

國立雲林科技大學 104 學年度第 1 學期總務處服務滿意度調查書面意見回覆表

題號	書面意見內容	改善措施或回覆
1	我去寄信的時候，文書組的工讀生很和善且親切的幫我處理郵件的事情，覺得到學校文書組寄信是件方便學生又受到很好服務的一件事。我覺得聽到有些人抱怨學校的服務態度不好，是不懂得惜福，學校行政單位提供這些服務，我們真的很慶幸，不用多跑一趟郵局。	謝謝您！肯定我們的付出。(文書組)
2	文書組服務態度優，學校寄信方便。	謝謝您！肯定我們的付出。(文書組)
3	可以幫人代寄信件和包裹，非常便利，不需要再跑郵局一趟。文書組的服務態度良好，讓人感覺很親切！	謝謝您！肯定我們的付出。(文書組)
4	文書組的櫃檯人員滿親切的，效率也不錯，還有寄信很方便，不會像有些系辦人員態度差又沒效率。	謝謝您！肯定我們的付出。(文書組)
5	文書組的人員服務不錯！	謝謝您！肯定我們的付出。(文書組)
6	文書組處理速度相當快，非常有效率，服務態度也很好！	謝謝您！肯定我們的付出。(文書組)
7	文書組服務態度佳，職員很熱心，主動詢問需求!! 有禮貌、親切!!	謝謝您！肯定我們的付出。(文書組)
8	提供郵件代收代寄服務很方便唷，辛苦了！	謝謝您！肯定我們的付出。(文書組)
9	組員態度親切，辦事效率高。	非常感謝您對總務處同仁服務態度的肯定，總務處將秉持誠懇態度及工作效能持續努力及改進。(總務處各組隊)
10	<p>校內人行道下坡處均有停車位擋住下坡道，非常不友善校園、(管院一館對面過馬路通往圖書館) 不應該設計停車位擋住斜坡。</p> <p>颱風過後飲水機水質不佳，貴處未立即停用飲水機等措施(環科中心)。</p> <p>校園環境髒亂落葉多，地上泥巴砂石過多腳踏車容易打滑。</p> <p>行政大樓與資訊中心腳踏車停車位臨時洽公不夠用。夜間學校室外燈光不足。</p>	<p>本校停車位規劃會考量交通動線，各人行道下坡處會避免劃設停車位。配合改善季節替換落葉量大，會請工友同仁多加努力處理。</p> <p>本校自行車停車位目前共計 6170 位，若有不足情形，本組會在適當地點增設，目前行政大樓東側停車位大皆有空位，敬請多加使用。(事務組)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有關校內人行道下坡處因停車位擋住造成師生使用不便之處，總務處已派員再次全面巡檢完成，經發現計有 2 處位於管院出入口及周邊停車位影響人行道下坡使用，總務處已招商進行停車位調整及塗銷作業。 2. 有關夜間學校室外燈光不足部分，經查復說明如下： <ol style="list-style-type: none"> (1) 為使校園夜間路燈維持良好照明效能，總務處已於晚間排定輪值人員進行巡檢工作，如發現路燈故障情形，將立即招商修復，俾維護學生師生安全。

		<p>(2) 有關學校師生前建議於龍潭路或部分路段增設或改善路燈部分，總務處已協同學生會向斗六市公所爭取於辦理龍潭路改善工程時增設路燈，並於反映處所改善照明完成(如工程學院建築物間增設照明及辦理路燈暨庭園燈更換為節能燈具等)，學校師生倘仍有建議改善處所，可電洽營繕組李俊賢先生(校內分機 2447)或以電子郵件通報(leegs@yuntech.edu.tw)，將於獲報後儘速協助處理。</p> <p>另為再詳實瞭解學生夜間照明需求，總務處已安排協同學生會人員共同巡檢校園，將依勘檢結果改善。(營繕組)</p> <p>關於颱風過後飲水機水質不佳會影響RO飲水機過濾效果，本中心會請各系所辦公室負責人員將強飲水機管理。(環科中心)</p>
