

97 年顧客滿意度調查反應意見

編號	意見	回應內容	回應單位
1	問卷應該要大約列出各組的負責業務，要不然有些只有接觸過一兩次的，便會不太記得是哪個組，再填寫問卷過程中會造成誤判，謝謝~	各單位業務簡介連結原已置於網頁中，填答人可自行點閱。	總務處 秘書室
2	行政電子化	本處已要求各單位檢討將業務朝向電子化作業，目前正陸續建置中。如出納組帳務 e 化作業已有明顯成效。。	各單位
3	重新檢討修繕業務架構，訂出符合使用者期待的 SOP	列入年度 ISO 作業檢討項目。	營繕組
4	文書組打公文速度有點慢，跑個公文要等兩小時，有點久，是否可以更快一點(我常聽到助理反應)	本校每日收發數百件公文，其中包含各類最速件、特急件，跑文案件之處理時間， 1~2 小時實為目前標準作業程序所需平均時間，且常因當日整體發文量情形而有所調整，敬請諒解，本組會繼續研究縮短時效之方法，惟如有特殊緊急狀況，仍請提醒告知，將特別配合加速處理。	文書組
5	校內工程眾多，尤其是在各宿舍周邊，造成同學住宿品質下降，住宿生長期受到早晨或深夜施工的打擾，或是突發受到工程影響被迫要改道與影響生活，很多問題都是在施工規畫得過程中就可以避免或是提早通知，每次發生事件校方僅說已規勸施工單位未來會有所改善，但卻也都於事無補，希望學校在積極進行各種建設時，也要多考量全校師生的處境。個人建議應該要在住宿品質受影響的期間給予住宿生精神補貼，並對施工單位進行實質上的懲罰，如此才能有效迫使校方與施工單位更重視施工的方式與施工時間的安排。	1.已建立三級品管制度，並要求廠商、建築師確實依約執行，如有違反依扣點條例處理。 2.日後有關宿舍周邊施工案件，視情況將與學務處充分溝通施工時程。	營繕組
6	應以專業協助各單位， 而不是退件叫各單位自己想辦法	出納組退件一般會告知承辦人如何修正，如事涉會計等他單位業務權責，另請各承辦人員自行聯絡。已要求各單位注意對於類似情形應提供較明確之說明。	各單位
7	駐警隊不如保全	本隊員警任用係依各機關學校團體駐衛警察設置管理辦法辦理，員警任用皆受轄區警局查核，僱用依任用辦法辦理，員警流動性低，對校方負於之任務皆能貫徹執行，以確保校園安全。 保全員缺點 1.背景不明素質良莠不齊。 2.忠誠度及認同感低。	駐警隊

編號	意見	回應內容	回應單位
		3.流動性高。	
8	管理學院 2 號館旁邊停車場的收費小姐服務態度很差	因本校公館停車場收費員僅一人，如遇人多時候可能產生服務不周之情況，尚請見諒，本組將再加強督導交通佐理員之服務態度並要求應本著熱誠的心為大家服務，期能提升本校停車場之服務品質，謝謝。	事務組
9	不錯	謝謝!	
10	中午休息時間 可否輪流值班 以教職員、學生下課時洽公	要求各單位櫃台業務中午安排輪值人員現場辦理。 駐衛警察隊 24 小時皆有排定值班人員接聽電話及接受洽辦事項。	各單位
11	服務熱誠及工作效率待提升	繼續努力!	各單位
12	學校間的文件往來時間可再縮短些	目前每日上下午各一次，於公文交換中心，將最新之公文送交各一級單位，再由各一級單位轉送相關二級單位。將與計資中心合作委外開發「公文線上簽核」系統，可將公文之「分文」、「傳遞」、「簽核」意見回傳等處理速度，從費時數小時以上，縮短至數分鐘內完成，效率提升逾百倍，對公文傳遞效率將有突破性之改善效果。	文書組
13	『生活便利通』、『E 化帳務』、『公文追蹤』等系統都相當好用，請繼續加油！	感謝您的鼓勵與肯定。 非常感謝您的肯定，將持續與計資中心合作，推出更多有助提昇效能的系統。敬請各位同仁繼續惠予指教。	經營管理組 出納組 文書組
14	駐警隊可以多設一個嗎? 有些地方離駐警隊太遠了 感覺不夠安全	目前於校總區針對邊緣及人員較少處，設有 30 處緊急報案專線直接通本隊值班臺，24 小時接受報案及求救。且 24 小時皆有員警於校園內巡邏，以維護校園安全。	駐警隊
15	保管組查宿舍是否使用很積極，但營繕組對於宿舍維修反應卻十分緩慢，或根本無反應，後來聽說是經費不足，那也應該據實以告。	已請各承辦人缺經費時通知修繕申請住宿人。	營繕組
16	還可以		

