

98 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	醫學院總務分處服務態度極差 令人感覺學生都是欠他的	所提意見已請本分處同仁參考並檢討改進，若能提示實際案例，對探究實情將更有幫助。	醫學院總務分處
2	應對的禮儀，尤其是在校務建言系統，營繕組的表現簡直可用沒教養來形容。效率也太低落。	謝謝指教，本組會加強同仁禮儀應對訓練。	營繕組
3	有些服務人員很好，有些很糟糕!!!	謝謝指導，將加強同仁禮儀應對訓練及服務態度，並督請同仁皆秉持熱誠服務洽公人員。	各單位
4	應增加駐警隊人員數量，以期有充足人手處理各項狀況，該隊並應積極維護教職員生的各項權益，不應有「多一事不如少一事」的因循苟且態度。	1.行政院已於 90.12.26 通函中央機關現有駐衛警即予凍結，出缺不補。 2.已加強教育員警針對本校師生應以服務之精神處理事務，並以同理心協助處理各項報案事宜。	駐警隊
5	處理長興街宿舍野狗問題有待積極改進。一流大學不應放任野狗在宿舍區或校區流浪，有礙瞻觀且危害安全，誰能保證野狗不傷人或是嚇到人。更不宜將這件事交學生社團處理。	1.本校屬開放空間，流浪狗出入在所難免，過去多年來採用捕捉至收容所的方式處理此問題，惟校內仍存有流浪狗問題，不免造成師生困擾，可想而之，此方式未能確實有效地處理。 2.相較之下，TNR管理方式(Trap捕捉、Neuter絕育、Return放回之縮寫)，可透過持續地觀察與追蹤，將校園的流浪狗問題呈現較穩定的狀態；非一味放任流浪犬隻留置於校園，而是藉由長期觀察，移走真正不適合校園的犬隻，事實上，自96年底本校以此套方法管理迄今，前後移走四隻不適合待於校園中的流浪犬。 4.綜上，在生命教育或是安全方面，現行的管理辦法皆優於先前的捕捉撲殺方式，或許TNR管理制度未能面面俱到，但相對於目前對於流浪動物的各種處理作法，為兼具數量控制效果以及人道關懷精神的管理方式。 5.如仍對於校園中流浪動物管理方式還有任何疑問，歡迎進入總務處事務組網頁瀏覽有關「台大校園流浪動物管理模式」，有詳細說明可供參考。或請逕洽本組告知野狗留置明確地點，俾便協助改善。	事務組
6	個人淺見：營繕組工作效率需好好改進 宿舍排序需公平公開，無論是單身宿舍或有眷宿舍	1.已要求營繕組檢討業務作業流程，提升 e 化效能，持續改進。 2.單房間職務宿舍待配宿舍及名冊均公告於保管組網頁；有眷宿舍分配係採定期開放系統公開宿舍，依選配同仁點數及志願分配，分配結果公開公告 5 日。	營繕組 保管組
7	財產管理專業尚待加強	賡續加強專業訓練	保管組
8	建議駐警隊具 EMT 或緊急救命術合格等執照，並在各駐點備有急救箱 因在下午五點之後，學校保健中心已下班 但學生活動仍頻繁，尤其是社團活動與體育活動 擦撞受傷機會不小，但以往經驗中 駐警隊只能幫忙叫救護車，沒有其他的輔助措施及基本急救設備 希望可以改進 謝謝	本隊目前已向保健中心領用急救包，以應協助簡易一般外傷處理。為求慎重處理受傷急救仍以求救 119 協助為原則。	駐警隊

編號	意見	回應內容	回應單位
9	對學生的友善態度	已督請同仁秉持積極主動負責態度服務洽公人員	各單位
10	人員待人親切，令人覺得服務品質良好	感謝您寶貴意見，將繼續秉持認真負責態度提供服務。	各單位
11	近期領腳踏車證覺得沒有效率。上班時間去領（總區上班族），等了約一個小時。（排隊）從總區跑到水源校區浪費時間。希望腳踏車證領取方法可以多元化。總區在總區領。	1.自 98 學年度起，自行車識別證改採由車主自行上網申請方式辦理。因車證印製關係，9 月 15 日前申請者，可大批送交印刷廠統一製作，並於 10 月 1 日後將車證發送至申請人線上選填之領證地點（各行政單位、系所辦公室）以備領取；9 月 16 日以後申請者，因車證需由水源校區自行車拖吊移置場人員自行製作（印製機材均在該場），故需由申請人於 10 月 1 日後攜帶證件至水源校區自行車拖吊移置場領證。 2.新制車證發證初期因申領者眾，囿於人力，佔用您些許寶貴時間尚請見諒，惟新制車證係採有效期限制，雖造成您一時領證的不便，但未來則不用每年再重新申領。事務組亦會就目前車證發放作業進行檢討，就未來發、補證作業研擬更為便捷的領證方式以服務員工師生。	事務組
12	1.營繕組給人的感覺，非常積極努力，土木水電等大小修繕都用心處理，並有極高的效率，個人對營繕組同仁的服務精神非常敬佩。2.事務組同仁無論是各項雜務都任勞任怨，尤其是雜工班的同仁協助環境清理每次都能盡善盡美，每次看到雜工同仁辛苦揮汗工作的感覺，總是令人由衷感謝。3.駐警同仁巡邏本系風雨無阻，葉警員並屢查獲可疑宵小，有效防治可能竊盜事件，確實提供本系最安全的保障。希望可以給予獎勵。	謝謝鼓勵繼續保持！，我們會更努力於工作上，回饋全校師生同仁。雜工班內分機動、資源回收、打掃、剪樹、割草、及園藝等組別，於維護校園環境工作時，不分晴雨、例假日或颱風天，皆能堅守崗位。	營繕組 事務組 駐警隊
13	電話留言回覆的速度過慢 甚至是未回覆 還需一再的聯絡該處承辦人 此外 案件處理速度過慢 過了一個星期 案件竟還在經辦人手中未處理	本處已建立顧客反應意見標準作業流程，及時處理各項顧客反應意見，並督請同仁一接獲洽公電話及急需處理案件應即刻回復處理。	各單位
14	人員分司職責不明確，無法立即給予同學直接的服務	已請各單位主管要求各業務承辦人員提供適當服務，對於非本身或單位內之業務應協助引領洽公人員至相關承辦單位辦理。	各單位
15	使用人員因多為短期，致業務較難配合。	加強新進人員教育訓練，並建立各項業務標準作業流程，減少業務銜接斷層。	各單位
16	各單位退件時請說明退件理由 並提供如何修正之建議	已要求各單位對於退件申請案應詳細說明說明需補正資料並提供作修正建議。	各單位
17	整體而言，辦事效率良好，然而待人接物可以表現多些熱誠行政處所，難免有些同仁略帶官僚脾性，即便無傷大雅，仍多少予人難以親近之感	已督請同仁多注意個人服務態度	各單位
18	營繕組效率太差了，申請維修 10 個月了還沒完成	謝謝指導，不好的我們會改善，營繕組會加強行政效率，提升修繕服務品質	營繕組
19	行政效率	謝謝指教，加強提升行政效率。	各單位
20	整體都有改進，就是一顆老鼠屎害了一鍋粥。8 月的修繕單，營繕組到現在還沒來處理 貴重物品若再被偷這個責任我想我承擔不起。	謝謝指導，不好的我們會改善，營繕組會加強行政效率，提升修繕服務品質	營繕組
21	社科院事物組，辦事方法與效率不夠。以場地借用為例，場地借用已經線上登記許久，卻還要繳交紙本，請參考人事簽到請假的線上機制，用以改善效率。	上網預借登記後繳交紙本之原意在於：避免有人同時段借用多間會議室作為選擇，或不確定情況下提前預借，及確定不使用該空間卻沒有上網	社科院總務分處