11	<p>文書組用印、收發公文品質效率好，櫃臺信件包裹處理細心；大家服務態度都很親切，如有任何公文、信件等相關問題會耐心詳細解答！</p>	<p>謝謝您！肯定我們的付出。(文書組)</p>
12	<p>謝謝玲慧姊與淑華姊總是面帶笑容地打招呼親切問好，也非常有效率地處理事情！是學習得好榜樣！謝謝麗秀組長愛學生的心！謝謝景文姊耐心且親切地協助！謝謝麗玲姊、乃菁姊耐心地指導公文！謝謝總務處的同仁，讓學校的各項建設都很棒，處理效率佳！謝謝... 辛苦您們了！祝福您們每一天都有滿滿的喜樂在心頭迎接美好的每一天:D</p>	<p>非常感謝您對總務處同仁服務態度的肯定，總務處將秉持誠懇態度及工作效能持續努力及改進。</p>
13	<p>單車車位不足，人科二館正門無停車位相當不便；二館停車場通往二館後門的路都是沙子，行走磚已被掩蓋。校園內單車停車場及龍潭路機車停車場許多廢棄單車長期占用車位，舉辦腳踏車拍賣後仍很多廢棄單車(環科中心)。各學院廁所應配置香皂。(事務組)</p> <p>人科一館廁所間數嚴重不足，尤其三樓。(營繕組)</p>	<p>本校自行車停車位目前共計 6170 位，若有不足情形，本組將會爭取經費在適當地點增設。如最近本組規劃於設計工坊北側增設 30 餘位自行車停車位。另因考量校園景觀綠美化及行人交通安全，本校各樓館正面及中軸線二側不宜設置車位。</p> <p>各學院廁所香皂或洗手乳可至本校保管組領取。(事務組)</p> <p>有關反映人科一館廁所間數嚴重不足部分，經查現有衛生設備設置符合建造當時之建築技術規則規定。惟為符合現況使用需求，學校已籌編改善經費，並於本(105)年度辦理改善工程。(營繕組)</p>

		<p>一、本中心會於每學期開始加強對單車停車場及龍潭路機車停車場疑似廢棄腳踏車之拖吊。</p> <p>二、每學期會針對校區內各腳踏車停車場進行似廢棄腳踏車拖吊工作，104年處理疑似廢棄腳踏車 660 輛，105年 3 月份 350 輛，兩年內一共處理 1010 輛。(環科中心)</p>
14	部分校車司機開車時速度相當快，覺得太危險。	已告誡司機同仁遵守交通規則注意行車安全。(事務組)
15	文書組服務態度良好。	謝謝您！肯定我們的付出。(文書組)
16	文書組 1. 服務態度良好 2. 郵件處理有效率。	謝謝您！肯定我們的付出。(文書組)
17	辛苦了~	非常感謝您對總務處同仁服務態度的肯定，總務處將秉持誠懇態度及工作效能持續努力及改進。(總務處各組隊)
18	工讀生服務態度親切，熱心協助處理問題、信件未取主動通知，十分貼心。	謝謝您！肯定我們的付出。(文書組)
19	垃圾桶很少, 丟垃圾不方便。	本校為配合政府” 圾垃不落地” 政策(不宜設置公用垃圾桶)，及維持校園清潔，故於校園戶外設置 17 處垃圾桶，提供全校師生丟棄於校園內產生之垃圾，但因有些師生或校外民眾將家用垃圾丟棄本校垃圾桶旁，不僅影響校園清潔且導致流浪犬亂咬造成亂象。敬請配合” 圾垃不落地” 政策，配合垃圾車時間將垃圾丟棄於垃圾車。(事務組)