編號	意見	回應內容	回應單位
17	總區的部分還不錯 但是醫學院這邊整體來說真的有待改進 但不是所有人 部分的行政人員態度並沒有很好 也不太積極	已要求再加強同仁服務態度。	醫學院 總務分處
18	1. 電腦化不滿意是指過度電腦化，而非不足!!! 換個燈泡曠日費時，填上一大堆表格，還要列印送件，修完還有廠商問卷，過度官僚化，非常浪費時間沒效率! 2. 請問審核組不隸屬總務處嗎? 為何不列入問卷? 本人竊以為部分組員態度奇差無比，一派高高在上來審核老師經費的態度，極為傲慢無理.	1.若需快速燈管更換，請來電專人服務。但事後仍須完成報修程序，以利經費核銷規定。 2.廠商問卷是協助稽核廠商服務品質，提升服務修繕水準，造成不便尚請見諒。	1.營繕組 2.非本處 (會計室)
19	希望辦事效率更好	已要求各單位積極檢討作業流程，推動e化提升效率。	
20	我只有接觸過出納組跟校警，還不是很了解。		
21	打電話問個學費繳交方式，回答態度極差，很不耐煩，又不聽別人解釋，根本不知對方是問甚麼，一直亂回答。	抱歉，出納組提供不好的服務，已請同仁改進，請同學直接找承辦人蔡哲明 33662016 或 email 至其信箱 jaysai@ntu.edu.tw 或是直接 email 至 jenny@ntu.edu.tw 直接書明接電話之時間與電話號碼，張組長將立即處理。	
22	要一視同仁，不可厚此(家長)薄彼(學生)	已要求各單位加強同仁服務態度。	各單位
23	有些人員服務態度很差，愛理不理，常常辦個小事就要等很久	已要求各單位加強同仁服務態度。	各單位
24	等待營繕組排維修的時間有時候過長，其實只是換個燈管，卻要等幾天。	加強對廠商稽核修燈速度提升服務品質，謝謝指教。	營繕組
25	接獲學生 email 時，都能很快答覆，具時效性。	將持續保持，謝謝指教。	各單位
26	希望出納組的大門能改善，每次進去開門的聲音都相當的刺耳不舒服。還有希望駐警隊對於學生的需求能更加重視，不要只是聽聽就算了。以及營繕組能更積極的去維修有報修的項目，不要讓人一直催才去修。	感謝您的關心，原廠商尚在保固期，須待聯絡原廠商確定無法即時維修，才能另找其他廠商代為處理，因此耽誤時效。 已要求該單位檢討改進。	出納組 駐警隊 營繕組
27	可以在親切一點	已要求各單位加強教育服務品質，提升顧客親切感。	各單位
28	之前去辦事時，自動門會發出吱吱坐響的刺耳聲.	感謝您的關心，原廠商尚在保固期，須待聯絡原廠商確定無法即時維修，才能另找其他廠商代為處理，因此耽誤時效。	出納組
29	目前都還不錯		
30	雜亂無章的腳踏車、校園裡的交通	針對校內之自行車問題，本組採針對各重點區域逐步進行自行車位調整與規劃。其次，本學期已拖吊約 2800 輛的廢棄自行車，相	事務組

