

# 慈濟大學 97 學年度行政單位自我評鑑計畫

## 壹、行政評鑑說明

### 一、目的

為尋求有效提升行政單位之服務品質與效能，依據「慈濟大學自我評鑑實施辦法」擬定 97 學年度行政單位自我評鑑計畫，辦理 97 學年度行政單位自我評鑑。

### 二、受評單位

慈濟大學 98 年度行政單位自我評鑑之受評單位及主要服務對象如下：

編號	單位名稱	主要服務對象
1	教務處	1. 學生 2. 教師
2	學務處	1. 學生 2. 教師 3. 行政人員
3	總務處	1. 教師 2. 行政人員 3. 學生
4	研發處	1. 教師 2. 學生(研究生) 3. 行政人員
5	人文處	1. 學生 2. 教師 3. 行政人員
6	秘書室	1. 教師 2. 行政人員 3. 學生
7	會計室	1. 行政人員 2. 教師 3. 學生
8	人事室	1. 教師 2. 行政人員
9	電算中心	1. 教師 2. 學生 3. 行政人員
10	國際事務中心	1. 學生 2. 教師
11	圖書館	1. 學生 2. 教師 3. 行政人員



1、公布評鑑計畫	I. 評鑑單位 II. 項目 III. 方式 IV. 時程	■								
2、行政單位自我評鑑	I. 服務品質調查 II. 進行自我評鑑 III. 提交評鑑報告		■	■						
3、行政單位自我改善	I. 進行自我改善 II. 準備訪評資料			■	■	■				
4、行政評鑑實地訪評	I. 問卷 II. 參觀 III. 資料 IV. 訪談						■			
5、單位成效獎勵	I. 單位發展計畫 II. 單位自我改善 III. 校務調查結果							■	■	

## 貳、單位成效獎勵說明

### 一、依據

依據「慈濟大學自我評鑑辦法」第十條規定：「評鑑成績優異單位得酌情給以績效獎金、榮譽休假、年度優秀單位獎牌等之獎勵，由自我評鑑委員會依具體情況議定之。」辦理。

### 二、目的

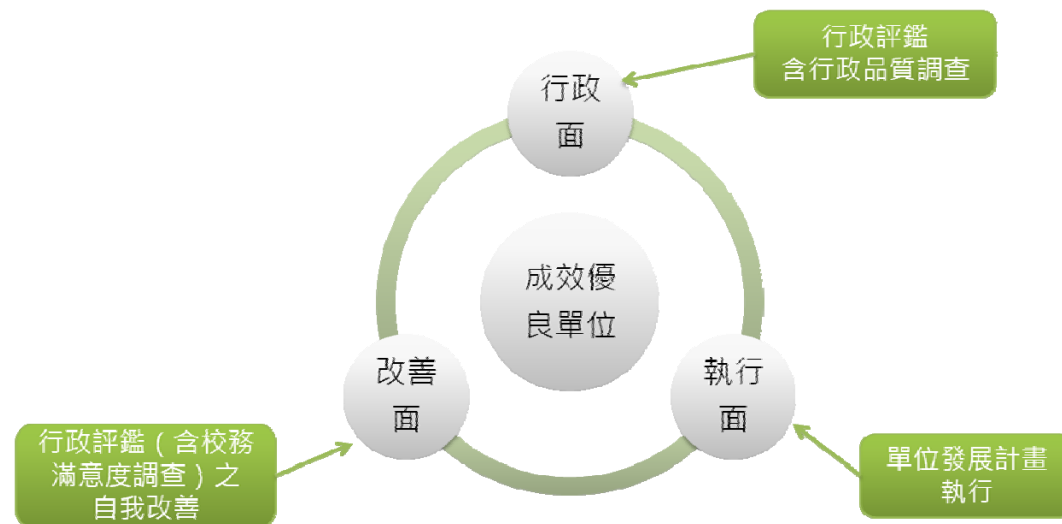
實質獎勵整體成效優良單位，鼓勵單位貢獻更多的智力、勞力，提升組織效率促進整體發展。

