急報案專線 33669110 鍵入手機可設定於簡縮撥號 110 代碼位置備用等）。</p> <p>(二)對於系所館舍於非上班時間內（下班後及例假日），本隊每日巡邏校園時，尤以夜間發現門窗未關，除予以拍照存證、記錄外，另發函所屬單位改善，加強督促、宣導其善盡基本管理維護之責，以共同防制校園竊盜，維護保障個人財物及校產之安全。</p> <p>(三)依本校與轄區大安分局簽訂之巡邏協定書，本隊配合同步或交叉聯巡，發揮勤務及維安效果。</p> <p>(四)鑑於人力不足及維安不易，於校園公共區域停車場，適當地點設置監視器，以減少校產損失及確保校園安全。</p>	
48	<p>學校太多工程，噪音不斷，尤其活動頻繁的總圖前面，請思考設置管制區，或考量噪音強度管制。工程若有封閉通道情況，應事先公告，並有替代路線。相關工程品質還有相當努力的空間，常見原平整路面，整埋管後凹凸不平。相關工程應力求節能減碳，符合綠建築、生態工程標準，像農場新完成的水車，只有單純的意象，實不可取。修繕的速度應加強。</p>	<p>校內新建工程因時程較長，在規劃與施工期間，均會考量施工動線，避免影響鄰近系所教學。且凡新建工程均會取得綠建築環保標章，至於修繕工程採用綠能、環保建材，響應政府節能減碳政策。</p>	營繕組
51	<p>關於出納組的部分，似乎本人碰到時，態度都不太好，希望下次能夠改進。</p>	<p>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。</p>	出納組
52	<p>大致上可以，希望學生會用到的一些單子能變得容易取得、容易知道位置。</p>	<p>本處多項業務相關資訊皆置於網頁，且常用表單皆統整於各組室文件下載專區，方便使用者快速下載。若有任何疑問，亦可直接洽詢工作人員，我們會很樂意為您服務。</p>	各單位

編號	意見	回應內容	回應單位
53	專人作業流程制度實施是很好 但專人不在時 無人可代理 造成不便	本處業務多設有代理人制度。已督請同仁對於電話或來訪人員，遇專人及代理人不在者，均客氣請訪客留下訊息，並請承辦人回位時，於第一時間予以回應。	各單位
54	可在有相關辦理事宜或新活動時多宣傳讓大家比較了解.	本處業務及活動等相關資訊皆置於網頁或透過計中以發送 Email 通告、校園佈告欄或以夾單方式辦理。	各單位
57	其實沒接觸過...	謝謝，會繼續努力。	
58	採購組的職員服務態度都很好，待人和氣，業務處理速度又很快，我個人認為是學校表現相當優良的行政單位	感謝您寶貴意見,將繼續秉持認真、負責及親切的態度提供服務。	採購組
59	表現佳 可再評估思量	謝謝鼓勵，會繼續努力。	
60	之前裝腳踏車燈的活動，明明報名成功，且仍有餘額，後來居然不能裝，很差勁	星光專案審核方式經由報名順序依序審核，而報名成功之信件，僅代表已完成報名程序，但尚未經過審核關卡，倘若身份無誤、資料齊全，才依報名順位依序錄取。本活動報名系統所產生的報名問題，已提請學務處與計資中心修改。 未來將於活動前進行宣傳外，於活動進行中仍會密集宣傳或寄發信件通知申裝人員，以保障其權益。	事務組
61	提供報帳進度查詢	本組曾發文通告全校在本校帳務報帳系統之工具/登出項下有報帳流程追蹤，請鍵入報帳條碼，即可線上查詢報帳進度，敬請多加利用。	出納組
62	避免官僚作法	已請同仁注意，應隨時秉持和藹可親態度服務洽公人員。	
63	今年個人只與出納組接觸過而已，因此第三點不作答。	謝謝，會繼續努力。	
64	辛苦了!加油! 雖然知道駐警隊很辛苦，但看到相關新聞仍然令人害怕，有勞各位了!	本隊針對校務建言、BBS 各項反映事項，皆依所反映事項，通報員警改善，以維團隊形象，對於重大缺失者，依規定陳報懲處。未來我們仍會秉持認真、負責及親切的態度繼續努力。	駐警隊
69	如果有人們來求幫忙，請想辦法趕快結束電話，處理上前來求助的人們，否則在那乾等聽你講電話有點氣煩	已請同仁注意當訪客來訪時，若正處於公務電話中，同仁應謀求簡扼完成公務電談，但如該公務	各單位

