

## 高雄市立空中大學 104 年度提升服務品質執行計畫

**壹、計畫依據：**高雄市政府提升服務品質實施計畫

**貳、計畫目標：**

- 一、活力服務：塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，贏得民眾的尊重與信任。
- 二、數位服務：確保民眾知的權利與資訊使用權，促使各項施政資訊透明化，並提供友善、無障礙網路服務，促進網路溝通。
- 三、創意服務：整合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

**參、實施對象：**本校教務處、秘書處、輔導處、學習指導中心、電算中心及圖書館等業務直接、高頻率面對民眾提供服務之單位。

**肆、計畫內容：**

執行要項		執行方法	承 單	辦 位
一、 提升服務品質，深化服務績效	(一)訂定機關年度提升服務品質執行計畫，具體規劃為民服務工作範圍。	103年8月完成修訂執行計畫，公佈於機關網站及服務場所，落實提升為民服務品質工作。	秘書處	

執行要項	執行方法	承單	辦位
<p>(二) 考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所及更新服務設施。</p>	<p>1. 續辦高雄國際會館 BOT 案，加速第二期工程之進行，強化小港地區觀光產業、區域發展及相關教育訓練服務。</p> <p>2. 104 年行政大樓空調系統改善工程，汰舊中央空調系統改置分離式冷氣機，以達節能減碳及電費支出，改善教室播音系統，除提供優質教學環境外，亦提供更適合民眾租借之場地。</p>	秘書處	秘書處
<p>(三) 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、服務與業務諮詢</p>	<p>1. 為培養本校第一線公務人員溝通素質，學習同理心及親善溝通語言，以提升為民服務效能，本校檢送教務處註冊組、課務組、輔導處第一線同仁共計 5 人參加本府人發中心辦理之「第一線為民服務人員溝通能力認證班」專業服務訓練。</p> <p>2. 本校服務師生之相關處室均安排於行政大樓一樓，俾利洽公並減免電梯使用量，達成節能減碳目標。臨櫃服務洽公場所除有第一線公務同仁外，均配置有工讀生助理，或是行政役男、工友協助招呼、解說與指引，有效節省洽公時間。</p> <p>3. 有效輔導新生入學、提升新生學習成效，本校印製「新生手冊」乙冊，內容包括各處室開學典禮業務報告、校務法規、常用電話一覽表、提供師生服務諮詢指南、學生權利義務說明及學生學習問題 Q&amp;A 問答集等，增進新生對本校認同感與融入程度。</p>	各單位	

執行要項		執行方法	承單	辦位
	(四)提供 App、QR code、fb 查詢、iTaiwan 免費上網服務。	<p>1. 本校委外製作 APP (智慧型手機用應用程式), 已於 104 年 2 月完成上架作業, 讓行動裝置使用者與本校學生可以下載本校 APP 應用程式, 可更方便且即時的了解本校之最新消息與活動、各單位聯絡資訊、招生資訊、開放課程、校園影音與交通指引等相關必要資訊, 並方便本校學生隨時查詢校務系統相關資訊及使用 QR code 掃描功能。</p> <p>2. 本校設置 facebook 粉絲專頁, 可宣傳招生訊息, 並分享研討會、活動之相關訊息, 以提供民眾友善網路溝通環境。</p> <p>3. 本校設置 iTaiwan 光纖線路 1 條, 可供民眾、本校學生至本校可使用 iTaiwan 免費上網服務。</p>	電算中心	

