

96 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 | 信件室之服務專業度及服務態度可加強 | 已要求信件室所有同仁，加強業務專業宣導溝通、保持良好服務態度，97 年將針對郵務品質做滿意度調查，以了解缺失加以改善，感謝督促指正。 | 文書組 |
| 2 | 走廊各處辦理項目指示須再更加明顯，各層樓平面位子圖希望再清楚一點 | 本處各單位辦公室前皆有公告各承辦人姓名、座位位置及負責業務內容，以利洽公者洽辦事宜，已請各單位再檢視是否須再加強改善。另因行政大樓內部分單位現正進行位置調整，今年上半年可望全部完成，屆時置於一樓之樓層指標牌將重置。 | 各單位 |
| 3 | 主動積極，附件請勿漏用印或漏附資料。 | 對於公文附件用印及檢附方式已標準化，即依據承辦人在公文稿上之標示內容處理。若標示不清楚，則會主動以電話聯絡溝通。附件漏用印較常發生在少數未標示之公文，日後將加強對新進承辦人宣導溝通，並將督促附件作業同仁更細心詳實，以降低錯誤率。 | 文書組 |
| 4 | 校內汽車車速過快，並且腳踏車擋在汽車前面還會被汽車車主罵，希望校警對多多取締 | 於椰林大道、辛亥門、長興門入口處皆設有依速限行駛標誌，並不定時於椰林大道取締超速行駛車輛。 | 駐警隊 |
| 5 | 1.這幾年學校力求改善硬體設備，但持續的維護仍請格外用心（必要時應擴編人力）。 2.對於無障礙空間的規畫及婦女安全的保障，請精益求精，再接再厲。 3.總而言之，學校的總務單位進步很多，值得嘉許，至少我在 1988 年進大學部，2004 年進博士班，所感受到其間的轉變是深刻的，謝謝您們的辛勞與付出。 | 感謝師生對學校愛護，營繕組對公共設備使用安全平日盡心維持，由於學校追求卓越進步，系所館舍增加迅速，如有不足處，請多予指導。 | 營繕組 |
| 6 | 公文追蹤系統經常當機應加強系統之穩定性 | 本校公文系統近來連續遭受駭客攻擊致軟、硬體受到程度不等之破 | 文書組 |

| | | | |
|---|--|--|------------|
| | | 壞，導致系統多次當機，對此深表歉意。本案經計資中心派員協助修復並已增購防火牆加強保護系統，應能有效提高系統的安全及穩定性，爾後並將陸續加強資訊安全之規劃建置。 | |
| 7 | E 化報修的系統形同虛設，學期初報修的項目，到現在都還沒有處理好，不知道是不是要等研究室的天花板像前陣子新聞所報的黑板崩塌一樣上報，才有機會得到營繕組的重視。辦事人員推說是廠商的問題，但報修系統不就是讓辦事人員更容易監督廠商修繕進度嗎？再者，即令發出 e-mail 去詢問與抱怨，也從未得到回信，電話中則推說是責任歸屬的問題，使老師們在繁忙的研究教書工作之餘，還得時時去催促修繕的工作，是很大的困擾。 | 很抱歉為修繕事讓老師煩心。本處已要求營繕組經辦人員加強對廠商之管理，並應積極處理顧客抱怨情形。 | 營繕組 |
| 8 | 保管組並沒有進行所有台灣大學財產透明化制度（尤其是教職員宿舍），也沒有任何需求與供給制度化化的作業，讓人有黑箱作業的感受，舉例說明：近年新進教師增多，但台北居大不易是眾所周知，台大保管組之宿舍作業卻一成不變，沒有做任何需求宿舍新進教師之統計，也沒有進行台灣大學所有空宿舍之公布，依然慢條斯理的慢慢釋出宿舍，這種作業效率已經完全無法符合新進教師對於住的渴求，已經擁有宿舍之教師之經驗法則是；等；等到已經可以購屋之時就可以抽到宿舍，那就可以擁有宿舍又在外購屋置產，不知道這種方式是否符合需求，請保管組三思三思而後繼續以這種方式讓新進有需求的老師等吧。至於營繕組則以老大心態經營，維修工程價格與市場機制完全不符，排程進度亦無法完全透明化，亦常有馬屁心態選擇性服務，若無法改進建請外包廠商自由化招標，行政作業緩慢緩不濟急，雖然台大古老有代為修工程繁重，何不讓有需求之單位自行委外修繕，並開放報帳作業程序簡易透明化，如何縮短系所差異，希望營繕組思考這方面的需求，並主動提出改進，而非上級指示後辦理。 | 本校為提升國際化及各學院擬新增系所，致新進教師人數擴增，而目前供新進教師宿舍居住之歸國學人短期宿舍僅 27 戶 確不敷新進教師需求，有鑑於此，本校依人事室概算每年聘用新進教師人數規模於邁向頂尖大學基礎建設納入「新進教師及學人宿舍新建工程」案，除第一期規劃開發興建 60 戶宿舍外，廣續推動二期工程規劃事宜，預計興建 66 戶，以期能滿足新進教師宿舍需求。為使維修迅速及價格公平，營繕組已將平日零星修繕先上工程會網站辦理公開招標，由市場機制決定價格，使其公平透明，並經由抽查驗收來管控廠商施工品質。報帳作業會計室已簡化作業系統流程，並簡化表格及上網申報，可加速作業流程。 | 保管組 營繕組 |
| 9 | 親切度可再加強 | 已要求處內各單位同仁保持和藹可親態度服務洽同仁。 | 各單位 |