編號	意見	回應內容	回應單位
		電談無法簡短完成，則會告知來訪顧客，請其諒解並稍作等候，或請其代理人於第一時間先行協助處理業務，如遇無法處理之事，亦先幫忙提醒專業同仁進行間歇性服務，以力求兩造之服務可以盡善。	
70	我是新生~將來一定有更多機會能夠到總務處接洽的 有任何打工機會可以讓我有機會到本處服務嗎??...(脫離主題= =		
71	校內某些大小工程，目前都會提早公告 但是希望公告的內容可以加強提醒會被影響的單位或對象 這樣該單位或對象才能及早因應並有心理準備	本組營繕工程有施工或重大工程訊息，均會於電子公佈欄或電子郵件週知，同時對於特定的單位/對象亦會紙本知會。	營繕組
73	一切都已很好了!	謝謝鼓勵，會繼續努力。	
74	公務員事不關己的消極心態 再通過幾個認證都是沒辦法消除的 建議每年由學生對學校行政單位進行評鑑 評鑑結果 需透過媒體 對外公開 並將結果納入公務員考績評等的結果 真正落實"大學自治"這個我們學生聽來都有點不屑的字眼。	您寶貴意見未來將納入考量，已請單位主管督促同仁多加注意個人處理業務效率及服務態度。	
75	營繕組業務繁忙 是否人員不夠需求 常常很難找到人	本組業務確實繁重且忙碌，除增加開口修繕工程發包，加速請修案件處理外，並爭取增加服務人員，分攤修繕業務，以提昇行政效率。	營繕組
76	駐警隊態度不太積極，時常要同學自行蒐證 :(部分案件需當事人才能明確述敘與指證(尤以監視紀錄)，以作為移送轄區警方偵辦證據。若可由本隊舉證與相關配合辦理事項，本隊皆自行辦理。	駐警隊
77	以下問題敬請改善： 經營管理組時常找合作社的麻煩，並且企圖把臺大變成遊憩場所，空間出租招徠顧客替學校賺錢。 營繕組對宿舍維修不理不睬。 其他都不錯啦！	經營管理組委外空間均源自校方檢討出來之空地空舍，無法分配或無經費整修之空間，透過外部資源維護並增加校方營收，建立永續經營之空間。 本校訂有相關宿舍維修辦法，合於維修辦法之申請案件，營繕組於接獲案件時均指派同仁與維修廠商進行瞭解、修繕。	經營管理組 營繕組
78	工作人員電話轉接效率可再提升。	已請單位主管督促同仁多加注意電話接聽速度及禮貌。並請各組注意網頁各分機表之更新，提高電話轉接之正確性及效率。	各單位
79	事務組清潔股宜就資源回收政策多加宣導，尤其餐盒回收不需清洗的部份需再加強，以減少過多餐盒油污進入本校污水系統的負擔。 採購組應改善承辦人休假時之業務代理制度。 經營	感謝您對校園環境之關心，事務組清潔股平時即有專人負責面對面宣導事項，並不定期行文全校各單位配合環保事項。	事務組 採購組 經營管理組

