

**國立嘉義大學 99 年度加強公務人員
「政策溝通及宣導能力、執行力、應變力」訓練
依業務特性製作實務案例表**

提案單位	秘書室		
撰寫人	李宜貞	職稱	秘書
聯絡電話	05-2717010	e-mail	elaine3326@mail.ncyu.edu.tw
承辦人	李宜貞	單位主管	陳主任秘書清田

壹、案例項別：政策溝通及宣導能力、執行力、應變力

貳、案例名稱：推動本校提升服務品質執行計畫

參、案例事實描述：

本校為提升行政與教學服務品質，歷年來配合教育部辦理為民服務不定期考核及提升服務品質計畫，推動各項服務品質推動作法，執行成效逐年提升；近年更藉由行政院政府服務品質獎之參獎機會，凝聚全校服務共識，積極展現學校全方位的整體服務績效。

為具體執行提升服務品質工作，秘書室召集全校各行政、教學與校級附屬等 28 個單位，共同研擬本校 98 年度提升服務品質執行計畫，確立以「友善便捷、卓越服務」、「豐富資源、網路溝通」及「多元參與、整合創新」為目標，透過優質便民服務、資訊流通服務及創新增值服務等構面，以簡化服務流程、提升機關形象、建立顧客關係、便捷資訊系統、擴展服務量能及創新服務措施等推動指標，提供內部顧客及外部顧客更精進的服務品質，並符應第二屆政府服務品質獎整體評核指標(表列如下)。

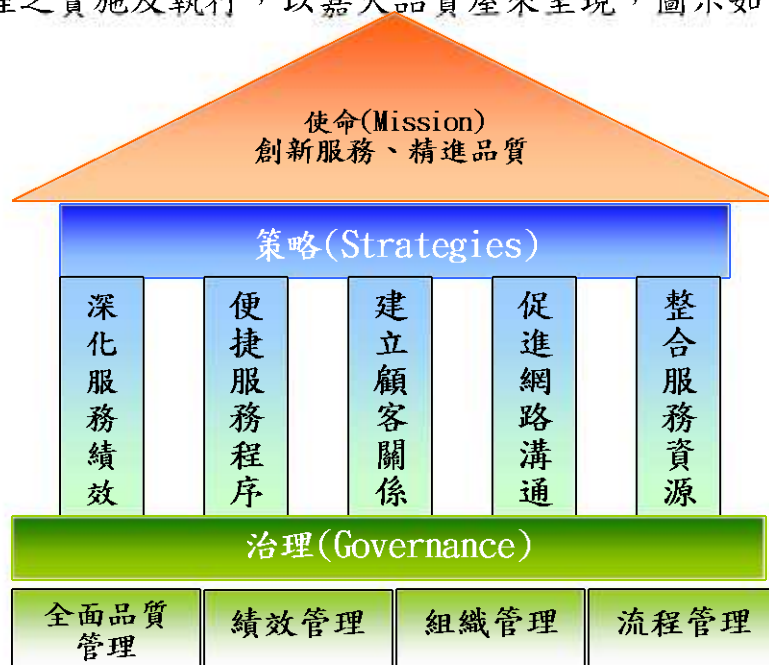
構面	評核項目	評核指標	次評核指標
一、 優質 便民 服務	服務流程	服務流程便捷性	1.單一窗口服務全功能程度 2.申辦案件流程簡化程度 3.申辦案件書表減量程度
		服務流程透明度	1.案件處理流程查詢公開程度 2.案件處理流程主動回應程度
	機關形象	服務場所便利性	1.洽公環境適切程度 2.服務設施合宜程度
		服務行為友善性與專業性	1.服務親和程度 2.服務可勝任程度
		服務行銷有效性	施政宣導有效程度
	顧客關係	民眾滿意度	機關服務滿意度
		民眾意見處理有效性	民眾意見回應與改善程度