編號	意見	回應內容	回應單位
		信對車位不足狀況有適度紓解，在校內空間有限，且需兼顧校園綠化環境、自行車停放位、通行空間等情況下，本組將盡力規劃改善，以提供大家一個舒適的校園環境。	
31	醫學院營繕股不知為何執意將水電工程外包給固定特定對象，既不專業，成本也倍於其他廠商，又延宕工程進度，還要我們追加預算，又未事先徵求同意，真是過份。應另覓優質水電工程公司，節省經費及公帑。	1.10 萬元以上之工程均需依政府採購法上網招商；10 萬元以下由各單位自行辦理，送本分處會簽。(若已知廠商之前之作業不佳或使用單位要求，本分處才會另請其他廠商估價) 2.所提意見已請本分處同仁參考並檢討改進，若能提示實際案例，對探究實情將更有幫助。	醫學院 總務分處
32	營繕組的常常找不到人，處理的案件有時會不見，常常打去一問三不知。	1.加強教育服務品質，並推動電話接聽禮貌。 2.若有困難特殊案件請洽各股股長處理。	營繕組
33	各處室的銜接效率應快些		各單位
34	希望不要是總機轉接，而是個人有所屬分機，太容易轉不見。	已要求各單位注意電話接聽速度。	各單位
35	這個問卷寫說"這一、兩年"，可是我進台大還不到一年阿...是不是在下次問卷的時候增設"不清楚"之類的選項	列入下次問卷修改參考。	總務處 秘書室
36	以前總認為行政人員既專業又親切，但總務處部分承辦人員態度很懶散，口氣也不好，反而是工讀生很禮貌。但還是有些人員盡力協助詢問者，並非全體人員都不好。	已請各單位持續要求同仁表現專業與親切之工作態度。	各單位
37	效率	加強教育以提升服務品質及效率。	各單位
38	行政上的疏失造成學生很大的麻煩，如前一陣子的學分費，因為作業疏失，導致早交錢的學生必須親自退款，至退款處又被告知應該至另一單位退款，到另一單位之後行政人員態度又不佳，且又要填寫一堆資料而不是直接可以退費，學校的行政效率應該改進。	此指的應是視聽費，由於視聽館作業將不應繳資料上傳，又不知退費之會計手續，依會計法規規定，出納組無退費憑證則無法為同學辦理退費，因此告知同學須回視聽館辦理退費，造成您不便，深感抱歉。出納組將協助視聽教育館承辦人員了解會計規定配合修正。	出納組
39	因為很少是直接接觸總務處，所以很難提供什麼意見。不過教室的麥克風常常壞掉，不知道這是不是屬於總務處管轄的範圍呢？	各教室內麥克風因為使用時間較長，且各老師使用習慣不同，所以容易故障。有鑑於此各教學大	事務組 營繕組

編號	意見	回應內容	回應單位
		樓中控室（器材室）除每學期定期檢查維護外，平日均備有新品，遇有故障時同學均可隨時向中控室（器材室）管理人員更換，以維持上課順利。	
40	其實總務處需要改進的地方還有很大的空間，總不能有的人做事做得要死，有的人卻涼的很爽快吧!	本處各單位業務各有專責，有時無法全面代理。如出納組個別業務有淡旺季之分，將以固定輪調方式調整業務繁簡，已請各單位注意適時調整人力。	各單位
41	常選上課時間施工，影響上課品質，需改進。	將加強與學務處聯繫，排除上課時間施作，改善上課品質。	營繕組
42	行政處理效率	加強人員服務品質教育，提高處理效率。	各單位
43	事務組可能因為太忙，所以人員臉有時會很臭。	有關人員服務態度不佳部份，業請辦公室同仁改善，以期提昇服務品質。	事務組
44	沒有 都很不錯		
45	整體表現尚可		
46	基本上效率還不錯，但由於我不常接觸總務處，因此若有見識不周之處，敬請指教。		
47	與學生相關事務有時候需要學生會的介人才會稍微改善 希望行政品質能夠以學生角度來思考 不要給學生死板的映象	歡迎同學提出改善之建議。	各單位
48	沒有...都不錯		
49	以前只有接觸過出納組和校警隊，其他單位都沒遇過，所以只填他們，不過接觸過的印象都很好，所以其他單位應該也不差吧，感覺學校還滿用心的。	感謝您的鼓勵與肯定。	各單位
50	希望可以加強共同教室廁所的通風	一、教學大樓內的廁所原改建設計除採自然通風外，並已裝置風扇讓空氣流通，然可能因下課期間使用量較大，容易產生異味，事務組已請營繕組於近期內增設風扇，以有效改善廁所內空氣的流通。 二、感謝您的提醒。	營繕組 事務組
51	服務態度	已要求各單位加強同仁服務態度。	各單位
52	公文傳遞效率	目前每日上下午各一次，於公文交換中心，將最新之公文送交各一級單位，再由各一級單位轉送	文書組