| | | | |
|----|--|--|------------------|
| 10 | 都還可以接受 | 謝謝鼓勵。 | 各單位 |
| 11 | 保管組仍有改進的空間 | 謝謝指教，將檢討改進。 | 保管組 |
| 12 | 文書組處理文書作業太慢！ | 文書組公文作業速度均要求普通件 2 日內，最速件 1 日內完成。本校公文近 3 年來成長約 21%，部分同仁經常放棄休假或主動彈性加班，方使公文處理得以符合時效要求。 您的個案公文時效如有異常，歡迎隨時洽文書組查明原因以便改進，感謝督促指正。 | 文書組 |
| 13 | 社科院網路有問題兩個星期，竟然還沒修好，網路安全沒保障，沒有積極的應對措施 | 因本院發生多台電腦連續遭網路駭客入侵並植入病毒及後門程式，同時假造錯誤閘道（150.254、151.254、152.254、200.254 等），造成全院區網路無法連線或出現廣告視窗，為解決網路問題，本院已蒐集各系所目前所使用電腦（教職員生等）之 IP 及網卡號碼並請計資中心協助於 Router 伺服器上進行 IP 及網卡對應，以避免電腦再經由錯誤閘道上網而發生中毒情形，影響本院網路的正常使用，另外，電腦如發生中毒情形亦能儘速透過蒐集資料查出使用者及使用地點，即時解決網路問題，此一網路問題已獲得控制，本院網路目前已能正常使用。 | 社科學院 |
| 14 | 雖說大家都是人 難免有所被事務繁瑣而 delate 但是態度和硬體服務設施便不是這樣可以解釋了 至於具體作法 相信公道自在人心 學生早就多次反映了 作為第一學府實在不應如此效率低落 又不是政府機構有甚麼利益糾葛之類的 | 已要求本處同仁多加強服務態度及行政效率。 | 各單位 |
| 15 | 公務上能夠協助學生進快完成的地方，應該不吝熱情，主動協助。 | 已要求同仁提供有效又快速的優質服務，並能主動協助處理問題。。 | 各單位 (事務組、駐警隊) |

| | | | |
|----|---|--|-------------------|
| 16 | 工程的招標與開標過於緩慢，易壓案，且無法讓需求單位了解進度，亦不太聽取使用單位的意見，留不住優秀的職員，人員異動太快，交接不清 | 工程的招標與開標營繕組將朝標準化作業，並於工程進行中透過工務會議與使用單位溝通意見，期使工程進行順利並留下紀錄供本組同仁交接使用 | 營繕組 |
| 17 | 保管股來查宿舍使用時段可以晚一點，比較會在家。 小孩的腳踏車遺失，駐警隊和宿舍似乎「二不管」。 捷運公館 3 號出入口旁側門錄影監視器似乎都沒有功能，路燈也不亮。 | 依行政院規定每年至少不定期訪查宿舍 2 次，又因保管組每位承辦宿舍同仁經管 3 百餘戶宿舍，至每戶宿舍查訪時間未定，若訪查不在者，僅需將回復單依限傳回保管組仍符合住宿之規定。 駐警隊受理學生腳踏車失竊報案皆有記錄可查，並要求執勤同仁加強於校園巡邏工作，以防範竊案發生。 舟山路目前在整修中，路燈等已重新規劃將來以人行為主 | 保管組 駐警隊 營繕組 |
| 18 | 希望能提高效率，加油！ | 已要求同仁對洽公業務加速處理，以提升行政效率。 | 各單位 |
| 19 | 出納組或許可如教務處一樣 設置繳費機器於處室外面 方面繳款 | 教務處註冊組及研教組之自動繳費機由出納組管理，其係為方便學生繳費與領取成績單，免於奔波於兩處而設立。出納組收取全校各單位之款項，會計科目近 2000 項，在設置繳費機有實質上之困難，僅能類似教務處單一會計科目設立繳費機。 | 出納組 |
| 20 | 效率方面可以快一點 | 已要求同仁對洽公業務加速處理，以提升行政效率。 | 各單位 |
| 21 | 待辦處過於擁擠 | 因行政大樓辦公空間有限，部分單位短期內無法遷至較寬廣的辦公空間。目前出納組及購運組辦公空間已獲得改善。 | 事務組 購運組 |
| 22 | 希望標示清楚各單位的負責範圍與行政流程，使學生與行政單位接觸不至於不知所措。 | 本處將加強網頁有關承辦業務之簡介及流程。 | 各單位 |