編號	意見	回應內容	回應單位
	<p>管理組宜加強設計投標內容，吸引優質服務的廠商進駐本校服務。 駐警隊宜加強對本校教職員工生之協助，在第一時間到現場給予當事人必要的幫忙，莫造成當事人在現場不必要的焦慮和等待。 除了以上反應事項外，在此感謝出納組和保管組同仁的辛勞，本人過去接洽這兩組業務時，即使承辦人不在位子上，同仁也會協助支援，在此感謝！</p>	<p>採購組 99 年度因計有 3 位同事退休或離職，如遇有同仁休假時人力出確實容易出現吃緊狀況，可能造成無法及時處理來組洽公人員之需求，刻正積極遴補承辦人員外。並將建立第 2 代理人制度或請組內同仁代為收件轉介同仁處理。</p> <p>經營管理組委外空間投標內容均按照標準流程，並邀請校內教職員組成委員會審查廠商之營運計畫</p> <p>來駐警隊洽公、報案者，將立即由值班人員受理，皆以馬上辦之原則處理，必要時至現場協助，以提供必要之支援與服務。</p> <p>感謝您寶貴意見,將繼續秉持認真、負責及親切的態度提供服務。</p>	駐警隊
81	<p>希望能夠加強校園道路的柏油路的平整與水溝蓋的維護，謝謝您!</p>	<p>已列入本組專案巡查工作內容，遇有校園道路及側溝問題，便會進行後續修繕工作。</p>	營繕組
82	<p>目前已滿意，尚無需改善的空間。</p>	<p>謝謝鼓勵，會繼續努力。</p>	
83	<p>有些單位對外待人的態度語氣不佳，令人心生畏懼，有時因不清楚多問幾句，對方會非常不耐煩甚至敷衍了事，最後還是沒解決問題，有的會推拖至別的單位，讓洽公人員疲於奔命</p>	<p>已請單位主管督促同仁多加注意個人處理業務效率及服務態度。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申辦事項。</p>	各單位
85	<p>這問卷根本沒辦法填 沒去過總務處就不知道該填什麼</p>	<p>沒關係，我們會繼續努力。</p>	
86	<p>駐警隊顯然風評不太好，希望能改善。</p>	<p>通報員警處理協助事項或受理報案，皆依 ISO 各程序書、作業規範流程辦理，以團隊形象為先，對於重大缺失者，依規定陳報懲處。</p>	駐警隊
87	<p>希望不要臉很臭</p>	<p>已請同仁保持親切笑容態度服務洽公同仁。</p>	各單位
89	<p>1.精簡報帳流程 2.公布報帳標準流程(SOP)及所有表格單據範本 相關規定不應只有會計專業人員才看得懂 3.承辦人員應主動為交辦人爭取最有利之報帳方式</p>	<p>報帳流程係總務處相關單位(採購組、營繕組、保管組)與會計室共同辦理，出納組依據會計室開立之支出傳票辦理付款作業，報帳已 e 化，其相關使用手冊請上會計室之帳務系統查詢；在進行帳務 e 化規劃時即已檢討並簡化相關作業流程，只要報帳項目選擇正確，所有表格皆已由系統自動產生，毋須表列表格單據。為能確實解決報帳人之疑惑，100 年</p>	出納組

