

102 學年度校務調查-學生學習經驗調查
開放式建議與回應

二、行政支援改善

學生開放式建議	處室/系所回應
學校行政流程、效率與人員態度問題	<p>人事室回應：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.服務品質再提升本室業於 102 學年度第 1 學期辦理 6 場服務品質講座，主要是從服務態度為出發點，以企業經驗反饋學校內部面對服務對象的心態建立及調整。(Attitude) 預定 102 學年度第 2 學期辦理實質接待及禮儀訓練，以實例演練及技能教授為主，訓練同仁在面對學生的應對。(Skill) 2.建立單位輪班制度學校同仁原訂上班時間(8:00-12:00、13:00-16:30)與學生上課時間有落差，已研擬全面性二班制輪班制度，並預計送至 102 學年度 4 月份行政會議討論。 3.服務單位評比獎勵辦理服務品質單位評比獎勵，以行政單位與教學單位互評，及行政單位間互評方式，評選出優良服務單位給與獎勵，藉由表揚優秀方式，促使其他單位同仁自省改善。
行政單位人員態度、電話接聽問題	<p>全人中心回應：</p> <p>感謝同學的提醒，全人中心已召開工作會議檢討，提醒全體同仁隨時保持真誠的笑容且要求針對學生的訴求作親切和善的回應，並於上班時段(12:00~13:00 午休時段除外)快速接聽來電。</p> <p>教務處回應：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.感謝同學給予意見。首先針對"註冊組的人員行政態度很不好"，致上歉意，今後也會努力改進。 2.現在如果正在忙，會先請同學留下連絡電話，利用空檔時間找出資料後絡同學約定時間領取。針對"只問一句，就兇學生罵學生，擺臭臉，被莫名出氣的感覺很受傷"，非有意造成學生的傷害，深感抱歉，也希望有機會當面跟學生致意，跟學生解釋當時的狀況，希望學生能諒解。