

國立雲林科技大學 104 學年度第 2 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	感謝教務處全體同仁的服務，推薦保管組-林青青小姐，廖孟佳小姐，出納組-張永慧小姐，為本校績優教職員工。	<p>(出納組) 感謝肯定，本組將繼續提昇服務品質。</p> <p>(保管組) 感謝肯定，提報明年績優教職員工。</p>
2	工程館旁邊的車棚車位嚴重不足，常常有違規停車的情形發生，造成用路人的危險與出入口進出的不方便，希望學校能新增(有棚)停車場或是有解決的辦法，想到還是很生氣!	<p>(事務組) 本校校園禁止機車進入，各機車停車場皆設置於校園周圍，目前共計有 5,194 位機車停車位，本校已盡可能於可停放機車處增設機車停車場，但囿於經費、校園景觀、綠覆率及節能減碳政策，目前暫無法再增設機車停車場，請多利用尚有很多停車空位的南側門、扶輪公園與南校區中山路停車場；另依交通部公車入校園專案之目的係降低學生騎乘機車發生事故比率，建請儘量以大眾運輸工具、騎自行車或走路到校較健康安全。</p>
3	上次營繕組來清點冷氣之廠商，態度不佳，未事先以公文告知，卻強行進入各實驗室及教室，造成很多老師及同學反感。	<p>(營繕組)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 為加速建構永續智慧環保校園，本校已向內政部建研所申請補助經費，並委請廠商辦理校舍相關空調設備調查作業，有關反映廠商態度不佳，未事先以公文告知及強行進入各空間造成師生反感部分，謹再次表達歉意，爾後當詳加注意避免再次發生。</li> <li>2. 未來本案廠商於辦理調查或施工前，當依反映意見，事先通知受影響之院系所及相關單位(中心)，並於未獲使用單位人員同意前，不得強行擅入及影響師生教學或活動。</li> </ol>
4	教師個人宿舍太少，老師研究室及學生廁所都沒有洗手乳、基本衛生用品配置，廁所垃圾桶、衛生袋也不常換，時常有臭味。落葉太多，地板常凹凸不平。	<p>(事務組)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本校廁所洗手乳、衛生紙係由使用者自行備用，囿於經費考量尚無法全面置放，若年度經費分配專款將配合辦理。</li> <li>2. 本校廁所清潔係委由外包廠商清理，囿於經費考量，一日僅清掃一次，事務組會再督促廠商加強清潔，另若發現清潔不力情形，請逕向事務組反應改善。</li> </ol> <p>(營繕組)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有關校園地板常凹凸不平部分，總務處已安排各區域人員加強進行巡檢工作，如發現待整修情形，將立即召商修復，俾維護學生師生安全。</li> <li>2. 另因本校校地廣闊，公共設施繁多，為加強設施安全，學校師生倘仍有建議改善處所，可電洽總務處營繕組反映(校</li> </ol>