| | | | |
|----|--|---|--------------|
| | | 要求各單位辦公室前標示各承辦人姓名、座位位置及負責業務內容，以利洽公者洽辦事宜。 | |
| 23 | 速度再加強一點! | 已要求同仁對洽公業務加速處理，以提升行政效率。 | 各單位 |
| 24 | 還不錯，我想沒有甚麼可以改進的地方了 | 謝謝鼓勵。 | 各單位 |
| 25 | 辦公室擁擠 | 因行政大樓辦公空間有限，部分單位短期內無法遷至較寬廣的辦公空間。目前出納組及購運組辦公空間已獲得改善。 | |
| 26 | 說話態度要好一點 | 已請各單位主管督促同仁加強服務態度。 | 各單位 |
| 27 | 態度 | 已請各單位主管督促同仁加強服務態度。 | 各單位 |
| 28 | 服務時間盼能和學生上下課時間配合（常常中午下課過去，人員已經午休），希望中午能有輪班人員;另傍晚的課至少到五點二十分，也希望能有一、兩名人員能服務到五點四十、甚至六點。 | 各組於上班期間中午皆有排值班同仁以服務來洽公人員，另現已實施彈性於下午 6 點前各組亦有部分同仁尚未下班，可主動服務洽公人員。 | 各單位 |
| 29 | 駐警隊的警察先生很熱心，出納組效率很高 | 感謝肯定。 | 駐警隊 出納組 |
| 30 | 辛苦了~ | 感謝肯定。 | |
| 31 | 其實都還不錯 說不好只是雞蛋裡挑骨頭吧 | 感謝肯定。 | |
| 32 | 希望水源校區的違規拖吊腳踏車按月份的放置區域標示能再清楚一些 | 已進行改善，於各停放區旁放置立牌，標示各停車區之停放月份。 | 事務組 |
| 33 | 態度可以再差一點!!!!!!!爛死了 | 已要求各單位加強改善服務態度，如果可以，並請提供實際案例，俾供改進。 | 各單位 (出納組) |
| 34 | 大致皆可。 | 持續改進 | |
| 35 | 光線 室內設計 | 室內儘可能維持明亮整潔。 | 各單位 |
| 36 | 出納組的走道有點小 每次註冊要辦理助學貸款 排隊時會感到不舒服 人多 又擁擠 | 出納組已搬遷至舒適之辦公環境，無論同仁與洽公人員皆讚不絕口，辦理順序以抽號碼方式輪流，井然有序，歡迎蒞臨指教。另出納組為方便同學辦理助學貸款，已更新程式，同學 | 出納組 |

| | | | |
|----|--|--|--------------------|
| | | 毋須再至出納組排隊辦理，直接在生活輔導組一次即可辦理所有程序。 | |
| 37 | 學校像工地一樣一直施工的情況可以改善 | 為追求卓越發展，提伸軟硬體建設，是值得期待，營繕組將加強工地環安衛管理及噪音施工管制 | 營繕組 |
| 38 | 效率要再加強 | 已督促同仁加強行政效率。 | 各單位 |
| 39 | 建議營繕組的維修案件的處理過程應該上網，例如：我們上網填報修單，然後營繕組也上網寫上這個案件處理的進度(未完成 進行中 已完成)。我們經常遇到寫了好幾次的報修單，但是營繕組都沒有處理的狀況，也不知道要怎麼辦的窘境。 | 修繕 e 化已有填寫案件處理的進度(未完成 進行中 已完成)，惟修繕行政程序狀態會依流程改變，若要瞭解實際案件狀態可在修繕系統的個人報修紀錄點選承辦人聯絡即可了解進度狀況 | 營繕組 |
| 40 | 研一舍撤出機車實為不智之舉 造成行政人員、同學出入的不便 沒有必要為了美化舟山路而?牲機車棚 實在是可以有二全其美的辦法 | 機車退出校園係為配合本校停車外圍化、地下化施行之政策，提供校內師生一個更好的生活與學習環境。本區於汽、機車退出之同時；亦重新規劃腳踏車停放區，於施作完成後，本區之整體環境已有顯著改善。 | 事務組 |
| 41 | 效率 | 已要求同仁對洽公業務加速處理，以提升行政效率。 | 各單位 |
| 42 | 購運組人員十分親切主動!(我是工讀生，所以常跑各單位)，希望其他組的服務人員也能像購運組的人一樣。有些小姐 or 先生可能因為自己很忙，所以語氣比較不好，讓人印象不太好...(工讀生跑件也是受助理 or 教授所託阿...是不是如果由教授親自出面，服務人員的態度就會大轉變??) 不得不說購運組人員真的很和善! | 購運組感謝您的肯定，並要求其他單位同仁加強服務態度。 | 購運組 各單位 |
| 43 | 工綜館一樓廁所在假日時總很髒，雖說是假日，但研究生假日還是常在學校的。 | 已請廁所清潔廠商增加假日清潔時段。 | 事務組 |
| 44 | 希望總務組可以公開收支，不少人很懷疑，台大的五年五百億是如何使用？ 感謝你們的服務。 | 已將您的意見轉送會計室及研發處。 | 非本處業務 (會計室、研發處) |
| 45 | 希望多多建構線上公文系統，免除跑公文之勞。公文處理速度仍嫌太慢。 | 為改革傳統紙本公文之人工跑文等缺點，國內極少數單位已開始推行 | 文書組 |

