

國立臺灣大學行政品質評鑑表

96 學年度

受評鑑單位：學生事務處

單位承辦人簽章：_____日期：97年4月30日

聯絡電話：33662995~2997

電子信箱：yiwenlee@ntu.edu.tw

單位主管簽章：_____日期：97年4月30日

97年4月製表

壹、前次評鑑結果建議改進事項之執行情形……	P1~P4
貳、共同評鑑項目……	P5~P13
一、公務環境(p. 5)	
二、專業能力與服務態度(p. 6)	
三、行政流程管理(p. 7)	
四、業務電腦化(p. 8)	
五、公文品質與時效(p. 9)	
六、工作簡化及業務創新(p. 10~p13)	
參、單位自訂評鑑項目……	P14~P31
一、建立核心價值加強品德教育(p. 14~p16)	
二、營造優質校園文化(p. 17~p20)	
三、關懷扶助弱勢學生(p. 21~p23)	
四、營造健康安全的校園環境(p. 24~27)	
五、推動校園國際化(p. 28~p31)	
肆、單位年度重點工作及執行情形……	P32~P37
伍、顧客滿意度調查(委員會提供範本)……	P38~P40

壹、前次評鑑結果建議改進事項之執行情形

建議改進事項	執行情形(單位自我評鑑)
<p>編號 93B01：建議繼續加強處內組與組間職員之輪調。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本處配合實施，並訂處內組與組間職員 5 年之輪調制度，並持續加強處內組與組間職員之輪調。 2. 96 年 7 月起陸續輪調李毓璠輔導員至學生活動中心，並於 97 年 2 月調升活動中心主任；朱惠敏輔導員由畢輔組調至課外活動組；高麗華輔導員由課外活動組調至畢輔組；韋樹仁輔導員調至醫學院學務分處。 3. 配合教官之退休及歸建軍訓組作大幅調動，96 年 12 月軍訓教官全數離開宿舍及各組室，歸建軍訓組(校安中心)，而陳鳳娟組員由軍訓組調至課外活動組。 4. 住宿服務組李憶雯(96.8)調至學務長室、甄補李俊弘、研三女舍輔導員呂靜慧(97.1)調住宿組，另因應軍訓教官歸建軍訓組，改由約聘僱人員遞補，新聘人員：女二舍程銘慈(接任傅台湘調動缺)、女三舍馮安華(接任彭瑞姬教官退伍)、男一舍劉亞柏(接任皮世翹調動缺)、男四舍張書瑋(接任吳宏成教官歸建)、研三女舍徐海吟(接任呂靜慧調動缺)、女二舍楊添蘭(接任蔣先鳳離職);96 年住宿服務組調動人員：男一舍皮世翹、男五舍傅台湘調任男二舍、女三舍吳楊雅芬調任女七舍、水源舍趙之屏調任男十六舍。
<p>編號 93B02：導師制度如何落實？其效果如何評估？宜有積極的作法。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 落實學系「所」導師工作委員會功能，目前本校各系(所)均已成立「系導師工作委員會」，專責推動各系(所)導師相關工作。 2. 分別針對學系主任、新進導師、一般導師及學系導師業務承辦人為對象，辦理分流導師知能研習。 3. 建構網路版導生資訊管理系統及導生資訊申報系統，並與「導生綜合資訊查詢系統」即時連線，讓導師可線上查詢所屬最新導生選課、歷年成績及個人基本資料。 4. 辦理優良導師獎勵制度，建立公平的回饋系統。

<p>編號 93B03：新進教師報到時，應給予適當的導師工作說明，而導師基本資料建檔工作可由人事室提供，以利於主動提供新進導師學生事務處理要點及相關可運用資源。而就導師制度之落實與效果之評估宜有更積極的作法，可參考教學課程之設計，成立各級「導師○○委員會」，認真處理導師相關工作，或可推動「優良導師」之選拔活動，鼓勵教師同仁重視導師工作。此外，導師營活動可不必與郊遊活動配合，可縮短時間，增加次數，並鼓勵新導師的參與。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為協助新進導師熟悉本校導師制度相關現況，交換導師工作經驗，並提昇其輔導知能有效協助學生輔導工作；本處生輔組分別於95年4月28日及96年5月5日，針對本校新進教師辦理種籽導師營，研習會內容以本校導師制度相關業務（導生查詢系統、急難救助、院輔導教官、校園安全維護、學院專屬輔導老師）、輔導知能講座、綜合座談為主題；連續2年參加人數均在70位以上左右，活動滿意度均在4.6以上（滿分5）。 2. 目前本校各系（所）均已成立「系導師工作委員會」，專責推動各系（所）導師相關工作。 3. 為獎勵本校輔導績優與熱心服務導師，特於96年經2階段的評選及學務處與委員們的訪查與討論，最後由56位學系所推薦之候選人中評選出8位優良導師代表，除於教師節茶會頒獎典禮中由校長親自表揚外，8位老師專書採訪亦將於12月底出版。 4. 有關導師知能及業務研習，已針對不同對象系主任、一般導師、新進導師、系所導師業務承辦人，分別辦理不同層級研習內容，以落實導師工作；如「與系主任有約」、「導師營」、「種籽導師營」、「精進導師工作研習營」。
<p>編號 93B04：學生宿舍不足，建議加強協助校外住宿之機制，此外，宿舍除安全講習授課外，宜進行常規性實際模擬演習訓練，而“工作日誌”的格式應再合理性或e化，並進一步分析，以提早獲知可改善之事務，以免成為形式化。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 宿舍不足部份：已與太子建設公司合作興建BOT學生宿舍，預計97年9月起可以供應1100床學生宿舍床位，98年9月起可再供應2400個床位，屆時將可提供3500個學生住宿床位，可紓解宿舍床位不足現象。 2. 安全講習部份： <ol style="list-style-type: none"> ①於「本校學生住宿管理辦法」中明定住宿學生每年必須參加宿舍消防演練課程，學生宿舍各舍區學年初即排定學年消防演習時間表及公告，消防演習時並請消防局或消防公司派員支援，於研習中實際由學生操練滅火器、水龍等消防器材。 ②根據學校法規編訂學生緊急意外特殊事件反映處理流程、消防防護作業流程，供宿舍教官、管理員、工友處理緊急意外事件，並印製宿舍緊急意外事件處理表，內載相關處理措施及各類緊急聯絡電話，張貼於學生寢室內，提供學生緊急事故時求助。 3. 工作日誌登錄內容已簡化並設計e化格式，由宿舍輔導員依每日重點工作線上登錄，由各輔導員線上登錄內容可得知其每日工作項目、工作量，以為精實作業改進對象。
<p>編號 93B05：建議考慮畢輔組與校友聯絡室資源之整合。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每逢佳節，請校友聯絡室寄送電子賀卡給校友，使其感受到臺大的關心。 2. 補助各系所辦理系友座談會的講師費，並請校友聯絡室推薦優秀校友名單，讓系所邀請在各領域發展卓越的校友回校分享經驗。 3. 各項活動訊息，請校友聯絡室轉發活動訊息給校友，歡迎校友踴躍參與。並請計中透過電子郵件將訊息發送給校友，亦在台大校訊刊登，歡迎校友踴躍參與。 4. 提供畢輔組建置畢業生流向平台校友資料給校友聯絡室參考使用。

<p>編號 93B06：行政大樓一樓公佈欄應全面重新規劃考量，另如提供獎學金申請表格之呈現，或可更予以親近、鼓勵性質。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本處為呈現行政大樓公佈欄外觀設計之統一與完整性，預定配合校規小組之行政大樓公佈欄統一更新工程，惟校規小組表示更新計畫時程尚未確定，因此建議本處自行小幅度翻新或自行設計更新，各組室亦在運用極少預算內做到公佈欄的美化、更新。 2. 為落實E化政策，節省紙資源，本處生輔組自96年度2月獎學金申請系統啟用以來，已全面實施申請表格線上下載列印，不再提供紙本申請書，讓學生不用到辦公室也可以拿到申請表，並大量節省紙張之消耗，申請表格。 3. 為服務家中無網路的使用者，生輔組於辦公室設有公用電腦提供使用者現場線上申請及文件下載列印服務。
<p>編號 93B07：心理輔導室外在環境宜積極進行美化調整，如增設照明設備，以維護夜間諮商時安全。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 學生心理輔導中心周圍環境美化工程於95年2月28日正式完工。 2. 本美化工程完成目標有： <ol style="list-style-type: none"> ① 環境空間符合衛生標準(水溝加蓋與地下化、請本校事務組依照其校園除草與消毒的工作時程協助辦理、與相鄰單位(校刊室、化工系、環工所)合議共同維護庭院整潔、每週定期由工讀生專職整理維護)。 ② 環境景觀美化(完成校園規劃小組給予本中心的建議： 中心門前補植花草、門口水池整理廢除、移除不必要的盆栽、保留大樹、修剪草地，使庭院景觀開闊、庭院地表鋪設、透水磚、碎石及磨石步道、擺設木桌椅、休閒傘及木質長板凳)。 3. 提高中心位址能見度(重製中心門牌字樣，讓中心標示更為醒目、增闢庭院入口，提高中心的能見度、與相鄰單位合議更改中心所在大樓名稱為「望樂樓」，大樓名稱已於95年4月18日懸貼外牆及彩繪美化外牆，並已請校規小組配合更新校園動線指標名稱、增設庭院照明設備)。
<p>編號 93B08：意外事故聯絡電話號碼建議改以諧音好記，如調整為 2363 9595(救我救我) 2363 1995(要救救我) 2363 7979(急救急救)；另就學生危急狀況之處理，建議以沙盤推演方式，建立處理之程序。</p>	<p>目前意外事故聯絡電話號碼已統一為33669119諧音好記，符合需求。 就學生危急狀況之處理，已建立處理之程序。</p>
<p>編號 93B09：教學訓輔的經費應要求校方依一定比例核撥，不應隨意減少。</p>	<p>目前教學訓輔經費校方已維持穩定額度，依合法比例核撥。</p>

<p>編號 93B10：建議醫學校區師生生活動中心應可再加強。據悉醫學校區分處以院管理費來支付約聘人員(人數頗多，其他單位亦然)，但若經費來源發生困難時，勢必發生人力支援的問題，進而影響工作績效，因此建議檢討並列出實際人力與經費之需求，積極向校方反應。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 杏園師生生活動中心於 96 年 4 月啟用，典雅優質之環境、精緻美味之餐飲提供師生餐飲、休憩之場所。 2. 學生自習空間：醫學校區提供 206 室，設有電腦門禁管制，已於九十六學年度改為使用學生證感應卡，使用權以本校區學生優先。 3. 規劃聯教館三樓改為醫學院學生社團辦公室暨活動場地；一樓圓型教室變為音樂性社團演奏及練習用間，已就整建計劃建構達成共識，本年度應可招標施工。 4. 96 年 9 月已改善醫學院陽光走廊西晒困擾，在玻璃窗安裝防晒布幔，方便同學們閱讀。 5. 規劃所需經費及人力不足，擬將於下一年度正式編列預算，請校方協助支援及補助。
<p>編號 93B11：公衛學院新大樓完成遷移後所增加之學生事務，應考慮分處人員之補充。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 社會科學院學務分處現主任 1 人、副主任 1 人、訓導員 2 人、組員 1 人、工讀生 1 人、學生活動中心工讀生、看管工各 1 人負責支援服務全部醫學校區。 2. 醫學校區公衛學院新大樓人力調配尚不足，擬請校方考慮增加分處員額，以解決所需之問題。
<p>編號 93B12：社科院保健中心之定位應及早定案。</p>	<p>醫務室自 94 年 12 月增聘藥師一名後，正式恢復門診醫療服務，恢復原來醫務室名稱。實際運作順暢，服務對象不限於法社學院師生，已逐漸成為負責徐州路校區師生的醫療單位。</p>
<p>編號 93B13：建議社科院學務分處辦公室加強綠化。</p>	<p>已於走廊布置盆栽，並於室內加強擺設室內植物。</p>
<p>編號 93B14：限於經費及人力，社科院心理輔導中心只能開放 2 個半天，應向校總區爭取支援增加開放天數，並就人力、空間適當調整，避免浪費。</p>	<p>分處諮商輔導室已於 95 年 3 月起增開半天值班時段，空間問題目前尚符合使用需求，但 98 年法律學院預定可以遷回總區，屆時院區使用空間可做大幅的調整，應可爭取更好的使用空間。</p>
<p>編號 93B15：學務處應即早規劃社科院系所遷返校總區後工作人員之整合及工作之分配。</p>	<p>目前社科院遷院作業尚於建築圖繪製階段，擬於圖樣確定開始動工後，召集所屬人員討論各項整合及工作之分配。在動工前，社科院學務分處工作人員已在「精實方案」等計畫中，跟校總區同仁保持密切之互動關係。</p>
<p>編號 93B16：自我評鑑內容多屬過程描述，不盡適當。</p>	<p>感謝委員意見，本次自我評鑑內容加以改進。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	

貳、共同評鑑項目

(各項指標括弧內文字係基本要項，受評單位可另提列其他項目；如有必要之數據，請檢附並標明附件。)

一、公務環境

<p style="text-align: center;">指標</p>	<p>(一)整體及一般環境：整潔、安全、效率、特色 (辦公區域整潔明亮；雙語環境；美化創意；安全設施標示清楚；逃生通道暢通...)</p>
<p style="text-align: center;">單位自我評鑑</p>	<p>特優<input type="checkbox"/> 優<input checked="" type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議： 1.辦公區域整齊清潔：本處各組同仁均相當重視辦公環境整潔，除每日清潔工作外，並定期擦拭門窗、清掃辦公設施，使辦公環境清潔舒適。 2.營造雙語環境：本處各組標示牌及承辦人員職名牌皆以雙語標示，以利外籍人士來訪洽公。 3.辦公室美化創意：本處共有九個組室，雖然辦公室空間略狹小，但會利用桌面或窗戶邊放置綠色植栽，並定期依不同節慶簡易佈置。目前辦公室空間有限，學生資料及文件儲存也愈來愈多，然因本處業務多與學生習習相關，常會有學生往來晤談與會議，各組室仍利用空間來設有簡易桌椅，以供學生來訪晤談與會議時使用。 4.安全設施及逃生通道標示清楚：本處各組室所處位置分佈於校總區行政大樓及校區內，因所屬業務分別與學生的社團活動、宿舍安全及醫療衛生密切相關，所以，本處各辦公室所處樓層之緊急逃生路線及逃生設備配置地點清楚標示，安全門及安全梯皆依規定保持淨空與暢通。 5.提供便民服務及便民化之設施：為便於本校師生於中午時間洽公或舉辦各項活動，本處各組室中午用餐時段不休息，加強服務師生；設置公文放置專區，並指派專人收發控管公文，加強公文處理效率。</p>
<p style="text-align: center;">指標</p>	<p>(二)標示：人員與指標系統 (業務及其承辦人員告示牌標示；各項服務說明簡介；辦公室人員位置及設施配置恰當；動線安排適宜...)</p>
<p style="text-align: center;">單位自我評鑑</p>	<p>特優<input type="checkbox"/> 優<input checked="" type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議： 1.業務和承辦人員告示牌標示清楚明白：本處各辦公室入口處，均標示中英文雙語辦公室招牌，門口張貼「人員座位示意圖」及工作職掌，明確標示承辦人員座位圖及業務辦人姓名座位，以方便師生了解及清楚辨識，其所處位置等。 2.各項服務說明簡介：明白且易於查詢，同時配置專人值勤 ①各承辦人姓名、工作職掌等服務內容在本處網頁均作詳細介紹，以便使用者快速獲取完整資訊。 ②生輔組編印本校地圖、生活魔法書等，課外組編印新生入學手冊及校園地圖導覽等，放置於辦公室供來往同學取用。 ③各組室提供 1~2 台公用電腦，供來訪同學查詢及現場登錄使用。 3.辦公及洽公人員位置、設備規劃適宜： ①人員配置以業務性質區劃，以方便討論及相互代理，提高行政效率。 ②課外組及學生活動中心先前辦公室 OA 隔板較改，亦分期分批降低，以貼近與學生或來洽公人員距離。 ③因各組室辦公室分散，例如保健中心位於舟山路底，心輔中心住於舟山路頭，97 年度規劃能整合二組室於同一建築物，以便利於學生及同仁前往，本處極為期盼學校支持同意。 ④第一學生活動中心二樓社團辦公室空間重新設計規劃，及第二學生活動中心 global lounge 之設立，為能提供另一整齊、明亮及清潔之活動空間，並提升學生國際視野，也讓外籍學生有一溫馨休憩所，希望能獲得學校及學生支持。</p>
<p style="text-align: center;">評鑑委員意見</p>	