### 三、獎勵條件

獎勵條件：**行政評鑑結果為「通過」者，方得參與評核。(附件三)**

### 三、成效獎勵條件-三好

透過全面自我改善與單位計畫目標完成，達到整體的品質提升。



### 四、成效獎勵之評核項目及權重

評核項目	評核方式及權重
I、單位發展計畫	1. 權重：40%（每年一次） 2. 依 I. 計畫規劃品質 II. 計畫達成程度 III. 計畫執行成效。
II、自我改善計畫	1. 權重：30%（每年一次） 2. 依 I. 自我改善計畫品質 II. 自我改善執行成效。
III、校務調查結果	1. 權重：30%（每年一次） 2. 依 I. 校務調查意見回覆 II. 校務調查意見辦理成效。

### 五、評核項目評核標準（請見附件七）

### 六、成效獎勵方式

一、獎勵條件	二項以上達優良，且三項中的任何一項不得低於「可」者。
二、獎勵名額	不限
三、獎勵方式	1. 成效獎金 2. 績優獎牌公開表揚
四、經費來源	研發處已編列「辦理慈濟大學行政評鑑-自我評鑑作業」之預算。
五、獎勵金額	辦理行政評鑑自我評鑑完成後之剩餘經費，校另依各單位整體成效評核之結果決定。

### 七、成效獎勵辦理流程

Step1：各單位提交「年度校務發展計畫執行成效報告書」(附件四)

Step2：各單位提交「行政評鑑自我改善成效報告書」(附件五)

Step3：各單位提交「校務滿意度調查改善成效報告書」(附件六)

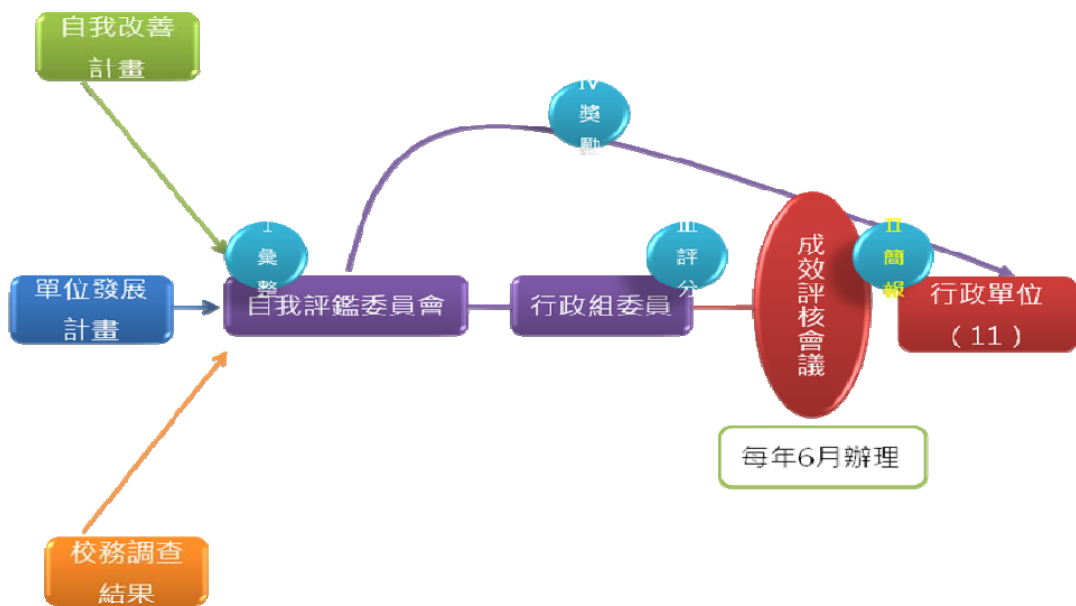
Step4：各單位於「成效評核會議」進行「單位成效簡報」

Step5：行政評鑑工作小組委員依「成效獎勵評分表」評分 (附件七)

Step6：校自我評鑑委員會核定「年度成效優良單位」及獎勵方式。

Step7：公開獎勵(獎牌及成效獎金)

【成效獎勵辦理流程示意圖】



## 慈濟大學行政服務品質調查問卷

您好

這是一份行政服務品質調查問卷，請您撥冗提供您對受評單位行政服務品質的看法，以尋求有效提升本校行政服務品質，本問卷採不記名方式填答，個人填答資料不對外公開，您個人將獲得充分的尊重與保護。

如您近期未接受本校 研究發展處 之行政服務，則請勿填答本問卷。謝謝。

一、您在學校的身份是：(請勾選)