		內分機 2442)或以電子郵件通報 (leegs@yuntech.edu.tw),將於獲報後儘速協助處理,謹再次感謝您寶貴的建議及協助。
5	文書組的櫃檯人員滿親切的,效率也不錯,還有寄信很方便,大姐也會幫我們用較省錢的方式寄出信件,代寄信件和包裹,非常便利。	(文書組) 提供優質的服務是我們職責,感謝肯定。
6	建議種植具經濟價值之樹種,例如:逐步淘汰會發臭的掌葉蘋婆,汰換有壓傷人員紀錄、具高潛在公共危險性的黑板樹,改種植可食用、不發臭,且果實具經濟價值之“蘋婆樹”,在兩樹之間林蔭下,可種植阿拉比卡咖啡等,管理及設計學院師生日後可共同策劃生產、包裝、行銷等策略,使之成為雲科大的校園特色農特產品。	(事務組) 感謝建議,本校目前亦朝種植具經濟價值之樹種規劃,唯本校樹木密度太高,樹木多達6千餘棵,已無空間再大量植樹,且大皆是創校時種植,樹齡為20餘年,綠意盎然,實不宜貿然移除。
7	到文書組寄郵件時,服務態度非常良好,熱心回答我的問題,辛苦了!	(文書組) 提供優質的服務是我們職責,感謝肯定。
8	總務處出納付款業務之效率及經費付款在給于校內工讀生的工讀金,遇到國定假日應該提前付款給學生,有些學生在經濟方面上是獨立扛起,晚撥款有時會造成學生的困擾,請改善此,謝謝。	(出納組) 感謝同學或同仁的建議,本組負責最後付款手續,均配合各業務單位,於核銷程序完成,接到支出傳票時,即辦理付款手續,為使能加速工讀金付款效率,擬於相關會議宣導,請各業務單位加速工讀金核銷程序。
9	詢問工讀金入帳事宜,經辦人員態度惡劣,一張臭臉,口氣非常不耐煩。	(出納組) 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;另本組於入帳時均會以電子郵件通知,及本校出納組網站亦建置有付款查詢系統,各項付款均可透過上述管道查詢,可快速得知付款情形,敬請多加利用。
10	文書組很熱心,處理速度快!	(文書組) 提供優質的服務是我們職責,感謝肯定。
11	文書組都很晚開門很早下班。	(文書組) 文書組同仁上班均依學校彈性上班時間7:50-8:30,下班時間16:50-17:30刷卡,如果有特殊需求還是可以配合的。
12	謝謝您們無論是詢問小事情,還是請求大事情的協助,您們都願意耐心且親切的協助!感謝您們!願您們每一天都過得充實喜樂:D上帝祝福您們!	感謝肯定,本處將繼續提昇服務品質。
13	總務處服務周到!	感謝肯定,本處將繼續提昇服務品質。
14	文書組處理速度相當快,非常有效率,大宗交寄姐姐很有耐心。謝謝。	(文書組) 提供優質的服務是我們職責,感謝肯定。
15	文書組組長態度差。	(文書組) 將注意改善。
16	我的郵件誤投到虎科大了,文書組阿姨很熱心幫我追回來,謝謝。	(文書組) 不用客氣。
17	萬老師太厲害了~~	感謝肯定,將繼續提昇服務品質。

18	非常滿意繼續努力。	感謝肯定，本處將繼續提昇服務品質。
19	施工沒有公文跟通知，還挑在平日，空間不夠的系所都不用上課嗎！	(營繕組) 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。惟實際施工時因受颱風、豪雨及現地施工條件影響，可能導致施工期延長影響師生活動，對於施工期間所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，並於無法如期完工時，協調相關單位預為因應及調整工程施作內容。
20	原本管理學院鄰近龍潭路的樹是枝葉繁盛的，某次修剪竟然是直接把主幹以上有長葉子的枝幹全部鋸除，請問這是哪門子的修剪？完全不考慮景觀，從龍潭路走過去右手邊是一排被閹割的樹，是能看喔？	(事務組) 管理學院南側圍牆邊榕樹多年未修剪，枝葉繁盛的，壓迫停車棚，且常常遇颶傾倒，基於安全考量，不得不修。本次修剪係委託具有園藝、修樹專業廠商修剪，並依定樹木修剪規範處理。因適時進行修剪，故今年接連不斷之颱風襲台，該區榕樹幸未倒塌，保障師生財物安全。
21	出納組小姐很友善！	(出納組) 感謝肯定，本組將繼續提昇服務品質。
22	文書組超級熱心。	(文書組) 提供優質的服務是我們職責，感謝肯定。
23	文書組的吳小姐，對內：你總是嘻笑，對外：你總是怒罵，請問：這是文書組該有的服務態度嗎？也請不要用你做了幾十年的專業經驗，來吼新手，謝謝！	(文書組) 將注意改善。
24	我有核銷文在保管組待了一個多月，跟其他同院別系的同學去吃飯，發現他們的文也在保管組一直沒有到主計，佩服某行政人員的效率真的很好。	(保管組) 若核銷資料正確，流程之審核應無拖延之事，已加強同仁退件處理時效。
25	詢問廖小姐的問題總是得不到答案，他都會推拖說去問系上的人，問了系上的人也覺得沒問題，就是問過了才會去問保管組，只是想要知道為什麼會被退而已。	(保管組) 請承辦人對申請案件有問題者，先直接電話聯繫，若連絡不到，需退件時須詳述問題，有洽詢時耐心回答。
26	希望廖小姐效率可以高一點，文都卡很久。	(保管組) 已督促同仁提高處理效率。