20	信寄到了，我太忙忘記去拿，可是文書組還會寄信通知我，我真的覺得很貼心，學校的文書組真的很對我們來說很方便。	謝謝您！肯定我們的付出。(文書組)
21	上次去寄信，一個男工讀生很親切，謝謝。	謝謝您！肯定我們的付出。(文書組)
22	文書組的服務態度良好，速度又快，謝謝您們平時幫我們收東西!辛苦了~	謝謝您！肯定我們的付出。(文書組)
23	<p>1. 管理學院附近的花草已經長到炸出走道，沒有修剪，地磚也起伏到危險的程度。靠近停車場處(包括機車停車場)更扯，樹木因前幾個星期的颱風折斷、落葉一堆，至今都從未清理，讓人覺得學校的環境非常噁心，也會容易產生病媒蚊。</p> <p>2. 管院施工進度十分緩慢，通道也無法使用，造成眾多人的不便，希望能盡早完工。</p>	<p>1. 本校校園花樹均會定期修剪，若師生覺得應修剪時，亦可填寫花木修剪表或逕洽事務組處理，事務組會儘快安排時間與機具處理。另管理學院草皮已請委外廠商處理，颱風季折斷樹枝落葉都已清理。(事務組)</p> <p>2. 為避免或降低因工程施作影響學校教學活動，校內重大整修工程大多安排於暑假期間施作，並盡量於開學前完工。惟查 104 年度所辦理管理二館地下室淹水改善工程，因暑假施工期間適逢發生多次颱風及豪雨侵襲，導致施工期延長影響師生活動，該項工程已完工使用，對於施工期間造成影響及不便之處深感抱歉，未來當詳加注意及管控工程進度。(營繕組)</p>

24	收發的阿姨態度親切和善，但希望能夠可以加強(文書組收發!!!!男工讀生)的訓練及應對，態度並非良好。	感謝同學或同仁的建議，已轉知本組同仁，將會再加強服務態度，提昇服務品質。(文書組)
25	收發的工讀生對人非常不友善，希望可以加強對領包裹同學的態度以及對宿舍收發郵件同學的態度，沒必要口氣那麼差，感謝，辛苦各位大哥大姊了。	感謝同學或同仁的建議，已轉知本組同仁，將會再加強服務態度，提昇服務品質。(文書組)
26	宿舍區後方停車場的樹木都未修剪，路燈都爬滿藤蔓了，完全沒有照明功能，學校機車停車場太少了，尤其是龍潭路的停車場和體育場旁的停車場，不夠使用，希望停車場能增設遮雨棚。	宿舍區後方停車場的樹木都已修剪，路燈藤蔓已清除。(事務組) 本校機車停車位已有 5194 位，目前南側門及校園西側停車位大皆有空位，敬請多加利用。另為配合教育部鼓勵學生搭乘大眾交通運輸工具及交通部公車入校園專案，學校不宜再增設機車停車位。停車場增設遮雨棚之建議，在不影響校園景觀及建築法規原則下，本組將配合需求，提校園規劃委員會審議，俟會議審議通過後，再編列經費、並經核撥經費後，依各處之需求急迫性設置遮雨棚。(事務組)
27	人科二館臨時停電(跳電)問題過於頻繁，導致貴重儀器有受損狀況發生，麻煩請學校重視這個問題!	1、為維持學校供電穩定，學校每年度均委託專業廠商進行用電設備維護工作，各年度並持續分期分區更新校舍高(低)壓用電設備，俾降低停(跳)電次數。惟供電時間仍可能面臨因雷擊、老鼠或老舊設備故障等原因影響供電，總務處當加強巡檢維護及汰換老舊設備，以提高供電穩定度。 2、另為降低人科二館因臨時停電(跳電)問題導致貴重儀器受損情形，總務處已邀集專業廠商評估可否於停電時改由緊急發電機供電，惟囿於發電容量不足及使用用途不同而無法辦理，廠商建議可依各別貴重儀器使用需求購置蓄電容量較大之不斷電系統設備因應較為妥適，並供需求單位參考使用。(營繕組)