| | | | |
|----|---|--|------------|
| | | 「無紙公文之線上簽核機制」，由於屬行政作業重大變革，本校業已成立「公文管理系統委外專案工作小組」正積極參訪校外各機關學校並積極規劃本校之公文系統。經訪查後得知各機關多先推動較單純的表單系統（如線上假單之申請）後，再推複雜的公文系統。本校將循此模式漸進推展線上公文系統，多謝您的督促及關切。 | |
| 46 | 電腦化不夠，停車證回收制度麻煩 | 本校停車證辦理已逐漸朝向電腦化發展，然因校內人口異動率高，且各項資料取得不易，故仍有部分機制無法即時推行。 本校停車證回收制度，主要針對廠商與換證車輛，其中廠商係依使用月數申辦，故常有在到期日前數日即續申請，且其車證未若教職員工生每次變更不同樣式，故為避免未到期之車證遭濫用，並降低校內車證稽查之困擾，故始將車證回收。 | 事務組 |
| 47 | 多以學生的角度來考量 | 已要求各單位檢討業務流程考量學生便利性。 | 各單位 |
| 48 | 請繼續努力，一起加油吧!! | 謝謝鼓勵，會多加努力。 | 各單位 |
| 49 | 服務態度以及服務熱忱應可進一步做改善，以增進服務效率及品質。 | 已要求同仁多加強個人服務態及熱忱並列入考核。 | 各單位 |
| 50 | 工作很辛苦，如果有電話詢問的話 可以再說明得更仔細一點 | 已要求同仁多注意接聽電話禮貌並對詢問業務希能詳加說明。 | 各單位 |
| 51 | 本系(公衛系)自 96 學年度起延攬一位美國籍客座教師來臺講學，目前住在溫州街學人宿舍，該教師必須固定一段時間親自前往總區出納組繳交場地管理費等相關費用，由於該教師不諳中文、年事已高，再且活動範圍以醫學院校區為主，能否請 貴單位惠予提供支薪帳戶自動扣繳相關費用的服務，以提昇該教師繳納相關費用的便利性。 | 查校總區出納組已協調社會科學院、醫學院事務組出納以代收代付方式，方便客座教授得就近繳納住宿費用，本組亦自 97 年度起於繳費通知上加註該二校區亦 | 事務組 出納組 |

| | | | |
|----|--|--|------------------|
| | | 得繳費之說明，請客座教授得就近利用。 已與事務組及醫學院事務處協調，可至醫學院出納股繳交即可。目前已有數位客座教師轉至醫學院出納股繳費。 | |
| 52 | NO comments | | |
| 53 | 辦公室修繕可有效率及積極一些? | 目前修繕案達一年 8000 件，並透過開口合約廠商進行快速服務，將督促開口合約廠商提高服務品質 | 營繕組 |
| 54 | 其實行政人員都很辛苦，也很感謝他們的幫忙，大家才能專心念書做研究; 不過，有些業務對行政人員而言可能是很理所當然的事，比如說辦什麼事情要填什麼表格，但對鮮少接觸這些東西的師生而言卻非常深奧，有時會希望行政人員將心比心，謝謝! | 已要求各單位對於洽公同仁應提供完整之填表說明,並維持良好之服務態度。本處目前已針對多項業務建置網路系統，便利同仁填表及追蹤辦理進度。 另承辦填表較複雜案件之單位，如文書組、出納組、購運組在網頁上業設立填寫說明或範例供參。 | 各單位 (出納組、購運組) |
| 55 | 辦公空間稍嫌擁擠 | 因有礙於市定古蹟規定及本院空間限制，無法再行擴增。 辦公室內多餘雜物將配合清除，增大空間使用。 | 社科學院事務組 |
| 56 | 二手腳踏車標購流程宜改善，因須大清早就去排隊，還會影響無法上第一節課 | 本校二手腳踏車拍賣時間之訂定，已考量學生在校時段辦理，同時避開各考試及放假前後，約每個月辦理一次拍賣，且分別於星期二至星期五間辦理，亦開放可由他人代購，其目的即為避免造成購買者之困擾，如有其他更妥適之方式，歡迎隨時提供本組參考。 | 事務組 |
| 57 | 都很好 | 感謝肯定。 | |
| 58 | 目前還沒有與貴處親自接觸的經驗，所以不能給予任何的評語，但我相信臺大的不管甚麼行政處都是很棒的 | 感謝肯定。 | |
| 59 | 小福和小小福的服務人員態度不定 有時候的工作人員還滿 | 本案已函請廠商立即改善，另因服務人員都有 | 經營管理組 |