二、專業能力與服務態度

指 標	<p>(一)專業能力：專業知識與技能；創新及學習能力 (對於本身的業務內容、流程與相關法令規章熟悉度；單位內外相關業務熟悉度及轉介能力；良好溝通協調能力...)</p>
單 位 自 我 評 鑑	<p>特優<input type="checkbox"/> 優<input checked="" type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 處內設有 1 位法律背景同仁處理本處各組室學生事務相關法令修改提供意見。 2. 要求同仁對於自身業務及職務代理人之工作皆熟悉，處內各項業務流程及法規編製手冊，讓同仁對其業務能清楚熟悉，即使調換業務者，亦能迅速了解上手。 3. 鼓勵同仁踴躍參加校外內的在職進修課程與研習會議，各組室亦每週針對業務召開研習及檢討會。本處於 96 年 6 月推動「學務精實之旅」，針對學務相關知能，陸續聘請校外及校內專家學者為同仁授課，另特於 11 月及 12 月辦理美西三所姐妹校標竿學習及香港學生事務論壇及五所香港大學學務參訪，增進學務創新知識與交流，並利用每月之處務會議辦理參訪之成果分享，讓未前往參訪的同仁亦能在會議中得到新的知識。 4. 本處心輔中心由本校社會工作學系沈瓊桃老師兼任，專任輔導員 11 人、兼任輔導員 15 人，具臨床心理師或諮商心理師執照証照者達 24 人；均具國、內外心理學、心理諮商、教育輔導碩博士學位，且臨床經驗豐富。 5. 本處衛生保健中心專業人員均係國家專業考試合格，並向主管機關辦理執業執照登錄，於中心執業，各專業人員嫻熟各專業領域法令規章，並依各專業執業法令規定接受繼續教育及訓練課程，以增進新知提升專業能力。 6. 跨組室及跨處室的合作無間：目前本校邁向頂尖大學計畫業務，經常是跨組室也要跨處室，例如 95、96 年學生宿舍大整修，中間橫跨總務處營繕、購運及事務各組室；國際海外服務與研討交流部分亦與國際事務處合作無間；95 年起與教務處共同執行本校服務學習課程改進方案；96 年起與體育室合辦活動；96 年底亦與教務處一起推動舍區服務學習中心；故無論組室內、跨組室或跨處室間的溝通均極良好。
評 鑑 指 標	<p>(二)服務態度：面晤及電話服務 (擁有高度服務熱忱、用語溫和親切有禮、願意傾聽、會耐心答覆問題；對於顧客的不滿，設有適當投訴管道並主動追蹤及回覆；電話鈴響幾聲接電話及答詢；網路答詢機制...)</p>
單 位 自 我 評 鑑	<p>特優<input type="checkbox"/> 優<input checked="" type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 學生事務工作就是服務與輔導學生，同仁均有一份熱情，以「提供學生感動的學習經驗」為工作基本態度，對同學總以多點雜婆、少點責難的方式處理其問題；當同學出現辦公室在東張西望時，主動親切尋問其需求，耐心傾聽其問題並答覆或協助解決問題。 2. 網頁設有電子信箱及電話，提供學生投訴管道，並有專人負責管理追蹤，於最短時間內答覆洽詢問題。另有專人負責本室信箱、校務建言系統上各項意見之回應，以儘速處理學生抱怨，於確認改善效果後送陳核備。 3. 設內規要求電話鈴響迅速接聽(以不超過 3 響為原則)，並要求接聽電話禮儀，就本身業務知能即時答覆，或轉接各組業務承辦人或轉介相關權責單位。如因人員公出或請假時，同仁間均落實職務代理制度，如涉及跨組業務、案情複雜或需請示相關單位時，則請對方留下聯絡電話，錄案了解後儘速回覆。
評 鑑 委 員 意 見	

三、行政流程管理

指標	<p>(一)效率 (製作作業流程並宣導；多元申辦管道；電話、面晤、書面及網站查詢處理速度...)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本處及本處各組最新消息、人員職掌、相關法規、作業流程、各項表單皆登於處內及組室網頁上，相關問題者皆可上網查詢相關訊息並下載相關表格使用。 2. 相關業務（獎學金、床位候補、講習課程等等）最新消息，因本處網頁資料係由組內各指派一專人至後台更新，故本處各組皆在接獲新訊息或公告即立即在網頁刊登使資訊公開透明。 3. 提供線上申請，例如獎助學金、工讀助學金、學雜費減免、就學貨款、床位申請、海報張貼、預約掛號等等多項學務業務皆採用線上申請，並可上網查詢相關進度。 4. 對於電話、面晤查詢事項，提供即時、詳盡之答覆，處內有專人控管校務建言、公務信箱之業務，且規定要求組室問題需當天答覆，涉及跨組室業務則要求3日內答覆，如無法在3日內回覆亦需先上網答覆原因並敘明處理。另各組室亦有專人處理校務建言、公務信箱之業務，負責同仁每天均會上網了解投書的訊息，並迅速轉給相關承辦人答覆，若承辦人未即時回覆，此一專人會負責追蹤，要求同仁答覆問題。
指標	<p>(二)資源及分工 (辦公室經費之控管及節流機制；人力資源不足與多餘之調節機制；業務分工明確；有代理制度；團隊精神之培養機制...)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本處強調「以合作為目的之分工」，定出本處業務之6項核心價值流（請參考”參、單位自訂評鑑項目”），依此組成6項綜效功能小組，定期討論各組室業務協調、達成綜效之問題與成果。 2. 本處為培養處內同仁團隊精神，自96年5月推行「學務精實之旅」，每階段皆召開處內大型成果發表研習會。期間辦理標語競賽選出前三名給予獎勵，並張貼於各組室辦公室中互相提醒。97年2月16日於龍潭渴望園區辦理團體共識課程，由各組室主管帶領1~2名同仁共同參加培養團體精神，預定於97年後半年陸續再召開1~2場次團體共識課程讓所有學務同仁皆能參與。 3. 各同仁業務分工明確，並落實職務代理人制度，遇同仁請假或公出，職務代理人能協助處理相關業務，避免延宕公文、或影響各項業務申請。 4. 本處各同仁隨時相互支援協助、互相討論及分享業務心得，各項活動與計劃各同仁彼此分工、協助業務推動，使各次活動皆能圓滿完成。 5. 本處經費一向以擷節開支為原則，超過使用年限尚可使用之財產仍繼續使用，不堪使用時才予汰換；傳達同仁的重要消息則利用學務處網頁公告，減少紙張浪費；處內有採購需求則共同供應契約採購，以節省經費。
評鑑委員意見	

四、業務電腦化

指標	<p>(一)e化實施情形 (業務上網公告、表格提供及辦理項目；人員電腦操作能力；網管人員及制度...)</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input type="checkbox"/> 優<input checked="" type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為配合全校 e 化發展，學務處成立 e 化小組，首先以整合學務處各組的資源，並協助將人工作業流程轉換為網路化系統，降低資料重複輸入之人力耗損，同時我們也秉持著以服務的觀點為出發、便利全校師生為宗旨。 2. 本處 e 化小組 94 年 9 月開始著手進行 e 化的工作，在 95 年 7 月底率先成立了「導生綜合資料查詢系統」，替學生及導師帶來了 24 小時線上即時服務。之後本處再與教務處、總務處、圖書館及國際事務處合作，將所有與學生在校期間的相關資訊統一集結，建置了「學生資訊服務網」，透過友善的使用介面，以提供師生即時查詢服務，同時創建了本校豐富多元化的學生校園生活資料庫。至 97 年 4 月止，使用人次約為 914,609 人次，縮短公文往來的時間達 50% 以上，讓學生不受限於時空與地點，隨時隨地上網查詢，並且增進了各單位資訊共享的觀念。 3. 建立「獎學金系統」、「社團管理系統」、「場地管理系統」、「工讀系統」、「掛號系統」、「初談預約系統」…等，迄今已成立十餘個大大小小的系統。 4. 在 96 年 12 月，為便利學生紀錄在台大的日子裡所有的個人榮譽事蹟，我們建置了「台大人學習檔」，經由網路提供學生與學校更容易及快捷的溝通管道，藉由線上即時服務，加速學生資料取得上之不便，未來臺大人在世界的任何一個角落只需連上網路；在臺大的日子裡所有與個人相關的經歷及獎勵將一一呈現。 5. 未來也將陸續開發「台大線上活動報名系統」、「求才求職系統」…等，期許台大邁向百大之際，e 化的腳步也能夠愈來愈穩健。
評鑑指標	<p>(二)網路運作情形 (網頁資訊豐富且完整之程度，並能及時更新，應顯示最近更新日期；單位設有電子服務信箱或問答區，並有專人負責答覆；網路流程設計簡便，並有詳盡解說；相關資料與文件能在網站下載及便捷線上申辦...)</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input type="checkbox"/> 優<input checked="" type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本處於 97 年 4 月全面更新網頁，為能更有效讓使用查詢者可以得到更新的資訊，本處各組室皆指派專人隨時得自行至網頁後台更新最新訊息及增加資料。 2. 本處及本處各組室之網頁皆有指定 e 化人員每日維護、網頁內容即時更新，並有顯示最新更新日期，網頁內電子信箱指派專人每日上、下午上網點閱並交承辦人回覆。 3. 網頁設計以簡單便於使用，內容豐富，可輕鬆於網頁查詢相關資訊，各項表格亦於網頁上可下載使用。 4. 本作業流程、各項表單皆登於網頁上，相關問題者皆可上網查詢相關訊息並下載相關表格使用。另開放獎助學金、工讀助學金、學雜費減免、就學貸款、床位申請、海報張貼、預約掛號等等多項學務業務皆採用線上申請，並可上網查詢相關進度。
評鑑委員意見	

五、公文品質與時效

<p>指標</p>	<p>(一)公文品質 (主旨目的明確度，用詞簡淺明確，格式正確性...)</p>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優<input type="checkbox"/> 優<input checked="" type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議： 1. 依據本校文書組頒訂之標準公文格式簽辦公文，主旨明確、用詞力求簡淺易懂，能讓長官及會辦單位了解公文內容。 2. 人事室舉辦之各次公文寫作研討會皆派新進同仁前往參加，使其了解本校公文寫作格式及精確之公文用語。 3. 新進同仁發文時先與資深同仁討論寫作格式與公文用詞，確保公文品質。</p>
<p>指標</p>	<p>(二)公文時效 (公文減量；公文稽催成果；公文控管系統機制：公文登錄、設有專人負責公文控管、控管機制電腦化...)</p>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優<input type="checkbox"/> 優<input checked="" type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議： 1. 處內及各組室皆設有專人登錄與收發公文，各類簽稿、申請報告、簽會公文皆予以登記，並配合文書組建置公文追蹤系統登錄校收文，主任批示之公文立即登記傳送之單位，鈞長核可之公文立即轉回承辦人續辦，每日迅速處理各項公文，未處理之校收文有專人向承辦人稽催。 2. 處內派專人每日上網查詢公文办理流程，於期限到前先通知承辦人員辦理，以避免發生公文稽催事宜。 3. 傳送相關資料以處內及組室網頁公告系統為主，重要公文或消息傳遞並要求同仁以 email 寄發，以電腦化作業處理公文及加速公文作業時間化，並減少公文量。 4. 為使處內同仁更清楚公文流程、追蹤及稽催作業，由處內專人製作學務處公文流程，並由處內同仁自己召開說明會議，讓同仁與會上網操作追蹤控管自己的公文流向與進度。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	

六、工作簡化及業務創新

<p>指標</p>	<p>(一)工作簡化 (是否定期檢討作業流程；簡化作業程序與團隊參與機制；實際績效…)</p>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優<input checked="" type="checkbox"/> 優<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本處自 96 年 5 月起，即要求各組（本校學生事務處、法社學務分處、醫衛學務分處及進修推廣部諮商輔導組等共計十二個單位之學生事務工作相關同仁）共同實施「學務精實之旅」之業務革新活動，開始積極進行各項工作簡化及業務創新之工作。 2. 「學務精實之旅」時程為 96 年 5 月至 97 年 4 月，分五階段執行： <ol style="list-style-type: none"> ①形成組織期：各單位舉行讀書會，一起研讀參考書「麥肯錫一同與你探索－精實之旅」、推派單位精實專責人員。 ②診斷期：透過每週至少 1 次的內評外評，找出各組室的價值流、需改進之處。 ③規劃期：各組室每 2 週至少 1 次需以其價值流及自訂目標為本，提出改善行動計畫。全處業務共識成 6 項價值流，並成立 6 項綜效小組。 ④執行期：8 月開始執行改善計畫，定期討論進度，繳交會議紀錄、鐘點工作日誌、執掌說明、價值流業務之標準作業流程等；並做各種必要的調整。 ⑤評估期：執行 6 個月起，即開始作績效評估。 <p>每一階段完成時舉辦 1 次全處成果報告，呈現各團隊努力成果。</p> 3. 目前各組室已針對重要業務提出標準作業流程(圖)，本處 7 個 SOP 流程、生輔組 15 個 SOP 流程、課外組 45 個 SOP 流程、住宿服務組 9 個 SOP 流程、衛生保健中心 1 個 SOP 流程、僑輔組 28 個 SOP 流程、學生活動中心 42 個 SOP 流程、畢輔組 7 個 SOP 流程、心理輔導中心 20 個 SOP 流程、軍訓組 6 個 SOP 流程、社科院學務分處 24 個 SOP 流程及醫學院學務分處 17 個 SOP 流程，合計 211 個 SOP 流程，並依業務性質將與申請者有關的 SOP 流程(圖)至於網頁上。 4. 6 項綜效小組已就各組室在各項學務處價值流業務上的綜效評估，作出整理。(請參見”參、單位自訂評鑑項目”)。
<p>指標</p>	<p>(二)業務創新 (業務內容改進之績效；主動開發業務之類型、數量及評估機制…)</p>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優<input checked="" type="checkbox"/> 優<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本處為提升全體同仁行政效能、共識以轉型成「學習型組織」為目標，參考麥肯錫管理顧問公司推薦之「豐田模式」，全處於 96 年 5 月起共同推動「學務精實之旅」堪為這兩年來的大型創新業務。 2. 本處推動「學務精實之旅」時在第2階段診斷期時，訂定出學務核心價值「TAIDA」及 6 大價值流之學務綜效工作小組（請參見”參、單位自訂評鑑項目”)。 3. 本處於 96 年底推動更新網頁，於 97 年 4 月全面更替，新網頁加入生動活潑照片，且重新設計便於使用者清楚易懂；另為減少處內各組室之負擔，統一由處內發包設計，使學務處整體網頁編排格式，呈現一致而獨特的風格。 4. 生輔組「臺大新生家長日」：提供校長、行政主管及各系師長與新生家長面對面相互瞭解建立關係的機會，宣達校長治校理念與相關行政措施，以期獲得認同與支持，使家長多加瞭解學校。自 95 學年度創始辦理，臺大新生家長日約 1500 餘位學生家人報名參與，而實際出席家長人數約 2400 餘人，問卷回收調查滿意度皆有 96% 肯定。 5. 生輔組「家長志工團」：運用具愛心與熱忱的學生家長們所能提供的人力資源，配合每學年度開學前所辦學士班新生家長日，招募家長志工並成立家長志工團，人員招募後舉辦志工團年度集會暨新進人員基礎課程訓練講，配合各組室所提需求提供人力支援。從 95 學年度開始，招募 67 位新進志工團團人員、96 學年度再招募 33 位新進志工團團人員（謂逐步健全體制，自 96 學年度起，僅招募平日能固定排班服務成員）。

