

僑生輔導組精實方案 規畫期報告

96.9.3

流程再造

(規劃期+執行期)

- 一、更新實用網頁介面
- 二、規劃貼切新生輔導
- 三、建立流暢服務管道

一、更新實用網頁介面

業務項目

網頁管理

作業流程

現況：

1. 目前內容包括：最新消息、僑外組簡介、相關法令規章、僑生天地、留言版、表格下載、活動集錦、相關網路資源、電子報、獎學金等。
2. 隨時POST訊息至最新消息欄。
3. 網頁偶有無法聯結。

問題：

1. 網頁欄位應機動變化配合組織發展需求，將增刪修改欄位。
2. 業務流程無流程圖。
3. 網頁刊載資料應隨時更新，如法規、表格等。
4. 相關聯結偶有無法聯結。

改善執行

1
重新檢視本組網頁，首先徵詢使用者意見，以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、僑生心情故事得獎作品等

4
修改本組首頁

5
版面朝向符合使用者運用設計

預期效益

期望網頁可以讓僑生瞭解辦理相關事項程序及可運用資源，並掌握最新資訊，以減少往返洽公時間。

1. 重新檢視本組網頁，首先徵詢使用者意見，以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、榮譽榜等。

4. 修改本組首頁。

5. 版面朝向符合「使用者運用」設計。

尚未更新前的網頁

最新消息 - Microsoft Internet Explorer

檔案(F) 編輯(E) 檢視(V) 我的最愛(A) 工具(T) 說明(H)

網址(D) http://homepage.ntu.edu.tw/~ntugocfs/chinese/index.htm

Google G 開始 13 已擱載 拼字檢查 翻譯 傳送到 設定

僑生外籍生輔導組

電子郵件: ntugocfs@ntu.edu.tw
電話: (02)3366-3232~5
傳真: (02)2363-9135

服務時間 週一至週五 8am~12pm 1pm~5pm

為配合政府 5 年 500 億經費邁向國際一流大學計畫及擴大招收外籍生來台入學，並且謀求校內國際事務系統統一，提升行政效率，因此有關外籍生輔導業務，自 95 年 1 月 16 日起，將由僑外組轉移至國際學術交流中心，國際學術交流中心服務電話：(02)3366-2007

最新消息

編號	標題	公告日期
97	台証綜合證券誠徵工讀生	2007.08.21
96	本校僑生全民健康保險保險費自8月1日起每人每月應自付健保費調整為329元	2007.08.09
95	請以下同學盡速至移民署辦理居留證延期事宜	2007.07.24
94	公告僑生擔任96年10月慶典回國僑胞接待服務處隨團聯絡員乙案，請踴躍報名參加。	2007.07.10
93	國立台灣大學第1屆「僑生心情故事徵文比賽」得獎作品發表	2007.07.03

最新消息 | 僑外組簡介 | 相關法令規章 | 僑生天地 | 留言板 | 表格下載 | 活動集錦 | 相關網路資源 | 電子報 | 獎學金 05465 | 回學務處首頁

完成 網際網路

開始 Windows Live Mess... Microsoft PowerPoi... 最新消息 - Micros... CH 下午 01:03

更新後的網頁

<http://ntugocfs.kiloqus.com/>

The screenshot shows the website interface within a Microsoft Internet Explorer browser window. The browser title is "學務處-僑生輔導組首頁 - Microsoft Internet Explorer". The address bar shows "http://ntugocfs.kiloqus.com/". The website header features the NTU logo and the text "國立台灣大學僑生輔導組 Overseas Chinese Students Advising Section" with a language dropdown set to "Chinese 中文".

The main content area is divided into three columns:

- Left Column (Navigation):** Includes sections for "最新消息" (Latest News), "公告" (Announcements), "行事曆" (Calendar), "僑輔簡介" (Introduction), "新生園地" (Newcomer's Paradise), "服務項目" (Services), "作業流程" (Process), "法令規章" (Regulations), "表格下載" (Download Forms), "活動集錦" (Activity Highlights), "專案活動" (Special Activities), and "社團活動" (Club Activities).
- Middle Column (Latest News):** Titled "最新消息", it contains a table of recent news items.
- Right Column (Goals and Calendar):** Titled "僑輔工作目標" (Advising Work Goals), it features a quote: "承僑教政策 快快樂樂學習 平平安安回家 堂堂正正臺前人". Below this is a calendar for August (AUGUST) and a "新生園地" (Newcomer's Paradise) section.