| | | | |
|----|--|---|--------------------------|
| | 差勁的... 希望可以提升一下服務品質~ 謝謝 | 配戴識別證，建請提供服務人員之姓名，可提升管理之效率。 | |
| 60 | 其實都還不錯，只是覺得辦公室可以再明亮整齊 | 已請同仁隨時保持明亮整齊。 | 各單位 |
| 61 | 我覺得可以定期在 infor 資訊上公布相關作業服務 | 已要求各單位注意網頁資料應隨時更新俾提供新資訊公告週知。 | 各單位 |
| 62 | 希望能讓學生更感受到學校行政系統的存在 另外共同 201 的麥克風一直很有問題，希望可以改善 | 已請 E 化教室承包商進行維修，爾後若有類似情形，可先至 1 樓器材室向工友同仁反應，以利儘速解決問題，爭取時效。 | 各單位 事務組 |
| 63 | 空間非常狹窄，連排隊都很難排，有時候同時有幾個人在同一櫃檯前等候時，相當擁擠，擠到搞不清楚到底先後順序如何。不知有沒有辦法調整空間利用？ | 出納組已搬遷至舒適之辦公環境，無論同仁與洽公人員皆讚不絕口，辦理順序以抽號碼方式輪流，井然有序，歡迎蒞臨指教。 | 出納組 |
| 64 | 營繕組發的公文很詭異，有卸責之嫌，沒有認真處理業務。 | 公文處理依權責分級簽辦，如對個案有疑義請至營繕組溝通。 | 營繕組 |
| 65 | 接觸還不夠全面，無法給明確意見. | | |
| 66 | 營繕組需改進的地方：承辦人常不在位置上，找的承包商常是勘查現場後沒有下文，都需要報修單位追著承辦人或承包商詢問進度，如有報修單位沒有一直追蹤，承包商往往都不會來修，可以說有追蹤才有回應，沒追蹤就沒回應。追蹤報修的進度應該是營繕組的承辦人員，而非報修單位。 | 由於年度預算關係，修繕經費申請需經會計審查控管，為改善以往申請修繕不知進度情形，已委請計資中心開發修繕 e 化報修系統，申請人請從個人報修紀錄中查詢到案件進度 | 營繕組 |
| 67 | 個人因為業務的需要 時常跑總務處各組 發現有同仁休假時其他同仁協助處理該項業務的主動程度很差 在此點名保管組 購運組和出納組 另外 前陣子有業務要拜訪事務組林股長 但林股長接連幾天都不在 同仁也以林股長休假為由叫我改天再來 同仁也未協助我留言或轉達訊息 我發郵件給林股長也很晚才回 個人以為總務處的向心力不太夠 最後小小建議 身為校內行政單位 接觸到的訪客來自不同單位 例如我是學校老師助理 也可能有其他公司的人 都是第一次拜訪貴處各組各單位 單位同仁因為日復一日都在接觸那些業務自然上手 但我去問問題的時候常感到總務處同仁不耐煩的態度 建議可以看看學務處課外組或教務處註冊組 這兩單位都是時常與同學互動的單位 他們主動協助同學處理業務的精神要比貴處室來得好得多! | 事務組林股長因該期間適逢服喪，故未能及時回覆，造成不便之處，尚祈見諒!爾後將採輪調制度，以利同仁熟悉組內各相關業務，提供更優質服務。 出納組已針對相同業務成立數個職務代理圈，同一代理圈內業務需互相了解也需互相代理，希望能提供更完善之服務。 已請各單位主管督促同仁確實執行代理制度及請其代理期間態度再主動積極並列入考核。 | 事務組 保管組 購運組 出納組 |