6. 生輔組「**臺大家長通訊電子報**」：臺大家長非常關心學生在校情況也非常渴望知道學校相關資料，由本處生輔組結合家長志工團一起編排了臺大家長通訊電子報進而於 95 年 6 月發出了創刊號，每月至少 1 報，累計已出版 19 期。
7. 生輔組「**優良導師推選**」：為評選及獎勵熱心奉獻、輔導績優之優良導師，學務處於 95 學年依據本校「優良導師評選及獎勵辦法」及「優良導師評選及獎勵作業計畫」，首辦本校第 1 屆優良導師評選活動；並於 96 年 4 月 23 日及 5 月 14 日二次優良導師評選委員會議，透過二階段的評選及學務處與委員們的訪查與討論，最後由 56 位學系（所）推薦之候選人中評選出 8 位優良導師代表；並將於 96 年 9 月 28 日教師節茶會頒獎典中由校長親自表揚。為表揚優良導師在輔導學生上不遺餘力的貢獻，將他們和學生相處的故事出版，與全校師生及社會各界分享，學務處特別和本校出版中心合作，完成「因為有愛：第 1 屆臺大優良導師的故事」，並配合本校 97 年 2 月 13 日新春團拜辦理新書發表。本書也獲得聯合報、中國時報及自由時報等新聞媒體熱烈採訪刊出訊息；同時各大專院校亦踴躍訂購作為導師輔導參考書，第 1 版 3000 本已訂購一空，目前出版中心已發行第 2 版；學務處希望藉由本書的出版，不僅讓學生和社會大眾能深入認識這些優良導師的教學理念與輔導態度，進而推動師生倫理及尊師重道的精神。
8. 住宿組「**新生宿舍同儕團體**」：自 94 年起向教育部申請補助，第一年計畫的執行，以整合宿舍人力資源（宿舍輔導員、學生自治團體和同儕輔導），從行政和學生組織兩個面向，發揮宿舍增進新生融入與安全感層次的功能；目前持續發展次團體（讀書會、興趣小組、規律作息寢室自訂生活公約方案）與服務學習課程（外國學生服務學習、協助特需求學生服務學習、融入校園服務學習方案）以期發展宿舍的學習社群經由同儕之間的互動與合作學習提升宿舍的教育功能。
9. 住宿組「**學生宿舍大整修**」：為讓住宿學生在良好舒適環境中學習，在本校獲邁頂預算支援時，取後校長與學生支持，將學生宿舍分五年逐棟做全面性大型整修，95 年暑假整修「男一舍、男十三舍、女五舍、女八舍及女九舍」共五棟學生宿舍約 1,500 個床位、96 年暑假整修「男三舍、女一舍、研究生男生宿舍及研究生女生宿舍」共四棟學生宿舍約 2,000 個床位。97 年暑假持續整修男四舍、男六舍及大一女 AB 棟。
10. 課外組「**服務學習課程**」：95 年初即多次會商研討改善現行服務課程，終於 95 年 6 月 2 日教務會議修訂通過「國立臺灣大學服務學習課程施行辦法」，並於 95 學年度第 1 學期開始實施。新制服務學習課程自 95 學年度開始實施，大一至大三每學年必修一學期零學分課程，課程內容包括：每一科系均於大一開設「服務學習一」，以「愛校活動」為主軸，打掃學校公共空間，大二開設「服務學習二」，以校內外非專業性服務為主，大三開設「服務學習三」，以與學系或社團性質相關之專業性服務為主。本課程每學系均要開課，95 學年度至 96 學年度學系共開設 1183 堂課，除學系開課外，行政單位與社團亦可以開課，95 學年度至 96 學年度社團與行政單位於服務二及服務三共開設了 95 個課程，例如自然保育社、慈青社、新心社、總務處事務組、住宿組宿舍同儕輔導，讓學生有更多元的學習機會。
11. 軍訓組「**孤星輔導專案**」：孤星計畫的立意在於使來自全國非明星高中學生進入本校後，能儘早適應本校生活，減少因缺乏高中學長（姐）同校而產生的疏離感，並透過院輔導教官每學期兩次的關懷輔導，做成訪談紀錄、分析個案狀況，以提供學生更為周全的照顧與服務。自 94 學年度開始推動孤星計畫，針對全國各高中職校（非所謂明星高中）畢業且經過推薦甄試或大學指考考取本校同學（均為該校當屆畢業唯一錄取本校者），先請教務處提供聯絡資料，再透過各院系輔導教官根據學生個人狀況，進行聯繫與訪談，解決生活與學習適應問題，並適時介紹該校已有考上本校之學長、姊與其認識，形成生活互助、彼此關懷。孤星計畫訪談每學期進行兩次，分別於學期初及學期末進行，由院輔導教官訪談作成紀錄，並視需要會請各相關單位（如生活輔導組、學生心理輔導中心及住宿服務組等）提供實質協助，並持續針對同學生活與學習狀況，給予關懷及追蹤輔導，實施成效良好。

12. 心理輔導中心「院輔導老師」：為加強本校健康之心理環境，依據國立台灣大學第2464次行政會議決議，自95學年度第1學期起加強院系輔導，由7位具有專業證照之專任心理諮商老師擔任各學院之輔導老師，另有4位資源教室之專任老師輔導各院之身心障礙學生，藉以提高行政資源聯繫與增進個案管理效能，強化本校學生之心理輔導，有效結合校園資源共同促進初級預防工作。
- 具體措施：①透過會議、電子郵件、網站、電子報等媒介藉以宣傳導各學院之輔導老師聯絡方式及學院輔導活動之內容與辦理方式。96年10月05日發文全校各院系所週知『臺灣大學學生心理輔導中心學院(含系、所)輔導活動申請須知』。
- ②96年11月設計「個案轉介單」，並發文通知全校學院系所與各單位，提供各單位聯繫本中心共同關懷學生之管道。
- ③提供本中心「緊急、重大事件通報單」予全校院系所與各單位，建立重大事件個案之主動通報機制。
13. 學生活動中心「一、二活餐廳及大整修」：
- ①第一學生活動中心天井(文藝復興)、中庭(鐵皮屋)及廚房外側(圍籬)違建共計3處，為改善圖書館與農藝系間交通通道及景觀已於96年9月17日拆除完畢；中庭鐵皮屋違建拆除已達中庭開放、景觀維護及館舍合法使用之效果，同時改善四處阻絕情況；內庭天井綠美化及設置 student lounge 休閒室：內庭天井綠美化改善第一學生活動中心內庭景觀；student lounge 休閒室設置提供師生課餘良好之休憩及討論環境，並於親友來校訪問時接待親友用；屋頂防漏工程：建築師已規劃完成，請總務處營繕組施工中，待工程完成將完全改善第一學生活動中心前半部之漏水情形。
- ②二活8-10樓社團辦公室空間重新規劃案，96.3.21~4.2召開社辦管理協調會，同學強烈反映希望改善目前社團辦公室的空間，以增加社團歸屬感、有家的感覺，96年12月17日召開基礎建設經費會議，通過此專案經費，目前進度為97年3月7日上網，3月21日開標，3月28日開評選會，預計5月2日下班前設計師會送出詳細圖說及詳細價後簽請上網招標。
14. 課外組「研究生入學指導」：有鑑於本校研究生人數逐年增加，本(96)學年度已達5,305人，且研究生之生活、學習及適應相關問題，業已成為本校校園文化相當重要之一環。故本校於本學年度首度針對全體研究所入學新生，舉辦研究生入學指導，希望透過校園各項生活資訊、學習資源與學校整體環境等的認識介紹，以及相關的法令宣導，使所有研究所入學新生均能迅速適應學校環境，展開充實的學校生活；在下一(97)學年度開始，舉辦共同之「新生入門書院」，以密集的生活與學習活動，使所有大學部與研究所新生，在入學伊始，均能對學校留下深刻印象，並強化對學校之認同感與團隊精神，早日適應，成為真正的「臺大人」(TAIDA)。
15. 僑輔組「僑生心情故事徵文比賽」：關懷僑生在臺學習、生活，發掘優秀作品，並以文學方式建立另類校園交流平台，內容以描寫僑生為對象，敘述在臺求學過程及生活互動心情點滴為主，得獎作品均在僑外生輔導組網頁發表，96年3月舉辦第1屆散文比賽，共6名得獎者，97年3月第2屆除散文類外新增現代詩類，合計12名得獎。
16. 畢輔組及課外組「境外實習、國內企業實習」：
- ①「境外實習」由國際產學合作方式，培育能於跨國企業、組織工作之高級專業人才，是國內高等教育各界為因應全球化潮流，應積極開展之工作。97年10月起，搭配就輔組留學系列講座與就業系列講座宣傳「境外實習計畫」，12月初，開放申請，學生需選擇實習管道、繳交申請資料、通過資格審核面試。
- ②「國合會國際志工策略聯盟」：從去年外交部外交部政務次長楊子葆至本校

地理系演講，希望本校合作開設服務性活動或課程，讓台大學生有機會參與國際發展援助活動。至今年二月沈冬國際長參加，財團法人國際合作發展基金會「國內大專院校參與國合會海外志工計畫並加強合作芻議」，帶回該會希望與學校合作，每年派遣一定人數之專業碩、博士班學生赴海外服務等訊息業經與國合會多次聯繫，於4月1日行政會議通過，本校遂於4月30日與國際合作發展基金會簽署海外志工派遣「合作意見書」。希望透過與國合會的策略聯盟，培育具關懷社會與服務熱忱的台大學生，經由服務活動建立學生正向之群己關係，學生在國合會協助，經一段時間參與投入海外志願服務，以自身的專業知識協助其他國家，不僅能將所學與實務結合，也讓台大學生重新檢視自我、拓展國際視野並學習跨文化的包容與合作，更促進本校與國際社會接軌，實締造本校與國合會雙贏的局面。

- ③「國內企業實習」期望提供本校學生於學校修業期間，至企業界體驗職場生態、學習工作技能，培養專業能力，達到校內所學理論與外界實務相互配合之綜效，並因應企業對人才之需求。從97年3月開始，分別邀請企業提供實習機會、請校內系所提供現有實習情況及實習需求、申請階段、通識講座、企業實習（企業導師制度）、實習成果（學習檔案）等6個階段實施，依各企業所需之系所，推薦本校之碩、博士生或大三、大四以上學生，分為寒暑期實習及平時實習。
17. 課外組「Happy 80「臺大健康日」活力慢跑活動」：為倡導校園運動風氣，希望本校美麗校園中的慢跑道路上，能常常看到師生同仁健康的身影，學務處特會同秘書室、體育室、總務處、教授聯誼會、職工聯誼會、退休人員聯誼會、學生會、研究生協會共同辦理『Happy 80「臺大健康日」活力慢跑活動』，讓今(97)年的五一”勞動”節變成本校的”勞心者運動”日。本活動共吸引了近1300人報名（團體643名、個人450名、現場報名200名），而由發送之貼紙及贈品估算，實際參加人數約1000人；參加人員包括各系所單位的教師、學生、行政人員，還有香港城市大學的參訪教師，以及本校退休教職員等，大家都齊心熱烈參與，參加的人潮擠滿了舊體育館前草坪，開跑畫面熱鬧壯觀，在慢跑道沿線都可以看到賣力前進的師生同仁身影，活動可謂空前順利成功。
18. 課外組「臺大新生學習入門書院活動」：97年首次舉辦，透過每位大一新生3天2夜的集宿研習活動，讓學生瞭解學校的核心價值、學習網路選課系統、認識校園環境，以幫助新生適應大學生活，開啟在臺大的黃金歲月；考量大一新生人數眾多（約4,102人）、課程豐富及住宿安排等等問題，擇定於97年9月1-6日分2階次辦理。
19. 生輔組「品格教育」：
- ① Honor Code 是由學生自行訂定簽署的法規，不同於由上而下的校訓規章校園民主與學生自我期許的展現，為深化校園民主、提升學生品德意識，於97年度推動臺大 Honor Code，集結各學生社群一起推動、討論、簽署、成立屬於臺大學生的 Honor Code。
- ②以「為什麼要尊重智慧財產權」為主題，辦理學生創意影片競賽活動，提升學生對於智慧財產權的重視，進而減少校園非法影印情形。

評鑑委員意見

參、單位自訂評鑑項目(有必要之數據，請檢附並標明附件。)

項目及指標	<p>一、 建立核心價值加強品德教育</p> <p>(一)以感動學習培養核心價值之實踐與認同：TAIDA。</p> <p>(是否辦理提升學生團隊合作 Teamwork 課程、如何培養學生負責任 Accountability、將誠實守信 Integrity 的教育理念廣泛的落實在各項規定計畫及課程以及活動之中、塑立臺大人勤奮 Diligence 的優質形象、抱負與遠見 Ambition & Vision)。</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input checked="" type="checkbox"/> 優<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 為鼓勵培養學生的團隊精神，辦理以及推動多項團隊合作活動計畫如各式「服務學習課程」、「國際志工」、「社會服務隊」，以團體合作的最大力量，提供公眾服務。另學生活動中心辦理「禮堂大掃除」、「綜禮地下室環境整理」、「二活社辦重整會議」讓活動空間重返整潔安全面貌，住宿組之「親親我的窩」宿舍寢室清潔與美化活動，是小型團體彼此尊重合作共生的展現。 為獎勵學生在學時的傑出表現、為校爭光者，特訂定「國立臺灣大學學生傑出表現獎學金辦法」，其中除頒發傑出個人獎項，更鼓勵以團隊為單位提出，並授予高額獎金，激勵團隊合作以爭取更大的獎勵。例如機械系所 Formosun 太陽能車團隊參加 2005 世界太陽能車大賽，不僅奪得名次更集眾人之智拿下技術創新特別獎；「臺大生物機電 RGB_Great 隊」參加「第一屆由田機器視覺獎」(UTMVP) 榮獲解體競賽類 A 組--外型瑕疵檢測第一名；電子所同學一起參與「半導體設計與應用大賽--旺宏今矽獎」榮獲該競賽應用組的首獎--評審團大賞；資訊系所同學組隊參加 94 學年度全國大專電腦軟體設計競賽，勇奪甲組第一名；法律系同學組團代表代表臺灣大學參加 2006 年傑賽普(Phillip C. Jessup)國際法模擬法庭辯論賽臺灣區區域賽，榮獲冠軍，以上都是團體智慧的成果結晶。 為教育學生必須為自己的言行負責，建立完整的學生獎懲與申訴評議制度，依據本校之「學生個人獎懲辦法」，獎勵學生良好事蹟，懲處學生不良行為，藉由明確之賞罰規定，培養學生重榮譽、守紀律之負責精神。為保障學生權益成立申訴制度，學生可藉由提出申訴、接受評議的過程學習自我負責、接受評議結果以及建立法令觀念與素養。 奠定公民道德之共識基礎：例如：①學生活動中心巡場制度：「尊重下一位使用者權利」是對他人負責的具體展現，是教育同學使用維護場地的最主要精神，為確保公共資源之公平合理使用、導正不當借用場地的情形，辦理「巡場制度」，藉由實地瞭解場地使用情況，對於不當使用情節嚴重者進行勸導並要求提出改善計畫，並於每週公布不當使用者名單，促使借用人時時警惕且負責，進而全面提升公共利益②寢室自訂生活公約方案：讓自願參與的住宿學生，能有機會與室友共同訂定生活公約，學習意見表達、溝通協調、遵守共同協議，為自己的行為負責等良好習慣，以期在彼此尊重、相互協調及自主自律之團體氣氛中，經由相互關懷、融入宿舍的課業和人際活動、參與宿舍公共事務討論的過程，增進宿舍團體生活和校園適應的能力與技巧。③海報布旗張貼登記系統：訂定明確的海報布旗申請張貼規則，建立投訴制度，培養學生自行遵守規定、自我約束等守紀律的負責行為。④服務學習課程：為確實養成學生對承諾負責的態度，課程規定「未出席者須辦理請假，未經請假而缺席者以曠課論。除了公假外，其他請假須以同等時數補足，未補足時數以曠課論。曠課達三分之一者，該學期成績以不通過評之等課程」。 本處歷年辦理「新生入學指導」之 1 日行程，大一新生及研究生新生必須於最短時間內瞭解臺大環境，融入臺大生活，並增進新生適應校園生活能力。在 97 年度擬創新開辦「新生學習入門書院」，透過大一新生 3 天 2 夜集宿活動，引導學生探索自我、進行角色定位轉換，以幫助新生適應大學生活，帶給學生感動的學習經驗，開創屬於臺大人的黃金歲月。

