

國立嘉義大學
服務品質獎
97 年工作計畫書

願景：光耀嘉義、揚名全國、躋身國際

目標：深耕品質、創意經營、追求卓越

方法：標竿學習、全面品保

中華民國 97 年 8 月

一、緣起

國立嘉義大學自民國 89 年 2 月 1 日整併以來，楊國賜校長揭櫫了「光耀嘉義、揚名全國、躋身國際」的辦學願景，為了實踐宏遠的願景，於 89 年 5 月 24 日校務會議中提出七大校務發展目標及四大治校方向，期勉行政人員提昇素質，俾充分發揮協助教學、研究與推廣等功能，為高等教育的核心「提昇品質，追求卓越」奠定發展基石。

前三年校務行政的主軸為「統合典章，健全制度」，具體的發展方向包括校務法制化、評鑑制度化及發展國際化。為了統合兩校不同的行政措施，建立「標準化的作業流程」，且在 91 年 5 月取得國際品質認證。然而，各種管理制度僅是提昇行政效率及品質的手段而非目標，楊校長特別於 91 學年度第 5 次行政主管座談(91.12.31)指示推動「嘉大品質獎」，藉由選拔最優秀行政單位及職員，建立標竿學習制度，激發各行政單位推動品質管理的信心與動力。舉辦品質競賽是推動全面品質管理的重要過程，最終目的在於對施政品質理念與所作承諾的實踐，落實品質政策能讓全面品質管理(TQM)成為行政管理的核心價值，也才能展現更充沛的組織活力及創新意義，具體實現願景目標。

本校李明仁校長於 94 年 2 月 1 日接任校長後，以本校校訓「誠樸、力行、創新、服務」為治校主軸，在德、智、體、群、美五育並進的校務發展目標導向之下，繼續朝本校願景努力。積極要求提升教學與研究品質、提高行政效率，營造更優質的服務環境，並期勉全體教職員工發揮團隊精神、互相尊重包容，積極推動人本教育及依法行政理念，建構校園倫理，以創新研發、追求卓越治校，期望創造有效率的校務運作體系。為使學校各項領域在「品質」、「創新」、「卓越」的目標引導下，提升總體競爭力，邁向國際化，李明仁校長指示應加強服務品質管理，繼續辦理「國立嘉義大學服務品質獎」，遂依據「國立嘉義大學服務品質獎實施要點」第五條之規定，訂定本年工作計畫書。

二、設獎目的

「國立嘉義大學服務品質獎」的設置所追求之主要目的是「品質、創意、卓越」，以迎向數位世代之挑戰。具體的內涵為：

- (一) **深耕品質**：以「全員滿意經營」為核心價值，展現對於師生服務品質至善的承諾，建構服務、環境、工作、管理及決策全方位的品質觀。品質的精髓在於處事從細微處著眼，存誠務實，一步一腳印，並透過教育訓練徹底革新觀念增進知能，才能形塑注重品質提昇的優質行政文化。
- (二) **創意經營**：處在數位網路科技時代，必須要能夠隨時掌握關鍵時刻與時間競賽，以最低成本，在最短的時間，創造最高的價值。善用品質管理方法、結合資訊科技、推動組織變革，進而以全面品質管理為本，知識管理為用，組織學習為體，整合知識成為組織創新的動力，才能活化學校經營的生命力。
- (三) **追求卓越**：在全球高等教育的激烈競爭下，必須充實自己的實力，放眼世界，重視標竿學習，預應未來趨勢，掌握發展方向，才能提昇競爭力立足於國際舞台。

三、獎別、獎勵對象及獎勵方式

「國立嘉義大學服務品質獎」共設置團體獎及個人獎兩大類獎項，各獎項之報名資格、報名方式、獎勵獎項與對象、及獎勵方式如下：

(一) 團體獎

1. **報名資格**：本校一級行政單位。
2. **報名方式**：依單位自行報名。
3. **獎勵對象**：推動行政品質活動各領域行政工作(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而促進工作效能者之行政單位。