| | | | |
|----|--|--|--------------|
| 68 | 學校的資源運用可以更有效率 | 已請各組再行檢討。 | 各單位 |
| 69 | 給人家還是公務員心態的感覺 | 已再要求同仁主動積極注意加強個人服務態度並列入考核。 | 各單位 |
| 70 | 貴處同仁服務態度良好，工作效率佳，任事積極，尚無待改進之處。 | 感謝肯定。 | |
| 71 | 文書組的負責承辦小姐，真的很棒?加分加分!! | 感謝鼓勵！同仁將更兢兢業業在自己的工作崗位上做好份內的事，為大家提供熱忱的服務。 | 文書組 |
| 72 | 服務熱忱。 | 謝謝鼓勵。 | 各單位 |
| 73 | 希望一進門就能有人詢問 | 已再要求同仁加強服務態。 | 各單位 |
| 74 | 應稍微加強服務態度及業務標示 | 已再要求同仁多加強個人服務態度。並再檢視各單位業務標示內容。 | 各單位 |
| 75 | 有些規定在網路公告和服務人員所稱有所出入，例如辦理優遊卡停車，原公告只說帶學生證及悠遊卡，去辦理時有說需要本人行照，雖然態度算溫和，但是來來去去很費時間 | 此係因辦證者與臨停優惠者進行悠遊卡設定時，所需資料不同所造成，為免類似狀況再次發生，已要求各單位對於公告事項應明確告知所需審核資料。造成不便之處，尚祈見諒。 | 各單位 (事務組) |
| 76 | 態度問題急須改進 | 已要求同仁多加強個人服務態並列入考核。 | 各單位 |
| 77 | 動作很慢，對於 ppt 板上 NTUbus 版回應極慢，且回應後未能有效處理，或立即實行 | 已要求各單位皆有專人處理各類反應意見。如有急迫之意見，建請以校務建言、總務處公務信箱或電話直接向業務承辦單位反應，以免影響處理時效。 | 各單位 |
| 78 | 希望能維持校園建築風格的一致性 | 於興建校舍個案建築皆依校內程序，送請校規委員會審議，維持校園建築風格傳統 | 營繕組 校規小組 |
| 79 | 可以多舉辦活動與同學互動^^ | 將納入業務檢討參酌辦理。 | 各單位 |
| 80 | 保管組若亦能仿照出納組更優 | 謝謝建言，歡迎提供具體建議仿照項目，當戮力改善。 | 保管組 |
| 81 | 貴處購運組訂購及驗收等業務服務品質和效率很優秀值得大家學習。唯營繕組偶爾會有報修漏單的情況。 | 請修方式已委託計資中心開發網路報修系統，可讓申請者知道流程進度，管理單位亦易於統 | 營繕組 |

| | | | |
|----|--|---|------------|
| | | 計歸類，將有助對於案件管控。本處亦要求營繕組經辦人員加強對廠商之管理。 | |
| 82 | 資訊電腦化、網路化之後學生查閱也比較方便。但是因為資料龐雜，在網路上公布的資料在格式上常常沒有統合，有的是年份不見，有的是連結不對。對於系統的一致性尚待加強。 | 總務處網頁已全面改版，歡迎提供改進意見。 | 各單位 |
| 83 | 希望能繼續保持。 | 謝謝! | |
| 84 | 希望服務人員可以耐心不急躁的解答業務相關問題。 | 已請同仁多加強服務態度。 | 各單位 |
| 85 | 保管組驗收地方指標不請楚 | 保管組驗收地點位於展書樓一樓，由於舟山路改善 2 期工程施工，致交通動線更改，已向校園規劃小組及事務組交通股申請增設由基隆路 4 段 144 巷（欒樹道）校門至本組的指示路標，並加強宣導。 | 保管組 |
| 86 | 營繕組辦事效率、事務組人員之服務態度及勞健保專業度皆有待加強。 | 因為承辦人員每天負責加保、退保及核薪櫃臺業務，遇到須花費時間答覆問題時，為恐臨櫃洽辦人員等候過久，服務品質可能未盡完善，自當改善。至於專業度方面當請承辦人員多進修吸收專業知識，以提昇服務品質。 由於近期推動頂尖大學計劃，業務量較大組將加強人員教育改善服務效率。 | 營繕組 事務組 |
| 87 | 態度再親切一點會更好 謝謝 | 已請同仁多加強服務態度。 | 各單位 |
| 88 | No, please keep it well. | | |
| 89 | 本人為新進教師，在九月申請總區公館二活停車證時遭遇令人極不愉快的對待。本人所遇到之職員為事務組進門後右手邊第二位，是一位長髮綁馬尾的女性，名牌為羅素秋，但是否為其代理人則不明。遭遇依發生時間順序說明如下： 1.前往事務組詢問辦理停車證方法，因為不清楚是否在網上辦理即可，該員要求填單據時本人說明自己是教師，該員回以：「學生跟老師，有差嗎？沒有差啊！」 2.前往領取停車證，詢問停車證設定問題，該員說明需至華南銀行地下設定，總務處已將機器移至華南銀行。翌日本人前往華南銀行，職員告知 | 經向該員瞭解，係因當月正值本校教職員工生辦理車證之際，該員當時負責處理全校約 3 千人之車證事宜，業務繁雜，影響服務態度，致表達方式不妥，造成您的不悅，該員深感歉意並表示爾後將更將強改善注意服務態度，造成您的困擾與不便，尚祈 | 事務組 |

