

## 精實方案規劃期改善計畫

### 壹、內容

一、增加 2 項業務流程分析，確立 10 項作業流程，並依 3 大面向做出各項改善執行。

二、確立本組精實標語

(一) 一分精實，一分提昇

(二) 把服務變聰明，讓學務更有勁

三、確立檢核表，分為 4 面向檢核

(一) 管理基礎建設-檢核項目如下：

1. 你對於本組的組織架構
2. 你對於本組持續的改善基礎建設
3. 你對於本組的管理流程
4. 你對於本組成員的專業知識
5. 你對於本組的績效管理

(二) 作業系統-檢核項目如下：

1. 網頁管理
2. 新僑生接待
3. 新僑生入學輔導講習
4. 僑生接待導師導生活動
5. 新僑生晤談
6. 僑生工讀
7. 健保
8. 校外工作證申請
9. 新僑生華語文測驗
10. 僑生社團負責人暨幹部研習活動

(三) 成員的心態與行為-檢核項目如下：

1. 你覺得成員的行為已促進本組目標的達成
2. 你覺得成員的行為已促進本組目標的達成
3. 你覺得成員的心態是從顧客端著想
4. 你覺得成員的心態是從問題找出改善的機會
5. 你覺得精實方案讓成員行為和作業系統完全配合

(四) 總體表現-檢核項目如下：

1. 你覺得精實方案有解決根本問題
2. 你對於本組整體管理基礎建設
3. 你對於本組整體作業系統
4. 你對於本組整體成員的心態和行為
5. 你對於本組成員整體的努力表現

## 貳、改善執行

### 一、更新實用網頁介面

#### (一) 網頁管理

改善執行：

1. 重新檢視本組網頁，首先徵詢使用者意見，朝向讓本校僑生瞭解本組服務事項並建立彼此互動為導向。
2. 重新檢視網上法令及設計業務流程圖。
3. 刪除不必要欄位如：電子報並增加行事曆、僑輔組地圖欄位。
4. 修改本組首頁為僑生輔導組。
5. 版面朝向符合使用者運用設計。

### 二、規劃貼切新生輔導

#### (二) 新僑生接待

改善執行：

1. 96 學年度新僑生接待服務時間訂為 96 年 9 月 4 日至 9 月 12 日。
2. 請每同學會推薦 2 名接待同學輪流排班。
3. 協助新生辦理報到、註冊相關程序及領取本組製作之紀念背包。
4. 由 96 學年度起試辦週末假日不安排接待同學，避免造成各同學會人力調度之困難。
5. 由本組事先知會軍訓室教官，週末報到需入住宿舍之同學，由教官暫時安排住宿。

### (三) 新僑生入學輔導

改善執行：

1. 委請各同學會製作網宣及計中 INFO 發布訊息。
2. 加強同學了解本活動意義。
3. 活動內容及辦理時間徵詢社團幹部學生意見。
4. 以提供大一新生完整定向輔導為規劃目標：生活資訊、基礎課業指導及新僑生接待導師功能。
5. 重視檢討報告做為下次辦理依據。

### (四) 僑生接待導師導生活動

改善執行：

1. 新僑生入學講習會中加強宣導接待導師協助內容。
2. 透過迎新活動及會長調查遴選有實際需求同學。
3. 精簡本組安排活動內容與次數。
4. 加強接待導師功能、協助建立導師導生暢通管道。
5. 加強建立同學對本活動安排意義。

### (五) 新僑生晤談

改善執行：

1. 檢討問卷內容。
2. 下學期發放問卷，同學聯絡電話較正確。
3. 回收、整理問卷及面邀晤談。
4. 增加電話訪談。
5. 增加社團活動即時訪談。
6. 撰寫晤談報告。
7. 呈閱。

## 三、建立流暢服務管道

### (六) 僑生工讀

改善執行：

1. 遴選確有需求同學，可邀請會長參與意見。
2. 公布後開放三天確定名單。
3. 工讀前講習與加強要求工作規範。
4. 委請服務單位確實作好監督工作。
5. 加強僑生工讀考核。

## (七) 健保

改善執行：

1. 上傳名單至出納組，於註冊時代收健保費。
2. 於本組網頁放置健保办理流程圖及法規，加強宣導。
3. 辦理新生申請健保 IC 卡。
4. 製作轉入表送健保局。
5. 每月依休退復學人數辦理加退保。
6. 資料建檔。
7. 於網頁公告最新訊息及 e-mail 通知同學。

## (八) 校外工作證申請

改善執行：

1. 於本組網頁放置工作證办理流程及範本，加強宣導。
2. 填寫申請書。
3. 檢查學生證。
4. 蓋本組章戳及主任職章。
5. 資料建檔。

## (九) 新僑生華語文測驗

改善執行：

1. 製作檢測通知，隨註冊組入學通知寄送新僑生。
2. 配合僑大行事曆，先至僑大公佈該檢測消息。
3. 請各同學會於新生接待時加強宣導。

## (十) 僑生社團負責人暨幹部研習活動

改善執行：

1. 輔導僑生幹部成立籌備小組、集思廣益。
2. 活動於開學前一週，對新幹部新手上路幫助很大。
3. 增進各社團幹部間情誼，奠定往後各社團合作機會。
4. 安排探索教育訓練，對參與同學潛能之激發發揮至極致。
5. 邀請國際事務處外籍生幹部及台北教育大學僑生幹部共同參與，透過相互交流增加同學國際觀與跨校聯一互動機會。