二、 資訊流通服務	資訊提供及 檢索服務	資訊公開適切性	公開法令、政策及服務資訊程度
		資訊內容有效性	資訊服務正確程度
		資訊檢索完整性與便捷性	資訊檢索服務妥適性及友善程度
	線上服務及 電子參與	線上服務量能擴展性	線上服務提供及使用情形
		電子參與多樣性	電子參與多元程度
三、 創新 加值 服務	提供創新 (意)服務情 形	有價值的創意服務	
		服務措施延續性及標竿學習效益	
		服務措施執行方法效能性	

肆、案例之具體作法：(可附圖表、照片)

一、研擬計畫：本校執行計畫內容係依據行政院「政府服務創新精進方案」、「政府服務品質獎評獎實施計畫」、「政府服務品質獎評獎作業手冊」、「第二屆政府服務品質獎參獎注意事項」及教育部「99年度提升服務品質實施計畫」，通盤考量歷年推動便民服務措施與提升服務品質作法，並衡酌各執行單位之業務屬性而訂定。服務對象除內部顧客(教、職、員、工、生)外，更擴及外部顧客(家長、校友、社區民眾、產官學界、企業機構團體等)，執行計畫推動重點摘要如下：

- (一) 優質便民服務構面：著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立本校與服務對象之信任關係。
 - (二) 資訊流通服務構面：著眼於確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供服務對象便利洽公及暢通意見溝通。
 - (三) 創新加值服務構面：著眼於不斷改善現有服務傳送方式，讓服務對象更直接感受到服務品質的提高，以及重視服務對象角度思考的創新服務規劃。
- 內部管理之實施及執行，以嘉大品質屋來呈現，圖示如下：



二、預期目標：

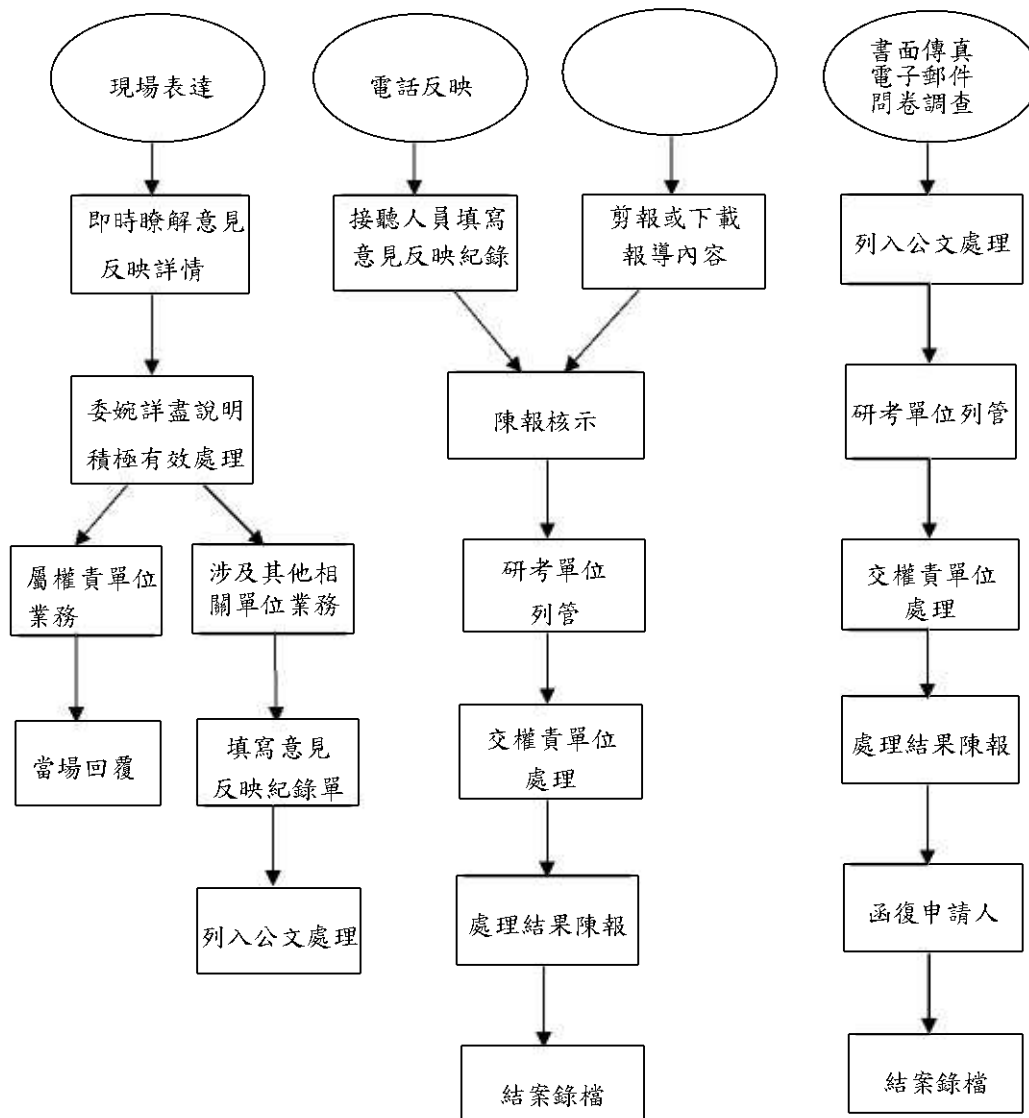
- (一) 擴散學校服務訊息，友善便捷、卓越服務：有效推動服務行銷，展現卓越服務量能，建立標準作業規範，重視顧客回饋機制，尋求最高服務價值。
- (二) 公開學校服務資訊，豐富資源、網路溝通：提供友善網路服務，有效共享各界資源，擴大資訊服務量能，提升服務滿意度，建立效率服務團隊。
- (三) 建置多元參與管道，多元參與、整合創新：整合政府服務功能，落實傾聽人民聲音，強化民意回應機制，推動自我評鑑機制，規劃開發創新服務。