編號	意見	回應內容	回應單位
		度出納組將與會計室合辦帳務 e 化說明會與座談會，也煩請將具體建議先行 e-mail 至 jenny@ntu.edu.tw 由出納組彙整意見後召開研議會議。	
90	請問住宿組是總務處的範圍嗎？我不確定，因此選「事務組」。總之，上次我去辦理暑宿相關事宜，位在裡面的小姐，很不客氣、一付高傲的作風！希望改進之！我就不相信如果是教授去辦事的話，妳敢這麼傲慢！		非本處 已轉知住宿組
92	請出納組繼續保持優良的服務品質！	感謝您的肯定，出納組將持續以提升服務品質為目標。	
93	是否可增加宿舍申請的次數 如:從每季一次改為每兩個月一次 加快宿舍分配的時效	因宿舍每月收回戶數不定且落差甚大，經參考長期經驗而採三個月分配一次較適宜，且同仁選擇性較多，但如收回戶數劇增或新建完成宿舍(如椰風專案宿舍)，保管組可機動增加分配次數，謝謝您的建議。	保管組
94	目前我接觸到的行政人員都很和善，沒有距離感，希望能繼續保持。然而有時假使有一列較忙碌，需要排很長隊時，希望能有更好的協調機制，這由學生當場指出並不恰當，需要討論後才能有更好的品質。	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，最多 4 名收費人員，而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
96	改善是漸進的，不過我認為很顯著，所以並沒有遇到特別不好單位，加油!!!	謝謝鼓勵，我們會繼續努力。	
97	大家都是以服務為目的，當報帳被退件，並不是每個人都知道下一步該如何處理，請貴處出納組同仁耐心教導，而不是以訓人的口氣回答，或是請貴處出納組能將退件後之標準作業程序公告於網頁，非常感謝！	出納組依據會計室開立之支出傳票辦理付款作業，也僅對支出傳票記載錯誤無法辦理付款者退回會計室修正，會計室本應就報帳資料進行檢核，遇有錯誤者應逕行退件。報帳案件之受理與退件承辦單位為會計室，因此，退件後之標準作業流程將洽請會計室辦理。本組辦理付款同仁有聽障人士，或許因而聲調較大被誤為語氣不好，敬請見諒。	出納組
98	1.營繕組行政效率較差，約略相同金額之購案，營繕組所花的時間為採購組 2~3 倍的時間. 2.營繕組開口契約廠商建築部份，修繕速率非常差，且專業度及責任感不足，防水施工時，將小滲水變成大滴水.(因廠商打除原有防水層後，地坪乾了，未立即塗上防水材料，數天後下雨，無原防水層也無新防水材保護，造成災害誠屬必然)	1.相同金額購案，由於申請內容不同，尤其修繕工程均需現場配合施工，自需較長的處理時間。 2.對於開口廠商的專業度及責任度，本組將加強督視品質。	營繕組
99	因為只接觸過事務組 其他的不知道 但是事務組真的很不錯!!	感謝您的肯定，事務組爾後將更加竭盡所能為大家協助辦理各項業務。	事務組

編號	意見	回應內容	回應單位
100	整體上為 ok 但有關節能燈光業務之項目找不到評分項，該項目仍需亟待改善	感謝您的肯定與鼓勵，有關節能燈光業務評分項目，將考量新增入顧客滿意度範圍。	營繕組
101	大家態度都很好呀~~ 不過我覺得是不是應該要有給人家下午休息 20 分鐘的時間阿	謝謝您的肯定，休息時間是依人事室規定辦理。	
102	哪一組在哪邊分佈過於分散，常常找不到位置。但是許多事情又要跑很多地方，如果能夠加強標示，或者增加平面圖會比較好。	本處各組網頁上均有顯示該組地點，詳細圖示可至本校 Info 網頁中之校園資源查詢。	各單位
103	同為總務處，各組卻不相互聯繫，不主動積極提供服務。	已要求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
105	希望學生申請補助的速度加快。	學生補助業務承辦單位為學務處或各系所，出納組收到支出傳票都立即辦理付款作業，惟有時需配合業務單位依通知日期付款，例如研究生助學金規定每月 15 日發放，學期初發放日期又不同，一切依學務處通知辦理。	出納組
106	很用心	謝謝鼓勵，會繼續努力。	
107	人親切!	謝謝鼓勵，仍請同仁持續維持親切的服務態度。	
108	有些 e 化的業務希望可以取消的辦法(如學生證掛失等)	謝謝您的建議，將納入日後 e 化考量。	各單位
109	他們很愛推卸責任，他們常常明明就是他們的事情，然後都不做推給別組，真的是有待加強。	已請單位主管督促同仁多加注意個人處理業務效率及服務態度。各行政單位皆有劃分業務權限，時而因管理權限分屬不同單位而無法及時處理。惟仍請各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
110	保管組服務態度有待改善、行政效率有待提升。	已納入檢討並請同仁多加加強服務態度及行政效率。	保管組
111	都很熱心好好	謝謝鼓勵，仍請同仁持續維持熱誠的服務態度。	
112	還好...我是申請停車位的 並沒有什麼不好的地方 普通	本組爾後將更加竭盡所能協助辦理車證相關事宜。	事務組
113	ALL OK	謝謝鼓勵，會繼續努力。	
114	或許是因為學校行政體制的關係，或者是對報帳不熟悉之類的，有聽過報帳的同事認為學校方面有待改進。駐警隊的話，	100 年度出納組將與會計室合辦帳務 e 化說明會與座談會，也煩	出納組 事務組

