

國立嘉義大學
服務品質獎
104 年度工作計畫書

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 104 年 8 月 24 日

一、緣起

國立嘉義大學自民國 89 年 2 月 1 日整併，前校長楊國賜博士揭櫫了「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，期勉行政人員提升素質，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「提升品質，追求卓越」奠定發展基石。

為統合整併前兩校不同的行政措施，本校建立「標準化的作業流程」，且在 91 年 5 月取得國際品質認證。91 學年度第 5 次行政主管座談(91.12.31)決議推動「嘉大品質獎」，藉由選拔最優秀單位及職員，建立標竿學習制度，激發各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。

本校為使學校各項領域在「品質」、「創新」、「卓越」的目標引導下，持續提升總體競爭力，達到從「優秀」漸進轉型提升到「卓越」（從 A 到 A+）的境界，且以「持續品質提升，強化教學競爭力；以特色創新，開創獨特發展性」惕厲自勉，爰繼續辦理服務品質獎甄選，並依據「國立嘉義大學服務品質獎實施要點」第五點之規定，訂定本年度工作計畫書。

二、設獎目的

「國立嘉義大學服務品質獎」設置主要目的是追求「品質、創意、卓越」，以迎向數位世代的挑戰。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升的優質行政文化。
- (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，才能提升競爭力，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類獎項，各獎項之參選資格、方式與獎勵對象、方式如下：

(一) 團體獎

1. 參選資格：本校一級行政單位、校級附屬單位及院級教學單位。
2. 參選方式：各單位自行報名。
3. 獎勵對象：推動品質活動各領域行政或教學工作(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，降低成本而促進工作效能者之單位。

4. 獎勵方式：頒獎名額每年以 1 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，頒發單位獎牌乙座、現金或禮券 10,000 元，於年度校慶慶祝大會中公開表揚頒獎，且單位主管記功 1 次（或函勉），主要承辦人員嘉獎 2 次（得獎單位得於總敘獎額度範圍內，依權責對單位內有功人員予以敘獎）。通過團體獎複審而未獲獎之單位，給予嘉獎，原則依團體獎得獎單位敘獎額度減半方式辦理敘獎。

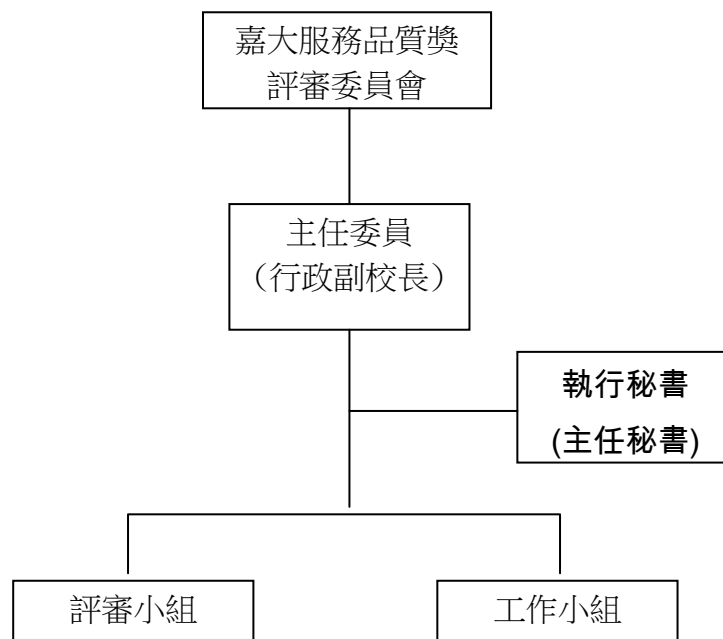
(二)個人獎

1. 報名資格：本校行政單位人員（含駐衛警）、教學單位之助教、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。具有以下條件之一者，得報名參加，惟得獎後三年內不得再申請。
 - (1) 連續服務本校滿 2 年以上之行政單位人員（含駐衛警）。
 - (2) 連續服務本校滿 2 年以上之助教、專案研究人員、專案工作人員、臨時組員。
 - (3) 非一級主管之行政兼職教師，連續兼職滿 1 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」參加。
3. 獎勵對象：具深耕品質、創意經營及追求卓越等事績之同仁，說明如下：
 - (1) 深耕品質：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，工作效率之提升，而具顯著成效者。
 - (2) 創意經營：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：不斷追求新知，重視標竿學習，預應未來趨勢，顯著提升工作績效而足以為同仁之表率者。
4. 獎勵方式：得獎名額最多 3 名，**總**成績達 90 分以上者記功 1 次，並頒發獎牌乙座、現金或禮券 3,000 元；**總**成績達 **80** 分以上、90 分以下者，嘉獎 2 次並頒發獎牌乙座、現金或禮券 3,000 元，並於年度校慶慶祝大會中公開表揚頒獎；入圍複審者嘉獎 1 次。