三、執行步驟：提升服務品質為本校全面性、持續性的工作計畫，不但結合教育學術及研究技術，執行面更深入行政與教學單位各層級，執行成效影響範圍廣達校內、里鄰社區、縣市區域，乃至於全國及國際，具有示範作用且肩負社會責任。而精進服務品質首要之務為擬定具體的執行步驟，並規劃嚴謹的推動流程，執行步驟臚列如下：

- (一) 訂定工作時程預定表：配合教育部「提升服務品質實施計畫」及行政院「政府服務品質獎」評獎作業時程，確實控管執行進度。
- (二) 成立「嘉大提升服務品質推動小組」：簡稱「NCYU-Q 小組」，由各執行單位主管組成，行政副校長擔任召集人，統籌負責本計畫所有業務；並置執行秘書 1 人，由主任秘書擔任，承召集人之命辦理相關行政工作，每 3-6 個月開會 1 次。
- (三) 成立推動任務編組：本計畫依任務屬性另成立 4 個工作分組，即「便民服務分組」、「資訊流通分組」、「創新增值分組」及「管控分組」，由執行單位推派秘書或組長等擔任分組召集人，負責各評核構面任務推動、預估執行效益、召開會議及檢討自評報告與參獎申請書等，秘書室負責規劃、統整及管控事宜。
- (四) 執行單位自我評鑑：各執行單位應自行規劃管制，撰寫預期效益，訂定各項業務之標準作業流程，並隨時更新單位網頁內容。除指派專人負責推動外，並將執行情形提單位內會議報告或由推動小組之管控分組督導，隨時改善缺失。且定期填報「自我評鑑報告書」，徹底落實自我追蹤考核，達成年度目標效益。
- (五) 標竿學習：檢討本校歷年推動提升服務品質的作業流程，檢視推動作法的流程缺失，擇定最佳標竿學習之典範，藉由觀摩學習分析與學習目標間的差異，強化自身的服務資源基礎，分析評估本校能夠改善的程度，並擬訂改善方針及修正執行計畫，發展本校推動提升服務品質核心價值與優勢，提升競爭力。
- (六) 追蹤管考：各執行單位以顧客需求為導向，整合內部及外部資源，並結合電子化作業，將服務項目、作業流程、執行進度、法規彙編及相關表單等資訊公開於網站，提供透明且即時的服務訊息，作為服務品質管考的依據。秘書室定期彙整各單位自評報告、召開推動小組會議或辦理實地考核，追蹤檢討業務執行情形及限期改進缺失。