編號	意見	回應內容	回應單位
		相關二級單位。將與計資中心合作委外開發「公文線上簽核」系統，可將公文之「分文」、「傳遞」、「簽核」意見回傳等處理速度，從費時數小時以上，縮短至數分鐘內完成，效率提升逾百倍，對公文傳遞效率將有突破性之改善效果。	
53	都很好~		
54	加強讓學生知道貴處在做什麼	已要求各單位透過電子報、公告等管道加強宣導本處的各项措施及服務。	各單位
55	行政人員真的很辛苦.感謝你們		
56	目前都很好		
57	諮詢相關單位，同類問題竟有不同解答，系所單位行政人員，協助單位及老師相關業務時，遇到相關法規之規定有待解釋及釐清，諮詢相關單位時，往往不得其門而入，甚或態度不佳，只好求助老師自行詢問，往往均能獲得正面答覆及解決，讓人覺得單位行政人員真是卑微，往往為了協助老師處理相關業務，向相關單位諮詢，但碰了一鼻子灰，回過頭向老師解釋，又被念一頓，還要我們再問一次，就這樣來來回回好幾次，就聽到兩造雙方互罵，我們行政人員變成傳聲筒，行政人員本來就是服務大眾，一旦有人諮詢任何問題，在專業領域上應克盡職責，協助任何上門求助的人，不應以上級之姿訓斥我們	已要求各單位加強同仁服務態度。本處各單位均設有公務信箱或單一窗口，提供專人服務，若有任何問題，歡迎隨時反應。	各單位
58	評鑑分數這麼低主要是被醫學院總務分處拉低的，一般至總區總務處辦理業務都有獲得迅速的處理且態度良好。醫學院總務分處之營繕股業務處理速度緩慢，假如業務量太大應該要增加人手處理，而不是說因為要處理頂尖計畫的大案子，所以小案子就慢慢等。醫學院總務分處之保管股，打電話過去詢問購買一萬元以下的軟體貼財產編號是何時要拿去貼，得到的回答是，報帳之黏存單送到保管股後會電話通知來貼牌，結果黏存單送至保管股之後，卻接到保管股來電，問我為什麼沒有拿來貼牌？（態度不佳）前後態度說法不一致，根本令人搞不懂該何時送去貼牌才是對的。送去貼牌之後，財產編號上的學校單位打字錯誤，送回去重新更改竟責罵為何請不懂的學生送來貼牌？明明是自己打字錯誤，或是聽錯單位，卻態度惡劣的責罵推拖責任，態度糟糕至極。至於醫學院總務分處其他股的態度都很好，常常去的出納股則是感覺服務最好的。	1.近年會議中心暨醫學研究大樓及公衛大樓相繼啟用，本分處營繕人力確實不足支應服務所需，刻正利用人員退休之機會，作人力調整。 2.目前本院 1 萬元以下軟體採購不需貼牌，由請購單位直接核銷。 3.所提意見已請本分處同仁參考並檢討改進，若能提示實際案例，對探究實情將更有幫助。	醫學院 總務分處
59	可於應答電話時報出"姓名"及加上"很高興能為您服務"等字眼，會更好.	已要求各單位加強電話服務品質教育，提升電話禮貌及服務形	各單位