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，依本要點之精神與規定，統籌負責本獎勵所有業務；並置執行秘書 1 人，由主任秘書兼任，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兼任之。
- (四) 組織架構如下：



五、申請方式

- (一) 團體獎：凡符合本獎項報名資格之行政單位，得備齊申請書並檢附具體佐證資料（內容須依規定格式填寫），於報名期間向主辦單位繳交書面資料，完成報名程序。
- (二) 個人獎：凡符合本獎勵報名資格之個人，得備齊申請書並檢附具體佐證資料（內容須依規定格式填寫），於報名期間內向主辦單位繳交書面資料，完成報名程序。

六、評審程序

本獎勵之評審分為初審、複審及委員會審議三個階段，程序如下：

(一) 初審：

1. 團體獎由評審小組委員依所提送之申請書及「**104年度**服務品質獎單位自我評量表」等相關資料進行書面評審，初審平均成績在**80**分以上（滿分為100分），且團體獎名次為前5名者，得入圍複審。
2. 個人獎由評審小組委員依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，初審平均成績在**80**分以上（滿分為100分），且為前6名者，得入圍複審。

(二) 複審：

1. 由評審小組委員進行實地評審（會議現場或作業現場），方式如下：
 - (1) 現場簡報答詢：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) 實地審查答詢：必要時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。
2. 複審平均成績在80分以上（滿分為100分），且**總成績**團體獎為前3名者及個人獎為前**4**名者，送委員會審議。

(三) 委員會審議

審議結果名單陳校長核定。

七、評審標準

(一)團體獎評審標準

1.初審評審標準（書面審查，滿分 100 分）

- (1) 服務流程
- (2) 單位形象及顧客關係
- (3) 資訊提供及檢索服務
- (4) 線上服務與電子參與
- (5) 創新服務
- (6) 年度工作成果
- (7) 其他優良事蹟

2.複審評審標準（現場簡報答詢或實地審查答詢，滿分 100 分）

3. 委員會審議

由工作小組依初審成績 50%及複審成績 50%，統計總成績送服務品質獎評審委員會審議後，陳校長核定。

(二)個人獎評審標準

1. 初審評審標準（書面審查，滿分 100 分）

- (1) 深耕品質：兢兢業業地推動例行性業務或專案工作，並力求品質之精進及工作效率之提升，而具顯著成效者。
- (2) 創意經營：對行政流程進行改革，具突破性創新措施或有具體改善作為，顯著增進師生滿意度、提升服務品質、降低成本、促進工作效能者。
- (3) 追求卓越：因應未來趨勢，不斷追求新知並重視標竿學習，顯著提升工作績效而足為同仁之表率者。

2. 複審評審標準（現場簡報答詢或實地審查答詢，滿分 100 分）

3. 委員會審議

由工作小組依初審成績 50%及複審成績 50%，統計總成績送服務品質獎評審委員會審議後，陳校長核定。

八、作業時程

工作項目	103 年時程	104 年(預定)時程	負責單位
成立評審委員會	103.8.1(五)	104.8.4(二)	秘書室
討論修訂工作計畫書及申請書、成立評審小組	103.8.19(二)	104.8.24(一)	評審委員會
公布有關規定	103.8.22(五)	104.8.25(二)	秘書室
提出申請/受理期限	103.9.16(二)	104.9.21(一)	秘書室
初審	103.9.30(二)	104.9.29(二)	評審小組/第 1 次會議
複審	103.10.22(三)	104.10.13(二)	評審小組/第 2 次會議
委員會審議	103.10.23(二)	104.10.13(二)	評審委員會
舉行頒獎典禮	校慶典禮 103.11.1(六)	校慶典禮 104.11.7(六)	秘書室
上網公開資料	103.11.1(六)	104.11.7(六)	秘書室/人事室
召開檢討會議	視實際需要召開	視實際需要召開	評審委員會

國立嘉義大學
104 年度服務品質獎
團體獎申請書

單位名稱：

單位主管： (簽章)