編號	意見	回應內容	回應單位
		做取消。繳交「場地借用單」可讓借用人再次確定借用場地與時間，若無繳交紙本，經負責人電話確定不使用後，則上網將預約取消釋出使用時間，空間將可以更有效被運用。且借用單上系所戳章可幫助我們進一步過濾借用人身分，以免校外人士濫用校內權限和優惠使用校園空間。我們將根據此意見朝無紙化系統進步，和計中討論該系統的可行性，包括：同時段借用場地數上限、借用附件上傳(如:開會通知單)、加強審核借用權限等。謝謝您的意見。	
22	可在行政效率加強 謝謝	已請各單位主管加強業務處理效率。	各單位
23	服務不錯	謝謝鼓勵與肯定!	出納組
24	服務態度	已督請同仁隨時多注意個人服務態度。	各單位
26	竟然報修需線上登錄，是否可省略紙本傳送了呢！ 這樣感覺失去減少紙張的意義，而且紙張傳送容易遺失	修繕需要紙本簽章係因採購程序的審查機制與單位主管的權限控管。	營繕組
27	法學院駐警人員態度及素質不佳，關於此點，學生們曾向社科院院長反映過。	以轉知社醫小隊長丁小隊長加強教育員警應對及服務態度。	駐警隊
28	電腦化之後，方便很多，不用一直往返行政大樓，直接線上作業即可，非常好。 唯一，每當下雨時，辦公室就會漏水，已向校方反應多次，遲遲未能改善，很頭痛。懇請協助之。	謝謝指導,工學院身心障礙者輔具工程研究中心,據承辦人回報處理情形為:該中心係研發處出借中心使用,該中心在屋頂裝置分離式空調並在屋頂穿孔供冷煤管通過,造成屋頂結構受損,有關損壞修善可請本組辦理惟其修繕及經費來源請洽研發處辦理	營繕組 (工學院身心障礙者 輔具工程研究中心)
30	其實 仔細看過各處室業務 一般學生平常不大會接觸到 雖然有些跟學生息息相關 ex 飲水機修繕 最近 比較有學生福利會會代為尋找負責可洽詢的機構詢問一些相關事情 就我個人而言 我僅接觸過出納組 for 繳交候補到的宿舍費用，以及列印繳費證明單 不過 現在有些業務 E 化 也挺方便的 改裝後有變漂亮舒適 透明玻璃? 動線好像也好一點 不過常常在 NTU 版 看到校警隊不很可靠的樣子 好像發生事情也...	感謝您的美言，出納組將再提升 e 化作業，以提供供更便捷之服務。將加強教育員警針對本校師生應以服務之精神處理事務，並以同理心協助處理各項報案事宜。	出納組 駐警隊
31	曾經有天超過凌晨 12 點，我打電話至駐警隊請求他們協助我從後門到女二舍，當時我無任何交通工具，又下著大雨，但是連續打了好通電話都沒有人回應，我這次請求的協助算是小事，我一直走還是可以走到，但是在路途中我萬一碰上心懷不軌的人士，駐警隊的功能則形同沒有，這點讓我很吃驚，竟然沒有一個人接電話。	本隊員警 24 小時輪值，皆有員警負責接聽電話受理各項報案及協助。已轉知同仁注意。	駐警隊
32	希望可在一些需要交到各處室的公文上標明到底要交到何處，否則只是浪費大家時間。	文書組設計之「文件簽核流程表」，可明確標示簽核流程，將再加強推廣。另要求各單位發文予各處室皆應標明。	各單位
33	有時會找不到承辦人員，代理人又一問三不知，有急件時讓人不知道該怎麼辦	營繕組已設有代理人制度如有急件請洽各股股長及組長洽辦。出納組以業務劃分區塊，各區塊內人員皆可互為職務代理。文書組一般業務均有代理人，並特別加強櫃台服務。駐警隊處理一般事務員警皆能處理，另業務承辦依代理人制度辦理。另要求各單位貫徹代理制度即時處理業務。	各單位

編號	意見	回應內容	回應單位
34	辦事人員回報事件速度應加快，有時主辦人員不在，應有職務代理人隨時可供諮詢。	營繕組已設有代理人制度如有急件請洽各股股長及組長洽辦。 出納組以業務劃分區塊，各區塊內人員皆可互為職務代理。 文書組一般業務均有代理人，並特別加強櫃台服務。 駐警隊處理一般事務員警皆能處理，另業務承辦依代理人制度辦理。另要求各單位貫徹代理制度即時處理業務。	各單位
35	等待時間應縮短。	抱歉！讓您久等了，出納組收費人員有 3 位，如遇等待人員超過 5 位時，會再加開一收費櫃檯；如果是收據子系統單位繳交收據與現金，因須一一核對收據與報表，辦理時間會較長，麻煩您再稍等一下。	出納組
36	營繕組報修後，維修太慢了	本組會加強作業為修繕，如有經費不足則會影響修繕進度。	營繕組
37	人員和善 態度良好	會繼續努力。	
38	加油!!!	會繼續努力。	
39	社科院總務分處有一次還未到下班時間 5 點，人就走光了。事情延後一天才可以處理極度沒有效率，人員態度也不太好	因法律學院遷回校總區，總務分處業務本就繁多加上人力移撥，職工皆身兼多職，難免因業務繁忙而未能留守於辦公室內；再者，近來雖有新進職員，但新進人員需依規定參加校總區舉辦之訓練，所以可能因此造成同學致本分處洽公而找不到人員洽辦之情形。總務分處現正進行庶務與出納二股之空間整併，期望二股合併後能提高辦公室之服務回應力。	社科院總務分處
40	微帶笑容	已請同仁注意，應隨時秉持和藹可親態度服務洽公人員。	各單位
41	提出修繕申請小事如更換燈管、水管不通等都能快速處理；但其他嚴重如天花板漏水、網路線被老鼠咬斷等已申請許久，經電話詢問後又過許久，尚未見處理!行政效率及品質須加強!	謝謝指導，營繕組會加強行政效率及品質。	營繕組
42	有效率 待人和藹 主動接洽來賓	已請同仁注意，應隨時秉持和藹可親態度服務洽公人員	各單位
43	效率可再提升!	謝謝指教，將持續加強行政效率。	各單位
44	跟總務處不熟，無法給予建議。		
45	駐警隊爛到可以廢掉了，不要再浪費人民公帑養這些尸位素餐的傢伙	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
46	請加快學生各種薪資發放，因為我要靠哪筆錢過日子，每學期初都有至少一~二個月的斷層，但學費宿舍費等支出卻依然要準時繳交。可否先發放再補齊文書資料，不符資格者再自行退費。	謝謝指教，經詢問學務處生活輔導組承辦人李靜宜告知：本校研究助學金之原始報帳資料係由各系所提供，原則上每月 15 號發放，每年發放至 8 月 15 號學期結束。下半年則從 11 月 15 號開始發放，主要係每學年度開始各系所人數、預算及全校總預算均會變動（有新生及舊生關係），因此造成斷層，惟舊生缺的月份均會在 11 月 15 號補足。至於「先發放再補齊文書資料，不符資格者再自行退費」乙節，非出納組權限。	出納組
47	請廠商來修理損壞器材的效率可否能再快一點， 謝謝。	謝謝指導，營繕組會加強行政效率。	營繕組

編號	意見	回應內容	回應單位
48	建議總務處給予各單位有詳盡的法規解釋 或是在網頁上有清楚的說明 而不是到了事發之後 才在放馬後砲或是質問執行單位為何沒有先問 法規多如牛毛 有誰會知道我們適用哪一條 其實 就算是先問了又能怎樣 老師想做的事情 我們在下面的可以說不嗎 全校最不守法的 就是老師吧 法規只是限制職員而已	本處網頁皆有揭示相關法規並隨時更新，歡迎利用查詢。另已要求各單位承辦人員應對洽公人員作詳盡說明。	各單位
49	1.廁所衛生紙補充加強 尤其是普通大樓的廁所 從來沒有衛生紙過 2.出納組的小姐態度不親切 一到櫃臺開口第一句話是「你要幹嘛」 給人不禮貌且不專業的感覺 即使面對學生 基本的禮儀規範還是應該遵守吧 不該只因為學生有求於你 而擺出架子	1.四棟教學大樓（普通、共同、新生、綜合）男女廁所內均有提供洗手乳，門外亦有提供衛生紙自動販賣機，有需要者，可自行投幣購買。 2.已請出納組同仁注意禮貌與溝通用詞，切勿以家常式用語談話。對於來組辦事人員，皆一視同仁並未先詢問您是學生身分即以不同待遇。如果仍有相同情況發生，請電33662013 張組長，指名櫃台辦理人員姓名，俾憑立即糾正。	事務組 出納組
50	很棒!	會繼續努力。	
51	目前還 OK	會繼續努力。	
52	請盡力做到完善	總務處同仁將努力改進提升服務品質，力求完善。	各單位
53	學生餐廳配治動線		非本處(學務處) 經營管理組
54	感覺學校的行政品質都滿不錯的，近來接觸的服務都滿不錯的，態度也都很好，真的很難得，原本以為冷冰冰的行政程序，接洽後都可以得到有效率且很好的態度. 沒有給我一般公務員的冷處理印象.	謝謝鼓勵，已請同仁持續維持服務熱誠態度。	各單位
55	不清楚!~因為不常使用!~	會繼續努力。	
56	講話態度很差勁	已請同仁加強對洽公人員應有的服務態度及說話禮儀。	各單位
57	目前有在進步中，希望服務熱誠能再多一些	已要求各單位主管注意同仁服務態度。	各單位
58	很好了	會繼續努力。	
59	有一次到營繕組跑公文，只因為收發公文的人不在座位，讓我等待許多，其他員工都無視我的存在跟等待，等收發公文的人回來，我才可以完成此公文的簽收	謝謝指導，營繕組會加強教育並保持收文處有人處理收文。	營繕組
60	申請教授宿舍時所能看到的相關資訊，建議能夠更為詳盡（例如：有無電梯、幾房幾廳...）。	納入分配系統宿舍相關資料。	保管組
61	營繕組辦事效率非常差勁!!二號館的所有工程都搞的亂七八糟的，天花板不修，有幾間實驗室及老師辦公室還會漏水；公共廁所淹水加通風不良，施工過後環境弄得髒兮兮的，也不要要求廠商整理，整棟弄得像廢墟一樣，向營繕組反應了快 2 年了，也沒消息的，不聞不問的，難道一定要出人命才會理人嗎？對這樣的營繕組失望透頂了！	謝謝指導，營繕組會加強本案件工程後續修復。	營繕組
62	可以有一些對於節能減碳的措施，像一些教室是中央空調秋天依然開冷氣	1.本處已設有節能小組並對全校師生施做宣導教育。 2.近幾年來學校用電曲線逐年成長，因此對節能減碳措施的推行甚為重視，除了規定室溫 28 度以上才可開啟冷氣外，並規定冷氣溫度應設定於 26 至 28 度之間，以節能省電。但常發現同學上課時未將教室門窗緊閉，冷氣流失造成浪費，教室雖已張貼標語提醒，但除了靠管理員不定時的巡視與提醒外，更需藉助同學們的幫助。 3.另秋天仍有開啟中央空調冷氣的情	營繕組 事務組