大學部學生 研究所學生 本校教師 本校職員

二、以下問題用來瞭解您對所調查單位接受服務的滿意度，滿分為5(非常滿意)，最低分為1(非常否定)，分數高低順序分別為5>4>3>2>1等。感恩！

1. 服務單位使用良好的硬體設備來提供服務..... \_\_\_\_\_
2. 服務單位有乾淨、整齊的空間來提供服務..... \_\_\_\_\_
3. 服務人員的儀表、穿著整潔適當..... \_\_\_\_\_
4. 服務單位的人員標誌指引清楚與提供的服務相符合..... \_\_\_\_\_
5. 服務人員熟悉整個作業程序..... \_\_\_\_\_
6. 服務人員能一次就提供正確的服務..... \_\_\_\_\_
7. 服務人員能如期完成承諾工作..... \_\_\_\_\_
8. 服務單位的網站提供完整的服務說明..... \_\_\_\_\_
9. 服務單位的作業流程能提供快速的服務..... \_\_\_\_\_
10. 服務人員不會因為忙碌而疏於回應顧客..... \_\_\_\_\_
11. 服務人員會立即回應被服務者的問題..... \_\_\_\_\_
12. 服務單位能即時更新網頁..... \_\_\_\_\_
13. 服務人員會主動詢問被服務者所需的服務..... \_\_\_\_\_
14. 服務人員會對被服務者詳細解說服務內容..... \_\_\_\_\_
15. 服務人員具有積極的服務熱忱..... \_\_\_\_\_
16. 服務人員的態度親切、謙恭有禮..... \_\_\_\_\_
17. 服務人員會給予被服務者個別關心..... \_\_\_\_\_
18. 服務單位會以被服務者的利益為優先..... \_\_\_\_\_
19. 服務人員能夠瞭解被服務者個別的需求..... \_\_\_\_\_
20. 服務單位的服務可在網際網路上作業..... \_\_\_\_\_

三、您希望提供給該單位的建議：

---

---

---

問卷結束，感謝您的填答，再次致上誠摯的謝意。

附件二、行政評鑑自我評鑑報告

行政評鑑自我評鑑報告

自我評鑑單位：研究發展處

承辦人員簽章：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

單位主管簽章：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

一、單位簡介

1、組織架構圖

2、編制與職掌

二、行政評鑑共通項目

項目一、公務環境	
評鑑指標	指標內涵
1-1 整體辦公環境	辦公區域整潔明亮、雙語環境、環境美化舒適、辦公設備符合業務需要、辦公室動線安排適當。
1-2 人員與指標系統	各項服務說明標示清楚、服務人員標誌清楚、服務人員上班時間佩戴識別證、服務人員態度積極有禮。
自評說明：	
改善方案：	

項目二、行政管理	
評鑑指標	指標內涵
2-1 業務執掌與工作劃分	單位內部工作劃分明確、單位與同仁之職掌及業務清楚、同仁工作量分配合理、職掌與職務權責相符、各項業務檔案整理完備。
2-2 業務規劃與時程掌控	單位年度業務執行有明確的規劃（年度計畫）、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。
自評說明：	
改善方案：	

項目三、人員素質	
評鑑指標	指標內涵
3-1 人員學經歷與穩定度	人員學經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。

3-2 人員教育訓練課程與時數	單位支持人員教育訓練之進行、單位安排妥適之教育訓練課程、人員教育訓練時數充足有助業務執行。
自評說明：	
改善方案：	

項目四、資訊處理	
評鑑指標	指標內涵
4-1 業務e化及公開程度	業務e化情形良好、業務上網公告良好、大部分業務資料與文件能在網站下載辦理。
4-2 網站更新及即時回饋	有網頁管理人員且網頁維護良好、網頁資訊豐富且完整、單位網頁能即時更新、單位設有電子服務信箱並有專人負責答覆。
自評說明：	
改善方案：	

項目五、其他表現	
評鑑指標	指標內涵
5-1 單位年度特別表現	單位於本年度有特別表現有助提升學校形象、單位業務於本年度取得特別成果。
5-2 校務發展獎補助指標執行成效	承辦私校獎補助指標工作項目且辦理成效良好（依項目多寡及成效評估）。
自評說明：	
改善方案：	