承辦人姓名：

職 稱：

聯絡電話：

傳 真：

104 年 9 月 日

壹、單位基本資料

一、組織系統表

二、員工名冊

職稱	姓名	備註	職稱	姓名	備註
合計 教師兼行政人員 () 人、職員 () 人、工友 () 人、 專案計畫人員或其他約聘僱人員 () 人。 共計【 】人。					

三、工作職掌表

貳、服務品質自我評量

一、請依評量標準 7 大項說明單位推動作法及執行成效並檢附資料 (配合自我評量表)

- (一)服務流程
- (二)單位形象及顧客關係
- (三)資訊提供及檢索服務
- (四)線上服務與電子參與
- (五)創新服務
- (六)年度工作成果
- (七)其他優良事蹟

二、104 年度服務品質獎單位自我評量表 (如下表)

國立嘉義大學 104 年度提升服務品質單位自我評量表

單位名稱：

填表日期： 年 月 日

評核項目	評核內容	自評分數	本單位作法 簡要說明	備註
服務 流程 (300 分)	一、單一窗口服務全功能程度(70 分) (一)提供類似「一處收件、全程服務」的全功能服務窗口，如跨校區受理業務(35) (二)申辦窗口能提供服務項目(或整合服務流程)之完整程度(35)		範例 教務處註冊、選課及畢業離校手續皆由一處收件全程服務。	係指民眾可以從「單一窗口」獲得多種或整合的服務，提供類似一處收件、全程服務之功能，以內部作業取代民眾奔波。
	二、申辦案件流程簡化程度(70 分) (一)現場等候及案件處理時間縮短(40) (二)提供非臨櫃(線上、郵寄等)辦理項目(30)		範例 電算中心提供線上申請補發學生證	案件處理時間縮短情形；提出流程簡化前後之比較；或是提出流程簡化之建議(含法規及制度修訂)及其他有助於簡化流程之作為。
	三、申辦案件書表減量程度(60 分) (一)便利申請人準備及檢附申辦書表；亦即減少申辦案件時應檢附的文件種類(30) (二)減少申請人於申請過程補件次數(10) (三)辦理案件過程採用電子閘門(如電子謄本)或本校資訊共享平台而減少檢附書表比例(20)			案件書表減量程度；提出流程簡化前後之比較；或是提出書表減量之建議。
	四、案件處理流程查詢公開程度(60 分) (一)提供案件承辦資訊種類(40 分) <input type="checkbox"/> 提供承辦單位及電話(1-20) <input type="checkbox"/> 且於現場及網站公布標準流程(20-30) <input type="checkbox"/> 並主動告知申請人處理程序(30-40) (二)提供案件查詢管道種類(20 分) <input type="checkbox"/> 提供現場查詢(1-10) <input type="checkbox"/> 提供現場、電話、網路查詢(11-15) <input type="checkbox"/> 提供現場、電話、網路及其他方式(如APP、手機簡訊等)(16-20)			1. 提供承辦單位(處、室、院、中心或其他)名稱及電話，且於服務場所及網站(頁)公布各項標準處理流程，並主動告知申請人處理程序。 2. 案件查詢除提供多元管道，方便民眾使用外，亦應注意查詢回應處理時效。
	五、案件處理流程主動回應程度(40 分) <input type="checkbox"/> 受理案件後提供申請人收件確認訊息(1-30) <input type="checkbox"/> 且處理案件超過標準作業時間時主動告知申請人(30-40 分)			主動通知申請人案件受理及辦理情形，應建立超過逾期處理告知機制。
	小 計			
單位 形象 及顧 客關 係	一、服務設施合宜程度 (50 分) (一)辦公室服務項目、人員及方向引導等標示皆明確易辨識，內、外環境美(綠)化，提供舒適、整潔且具特色的辦公場所(10) (二)提供核心設施供洽公顧客使用，且有必要的說明與管理，確保設施品質。(10) (三)提供使用的設施有定期檢查與充實(15)			申辦動線規劃妥適，符合民眾使用習慣；可依整體洽公環境的滿意度增減分數。 *核心設施(含法定設施)： 如櫃台、座椅、盥洗室、無障礙設施；申辦書表和填寫範例。 *一般設施：