編號	意見	回應內容	回應單位
		形，因未敘明明確的教室地點，查可能係部分教學大樓教室因通風不良，修課人數眾多，為維持室內空氣品質，所維持之空調送風機制。惟若確有能源管理不當之情形，請逕洽各教學大樓中控室人員，或向事務組蔡股長反應（電話：33662237），當立即改善，謝謝！	
63	文書組 送印的小姐 態度冷淡 口氣不佳	感謝您的意見，本組虛心接受，並將加強用印同仁與洽公者之互動，提昇服務品質。	文書組
64	駐警隊人員的素質實在太過低落！推卸責任，態度差，公然違反學校規範，甚至公器私用使用巡邏車輛外出處理私事，個人認為是全校最須要「再教育」的單位。	加強教育員警針對本校師生應以服務之精神處理事務，並以同理心協助處理各項報案事宜。 加強教育員警應對及服務態度。 本隊無巡邏校區及處理公務外，並無所述使用巡邏車輛外出處理私事。	駐警隊
65	good job you are the best	會繼續努力。	
66	我覺得跟一些公務機關相比起來已經很不錯了。繼續加油喔！	會繼續努力。	
67	行政效率及專業態度仍有改善空間	將持續改進行政作業流程及建置 e 化系統，提升行政效率。 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。	各單位
68	可能在態度上要多一點服務的心態	已請同仁加強對洽公人員應有的服務態度及說話禮儀。	各單位
69	建議事務組對於新申請於綜合體育館停車場的員工，先以 email 通知到事務組領取遙控之機具，並繳納押金。不然教師把車停進去，管理員解釋半天，還是一頭誤水，最後還是得把車開出來。隔日再到事務處洽領遙控器，實在折騰人。建議承辦人員可以事先通知教師先辦理妥當，免得車開來開去，白跑一趟。謝謝！	日後申辦車證網頁上將加強宣導於教職員汽車停車證申請系統內登入申請者之 e-mail 帳號，以便車證相關程序辦理完成後，以 e-mail 告知領取事宜或其他相關重要資訊，免去往返之困擾。	事務組
70	共同教室 1 樓男廁的水龍頭水總是很小，在共 101 對面，洗手很不方便，尤其是左方有個 1 個圓圓方方的噴頭，水很難噴出來，完全沒有達到它預定的功用，希望可以把水柱調大，每次按它，它的水總是用流的出來，洗筷子都沒辦法，這樣好浪費水，所以最近我到那裡去，都是用洗脫把的那個水龍頭洗手，希望總務處可以幫忙改善，謝謝！	謝謝指導，本案修繕完成。	營繕組
71	處理事物的效率	將持續改進行政作業流程及建置 e 化系統，提升行政效率。	各單位
72	我覺得行政人員的態度都很好很親切～ 每次進去都覺得很溫暖很窩心:) 謝謝妳們為大家服務～ 辛苦你們囉:)	謝謝鼓勵，會繼續努力。	
73	駐警隊沒有用處 可以廢除	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，以提升團隊榮譽。	駐警隊
74	太多了 一言難盡	本處已要求各單位應持續檢討改進。	各單位
75	增加駐警隊人數，並加強職業訓練，以減低效率不彰等問題	已加強教育員警針對本校師生應以服務之精神處理事務，並以同理心協助處理各項報案事宜。	駐警隊
76	我覺得服務品質非常好!	感謝鼓勵，本處將持續改進，提供優質服務。	各單位
77	工作人員的積極度仍需增加	已請各單位主管注意加強同仁主動積極之服務態度。	各單位
78	繳交學費時事先規劃應更周密些	出納組收取學雜費業務已行之有年，也有 SOP，其作業流程固定。因為出納組承接教務處學雜費、學務處住宿費、宿舍押金、體檢費、助學貸	出納組

編號	意見	回應內容	回應單位
		款、減免、僑生保險費、國際事務處外籍學生保險費、計資中心網路費、視聽教育館視聽實習費、生物技術中心生物學程(耗材)費等資料，只要一單位資料管控不夠嚴謹，整體呈現在出納組資料就錯誤，雖然，出納組每學期都要求各提供資料單位要仔細核對資料再送出，但是，每年總有差錯發生；也只能在事後予以補救更新，敬請諒察。	
79	希望宿舍各項事務能提早一些處理	已要求相關單位加強宿舍事務之處理。	營繕組
80	駐警隊接二連三做出許多令學生反感的不良處理方式(詳情請見PTT 台大板 板名 NTU)，雖然得到的說法總是"這是一場誤會"，但請詳察並多加檢討，不然會讓我覺得在學校遇到危難時打電話給駐警隊還不如直接打 110 或 119 來得安心，對於一個積極想要前進百大的學校，請盡速改善具有保護學生的重要單位-駐警隊，謝謝。	已加強教育員警針對本校師生應以服務之精神處理事務，並以同理心協助處理各項報案事宜。	駐警隊
81	都還 OK	會繼續努力。	
82	駐警隊素質太差了！！	加強教育員警針對本校師生應以服務之精神處理事務，並以同理心協助處理各項報案事宜。 加強教育員警應對及服務態度。	駐警隊
83	行政人員的態度有時讓人覺得很傲慢~~ 不過辦公環境到是挺好的!!	已請各單位主管注意加強同仁主動積極之服務態度。	各單位
84	希望態度可以好一點 畢竟很多新生很多都不懂 我還記得當初我第一次去事務組問事情結果被白眼= =	已請各單位主管注意加強同仁主動積極之服務態度。	事務組
85	駐警隊尸位素餐，腳踏車被偷完全無法應付	本隊已加強腳踏車停放區域巡邏亦請轄區派出所協助，共同防範竊案發生。	駐警隊
86	駐警隊要多加油 風評確實不太好	已加強教育員警針對本校師生應以服務之精神處理事務，並以同理心協助處理各項報案事宜。	駐警隊
87	駐警隊是廢物機關，除了管制車輛進出大門口，沒有任何價值。同學在校內出事只會盡量推託責任。不要浪費我的錢 請一個保全公司都還比較有用 太丟臉了!	已加強教育員警針對本校師生應以服務之精神處理事務，並以同理心協助處理各項報案事宜。	駐警隊
88	經營管理組對學生的態度不太友善，應該加以改進。	已請各單位主管注意加強同仁主動積極之服務態度。	經營管理組
89	駐警隊的設置可有可無 甚或可以乾脆裁除。一.校內抽菸的情況屢見不鮮，施工的工人人手一根，卻從未見駐警隊勸導 二.吃案連連，偷竊，不符合各球場使用規則種種 如校外人士在舊體外草皮丟擲棒壘球也從未見駐警隊出面勸阻 (駐警隊的機車就這麼優閒騎過) 三.校內計程車/物流車/快遞車/垃圾車甚或一般小客車超速連連 甚至對行人，腳踏車鳴按喇叭 駐警隊僅以人力不足或擔心破壞和諧不予處理 造成校內其他非動力機械用路人 之不確定公共危險 若無法賦予駐警隊實質執法權 大可以乾脆裁撤 省的浪費公共行政資源 原先給付的薪資轉聘民間保全 以提供教職員生真正需要的照護 我們需要的是真正能在事件/事故發生時提供幫助的單位 而非只會騎車在校內兜風的駐警隊	加強教育員警針對本校師生應以服務之精神處理事務，並以同理心協助處理各項報案事宜。 加強教育員警應對及服務態度。	駐警隊
90	駐警隊糟到極點!一點用也沒有!根本是領薪水泡茶的阿伯們，完全不會保護學生，也不會排解任何糾紛只會把事情掩飾掉!希望可以裁撤掉駐警隊的存在，不要浪費了公帑而對學生一丁點幫助也沒有!	已加強教育員警針對本校師生應以服務之精神處理事務，並以同理心協助處理各項報案事宜。接獲電話應立即前往現場予以必要之協助。	駐警隊
91	無 一切非常好		
92	廁所的衛生紙和洗手乳常常空空如也	1.目前學校僅行政大樓附屬廁所備有衛生紙、擦手紙及洗手乳，係考量本大樓平時常有貴賓來訪與開會，有提供之必要性；行政大樓以外各	事務組

