

國立勤益科技大學強化服務品質實施要點

98年4月30日97學年度第二學期第3次行政會議審議通過

- 一、為落實「教育無他榜樣而已」之創校精神，於學生投入職場前，以身教方式培育其正確工作態度及服務精神，特訂定本要點。
- 二、實施對象：國立勤益科技大學各單位(以下簡稱各單位)暨全體教職員工。
- 三、實施方式：各單位應隨時檢討各項服務措施，加強服務教育，並要求教職員工以身作則，以誠懇、親切、專業的態度推動校務行政，並依據校務行政平時考核項目及檢查內容(如附表一)確實執行，其方式為：
 - (一)各單位服務場所內外環境維護，應塑造親切服務環境、場所、措施，樹立服務形象。
 - (二)各單位服務台(或其他替代措施)之規劃設置及人員服務運作，應符合服務對象需求。
 - (三)各單位櫃台(窗口)服務項目、申辦流程應標示明確，申辦動線規劃應妥適。
 - (四)各單位提供服務設施，應以服務對象至上，主動導引協助服務。
 - (五)各單位員工服務證配戴及櫃台名牌放置情形，應力求整齊一致。
 - (六)各單位應建立員工職務代理人名冊，督促落實代理。
 - (七)各單位應加強服務禮貌及走動式管理、服務。
 - (八)各單位應辦理服務滿意度調查，以做為校務行政規劃及考核參考。
- 四、考核方式：
 - (一)定期考核：於每單位設置「服務滿意度問卷調查表」(附表二)及「意見反應專用信箱」，由秘書室於每週一中午前至各單位「意見反應專用信箱」取回調查表。其中量化意見以季為單位進行統計後，彙報重大工作計畫考核委員會參考。質化意見(不滿意事項說明、建議改進事項)由秘書室專案彙陳並進行改善情形追蹤。
 - (二)不定期考核：以無預告方式，由重大工作計畫考核委員會派員實地考核各單位各項服務措施。
- 五、本要點執行成效，列入各單位年度重大工作計畫考評項目，並得視考核結果辦理獎懲。
- 六、本要點經行政會議通過，陳請校長核可後實施，修正時亦同。

附表一、國立勤益科技大學強化服務品質考核項目及檢查內容

考核項目	檢查內容
一、公務環境維護	<p>(一)整體及一般環境：整潔、安全、效率、特色 (辦公區域整潔明亮；雙語環境；美化創意；安全設施標示清楚；逃生通道暢通)</p> <p>(二)標示：人員與指標系統 (業務及其承辦人員告示牌標示；各項服務說明簡介；辦公室人員位置及設施配置恰當；動線安排適宜)</p>
二、專業能力與服務態度	<p>(一)專業能力：專業知識與技能；創新及學習能力 (對於本身的業務內容、流程與相關法令規章熟悉度；單位內外相關業務熟悉度及轉介能力；良好溝通協調能力)</p> <p>(二)服務態度：面晤及電話服務 (擁有高度服務熱忱、用語溫和親切有禮、願意傾聽、會耐心答覆問題；對於顧客的不滿，設有適當投訴管道並主動追蹤及回覆；電話鈴響幾聲接電話及答詢；網路答詢機制)</p>
三、行政流程管理	<p>(一)效率 (製作標準化作業流程並宣導；多元申辦管道；電話、面晤、書面及網站查詢處理速度)</p> <p>(二)資源及分工 (辦公室經費之控管及節流機制；人力資源不足與多餘之調節機制；業務分工明確；代理制度；團隊精神之培養機制)</p>
四、業務電腦化	<p>(一)e化實施情形 (業務上網公告、表格提供及辦理項目；人員電腦操作能力；網管人員及制度)</p> <p>(二)網路運作情形 (網頁資訊豐富且完整之程度，並能及時更新，應顯示最近更新日期；單位設有電子服務信箱或問答區，並有專人負責答覆；網路流程設計簡便，並有詳盡解說；相關資料與文件能在網站下載及便捷線上申辦)</p>
五、公文品質與時效	<p>(一)公文品質 (主旨目的明確度，用詞簡淺明確，格式正確性)</p> <p>(二)公文時效 (公文減量；提高電子公文比率；公文控管系統機制：公文登錄、設有專人負責公文控管、控管機制電腦化)</p>
六、工作簡化及業務創新	<p>(一)工作簡化 (是否定期檢討作業流程；簡化作業程序與團隊參與機制；實際績效)</p> <p>(二)業務創新 (業務內容改進之績效；主動開發業務之類型、數量及評估機制)</p>
七、服務滿意度調查	<p>(一)是否主動提供服務滿意度問卷。</p> <p>(二)服務滿意度調查結果。</p> <p>(三)反映不滿意事項、建議事項是否具體改善。</p>

附表二、

國立勤益科技大學 〈單位名稱〉 洽公滿意度問卷調查表

填寫日期： 年 月 日

服務人員姓名：

服務滿意情形(請勾選)

1. 服務態度：非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
2. 專業素養：非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
3. 服務效率：非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

不滿意事項說明：**(如須回復辦理情形，請務必留下您的連絡方式)**

建議改進事項：

填表人姓名：

e-mail：

身分：在校學生 考生 校友 學生家長 教職員 訪客

國立勤益科技大學 〈單位名稱〉 洽公滿意度問卷調查表

填寫日期： 年 月 日

服務人員姓名：

服務滿意情形(請勾選)