4. **獎勵方式**：頒獎名額每年以一個單位為原則，由參加評選入圍複選之行政單位中，依總成績高低選出，頒發獎牌乙座，獎金陸萬元。

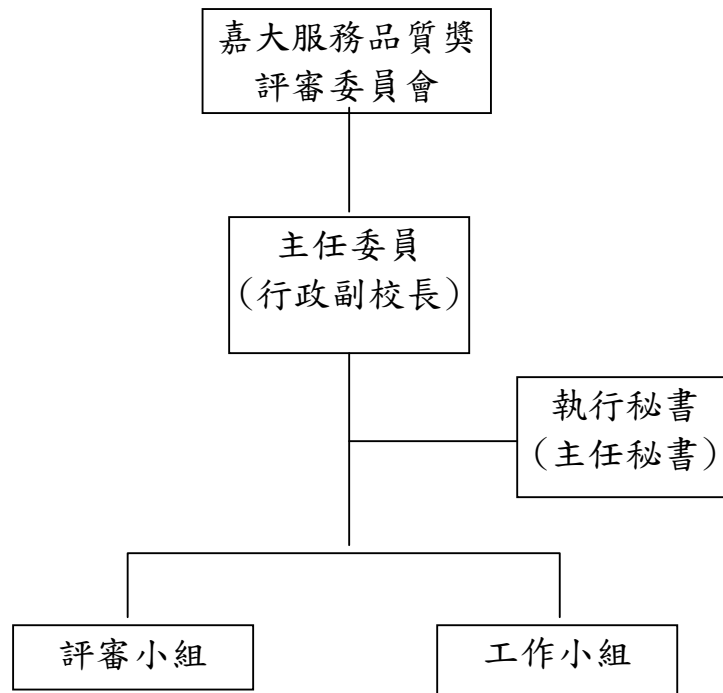
(二)個人獎

1. **報名資格**：除一級行政主管外(含專兼任)，凡服務於各行政單位、教學單位、或附屬單位之職員或兼職教師，具以下條件之一者，得報名參賽，惟得獎後三年內不得再申請。
 - (1) 連續服務本校滿兩年以上之編制內職員；
 - (2) 連續服務本校滿兩年以上之專案計畫人員、研究人員暨工作人員、臨時組員；
 - (3) 非一級行政主管之兼職教師，連續兼職滿一年以上者。
2. **報名方式**：凡具報名資格者，由單位主管「推薦報名」參賽，每位職員僅能擇一獎項報名。
3. **獎別與獎勵對象**：個人獎類分別增設「深耕品質獎」、「創意經營獎」及「追求卓越獎」三個獎項；各獎項之獎勵對象為：
 - (1) 深耕品質獎：兢兢業業地推動例行性業務或專案工作，並力求品質之精進，工作效率之提昇，而具顯著成效者。
 - (2) 創意經營獎：對行政流程進行改造，具突破性創意理念及具體改善作為，顯著增進師生滿意度，或提升服務品質、降低成本促進工作效能者。
 - (3) 追求卓越獎：不斷追求新知，重視標竿學習，預應未來趨勢，顯著提昇工作績效而足以為同仁之表率者。
4. **獎勵方式**：頒獎名額每一獎項最多參名，由參加評選入圍複選之參賽職員中，依總成績高低選出，頒發獎牌乙座，獎金肆萬元。各獎項得依實際報名者之特殊表現，斟酌流用。

四、工作任務編組

為辦理各獎項之評審及行政支援工作，成立「國立嘉義大學服務品質獎評審委員會」(以下簡稱委員會)，其成員及組成方式如下：

- (一) 委員會置主任委員 1 人，由行政副校長擔任，依本要點之精神與條文，統籌負責本獎項所有業務；並置執行秘書 1 人，由主任秘書擔任，承主任委員之命辦理相關行政工作。
- (二) 委員會置委員 7 至 11 人 (含主任委員 1 人)，由主任委員自本校一級主管及校內外專家學者遴選，報請 校長核聘。
- (三) 委員會下設「評審小組」及「工作小組」。評審小組職司初審及複審之評審工作，成員由主任委員自委員中聘任，並提報委員會通過；評審小組置召集人 1 人，由小組委員互選產生。工作小組置召集人 1 人，由執行秘書兼任，小組成員由召集人自相關單位職員中遴選擔任之。
- (四) 組織架構如下：



五、申請方式

凡符合本獎項報名資格之行政單位或個人，得備齊申請書並檢附具體佐證資料，內容須依申請書規定格式填寫，於報名期間向「國立嘉義大學服務品質獎評審委員會」繳交書面資料，完成報名程序。