編號	意見	回應內容	回應單位
		館舍系所所屬廁所衛生耗材，由各管理單位自行決定提供與否，如有需求，請逕洽該等管理單位。 2.另四棟教學大樓（普通、共同、新生、綜合）男女廁所內均有提供洗手乳，門外亦有提供衛生紙自動販賣機，有需要者，可自行投幣購買。	
93	可以考慮駐警隊的裁撤了，一點用處都沒有，還容易變成亂源。	已加強教育員警針對本校師生應以服務之精神處理事務，並以同理心協助處理各項報案事宜。接獲電話應立即前往現場予以必要之協助。	駐警隊
94	辛亥路之地下停車場希望能夠開放碩博士生申請	辛亥路(土木新館)之地下停車場因停車位數量有限，未開放碩博士生申請，惟土木大樓周邊即進行地震中心二期工程，預計完工後增加之停車位，可提供學生(含碩博士生)汽車停車位使用。	事務組
95	恩恩大致上可以	會繼續努力。	
96	態度	已請各單位主管注意加強同仁主動積極之服務態度。	各單位
97	可以廢掉駐警隊嗎?一顆西瓜都比牠們好用	已加強教育員警針對本校師生應以服務之精神處理事務，並以同理心協助處理各項報案事宜。接獲電話應立即前往現場予以必要之協助。	駐警隊
98	駐警隊名聲太差!	已加強教育員警針對本校師生應以服務之精神處理事務，並以同理心協助處理各項報案事宜。接獲電話應立即前往現場予以必要之協助。	駐警隊
99	社科院之桌椅老舊，我兩間上課的教室(4, 23)冷氣也都是壞的。	1.課桌椅老舊本分處感同身受，前曾規畫全面予以換新，然金額龐大，所費不貲，難於支應；另因本院於近年亦將遷回校總區，屆時所新購之課桌椅是否適於新校舍不無可慮，是以為免經費虛擲，現本分處特規劃重點教室，置換新課桌椅之可能性，並向校方提出經費補助，如一切順利將於寒假期間完成採購。 2.所陳第 4 及第 23 教室冷氣故障乙節，經本分處業務相關同仁檢測結果，功能係屬正常；嗣後如確發生故障情事，煩請電告，聯絡人陳先生 分機 252。 謝謝建言	社科院總務分處
100	駐警隊態度差、服務慢，打電話去請他們處理都要等很久，有時候等了二十分鐘都沒人來，台大是有多大 20 分鐘到不了喔？只會在定點駐守，遇到有事就推託，那還需要駐警隊幹麼阿？請保全都比那些人有用！建議可以廢除駐警隊改請保全了。	已加強教育員警針對本校師生應以服務之精神處理事務，並以同理心協助處理各項報案事宜。接獲電話應立即前往現場予以必要之協助。	駐警隊
101	出納組的櫃檯人員在面對學生的時候，希望態度可以在親切些，因為畢竟不是所有學生都會常接觸行政事務，所以難免在程序上多有不明白的部份。	出納組會要求櫃檯同仁雖然工作忙碌，仍要注意進退應對禮儀及調整說話態度。	出納組
102	駐警隊別再混了	已加強教育員警針對本校師生應以服務之精神處理事務，並以同理心協助處理各項報案事宜。接獲電話應立即前往現場予以必要之協助。	駐警隊
103	關於駐警隊! 颱風天晚上接學生回宿舍的服務會令人揪感心 A!! 謝謝駐警隊，不過駐警要多笑喔! 關於營繕組! 不知道宿舍硬體維修是否為營繕組服務項目? 如果是的話，請提升速率謝謝	謝謝指導宿舍硬體維修請洽學務處住服組辦理	駐警隊 營繕組

編號	意見	回應內容	回應單位
104	駐警隊服務品質嚴重低落，強烈建議校方進行改善。	已加強教育員警針對本校師生應以服務之精神處理事務，並以同理心協助處理各項報案事宜。接獲電話應立即前往現場予以必要之協助。	駐警隊
105	繼續保持前進!	會繼續努力。	
106	我覺得學校的效率應該要提升不要認為死線快到了或是上面有壓力的時候才要做事。要想想怎樣才是對學校跟同仁是最好的。	將持續改進行政作業流程及建置 e 化系統，提升行政效率。	各單位
107	駐警隊對於大門口的交通狀況完全視而不見、為何不改立一人形立牌、既可節省經費、學生出事也可以卸責（因為人形立牌不會指揮交通）	1.駐警隊於上下班尖峰時段調派員警於大門口協助出入校園交通指揮，平時大門口門禁管制由事務組交通股警衛負責，已要求各值勤同仁加強服務態度。 2.處理緊急事故請電 33669110 或 33662185，駐警隊 24 小時值班員警負責接聽。	駐警隊 事務組
108	雖然大家的工作都很繁重~ 但希望各位大人可以臉上都掛著笑容~ 我們不會故意找碴，請不要用那麼不爽快的眼神幫我們處理事情~ 謝謝您~	已請各單位主管注意加強同仁主動積極之服務態度。	各單位
109	請在效率上加強	將持續改進行政作業流程及建置 e 化系統，提升行政效率。	各單位
110	還可以	會繼續努力。	
111	駐警隊表現實在有夠差，辦事沒有效率， 罔顧學生權益，欺善怕惡！	已加強教育員警針對本校師生應以服務之精神處理事務，並以同理心協助處理各項報案事宜。接獲電話應立即前往現場予以必要之協助。	駐警隊
112	駐警隊	已加強教育員警針對本校師生應以服務之精神處理事務，並以同理心協助處理各項報案事宜。接獲電話應立即前往現場予以必要之協助。	駐警隊
113	效率可以再提高，剛開學很亂的時候，有時候去都要等很久.而且有些行政好像不太懂，就要等別人來弄	將持續改進行政作業流程及建置 e 化系統，提升行政效率。	各單位
114	目前感覺都還好。	會繼續努力。	
115	希望可以知道總務處的各個單位可以辦理哪些業務	歡迎瀏覽總務處各單位網頁，有詳盡介紹。	各單位
116	工作勿推托，請盡速解決	已請各單位主管注意加強同仁主動積極之服務態度。	各單位
117	多逛逛 BBS 批萬的台大版，板名 NTU，上面有很多不滿的文章	本處已要求各單位指派專人瀏覽 BBS 及校務建言,並即刻處理。	各單位
118	若再展現更為積極，敬業的精神便可稱完美!	將持續改進行政作業流程及建置 e 化系統，提升行政效率並加強同仁主動積極之服務態度。	各單位
119	能夠更細心的聆聽我們所需的服務事項!!	已請各單位主管注意加強同仁主動積極之服務態度，對洽公人員皆能作詳加細心業務說明並適時予以協助。	各單位
120	工作環境還是稍微髒亂，工作人員的標示不清楚，取得 contact information 不直接	謝謝指導，已要求各單加強工作人員的標示，重新檢示各承辦人之名牌位置並應清楚標示承辦業務內容。	各單位
121	希望能夠提升效率	將持續改進行政作業流程及建置 e 化系統，提升行政效率。	各單位
122	駐警隊有多差，請校方看看 PTT 的 NTU 板上同學的反應吧！	1.加強教育員警針對本校師生應以服務之精神處理事務，並以同理心協助處理各項報案事宜。 2.加強教育員警應對及服務態度。	駐警隊
123	繼續加油	會繼續努力。	
124	行政效率	將持續改進行政作業流程及建置 e 化系統，提升行政效率。	各單位