項目及指標	<p>一、建立核心價值加強品德教育</p> <p>(二)從獨善其身到體現大我。 (落實品德教育於生活中、友愛與關懷之同儕關係、和諧與互信之師生關係)</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input checked="" type="checkbox"/> 優<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1. 結合服務學習推展品德教育：</p> <p>①為培養學生負責、自律、勤勞、服務與互助合作之品格，本校學生於大一至大三，每學年必修「服務學習課程」，透過愛護校園環境、校內外志願服務工作以及與所學專業結合之服務，讓學生在課業外，更能愛護學校、關懷社會，啟發多元思考與公共參與之能力。</p> <p>②辦理社會服務隊聯合檢討會及成果發表會，將學生在服務實踐的體驗與感動、透由省思、彙整與成果展現，讓品德的意義在完整的服務歷程中內化，以建立學生們團隊合作及利他情懷。</p> <p>2. 學務處導師工作的重心，近年來已從因循舊法轉變為積極更新；每學期函請於各系（所）推動導師訂定「導師辦公室時間」，並由本處設計「導師辦公室時間」圖檔，由導師張貼於研究室大門周知導生，俾便導生請益；並鼓勵導師運用電子郵件或其他溝通管道，定期與導生接觸及討論問題，適時藉由各種案例及相關資訊，加強學生人格品德教育。</p> <p>3. 另透過學系（所）師生座談會、系主任時間及導生活動與師長及導師的近距離互動與討論，感動師長的身教，達到關懷、融合及影響學生品格促進師生融洽親和的關係。</p> <p>4. 寓品德教育於宿舍生活之中：</p> <p>①大一新生宿舍自 2002 年開始實施同儕輔導方案，由學長姊為住宿新生提供資訊、諮詢、轉介與設計系列多元活動方案，協助新生適應宿舍與校園環境，尤其在新生甫進入校園之際，學長姐扮演行為與互動規範之楷模角色，提供新生良好的行為模式。</p> <p>②寢室自訂生活公約方案，讓自願參與的住宿學生，能有機會與室友共同訂定生活公約，學習意見表達、溝通協調、遵守共同協議，為自己的行為負責等良好習慣，以期在彼此尊重、相互協調及自主自律之團體氣氛中，經由相互關懷、融入宿舍的課業和人際活動、參與宿舍公共事務討論的過程，增進宿舍團體生活和校園適應的能力與技巧。</p> <p>③由學務長開課、住宿組協助規劃宿舍服務學習課程，目前課程服務的主題包括宿舍公共空間規劃與佈置、國際學生關懷與活動設計、同儕輔導服務等組別，服務的督導則由宿舍輔導員與同儕輔導學長姐共同擔任。每學期課程共計十八小時，其中服務學習理論、結構化反思與成果分享各兩小時，服務十二小時。不同服務的內涵，提供學生不同面向的挑戰與學習機會，然而增進參與同學的宿舍投入、凝聚宿舍的社群感以及與學校的教育目標連結，是課程規劃與執行的主要目標。</p> <p>④「親親我的窩」宿舍清潔與美化活動，鼓勵住宿學生發揮創意與美感，一起動手清潔、布置寢室與公共區域，提供學生主動參與、決策公共事務的機會，能凝聚舍區意識、建立宿舍生活認同和歸屬感，並加強住宿學生的生活教育、培養公德心。同學們在活動中彼此互動意見交流，也互相觀摩彼此學習；在其中，不但豐富了住宿學生的課外生活經驗，也增添了住宿學生愛護、維護宿舍環境的愛「家」心情。</p>

項目及指標	<p>一、建立核心價值加強品德教育</p> <p>(三)樹立學習典範、肯定品德競爭力。</p> <p>(公開表揚與敘獎記功、臺大優秀青年選拔、學生傑出表現獎學金、推動「榮譽學生評選」制度、優良導師選拔及獎勵方案)</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input checked="" type="checkbox"/> 優<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公開表揚及獎勵志願參與公共服務的同學、擔任社團幹部的同學，亦可獲得中英文社團幹部之服務獎勵證明書，設立「臺大人學習檔線上系統」為學生之榮譽建檔，主要是提供擔任社團幹部、參加各項校內外比賽獲獎、協助辦理學校公共事務、修習服務學習等各式課程活動的學生，享有登錄於臺大人學習檔的資格，學生更可以依據學習檔內的榮譽記錄申請各項證明以為申請獎學金、入學甄試、求職使用。 2. 為培養學生敦品勵學、愛國愛人之情操，提升身為臺大人之榮譽感，特每年辦理臺大優秀青年選拔，評選出在學術研究、愛國愛校活動、服務學習課程、社會服務、學生社團表現優異之學生，並給予公開表揚，以樹立臺大學生之楷模典範。 3. 設立「傑出表現獎學金」，分別獎勵於才藝、學術、服務領域表現優良的學生，例如當年度代表本校參加校際性或國際性競賽、各項創作、發明、設計專利或研究成果，對社會有重大貢獻者，或在校期間參與全校性事務工作，任勞任怨，著有績效者，或參與公共事務為校爭光，事蹟卓著者成績優異，能提升校譽者，為校爭光者。傑出表現著重於個人榮耀與團隊合作之整體表現，充分發揮協調、溝通、互助、合作的學術涵養，樹立楷模並發揚敦品勵學、愛國愛人的優質文化傳統。 4. 推動「榮譽學生評選」制度：97 年度擬推行評選「榮譽學生」制度，彰顯本校傳統優良價值，以為學生所認同嚮往之表率。「臺大榮譽學生」有別於本處針對各年級所遴選的「臺大優秀青年」，而係針對大學部應屆畢業生，依據其四年之品學表現遴選出足以代表本校優良形象之楷模，於當年畢業典禮頒獎表揚，表達母校對於其未來之期許，期望「臺大榮譽學生」能成為所有臺大學生所極力爭取之最高榮譽，並期許榮譽學生能如歷年傑出校友般成為國家社會之菁英與棟梁。 5. 自 95 學年度起辦理「優良導師」選拔，遴選出服務熱心並且輔導績優之優良導師，肯定導師的辛勞付出與熱誠士氣、並作為學生品德教育之學習典範。為推廣優良導師典範，擴大其品德影響力，本處將其優良事蹟彙集出版成書(書名：因為我愛你)，並結合本校 97 年度新春團拜辦理新書發表會，吸引許多電子與平面媒體採訪，消息經刊載播放後，更引起全國各教育機關團體之熱烈迴響與訂購，充分達成學校推廣品德學習之教育目標。
評鑑委員意見	

參、單位自訂評鑑項目(有必要之數據，請檢附並標明附件。)

項目及指標	<p>二、營造優質校園文化</p> <p>(一) 慶典儀式傳遞臺大人的優良傳統。</p> <p>(辦理各類慶典儀式—新生入學典禮、杜鵑花節、校慶吉祥物設計徵選活動、典業典禮、宿舍舉辦成年禮活動、僑生三節活動…等)</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input checked="" type="checkbox"/> 優<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 新生入學典禮—學習做臺大 TAIDA 人：新生入學典禮是大一及研究所新生融入校園社群、學習成為臺大人的里程碑。經由典禮，學校傳遞對新生的期待，傳承臺大人的精神與特質。96 學年度的典禮中，校長以「四要」-要建立跨領域的學問、要關心人類社會面對的危機、要有國際觀，以及要有創新的能力，不求第一，但要唯一和「四不」- 不作弊，不抄襲，不隨意蹺課，腳踏車不亂停來勉勵同學。重視品德教育、學習做具備 TAIDA 特質的臺大人，充分展現臺大人對自我的要求和期許。 2. 杜鵑花節：臺灣大學歷史悠久、人文薈粹，在臺灣社會各方面均具有帶動風氣、傳承與創新之作用。臺大杜鵑花節活動內容包括觀賞椰林大道旁的杜鵑花、學系博覽會、學生社團聯展以及開放許多館室供民眾參觀，更有系列校園導覽、藝文活動與學生表演，每年許多全國各高中師生家長及臺北市民蒞臨參訪，除了觀賞本校最具特性象徵的美麗杜鵑花外，更能沉浸在臺大人文氣息中。 3. 校慶吉祥物設計徵選活動：為慶祝創校八十年校慶，舉辦吉祥物設計比賽，從創作富有學校特色，又能代表臺大精神並深受全校師生喜愛之形象，不但能在過程中發揮創意、凝聚對學校社群的向心力，更能從作品裡感受吉祥歡樂的意涵，留下和臺大一起走過的軌跡。 4. 畢業典禮：每年 6 月初舉辦之畢業典禮，在簡單隆重的儀式中追求深刻與創新，為學生在臺大求學期間留下美好及感動的回憶，並開啟人生新的里程。典禮前的校園巡禮，讓其回顧在校期間之點點滴滴，典禮中校長及貴賓的諄諄教誨，則是鼓勵學生貢獻所學服務社會。經由此活動，凝聚師、生等臺大人之情感，提昇對母校之認同與向心力。 5. 宿舍舉辦成年禮活動：大一女生宿舍舉辦的成年禮活動，藉由儀式來象徵人生邁向另一個里程碑。在新生即將離開大一女的前夕，在成年禮儀式中，讓學生告訴自己從今以後要對自己的行為更加負責，也讓學生在感恩的氣氛中，讓學生願意踏實地為將來而努力。在寫下感動難忘的大一生涯的同時，每個學生也願意為自己的理想更努力邁進。 6. 僑生三節活動：僑生端午、中秋與春節祭祖活動，是與遠離家鄉的學子，在認識傳統習俗、深耕中華文化中共同歡度佳節的活動，品嚐臺灣風味粽子與貢丸湯、安排端午香包 DIY 製作課程、或一起吃月餅象徵團圓、師生共度春節，都凝聚著臺大人文化傳承的文化。 7. Happy 80「臺大健康日」活力慢跑活動：為倡導校園運動風氣，希望本校美麗校園中的慢跑道路上，能常常看到師生同仁健康的身影，學務處特會同秘書室、體育室、總務處、教授聯誼會、職工聯誼會、退休人員聯誼會、學生會、研究生協會共同辦理，讓今年的五一”勞動”節變成本校的”勞心者運動”日，除了慢跑活動外，周邊尚有健康諮詢服務，免費提供身高、體重、BMI、體脂、血壓、柔軟度檢測，同時可參加保健中心「守護健康、守住幸福」系列集點活動。

項目及指標	<p>二、營造優質校園文化</p> <p>(二) 社團活動展現學生多元自主的風貌。 (鼓勵與指導學生成立社團、提升社團品質，辦理社團評鑑、提升人文校風，辦理各項藝文與尋根活動)</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input checked="" type="checkbox"/> 優<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1. 臺大校風素以多元自由聞名，這個特色當然也需反映在學生社團活動中，本處為鼓勵同學多參與社團活動，只要邀集校內志同道合的 30 位同學，一起開會討論訂定社團名稱及組織章程，再依社團性質商請本校教師擔任指導老師，每學期開學後 1 個月內向課外活動提出申請，經過社團輔導委員會審議通過就可以正式成立了，故本校多元社團數量達 400 多個。</p> <p>2. 社團評鑑：本校校內社團數量居全國大專院校之冠，為促進各社團相互交流觀摩，在制度、組織、財務、活動辦理等各方面都能有更健全的發展，校內社團評鑑的舉行，同時促進各社團對各項活動資料的整理及妥善保存，對社團的永續發展有極大的幫助，藉由選拔優良社團的評鑑活動，讓學生發揮 TAIDA 的精神並具榮譽的、學習的方式進行。自 91 年試辦、92 年正式辦理校內社團評鑑，至今舉辦五屆。今年為配合大專社團評鑑 3 月辦理，故提前於 2 月 28 日辦理，地點於共同教室之場地，社團評鑑舉辦方式改採二階段評分：第一階段~將參賽之社團資料以光碟呈現，以減少使用紙張，共 80 個社團報名參加，第二階段~由入選社團以口頭報告方式進行：入選的 43 個社團，獲獎社團除予以獎金外更可在成果發表時佔有更有時間表現。</p> <p>3. 積極辦理各項藝文與尋根活動，以提升本校人文氣息：</p> <p>① 臺大藝術季，由全體師生共同創造臺大校園的「藝文」運動，結合康樂性及學藝性社團，與民間社會藝文及康樂團體，將更多元的藝文團體工作者引進校園，開拓學生社團活動空間，提昇及充實活動內容，讓全校師生、社區附近居民們，在初夏的時節，一同來共襄盛舉，品嚐藝術之美。</p> <p>② 醉月湖音樂會，聯合臺北教育大學合辦，提供大一新生及全校師生認識臺大社團的活力與熱情。活動進行包含表演晚會（校內社團表演）、現場攤位（校內餐飲社團攤位及校內技藝社團攤位）及靜態展覽（攝影社、望月詩社、書法社、動科系系學會：二手書義賣）。</p> <p>③ 臺大電影節，看電影是一件愉快的事，對於平日忙碌於課業、社團和各式活動及工作的臺大師生來說，電影欣賞無疑是最好的一種課後休閒和涵養文化的方式，電影節希望提供視聽饗宴，促進電影文化的發展，培養全校師生對於電影藝術的瞭解和鑑賞能力。</p> <p>④ 社團尋根，藉由社團尋根活動的參與過程中，了解社團的源起與發展、傳統與特色，並且凝聚社團傳承的精神、開創社團未來的新局與風貌。首屆（96 年）對象為學藝性社團 10 個社團參與，相當難能可貴，未來服務性、康樂性、體能性、自治性、綜合性社團亦將陸續辦理。</p> <p>⑤ 第一屆臺大師生金石書畫聯展，96 年本處學生活動中心舉辦的「畫風傳意描黛影、書韻溢庭弄詩香—第一屆臺大師生金石書畫聯展」，是一個結合社團、教職員與邀請校外名家共同展示作品的活動，經由過程中活動中心的成員與老師學生一起參與布置、設計文宣、製作畫冊、安排國樂社表演、書法名家現場揮毫…等各項工作，活動中心扮演著提供社團成果觀摩、聯合展出並將社團成果推展至校外的積極角色，在共同參與的藝術氛圍中，建構沒有圍牆的優質藝文環境。</p>

項目及指標	<p>二、營造優質校園文化</p> <p>(三) 競賽活動提升創新與合作的同儕文化。 (是否辦理競賽活動、鼓勵與補助社團參加校外各項競賽)</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input checked="" type="checkbox"/> 優<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 臺大文學獎：鼓勵各學院學生投入創作並欣賞他人作品，同時為肯定創作，透過命名徵稿及音樂會等系列活動賦予臺大文學獎屬於自身的鮮明印象，使師生都能對其懷有特別的情感，讓這一年一度的盛事成為校園間共同的記憶。至今已 11 屆，希望擴大舉辦系列活動，確立風格及制定完善的傳承制度。 2. 模擬聯合國會議臺大不缺席：臺灣大學模擬聯合國社同學 18 人於 3 月 26 日至 28 日至墨西哥 Puebla 市參加 2008 年「世界模擬聯合國會議」(WorldMUN)，與全球 190 餘所大學院校所選派之近 2000 名學員共同模擬外交談判。會議期間各校學生打散後分別代表參加 20 組之個別委員會，模擬聯合國會議並以分組討論方式進行各項國際議題之辯論，其中鄭皓方及侯宗成兩位同學因分別在「解除武裝委員會」及「美洲國家委員會」表現優異，還獲得大會頒發「外交獎項」(Diplomacy Award) 之最佳代表獎，該獎項主要由各組會議主席遴選各委員會中最具有外交及合作精神者頒贈，每個委員會僅約有不到十分之一的代表可獲此殊榮，且此會議歐美大學人數高達九成，臺大幾乎每年都獲得一座獎項，在所有亞洲各大學中可謂表現優異且突出。 3. 從歷年社團參加校外各項競賽的得獎紀錄，則很容易看到學生個人與團隊合作同樣優異的成績，表現出臺大合作、優秀的同儕文化。以 96 為例，臺大國術社不僅個人獎項，亦奪得團體總錦標，其他如醫學院學生社會服務團獲頒行政院衛生署「原住民及離島地區暑期大專青年社區健康營」績優營隊(全國僅入選三隊)、及全國第二名；馬來西亞服務團獲頒青輔會 2007 年 GYSD「國際服務組」全國第二名；以及種子教育社-獲頒青輔會 2007 年 GYSD「閱讀志工」全國第三名；慈青社郭捷立同學獲頒教育部主辦「全國志願服務績優同學」；種子教育社曾冠喆同學獲頒教育部「教育優先區營隊優秀同學」等等，均表現出臺大優質的同儕文化。 4. 僑生心情故事徵文比賽：關懷僑生在臺學習、生活，發掘優秀作品，並以徵文方式，文體限散文類，字數設定於 1000~1500 字以內。內容以描寫僑生為對象，敘述在臺求學過程及生活互動心情點滴為主，讓同學易於發揮。組別分兩組，分別為僑生組(限本校僑生)、及非僑生組(本校教職員工及非僑生同學皆可參加)，兩組各取三名授獎，藉由比賽創造校內交流平台 5. 除了鼓勵學生競賽，本處「學務精實之旅」進行第 2 階段診斷期時，亦舉辦了處內組室間標語競賽，鼓勵行政同仁參與競賽，並選出前三名予以獎勵。 本處「學務精實之旅」標語競賽， 第 1 名為住宿組【如切如磋精實可期，如琢如磨轉型成功，精實之內自有樂趣，轉型以外別無他法】 第 2 名為社科院學務分處【『學』習成長、『務』求創新、『精』緻永 run、『實』踐最 fun】 第 3 名為畢輔組【Journey to Lean；Joy to Learn 精實之旅，樂在學習】