編號	意見	回應內容	回應單位
		象。	
60	校園車內尤其是工程車大逆行 從不見校警踪影	本隊不定時實施測速取締超速車輛，並請發現違規事項請電本隊處理。	營繕組 駐警隊
61	總區一招標案件應主動了解內容並提供專業服務，不是等到簽約後發現問題，然後表示責任都在系所，採購組都沒有責任。 總區一驗收紀錄系所會驗人員應該是實際驗收者簽名，才名實相符，不是當初辦採購的人簽名，這是偽照文書，採購組為自己便宜行事，要系所辦採購同仁偽照文書，是違法行為，應立即改進。	本案建請與採購組主任直接反應。	採購組
62	辛苦你們，謝謝。		
63	若是學費有問題，處理完之後，是否可以用 email 的方式告知，因為處理得時間我們不知道要多久，謝謝	如果是個案一般都會馬上查明告知情況，如果您是以 email 詢問，一定會以 email 回覆。	出納組
64	舊體是怎麼回事	已於 10 月份完工，起因廠商施工工法與契約有出入，本組為維護師生權益及舊體施工品質，造成困擾尚請見諒。	營繕組
65	建議如下: 總務處各單位整體來說:優! 但以修繕方面來講，若能提供網路線上登錄反應與回應，將會更友善! 謝謝!	1.目前已提供滿意度調查表了解廠商服務品質。 2.將與計資中心討論線上反映技術層次可行性評估。	營繕組
66	服務品質需改善 因為我不太熟悉某單位的作業程序 所以到該處詢問 但遇到很沒耐心的工作人員 但是效率還算 ok	已要求各單位加強同仁服務態度。	各單位
67	當我所需的服務為不同組間的服務，常感到被推來推去，無法有效率地完成工作.煩請更積極於各組間的合作與聯繫及分工的工作.	加強與各單位協調聯繫。	各單位
68	由於平日接觸不多，認為可能幫助不大。認為學校對於腳踏車問題有慢慢的在改進	謝謝您的細心與觀查，對於校內自行車問題，本組仍將持續規劃改善。校園的景觀與交通，有賴我們大家共同配合與支持，維護校園停車環境，對本組而言，更是責無旁貸，希望能在大家的共同努力下，創造更好的校園空間。	事務組
69	目前看來還不錯		
70	夜間對路燈之巡視 對共同教室周遭如木座椅擺置及樹木植栽澆水不足 另舟山路靠銘傳之植栽 以上全要加強	已增加澆水次數。 將加強路燈巡檢工作以維路燈正常運作。	事務組 營繕組
71	我相信學校有盡力了~		

編號	意見	回應內容	回應單位
72	我是大一新生.很多處室都還沒接觸過.還有很多不了解.只有接出過出納組.整個接觸過程都很愉快	出納組感謝您的鼓勵與肯定。	出納組
73	導覽地圖可以做更好!!有時會找不到要去的單位!!	導覽地圖非本組規劃.移請校規小組答覆。	事務組
74	服務態度有些人似乎不大好 但是駐警隊 和 出納組我感覺超棒的 有問題迅速解決	已要求各單位加強同仁服務態度，並感謝您的鼓勵與肯定。	各單位
75	停車位之抽籤應公開進行，杜絕流弊。 若不行，開放一半改採排隊之方式不失為有效之防堵措施	本校學生停車位之抽籤皆委託計資中心以亂數抽籤，而針對放棄辦證者則開放未中籤者以排隊方式辦證。 若開放一半名額供排隊辦理，恐造成學生需耗費更多時間與精力前來排隊申辦，故是否適宜仍待考量。	事務組
76	單位間的整合應更好些。	加強與各單位協調聯繫。	各單位
77	電話無人代接，如文書組.	文書組已實施小區域座位互相代接電話制度，但在人手不足..等特殊情況時，仍有漏接發生，非常抱歉，我們將會再改善。	各單位
78	認真承辦台大各項事務的幹部人員，妳們辛苦了，感謝之至.		
79	官僚 尤其是營膳組 尤其是一堆約聘 只会推拖邈 台大不能上百大的罪傀獨首 只会 那卡西 卡辣就 Ok!!頑貧拉頑貧!!援去拉援去!!還要我們減嘆!!	謝謝指教。如有特定需求服務，請逕洽本組尋求協助。	營繕組
80	大致上是令人滿意的 只是出納組常常會在開學的時候手忙腳亂 而且上網列印繳費單常常會印不出來(或是印出不合規格的單子) 希望可以改善 並且多通知學生繳費期限	大考中心每學年之第一學期提供大一新生入學資料之時間緊迫，教務處與學務處上傳之資料也連帶受影響，加上新生對學務處辦理之助學貸款與減免办理流程多不了解，住宿服務組之宿舍申請也多有忙亂，位處學雜費彙整資料辦理最後端之出納組則需配合隨時更新繳費，造成學生出納組手忙腳亂與繳費單常常會印不出來(或是印出不合規格的單子)的印象。教務處與學務處同仁每年也配合加班作業，但是新生乍到總會有錯誤之行為造成行政單位負擔。 出納組自 97 學年度起 e-mail 通知繳費金額與期限外，逾期未繳者也會定期 e-mail 提醒，學期結束	出納組