編號	意見	回應內容	回應單位
	<p>則是很辛苦。事務組（不知是否為該組承辦，若有誤請見諒）在給予系所承辦活動時，須考慮其他同學的感受（比如說人類學系辦理研討會 卻需要同學們將腳踏車移走(上百位同學的腳踏車上都有通知單))，給予一天時間移車，但活動當天卻未見同學移動車，且活動需要移車也蠻怪的，事後，我認為其實有移跟沒移都沒有差別。</p>	<p>請將具體建議先行 e-mail 至 jenny@ntu.edu.tw 由出納組彙整意見。</p> <p>針對人類學系辦理研討會乙事，本組未接獲相關訊息，僅人類學博物館開幕之活動乙事，本組告知承辦單位如短期需利用自行車停放空間之行為，應確實公告該處自行車移置地點並以警示帶或明顯物品圈圍，非請同學自行移置自行車，後續本組將加強自行車停放區使用之審核，並對於活動所會核之事宜進行確認，並加強對承辦單位進行監督之責，以保障學生停車之權益。</p>	
115	大致上沒有，行政效率可再快些。	<p>提供有效率的服務是行政單位的重要課題，現階段業務 e 化及 iso 之建立即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。如營繕組著手規劃校園 e 化系統，社科院總務分處網頁增加業務簡報專區提供洽公前參考，可迅速瞭解業務相關資訊，節省流程及時間。</p>	各單位
116	我覺得可以增進效率	<p>提供有效率的服務是行政單位的重要課題，現階段業務 e 化及 iso 之建立即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。如營繕組著手規劃校園 e 化系統，社科院總務分處網頁增加業務簡報專區提供洽公前參考，可迅速瞭解業務相關資訊，節省流程及時間。</p>	各單位
117	目前沒有	謝謝，我們會繼續努力。	
119	校園的整體規劃與細部設計有待加強改善，主管及主辦人員不該只有做到發包與監造，應該要設定更高的標準(考量美學與實用性) 駐衛警在校內騎乘機車應遵守規則，不該抄近路而騎上人行道	<p>本校工程多數委請專業建築師進行規劃、設計，重大工程亦須提送校規小組及校務規劃委員會審議，以符合校園永續發展之需求。</p> <p>本隊已通報員警除處理緊急事故外，勿穿越行人徒步、人行道，以維校園交通安全。</p>	營繕組 駐警隊
120	請繼續加油， 好嗎?	謝謝指教，我們會繼續努力。	
121	建議可再多宣傳服務項目，不然有許多學生還真不知道該向哪裡反應	<p>本處業務及活動等相關資訊皆置於網頁或透過計中以發送 Email 通告、校園佈告欄或以夾單方式辦理。若有任何疑義，亦可電話詢問，我們將很樂意為您服務。</p>	各單位