### 三、行政服務品質滿意度調查結果分析與改善說明（請附調查問卷 20 份）

1. 行政服務品質滿意度調查結果分析與說明。
2. 依據調查結果所提之改善方案與預期效益。

### 四、總結



## 行政評鑑實地訪評 委員意見與改善建議

受評單位：研究發展處

評鑑結果：通過（70 分以上）    未通過（未達 70 分）

評鑑委員簽章：\_\_\_\_\_ 日期： 年 月 日

### 一、行政評鑑共通項目（60 分）

說明：

1. 下列勾選空格分數由高至低為 5（高分）~1（低分）。
2. 委員針對受評單位之優點或缺失請於「委員意見」欄位進行說明。
3. 委員提供之改善建議或作法請於「改善建議」欄位進行說明。

評鑑項目	評鑑指標	委員評分
1. 公務環境	1-1 整體辦公環境 指標內涵：辦公區域整潔明亮、雙語環境、環境美化舒適、辦公設備符合業務需要、辦公室動線安排適當。	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
	1-2 人員與指標系統 指標內涵：各項服務說明標示清楚、服務人員標誌清楚、服務人員上班時間佩戴識別證、服務人員態度積極有禮。	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
委員意見		
改善建議		
2. 行政管理	2-1 業務執掌與工作劃分 指標內涵：單位內部工作劃分明確、單位與同仁之職掌及業務清楚、同仁工作量分配合理、職掌與職務權責相符、各項業務	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1

	檔案整理完備	
	2-2 業務規劃與時程掌控 指標內涵：單位年度業務執行有明確的規劃、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	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
<b>委員意見</b>		
<b>改善建議</b>		
3. 人員素質	3-1 人員學經歷與穩定度 指標內涵：人員學經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	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
	3-2 人員教育訓練課程與時數 指標內涵：單位支持人員教育訓練之進行、單位安排妥適之教育訓練課程、人員教育訓練時數充足有助業務執行	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
<b>委員意見</b>		
<b>改善建議</b>		
4. 資訊處理	4-1 業務 e 化及公開程度 指標內涵：業務 e 化情形良好、業務上網	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1

	公告良好、大部分業務資料與文件能在網站下載辦理	
	4-2 網站更新及即時回饋 指標內涵：有網頁管理人員且網頁維護良好、網頁資訊豐富且完整、單位網頁能即時更新、單位設有電子服務信箱並有專人負責答覆	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
<b>委員意見</b>		
<b>改善建議</b>		
5. 特別成效	5-1 單位年度特別表現 指標內涵：單位於本年度有特別表現有助提升學校形象、單位業務於本年度取得特別成果。	<input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 2 或 <input type="checkbox"/> 0
	5-2 校務發展獎補助指標執行成效 指標內涵：承辦私校獎補助指標工作項目且辦理成效良好（依項目多寡及成效評估）	<input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 2 或 <input type="checkbox"/> 0
<b>委員意見</b>		
<b>改善建議</b>		

二、行政服務品質滿意度調查結果分析與改善說明（40分）

1. 調查結果	<input type="checkbox"/> 優（16~20分）滿意度 $\geq 80$ 分 <input type="checkbox"/> 佳（11~15分）滿意度 $\geq 70$ 分 <input type="checkbox"/> 可（6~10分）滿意度 $\geq 60$ 分 <input type="checkbox"/> 待改善（0~5分）滿意度60分以下
2. 改善說明	<input type="checkbox"/> 優（16~20分）改善方案完整且發揮預期效益 $\geq 80\%$ 者。 <input type="checkbox"/> 佳（11~15分）改善方案完整且發揮預期效益 $\geq 70\%$ 者。 <input type="checkbox"/> 可（6~10分）改善方案完整且發揮預期效益 $\geq 60\%$ 者。 <input type="checkbox"/> 待改善（0~5分）改善方案完整且發揮預期效益 $< 60\%$ 者。
委員意見	
改善建議	
本項得分	分

三、對整體業務運作與發展的建言

附件四、單位校務發展計畫執行成效報告書（範例）

97 學年度校務發展計畫執行成效報告書

執行單位：研究發展處

一、基本資料

單位名稱	
組織編制	
業務說明	

二、單位發展

發展目標	
發展特色	

三、工作項目（達成年度請勾選表示）

序號	項目名稱	重點說明	達成指標	達成年度			對應計畫編號
				97	98	99	

四、執行考核

一、計畫規劃品質（20%）	
評核內涵	1. 計畫內容符合校定之撰寫 5 原則。 2. 計畫工作量符合單位規模。
	1. 計畫內容符合校定之撰寫 5 原則： 2. 計畫工作量符合單位規模：
自評等地	<input type="checkbox"/> 優（16~20 分） <input type="checkbox"/> 佳（11~15 分） <input type="checkbox"/> 可（6~10 分） <input type="checkbox"/> 待改善（1~5 分）
自評得分	_____ 分
二、計畫達成程度（20%）	
評核內涵	1. 各計畫訂立明確之質量化達成指標。 2. 計畫內容按照預定時程達成。（若無法達成其原因合理）