編號	意見	回應內容	回應單位
		前也會再 e-mail 通知未繳同學將暫停其辦理下學期之註冊。	
81	建議文書組在收文時不要分承辦人員，要是負責的承辦人不在會造成去送文的人困擾。	謝謝您的建議，本組將請所有職務之代理人，不限請假代理，離座時亦應互為代理，並列入平常考核項目。	文書組
82	我覺得採購組大家都很盡責，我希望能給採購組同仁多點鼓勵	謝謝!	採購組
83	請繼續為台大努力，一起加油!!		
84	多次有以電話詢問，態度良好，不過行政效率上，時好時壞。	已要求各單位持續改進。	各單位
85	之前去駐警隊請求協助，(腳踏車被偷走，然後被別的鎖鎖住) 裡面的人員都很熱心，也很快的幫助我。很貼心:)	謝謝!	駐警隊
86	教室設備規劃有些問題，如:共同教室的黑板燈跟第一排的燈應該要分開，天花板的電風扇會一直對著頭部吹，讓人很不舒服等	一、黑板燈與第一排燈於教學大樓改建規劃時，係為配合老師上課使用投影機教學時，便於控制關閉，故設計共用同一個開關控制。 二、天花板上的電風扇若是會一直對著頭部吹而讓人感到不舒服時，可以將風扇設定為自動旋轉即可。	事務組 營繕組 (教務處)
87	Good job!		
88	可能要宣傳方面加強一點 PTT 上面的比較容易被學生看到	請參閱校務建言系統與校園公告板面了解正式公告訊息動態。	各單位
89	針對駐警隊的部分:當然貴處有其經費或成本的考量，但是至少在服務態度方面的確可以再加強，並不是要強求駐警能有多和善，而是希望他們在勤務中能多用些心投入.	已要求隊部同仁改善。	駐警隊
90	因為接觸過的單位只有出納組，我覺得還不錯^^	出納組感謝您的鼓勵與肯定。	出納組
91	邀請大家填寫問卷的網址把中文字也加入了超連結的範圍所以剛開始都連不上此份問卷，其他部分良好	未發現此一情形，應是個人電腦的問題。	總務處 秘書室
92	學校建設部分，請把錢花在真正需要的地方，例如宿舍、腳踏車位規畫等等，像這學期的普通大樓整修我就覺得不太必要。謝謝!	一、校舍整建工程部分係由教務處按全校各個情況整體考量與規劃，區分優先次序、逐年改善。普通大樓整修完畢後，對提升教學品質具有頗大之影響，並獲多數老師與同學肯定。 二、若尚有不足之處亦請提出具體建議給教務處，供納入未來整建項目考量，以提升本校教學水準。	營繕組 事務組 (教務處)
93	電子化與流程整合	加強業務電子化與簡化流程。	各單位

