

國立中央大學
行政單位自我評鑑實施計畫

中華民國 100 年 4 月

目 錄

一、目的	1
二、法源依據	1
三、受評單位及期程.....	1
四、實施方式	1
五、評鑑項目	2
六、自評報告書撰寫說明.....	3
七、評鑑時程.....	3
七、國立中央大學○○學年度行政單位自我評鑑外部評鑑委員推薦 表.....	5
八、國立中央大學○○學年度行政單位自我評鑑報告書.....	6
九、附件一經費資源調查表.....	23
十、附件二行政單位服務品質滿意度調查問卷範本.....	24

一、目的

為瞭解整體校務辦學情形及提高行政單位服務品質與行政效率，藉由自我檢視及實地評鑑協助行政單位自我改進，並發展特色、強化優點。

二、法源依據

依據「國立中央大學自我評鑑實施辦法」第2條、第3條及第8條第2項規定，行政單位每5年應定期實施自我評鑑1次，校方每5年應完成綜合評鑑1次。

三、實施方式

(一)行政單位評鑑規劃

- 1.依據「國立中央大學自我評鑑實施辦法」擬定行政單位評鑑時程規劃表，於行政會議中提出，並確認各年度之受評單位。
- 2.收集及草擬自評指標、自我評鑑報告書格式，及明定評鑑流程，提至校自評執行委員會審議。

(二)受評單位進行自評

- 1.確認自評指標後，通知各受評單位接受評鑑，並將相關評鑑資料置於WiKi網站，以利各行政單位下載填寫。
- 2.受評單位所屬之二級單位（組）應先依自評指標辦理，嗣後由一級行政單位（處、室、館、中心）彙整二級單位所提供之自評資料進行自評。
- 3.一級行政單位完成自評後，將自評資料送校自評執行委員會備查。

(三)外部委員進行評鑑

- 1.受評單位提出外部評鑑委員名單3至7人，簽請校長核准後，由受評單位進行邀約。
- 2.受評單位之自評資料，需於實地訪評前一個月，寄送評鑑委員進行書面審閱。
- 3.受評單位於所屬空間陳列資料，書面資料力求完整明確，並將陳列資料檔案列表供委員參考。
- 4.外部評鑑委員依評鑑項目提供建議，委員建議事項可作為各單位改進校務，提升整體行政效率及服務品質之參考。

(四)受評單位評鑑檢討

- 1.受評單位接受實地評鑑後，應召開檢討會議，進行評鑑總檢討及訂定改善計畫。

- 2.受評單位將自評報告書、外部評鑑委員建議事項、自我改善計畫，及追蹤機制，連同評鑑結果送校自評執行委員會及自評指導委員會備查。
- 3.相關委員建議事項無法於受評時程內完成改善者，由自評執行委員會持續列管。

(五)其他

- 1.本校共有 11 個行政單位，採各年度 2—4 單位輪流方式實施，並於每 5 年完成一循環。
- 2.各年度行政單位評鑑啟動時間為每年 8 月，並應於翌年 7 月底完成評鑑流程。
- 3.如行政單位於受評年度遇有其他重要業務評核事項，無法如期於規劃當年度受評時，應主動協調其他尚未評鑑單位更換受評時間，如無法順利更換，應簽陳校長核定更換年度，但不得申請辦理免評。

四、 受評單位及期程

(一)第一循環之受評單位如下：

學年度 單位	100 學年度	101 學年度	102 學年度	103 學年度	104 學年度
研發處					
圖書館					
國際處					
教務處					
學務處					
秘書室					
電算中心					
人事室					
會計室					
總務處					
環安中心					

(二)俟第一循環結束後，依序進行第二循環行政單位自評。

五、 評鑑項目

(一)前次評鑑及服務滿意度調查結果之追蹤辦理情形

(二)單位發展規劃及重點工作項目執行績效

(三)共同評鑑項目

- 1.公務環境
- 2.人員素質
- 3.行政管理
- 4.業務電腦化
- 5.公文時效與控管機制
- 6.工作簡化與業務創新
- 7.保護智慧財產權執行情形
- 8.持續改善與品質保證機制
- 9.公共關係與形象塑造