自評說明	1. 各計畫訂立明確之質量化達成指標：
	2. 計畫內容按照預定時程達成：
自評等地	<input type="checkbox"/> 優（16~20分） <input type="checkbox"/> 佳（11~15分） <input type="checkbox"/> 可（6~10分） <input type="checkbox"/> 待改善（1~5分）
自評得分	_____分
<b>三、計畫執行成效（60%）</b>	
評核內涵	1. 計畫內容符應單位發展目標與特色。 2. 計畫之執行具有實質的效益與貢獻。
自評說明	1. 計畫內容符應單位發展目標與特色：
	2. 計畫之執行具有實質的效益與貢獻：
自評等地	<input type="checkbox"/> 優（16~20分） <input type="checkbox"/> 佳（11~15分） <input type="checkbox"/> 可（6~10分） <input type="checkbox"/> 待改善（1~5分）
自評得分	_____分

填寫人		單位主管	
日期		日期	

附件五、行政評鑑自我改善成效報告書（範例）

行政評鑑自我改善成效報告書

單位：研究發展處

壹、自我評鑑改善成效

項目一、公務環境
改善方案：
改善成效： 1、改善方案執行進度說明： 2、改善方案達成預定改善目的說明：

項目二、行政管理
改善方案：
改善成效： 1、改善方案執行進度說明： 2、改善方案達成預定改善目的說明：

項目三、人員素質
改善方案：
改善成效： 1、改善方案執行進度說明： 2、改善方案達成預定改善目的說明：

項目四、資訊處理
改善方案：
改善成效： 1、改善方案執行進度說明： 2、改善方案達成預定改善目的說明：

項目五、其他表現
改善方案：
改善成效： 1、改善方案執行進度說明： 2、改善方案達成預定改善目的說明：

貳、實地訪評改善成效

委員意見 1	(Comments Quoted)
--------	-------------------

單位說明	<input type="checkbox"/> 不提改善計畫 請說明理由：	
	<input type="checkbox"/> 擬定改善計畫 改善計畫編號：研究發展處 No. _____	
改善計畫	計畫內容	(How)
	規劃說明	(Why)
達成指標	(Aim)	
預期成效	(Expected Impacts)	
完成期間	(Duration)	
改善成效	1、改善方案執行進度說明： 2、改善方案達成預定改善目的說明：	

委員意見 2	(Comments Quoted)	
單位說明	<input type="checkbox"/> 不提改善計畫 請說明理由：	
	<input type="checkbox"/> 擬定改善計畫 改善計畫編號：研究發展處 No. _____	
改善計畫	計畫內容	(How)
	規劃說明	(Why)
達成指標	(Aim)	
預期成效	(Expected Impacts)	
完成期間	(Duration)	
改善成效	1、改善方案執行進度說明： 2、改善方案達成預定改善目的說明：	