28	學校很多落葉要清掃 學校宿舍最近兩次停電、一次沒熱水，辛苦了~	季節替換落葉量大，會請工友同仁多加努力處理。(事務組)
	薪水超級慢下來，請問是以為大學生都是爸媽給生活費嗎?我還要拿錢回家好嗎!處理經費尤其是學生薪水，本來都是 10 號，上個月 17 已經很誇張了，這個月呢?是要更慢嗎?誇張	學生薪水係由業務單位送出付款資料，經主計室開出傳票後，由本組付款，本組均以最快速度付款。有可能是業務單位較慢送出付款資料導致，將在相關會議宣導，請業務單位依時限送出付款資料，以確保如期付薪。
29	感謝總務處全體同仁的辛勞。另外，推薦保管組-林青青小姐及出納組-張永慧小姐 為本校優良教職員。	感謝同學或同仁的肯定，本組將會繼續維持並再加強服務態度，提昇服務品質。(出納組)

		謝謝肯定。(保管組)
30	<p>1. 希望學生證能結合搭公車的功能,相信一定可以提升大家的搭乘意願以及達到節能減碳的目的。</p> <p>2. 對於學校的文書組很滿意!!!裡面的同仁都很親切而且很願意幫忙同學,謝謝您們,加油!!</p>	<p>1. 本組已分別邀請一卡通及悠遊卡業者蒞校說明相關事宜,並邀請本校相關單位與會。(含學生證業務單位)(事務組)</p> <p>2. 謝謝您肯定我們的付出。(文書組)</p>
31	<p>學校對校園樹木的修剪,實在太令人痛心了,以前學人宿舍那排樹被剪成大光頭,結果就死掉好幾棵,一直到三年多之後,都還未能恢復昔日的綠意,如今奄奄一息。管理學院靠龍潭路那排樹,日前也遭到理光頭的命運,看到這些樹木被這樣粗暴的對待,實在很痛心,只看到學校花很多錢請外面的廠商來破壞學校的環境。</p>	<p>學校對校園樹木修剪基於安全及環境景維護都按季節選擇最佳時間做修剪,讓學校景觀樹木生長更健康更綠意盎然。(事務組)</p>
32	<p>管院飲水機卡垢嚴重,未曾清理,嚴重危害學生健康。(環科中心)</p>	<p>一、關於管理學院飲水機卡垢嚴重,本中心請飲水機維護廠商加強清理。</p> <p>二、105年1月份新簽約飲水機維護廠商已完成全校158台飲水機檢修。</p> <p>三、倘若發現水質上、機台清潔上有問題,請立即連絡每座飲水機旁皆貼有維護廠商連絡電話,若發現飲水機故障,請連絡飲水機維護廠商,或各系所辦公室人員,或環境安全科技中心分機2834鄭江海先生。(環科中心)</p>
33	<p>還不錯。</p>	<p>非常感謝您對總務處同仁服務態度的肯定,總務處將秉持誠懇態度及工作效能持續努力及改進。(總務處各組隊)</p>
34	<p>學校擋信之問題貴單位是否明瞭學校系統會擋住收發室的通知信函,以至於學生不知道發票、器材已到了收發室而無法提領帶走。收發室職員態度問題當本人再去收發室收信並反應為什麼貴單位沒有信件通知,貴單位的職員理所當然的說「沒收到信,怎麼不來找」。本人疑問為職員之回覆態度究竟為情緒反應或貴單位的職員訓練一向如此?如為情緒反應;請了解此發言對於貴單位處理事情並沒有幫助。如為職員有所不服,本人可以再去收發室找該位職員理論學生及職員有各自業務需要處理,我無法接受的事情為該位職員所講的那句話屬於射後不理,躲在屏風後講一句沒有建設性的話,我相信對於業務與問題處理沒有正面幫助。