| | | | |
|----|---|--|-----|
| | <p>前一天傍晚機器即已移至總務處事務組。本人只好再度前往事務組，在設定同時詢問該員為何昨日不予告知機器即將移回，該員惡言相向，回以「妳昨天問的，我當然告訴妳在那邊」，高聲指責是本人自己責任，態度極為惡劣；另一職員見況即前來要該員別再說，並願為本人服務，但該員仍不罷休，繼續指責本人「是她莫名其妙」。對於新進教師而言，學校規定多有不安之處，本人自問從頭到尾始終對該員以禮相對，並未以教師身份欺壓。但他不但未盡到告知責任，讓本人多次往返於華南銀行與總區研究室與事務組之間，更出言不遜，旁人勸阻亦不改善，完全沒有所謂的敬業與服務態度可言。臺大職員的高傲態度，在本人學生時代即多次親眼目睹，只是沒想到多年以後，連對教師亦不改其老大心態，若該員態度不改，一粒老鼠屎壞了一鍋好粥，實為總務處之恥，臺大之辱。 3. 負責停車事務者之態度亟待改進。</p> | 見諒。 | |
| 90 | <p>為什麼休學學生一時不記得自己的郵局帳號，隔一陣（未滿半年）卻被回應：已過了退費期限，所以不退（因休學所應退的）錢！？ 那是不是欠註冊費、學生費的學生們也可說：已過了學校做帳日，所以我們可以不補繳註冊費？ 學生身體不佳無法打工，只因不記得郵局帳號就無法退回自己因休學所應退的款項，實在令人無言！何況，新生一進來時，學校要求填寫的資料中已有郵局帳號，為何這些資料未整合到總務處，讓相關人員退費時可自行查詢，而非要學生自己寄 e-mail 通知才退費！</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 休學學生應持教務單位開立之休學證明書至出納組辦理退費，如不記得郵局帳號，出納組會配合開立支票支付。 2. 如已依教務單位規定的辦理期間辦理休學，即使已過數年仍能持教務單位開立之休學證明書至出納組辦理退費。 3. 依休學辦理時間點之不同而分學費全退、退 1/3、退 1/2 或不退，並無因休學學生一時不記得自己的郵局帳號，而遭致不退（因休學所應退的）錢！更應無學生自己寄 e-mail 通知才退費之事由，因為既已不退何以僅憑學生自己寄 e-mail 通知就退費，前後敘述矛盾。 4. 新生一進來時，學校要求填寫的資料中已有郵局帳號，為何這些資料未整合到總務處：個人之郵局帳號並非毫無變動之可能，出納組為求迅速確實，須再次確認匯 | 出納組 |

| | | | |
|-----|--|--|-----|
| | | 款之帳戶無誤，免生匯款退回。 | |
| 91 | 辦公空間可再大一點.辦事人員盡量常在位子上以免白跑一趟 | 因行政大樓辦公空間有限，部分單位短期內無法遷至較寬廣的辦公空間。目前出納組及購運組辦公空間已獲得改善。 營繕組近年因執行頂尖大學計劃進用約用人員較多，造成分處辦公，日後將爭取較大辦公室空間。另營繕組人員常會去工地現場勘查、協調或驗收，但辦公室仍有留守人員可代為轉達。 | 營繕組 |
| 92 | 無！辦公室的人都很好，有問題尋問時，他們也都很樂意幫忙，感覺很好！！ | 謝謝! | |
| 93 | 臉色可以和善一點 | 已請同仁多加強服務態度。 | 各單位 |
| 94 | 標示負責業務的板子可以再明顯一些，不然每次都要詢問其他行政人員才知道自己該去哪一個單位~ | 已要求本處各單位改善標示負責業務看板。 | 各單位 |
| 95 | 大致上都沒有太大的問題，繼續保持我想就是最好的改進方法 | 謝謝! | |
| 96 | 出納組領支票處能增設桌椅供支票簽收者使用 | 出納組已搬遷至舒適之辦公環境，無論同仁與洽公人員皆讚不絕口，並已設桌椅供支票簽收者使用，歡迎蒞臨指教。 | 出納組 |
| 97 | 跟去年比較起來稍有進步，但總是有一項好處就有遺缺之處 其實我覺得貴單位的各處已不是問題，而是工友的問題比較嚴重 | 已請工友同仁多加強服務態度並加強工友責任感及素質養成教育 | 各單位 |
| 98 | keep it | 謝謝! | |
| 99 | 無 服務很親切 | 謝謝! | |
| 100 | 工讀生的責任感及素質均需加強. 請再加油! | 已要求各單位主管提醒工讀生注意服務態度與品質。 | 各單位 |
| 101 | 我是新生 所以對於第一題無法作答 不過學校的畢業組做的一系列演講很棒 雖然沒有直皆跟該處老師接觸 但很謝謝該組老師的規劃 | | 非本處 |
| 102 | 沒有， 很好不需改進 | 謝謝! | |