(四)單位自訂評鑑項目

(五)服務品質滿意度調查及分析

六、自評報告書撰寫說明

(一)各年度評鑑資料涵蓋期間，自評鑑當年往前推算 5 年之年度資料。

(如 100 學年度受評之單位，資料涵蓋其間為 96 年 1 月 1 日至 100 年 12 月 31 日)。

(二)國立中央大學行政單位自我評鑑報告書格式可自 Wiki 網站下載。

(三)撰寫方式：

1.內文格式 14 級標楷體，行距為「固定行高 20pt」。

2.標號順序說明：壹→一、→(一)→1.→(1)→A.→a.。

(四)評鑑報告書頁數：45-60 頁。

(五)填寫有關數據資料時，請儘量使用圖表輔助說明，以利閱讀。

七、評鑑時程

年度	日期	作業項目
當年度	4 月底前	行政單位自我評鑑實施計畫及相關修訂作業，送自評執行委員會核備（視需要辦理）
	5 月上旬	發文通知各受評單位準備
	7/15 前	各受評單位將自訂業務評鑑指標送研發處
	7 月下旬	視需要召開校自評執行委員會
	8/1	受評單位開始撰擬評鑑報告書
	11 月	各受評單位辦理服務滿意度調查

年度	日期	作業項目
	12 月	完成服務滿意度調查
翌年	1/31 前	受評單位完成書面自評(於實地訪評前一個月送訪評委員審閱)
	2/28 前	各受評單位建議外部評鑑委員名單，簽請校長同意後，由各受評單位進行邀約辦理評鑑。
	4/10 前	受評單位辦理實地訪評
	5/10 前	完成書面會議紀錄及考管表，並依評鑑書面結果提出補充資料及改進方案，修正評鑑報告至校自評執行委員會
	5/20—6/30	召開校自評執行委員會及自評指導委員會。 受評單位依相關建議修正，研擬策進方案並落實管考。
	6/30-7/31	將完整報告書送自評執行委員會備查。
	持續辦理	相關委員建議事項無法於期程內完成改善者，需逐年提自評執行委員會報告進度。

國立中央大學○○學年度行政單位自我評鑑 外部評鑑委員推薦表

單位：

日期： 年 月 日

姓 名	職 稱	服務單位	電 話	專 長	推 薦 理 由

註：

1. 外部評鑑委員應全數由校外人士擔任，且對高等教育行政具研究或實務經驗之資深教授，以及對大學事務熟稔之業界代表組成。
2. 填妥推薦名單並簽請校長核准後，由各受評單位進行委員聘任事宜。

單位主管：

校長：

國 立 中 央 大 學

○○學年度

行政單位自我評鑑報告書

受評鑑單位：

單位承辦人簽章：_____ 日期： 年 月 日

聯絡電話：

電子信箱：

單位主管簽章：_____ 日期： 年 月 日

行政單位自我評鑑報告書

國立中央大學行政單位自我評鑑「委員評分表」.....	頁碼
國立中央大學行政單位自我評鑑「委員建議表」.....	頁碼
壹、單位現況概述.....	頁碼
貳、評鑑項目.....	頁碼
一、 前次評鑑及服務滿意度調查結果之追縱辦理情形	
二、 單位發展規劃及重點工作項目執行績效	
三、 共同評鑑項目	
(一) 公務環境	
(二) 人員素質	
(三) 行政管理	
(四) 業務電腦化	
(五) 公文時效與控管機制	
(六) 工作簡化及業務創新	
(七) 智慧財產權宣導與執行成效	
(八) 持續改善與品質保證機制	
(九) 公共關係與形象塑造	
四、 單位自訂評鑑項目指標	
五、 服務品質滿意度調查	
參、問題與困難(待解決問題).....	頁碼
肆、改善策略.....	頁碼
伍、希望學校支援之項目(請依需求度依序列舉三項).....	頁碼
附件一、經費資源調查表.....	頁碼

國立中央大學行政單位評鑑

委員評分表

項目	暫訂評分 比例分配 權重	評分
一、前次評鑑及服務滿意度調查結果之追縱辦理情形	10	
二、單位發展規劃及重點工作項目執行績效	20	
三、共同評鑑項目		
1.公務環境	5	
2.人員素質	5	
3.行政管理	5	
4.業務電腦化	5	
5.公文時效與控管機制	5	
6.工作簡化及業務創新	5	
7.保護智慧財產權執行情形	5	
8.持續改善與品質保證機制	5	
9.公共關係與形象塑造	5	
四、單位自訂評鑑項目	20	
五、服務品質滿意度調查及分析	5	
總分		

國立中央行政單位自我評鑑
委員建議表

評鑑委員簽名：

綜合意見與服務品質建言

壹、單位現況概述 (包括組織圖並請表列單位內人員之姓名、職稱、職掌、單位會議及相關委員會之運作等)