</p>	<p>一、學生郵件收到後,文書組會鍵入系統發E-mail通知。</p> <p>二、Mail發不出去的郵件,系統會告知,本組會以電話通知系辦協助通知。</p> <p>三、系統擋信時,收件人和文書組系統都無法得知;曾建議資訊中心改善,資訊中心亦有更新Web mail功能,為防漏洞,七個工作日未領取的郵件,文書組以電話通知或請系辦協尋收件人領信。</p> <p>四、收件人可以由單一入口查詢到是否有自己的郵件此系統是即時系統。</p> <p>五、對於Web mail系統擋信,實在無法得知,「沒收到信,怎麼不來找?」並沒有惡意,如果收件人不</p>

		<p>反應，文書組工作人員也不知道，只會日後努力尋找學生來領郵件。</p> <p>六、通常 Web mail 未能通知可能信箱滿了未整理，如有更好的方法可以提供給我們，謝謝指正。</p> <p>(文書組)</p>
35	<p>雲夢湖先前清淤泥整治工程，不知是否有確實監工?施工後雲夢湖依然很髒!學生宿舍區(近 G 棟)連接至諮商輔導中心之橋梁正下方淤泥完全沒有清除，就草率完成工程，應該檢討!飲水機的水有異味，請確實為全校師生把關(環科中心)，感謝您!!</p>	<p>1. 為改善雲夢湖水質較髒情形，學校前已辦理清淤泥整治工作，未來如再辦理相關清淤作業時，當依反映寶貴意見加強監造作業。另雲夢湖橋梁正下方淤泥因湖床鬆軟及高度受限，機具難以靠近進入挖掘，改調整於橋梁上游挖掘深槽溝及下游增加挖掘深度方式，藉由水流沖力清除淤泥，特此補充說明。</p> <p>2. 另為降低污物進入雲夢湖影響水質，總務處已於 104 年度完成活動中心及體育館污水改排放於校內污水下水道，俾提升雲夢湖水質。(營繕組)</p> <p>一、關於發現 RO 飲水機有異味時，請連絡維護廠商(每座飲水機旁貼有維護廠商電話貼紙)。</p> <p>二、若發現飲水機故障，請連絡飲水機維護廠商，或各系所辦公室人員，或環境安全科技中心分機 2834 鄭江海先生。</p> <p>三、本校皆使用程控式殺菌冰溫熱逆滲透飲水機，本中心對於飲水機每週進行清洗濾芯維護保養一次，並檢測水中 TDS 值，每三個月更換前置濾芯及活性碳，每三個月委託環保公司實施水質檢測，至今為止飲水機的水質皆合格，請全體教職員工生放心使用。(環科中心)</p>
36	<p>萬總務長領導風格值得肯定，默默為學校付出許多心力，且對外為學校爭取許多福利。總務團隊成員服務成效佳，是雲科大很出色的單位。總務長室秘書李玲慧小姐行政能力強，待人親切，處事圓融，值得嘉許。</p>	<p>謝謝您的支持與肯定，本處日後仍會秉持積極誠懇的態度持續努力。</p>
37	<p>很好</p>	<p>非常感謝您對總務處同仁服務態度的肯定，總務處將秉持誠懇態度及工作效能持續努力及改進。(總務處各組隊)</p>
38	<p>1. 管院鐘聲很小聲，已經將近一學期，一直沒修好。</p> <p>2. 總務處公務信箱無專人回覆，營繕組公務信箱甚至已經爆掉，也無人處理，擺明了就是公務人員心態。</p>	<p>1. 有關管院鐘聲過小部分，經現勘結果，管一館及管二館正常，管三館鐘聲因關閉而未運作，造成部分處所鐘聲過小，目前已派員修復完成。</p> <p>2. 經查本組公務信箱管理人員，因請產</p>