1. 服務態度：非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
2. 專業素養：非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
3. 服務效率：非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

不滿意事項說明：**(如須回復辦理情形，請務必留下您的連絡方式)**

建議改進事項：

填表人姓名：

電話：

身分：在校學生 考生 校友 學生家長 教職員 訪客

國立勤益科技大學強化服務品質實施要點草案總說明

為提高本校各單位服務品質，充份了解到校洽公人員對單位服務之滿意度，本校前於 95 年 8 月 23 日 95 學年度第 1 次行政會議業已通過「各單位洽公滿意調查實施辦法」，並據以實施在案。

另外，教育部為積極提升公務機關服務品質，近年均擬定「提升服務品質實施計畫」，並開放國立學校參加政府服務品質獎評獎。爰此，本校為強化服務績效，促進校務行政服務品質持續精進，建議將服務品質管考方式由洽公滿意調查，再予擴增至各項服務相關軟硬體設施之建置及維護等項。

綜上，為落實「教育無他榜樣而已」之創校精神，於學生投入職場前，以身教方式培育其正確工作態度及服務精神，爰擬具「國立勤益科技大學強化服務品質實施要點」，計六點，其要點如下：

- 一、明示本要點訂定的目的。(第一點)
- 二、明定實施對象擴及各單位教職員工。(第二點)
- 三、明定實施方式及檢核內容。(第三點)
- 四、明定考核方式依性質區分為定期、不定期二種。(第四點)
- 五、明定考核結果併入各單位年度重大工作計畫之考評項目。(第五點)
- 六、明定法制作業及實施程序。(第六點)

國立勤益科技大學強化服務品質實施要點(草案)

規 定	說 明
<p>一、為落實「教育無他榜樣而已」之創校精神，於學生投入職場前，以身教方式培育其正確工作態度及服務精神，特訂定本要點。</p>	<p>一、為提高本校各單位服務品質，充份了解到校洽公人員對單位服務之滿意度，本校前於 95 年 8 月 23 日 95 學年度第 1 次行政會議業已通過「各單位洽公滿意調查實施辦法」在案。</p> <p>二、教育部為積極提升公務機關服務品質，近年均擬定「提升服務品質實施計畫」，並開放國立學校參加政府服務品質獎評獎。</p> <p>三、為強化服務績效，促進校務行政服務品質持續精進，爰建議將服務品質管考方式由洽公滿意調查，再予擴增至各項服務相關軟硬體設施之建置及維護等項。</p>
<p>二、實施對象：國立勤益科技大學各單位(以下簡稱各單位)暨全體教職員工。</p>	<p>明定實施對象擴及全校各單位暨全體教職員工，其中服務相關軟硬體設施建置及維護之管考對象為單位、洽公滿意度調查則為全體教職員工。</p>
<p>三、實施方式：各單位應隨時檢討各項服務措施，加強服務教育，並要求教職員工以身作則，以誠懇、親切、專業的態度推動校務行政，並依據校務行政平時考核項目及檢查內容(如附表一)確實執行，其方式為：</p> <p>(一)各單位服務場所內外環境維護，應塑造親切服務環境、場所、措施，樹立服務形象。</p> <p>(二)各單位服務台(或其他替代措施)之規劃設置及人員服務運作，應符合服務對象需求。</p> <p>(三)各單位櫃台(窗口)服務項目、申辦流程應標示明確，申辦動線規劃應妥適。</p>	<p>明定強化校務行政服務品質之實施方式及平時考核項目及檢查內容。</p>

國立勤益科技大學強化服務品質實施要點(草案)

規 定	說 明
<p>(四)各單位提供服務設施，應以服務對象至上，主動導引協助服務。</p> <p>(五)各單位員工服務證配戴及櫃台名牌放置情形，應力求整齊一致。</p> <p>(六)各單位應建立員工職務代理人名冊，督促落實代理。</p> <p>(七)各單位應加強服務禮貌及走動式管理、服務。</p> <p>(八)各單位應辦理服務滿意度調查，以做為校務行政規劃及考核參考。</p>	
<p>四、考核方式：</p> <p>(一)定期考核：於每單位設置「服務滿意度問卷調查表」(附表二)及「意見反應專用信箱」，由秘書室於每週一中午前至各單位「意見反應專用信箱」取回調查表。其中量化意見以季為單位進行統計後，彙報重大工作計畫考核委員會參考。質化意見(不滿意事項說明、建議改進事項)由秘書室專案彙陳並進行改善情形追蹤。</p> <p>(二)不定期考核：以無預告方式，由重大工作計畫考核委員會派員實地考核各單位各項服務措施。</p>	<p>明訂為積極提升校務行政服務品質，學校除應定期檢視並即時處理洽公滿意調查之不滿意事項、建議改進事項外，並應以不定期檢查方式，督促各單位維持一定的服務品質。</p>
<p>五、本要點執行成效，列入各單位年度重大工作計畫考評項目，並得視考核結果辦理獎懲。</p>	<p>明訂本要點評核成績列入本校「各單位年度重大工作計畫考核實施原則」併計。</p>
<p>六、本要點經行政會議通過，陳請校長核可後實施，修正時亦同。</p>	<p>明定法制作業程序。</p>