六、評審程序

本獎項之評審分為初審、複審及決審三個階段，程序如下：

(一) 初審：

1. 由評審小組委員針對所提送之申請書及相關資料，依評審標準項目進行書面評審，滿分為 100 分。
2. 初審平均成績在 70 分以上，且團體獎名次為前 5 名或個人獎名次為前 5 名者，得入圍複審。

(二) 複審：

1. 由評審小組委員進行實地評審，其步驟包括—
 - (1) 現場簡報：口頭說明受評單位或個人之整體概況、全面品質管理、專案管理或行政流程改造之推動說明。
 - (2) 實地審查及答詢：至作業現場實地了解全面品質管理、專案管理或行政流程改造之實施情形。
 - (3) 受服務師生之滿意度調查(深耕品質獎)等。
2. 複審成績滿分為 100 分，複審平均成績在 80 分以上，且團體獎名次為前 3 名或個人獎名次為前 3 名者，得被推薦入圍決審。

(三) 決審：

由「國立嘉義大學服務品質獎評審委員會」之全體委員進行決審，經審核通過後報請校長核定。

七、評審標準

(一) 團體獎評審標準

1. 初審評審標準：

- (1) 年度目標（業務）達成率 20%
 - 年度工作目標與實際工作成果之成效評量
- (2) 標準作業規範執行情形 20%
 - ① 單位對所承辦業務是否訂有作業規範、有無落實執行
 - ② 有無檢討改進標準作業規範
- (3) 創意與學習 20%
 - ① 行政工作執行過程具突破性創意之事項
 - ② 執行行政工作時有簡化工作流程之具體改善措施
 - ③ 鼓勵員工同仁進修、增加新知、辦理教育訓練（單位進修人數佔總人數百分比）
 - ④ 善用數位網路科技改善行政作業績效
- (4) 跨部門合作 20%
 - ① 參與其他部門的工作，協助完成工作目標
 - ② 團隊精神的展現
- (5) 其他具體成效 20%
 - 有關深耕品質、創意經營、追求卓越等其他具體事蹟

2. 複審評審標準：

- (1) 實地訪查 50%
- (2) 初審成績 30%
- (3) 服務品質滿意度調查 20%

(二) 個人獎評審標準

1. 深耕品質獎

- (1) 嫻熟工作相關專業知識，具有業務需要之能力，並能充分運用。
- (2) 工作計畫均能按預定進度如期完成，或較預定進度超前，充分達成計畫目標。
- (3) 承辦業務時能掌握品質及時效、臨時交辦事項能依限完成。
- (4) 服務態度負責盡職、自動自發、積極辦理業務，能提升服務品質，且得到普遍肯定。
- (5) 其他對於承辦業務能兢兢業業地推動，提昇工作效率，而有具體成效者。
- (6) 複審時增列服務師生之滿意度調查。

2. 創意經營獎

- (1) 對於承辦業務能提出具體改進措施，簡化工作流程，提升效能效率。
- (2) 對於承辦業務能運用革新技術及方法，明顯增進工作績效。
- (3) 執行業務時，有顯著增進師生滿意度或提升服務品質之創意方法。
- (4) 對於承辦業務有降低成本，促進工作效能之方法。
- (5) 其他提升工作效能效率之創意具體事項。

3. 追求卓越獎

- (1) 在工作中不斷追求新知，追求卓越，以新知識解決工作問題。
- (2) 重視標竿學習，說明建立、行動、完成標竿學習之過程，以持續進步，提昇工作績效。
- (3) 因應未來趨勢，落實顧客導向，提升服務品質。
- (4) 發揮團隊精神，對於工作與職務之調整及與他人協調合作，能優先考量組織目標之達成。
- (5) 其他具有顯著提升工作績效，而足為同仁之表率者。

八、作業時程

工作項目	時程	負責單位
成立評審委員會 成立工作小組、評審小組 討論工作計畫書	97.08	委員會
申請書之討論、修訂	97.08~09	評審小組 工作小組
公布有關規定	97.09	工作小組
提出申請	97.09	工作小組
初審、複審	97.09~10	評審小組
決審	97.10	委員會
舉行頒獎典禮	97 學年度校慶典禮 (97.10.25)	秘書室
上網公開資料	97.11	人事室 秘書室
召開檢討會議	97.11	委員會