項目及指標	<p>二、營造優質校園文化</p> <p>(四)營造在生活中學習的環境，豐富學生的臺大經驗。 (設施是否考慮學生學習及發展需求、是否提供適當軟硬體設備及空間)</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input checked="" type="checkbox"/> 優<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 學生活動中心的學生交誼室提供舒適的討論空間：廣闊的校園裡，自在舒適的研討空間，能增進學生交流和相互切磋的機會。為使同學有一休憩、聯誼、討論的舒適場地，本組分別於第一（96年9月17日）、二（96年4月2日）學生活動中心設立學生交誼室（student lounge），提供舒適的沙發、可自由組合排列的桌椅、書報雜誌、輕音樂…等設施，營造舒適、開放、優雅的學習環境氣氛，讓同學能在其中適當的發聲，討論課業及社團事務。這個場地設立讓同學下課後能夠與同儕有互動、課業討論的機會，對同學的學習與發展助益良多，另當社團借不到場地開會時，人數少可就近至學生交誼室開會，減少場地借用困擾，提供社團場地使用之便捷性。 2. 學生宿舍分五年逐棟大型修繕：為讓住宿學生在良好舒適環境中學習，在本校獲邁頂預算支援時，取後校長與學生支持，將學生宿舍分五年逐棟做全面性大型整修，95年暑假整修「男一舍、男十三舍、女五舍、女八舍及女九舍」共五棟學生宿舍約1,500個床位、96年暑假整修「男三舍、女一舍、研究生男生宿舍及研究生女生宿舍」共四棟學生宿舍約2,000個床位。 3. 二手義賣椰林傳愛活動，共同建造綠色校園：住宿組、課外組與僑外組與根與芽學生社團共同規劃之聯合二手物慈善義賣活動，將建立全校師生與社區居民可用資源的回收平臺，在捐出多餘的物資、定時定點資源回收、於開學前假小小福前面舉辦二手用品慈善義賣，並將義賣所得全數捐作公益服務的活動過程中，椰林將以愛惜資源、資源再利用的行動，型塑綠色的校園文化。 4. 設置宿舍「生活學習中心」，發展宿舍之學習環境：配合暑假老舊宿舍的整修，於男一舍區、女五與大一女生宿舍，規劃25人的研討室，提供學生更為安全、清潔、舒適以及適合互動、討論的住宿空間，增進宿舍中的同儕與師生互動，營造鼓勵學生融入、參與和投入的宿舍環境。生活學習中心除將開設有學分的大一專題課程外，更將進行宿舍服務學習課程與課業輔導、次團體等方案、主題系列活動等，以多元的方案提供學生參與、投入與擔任宿舍重要職責的機會，使學生體驗不同的校園經驗，在生活與實際經驗中學習。
評鑑委員意見	

參、單位自訂評鑑項目(有必要之數據，請檢附並標明附件。)

項目及指標	<p>三、關懷扶助弱勢學生</p> <p>(一)雪中送暖：協助學生完成學業的經濟支持。 (設立獎學金、就學貸款、關懷突然遭遇不幸事件或者急需要幫助的學生)</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1. 獎助學金：</p> <p>①希望助學金：幫助本校大學部一年級家境貧困之新生專心向學，爭取優異成績，與各系合作協助新生在課業、生活學習、人際互動之調適與身心靈全人之發展，提昇品德教化之功能。</p> <p>②臺大勵學獎學金：適度幫助 90 個清寒學生；大學部 60 名、研究生 30 名，給予獎勵本校需要幫助的清寒學生，亦符合公開、公平與合理原則。</p> <p>③特殊教育學生獎助學金：分別給予身心障礙學生，依其不同障礙類別、成績核給獎助學金及資賦優異同學獎學金，96 年度身心障礙獎學金共補助 34 人，補助金額計 74 萬元；而身心障礙助學金共補助 20 人，補助金額計 31 萬元。</p> <p>④研究生助學金：依系、所承辦人統計人數送校方計算全校每一學生應分配之基數與金額，製作預算分配，各系、所依據實際需要建立施行細則實施分配，落實公平合理之分配原則。</p> <p>⑤僑生獎助學金：僑生輔導組每年於開學 9 月初開始陸續辦理僑委會獎勵學行優良僑生獎學金等 10 項僑生獎學金，預計將嘉惠 150 名僑生同學，發放總金額約新台幣 600 萬元整；另為扶助家境清寒、品行端正的僑生，每年 9 月初依「教育部核發高級中等以上學校清寒僑生助學金要點」辦理清寒僑生助學金，96 學年共有 407 位同學獲得補助，每月可獲得 2750 元，對於幫助僑生同學解決經濟上的困難，使其更能夠安心向學，發揮了莫大的功能。</p> <p>⑥工讀助學金：為了幫助清寒學生並發揮工讀生協助行政業務之效能，此運作體系可以使得人用得其所，學生也可隨自己所長找到合適自己的工作單位去體驗不同的行政經驗，行政單位建構友善學習環境，安排生活服務學習，培養其獨立自主精神，厚植弱勢學生畢業後就業能力，以適當落實生活教育。另在協助僑生方面，特依據行政院僑務委員會補助僑生工讀金辦法，於每學年分上下學期分別辦理清寒僑生校內工讀，大一新僑生於第二學期開學第二週即可參加申請。</p> <p>⑦本校財團法人及私人設置各類獎助學金：目前已增至 480 種，由於各類獎助學金之資格、條件不一，輔導同學備齊各項資料，並瞭解學生家庭狀況得以適時提供符合各類獎助學金之不同要求，順利獲得獎助學金，並與設獎單位居間協調、聯繫，為本校同學爭取得獎名額。</p> <p>2. 公費與減免：</p> <p>①依教育部規定辦理低收入戶、身心障礙學生及身心障礙人士子女、原住民、軍公教遺族、現役軍人子女、特殊境遇婦女等各類學生學雜費減免業務。</p> <p>②弱勢學生助學計畫，協助家庭年收入 70 萬元以下的學生，依其所得多寡給予助學金，補助級距分為 5 級，金額 16500 元至 5000 元不等，鼓勵弱勢學生順利就學。</p> <p>3. 就學貸款：秉持政府培育優秀人才、促進教育機會均等之理想與政策，辦理學生就學貸款業務，凡符合特定額度家庭年收入的學生皆可辦理，以 95 學年度為例，上學期計有 2147 人、下學期計有 1963 人、平均為 2055 人次完成申請，已達到減輕學生與家長負擔，協助中低收入家庭之在學學生順利完成學業的目標。</p> <p>4. 緊急慰問救助：為關懷突然遭遇不幸事件或者急需要幫助的學生，並提供適切的慰問救助，乃結合校園及社會各界的力量，成立學生急難慰問救助專戶並訂定臺灣大學學生急難慰問救助實施辦法。凡本校學生在校期間發生不幸亡故、家遭重大變故、重傷或重病就醫者，得予核發慰問金。若發生以上事故，且家境困難須加救助或其他特殊情事者，得予核發救助金，並視需要核發生活補助金。</p>

項目及指標	<p>三、關懷扶助弱勢學生</p> <p>(二)個案管理：關懷同學的追蹤輔導。 (意外事故與特殊事件之即時處理、關懷弱勢同學之追蹤輔導、關懷弱勢同學之推廣活動、是否從新生身障學生開始照料與日後隨時關懷與提供協助)</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input checked="" type="checkbox"/> 優<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1. 院輔導教官：我們期望在學生發生意外事故與特殊事件之後，能即時處理並圓滿完成追蹤與復原，因此安排教官至各院，與各院、各系保持密切聯絡，在學生意外事故與特殊事件處理，各院教官扮演個案管理角色，且是各院系在學生意外處理上的忠實後盾。以上是被動的處理學生安全問題，在主動上我們希望藉由「孤星計劃」即協助關懷弱勢學生，尤其是該高中(職)唯一考上本校學生，儘早適應校園生活；並瞭解弱勢學生於學校的生活、學業、交友、社團參與等情形，並適時予以協助。</p> <p>2. 院心理輔導老師：</p> <p>①學生心理輔導中心由7位具有專業證照之專任心理諮商老師擔任各學院之輔導老師，輔導各學院(系、所)需要幫助之學生，並加強初級和二級預防工作，以推廣校園心理衛生教育的服務。</p> <p>②「學院輔導活動」是校園裡供給導向的初級預防活動，心輔中心期望透過院系所提出的各種輔導活動需求，能與師生分享心理健康與自我照顧的方法。分為「主題式講座」，及「心理衛生議題的交流和討論」兩種形式，諸如人際關係、家庭、壓力與情緒困擾、生涯發展、學習問題、考試焦慮性別文化、兩性與情愛等主題。</p> <p>③學院輔導老師建立與各院系所之合作模式，將結合校園裡導師、助教、職員、教官、宿舍等等校園資源，共同促進初級預防工作，建立轉介機制與高關懷個案之追蹤管理方式。</p> <p>3. 身障生活動之規劃辦理與提升本校學生關懷弱勢之推廣活動：為提供符合身障生個別化需求之活動外，又促進其與一般生之良好互動、學習與發展，並提升一般生關懷弱勢同學之優質校園文化，故今年擬將辦理：身障生生命推廣講座、身障生體驗工作坊、身障生自強活動、身障生人際關係團體、身障畢業生轉銜活動、身障生迎新活動及身障研究生團體活動等。</p> <p>4. 個別化輔導：當身障新生即將進入學校就讀前，即與身障生、家長進行初步會談，以評估並建立該生之個別化輔導計畫，並依據此計畫連結各項資源，提供全面性的服務與輔導予該生，且定期追蹤並依據該生狀況更新輔導計畫與提供服務，以促進身障生在校之身心靈全方位的學習與發展。</p> <p>5. 無障礙校園空間環境規劃：整建無障礙空間，與無障礙學習輔具之資源連結、提供配合營繕組積極推動全校無障礙設施、空間之清查，及無障礙需求之緊急、迫切性等，逐年依據進度進行各項無障礙設施之施作、整建等。另依據身障生個別障礙狀況及個別化需求，評估及連結其在校園內學習上之輔具需求，配合教育部提供之三大輔具中心：大專校院肢障及其他障礙學生學習輔具中心、大專校院視障學生學習輔具中心及大專校院聽語障學生學習輔具中心，分別連結並提供身障生適切之輔具與後續之修繕等。以其促進身障生在校園學習無障礙的友善校園。</p>

項目及指標	<p>三、關懷扶助弱勢學生</p> <p>(三)守護天使：臺大人的健康照護。</p> <p>(是否增加專科門診，提供全面門診醫療照護、是否可迅速處理緊急傷病、是否訂有「國立臺灣大學校園傳染病防治應變措施計畫」，能提供良好的傳染病防治及健康的校園環境)</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input checked="" type="checkbox"/> 優<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1. 門診醫療的全面照護：本處保健中心門診除有家庭醫學科門診外，為全面照護本校教職員生身體的健康並增設有耳鼻喉科、眼科、牙科、婦產科、皮膚科等專科門診，提供校內教職員生在校即可享受到台大醫院醫生駐診的便利服務。另依據本校成員個別病情需求，亦提供抽血、尿液檢驗、放射線檢查及飲養諮詢服務，若是病情較複雜者，並協助轉診至大型醫院相關科別進一步診察治療。不僅如此，在看診費用部分針對本校成員，提供了免收掛號費之優惠，也設置中英文門診時刻表和雙語掛號系統，服務更多國際師生，讓門診醫療也步向更優質化的服務。</p> <p>2. 緊急傷病的迅速處理：保健中心上班時間有治療室，均有護理人員處理校內師生一般傷口換藥，並接聽緊急傷病報案專線（設定特定鈴聲），視情況出動救護車或同時請求 119 支援，門診需要觀察個案可在治療室休息。96 年緊急傷病處理服務量總計為 4697 人次（含外傷傷口處理 4510 人次，緊急救護 187 人次）。門診可處理一般簡易傷口縫合，拆線等。治療室並有輪椅、拐杖、簡易急救箱供校內師生需要時借用。緊急傷病個案送至醫院急診時，會和教官或相關單位聯繫，以利後續連絡處置，營造健康安全的校園環境。</p> <p>3. 傳染病的無縫化防治：本校訂有「國立臺灣大學校園傳染病防治應變措施計畫」，遇有重大傳染病事件，得臨時召開傳染病防治小組會議處理相關事宜。經門診或新生健檢懷疑有傳染病的個案（如肺結核），會主動通報或追蹤轉介，進行個案追蹤管理。經衛生相關單位通報屬於傳染病個案者，亦會進一步了解個案情形並給予衛教、追蹤；並視疾病種類進行疫情調查和隔離、團體衛教等相關應變措施。本校餐飲從業人員均接受相關餐飲講習，必要時並接受 A 型肝炎疫苗注射。希望透過預防、衛教到個案追蹤管理、適時的應變措施，能提供良好的傳染病防治及健康的校園環境。</p>
評鑑委員意見	

參、單位自訂評鑑項目(有必要之數據，請檢附並標明附件。)

項目及指標	<p>四、營造健康安全的校園環境</p> <p>(一)學生校園安全維護。</p> <p>(是否以 e 化建立處理學生特殊或意外事故記錄，能有效統計及追蹤輔導、教官 24 小時值班制度，對學生安全問題採隨到隨辦，即時處理、是否召開各項防災安全宣導及急救訓練)</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input checked="" type="checkbox"/> 優<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 臺灣大學學生安全守護網：臺灣大學學務處以特有的『臺灣大學學生安全守護網』，對同學作最完整、最科學、最進步的守護。是以 e 化的方式，建立處理學生特殊或意外事故記錄，且是有系統、有規劃的管理平台，藉由電腦網頁的帶動，讓學生事故處理後的訊息與報告，能有效統計及追蹤輔導，使同學於事故後，能有良好的關心與照顧，並能成為學生意外事故宣導與預防的參考依據。 教官 24 小時值班制度：軍訓組教官依規定採「教官 24 小時值班制度」，全天候待命，對學生安全問題採隨到隨辦，即時處理，立即回報的標準處理程序，對臺大同學提供有效率、有人情味的服務態度，再輔以平日生活輔導及軍訓課程宣教，使教官無時無刻成為學校師生的安全後盾。 防災宣導：為加強本校學生各種防災安全觀念，維護自身安全，於每年的 11 月中旬舉辦防災宣導活動，透過講座、消防演習、特展、攤位講解等各種方式舉辦，鼓勵學生參與，以提昇學生對防火、地震、颱風、海嘯、登山、宿舍、居家安全診斷等，災害防救工作的認知，於平時多做準備，一旦災害發生時，能立即採取適當應變措施及具備自救能力，期能達成維護校園安全之目的。 消防演習：於「本校學生住宿管理辦法」中明定，住宿學生每年必須參加宿舍消防演練課程，並在每學年初即排定消防演習時間表及公告（以舍區為單位，每學年至少六場次），於研習中實際由學生操練滅火器、水龍帶等消防器材。 婦女安全宣導：為增進本校女性教職員及學生人身安全自衛防禦能力，提昇性騷擾防治、性侵害防治觀念及建立婦女安全新知，於每年的 11 月中旬舉辦婦女安全宣導活動。以講座、節目表演、特展、書展、攤位講解等各種方式，並邀請台北市婦幼警察隊女警官、縣市政府、醫院的社工師、諮商輔導者等人擔任講師，以講座們的專業知識及經驗，加強本校「婦女安全宣導」教育，以營造一個安全、尊重的校園環境。 交通安全宣導：本校學生來自全國各地，除就近住宿生外，多數均利用個人交通工具（如機車、自行車）或大眾運輸工具（如火車、捷運與公車）通勤，故交通安全為學生安全之重要一環。本校每學年均舉辦「交通安全教育宣導」，藉邀請台北市交通大隊及著名機車教練的解說與教導，宣導交通規則與正確行車常識，以保障學生行的安全。 急救訓練：辦理急救訓練的目的以推廣急救常識，加強個人對於意外傷害之應變能力。每年定期辦理 7~8 場，主要對象為全校學生及教職員工暨眷屬，並配合本校水上服務隊及社會服務隊社團出隊前辦理講習，藉此可增加學員們的臨場反應及操作熟悉度。最終目標在於將急救之常識普及於全校師生；讓基本急救常識落實在日常生活中。由衛生保健及醫療中心負責規劃執行，在校總區保健中心衛教室舉行，訓練課程分為課堂說明與技術練習；課程內容包含：急救概論、校園常見意外、包紮搬運技術練習、心肺復甦講習及技術練習等。且依衛生署規定基本救命術至少 8 小時以上，心肺復甦術至少 4 小時以上。遴選臺大醫院急診醫學部醫師、緊急救護員、本中心同仁為課程師資人選，技術指導員與學員比例至少維持 1：9，經筆試及技術測驗合格者，頒發「衛生署指定之急救教育推廣與諮詢中心」認證之合格證書。 鐵馬安全年：歷年來，自行車均為本校學生在校園內與校園周邊往來之重要交通工具，亦已形成本校校園文化之一。本校有感於學生因騎乘自行車缺乏安全與秩序觀念，多次發生意外事件，故於 94 學年起規劃本校「鐵馬安全年」，舉辦自行車安全宣導晚會、自行車免費健檢、有獎徵答、車頭燈贈送與協調總務處共同推動人車分道、自行車牌照與停車架更新等措施與活動，呼籲校園行車安全，建立秩序觀念。