		假造成信箱延誤處理，已請同人落實職務代理，並確實處理公務信箱郵件，再次謝謝您寶貴的意見，爾後當詳加注意。 (營繕組)
39	謝謝辛苦了~	非常感謝您對總務處同仁服務態度的肯定，總務處將秉持誠懇態度及工作效能持續努力及改進。(總務處各組隊)
40	總務處同仁都很辛苦，大部分服務都很好，但就是出納組少數同仁態度上沒有很好，雖然妳應付得是全校，但也不用給人家的態度那麼不好，以上淺見。	感謝同學或同仁的建議，本組將會再加強服務態度，提昇服務品質。
41	希望 G 棟後方的停車棚可以增加，或許是機車暴增的關係，常常都會找不到有車棚的停車格，另外自己的安全帽就不宜掛在車廂鎖上了，因為要擔心下雨的問題，這點較不方便，每每都要提心吊膽，然後也要拎著安全帽走回宿舍。	在不影響校園景觀及建築法規原則下，本組將配合需求，提校園規劃委員會審議，俟會議審議通過後，再編列經費、並經核撥經費後，依各處之需求急迫性設置遮雨棚。(事務組)
42	管理大樓旁停車格(場)停車困難，發現很多車輛都無通行證，顯示管理方面有問題，校內車位應以校內師生停車權益優先，而不是主要提供給鄰近的商家或住戶當做停車場使用。	一、本校停車場內無停車證車輛多係為師生及洽公、開會、舉辦活動或研習之賓客車輛，停車場之使用亦以上述人員為主。 二、管理學院三館周邊(西側及北側)經常留有許多空位，轉個彎多走幾步路即有停車位，請多加利用。 (駐警隊)
43	校園噪音多，寧靜校園只是夢。 1. 學校開始使用吹葉機，使用吹葉機後，它真的是寧靜校園的殺手：吹葉機噪音很大，教室內無法上課；它燃燒汽油，廢氣污染校園；它吹起的灰塵漫天，周圍幾十公尺內，人人退避三舍。大家真視而不見嗎？ 2. 各棟建築內、外均裝了很多鐵殼大喇叭，聲音太大了，噪音…，何時才有寧靜的校園？	吹葉機是要讓校園環境以最有效率最短時間恢復美麗乾淨校園，使用時間往後會請同仁注意遠離上課教室。(事務組)
44	應外系廁所清潔度有待改進!! 二三樓以上的廁所幾乎沒打掃。	委外合約經費限制只能每日掃一次，平時維護還請使用人拿出公德心共同維護，如有辦理活動通知事務組請委外廠商機動配合打掃。(事務組)
45	人科二館廁所環境有待加強。	委外合約經費限制只能每日掃一次，平時維護還請使用人拿出公德心共同維護，如有辦理活動通知事務組請委外廠商機動配合打掃。(事務組)
46	東西寄到學校，有文書組代收真的很方便，在學校寄信不用跑郵局，方便!!!	謝謝您！肯定我們的付出。(文書組)
47	本校校園大，希望學校能多加關心學生夜間在校園內的安全。應增設攝影機並派駐警隊在校內多加巡邏避免有不肖人士夜間對學生造成安	一、本校校園屬開放空間，「校園安全無虞」是全體師生共同努力的目標。 二、為保障個人人身安全，深夜請大家避免單獨行動或走有路燈的道路，

<p>全上的問題。龍潭路紅線全天候禁止停任何汽機車，希望學務處能多加關心與強制請警察開單舉發以維護其他學生與用路人安全。</p>	<p>不要走昏暗小徑或至偏僻區域，讓有心或不肖人士無機可乘。</p> <p>三、本校駐警隊在學校各主要出入口設有 72 支監視攝影機，並加強夜間巡邏 2 小時打卡乙次，亦設置 28 處巡邏箱，以維護校園安全及秩序。</p> <p>(駐警隊)</p>
--	--