編號	意見	回應內容	回應單位
122	還好	謝謝，我們會繼續努力。	
123	在裝腳踏車燈時~不要到我要裝前一天才通知我沒選到~這樣我連第2梯次的報名都不能參加 感覺不太好	<p>星光專案審核方式經由報名順序依序審核，而報名成功之信件，僅代表已完成報名程序，但尚未經過審核關卡，倘若身份無誤、資料齊全，才依報名順位依序錄取。本活動報名系統所產生的報名問題，已提請學務處與計資中心修改。</p> <p>未來將於活動前進行宣傳外，於活動進行中仍會密集宣傳或寄發信件通知申裝人員，以保障其權益。</p>	事務組
124	大致還不錯	謝謝鼓勵，會繼續努力。	
125	駐警巡邏部份需再加強 營繕報修處理速度非常非常慢，工程及公共設施處理也十分不 ok	<p>駐警隊巡邏校園以不同時段，不同路線及依校園安全為重點，隨時檢討、變更，以強化巡邏功能。</p> <p>營繕組回收統計 99 年度顧客滿意度調查結果，平均修繕天數為 4.22 天，已逐漸提昇修繕時效。且在工程評鑑成績，以 99 年上半年度評鑑結果平均為 85.6 分，謝謝您的意見，我們將持續檢討改進。</p>	駐警隊 營繕組
126	建議單身宿舍分配應透明化，像有眷宿舍的分配按照點數清楚陳列，公布於網頁上。就個人經驗，陳辦人員似乎沒有及時訂正網頁公布的優先順序與相關資訊，即使去電告之且已答應更正，結果卻沒變，讓本人納悶;更遑論已聽說有空房卻始終無音訊或更新（等待次序居然沒變）。綜而言之，即使不考慮個人等待經驗，站在新進教師尚無房可住的角度，誠摯希望學校有一清楚平台，公平、公正、公開的系統，來處理這一基本、重要的事情。	為使單房間職務宿舍分配更臻公開及完備，本組網頁除公布空舍及待配名單外將另增列得配名冊，並加強注意更新進度。	保管組
128	希望行政單位和學生兩邊都能互相體諒，站在對方立場著想.	謝謝您的意見。本處責成各業務承辦人，不論對於老師、學生或廠商等，皆須以同理心盡量滿足洽公者之需求，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
130	excellent，誤怠惰。	謝謝指教，我們會繼續努力。	
131	出納組的收學雜費(聽講學分費)那一個櫃台的人員態度不太好，問問題也愛理不理，(是比較年輕的櫃台小姐)，講電話態度也很冷淡，還威脅我說不繳學分費會退學(雖然是這樣規定沒	學雜費櫃台同仁屬於冷靜型，講話語氣較平板，將給予禮貌再提醒教育；對於延遲繳費增加相關單位作業，而且逾期繳交學雜費	出納組

編號	意見	回應內容	回應單位
	錯啦!)但是他的語氣令人非常不舒服，希望可以改進.	依規定應予退學處分，該員好心提醒並無不妥，會提醒注意語氣和緩，敬請準時繳交學雜費及學分費。謝謝您寶貴的意見！	
132	總務處各單位間之橫向聯繫、資料整合及流通應加強，以符合業務資訊化之目標，儘量避免申請人重複登錄填寫資料。	本處對於各單位間之橫向聯繫、資料整合及流通，隨時進行檢討、溝通。為提升業務資訊化之目標，我們將持續努力改進。	各單位

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(7)	1.01%
沒有改善(87)	12.57%
有些改善(468)	67.63%
有顯著改善(130)	18.79%

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(158)	13.30%
事務組(186)	15.66%
保管組(75)	6.31%
營繕組(77)	6.48%
出納組(267)	22.47%
採購組(76)	6.40%
經營管理組(83)	6.99%
駐警隊(159)	13.38%
社科院總務分處(46)	3.87%
醫學院總務分處(61)	5.13%

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(46)	6.39%
事務組(91)	12.64%
保管組(59)	8.19%
營繕組(113)	15.69%
出納組(113)	15.69%
採購組(56)	7.78%
經營管理組(41)	5.69%
駐警隊(144)	20.00%
社科院總務分處(30)	4.17%
醫學院總務分處(27)	3.75%

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)(17)	2.46%
60至70分(待提昇)(33)	4.77%
70分至80分(尚可)(206)	29.77%
80分至90分(優良)(362)	52.31%
90分以上(極優)(74)	10.69%

您的身份是：

教師(45)	6.50%
學生(525)	75.87%
廠商(4)	0.58%
職工(92)	13.29%
其他(26)	3.76%