項目及指標	<p>四、營造健康安全的校園環境</p> <p>(二)學生健康維護。</p> <p>(是否辦理各項預防、教育宣導與活動、新生健康檢查、學生平安保險等)</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input checked="" type="checkbox"/> 優<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 春暉教育宣導：分上、下 2 學期辦理。與政府機關、民間組織、學校社團、系學會等單位共同合作，予以資源整合，並執行符合臺大人特性與校園文化的宣導方法，使臺大成為無菸、無毒校園，提供全校師生一個健康、乾淨的學習環境。如舉辦「感恩禮讚」、「卡片傳恩情」、「CO 含量、肺功能檢測、拒菸宣導」，及為期一週的「看見真相、發現希望」特展等三項活動，以有效防制學生吸毒、消除菸害、拒絕酗酒、禁止嚼食檳榔及推動愛滋病防制教育，以維護學生健康，促進身心正常發展，達成「健康校園」之目標。 衛生教育宣導與活動：推動多元化門診衛生保健教育與資訊，以利就診者運用候診時間吸收相關保健知識，內容包含：①配合緊急傷病者的情況，由中心編製衛教單張，提供給緊急傷病者，以增進患者與其家人朋友的照顧知能。②在門診候診區設置開架衛教區：提供醫療訊息等相關衛教單張，供索取閱讀。③在門診候診區設置衛教電視：播放預防保健相關影音資訊，供候診者觀看，以善用候診時間吸收保健知識。配合校內教職員工生生活與活動的屬性，辦理多元化衛生保健活動，讓學員以實體課程參與的方式，增進保健知能，內容包含：①舉辦各種系列預防保健講座，如「夏日皮膚保健-問題肌膚保養」、「藥你安全又健康」、「操越時空限制-對抗慢性疲勞與酸痛」DIY 減壓操等保健講座。②配合師生暑假出國旅遊需求，舉辦「健康旅遊達人 - 出國旅遊前的必修學分」、「藥你旅遊平安-全家人的旅遊醫藥箱」系列活動，以增進旅遊保健的觀念。③針對學生族群中已出現相關健康問題的學生，辦理「青春逗陣」小型座談，藉由面對面的互動討論方式，澄清觀念、增進保健知能，主題包括：奮「痘」為青春、要動不要痛（運動傷害防護）-籃球篇與慢跑篇、健康「享瘦」。 新生健康檢查：健康檢查主要對象為學士班大一新生及大二轉學生，於入學時採取在校總區保健中心辦理執行，由學務處衛生保健及醫療中心負責規劃執行，臺大醫院及行政院衛生署胸腔病院協助完成。依本校健康檢查實施辦法規定辦理檢查項目，所有新生之健康檢查資料及檢查結果，先透過『新生健康檢查資訊管理系統』初步處理，再由臺大醫院家庭醫學部主治醫師，逐一完成總評及建議，最後保健中心將健康檢查結果通知單、異常複檢通知單一併由各系辦公室轉發學生，同時開放學生上網查詢健康檢查結果，由保健中心列冊定期追蹤管理在校生之健康，達成維護學生健康之目的。 僑生僑保與健保：僑生來臺未滿 4 個月，依據僑務委員會僑生傷病醫療保險作業要點，由僑務委員會補助辦理僑保，費用由僑委會與同學平均分攤（每位同學約需負擔 430 元）。本組製作僑保名冊寄送國泰人壽辦理，讓同學在尚未能申請健保之情況下，也能享有醫療給付。滿 4 個月後全體僑生（持有中華民國身分證並設籍在臺灣之僑生同學除外）均須參加全民健保，由學校協助統一投保。費用由僑委會與同學均攤使本校僑生均能享有健保，以保障其醫療權益。 學生團體平安保險：本校辦理學生團體保險是屬於團體綜合保險，凡參加保險的同學，因疾病或遭遇外來突發的意外傷害需要住院治療，或致殘障或身故時，由承接本校學生平安保險公司依照保險單條款約定的標準，給付保險金，使病患或遭受意外傷害的同學，獲得金錢上的補助。

項目及指標	<p>四、營造健康安全的校園環境</p> <p>(三)心理健康—從心開始的健康校園。</p> <p>(是否建立完善分級預防、辦理心理測驗有助學生面對抉擇與改變、針對新鮮人做身心生活適應普查、辦理小型成長團體與工作坊)</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input checked="" type="checkbox"/> 優<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 初級預防：每學期舉辦全校性的感情、人際、學業、考試、家庭、情緒管理、生涯發展等主題的演講、座談或影展活動，另外針對個別學院、系所之不同需求，由具有專業證照之各學院專任心理諮商老師，不定期舉辦各類型之主題式講座或座談會，推廣校園心理衛生教育，增進教職員生的心理衛生知能與生活品質。 2. 二、三級預防：個別諮商晤談—校園的心靈捕手：本校由二十餘位專業的臨床心理師及諮商心理師在心理輔導中心，聆聽同學們的心聲，協助你澄清迷惑、重新找到力量，及解決困境的方法；並遵守心理師專業倫理守則，陪伴每一位學子走過生活中許多的轉折、低潮，開創更多成長的可能與喜悅。針對各學院系所轉介的高關懷個案，由學院心理輔導老師主動追蹤，值班心理輔導老師晤談輔導。 3. 心理測驗—學涯的心海羅盤：提供的測驗包括性格、職業興趣、個人興趣、智力及性向測驗等。心理測驗的主要功能在於幫助我們了解作測驗者目前的狀況。經由輔導老師對測驗結果的分析與解釋，將有助於學生面對改變和抉擇時做參考。不管你是想轉系、不知道該找什麼樣的工作、對自己的生涯感到困惑、想改善自己的人際關係、想更瞭解自己…等等，測驗都可以提供學生面對改變與抉擇時的一種參考，再透過與專業諮商老師的協助與討論，了解自己的需要、釐清自己的興趣、想法、情緒、人際交往模式等，讓生命有一個新的可能性與新的開始。 ①94 年度心理測驗解釋人次 608、受測人次 953 ②95 年度心理測驗解釋人次 426、受測人次 868 ③96 年度心理測驗解釋人次 494、受測人次 819 4. 新生身心生活適應普查—新鮮人的心情溫度計：每學年開學針對大學部新生及轉學生所進行的心理測驗普查，可建立所有學生的基本身心資料，每位受測學生將可以得到自己的身心報告說明。透過統計分析，依據學理篩檢，針對疑有身心狀況的高關懷群學生，主動進行追蹤輔導、初談、測驗或晤談轉介，以減少校園適應障礙和精神疾病的罹患率。 5. 校園成長團體與工作坊—心靈的樂活之旅：參加人數約 15 人以下，透過團體輔導方式協助需要幫助之學生，每學期都不定期舉行，涵蓋各層面滿足學生及教職員的心理需求。團體就像一個現實的小世界，來參加團體的人，都會有一個共同的目標—例如：肯定自己、解除壓力、人際關係、生涯探索者、考試焦慮、學習效能與策略、情緒管理、情感探索…等等，在彼此的相互幫忙與支持下，讓成員對自我和他人有更深層的瞭解及學習，在相互支持中成長，解決人生的課題。

項目及指標	<p>四、營造健康安全的校園環境</p> <p>(四)關懷學生。</p> <p>(是否設立學生急難慰問救助金實施辦法、針對住宿生及校外賃居生的訪視與關懷)</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 學生急難慰問救助：為提供學生免於突遭經濟匱乏恐懼的安全校園環境，特別設立學生急難慰問救助金實施辦法，結合校園及社會各界力量，對於突遭意外變故的學生或家長給予慰問或救助支持，與學生平安保險共同建構學生經濟安全網絡。 2. 校外賃居生訪視：每學期開學時，軍訓教官皆會以學院為單位，對住校外同學以親訪或電訪方式，瞭解及關懷同學在外居住及生活狀況，如有問題，即刻解決，讓同學感受學校師長的關懷與照顧。 3. 住宿學生訪談：對住宿同學，每學期皆會實施不定期訪談，一方面表達學校對遠方學子的關心與照顧；另一方面可增進同學對宿舍居住的安全感與歸屬感，營造良好的生活氣氛，提高學生學習的效果。
項目及指標	<p>四、營造健康安全的校園環境</p> <p>(五)學生生活空間改造。</p> <p>(學生宿舍整修與環境清潔、學生活動中心環境的改善)</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 學生宿舍整修：住宿組自 95 年開始，持續五年於暑假期間整修學生宿舍，包括營造物本身之結構整修、頂樓防水之補強及床具儲櫃等之更新等；同時，配合宿舍整修，各宿舍依不同的硬體條件與學生需求，規劃、設計不同功能的宿舍環境空間，包括讀書室、交誼廳、討論室等，全面提供住宿學生優質、安全之住宿環境。 2. 宿舍環境消毒及除蟲工作：宿舍環境消毒及除蟲工作，以維護衛生安全之住宿環境，避免蚊蠅跳蚤老鼠等蟲害為主要目的，作業範圍包括各學生宿舍之寢室區、公共區、衛浴區及週邊水溝、花園等區域。 3. 第一學生活動中心的整建：為使學生能有一處安全、現代化的活動設施，一活自民國 95 年起，即開始與城鄉所及校內學生代表進行一活互動式規劃方案，此後陸續進行了違建的拆除、餐廳重新招標…等工作，使得館舍的消防安全及餐廳的飲食衛生都有更進一步的提升。今年暑假，更將針對結構強度加強、老舊電力設施更新、消防設施強化更新、設置監視系統等四大方向進行整修，要使第一活動中心的安全達到更高的標準，使學生的校內活動安全更有保障。
評鑑委員意見	

參、單位自訂評鑑項目(有必要之數據，請檢附並標明附件。)

項目及指標	<p>五、推動校園國際化 (一)多元融入的學習環境。 (是否印製英語生活資訊出版品供外籍師生使用、是否推動國際生融入校園生活環境、建置「Global Lounge」)</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input checked="" type="checkbox"/> 優<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1. 印製英語生活資訊出版品：為協助本校外籍新生、交換生、訪客能更快掌握校園及周邊生活資訊，特別編印英文版生活手札，內容包含食、衣、住、行、育樂、學習等相關資訊。本出版品於96年度首次出版，深獲外籍師生之歡迎與肯定。</p> <p>2. 宿舍國際化方案：本校住宿生佔全體學生約三分之一，又大部分國際學生居住在宿舍中，透過宿舍國際方案的推動，以增進本地生與國際學生的多元交流，從互動中了解多元的趨勢進而彼此尊重融合，實屬重要。本方案的推動主要分為下列兩部分： ①協助住宿國際學生適應融入宿舍生活，結合本校服務學習課程，規劃內容包括認識國際學生、建立關係、探索被服務者需求、規劃與實際服務。此課程除協助國際學生外，也使臺灣的修課學生感受人在異鄉的不便，並學習各種文化的差異。另外，國際青年宿舍(研三舍)舉辦之「國際學生生活志工暨語言交換計畫」，因該舍除本地生外亦有許多國際學生，不管是短期交換生或是學位國際生，96學年上學期即多達200位國際學生入住。此計畫的目的在於協助國際生更快適應宿舍生活、『國青人幫助國青人』，透過生活協助及語言交換機會，使得研究生在忙碌生活之餘仍有機會與不同的人接觸，增強世界觀進而達到跨文化交流之效。現階段與國際事務處合作，規劃拍攝國際學生住宿Q&A暨臺灣生活紀錄片，透過生動影片強化住宿條文規範、拍攝臺灣生活縮短文化差距，亦使國際學生更快學習、適應宿舍生活及臺灣文化。 ②設計跨文化的宿舍生活學習方案為增進學生多元的觀點與能力，本校在有國際學生的宿舍中以「文化探索」為主題，提供學生多元文化的討論或對話的機會，以期從了解中增進彼此的包容與尊重，並刺激學生可以從不同觀點思考、解決問題的能力。此部分內容廣泛，跨文化宿舍生活學習座談，計有：國際學生來臺生活適應座談會、國際學生意外與緊急事件處理座談、國際學生生活作息與規範座談等；活動方案計有：韓國人在臺灣、大陸人在臺灣之跨文化講座、2007發現臺灣國際學生作品宿舍聯展、臺大跨宿舍萬聖節活動方案、中秋夜烤等。上述方案成效良好，未來亦將延續並繼續辦理更多不同跨文化多元學習方案，如今年5月將舉辦的2008發現臺灣國際學生作品宿舍聯展。</p> <p>3. Global Lounge 方案規劃：隨著本校近年來積極邁向世界一流大學、朝向國際化發展的趨勢，校園中來自世界各國的優良師資與國際學生人數正逐年增加中。於是建置「Global Lounge」的概念便由此因運而生。經過多次校內單位討論修正，Global Lounge 的位置目前預定將設於第二學生活動中心的3樓。期盼未來藉由Global Lounge 提供外籍生一處認同他們，也被他們認同的角落，減低他們在異地的孤獨與疏離，讓他們在其中透過文化交流，建立友誼關係來豐富學習經驗。此外本校學生亦可於此透過與來自不同的文化的同學進行交流與分享，來培養本校學生的國際觀。</p>

項目及指標	<p>五、推動校園國際化</p> <p>(二)人才培育。</p> <p>(是否針對本校學生辦理培育計劃、學務行政人員國際學習)</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1. 玉山計劃：本活動由臺灣大學與中國科協共同辦理，為臺、港、澳三地大學生暑期境外實習，共有 13 所大學 1500 多名大學生參與。目前已推行第三年，預計招收本校 40 名學生參與該活動，以研究所學生、大四畢業學生為優先考量，實習單位遍及北京、上海二城市百餘家企業，活動宗旨係為培育熟悉兩岸三地經濟、法律、文化等青年人才。透過實習工作和參訪活動相互結合，以增廣學生的學習視野、社會體驗及專業知識。</p> <p>2. 國際化學務人才：針對本處工作人員，規劃了美西姐妹校標竿學習與 2007 學生事務論壇暨香港大學參訪兩項研習計劃，透過學生事務工作的國際性交流活動與機會，進同仁學生事務知能、擴展國際視野，以有效提升同仁規劃與執行本校學生發展方案之能力。</p> <p>①美西姐妹校標竿學習活動在 96 年 11 月 4 日至 11 日間由學務長帶領組室主管及同仁共計 13 人，參訪了史丹佛大學、舊金山大學、柏克萊大學及華盛頓大學等校，針對社團現況及組織發展、學生宿舍設施與生活學習、學生活動中心管理及規劃、學生就業與職涯輔導、領導人才培育規劃等面向，向這些大學汲取經驗並做雙向交流。</p> <p>②12 月 9 日至 15 日再次由學務長帶領 9 名同仁至香港中文大學參加「2007 學生事務論壇」，增進同仁在學生事務成效評估、學生就業發展與輔導部分之知能。不僅與兩岸四地各校學生事務工作專業人員進行交流，並參訪了香港大學、香港中文大學、香港科技大學、香港理工大學及香港城市大學等五所學校的學生事務工作。</p>