編號	意見	回應內容	回應單位
125	校警隊處理事情的態度太不積極，很多事情都不顧學生權益的想要息事寧人	1.加強教育員警針對本校師生應以服務之精神處理事務，並以同理心協助處理各項報案事宜。 2.加強教育員警應對及服務態度。	駐警隊
126	每天都要進步!	會繼續努力。	
127	加油	會繼續努力。	
128	今年來駐警隊已多次爆發不名譽事件，讓人對於校方的信心降低。希望在學生安全及校園秩序上，總務處能投注更多的關心。	本隊未發生不名譽事件，反映人所述應為對本隊有所誤解。	駐警隊
129	加油	會繼續努力。	
130	還可以啦	會繼續努力。	
131	官僚到一個不行 真的是要三拜託四請安 超級大牌	已請各單位主管注意加強同仁主動積極之服務態度。	各單位
132	因為是系辦公室的新進工讀生，常會幫忙遞送公文(尤以採購組為多)，但卻因某些行政程序的不了解，多問了一些問題，而遭白眼相待，承辦人員的語氣、態度亦相當不友善，還反問我說：「你自己不知道，那麼還有誰會知道？」。若我對此業務相當熟悉了解的話，又何必請教該承辦員相關的公文遞送程序呢？	已告知本組同仁，改善態度並儘量給予協助。	採購組
133	駐警隊的態度真的大大有問題!!!! 之前學弟妹跟同學有 A 型流感教官室"請"我們先去找校警 結果我們貪生怕死的校警隊 既不我我學弟妹要不要喝水 還愛理不理 還大聲說什麼要開窗戶 因為情況緊急 輔導員也說麻煩它們載學弟妹回宿舍搬東西去男 13 竟然還拖拖拉拉 說車子不是這樣用 還有一位員警更邪惡 當著同學面前說"要找消毒水要噴車子" 是怎麼樣 當我學弟妹自願得到流感的喔 警察這麼貪生怕死 那要來幹嘛?	已請主管注意加強教育員警應對及服務態度。	駐警隊
134	駐警隊根本就是蛀阱隊!! 一點用處都沒有 只會騎著機車在校園裡晃!! 已經有很多不滿的聲浪出來了 學校快想想辦法吧!	1.加強教育員警針對本校師生應以服務之精神處理事務，並以同理心協助處理各項報案事宜。 2.加強教育員警應對及服務態度。 3.已加強員警校園巡邏工作隨時注意周邊狀況，遇違規事項應予規勸或取締。	駐警隊
135	加油，好還要更好。	會繼續努力。	
136	整體表現不差 但人具有"公務員心態"是最需改進的地方	已請各單位主管注意加強同仁主動積極之服務態度。	各單位
137	請駐警隊:加強取締偷腳踏車的賊。我腳踏車停好也鎖好，還是整台被偷。	1.加強教育員警針對本校師生應以服務之精神處理事務，並以同理心協助處理各項報案事宜。 2.加強教育員警應對及服務態度。 3.已加強員警校園巡邏工作隨時注意周邊狀況，遇違規事項應予規勸或取締。	駐警隊
138	個人在社科院上課，因為一些學務和協助老師的工作上，有幾次與總務處接觸的經驗，總體來講，社科院總務處的人員態度都不錯，解說公務办理流程時也多半很有耐心。唯獨一點，近兩年社科院工程不斷，但卻多無法配合學校開學時間竣工，對師生活動以及上課環境帶來影響。可能是因為招標作業的問題，但希望日後能改進。	工程開工時程之快慢除受限校總區補助款核撥時間外，亦為招標作業過程中是否因未達法定3家以上合格廠商投標而致流標須重行招標作業所影響；另因校舍修漏工程範圍較廣，且屬戶外施工，為施工安全計，遇雨則予停工，此係工程竣工日期延後之主因。感激建言，嗣後本分處針對工程採購從招標作業始至工程結束之過程，將預為妥善規畫，俾能縮短工期，並予環境影響減至最低。	社科院總務分處
139	其實還好啦!!! 因為對於學校還不是非常熟 所以沒有什麼意見	會繼續努力。	

編號	意見	回應內容	回應單位
140	駐警隊無法發揮應有功能 關於駐警隊醜聞常常出現 學生間戲稱駐警隊為"假扮警察的大叔" 幾乎對校園治安無維護作用	1.加強教育員警針對本校師生應以服務之精神處理事務，並以同理心協助處理各項報案事宜。 2.加強教育員警應對及服務態度。 3.已加強員警校園巡邏工作隨時注意周邊狀況，遇違規事項應予規勸或取締。	駐警隊
141	建議文書組可將「公文公告系統」自動發送至全校教職員信箱，以防重要訊息未被通知，謝謝。	謝謝您的建議，目前本校公告經評估後，兼採「各單位有專責人員處理(分派承辦、轉發...)」、「個人自由訂閱(系統將自動發送)」，係兼顧重要訊息避免漏接及尊重個人處理郵件自由，您的建議規劃時實已納入考量。	文書組
142	駐警隊不要在變成穿制服的校園遊民了	1.加強教育員警針對本校師生應以服務之精神處理事務，並以同理心協助處理各項報案事宜。 2.加強教育員警應對及服務態度。 3.已加強員警校園巡邏工作隨時注意周邊狀況，遇違規事項應予規勸或取締。	駐警隊
143	單位間訊息有斷層，曾發生一事情單位間說法不同，承辦單位不清楚確實的負責主管單位	加強橫向聯繫，另部分業務之權責無法明確歸屬者，請主管協助處理。	各單位
144	網頁的親和力不佳(例如採購組文件有很多，但整理的不是很好，不容易找，常要打電話問)	已要求各單位加強網頁親和力隨時修正網頁公布內容及相關訊息以合乎需求。並請採購組對於文件應從使用者角度重新整理與分類，塑造友善介面。	各單位
145	出納組蔡先生態度很不好 駐警隊感覺像花瓶	蔡先生工作嫻熟及認真，惟為求效率說話直來直往，予人感覺似乎禮貌不足，已請其注意進退應對禮儀、學習說話之藝術。 加強教育員警應對及服務態度。	出納組 駐警隊
146	觀感	已請同仁隨時注意服務態度並兼顧洽公人員觀感。	各單位
147	營繕組對宿舍報修單不理不睬，值得改進。後來知道是經費不足，也應該據實告知。駐警隊認真負責，經常看到他們在校園裡巡邏，維持秩序及安全，對於通報事項也反應迅速，值得嘉獎。	謝謝指導營繕組對宿舍報修單如有經費不足，會據實告知	營繕組
148	目前沒有		
149	*希望各單位處室能夠更主動更積極地幫助洽公人員 或 承辦業務人員... 懂得多一點的專員 就主動多幫一點新人 或 不懂的人員，讓每個 case 能更加順利地...更有效率的完成...正如某位高級官員曾經說過: 公僕 或 公務人員就猶如古代的縣令小官 應該本著"勤政愛民"的胸懷...多多照顧專任助理人員或新人之類的~ That's all.	已請各單位主管注意加強同仁主動積極親切之服務態度。謝謝指導營繕組會加強行政效率	各單位
150	有關教室借用辦法必須更明確方便，而且假日借用時，必須向借用人說明清楚，以免與駐警隊有衝突	本處教室借用管理辦法已就教室開放借用時段、費用及相關器材借用應注意事項等均有明確規定，所建議「假日借用時，必須向借用人說明清楚，以免與駐警隊有衝突」，語意並不明確，事務組亦未曾接獲有借用單位跟駐警隊發生衝突之反應。請建議人能進一步就具體事實說明，提供本處作為業務改進參考，請洽事務組蔡股長(電話：33662237)，謝謝! 教室使用基本上以教師教課為優先，故欲借用教室須先至教務分處查詢該時段是否有教師調課使用(教室	事務組 社科學院總務分處