貳、評鑑項目

一、前次評鑑及服務滿意度調查結果之追蹤辦理情形

二、單位發展規劃及重點工作項目執行績效

受評單位除下列指標項目外，可另提列其他指標項目，各項指標如有必要數據，請檢附並標明附件；「單位自我評鑑」欄內之說明不可空白，表格請依內容長度適度調整。

指標	(一)本單位特色與工作理念
單位自我評鑑	單位自評：極佳 <input type="checkbox"/> 佳 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進 <input type="checkbox"/> 說明或建議：
指標	(二)依據學校發展願景及總體目標，規劃中程發展計畫情形 (請以五年為期程，相關內容及數字為學校中程計畫修訂之依據)
單位自我評鑑	單位自評：極佳 <input type="checkbox"/> 佳 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進 <input type="checkbox"/> 說明或建議：
指標	(三)依據學校發展願景及總體目標，訂定單位年度工作計畫及相關追蹤、管考配套措施
單位自我評鑑	單位自評：極佳 <input type="checkbox"/> 佳 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進 <input type="checkbox"/> 說明或建議：
本評鑑項目委員綜合意見	評鑑委員意見：極佳 <input type="checkbox"/> 佳 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進 <input type="checkbox"/> 說明或建議：

三、共同評鑑項目

受評單位除下列指標項目外，可另列其他指標項目，各項指標如有必要數據，請檢附並標明附件；「單位自我評鑑」欄內之說明不可空白，表格請依內容長度適度調整。

(一) 公務環境及服務

指標	1.整體辦公表現(如：辦公區域整潔明亮、安全設施標示清楚、雙語環境、環境佈置與美化創意、逃生通道暢通、無障礙設備完善等)
單位自我評鑑	單位自評：極佳 <input type="checkbox"/> 佳 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進 <input type="checkbox"/> 說明或建議：
指標	2.指標系統(如：各項服務說明標示清楚、製作辦公場所分佈圖或配置圖及指標、服務人員標誌清楚等)
單位自我評鑑	單位自評：極佳 <input type="checkbox"/> 佳 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進 <input type="checkbox"/> 說明或建議：
指標	3.人員服務表現(如：服務人員態度積極友善、服務具專業性、人員服裝儀容、接聽電話速度、態度與內容、禮貌用語等)
單位自我評鑑	單位自評：極佳 <input type="checkbox"/> 佳 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進 <input type="checkbox"/> 說明或建議：
評鑑項目委員綜合意見	評鑑委員意見：極佳 <input type="checkbox"/> 佳 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進 <input type="checkbox"/> 說明或建議：

(二)人員素質

指標	1.人員學經歷與穩定度(如:人員學歷得以勝任單位業務、服務單位3年內人員穩定性佳、人員異動交接良好未影響業務穩定進行等)
單位自我評鑑	單位自評:極佳 <input type="checkbox"/> 佳 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進 <input type="checkbox"/> 說明或建議:
指標	2.人員教育訓練課(如:單位安排或支持人員教育訓練等)
單位自我評鑑	單位自評:極佳 <input type="checkbox"/> 佳 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進 <input type="checkbox"/> 說明或建議:
本評鑑項目委員綜合意見	評鑑委員意見:極佳 <input type="checkbox"/> 佳 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進 <input type="checkbox"/> 說明或建議:

(三)行政管理

指標	1.業務劃分情形（如：單位內部工作劃分明確、職掌與職務權責相符、同仁工作量分配合理、各項業務檔案整理完備、人力資源不足與多餘之調節機制、設有代理制度等）
單位自我評鑑	單位自評：極佳 <input type="checkbox"/> 佳 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進 <input type="checkbox"/> 說明或建議：
指標	2.專業規劃與時程掌控（如：業務規劃之時程明確且能按照時程完成、具時效性業務能即時處理、單位會議紀錄完備並進行會議追蹤、製作作業流程並宣導、多元申辦管道等）
單位自我評鑑	單位自評：極佳 <input type="checkbox"/> 佳 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進 <input type="checkbox"/> 說明或建議：
指標	3.經費運用（如：近五年校編預算、其他經費概況分配執行情形、辦公室經費之控管及節流機制等）請填附件一「經費資源調查表」。
單位自我評鑑	單位自評：極佳 <input type="checkbox"/> 佳 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進 <input type="checkbox"/> 說明或建議：
本評鑑項目委員綜合意見	評鑑委員意見：極佳 <input type="checkbox"/> 佳 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進 <input type="checkbox"/> 說明或建議：