編號	意見	回應內容	回應單位
94	承辦業務速度較慢，手續繁瑣，不夠簡便	加強業務整合提高業務效率。	各單位
95	駐警隊，保全和教官三者的職責，希望可以以保護學生安全的角度，劃分的更清楚	目前本隊職司校園安全及取締校園違規車輛，針對學生安全維護亦為本隊所屬任務。	駐警隊
96	營繕組的人時常在行政大樓聚集抽煙，造成過往人群吸到不好的空氣，甚至亂丟煙蒂。 保管組和營繕組第二辦公室、水電股等標示不清，常常會不知道該去哪裡洽公。	1.將依菸害防治法禁止同仁在上述地點吸菸。 2.將加強人員及辦公室標示。	營繕組
97	建請營繕組水電股明白標示(白紙黑字)可以更新或是修繕之權限範圍為何。(舉例日光燈座到底可不可以換.水管灰化到河程度可以更新.到底系上是不是一定要自籌部分分攤)	將請水電股進行可行性評估換燈管分級制度。	營繕組
98	各處室電腦資料整合有待加強。	請計資中心持續改善中，以利業務整合。	各單位
99	由於我們是進修部的學生，上課時間是以晚上居多，常在課堂中總會被清潔人員的工作車經過而打擾，我了解清潔人員的辛苦，不過還是希望是否有方法改善。清潔人員的工作車行經走道的聲響...實在太大。	教學大樓為隨時保持乾淨，外包清潔人員均於全日上課期間（不分日夜）執行打掃清潔工作，若於上課時間被清潔人員的工作車經過而打擾，除深感抱歉外並感謝您的細微觀察與提醒，校方將責請外包承商改善，以避免干擾上課。	事務組
100	營繕組應加快維修的速度並分清楚哪一項營繕事物由哪一專人服務	本組將建立自動指派系統縮短服務流程。預計 98 年 7 月上線。	營繕組
101	文書組的服務品質令人誇目相看，無論是急件請求盡快幫忙處理發文事宜、或是因公務需要調閱檔案或是表明需要外單位來函的公文內容電子檔，文書組的回應都是又快速又和善又準確，本人認為文書組的團隊表現足堪各單位之表率。另文書組一位黃靜芳小姐對於接洽公務的同仁也都非常客氣，應該得到嘉勉。	感謝您的鼓勵，本組經常要求同仁要以同理心提供服務。黃小姐因態度親切熱忱，績效確已獲得肯定，亦要求其他同仁應見賢思齊，不斷提昇服務品質。	文書組
102	約聘幹事時常遲到，卻以撥打電話的方式，讓辦公室同仁先行簽到。	告知約聘僱同仁不可再犯，否則校規處置。	各單位
103	處室內可播放小聲的輕柔音樂，改進處室安靜嚴肅氣氛	已請各單位參考。	各單位
104	行政效率不錯呀！ 沒什麼特別需要改進的～！比外面的公家機關好多了	謝謝指教。	
105	出納組的黃錦昌先生，服務態度很差。接電話時的用詞也不太禮貌。希望他能改善服務品質。	或許是雙方有所誤解造成不愉快，謹代該員致歉，今後會注意言詞及服務態度。	出納組
106	祈祝台大成為充滿愛與關懷的校園 謝謝各位同仁 辛苦了		
107	環境明亮度	已請各單位注意改善。	各單位
108	靠近門口的同仁比較辛苦 因為第一次進來的人都搞不清楚承辦人座位 有勞靠近門口的同仁多關心指引	本處各單位門口已張貼各承辦人員座位及業務內容供洽公人員參	各單位