項目及指標	<p>五、推動校園國際化</p> <p>(三)跨文化交流。</p> <p>(是否安排國際學生活動、校園參訪暨接待外來訪賓、提供僑生活動)</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input checked="" type="checkbox"/> 優<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 國際學生活動：在全球化的腳步中，積極參與國際事務並體認身為世界的一份子，已經是現今學生最重要的課題之一。期許透過此活動能夠帶給所有學生文化欣賞的能力並擴大所有成員及每個臺大人都能有寬闊的胸襟及國際觀。本校辦理國際活動已有數年的成功經驗，在 2007 年除了繼續積極辦理與外國知名學校的學術交流外（如：東亞研究型大學暑期學生國際營隊、亞太大學國際交換學生論壇、國際文化探索與交流在亞洲計畫等），並將加強本校與其簽定之締約校做進一步的校際交流。另外亦應非本校姊妹校之國外知名大學邀請，推薦學生出國參加國際活動及赴大陸參加學術交流活動，包含選送學生到大陸參加各大學舉辦的生活營（上海交通大學冬令營、第六屆北國風情吉林大學冬令營）；協助學生社團國際交流，如 2009 年哈佛世界模擬聯合國活動、參加亞洲大學邀訪計劃-韓國教育振興院。主要是拓展臺大學生 跨文化 視野，增進學生的學習廣度，並與其他國家師生進行交流互動。 大陸姊妹校活動：為促使本校邁入國際化，校方積極與國外各校簽訂姐妹校，並做密切地聯繫，包括交換教授、交換學生、交換資訊等相關事宜。自 96 年度起開始舉辦臺大學生至大陸姊妹校做學術交流及志願者夏令營活動，活動內容包括：文化參訪、論壇講習、學術觀摩及社會服務等。96 年本校與大陸姐妹校合辦的活動有：上海交通大學舉辦精彩上海---2006 兩岸大學生文化夏令營、廈門大學「閩南文化研習會」夏令營活動、中國人民大學舉辦「2007 年人文奧運兩岸行」活動及大陸清華大學舉辦「兩岸同心大學生志願者西部行」夏令營活動等。 校園參訪暨接待外來訪賓：本校素為外賓參訪意願最高的對象之一，歷年來接待參訪的外賓包括高中生及大學生等師生團體，以 96 年 5 月至 96 年 12 月為例，共有 17 次接待外賓活動，總計 947 人次參與，接待的學校包括：香港城市大學、澳門大學、哈佛大學、北京大學等世界各地的著名大學或高中師生團體。本活動主要是為增進臺大與各校師生間的校際學術交流，開拓學生的國際視野，並將臺大校園風貌及同學的熱情分享予外來訪賓。 僑生活動：①僑生盃：僑生盃活動於 96 年 12 月 15、16 日舉行，共有近 300 名同學參與活動。除邀請外籍生聯誼會共同協辦外，另邀請臺北教育大學僑生同學組隊參與比賽，促進校內外師生及跨文化的交流。②國際週：2008 年『國際週-異國風情』活動已於 97 年 3 月 23 日至 28 日熱烈展開，活動內容包含衣、食、住、行等主題展、歌唱比賽、晚會…等，主題展於 3 月 23 日假鹿鳴廣場登場，為整個活動揭開序幕，並邀請國立臺北教育大學僑生團體參加美食展；27 日晚於學生第一活動中心舉辦歌唱比賽，壓軸好戲則是 28 日由同學演出的國際之夜晚會，內容多元化，可達文化交流之效果。③文化有約：為使僑生同學了解本地特有文化，並傳達學校關懷僑生之美意。近幾年活動大約有：北海岸國家風景區暨溫泉之旅、金門僑鄉尋根暨戰地風情之旅、溪頭自然生態暨玻璃工藝知性之旅，讓僑生同學了解我國傳統手工藝之精巧，並能體驗農家之樂。④僑生心情故事徵文比賽：為關懷僑生在臺學習、生活，發掘優秀作品，並以文學方式建立另類校園交流平臺。第一屆於 95 學年度試辦，徵得僑生稿件約 20 餘件。96 學年度續辦僑生心情故事徵文比賽，除邀請臺北教育大學共襄盛舉外，並增加現代詩之獎項，期待能因此讓僑生之文采更增添可看性。

項目及指標	<p>五、推動校園國際化</p> <p>(四)國際接軌。</p> <p>(提供適宜的留學訊息、提供海外服務及志工活動與支援)</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input checked="" type="checkbox"/> 優<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 留學講座及獎學金資訊：為協助有意出國深造之應屆畢業生，對於國際接軌有更深一層的認識，連續 8 年與畢聯會合辦一系列的留學系列講座，邀請學成歸國並在其專業領域上有傑出表現的優秀學長姐與知名講者，透過講座的分享與互動，提供臺大學生留學相關訊息與經驗談，進而達到認識留學之路並提供個人生涯規劃參考之目的。近年來更積極與國外學校簽訂成為姊妹學校，同時也有許多非姊妹校之國外大學，亦希望招收本校畢業生前往留學，學生就業輔導組將此各類國外學校招生宣傳、課程簡介、獎學金機會及徵才訊息等公告周知，增加本校學生留學的選擇，尤其是歐洲國家，如荷蘭、冰島、英國、法國、瑞典等多所學校及亞洲韓國、日本、中國大陸等，目前共提供 75 所國外大學資料，讓學生能擁有國外大學的第一手資料。 2. 留學諮詢服務：鑑於本校學生對於出國進修的期盼逐年遽增，卻苦無直接諮詢的管道，特邀請 11 個學院系 69 位有留學經驗的教授成立「留學諮詢顧問」暨專屬網頁，藉由 e-mail 做為諮詢師生雙方的互動方式。目前已經有百餘位同學登錄資料，並有 30 多位同學透過本網頁向師長們諮詢請益。 3. 海外服務學習團：為培植服務性社團走向海外服務，並鼓勵其放眼天下、邁向國際，從服務中養成多元和服務的人生觀、做好國民外交、開闊視野和胸襟，以培育領導人才的氣度，自 94 年起開始辦理海外服務學習團，持續至今，並已發展為下列 4 團，①馬來西亞團、②越南團、③廣西團、④印尼團。 4. 國際志工服務：推動學生國際志願服務的參與，來培養學生對國際社會的責任感，擴展學生的人文關懷及國際視野，讓學生走出臺灣，學習重新檢視自我及跨文化的包容與合作。從 94 年起學生社團開始跨入國際社會，主要服務國家地區及活動內容如下：①巴拿馬長達 2 個月「搭起綠色橋樑、巴拿馬兒童城永續發展扎根計畫」志工服務。②美國紐約參與 CARE International 紐約分部進行組織實習與訪談、至聯合國組織內 WFUNA(World Federation of United Nations Association)擔任組織志工，協助募款活動幫助籌措救援經費。③緬甸，共同組成「再見家鄉服務隊」，將在臺灣所學之新知及專業技能回饋家鄉。④印度，96 年及 97 年世界志工社至印度加爾各答的德雷莎修女仁愛修會垂死之家、瀕死老人、慢性病老人、殘障兒童中心，進行照護、餵食、陪伴、清潔等服務。⑤菲律賓，結合其他大學與香港高中生，共同參加菲律賓宿霧島普納木單漢地區農業學校的建設，除協助蓋校舍外，更協助農地整地；也教導當地小朋友中文、地理等課程。 5. 「國合會國際志工策略聯盟」：於 97 年 4 月 30 日與國際合作發展基金會簽署海外志工派遣「合作意見書」。希望透過與國合會的策略聯盟，培育具關懷社會與服務熱忱的台大學生，經由服務活動建立學生正向之群己關係，學生在國合會協助，經一段時間參與投入海外志願服務，以自身的專業知識協助其他國家，不僅能將所學與實務結合，也讓台大學生重新檢視自我、拓展國際視野並學習跨文化的包容與合作，更促進本校與國際社會接軌，實締造本校與國合會雙贏的局面。
評鑑委員意見	

肆、單位年度重點工作及執行情形(含未來展望)

除上述自評例行性工作項目外，本年度特針對組室、跨組室重點工作提出十項工作重點：

一、全處「學務精實之旅」計畫

(一)重點工作：「學務精實之旅」時程為 96 年 5 月至 97 年 4 月，分五階段執行：

1. 形成組織期：各單位舉行讀書會，一起研讀參考書「麥肯錫一同與你探索－精實之旅」、推派單位精實專責人員。
2. 診斷期：透過內評外評，找出各單位的價值流、需改進之處。
3. 規劃期：各組室需以其價值流及自訂目標為本，提出改善行動計畫。
4. 執行期：8 月開始執行改善計畫，定期討論進度，繳交會議紀錄、鐘點工作日誌、執掌說明、價值流業務之標準作業流程等；並做各種必要的調整。
5. 評估期：績效評估。

「學務精實之旅」循環 1 周期後，97 年 5 月份起邁入自評與外評的績效評估，在這段期間內，各組室已簡化工作步驟並定出合宜的、簡易的新作業流程，惟考量新增業務、法令規定變動及電腦業務提升，為推動機關內部控制制度，達成減少作業錯誤、發現問題、提昇行政效率及推動學務人員團體共識精神，擬持續「學務精實之旅」各階段循環，工作重點如下：

1. 學務處各項行政業務標準作業流程(SOP)手冊增訂與隨時修正。
2. 加強業務宣導
 - (1) 網頁隨時更新：在 97 年 4 月起學務處網頁全面改版更新，為能更有效讓使用者查詢者可以得到更新的資訊，本處各組室皆指派專人隨時得自行至網頁後台更新最新訊息及增加資料。
 - (2) 透過 e-mail、學務活動(醉月湖音樂會、臺大電影節、社團尋根、Happy 80「臺大健康日」活力慢跑活動等等)辦理，讓全校師生更了解學務處的工作內容。
3. 處內同仁團體共識課程及業務知識增進課程的辦理，為促進組室內或跨組室同仁間的友愛與合作，本處於 97 年 2 月 16 日辦理團體共識課程，藉由共識課程的進行培養同仁的團結與服務心態，在未來的日子裡，希望能持續辦理至少 2 場次之團體共識課程；另由處內同仁召開學務相關課程，以小型的方式進行，讓有興趣的 10~15 同仁進行意見與知識交流。

(二)執行情形：目前已完成「學務精實之旅」五階段循環 1 次作業，訂於 97 年 5 月 5 日召開全處同仁開放性業務檢討會議，並希望藉由此行政品質評鑑作業外部評鑑之依據項目。

(三)未來展望：

1. 期整合本處各組室相關業務，提供師生完整之學務相關流程。
2. 增強行政人員的知識和經驗，形成學習型組織，營造良好友善的學習環境。

二、臺大新生學習入門書院活動

(一)重點工作：透過每位大一新生 3 天 2 夜的集體宿營研習活動，讓學生瞭解學校的核心價值、學習網路選課系統、認識校園環境，以幫助新生適應大學生活，開啟在臺大的黃金歲月。

(二)執行情形：目前暫定分為二階次，預定於 97 年 9 月 1~3 日為第 1 階次、9 月 4~6 日為第 2 階段。97 學年度大一新生約 4102 人(依 96 學年度大一學生人數估算)皆可全體參加。課程內容正密極與教務處、圖書館討論。

(三)未來展望：透過每位大一新生 3 天 2 夜的集體宿營研習活動，安排活潑生動課程與活動，讓每位新鮮人在踏入校門前即能充份認識校園環境，另站在新鮮人的角度擇定選課並完成選課、利用團體活動分組讓學生正確的大學生活價值觀、擴大學生同儕及宿舍經驗，以幫助新生適應大學生活，帶給學生感動的學習經驗。

肆、單位年度重點工作及執行情形(含未來展望)

三、設置宿舍「生活學習中心」，發展宿舍之學習環境

(一)重點工作：

1. 配合暑假老舊宿舍的整修，於男一舍區、女五與大一女生宿舍，規劃 25 人的研討室，提供學生更為安全、清潔、舒適以及適合互動、討論的住宿空間，增進宿舍中的同儕與師生互動，營造鼓勵學生融入、參與和投入的宿舍環境。
2. 生活學習中心除將開設有學分的大一專題課程外，更將進行宿舍服務學習課程與課業輔導、次團體等方案、主題系列活動等，以多元的方案提供學生參與、投入與擔任宿舍重要職責的機會，使學生體驗不同的校園經驗，在生活與實際經驗中學習。

(二)執行情形：目前已向教務處申請 633 萬邁向頂尖大學經費，並委由本校實驗林依本處規劃之「生活學習中心」建物整修，預計在 97 年 7 月前完工。

(三)未來展望：開設舍區服務學習課程、「大一專題」課程及課輔活動，以期在培養住宿生讀書風氣、促進學習效果的同時，亦提供學生學習自行管理宿舍設施的機會，養成學生自律、善用和愛惜宿舍設施的習慣。

四、校園生活文化雙軸心計畫

(一)重點工作：

1. 一活（在校區內上課或住宿學生大致會在一活活動）1F 整修時適度調整為展演空間、走廊空間增設討論用桌椅、地下室設立學生交誼室、大禮堂改善。
2. 二活（因應 97.10 水源校區 BOT 宿舍 2,500 床位，這些學生含外國學生與本地生，可就近至二活活動；我們可將空間規劃並與活動結合，為二活注入生命力，使社同學更願意來此活動。）8-10F 社團區空間重新利用、global lounge 設立、改善 3F 學生交誼室設施、走廊空間增加討論桌椅。

(二)執行情形：一活已設置了 Student Lounge 與擺設了一些休憩桌椅於活動中心各角落，提供學生一個在校園中能遮風避雨、稍做歇息，以迎接下一段學習挑戰的充電空間。

(三)未來展望：

1. 一活①**推動藝文活動**：一活有禮堂、未來 103、104 預計調整整修為具有展覽空間性質的場地，因此展示空間再加上配合魚池、中庭的改造，將來期許能塑造出一個充滿藝文氣息的環境。軟體部分除了已經在辦理的金石書畫聯展、規劃辦理固定排練社團成果展，還可與課外組結合如藝術季、電影節的活動，甚至是與藝文工作室的相互結合，引進知名藝文單位來一活表演，協助學生與校外藝文單位有接軌的機會，但前提是我們必須先將禮堂整修為一個符合表演水準的場地，才能帶動校園具人文與藝術的文化。

②**提供學生討論與休憩的場所**：希望將中庭空間的開放以及配合 107 位置改為開放式休憩座位區，提供更多、視野更優美的自由空間，讓同學休息駐足、討論功課及社團活動。

2. 二活①**績優社辦之榮譽制**：將 10F 的三分之二場地規劃為績優社辦，原則一個社團配置一間社辦，其評定方式與社團評鑑制度結合，並加入場地使用現況，以提升同學對社團經營、活動與場地使用之認知，以促進社團蓬勃發展。

②**社辦新制新氣象**：8-9F 社團區空間重新利用，調整社辦規模符合同學需求，訂立社辦契約利於管理與社辦的流動，以解決新社團無法配置社辦之窘境。希冀能建置整齊、清潔與明亮的社團辦公室；社團成員間情感緊密，型塑優質社團文化；增加社團認同感及對學校的認同。

肆、單位年度重點工作及執行情形(含未來展望)

五、身心健康統整計畫

(一)重點工作：

1. 改建「心理輔導中心」及「衛生保健中心」的硬體環境和校園量體以整合衛生保健中心、心輔中心，以提供學生全面的身心健康服務及職涯發展。
2. 努力爭取預算，以合署辦公方式興建新全人身心健康中心大樓。

(二)執行情形：目前由本處衛生保健中心簽請總務處溝通改建內容及預算計畫，再提邁頂計劃執行。

(三)未來展望：將心理輔導中心、衛生保健中心及資源教室整合為「全人身心健康中心」合署辦公，以照顧追求卓之全校教職員工生之身心健康，積極推動健康促進，打造「臺大健康校園」。