編號	意見	回應內容	回應單位
		借用亦屬教務分處之權限)，如該時段無教師使用方可出借，其後再將借用單交至總務分處計算租借金額及開門。我們將與教務分處討論簡化教室借用規則的可行作為。 通知警衛室乃總務分處之職責，我們將更為謹慎執行告知警衛室的責任。謝謝您的意見。	
151	駐警隊權責為 1.校園安全及交通秩序之維護 2.緊急事故及意外事件之處理與協助 實在太過籠統，除了維持校園內限速，和剪腳踏車大鎖外，他們能確切協助的事務到底有哪些？若非警察，或許可宣導哪些事項要至警察局才能獲得協助(如偷竊等) 也可減少對校警隊的誤會，謝謝。	1.本隊已加強校園、腳踏車停放區域巡邏亦請轄區派出所協助，共同防範竊案發生。 2.本年度至 10 月已查獲或處理竊嫌計 10 人。	駐警隊
152	行政效率	已督請同仁多加注意個人服務態度及處理業務效率。	各單位
153	服務態度，辦事的效率	已督請同仁多加注意個人服務態度及處理業務效率。	各單位
154	駐警隊真的需要改進!!!	1.加強教育員警針對本校師生應以服務之精神處理事務，並以同理心協助處理各項報案事宜。 2.加強教育員警應對及服務態度。 3.已加強員警校園巡邏工作隨時注意周邊狀況，遇違規事項應予規勸或取締。	駐警隊
155	so far so good	會繼續努力。	
156	住宿費本來跟學費分開的，後來又改成合在一起，這讓我們大一新生非常的不方便! 希望出納組的政策不要變來變去的!!	因為考量節省手續費，宿費與學雜費原則是合併收取；惟因大一新生自放榜至申配宿舍時程太短，遂將學雜費與宿費分開作業，以配合教務處註冊作業。本學期一開始大一新生學雜費與宿費剛開始合併係因計資中心程式師疏忽造成，出納組發現後立即更正，造成您的不便與誤解，特此致歉。	出納組
157	因同學多為下課時才能處理其他事務，但有時下課時間會沒人在座位上，造成時間上的拖延，建議下課時間及中午休息時間盡量留在座位上，和同學的課程時間錯開。	出納組中午採輪班休息，有值班同仁繼續辦理業務。 駐警隊為 24 小時輪值勤務。 其他各單位設有中午辦公輪值表，每日均有同仁值班，以因應各類洽公者之需。	各單位
158	很不錯阿~不過社科院教室的投影幕會被講桌擋住	因各教室目前僅設 1 台投影機，所陳之問題不易避免，茲本分處即規畫加設 1 台投影機之可行性，俾缺失得予改善。	社科院總務分處
159	校警隊之效率尚待改進...	1.加強教育員警針對本校師生應以服務之精神處理事務，並以同理心協助處理各項報案事宜。 2.加強教育員警應對及服務態度。	駐警隊
160	希望可以申請複數張腳踏車證 且拖吊的標準太嚴苛，有時車子被別人挪走也會被拖	1.因校園內自行車停車位數量有限，為維護停車空間的資源分配，落實「一人一車一證」政策之執行，目前暫不考慮開放單一車主得申請複數張自行車證，尚請見諒。 2.為維護校園停車秩序，事務組人員於執行違停車輛之拖吊時，皆以現場實際違停情況為主，且為避免爭	事務組

編號	意見	回應內容	回應單位
		議於拖吊實施前皆會先行拍照存證，紀錄當時違停情形。違停原因是否因遭第三人挪移造成，拖吊人員難以判定，故為維護整體停車環境，仍僅能依現場違停狀況逕行移置。建議您依規定停放整齊後，將自行車鎖在車架上以避免被他人移出造成困擾。	
161	辛苦了!加油!!		
162	打電話的話常常都是 put on hold	已請各單位加強電話禮儀、接聽速度及即時回應來電人員之需求。	各單位
163	校園蚊子好多	<p>1.在每年雨季及春、夏、秋季節交替前，事務組均會提醒校內各單位注意清理水溝及積水容器，並提供「本校清除登革熱病媒蚊自我檢查表」及「本校館舍環境清潔維護自評表」等檢查項目供管理單位參考使用，以避免孳生蚊蟲。</p> <p>2.本校為建置永續生態校園環境，近年已逐漸減少環境管理用藥，為加強環境衛生管理（清理積水容器、水溝、加裝紗門窗等）工作亦，少數系所因人力不足因應部分，事務組亦予以必要支援協助（如於98.04.24發函全校各單位，雨季前請配合水溝清疏作業；事務組自4月中起，已陸續進行公共區域水溝清疏及支援高分子所、計資中心、心輔中心、全球變遷中心、環工所、城鄉所、工科海洋系、電機二館等單位水溝清疏工作）。</p> <p>3.校園每日活動人員眾多，衛生管理工作不能停歇，還請全校師生同仁隨時就生活環境相關管理事務，反映給所屬系所單位辦公室或逕與事務組聯繫改善，事務組聯絡人：沈股長 33662237、shenyc@ntu.edu.tw，歡迎您一起關心愛護臺大校園。</p>	事務組
164	鄭主任好帥!!!		
165	我覺得新生大樓前面重整的工程品質非常差。地完全不平，雨天積水，腳踏車空間規畫非常差。完全沒有一流大學的水準。	謝謝指導營繕組會加強新生大樓前面重整的地面不平，雨天積水問題。新生大樓改善工程自行車停放空間部分，係建築師規劃設置時，因考量整體設計，低估自行車停放需求，導致新生大樓前方自行車停放空間不足，已責成廠商進行改善，並於上揭空間增設自行車位標線及行進箭頭繪製，已於98.10.30繪製完成。	營繕組 事務組
166	駐警隊急需改善!!! 不管是態度還是行政能力都有待加強!!!	<p>1.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</p> <p>2.加強教育員警應對及服務態度。</p>	駐警隊
167	大致上可	會繼續努力。	
168	選課時間 或是需要比較多人力的時候 可以多派點人手 不然有時候處理一些 或是需要比較多人力的時候 可以多派點人手 不然有時候處理一些事人手不夠 大家排隊很久 然後會耽誤到上課時間	已轉請教務處協助處理。	教務處(非本處)
169	之前吃大一女常拉肚子，而且看到烹飪的阿姨伯伯猛加味精，不禁在想，這種東西，真的對身體不好，希望學校對他們的監督嚴格一點，消極方面不只要要求衛生，積極方面更要鼓勵健康的飲食。社科	已轉請學務處協助處理。	(學務處) 經營管理組(參考)

編號	意見	回應內容	回應單位
	院的地下餐廳既不好吃也不乾淨，如果在校外應該早就營業不下去了，要是能進步到像男七和女四宿舍樓下的自助餐廳的食物品質，就算種類不多，我也會很滿足了，我只是想要中午不慌不忙地吃一個有品質的便當呀@@。		
170	水源校區領領腳踏車証與自行車違規處理，應分開行政作業，因為排隊人潮頗多。 這次學校採用上網登記分發腳踏車証之結果很混亂，有收到腳踏車証與簽名單不符合。希望以後不用線上登記，直接在自己戲所領取可，省略上網登記程序。	<p>1.本學年新制自行車證發證初期因申領者眾，車證發放作業非年度內經常性工作，囿於拖吊移置場人力，佔用您些許寶貴時間尚請見諒。</p> <p>2.本次車證發放為方便同學領取，車證發放係依同學線上申請時所選填之領證地點發放至各院、系所辦公室，並非同去年以學號所屬系別發放，故會有非本系同學車證選擇到貴系領取之情形，請各系配合讓外系同學前往領取。另車證與簽名單不符合可能係車證遞送過程中遺失或其他原因所致，若遇此情況，可撥打事務組服務電話3366-9529，服務人員當竭誠的為您解決。</p> <p>3.往年本校自行車識別證每逢新學年度皆需全面重新換發，自98學年度起，改採由車主自行於線上申請。新式車證已賦予有效年限，除毀損、遺失或失效者需辦理補發外，以後不用再每年重新申辦。有完整的車主基本資料，才能方便於移置車輛後能儘速通知車主領回，為健全車籍管理，線上登記措施仍請惠予支持。</p>	事務組
171	出納組承辦人員態度很不錯，也很專業，每次去出納組辦事都讓人覺得很舒服喔！不過比較可惜的是，上次我去詢問學雜費的問題時，門口處有一長卷髮的女志工對學生的口氣極為囂張，實在令人不敢恭維...，希望對於志工的品質能在招募加以有效控管，以免有損出納組門面以及在學生心中的形象。	該名志工係由訪客中心推薦，也在其他單位擔任志工，其對來本組辦事之同學一向熱忱，可能有誤會。或許因為補註冊期間人多吵雜，志工同仁擔心同學們聽不清楚，或許聲音大些。本組會請該志工再注重禮貌。	出納組
172	學生平日較少跟總務各單位接觸，較難提出看法。多謝師長們的用心。出納組小姐和駐警隊大哥真的都很親切熱心。	感謝您的美言，將持續以親切態度服務顧客。	
173	出納組櫃台人員有許多態度不佳 擁有專業能力但是沒有良好的服務態度 甚為可惜	已請櫃檯同仁雖然工作忙碌，仍然要注意進退應對禮儀及強調說話之藝術。	出納組
174	駐警隊的處理態度	<p>1.加強教育員警針對本校師生應以服務之精神處理事務，並以同理心協助處理各項報案事宜。</p> <p>2.加強教育員警應對及服務態度。</p>	駐警隊
175	學校的公務員有一半是認真積極的，但另一半完全是官僚作風，根本不想服務學生、老師，這樣的人在台大工作，有損台大尊嚴，請校方三思"考績"是否公正，多謝。	已督請同仁秉持親切和藹認真態度服務洽公人員並列入考核。	各單位
176	吃案、怕事...駐警隊要改進了，不然有這樣的駐警隊，一點也不能讓人安心！ --從 ntu 版來的	<p>1.加強教育員警針對本校師生應以服務之精神處理事務，並以同理心協助處理各項報案事宜。</p> <p>2.加強教育員警應對及服務態度。</p>	駐警隊
177	據點有分散	因受制辦公處所不足目前只能維持現狀。	各單位
178	總務處與學生之間的交集並不多，若可以舉辦更多活動，學生們將會更了解總務處在做些什麼。	已要求各單位不定期發送訊息周知全校師生同仁總務處辦理之各項服務及活動。	各單位
179	都瞞好的，謝謝	會繼續努力。	