(七) 撰寫參獎申請書：依規定格式撰寫年度參獎申請書，具體呈現 3 大構面各項評核項目之推動作法所達成之執行效益或量化績效，提會討論通過後依限陳報，並配合辦理後續作業。

四、民眾意見處理原則：為使校內各單位處理民情輿論有所依循，依據行政院訂頒「行政機關處理人民陳情案件要點」，訂定本校師生及民眾意見處理原則。對於師生及民眾等提出之建議、抱怨與新聞輿情的意見，以標準化作業程序處理，並明定處理機制及後續追蹤管考。民眾意見處理作業流程圖如下：



五、管考獎懲

(一) 考核作業：包括各執行單位配合推動之自我評鑑，及全校性電話禮貌測試、滿意度調查、傾聽人民聲音推動方案、保護智慧財產權方案、開源節流措施及危機管理機制等措施，積極提升服務品質及行政效率。

1. 平時考核：各執行單位指定專責人員詳實紀錄推動過程，擬訂各執行項目之

表件。相關配合推動措施如下—

- (1) 辦理電話禮貌測試：為提升行政效率及服務品質，建立專業、優質之服務口碑，定期考核全校電話禮貌測試，統計分析各期考評成績，提重要會議檢討報告，年度績優單位並頒發獎狀公開表揚，以建立標竿學習效益。
 - (2) 辦理滿意度調查：辦理全校服務品質滿意度調查及其他社團活動、餐飲、住宿、校外服務等調查，藉由各類型調查來瞭解所服務對象對各項行政作為的感受，及與提供服務者認知上的差異，做為日後調整服務行為之重要參據，俾積極主動檢討改善。
 - (3) 推動傾聽人民聲音方案：透過民眾參與機制，廣納師生、專家、學界、民間團體等顧客群意見，調查或搜集民眾服務需求，使學校政策之決定與計畫之制訂更為周延，並轉換民眾意見為服務政策或措施，深化服務績效。
 - (4) 推動校園保護智慧財產權行動方案：設置保護智慧財產權推動委員會，規劃宣導智慧財產權相關法令、監督校園合法軟體使用等，依教育推廣、行政督導及輔導評鑑及獎勵等項目積極執行，賡續推動辦理。
 - (5) 推動開源節流措施：透過現況問題檢討以研擬改善作法，定期填報工作執行管制表，各單位確實控管支出，藉由實施總量管制，具體實踐節能減碳措施並積極開源挹注校務基金，期以較少的成本，提供更優質的服務品質。
2. 年度考核：推動小組針對各項推動作法之實際執行情形，實施不定期測試及查核，針對服務缺失隨時輔導改進，並參酌年度電話禮貌測試及滿意度調查等平時考核結果，推薦績優執行單位參加本校服務品質獎團體獎評審，獲獎單位依規定給予獎勵，評獎作業依據本校服務品質獎實施要點及年度工作計畫書辦理。