日期	主題
2007-08-29	96學年度「教育部清寒僑生助學金」開始申請!!
2007-08-22	[代為公告]僑務委員會第27期海外青年技術訓練班招生
2007-08-22	僑輔組的叮嚀
2007-08-22	[代為公告]8/4華碩電腦亞太業務代表企總擴大面談會~for僑生修正版~
2007-08-22	請以下同學盡速至移民署辦理居留證延期事宜
2007-08-22	僑務委員會95學年度受理捐贈僑生獎學金得獎名單如下，請得獎同學持印章及學生證至出納組領取獎學金，並請具函感謝獎學金捐贈人，僑輔組可代為轉交捐贈人。
2007-08-22	公告僑務委員會95學年度受理捐贈僑生獎學金得獎名單
2007-08-22	公告國立台灣大學第1屆「僑生心情故事徵文比賽」評審結果
2007-08-22	請踴躍報名「2007慶祝端午專題講座暨僑生歡聚度歲茶會」活動

二、規劃貼切新生輔導

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。

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，週末報到臨時需入住宿舍之同學，由教官暫時安排住宿。

--新僑生接待--

改善執行

1. 委請各同學會製作網宣及於計中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。

--新僑生入學輔導講習--

改善執行

業務項目

新僑生華語文測驗

作業流程

現況：

1. 測驗前置會議。
2. 新僑生入學接待宣導該測驗舉辦日期、試場規定、試場公佈、編班公告…等〉。
3. 新生入學網站宣導該測驗舉辦日期、試場規定、試場公佈、編班公告…等〉。
4. 考試及編班
5. 檢討改進。

問題：

1. 部分僑生來台較早，未能於新僑生接待活動時獲知該測驗訊息。
2. 僑大先修春季班台大新生名單公佈較晚，不易將測驗訊息宣達。
3. 以上情形導致補考同學增多，增加行政成本。

改善執行

1
冊製作檢測通知，隨註
僑生。
組入學通知寄送新

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。

預期效益

1. 新僑生將獲得華語文測驗的訊息將更多元化與順暢。
2. 降低舉辦補考的各項行政成本。
3. 有助新僑生大一國文課依中文程度編班的正確性。

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服務時加強宣導。

--新僑生華語文測驗--

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. 精簡本組安排活動次數，並加強活動內容。

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。

--新僑生接待導師活動--

改善執行

1. 檢討問卷內容。

2. 新學期由各承辦人至輔導社團辦理之迎新活動中發放問卷。

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。

--新僑生晤談--

改善執行

三、建立流暢服務管道

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。

--僑生校內工讀--

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辦理流程圖及相關法規，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。

--健保--

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。

--校外工作證申請--

改善執行

業務項目

僑生社團負責人暨幹部研習活動

作業流程

現況：

1. 成立活動籌備小組。
2. 行政準備工作
〈含找場地、訂場地、規劃課程、邀請講員、…等〉。
3. 活動簽呈、分配各社團名額並接受報名，準備課表、講義、手冊…等〉。
4. 製作名牌及各項行前準備。
5. 活動進行。
6. 檢討改進

問題：

1. 暑假期間大部分學生返僑居地或打工賺取學費，餘暇時間不多。
2. 活動若由承辦人直接規劃，較易墨守成規、流於援例辦理、創造力不強之感。

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 增進各社團幹部間的情誼，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通參與，透過相互交流增加同學國際觀與跨校聯一互動機會。

預期效益

1. 增進各社團負責人及幹部經營社團之能力。
2. 透過活動讓社團幹部很快進入活動辦理與籌備程序。
3. 促進各社團間橫向溝通，為未來聯合性活動暖身。
4. 安排探索教育主題式訓練，對激發同學之領導潛能，進而應用在社團活動之推展助益甚大。

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. 增進各社團幹部間的情誼，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通參與，透過相互交流增加同學國際觀與跨校聯一互動機會。

--僑生社團負責人暨幹部研習活動--

改善執行

檢核表

設計檢核表，分為四大項，預計交由僑生社團幹部及人數較多之外校僑輔人員評量，將請成大、政大、輔大、師大、淡大等5校以問卷方式評估。

原訂之檢核表

學生事務處僑生輔導組精實方案檢核表							
壹、管理基礎建設							
序號	檢核內容	良好	好	尚可	不好	很不好	優缺點
1	你對於本組的組織架構						
2	你對於本組持續改善基礎建設						
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						

貳、作業系統

序號	檢核內容	良好	好	尚可	不好	很不好	優缺點
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						

參、成員的心態與行為

序號	檢核內容	良好	好	尚可	不好	很不好	優缺點
1	你覺得成員的行為是促進本組目標的達成						
2	你覺得成員的行為是治本而非治標						
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						

肆、總體表現

序號	檢核內容	良好	好	尚可	不好	很不好	優缺點
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						

伍、檢核人員

學校：_____ 單位（社團）：_____

職稱：_____ 姓名：_____ 日期：_____

修正後第1版之檢核表

學生事務處僑生輔導組精實方案檢核表								編號：
壹、管理基礎建設 (5：非常滿意、4：滿意、3：普通、2：不滿意、1：非常不滿意)								
序號	檢核內容	5	4	3	2	1	建議事項	
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							

貳、作業系統 (5：非常合適、4：合適、3：普通、2：不合適、1：非常不合適)

序號	檢核內容	5	4	3	2	1	建議事項
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						

參、成員的心態與行為 (5：非常同意、4：同意、3：普通、2：不同意、1：非常不同意)

序號	檢核內容	5	4	3	2	1	建議事項
1	你覺得成員的行為已促進本組目標的達成						
2	你覺得成員的行為是否已達到治本目標						
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						

肆、總體表現 (5：非常滿意、4：滿意、3：普通、2：不滿意、1：非常不滿意)

序號	檢核內容	5	4	3	2	1	建議事項
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						

其他意見：

簡報結束

敬請指正