編號	意見	回應內容	回應單位
180	一館舍修繕品質及速度如能提昇較為理想 二駐警隊及事務組服務態度如能較有同理心較親切些少些官僚氣習會令人讚賞	1.謝謝指導營繕組會加強行政效率 2.加強教育同仁之應對及服務態度。	營繕組 駐警隊 事務組
181	很感謝駐警隊兩次相救，事務組服務親切，感謝有您們啦!!	感謝您寶貴意見,將繼續秉持認真負責態度提供服務。	駐警隊 事務組
182	1.現在向事務組申請自行車證後每個人都要親自到水源校區領取，很不方便，是否可以直接寄發到各單位，不要再增加各單位的麻煩與困擾。2.修繕系統的案件狀態完成後仍顯示處理中，是否案件完成後可以更改案件狀態。3.圖書館於 8/22 請修鹵素燈燈座 9/22 才受理 10/13 告知仍在等上面批准，效率有待改進。4.水電承包廠商程度不佳，還要請修單位指引如何修或是料件要去哪裡找，否則修繕要浪費更多金錢與時間。5.圖書館因需要以往請領日光燈管以 300 支為上限，約可使用 1 個月(經由圖書館館長與前總務長簽准)，現在總務處似乎仍有意見，造成本館請領燈管時無所適從，據了解體育室仍可 1 次請領 300 支，是否可以一視同仁讓圖書館依往例以請領 300 支為上限，以免徒增貴單位送燈管人員的麻煩，如有其他更好的方式，亦請貴單位以書面文件告知，謝謝。另，以往換下來的燈管總務處會於送新燈管時運回，現在總務處似乎有不同意見，未來是否由各單位自行處理？	1.自 98 學年度起，自行車識別證改採由車主自行上網申請方式辦理。因車證印製關係，9 月 15 日前申請者，可大批送交印刷廠統一製作，並於 10 月 1 日後將車證發送至申請人線上選填之領證地點（各行政單位、系所辦公室）以備領取；9 月 16 日以後申請者，因車證需由水源校區自行車拖吊移置場人員自行製作（印製機材均在該場），故需由申請人於 10 月 1 日後攜帶證件至水源校區自行車拖吊移置場領證。新制車證係採有效期限限制，不用每年再重新申領。事務組亦會就日前車證發放作業進行檢討，就未來發、補證作業研擬更為便捷的領證方式以服務員工師生。 2.謝謝指導修繕系統因涉及採購完成行政程序，往往會請廠商先修理小額案件其速度會比行政程序快,所以案件狀態會比較慢反應、目前已請承辦人就所屬案件加強登記案件狀態。 3.8/22 請修鹵素燈燈座因屬非開口修繕項目須另簽及編列經費行政程序較長但本件行政效率有異常本組將進行檢討改進。 4.目前本組倉庫日光燈存放位置空間不足，因應校總區單位系所需求量大所以限制一次只能提領 50 支，建議貴單位需求量大可尋共同供應契約自行採購。 5.貴單位更換後的舊燈管請貴單位循校內資源回收系統自行回收，本組並無此項服務。	事務組 營繕組
183	都還未接觸過，不過應該都不錯:)	會繼續努力。	
184	採購組是這幾年看來最有明顯進步的一組...	謝謝	
185	駐警隊的專業和態度需改進。	1.加強教育員警針對本校師生應以服務之精神處理事務，並以同理心協助處理各項報案事宜。 2.加強教育員警應對及服務態度。	駐警隊
186	消息公告的方面，希望進校園布告欄就能查詢到所有相關公告	本處有關停水停電、招標、查獲無主腳踏車、拾得物、相關新規定事項，皆上傳校園佈告欄並隨時更新。	各單位
187	1.被動且不積極 2.負責態度極待提昇 3.宜擴大契約包商對象或範圍	謝謝指導營繕組會加強預約式合約範圍。 並督請同仁秉持積極認真負責態度服務洽公人員並提升處理業務效率。	各單位
188	處理事情很慢，非得找更上一階的行政人員施壓，才會稍加快速	已督請同仁秉持熱誠積極負責態度服務洽公人員	各單位
189	保管組的態度，有待稍微改進	已督請同仁秉持熱誠積極負責態度	保管組

編號	意見	回應內容	回應單位
		服務洽公人員並列入考核	
190	自動化機台的設置可以在多一台 像是出納組外面的成績單影印機 雖然說不是熱門需求的時段 會很空閒 但是只有一台遇到要用的時候總是會排很長 花掉不少時間	自動繳費機係由教務處設置，一台設置於註冊組前，其連線至註冊組資料庫直接擷取大學部學生申請資料列印成績單，一台設置於研教組旁，連線至研較組資料庫直接擷取研究所學生申請資料列印成績單，出納組僅是每日收取二部機器之現金報帳，二部機器硬體加軟體成本很高，無法再採購第三部。經與教務處協商，教務處將代辦人工收費，即時紓解排隊人潮。	出納組
191	駐警隊有很多事情都解決不了	本隊員警無司法調查權，針對刑事案件之偵辦，皆以移送轄區警方協助處理或偵辦。	駐警隊
192	效率	將持續改進行政作業流程及建置e化系統，提升行政效率。	各單位
193	工友素質差，考績制度黑箱作業(輪流)，導致辦事不力，打混摸魚。	本組組內工友辦理年度考核時均力求公正、公平，以本組清潔股雜工班人員為例，目前有 50 名(含 12 名身心障礙人員)，分機動、資源回收、打掃、剪樹、割草、及園藝等組別，於維護校園環境工作時，不分晴雨、例假日或颱風天，皆能堅守崗位，依近期處理多件派工支援案件反應，滿意度皆逾 90 分以上好評。近年考績皆依各員全年綜合績效表現，及參考領導幹部和同仁代表意見，依公正方式評選之。 又工友人事管理業務已自 98 年 1 月 1 日起移撥人事室，相關工友考績制度亦屬該室經辦業務。	事務組
194	我覺得行政人員的態度整體來說都很好，只是有時因為要趕著下班等原因，態度就有下滑，如果有需承辦的事物或者有學生對於行政事務困惑，應主動詢問並協助。	已督請同仁秉持積極主動負責態度服務洽公人員	各單位
195	GOOD~	會繼續努力。	
196	很滿意 希望可以繼續保持喔~	會繼續努力。	
197	就公文文件流動的時間可以再稍做改善，不論是呈報或是發佈或是轉送，都可以盡最快的速度，如此則可以收校務運作更加順暢之效。	公文傳送皆循公文交換中心程序依限傳送。	各單位
198	記中深夜常有不明人士進入 希望駐警隊能稍加注意	本隊已與計中協議如發現有不明人士逗留或非法入侵即通報本隊前往協助處理，本隊亦不定時進入計中巡查，發現違法事項即予以勸離或取締，以維安全。	駐警隊
199	駐警隊處理事務可以再積極一點，不要只會打官腔。	1.加強教育員警針對本校師生應以服務之精神處理事務，並以同理心協助處理各項報案事宜。 2.加強教育員警應對及服務態度。	駐警隊
200	今年助學貸款的作業流程矛盾，有待改進	助學貸款業務屬學務處生活輔導組主辦，已轉請該組處理。	出納組
201	不要厚此(家長)薄彼(學生)!	已要求各單位同仁對洽公人員服務態度皆秉持服務熱忱態度以對，不因對象不同而有差異。	各單位
202	對待學生的態度，處理事物的能力與效率都有待改善	已督請同仁秉持積極主動負責態度服務洽公人員(不分學生或教職員)	各單位
203	出納組的文件處理速度較緩，因為工作量太大，能否增加人手以利文件處理與減輕出納人員負擔，辛苦了，謝謝您。 另外證件曾遺	出納組要處理的傳票量大，原則上承辦人上午收件下午處理完畢，下午收	出納組