| | | | |
|-----|--|--|----------------------------|
| 103 | <p>1.有些單位辦公室很擠(如購運組)，同仁位置很小坐得不太舒服，對洽公的人而言，出入要繞來繞去也不太方便，希望可以改善為較開闊完善的辦公空間，或可增進同仁辦公的效率及洽公的便利！ 2.有些承辦人堅持一定要完成全部行政程序才願意開放權限(如交通車輛方面)，但業務進行經常會有臨時的突發狀況或緊急事件，以致來不及蓋到所有的章。希望可以在規定之餘也有合理的彈性空間。 3.薪資報帳已經電腦化，不知為何每次都還要附磁片，有多此一舉的感覺。希望可以再簡化一下報帳的流程。 4.希望經營管理組可以多跟廠商爭取一些回饋方案，提供同仁更優質的購物環境。謝謝！！</p> | <p>1.目前出納組及購運組辦公空間已獲得改善。 2.校園內之道路安全應由大家共同維護，且大型車輛進出對校園產生極大影響。例如本校重車或遊覽車於進入前，應已知有此需求，可先行申請，已先行知會校園警衛，故為維護校園安全使用此項管理措施，冀希校內師生共同配合。如卻因突發或緊急狀況時，事務組經接獲通知後將視情況優先予以處理。 3.出納組臨時薪資系統自96年12月20日已簡化作業流程改採線上作業申報方式，減少申報人員往返奔波。 4.本處委外場地悉依相關法規辦理公開招商，目前簽約之餐飲廠商服務皆提供本校教職員工生憑證9折之優惠回饋（特價品除外），另本組亦積極與其他廠商洽談合作優惠，如住宿、購物及租車等，以提供多元、便利之生活服務。</p> | 購運組 事務組 出納組 經營管理組 |
| 104 | <p>有些外包廠商動作極為迅速，如修理電燈的廠商 但有些實在拖得過份 譬如修繕門窗的廠商~昆寶</p> | <p>修繕案件須經審核除緊急、安全外部份已併案或專簽須核准後方能修繕。為改善修繕速度營繕組已採用修繕e化系統，期能提高服務效率</p> | 營繕組 |
| 105 | <p>總務處秘書室超認真的，非常積極</p> | <p>謝謝!</p> | |
| 106 | <p>大多數辦公人員都是很有禮貌且有耐心的，但還是有少部分人員態度並不是很友善，希望改進!!</p> | <p>已要求同仁多加強服務態度。</p> | 各單位 |
| 107 | <p>服務態度請多加強，別把自己當公務員，這是一份"服務"學生的工作，不要因為學校內無相關單位競爭而產生老大人心態.</p> | <p>已要求同仁多加強服務態度。</p> | 各單位 |
| 108 | <p>行政部門間的溝通與協調</p> | <p>已要求各單位加強橫向</p> | 各單位 |

| | | | |
|-----|--|------------------------------------|------------------|
| | | 聯繫與溝通協調。 | |
| 109 | 電話禮儀是第一印象，應加強.回答問題能有耐心及處理事務效率可再更有效率就更好了. | 已要求各單位同仁加強改善。加強宣導同仁回答問題能有耐心及處理事務效率 | 各單位 (事務組、營繕組) |
| 110 | 出納組-審核磁片人員素質不一，有些非常認真到拍拍手，有些卻．．．． | 出納組已責成辦理收件人員注意服務態度與品質，感謝您的提醒。 | 出納組 |

國立臺灣大學總務處顧客滿意度調查問卷

➤ 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(78) | 11.52% |
| 有些改善(425) | 62.78% |
| 有顯著改善(170) | 25.11% |

➤ 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(171) | 16.30% |
| 事務組(156) | 14.87% |
| 保管組(98) | 9.34% |
| 營繕組(51) | 4.86% |
| 出納組(233) | 22.21% |
| 採購組(129) | 12.30% |
| 經營管理組(40) | 3.81% |
| 駐警隊(115) | 10.96% |
| 社科院總務分處(23) | 2.19% |
| 醫學院總務分處(33) | 3.15% |

➤ 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(41) | 6.13% |
| 事務組(95) | 14.20% |
| 保管組(58) | 8.67% |
| 營繕組(113) | 16.89% |
| 出納組(118) | 17.64% |
| 採購組(42) | 6.28% |
| 經營管理組(29) | 4.33% |
| 駐警隊(112) | 16.74% |
| 社科院總務分處(28) | 4.19% |
| 醫學院總務分處(33) | 4.93% |

➤ 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) (11) | 1.62% |
| 60至70分 (待提昇) (44) | 6.50% |
| 70分至80分 (尚可) (190) | 28.06% |
| 80分至90分 (優良) (364) | 53.77% |
| 90分以上 (極優) (68) | 10.04% |

➤ 您的身份是：

| | |
|---------|--------|
| 教師(55) | 8.12% |
| 學生(435) | 64.25% |
| 廠商(4) | 0.59% |
| 職工(139) | 20.53% |
| 其他(44) | 6.50% |