編號	意見	回應內容	回應單位
		考。	
109	動作快一點	已要求各單位積極檢討作業流程，提升效率。	各單位
110	學校校內及週邊交通問題 校內抽煙問題	本校之校園規劃係以人本交通為理念，以行人為主、自行車為輔、機車禁止進入、汽車不鼓勵進入校園。針對校內之整體交通問題，本組採針對各重點區域逐步進行調整與規劃，以逐步改善校內環境，長期而言，仍以配合校園整體發展為規劃方向。	事務組 各單位
111	都不錯		
112	非常好完全不需改善，世界級的水準		
113	舉例文書組，曾經發生過兩次，有急件需自行跑文，發文的黃小姐不在，代理的那位小姐(忘了名字)可能因為不想今日處理這份文件，而故意說自行跑文這份文件至少需等候兩小時，事實上黃小姐回來後，也才處理 15 分鐘就完成...，希望公務員們不要為了想準時 5 點下班，而對在下午 4:00 過後跑文的人，有不太好的臉色對待，大家都是辛苦在工作的！謝謝！	對於您洽公時造成不快，再此致歉，本組將加強櫃台代理及說明服務，另，跑文案件所需之處理時間，常因當日發文量而有所不同（請參考意見 4），敬請諒解，我們會設法再加速。	文書組
114	good		
115	so far so good.		
116	已顯著改善，請繼續加油!		
117	有人反應哪些不妥，就應該直接改善，效率才會好。而非應付了事，或是有意見要寫公文或上網填意見調查表，才能作成改善的依據，當務之急反應無效，要上公文才處理？聽說校警人數太少才無法確保校園安全，是這樣嗎？巡邏只有四個人嗎？正門口上下班人潮車潮多時，無人協助指引，任憑行人在行車者綠燈時也隨意穿梭車道，很危險。門口秩序維持是校警的責任，還是北市警察局的責任，聽校警說站在門口的是工讀生，不具指揮權？	本處各單位均設單一窗口歡迎隨時來電話反應意見。 1.駐警人員因移撥法務部及退職遇缺不補，人力大幅減少，校總區現有 21 人，以三班制輪值，需負擔全年全時勤務，故扣除正常公補休人力後，每班人力僅約 4 人，以巡邏校區及校園安全、安寧維護、查察車輛違規、處理緊急事故、維護校長宿舍安全等工作，工作負荷十分吃重。社醫(法社學院、醫學院)小隊現有 13 人，以三班制輪值，每班 1-2 人，以巡邏院區及校園安全、安寧維護、門禁管制、處理緊急事故等工作，業務實已超過配置人力。 2.上下班時段(08 時、17 時)本隊皆有調派員警於新生南路指揮交通指引出校園車輛及行人穿越馬	各單位 駐警隊 事務組

編號	意見	回應內容	回應單位
		路。	

註：醫學院總務分處工程採購方式：

(1).10 萬元以上之工程均依據工程會政府採購法辦理

(2).10 萬元以下之工程，由請購單位自行尋廠或由本處代尋估價後，填寫「營繕工程會簽單」經單位主管簽核同意後才進行施作，惟顧及水電使用安全，本分處對施工材料及工法均有要求，相對影響費用之增加。

經本分處檢討後：

(1).10 萬元以下之工程估價單需詳列工作內容、材料規格及完工日期，並另附施工簡圖。

(2).非原估價單內之追加工程，不論金額大小均簽核請購單位同意後施作。

(3).工程施作中產生請購單位意見不一需討論之工項，請承辦人員記錄事件原由及影響時間，驗收請款時可咨佐證。

總務處顧客滿意度調查

對於總務處這一、二年之行政品質表現，您感覺是

降低(8)	0.91%
沒有改善(66)	7.47%
有些改善(573)	64.89%
有顯著改善(236)	26.73%

以您與總務處各單位接觸之經驗，您覺得那個單位的服務品質較優

文書組(217)	15.06%
事務組(227)	15.75%
保管組(128)	8.88%
營繕組(84)	5.83%
出納組(322)	22.35%
採購組(138)	9.58%
經營管理組(82)	5.69%
駐警隊(160)	11.10%
社科院總務分處(38)	2.64%
醫學院總務分處(45)	3.12%

以您與總務處各單位接觸之經驗，您覺得那個單位的服務品質尚待改進

文書組(49)	6.64%
事務組(117)	15.85%
保管組(65)	8.81%
營繕組(134)	18.16%
出納組(97)	13.14%
採購組(44)	5.96%
經營管理組(39)	5.28%
駐警隊(149)	20.19%
社科院總務分處(18)	2.44%
醫學院總務分處(26)	3.52%

若請您對本處整體行政品質表現給予評鑑分數，您會給幾分

60分以下(亟待改善)(8)	0.91%
60至70分(待提昇)(28)	3.17%
70分至80分(尚可)(233)	26.39%
80分至90分(優良)(493)	55.83%
90分以上(極優)(121)	13.70%

您的身份是：

教師(68)	7.70%
學生(541)	61.27%
廠商(19)	2.15%
職工(176)	19.93%
其他(79)	8.95%