編號	意見	回應內容	回應單位
	落於校園中，駐警隊接到同學尋獲的證件，當天寄回證件上的地址，很感謝他們的用心，謝謝。	件隔天上午處理完畢；臨時薪資線上收件則是 5 點以前送件當日收件完畢；預開收據業務則是當日收件隔日送件；櫃台收費則是立即作業；退費業務也是當日處理；各種業務都有一定的辦理時程規定。雖然人手不足，工作量大，同仁也都視業務自行加班，未申請加班。感謝您的體諒。	駐警隊
204	校園路燈太少.晚上照明不佳.很容易發生危險 學校有多處積水容器和水溝未清.蚊子非常多.未來可能成為登革熱大本營	謝謝指導營繕組會路燈修繕作業 本項意見回應內容，請參閱編號 163 回覆意見。	營繕組 事務組
205	請多加留意訪客情緒。	已督請同仁秉持積極熱誠態度服務洽公人員並適時舒緩其情緒。	各單位
206	都還好	會繼續努力。	
207	駐警隊---服務態度須再積極些.2 活周邊的機車違規停車很嚴重.行政大樓附近的違規暫停也不常取締.特別是停車格已經塗銷.卻有很多外車直接停在農化館前 出納組---目前換的繳費櫃檯小姐其中一位看起來不是很合善.有給我臭臉的感覺 其他單位明顯有進步.但是希望營繕組部份人員可以在回答問題時可以再準確一點	1.已請各單位主管注意同仁服務態度並加強其專業知能。 2.已請櫃檯同仁雖然忙碌，仍然要注意進退應對禮儀及加強說話之藝術。	駐警隊 出納組 營繕組
208	很好~不用改進!!!	會繼續努力。	
209	可以在加強服務以及表現可以更好	已督請同仁加強服務態度。	各單位
210	駐警隊在校園是否真有維護治安之用呢? 在 ptt 的 NTU 版上關於駐警隊的文章(#1AnXOKVV, #1A2_tENF)皆為負面 既然沒有辦法確切地維護到校園安寧 不如乾脆就廢除	1.加強教育員警針對本校師生應以服務之精神處理事務，並以同理心協助處理各項報案事宜。 2.加強教育員警應對及服務態度。 3.另針對反映個案深入處理，給予反映人必要之協助。	駐警隊
211	駐警隊人力不足 校園內超速車輛很危險 都追在人車旁邊 有壓迫感	1.本隊不定時調派員警於椰林大道實施取締超速、校園違規停車車輛(至本年度 10 月已取締超速 1370 件、違規停車 883 件)。 2.如於校園內發現違規事項請即電知本隊後續處理。	駐警隊
212	1. 根據在學校服務十餘年，與校內各單位接觸經驗，總務處採購組應該要列為行政標竿單位。從來沒有遇過那麼和善友善高效率且處處為人著想的單位。 2. 採購業務應該是許多行政人員害怕的工作，因為會遇到許多不瞭解的法令障礙，往往不知道該如何「合法」進行主管交辦之採購工作。然而採購組同仁（至少我接觸過的林春成、潘彥城）往往都是耐心解答，積極協助。他們不會用蠻橫的態度告訴你，不合法、不合規定，就是不行。反而都是細心像你解釋遇到的法條問題，並且提供建議，甚至還主動把過去的範本找出來，讓我們參考。更重要的是，在他們的指導之下，採購案都能夠非常順利完成。（如果某單位態度客氣，委婉拒絕，到最後案子依舊無法進行，這樣是我們要的吗？ --> 學校有名的 XX 室） 3. 採購組驗收同仁，例如（郝復華先生），除了態度和善客氣之外，在驗收工作上，也會耐心指導使用單位，提醒我們該如何處理，可以順利完成驗收，並且完全符合法令。郝先生甚至不辭勞苦，主動積極，常常為了一個小案子，不遠千里親自多跑一趟。他那主動服務的精神，真的是令人感動不已。（他可是得背著非常沈重的大包公文，在烈日下穿越校園）在驗收當時，如果使用單位有些不懂之處，郝先生也會協助代為向會計室與保管組同仁解釋，服務熱忱令人印象深刻。 4. 楊主任的態度更是令人「驚嚇」，從來沒看過某個單位的主管，能夠那麼和藹客氣，完全沒有官架子地跟人溝通。為了「鉅額」採購，多次向楊主任請益，楊主任每次都特地撥空，諄諄善誘，提醒我們各式該注意的法規與行政流程，甚至親自逐字閱讀我們的規格書，害得我們心裡非常不好意思，浪費太多楊主任寶貴辦公時間。 5. 其餘購運組同仁的服務態度也都令人感動，無論親自過去或者打電話，即便不是他們業務，他們也都積極主動詢問有	感謝您對採購組的肯定，會繼續努力。 已督請同仁納入學習參考並加強服務品質。	各單位

編號	意見	回應內容	回應單位
	<p>沒有需要幫忙的，就算是「查詢案件記錄」這種小雜事，他們也都欣然接受，和顏悅色處理，完全不會有任何不耐表情語氣。 6. 服務態度符合禮貌，僅是行政單位的最低基本要求。(相信校內各單位做得都不差)然而購運組同仁的服務態度，除了禮貌之外，讓人感受到由內心深處發出的親切與友善，對待顧客有如親人，這真是服務業的最高境界。個人要做到這種水準已經很不容易，更何況整個團隊。相信這絕對不是單純「訓練」可以達成，必須要組織內部營造向心力，塑造組織文化，並且讓同仁看到未來願景，才有可能讓每一位同仁發自內心表現於外。 7. 評量單位績效，不能只看服務態度(禮貌)。並且要看客戶滿意度。客戶滿意度來自是否符合「使用者期待」。舉例來說，我今天找購運組幫忙，就是希望完成採購案。如果能夠親切、迅速有效率地完成，滿意度一定是 100。如果態度不夠親切，辦理過程刁難，幾經波折終於結案，那滿意度可能只有 70。然而，兩者的某些績效指標可能都一樣很高，例如：處理案件數目、「準時結案」率、或者預算執行率等。學校其他單位，大多屬於後者，但是當提出「量化指標」時，他們的績效不見得比購運組差。這點希望購運組能夠多思考，如何呈現自我績效，讓長官知道購運組不但做得多，而且做得好，更重要的是客戶是笑著滿意離開。 8. 購運組同仁的服務精神與業務處理績效，絕對是校內頂尖獨一無二。懇請總務長給予購運組同仁記功嘉獎或者績效獎金之鼓勵。也請安排校內其他單位至購運組參訪學習，也請楊主任至其他單位指導，傳授「如何打造績優服務團隊」之經驗。 謝謝購運組，謝謝總務處，謝謝總務長！</p>		

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(18)	1.33%
沒有改善(183)	13.48%
有些改善(878)	64.65%
有顯著改善(279)	20.54%

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(293)	13.58%
事務組(335)	15.52%
保管組(148)	6.86%
營繕組(145)	6.72%
出納組(546)	25.30%
採購組(163)	7.55%
經營管理組(146)	6.77%
駐警隊(220)	10.19%
社科院總務分處(78)	3.61%
醫學院總務分處(84)	3.89%

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(79)	5.81%
事務組(171)	12.58%
保管組(90)	6.62%
營繕組(181)	13.32%
出納組(159)	11.70%
採購組(89)	6.55%
經營管理組(58)	4.27%
駐警隊(445)	32.74%
社科院總務分處(53)	3.90%
醫學院總務分處(34)	2.50%

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)(31)	2.28%
60至70分(待提昇)(108)	7.95%
70分至80分(尚可)(401)	29.53%
80分至90分(優良)(677)	49.85%
90分以上(極優)(141)	10.38%

您的身份是：

教師(69)	5.08%
學生(1047)	77.10%
廠商(7)	0.52%
職工(156)	11.49%
其他(79)	5.82%