(四)業務電腦化

指標	1.業務e化及公開程度(如:業務e化情形良好、業務上網公告、表格提供及辦理項目等)
單位自我評鑑	單位自評:極佳 <input type="checkbox"/> 佳 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進 <input type="checkbox"/> 說明或建議:
指標	2.網站資料更新及及時回饋(如:設有網頁管理人員且網頁維護良好、網頁資訊豐富且完整,並能及時更新、設有電子服務信箱並有專人負責答覆等)
單位自我評鑑	單位自評:極佳 <input type="checkbox"/> 佳 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進 <input type="checkbox"/> 說明或建議:
本評鑑項目委員綜合意見	評鑑委員意見:極佳 <input type="checkbox"/> 佳 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進 <input type="checkbox"/> 說明或建議:

(五)公文時效與控管機制

指標	公文時效與控管機制 如：公文控管系統機制（設有專人負責公文控管及相關積極作為）、公文時效改善（依文書組提供之全校各單位公文處理平均日數統計表及公文時效統計表為依據）
單位自我評鑑	單位自評：極佳 <input type="checkbox"/> 佳 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進 <input type="checkbox"/> 說明或建議：
本評鑑項目委員綜合意見	評鑑委員意見：極佳 <input type="checkbox"/> 佳 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進 <input type="checkbox"/> 說明或建議：

(六)工作簡化及業務創新

指標	1.工作簡化(如:定期檢討作業流程、簡化作業程序與實際執行績效等)
單位自我評鑑	單位自評:極佳 <input type="checkbox"/> 佳 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進 <input type="checkbox"/> 說明或建議:
指標	2.業務創新(如:業務內容改進之績效、主動開發業務之類型、數量及評估機制等)
單位自我評鑑	單位自評:極佳 <input type="checkbox"/> 佳 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進 <input type="checkbox"/> 說明或建議:
本評鑑項目委員綜合意見	評鑑委員意見:極佳 <input type="checkbox"/> 佳 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進 <input type="checkbox"/> 說明或建議:

(七)智慧財產權宣導與執行成效

指標	1.教育推廣(如:鼓勵參與相關研習推廣活動及實際成效、將智財權觀念彙入相關業務等)
單位自我評鑑	<p>單位自評:極佳<input type="checkbox"/> 佳<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 待改進<input type="checkbox"/></p> <p>說明或建議:</p>
指標	2.影印及網路管理(如:於適當且明顯處張貼尊重智財權、不得非法影印、下載軟體等文字、定期檢視公用電腦設備是否安裝非法軟體或訂定相關使用管理、獎懲辦法等)
單位自我評鑑	<p>單位自評:極佳<input type="checkbox"/> 佳<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 待改進<input type="checkbox"/></p> <p>說明或建議:</p>
本評鑑項目委員綜合意見	<p>評鑑委員意見:極佳<input type="checkbox"/> 佳<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 待改進<input type="checkbox"/></p> <p>說明或建議:</p>

(八)持續改善與品質保證機制

指標	業務定期檢討機制（如：單位能依據業務特性，設置品質保證機制，並確實執行及持續改善等）
單位自我評鑑	單位自評：極佳 <input type="checkbox"/> 佳 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進 <input type="checkbox"/> 說明或建議：
本評鑑項目委員綜合意見	評鑑委員意見：極佳 <input type="checkbox"/> 佳 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進 <input type="checkbox"/> 說明或建議：

(九)公共關係與形象塑造

指標	公共關係與形象塑造(如:單位能對外有效溝通協調、外界對單位的公務形象口碑良好、辦理業務相關說明會或活動推廣等)
單位自我評鑑	單位自評:極佳 <input type="checkbox"/> 佳 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進 <input type="checkbox"/> 說明或建議:
本評鑑項目委員綜合意見	評鑑委員意見:極佳 <input type="checkbox"/> 佳 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進 <input type="checkbox"/> 說明或建議:

四、單位自訂評鑑項目（有必要之數據，請檢附並標明附件）
（以學務處為例）

項目	(一)營造優質校園文化
指標	1.社團活動展現學生多元自主風貌。 (鼓勵與指導學生成立社團、提升社團品質，辦理社團評鑑、提升人文校風，辦理各項活動)
單位自我評鑑	單位自評：極佳 <input type="checkbox"/> 佳 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進 <input type="checkbox"/> 說明或建議：
本項目評鑑委員意見	評鑑委員意見：極佳 <input type="checkbox"/> 佳 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進 <input type="checkbox"/> 說明或建議：

項目	(一)營造優質校園文化
指標	2.競賽活動提升創新與合作的同儕文化 (辦理競賽活動、鼓勵與補助社團參加校外各項競賽)
單位自我評鑑	單位自評：極佳 <input type="checkbox"/> 佳 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進 <input type="checkbox"/> 說明或建議：
本項目評鑑委員意見	評鑑委員意見：極佳 <input type="checkbox"/> 佳 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進 <input type="checkbox"/> 說明或建議：