(二) 獎勵作業：

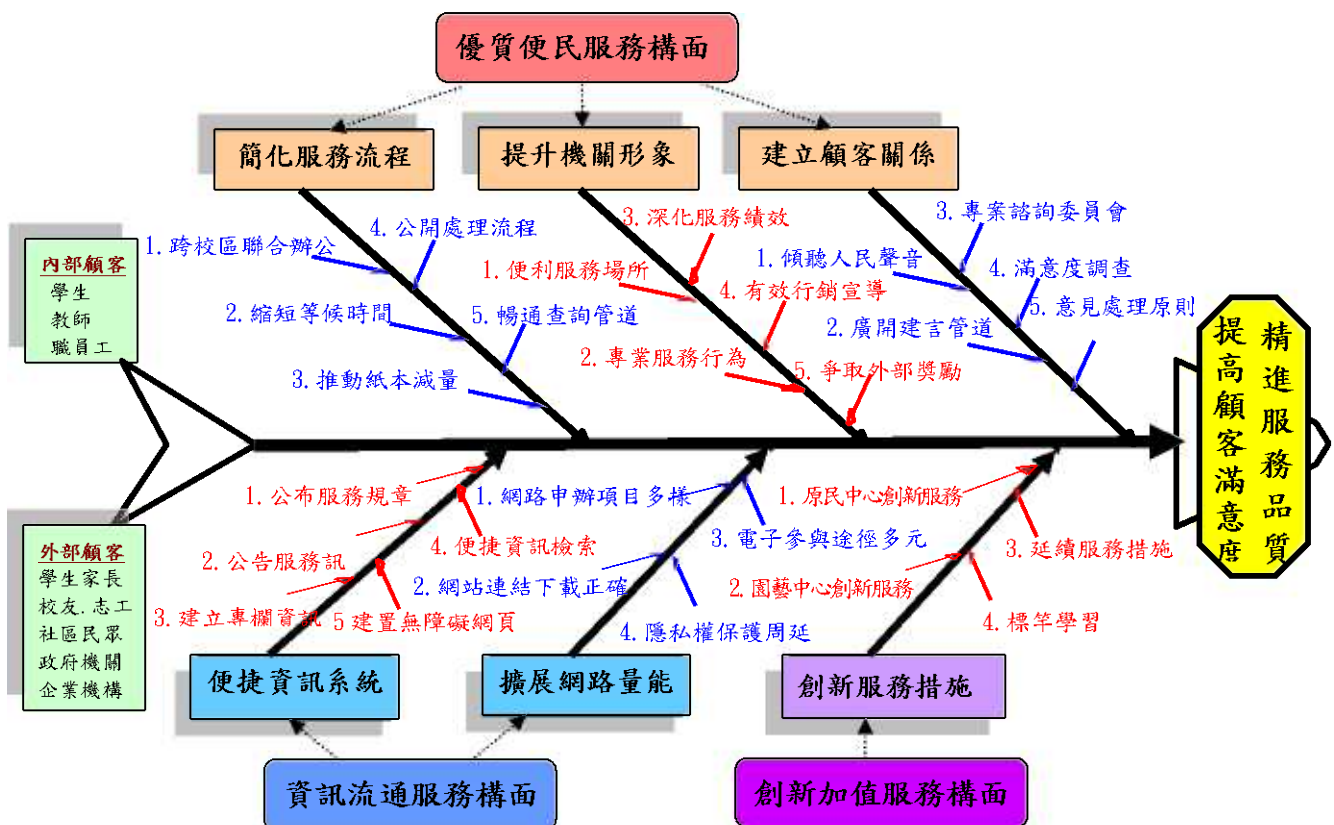
1. 政府服務品質獎（外部參獎）：為獎勵各執行單位之專責人員配合推動本執行計畫，依據行政院研考會「政府服務品質獎評獎實施計畫」及教育部「99 年度政府服務品質獎評獎實施計畫」函頒之相關規定辦理獎勵。
 - (1) 經教育部推薦參加行政院評獎獲獎者，由行政院頒發獎座及獎金，學校首長及主要承辦人員記大功 1 次，其他執行單位有功人員、主管或輔導有功人員，依相關規定辦理敘獎。
 - (2) 經教育部推薦參加行政院評獎但未獲獎，主管及主要承辦人員記功 1 次，其他執行單位有功人員、主管或輔導有功人員，依相關規定辦理敘獎。
 - (3) 經教育部評定績效優良第一線服務機關者，由教育部頒發獎座，主要承辦人員及其他執行單位有功人員，依相關規定辦理敘獎。謹通過第一階段書面審查，核列為「甲等」者，各承辦人員酌予敘獎。