執行要項	執行方法	承單 辦位
<p>二、 便捷行政程序，確保流程透明</p>	<p>簡化申請流程手續</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有關申請作業流程以簡化為原則，訂立標準作業規範，並將作業流程步驟、辦理時限、及申請書表等，建置於網站上，以提供線上或郵寄等多元服務，並將常用之申請表單建置於本校網頁之書表下載，供學生及同仁隨時可下載列印使用。</li> <li>2. 本校訂有「學生申請中、英文證件要點」暨中、英文證件申請單，提供學生網路下載表單、通訊申辦、現場申辦等貼心服務，本要點載明各證明文件名稱、費用、繳驗證件、申辦工作天數，以利學生快速、明確申辦。</li> <li>3. 為服務新生，提供網路暨現場雙軌報名及選課服務。採網路報名者，於網路上傳新生報名資料後，本校先進行線上資格審核，並由專人電話進行新生註冊與選課輔導，同步以電子郵件回覆並提供註冊、選課資料說明文件，新生擇期再到校驗證。採現場報名者，由專人現場提供新生註冊與選課解說服務，並同時驗證，為新生提供單一窗口、客製化貼心服務。</li> <li>4. 本校便捷報名選課程序，並提供多元彈性服務。調整註冊、選課、繳費流程，在第一階段註冊、選課、繳費後，於第二階段再次啟動補辦理現場選課暨繳費作業，提供新生現場立即選課暨繳費服務，保障學生權益，受到學生的肯定，增加選課效益。</li> </ol>	<p>各單位</p>

執行要項		執行方法	承單	辦位
		5. 本校學生學籍資料完成全面電子化，新生入學時繳驗全數資料者，日後不必重覆檢具紙本個資文件，收節能減碳與簡化作業流程之效益。 6. 針對教務、學務等各項業務流程及其流程圖，逐項檢討並建立標準作業規範，提昇行政服務效率。		
三、 尊重學生需求，建立顧客關係	(一) 重視學生及民眾意見反應。	1. 為提昇服務品質，滿足學生需求，建立招生期間中午服務不打烊，提供民眾洽詢有關教務註冊、選課及繳費等相關事宜。此項中午無休之服務，讓學校便民服務可以整天不中斷，調整員工上班時間，便利民眾需求，減少學生抱怨。尊重因上班不便請假之民眾與學生，提供以學生及民眾為導向之最佳服務品質。 2. 廣開學生建言管道，例如線上服務諮詢、諮詢服務專線、輔導服務信箱等，重視學生興革建議及陳情案件，審慎、迅速地處理問題。並已於本校之各行政單位及學術單位網站皆已增設置線上諮詢信箱，供學生及民眾可提出問題詢問，相關單位可立即回應及處理。 3. 教務處設有專用網路電子郵件信箱 <a href="mailto:ouk1111@ouk.edu.tw">ouk1111@ouk.edu.tw</a> 及 <a href="mailto:ouk8066748@ouk.edu.tw">ouk8066748@ouk.edu.tw</a> ，專供學生諮詢教務業務與寄發教務業務訊息使用之聯繫窗口；輔導處設有	各單位	

執行要項		執行方法	承單	辦位
		<p>專用網路電子郵件信箱 sa@ouk.edu.tw，專供學生事務輔導暨陳情、申訴之受理窗口。另為廣開學生建言管道，本校網站首頁公佈各業務承辦人及教師意見信箱，提供民眾及學生意見反應及交流情感管道。</p> <p>4. 透過辦理相關學生業務活動，如：幹部研習營、生命教育座談會、職能講座等與學生雙向溝通機會，進一步了解學生需求。</p> <p>5. 依照學員之需求，開設「公務人員轉任職系 20 學分班」課程，目前設有「轉任一般行政職系」、「轉任教育行政職系」、「轉任文化行政職系」等相關課程，滿足公務人員轉任職系之需求。</p>		
	(二) 辦理學生問卷調查	<p>1. 為瞭解師生對本校自我定位了解程度，並對學校提出良善建言，本校不定期透過五等量尺問卷調查，蒐集師生意見，促使校務發展更趨完善。</p> <p>2. 定期施作「新生報名訊息來源調查問卷」、「教師教學評鑑問卷」、「畢業生學習成效問卷」，據以提供每學期招生策略規劃與學生學習成效檢視。</p> <p>3. 定期施作「應屆畢業生學習歷程與生涯發展問卷」、「畢業生畢業後 1 年流向問卷」、「雇主滿意度問</p>		