六、綠色校園計畫

(一)重點工作：

規劃系列相關活動包括有：

1. **二手義賣・椰林傳愛一臺大學生宿舍二手物品慈善義賣**：聯合學生宿舍於學期末時請大家捐出多餘物資，定時定點資源回收，於開學前舉辦二手用品慈善義賣，並結合舍區居民一同參與，義賣所得全數捐做公益服務。。
2. **僑生二手書交換分享活動**：為協助僑生減少經濟壓力，規劃結合大馬同學會、緬甸同學會等 5 個僑生社團共同辦理「二手教科書」交換及分享活動。活動預計在 97 學年度新僑生入學期間舉辦。
3. **臺大校園二手書服務計畫**：動員學生團體，辦理全校性質的二收書回收義賣平台，減少學生購買書籍的費用，及降低校園智慧財產權的侵權行為。。

(二)執行情形：預計在開學前舉辦，二手物品、二手書籍預計分 2 階段(6 月、8 月)收集，目前已與宿舍學生及社團召開多次搜尋二手物品、二手書籍會議。

(三)未來展望：持續辦理綠色校園計畫，透過二手物品、書籍的再回收義賣，讓資源更有效且充分的利用；並能進一步提升學生愛物惜物的環保意識，每個人都能是校園及地球環境之保護尖兵。

肆、單位年度重點工作及執行情形(含未來展望)

七、導師制度精進計畫

(一)重點工作

本校在追求邁向教育卓越的課題中，導師是大學校園內重要的輔導人力資源，未來導師制度推動重點，將朝向建構導師輔導網絡創造師生互動平台，提供本校導師更完備的法規制度、更專業個案轉介機制，更強大的資訊系統整合學生輔導資料，不斷支持導師、探詢導師需求，提升導師工作價值以建構有利導師制度推行的環境。

(二)執行情形

1. 在法規制度方面

①國立臺灣大學優良導師評選及獎勵辦法、95 學年度優良導師評選及獎勵作業試辦計畫。

②國立臺灣大學導師費支給要點（草案正送修中）

2. 導師輔導工作重點聚焦在學習輔導及生活輔導二方面，在學習輔導方面，具體推行「導師輔導選課」，並與教務處合作透過 e 化資訊整合，適時提供學業成績不佳導生，俾便導師及時約談並提供輔導建議；在生活輔導方面，由生輔組透過 e 化資訊系統，主動將獲敘獎或獎學金之導生提供導師，藉由相關訊息加強建立師生良好互動平台。

3. 在專業個案轉介機制方面，賡續加強與學生心理輔導中心、軍訓室合作，藉由各學院專屬輔導老師及專屬教官，提供導師輔導諮詢及轉介服務。

4. 在會議及研習方面，賡續針對不同層級、對象辦理不同類型導師知能會議及研習。

5. 在建構有利導師制度推行的環境方面，除了賡續辦理服務績優熱心服務之優良導師評選外，並計劃出版導師工作守則，明確落實導師功能。

(三)未來展望

1. 積極完成導師輔導費支給規定法源，以符規定。

2. 導師制度的推展，除由主辦單位制定並推動方案的落實外，最後的核心執行單位主要在學系及導師本身，導師輔導職責的落實，均有賴各系、所的配合；加以本校學系單位、導師人數繁多，因此在推動上，如何讓各種計畫、方案週知，並透過廣泛討論與互動獲得支持與重視，是導師制度推動成效的關鍵。

3. 採訪本校優良導師代表，並出版專書，供本校導師參考。

八、學生宿舍暑期整修工程

(一)重點工作

1. 配合老舊宿舍整修及家具更新，分五年逐步改善，分營造物本身之結構整修、頂樓防水之補強及床具儲櫃等之更新等，提供住宿學生優質之住宿環境，全面提升住宿服務品質。

2. 提出整修宿舍別、整修需求，先前排定清空宿舍及安排宿舍整修的同學至其他宿舍的床位，最後再安排同學入住車輛及文具等。

(二)執行情形：95、96 年暑假已整修「男一舍、男十三舍、女五舍、女八舍及女九舍」共五棟學生宿舍約 1,500 個床位、96 年暑假整修「男三舍、女一舍、研究生男生宿舍及研究生女生宿舍」共四棟學生宿舍約 2,000 個床位。目前規劃 97 年 5 月發包之宿舍有男四舍、女七舍、男六舍及大一女 AB 棟。

(三)未來展望：分五年期將 27 棟學生宿舍全面整修完畢，以提供住宿學生優質之住宿環境，全面提升住宿服務品質。

肆、單位年度重點工作及執行情形(含未來展望)

九、global lounge 設立

(一)重點工作：global lounge 的設立目的，主要提升學生國際視野，讓外籍學生有一溫馨休憩的場所，紓解其思鄉之苦悶，藉由與本國生的互動，促進其生活適應力；而本國生與外籍學生的交流，以提升其語言能力，擴大國際視野，學習關懷與人際互動，瞭解文化的差異，進而達到文化的融合。該場地備有各種休閒與外國雜誌及書報，舒適、隨意、溫馨的環境，讓學生在課業壓力之餘，身心獲得舒緩。設立展示櫃辦理各國文化特展，讓外國學生將自己所屬國家之狀況，介紹給其他台大同學並鼓勵同學以各種語言交談增廣見聞，並增設上網區，讓同學體驗無國界 e 化生活。

(二)執行情形

- 1.於 96 年 10 月 8 日與國際事務處胡副處長及其同仁討論 global lounge 的需求及規劃方向，預定設立於二活十樓，坪數約 60 坪、佔該層的三分之一。並請學校經常合作之建築師協助對改建費用進行初估。
- 2.因國際事務處 97 年 3 月辦理國際週，本案之完工時間若能配合將有較好的推廣成效，但因時間緊迫已簽文經學務長同意，本案直接交由實驗林管理處家具工廠辦理。
- 3.11 月召開 2 次會議並多次以電話或 e-mail 溝通規畫意見；期間並將本組至美西參訪所觀察之設計理念及相關設施照片 e-mail 給建築師及國際事務處參考。已確定採用高明度、高彩度色彩、暖色系光源、天花板會另有設計，並採用月曆型告示牌等設計觀念。
- 4.11 月 30 日設計師完成平面圖及立面圖設計，並由實驗林楊主任辦理估價。於 12 月 14 日提出細部估價，並區分經常門及資本門經費。
- 5.12 月 17 日再次簽文，檢陳細部計劃及估價，但國際事務處因對場地有所疑慮，目前正評估中。

(三)未來展望(設立後之預期效益)

- 1.提昇台大學生之世界觀，並提升本校學生語言能力。
- 2.使外籍學生感受溫暖增強生活適應力，促進多元文化交流與融合。
- 3.建構優質校園環境，增進對學校的向心力。
- 4.體驗 e 化生活之落實。

肆、單位年度重點工作及執行情形(含未來展望)

十、主辦國際營隊重點工作(國際文化探與交流在亞洲 IDEA 計畫)、參與國外大學營隊

(一)重點工作：

1. IDEA 計畫係甄選一群傑出的臺大學生，處內同仁與學生計畫各式各樣的活動，以多元文化的深度了解和對台灣文化的認識，讓來自世界各地參與者都能留下難忘的回憶，並能帶著國際交流的喜悅和深具啟發性的學習經驗滿載而歸。

(二)執行情形：1. IDEA2008：2007/09/17：籌備討論會

2007/11/24：概念會

2007/12/15、2008/1/12、2008/2/2、2008/2/23：籌備會

2008/3/1：甄選截止日/代表面試

2008/3/15：幹部訓練週

2008/3/22：行前準備週

2008/3/30：上營

2. 參與國外大學營隊：哈佛大學舉辦哈佛亞洲計劃春季交流會議、哈佛亞洲計劃台灣大學春季交流會議、史丹佛大學舉辦學術交流會議、澳門大學紀念五四運動論文研討會、香港城市大學舉辦 Student Leadership Conference、復旦大學舉辦暑期夏令營(江南憶情)、香港中文大學舉辦日航獎學金暑期赴日研習活動、韓國教育人力資源部國際教育振興院舉辦 2006 年亞洲大學生邀訪活動、蘭州大學舉辦第二屆海峽兩岸學子手牽手絲綢之路行、東南大學舉辦 2006 年台灣青年長江三角洲經濟文化研習營、上海交通大學舉辦精彩上海---2006 兩岸大學生文化夏令營：、台灣大學舉辦海外服務學習團、台灣大學舉辦東亞研究型大學(AEARU)學生夏令營 GENERAL、環太平洋地區大學協會舉辦第七屆博士生會議(7th Doctoral Conference)、環太平洋地區大學協會舉辦大學生暑期課程實習、哈佛大學舉辦 2006 年交流會議、龍傳基金會舉辦龍的足跡研習營。

(三)未來展望：

1. 擴大本校學生參與國際營隊的名額。
2. 增加歐、美地區名校相互交流的機會。
3. 營隊成果報告提供社團參考，增加社團國際交流經驗。
4. 參與營隊籌備組人員於營期前或營期後前往來參與的各國學校參訪。

伍、顧客滿意度調查

1. 調查單位與方法：由秘書室統一請計中寄發全校師生，於 97 年 3 月 16 日至 31 日，以網路方式實施滿意度調查，共回收 538 份，扣除問卷答覆不整及測試問卷資料 12 份，有效問卷 526 份。
2. 問卷題目包括：空間環境、專業素質、服務態度、業務效率及職務電腦化五部分。
3. 滿意度區分為很滿意（5 分）、滿意（4 分）、尚可（3 分）、不滿意（2 分）、很不滿意（1 分）五類，另有最後一項不清楚，在統計時不納入計分。
4. 經統計問卷結果，分析如下：
 - (1) 各項目滿意度：空間環境 3.47 分、專業素質 3.37 分、服務態度 3.25 分、業務效率 3.30 分、職務電腦化 3.37 分，平均分數為 3.35 分。

空間環境

空間環境/問卷內容	Q1-1 人員作業相關告示牌標示、各項服務說明簡介清楚,容易找到相關人員	Q1-2 辦公室人員位置及設施配置恰當,動線安排適宜	Q1-3 整體而,言我對該空間環境配置感到滿意
平均數	3.54	3.44	3.44
空間環境,平均分數	3.47		

專業素質

專業態度/ 問卷內容	Q2-1 該單位人員能提供良好專業知識與技能、對於本身的業務內容、流程與相關法令規章熟悉,能解決被服務者問題	Q2-2 該單位人員能清楚解釋各項相關訊息,能超越業務部分提供轉介的程度	Q2-3 該單位人員所具有的溝通協調能力符合被服務者的要求	Q2-4 該單位非常注重團隊合作,忙碌時其他同仁立即出面提供服務	Q2-5 整體而言,我對該單位專業素質感到滿意度
平均數	3.48	3.37	3.33	3.29	3.36
專業素質, 平均分數	3.37				

服務態度

服務態度/問卷內容	Q3-1 該單位人員擁有高度服務熱忱、用語溫和親切有禮、願意傾聽、會耐心地反覆解釋答覆問題	Q3-2 該單位對於顧客的抱怨,設有適當投訴管道並主動追蹤及解決問題	Q3-3 整體而言,我認為該單位服務態度感到滿意的程度
平均數	3.28	3.17	3.31
服務態度,平均分數	3.25		

業務效率

業務效率/問卷內容	Q4-1 該單位提供簡便的作業流程，等待時間的合理程度	Q4-2 該單位提供多種申辦管道（網路、傳真或電話）能夠即時且有效提供服務	Q4-3 整體而言，我對該單位的服務與行政效率感到滿意的程度
平均數	3.27	3.32	3.30
業務效率，平均分數	3.30		

職務電腦化

職務電腦化/問卷內容	Q5-1 該單位網頁上能提供必要的資訊並定時更新	Q5-2 該單位網路流程設計簡便，容易進行快速而有效的查詢	Q5-3 該單位的相關資料與文件能在網站下載，且能便捷進行線上申辦	Q5-4 設有電子信箱（或問答區），並有專人負責答覆	Q5-5 整體而言，我對該單位電腦化系統建置滿意程度
平均數	3.40	3.32	3.43	3.36	3.35
職務電腦化，平均分數	3.37				

(2) 答卷者身份別：教師滿意度平均分數 3.42 分、職員滿意度平均分數 4.10 分、技工及工友滿意度平均分數分別為 3.44 分，學生滿意度平均分數 3.28 分，其他滿意度平均分數 3.77 分，顯示應加強學生服務。

答卷者身份別，滿意度平均分數

人員類別	次數	百分比	平均分數
教師	9	1.7	3.42
職員	43	8.2	4.12
技工、工友	2	0.4	3.44
學生	467	88.8	3.28
其他	5	1.0	3.77
總和	526	100	3.60

(3) 以接觸頻率區分，16 次以上平均分數為 3.86 分，3~5 次平均分數為 3.06 分，顯示與本處接觸較多者獲得較高之滿意度。

接觸頻率，滿意度平均分數

接觸頻率	次數	百分比	平均分數
2 次以下	366	69.6	3.41
3~5 次	106	20.2	3.06
6~10 次	19	3.6	3.44
11~15 次	9	1.7	3.36
16 次以上	26	4.9	3.86
總和	526	100	3.43

5. 問卷結果與回應改善措施檢討：

- (1)本處整體滿意度為 3.35 分，介於尚可與滿意之間，其中，職員評價最高，學生評價最低，顯示本處對學生的諸多服務中，仍有很大改善空間。
- (2)滿意度最低的兩個單項「抱怨處理」(3.17 分)、「作業流程」(3.27 分)，恰好即是本處「學務精實之旅」的三大主軸內涵，本處將積極提醒應明確展現精實成果，讓服務對象有深刻感受。
- (3)本次問卷最後一項答覆為「不清楚」，538 份問卷資料裡，在 5 項題目中皆或多或少會有出現，經統計發現
Q3-2 該單位對於顧客的抱怨，設有適當投訴管道並主動追蹤及解決問題-50 份
Q5-4 設有電子信箱（或問答區），並有專人負責答覆-73 份
是答覆不清楚，且滿意度分數為 3.17 及 3.36 皆在各平均值之下，本處立即設法改善，已在 97 年 4 月更新網頁時，特別將本處及組室電子信箱（或問答區）置於首頁明顯處，便於使用；另亦放入承辦人員工作執掌及連絡方式，只要點一下即可聯結承辦人 e-mail 發送訊息。
- (4)觀察答卷者身份別時，發現有 88.8%為學生，學生填寫的滿意度平均分數 3.28 分，雖在尚可之上，卻是我們極需加強服務的地方；尤其在服務態度、業務效率的提升方面。本處在 97 年 2 月 26 日舉辦一次由學務長帶領，各組室主管及 1 到 2 名同仁參加「團體共識課程」，以凝聚同仁團結共識與提升服務熱忱，頗有成效。在這未來的半年中，會再舉辦各項小型「團體共識課程」，擴大到每位同仁的參與，以提升全處同仁服務熱忱及業務效率。
- (5)本處於每月全處研習會議時，均加入服務態度之提醒同仁，以提供每位學生「感動的學習經驗」為學務處共同核心價值。

6. 對調查之建議：

- (1)因本次問卷沒有限制 1 人 1 次或限本校師生填答，故檢視回收問卷時，發現部份 ip 位址是相同的，雖亦可能是不同人在共用電腦上填寫，但部份問卷中之敘述建議完全相同，尤其是抱怨項目都一模一樣，恐有重覆填送之虞。秘書室已請計資中心改良研發問卷調查系統，減少重覆填答的機會，希望在未來研發完成後可以得到更正確的調查結果供參考。
- (2)本次問卷資料中，最後一欄有開放敘述文字，約有 20 份問卷書寫選課系統問題，及對全校行政體系的建議，並非針對學務處或本處業務作回應，故建議下一次在調查時，希望能有問卷標題，使填寫問卷者清楚了解評估調查的正確對象，及受評估單位的調查工作性質。
- (3)本處掌管全校 32,000 名學生所有相關事務，分屬 11 個業務單位，各單位業務性質、對象與工作方式均不相同，而學生往往印象是來自其本身接觸之經驗，故如能在滿意度調查中，讓填答者表明其意見是針對本處那一業務或單位，其結果對本處士氣和改進方向研擬而言，會更有意義。