2. 本校服務品質獎（內部永續落實機制）：自 92 年訂定服務品質獎實施要點，辦理第 1 屆校內服務品質團體獎與個人獎甄選以來，經此選拔出的優秀行政單位及職員，透過標竿建立和觀摩學習，激發推動品質管理之信心及行動，有效提升行政效率及服務品質，未來賡續推動辦理。

(1) 團體獎：一級行政單位於推動行政品質活動(例如顧客滿意經營、專案管理、流程改造等)，具突破性創新或具體改善作為，顯著增進師生滿意度或提升服務品質或降低成本，經推動小組審核執行單位自我評量表，擇優推薦參加團體獎評獎，並經服務品質獎評審委員會決審通過者，依年度工作計畫書之獎勵規定辦理。

(2) 個人獎：行政單位人員（含駐衛警）、教學單位之專案研究人員、專案工作人員、臨時組員、非一級主管之行政兼職教師，經單位主管推薦報名參加個人獎之深耕品質獎、創意經營獎及追求卓越獎評審，經服務品質獎評審委員會決審通過者，依年度工作計畫書之獎勵規定辦理。

六、具體作法：計畫之 3 大構面及 6 項服務指標之具體推動作法圖示如下：



七、工作紀事：配合教育部「提升服務品質實施計畫」及行政院「政府服務品質獎」評獎作業時程確實執行，本校重要工作紀事如下表：

工作項目	日期	負責單位
研擬本校 98 年度提升服務品質執行計畫(草案)	98. 2. 24	秘書室
修正本校 98 年度提升服務品質執行計畫	98. 2. 24~ 98. 3. 15	秘書室
召開本校「98 年度提升服務品質執行計畫研討會議」	98. 2. 24 會議-1	召集人：行政副校長 與會人：各執行單位主管
本校 98 年度提升服務品質執行計畫修正完成	98. 3. 10	秘書室
成立本校提升服務品質推動小組(NCYU-Q 小組)及任務編組、各單位推派代表為各任務編組成員及專責負責人員	98. 3. 11	各執行單位
本校 98 年度提升服務品質執行計畫函報教育部核備，通知各單位實施本執行計畫	98. 3. 12	秘書室
推動計畫說明會議—召集各執行單位代表說明本計畫推動需知(撰寫表格及蒐集佐證資料)	98. 3. 18 會議-2	召集人：主任秘書 與會人：各分組召集人& 執行單位專責人員
各單位繳交期初自我評報告書，含「執行進度表」及「自我評量表」	98. 4. 5 前	1. 各執行單位填寫自評報告書(含圖、表、照片)送秘書室，俾彙整簽核。 2. 佐證資料如為書、冊、報告，由執行單位自存。
召開「第 1 次推動小組會議」	98. 5. 26 會議-3	召集人：行政副校長 與會人：各推動小組成員 各分組召集人
本校期中自我評鑑報告書提 7 月份主管座談或行政會議報告	98 年 7 月	秘書室
辦理 98 年度提升服務品質滿意度調查	98 年 6-7 月	測驗評量與調查中心、秘書室
各單位完成期中自評報告書	98. 7. 20 前	1. 各執行單位填寫自評報告書(含圖、表、照片等補充資料)，俾彙整撰擬申請書。 2. <u>強調各項推動作法之執行(或預期)效益，並以具體量化數據呈現。</u>
標竿學習：參加第二屆提升服務品質中區及南區成果發表會	98 年 8 月	秘書室及各分組組長
召開「第 1 次推動小組分組組長會議」(審查期初自評報告書)	98. 10. 5 會議-4	召集人：行政副校長 與會人：各分組召集人