執行要項		執行方法	承單	辦位
		卷」，藉以了解各學系校友職場表現，做為日後學系教學及課程之規劃與改善，期使本校畢業生更符合業界/職場需求。		
四、 豐富服務資訊，促進網路溝通	(一)本校網站主動規劃公開機關基本資料等資訊。	本校網站設置有管理後台，供各行政單位及學術單位即時更新網站訊息，以提供正確之訊息供學生及民眾瀏覽。	電算中心	
	(二)本校網站或網頁設計，網站(頁)資訊檢索應規劃提供檢索方式。	於本校網站首頁已建置搜尋之功能，供民眾可迅速查詢資料。	電算中心	
	(三)規劃建置多元化電子參與管道，以供民眾友善網路溝通環境。	於本校網站建置：「學術單位提供交流討論區、行政單位提供諮詢信箱、圖書館提供留言板」等功能，持續提供該功能供民眾可抒發意見。	電算中心	
	(四)賡續檢討推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提高線上申辦使用率。	除原有教務處註冊組提供線上新生報名系統、輔導處提供線上活動報名繼續使用外，並新增「線上報名」功能，供本校各處室辦理活動、研討會、教育訓練等，皆可透過該功能供民眾或同仁線上申辦。	教務處	

執行要項	執行方法	承單	辦位
<p>五、 創新服務方式，整合服務資源</p>	<p>(一) 以學生需求為導向之服務</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本校非全時在校學習的成學者，在校學習時間多為週休二日或平日夜間時間，因此本校配合成人上課時間，教務與學務等單位均配合出勤服務。</li> <li>2. 實施「幼兒伴讀」活動計畫，提供本校單親家庭、新住民、低收入戶等弱勢成人學生，於每月一次大面授需要帶著子女返校上課時，由本校安排其子女在校免費參加由「志工團」規劃的各項才藝活動，達成親子共學效益。</li> <li>3. 為紓緩學生多重角色衝突所衍生之壓力，本校聘請專業諮商心理師，於大面授日依學生預約時段，提供個別專業心理諮商。</li> <li>4. 設置哺乳室供哺乳中的學生媽媽使用；提供身心障礙學生休息空間與無障礙校園環境，確保其校園活動安全安心；提供符合學生需求之運動休憩環境，於本校教學樓四樓規劃舒適且安全的休憩空間，增購運動器材供學生使用。</li> </ol> <p>(二) 建立健康學習與推動整合服務之精神</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 從學校服務資源整合及共享角度出發，規劃跨處室整合服務或業務體系垂直整合服務，例如由輔導處提供志工，於大面授時擔任電算中心之教學助理，協助學生收看網路教學及提供相關諮詢。</li> <li>2. 平日小面授夜間上課時間，本校</li> </ol>	各單位	各單位



執行要項		執行方法	承單	辦位
	(三) 整合市政服務，主動協調整合性質相關聯服務工作，規劃設計有創意之加值服務。	<p>提供跨處室整合服務，於一樓值勤室設置專人單一窗口受理夜間上課學生諮詢、輔導與立即處理服務。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 與原住民事務委員會之部落大學合作，開設可抵免大學部學分之課程，增進原住民朋友完成大學學歷之夢想。</li> <li>2. 與勞工局合作，開設「勞工大學」學分班課程，提昇勞工朋友在職場上之職能及法律知識。</li> <li>3. 為滿足外縣市民眾終身學習之需求，於台東、雲林、彰化、南投開設分班，並依當地學生之需要開設符合其所需之學系課程。</li> <li>4. 由單一窗口提供校外分班之學生註冊、選課、畢業申請等相關服務，減化校外分班學生行政作業流程。</li> </ol>	學習指導中心	

### 伍、考核與獎勵

- (一) 平時查核：就各單位辦理提升服務品質情形，得實施不定期查證及考核。
- (二) 年度查核：配合高雄市政府辦理年度服務品質獎評獎期程，自行規劃辦理所屬單位評審及獎懲。

陸、其他：本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。