填寫人		單位主管	
日期		日期	



附件六、校務滿意度調查改善成效報告書

校務滿意度調查改善成效報告書

單位：研究發展處

壹、教師建議

編號	建議內容	單位回應(或改善方案)
1		
改善成效說明		
一、改善方案執行進度說明：		
二、改善方案達成預定目的之說明：		

編號	建議內容	單位回應(或改善方案)
2		
改善成效說明		
一、改善方案執行進度說明：		
二、改善方案達成預定目的之說明：		

貳、行政人員建議

編號	建議內容	單位回應(或改善方案)
1		
改善成效說明		
一、改善方案執行進度說明：		
二、改善方案達成預定目的之說明：		

參、學生建議

編號	建議內容	單位回應(或改善方案)
1		
改善成效說明		
一、改善方案執行進度說明：		
二、改善方案達成預定目的之說明：		

填寫人		單位主管	
日期		日期	

附件七、成效獎勵評分表-行政單位

成效獎勵評分表-行政單位

壹、評核標準

優：符合評核內涵之部分 $\geq 80\%$ 者。

佳：符合評核內涵之部分 $\geq 70\%$ 者。

可：符合評核內涵之部分 $\geq 60\%$ 者。

待改善：符合評核內涵之部分 $< 60\%$ 者。

貳、評核項目

項目一、單位發展計畫

I、計畫規劃品質（20%）	
評核內涵	1. 計畫內容符合校定之撰寫 5 原則。 2. 計畫工作量符合單位規模。
評核等地	<input type="checkbox"/> 優（16~20 分） <input type="checkbox"/> 佳（11~15 分） <input type="checkbox"/> 可（6~10 分） <input type="checkbox"/> 待改善（1~5 分）
評核得分	得分：_____
II、計畫達成程度（20%）	
評核內涵	1. 各計畫訂立明確之質量化達成指標。 2. 計畫內容按照預定時程達成。（若無法達成其原因合理）
評核等地	<input type="checkbox"/> 優（16~20 分） <input type="checkbox"/> 佳（11~15 分） <input type="checkbox"/> 可（6~10 分） <input type="checkbox"/> 待改善（1~5 分）
評核得分	得分：_____
III、計畫執行成效（60%）	
評核內涵	1. 計畫內容符應單位發展目標與特色。 2. 計畫之執行具有實質的效益與貢獻。
評核等地	<input type="checkbox"/> 優（46~60 分） <input type="checkbox"/> 佳（31~45 分） <input type="checkbox"/> 可（16~30 分） <input type="checkbox"/> 待改善（1~15 分）
評核得分	得分：_____
IV、委員建議：	

## 項目二、自我改善計畫

I、行政評鑑自我改善計畫品質（40%）	
評核內涵	針對應改善事項擬定完整改善計畫。
評核等地	<input type="checkbox"/> 優（31~40分） <input type="checkbox"/> 佳（21~30分） <input type="checkbox"/> 可（11~20分） <input type="checkbox"/> 待改善（1~10分）
評核得分	得分：_____
II、行政評鑑自我改善執行成效（60%）	
評核內涵	1. 自我改善計畫能按預定進度完成。（若無法達成其原因合理） 2. 自我改善計畫有效達成改善目的。
評核等地	<input type="checkbox"/> 優（46~60分） <input type="checkbox"/> 佳（31~45分） <input type="checkbox"/> 可（16~30分） <input type="checkbox"/> 待改善（1~15分）
評核得分	得分：_____
IV、委員建議：	

## 項目三、校務調查結果

I、校務調查意見回覆說明（40%）	
評核內涵	1. 對校務調查意見提出合理之回覆說明。 2. 對應改善事項提出有效之改善方案。
評核等地	<input type="checkbox"/> 優（31~40分） <input type="checkbox"/> 佳（21~30分） <input type="checkbox"/> 可（11~20分） <input type="checkbox"/> 待改善（1~10分）
評核得分	得分：_____
II、校務調查意見辦理成效（60%）	
評核內涵	1. 改善方案能確實執行。（若無法達成其原因合理） 2. 改善方案之執行達成改善目的。
評核等地	<input type="checkbox"/> 優（46~60分） <input type="checkbox"/> 佳（31~45分） <input type="checkbox"/> 可（16~30分） <input type="checkbox"/> 待改善（1~15分）

評核得分	得分：_____
IV、委員建議：	

參、評核總分：\_\_\_\_\_分

評核項目	評核細目	細目 得分	項目 得分	項目 等地
I、單位發展計畫 40%	I. 計畫規劃品質 20%			<input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 佳 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 待改善
	II. 計畫達成程度 20%			
	III. 計畫執行成效 60%			
II、自我改善計畫 30%	I. 自我改善計畫品質 40%			<input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 佳 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 待改善
	II. 自我改善執行成效 60%			
III、校務調查結果 30%	I. 校務調查意見回覆 40%			<input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 佳 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 待改善
	II. 校務調查意見辦理成效 60%			

註：項目等地之標準如下：

優：項目得分 $\geq$ 80分者。

佳：項目得分 $\geq$ 70分者。

可：項目得分 $\geq$ 60分者。

待改善：項目得分 $<$ 60者。

行政評鑑委員：\_\_\_\_\_委員

\_\_\_\_\_委員

\_\_\_\_\_委員

\_\_\_\_\_委員

\_\_\_\_\_委員

\_\_\_\_\_委員