召開「第2次推動小組會議」 (討論滿意度調查成果)	98.10.6 會議-5	召集人：行政副校長 與會人：各推動小組成員 各分組召集人
各單位填報「滿意度調查結果改善措施表」 與「簡化流程效益分析表」	98.10.15	秘書室通知各單位補充填寫 資料
本校期末自我評鑑報告書提校務會議報告	98.10.20	秘書室
召開「第3次推動小組會議」 (審本校參獎申請書內容)	98.10.20 會議-6	秘書室(檢討本校年度執行 情形,檢視申請書內容)
各單位完成期末自評報告書	98.10.31 前	1. 各執行單位填寫自評報 告書(含圖、表、照片 等補充資料),俾彙整 撰擬申請書。 2. <u>強調各項推動作法之執 行(或預期)效益,並 以具體量化數據呈現。</u>
召開「第4次推動小組會議」 (審查本校第2屆參獎申請書內容)	98.11.3 會議-7	秘書室(檢討本校年度執行 情形,檢視申請書內容)
各單位完成年度(參獎前)績效報告 (補充參獎申請書相關資料,強化各單位自 我檢核及服務品質推動績效例如:Q&A、SOP 及出版品公開等)	98.11.5	各執行單位繳交參獎申請書 補充資料,強調各項推動作 法之 <u>年度執行(預期)效益</u> , 並以具體量化數據呈現。
本校98年度參獎申請書函報教育部	98.11.7	秘書室(依會議決議修正參 獎申請書,報部參獎)
廣續推動提升服務品質相關措施(電話禮貌 測試、傾聽人民聲音、便捷資訊系統等)	98.11-12 月	秘書室及各執行單位
召開「第5次推動小組會議」 (審本校參獎申請書內容)	98.12.25 會議-8	秘書室(檢討教育部實地訪 視相關事宜。)
教育部實地訪視	99.1.12 會議-9	本校參獎申請書通過教育部 書面評審,進行第2階段實 地訪視。
召開「第2次推動小組分組組長會議」 (討論自評報告內容)	99.1.21 會議-10	秘書室 召集人:行政副校長 與會人:各分組召集人
召開「第6次推動小組會議」 (審本校參獎申請書內容)	99.1.28 會議-11	秘書室(檢討教育部實地訪 視相關事宜。)
完成本校全年度參獎申請書績效報告並函 報教育部	99.1.31	彙整各執行單位補充之年度 自評及參獎申請書內容,以 具體量化數據呈現 <u>年度執行 效益</u> 。
各單位檢視網頁&各單位檢閱佐證資料 ※後續業務配合教育部函示辦理	99.2-3月	各執行單位

八、執行成效：本校提升服務品質執行計畫推動結果，歷經全年度的推動與全面性

的參與，在獲得認同的項目精益求精，不足的地方努力改善，行政服務團隊長期用心經營，積極提升學校全方位的服務績效，榮獲教育部 98 年度政府服務品質獎優等獎，為全國兩所獲獎的大專院校之一，是繼 95 年度第 9 屆教育部服務品質獎獲優等獎、97 年度第一屆政府服務品質獎甲等後，再次獲得優等獎，服務績效深獲肯定。