評核項目	評核內容	自評分數	本單位作法 簡要說明	備註
(300分)	(四)除提供核心設施外，另備有一般設施供洽公顧客使用，且有必要的使用說明。(15) *服務設施視業務與顧客需求而定，非所有列舉項目都需齊備，可提供替代性或創意性的服務設備。			如服務台、書寫台、電腦(網路)、飲水機、公用電話、影印機、停車位、諮商室；宣導資料及文具用品。
	二、服務親和程度(20分) <input type="checkbox"/> 單位電話禮貌測試結果普通(1-5)第三等 <input type="checkbox"/> 單位電話禮貌測試結果良好(5-10)第二等 <input type="checkbox"/> 單位電話禮貌測試結果優良(10-15)第一等 相關服務親和程度推動作法執行績效(5)			由秘書室提供調查數據，請各單位確實注重電話禮貌並提出宣導方式。
	三、服務可勝任程度(30分) <input type="checkbox"/> 服務人員回應問題正確率達90%以上(20-25) <input type="checkbox"/> 服務人員回應問題正確率達80%以上(10-20) <input type="checkbox"/> 服務人員回應問題正確率達70%以上(1-10) 相關服務可勝任程度推動作法執行績效(5)			1. 服務人員能夠親切、主動的從事服務，並具備相當的專業能力足以勝任服務工作。 2. 能正確地提供與問題有關的完整資訊，避免民眾往返申辦情形。
	四、施政(業務)宣導有效程度(40分) (一)提供相關文宣品或辦理各類宣導活動(15) (二)計畫或業務相關措施等內容之公告(10) (三)投入與業務相關之社區等活動績效(10) (四)服務行為獲外部獎勵情形(5)			*透過宣導，提升民眾對於單位(學校)業務及服務的認知與回應情形。宣導活動包括自行辦理或妥善運用社會資源或與企業、團體、社區等結合。
	五、機關服務滿意度調查(80分) 提供單位進行之滿意度調查結果，成長率數據、滿意度調查趨勢分析，並提出改善措施且有執行績效 <u>1. 全校服務滿意度調查(40分)</u> <u>2. 單位進行各項全校性或個別滿意度調查(40分)</u>			全校性滿意度調查部分由秘書室填寫分數
	六、顧客及民眾意見回應與改善程度(80分) (一)顧客及民眾意見(現場及非現場)處理有效性(50) (二)顧客及民眾意見及抱怨後續的追蹤處理(30) *民眾意見：如電話、傳真、網路、電子郵件、書面、媒體等方式			民眾意見處理包括對於民眾提出之建議、抱怨與新聞輿情的回應，相關意見應進行分析及評估，進而產出新的服務措施。
	小計			
資訊提供及檢索	一、公開法令、政策及服務資訊程度(60分) (一)主動公開相關資訊於網站(頁)比例(15分) <input type="checkbox"/> 低(1-15%) <input type="checkbox"/> 中(16-25%) <input type="checkbox"/> 高(26-30%) (二)服務措施及出版品資訊周知度(10分) <input type="checkbox"/> 低(1-10%) <input type="checkbox"/> 中(11-15%) <input type="checkbox"/> 高(16-20%) (三)機關網頁通過無障礙檢測，並取得認證標章(10)			1. 依據「政府資訊公開法」第7條所定應主動公開相關資訊於網站(頁)程度。 2. 公開出版品以登載於網站為主，且應注意著作權相關規定。 3. 公開項目如服務措施、FAQ或Q&A、法規彙編、活動訊