五、服務品質滿意度調查及分析

各單位可參考附件二服務品質滿意度調查問卷範本，針對各單位業務性質做修訂，於當年度 12 月前，完成問卷調查並作統計分析，併評鑑報告相關資料提送自評執行委員會。

(一) 滿意度調查結果統計分析 (以圖表配合文字說明)

(二) 滿意度調查文字意見分析 (含後續改善追蹤)

編號	權責單位	內容	處理措施或改善作為	預定完成日期	確認結果

參、問題與困難(待解決問題)

肆、改善策略

伍、希望學校支援之項目 (請依需求度依序列舉三項)

附件一：經費資源調查表

單位：萬元

項 目	預算/ 支出	96 學年/會計年 (96.1~96.12)	97 學年/會計年 (97.1~97.12)	98 學年/會計年 (98.1~98.12)	99 學年/會計年 (99.1~99.12)	100 學年/會計年 (100.1~100.12)
設備費						
業務費						
維護費						
各項管理費						
其他費用						
合計						

註：得視實際情形增列項目

附件二：服務品質滿意度調查問卷範本

國立中央大學○○學年度

行政單位服務品質滿意度調查問卷

各位教職員生，您好：

為了提供更優質的行政服務，並強化本校校務體系之健全，以增進辦學績效，因此需要您依據過去接觸行政單位的經驗填寫本問卷，提供您寶貴的意見與建議，感謝您撥冗協助填答本問卷，您寶貴的意見將是我們改進的動力。

敬祝

工作愉快

○○處（室、中心）敬上

第一部分：環境

非常滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意

1.○○處（室、中心），以下簡稱○○處各項服務說明簡介、
相關告示牌標示清楚

2.○○處服務地點、服務設施配置恰當、公共環境舒適合宜

3.整體而言，我對○○處環境感到滿意的程度

第二部分：專業能力

非常滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意

1.○○處人員能提供良好專業知識與技能、對於本身的業務內容、
流程與相關法令規章熟悉，並能深入瞭解問題與個別需求

2.○○處人員能清楚解釋各項相關訊息，對超越業務部分能提供
轉介服務

3.○○處人員具有良好溝通協調能力

4. ○○處非常注重團隊合作，忙碌時常有同仁立即出面協助並相互支援以保持服務品質

5. 整體而言，我對○○處專業能力感到滿意的程度

非常滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意

第三部分：服務態度

1. ○○處人員擁有高度服務熱忱、用語溫和親切有禮、願意傾聽、會耐心地反覆解釋答覆問題

2. ○○處對於顧客的不滿，設有適當投訴管道並主動追蹤及回覆

3. 整體而言，我認為○○處服務態度值得肯定的程度

非常滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意

第四部分：速度/時間等相關因素

1. ○○處提供簡便的作業流程，減少等待時間

2. ○○處提供多種申辦管道(網路、傳真或電話)以增加時效性

3. 整體而言，我對○○處的服務及行政效率感到滿意的程度

非常滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意

第五部分：業務電腦化

1. ○○處網頁上所提供的資訊豐富、完整並定時更新及維護
2. ○○處的相關資料與文件能在網站下載及便捷線上申辦
3. 設有電子信箱或問答區，有專人負責答覆問題
4. 整體而言，我覺得○○處電腦化系統建置良好的程度

非常滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意

第六部分:工作簡化及業務創新

1. ○○處能夠因應使用者需求與建議，適時調整或改進相關工作流程
2. ○○處能夠主動開發創新業務，以符合業務需求

第七部分:基本資料

1. 人員類別:

- (1) 教師 (2) 學生 (3) 職員(含駐警隊) (4) 技工、工友
 (5) 其他_____

2. 所屬系所/單位:

- (1) 教學單位(請續答第 3 題) (2) 行政單位(跳答第 4 題)
 (3) 其他(跳答第 4 題)

3. 所屬學院:

- (1) 文學院 (2) 理學院 (3) 工學院 (4) 管理學院 (5) 資訊電機學院
 (6) 地科學院(7) 客家學院

4. 性別:

(1) 男性 (2) 女性

5. 平均每月與○○處接觸頻率（含到館、網站及電話聯繫等）：

(1) 2 次以下 (2) 3-5 次 (3) 6-10 次 (4) 11-15 次

(5) 16 次以上

第八部分：意見填寫（您對於○○處有何具體建議，請提供。）

本問卷到此全部填答完畢，請您檢查是否有遺漏的部分。
再次感謝您的合作與配合!!