教育部 98 年度政府服務品質獎計有中央圖書館等教育部所轄 21 個單位參賽，經過第一階段書面審查及第二階段實地訪視，由嘉大、自然科學博物館、教育資料館、台灣大學醫學院附設醫院、成功大學醫學院附設醫院及成功大學 6 個單位並列優等。本校雖非行政院研考會所定義的日常業務直接、高頻率面對民眾的「第一線服務機關」，各大專院校也是採自願方式參賽，但對各政府機關日益重視民情輿論及服務品質，學校師生反映管道及內容隨著 E 化也逐漸多元化及複雜化，為暢通意見管道及提升服務品質，藉由參賽提升服務的附加價值及便民程度，進一步體現大學被賦予的責任及存在價值。

九、未來努力方向

本校未來將一秉 98 年度提升服務品質執行計畫之「友善便捷、卓越服務」、「豐富資源、網路溝通」及「多元參與、整合創新」目標，持續「以深耕落實品質、以服務提升滿意、以創意追求卓越」，配合政府政策，廣續推動全面提升服務品質工作，與時俱進，調整精進各項服務措施及作為，提升服務品質；落實永續經營理念，提供內外部顧客最優質的服務。本校提升服務品質未來的努力方向及承諾作法如下：

(一) 建構優質校園，提升服務滿意度

1. 推動以用心、愛心、同理心三心之溫馨服務，建構優質人性化校園。
2. 校務行政 e 化、法制化、透明化，型塑良好校園文化。
3. 持續辦理嘉大品質獎，鼓勵創新服務，建立標竿學習機制，激發員工深耕品質、創新服務及追求卓越之創新服務價值。
4. 持續推動電話禮貌測試，提升電話禮貌，精進服務品質。
5. 在每一校區整合各項服務，以單一收件全程辦理方式，由內部行政作為加速辦理。
6. 重視師生及民眾反映，落實師生及民眾意見理處原則，因應多元反映管道需求，於第一時間即時處理，建立良好顧客關係。
7. 簡化各項服務措施，深化及廣化服務平台，營造服務態度溫馨、人性化，服務流程便捷透明化之服務場所。

(二) 強化科技化、資訊化校園，提供優質便捷服務

1. 推動以顧客為導向服務，以 e 化校園整合系統，擴大網路申辦服務項目，以網路服務替代臨櫃辦理，達全方位內外顧客的服務。

2. 導入資訊安全管理系統(Information security management system, ISMS)，研訂相關辦法及教育訓練課程，辦理內、外部稽核評鑑並完成認證，降低機關內之資訊威脅與風險，維護資通安全。
3. 規劃公文線上簽核系統，落實無紙化節能減碳政策，提升行政效率。
4. 以資訊科技視訊設備，擴大遠距教學及校級各項會議視訊辦理。
5. 建構整合式知識管理資訊系統，提升電子化服務能量。
6. 加強內部管控，落實即時更新網頁各項訊息，確保民眾知的權利與資訊使用權，並提供創意整合服務，引領服務再造。

(三) 整合學術技術及社會資源，增進創新加值服務成效

1. 結合並爭取社會資源，持續強化社會關懷服務，深化及廣化服務層次，關懷扶助更多弱勢團體。
2. 整合學術與技術合作兩項目標，發揮本校特色，強化創新育成中心整合產、官、學、研等全方位之培育資源及研發成果技術移轉之能量，帶動中小企業的學習與成長之功能。
3. 鼓勵學生志工關懷社區及社會弱勢族群活動，持續推動學生志工社會及愛心無國界國際關懷，建立學生服務學習，服務社會及回饋社會情懷。
4. 建置「建教合作計畫系統」平台網站，提供區域內產官學研資訊搜尋與產業技術諮詢，推動產學合作案及產業策略聯盟，提升產學合作服務能量。
5. 強化產學合作及管理推廣機制，讓學校成為提供實體及數位全方位服務師生、家長、社區民眾及社會大眾之園地。



*99年4月22日李校長明仁接受教育部吳部長清基頒贈獎座。

備註：

1. 案例報告體例，以A4紙張，直式、橫書繕打，以14號字標楷體為原則。
2. 數字標號：依序為壹、一、(一)、1、(1)、①