評核項目	評核內容	自評分數	本單位作法 簡要說明	備註
服務 (100分)	<p>(四) 資訊內容正確度(10分) *自行抽測網站資訊內容 15 件之正確件數。 <input type="checkbox"/>10 件以下(1分) <input type="checkbox"/>11-12 件(2-7分) <input type="checkbox"/>13-15 件 (8-10分)</p> <p>(五)資訊連結正確度(10分) *由電算中心提供月平均無效連結網址件數。 <input type="checkbox"/>11 件以上(5) <input type="checkbox"/>6-10 件(7) <input type="checkbox"/>5 件以下(10分)</p> <p>(六)依本校規定定期更新網(站)頁。(5分)</p>			<p>息、文宣品、出版品、SOP 或其他重要資訊。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 資訊內容正確度：指積極維護網站資訊，無明顯錯誤及過期資訊。 2. 連結正確度：指資訊標題應與內容一致，資料的網頁連結皆有效且正確，引用他人資料標明來源出處或版權並提供連結。 6. 應依本校「網站管理規範要點」相關定期更新規定辦理。
	<p>二、資訊檢索服務妥適性及友善程度 (40分) *網站(頁)資訊提供檢索服務情形，符合民眾需求，方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。</p>			<p>提供檢索功能說明、使用範例、資訊檢索建議，或提供進階檢索功能等。</p>
	<p>小計</p>			
線上服務與電子參與 (100分)	<p>一、線上服務提供及使用情形 (50分)</p> <p>(一)線上服務量能 (30分) *各項業務提供申請書表下載、服務申辦、網路繳費、取件通知及預約等服務項目數。 <input type="checkbox"/>少(1-15項) <input type="checkbox"/>普通 (16-30項) <input type="checkbox"/>多(31-45項)</p> <p>(二)網路申辦推廣績效 (10分) *透過推廣行銷，提升顧客對於線上服務的認知與回應。</p> <p>(三)電子表單簡化績效 (10分) *提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作，並進行電子表單管理。</p>			<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供線上服務時，應發展民眾需求的重點項目。可提供線上服務項目名稱及項目數、民眾使用情形次數、成長率等資料。 2. 定期蒐集瞭解民眾需求，選擇使用率高且適合線上服務項目加強推廣行銷，讓使用者知道、接受並樂於使用，增進服務效益。 3. 檢討現行電子表單之必要性與合宜性，評估是否簡併或廢止。
	<p>二、電子參與多元程度 (50分)</p> <p>(一)提供顧客及民眾意見反映信箱或討論區。(10)</p> <p>(二)提供電子參與方式。(20)</p> <p>(三)電子參與設有互動機制並說明實際回應情形。(20)</p>			<ol style="list-style-type: none"> 1. 電子參與途徑包括提供民眾意見反映及討論區(如留言板、民意論壇、專業論壇…)等基本服務。 2. 另可視業務需要提供網路投票、民意調查、Web 2.0 電子參與(如Facebook、YouTube、Twitter等社群網絡)等服務。 3. 除提供民眾參與途徑及工具外，亦強調與民眾的互動與回

評核項目	評核內容	自評分數	本單位作法 簡要說明	備註
				應。
	小計			
創新服務(200分)	提供創新(意)服務情形(200分) (一)有價值的創意服務(150) (二)創新服務標竿學習效益(30) (三)單位內部創新機制及運作情形(20) *針對服務對象需求,重新規劃設計有創意的 增值服務(無到有、有生新),利用創新方法, 提升服務產出的附加價值及便民程度。			1. 能不斷改善現有服務傳送方式,讓民眾更直接感受到服務品質的提高。 2. 檢討現有為民服務工作的廣度與深度,主動協調整合性質重複或相關聯服務。 3. 請載明創新增值服務措施名稱、執行情形及其效能等並提出佐證資料。 4. 鼓勵單位提出具有標竿學習效益之創新服務。
	小計			
年度工作成果(50分)	可列出學年度工作成果,並以其達成單位量化或非量化目標為評分標準(50分)			
	小計			
其他優良事蹟(50分)	其他優良事蹟(50分) 請列出無法臚列於上表各評核內容之其他優良推動作法及執行成效			
	小計			
總分合計(本表總分1,100分)				

承辦人：

單位主管：

國立嘉義大學
104 年度服務品質獎
個人獎申請書

檢送個人資料表及自我評量表各____份，申請本校服務品質獎個人獎
_____ 請惠予審查 _____

申請人姓名： (簽章)

服務單位：

職 稱：

電 話：

傳 真：

推薦單位主管： (簽章)

104 年 9 月 日

壹、推薦意見表

推薦單位主管	
推薦內容	

貳、申請人基本資料表

服務單位		姓 名	
職 稱		本校年資	年 月
經 歷 主 要	校內服務單位	擔任職務	任職期間
	(本欄不敷使用時可自行延伸)		
工作職掌			

叁、申請人服務品質自我評量表

(請參考個人獎評審標準自我評量，依照申請獎項填寫)

工作成效
一、重大具體優良事蹟
<p>填寫說明：</p> <p>1.深耕品質：兢兢業業地推動例行性業務或專案工作，並力求品質之精進及工作效率之提升，而具顯著成效者。</p> <p>2.創意經營：對行政流程進行改革，具突破性創新措施或有具體改善作為，顯著增進師生滿意度、提升服務品質、降低成本、促進工作效能者。請說明創意理念，說明以往的行政作法、創意後之新作法與執行後之成效，並請檢附相關附件。</p> <p>3.追求卓越：因應未來趨勢，不斷追求新知並重視標竿學習，顯著提升工作績效而足為同仁之表率者。</p>
二、其他優良事蹟
<p>(請檢附具體事證)</p>
<p>(本欄不敷使用時可自行延伸)</p>