

## 北醫大設立國際化行政服務窗口，提升行政服務品質

臺北醫學大學為友善外籍人士洽公，提升校內國際化氛圍，自 105 學年起，設置國際化行政服務窗口制度，本學年由 23 位具備良好外語能力的行政人員擔任，任期至 2020 年 7 月 31 日止，窗口分布於 7 個學術單位與 16 個行政單位，服務範圍含括校本部及大安校區。



目前國際化行政服務是以獎勵機制招募行政人員作為服務窗口，希望以熱情的態度，提升並促進本校國際化行政服務之氛圍。其工作職責包含：協助外籍人士洽公、協助問題排解，並適時轉介各單位承辦人員，以及錄製英語行政服務教案，逐步提升本校外語行政服務學習資源等。

各單位若有外籍人士洽公，優先以單位內行政人員提供英語行政服務，如無可協助溝通的同仁時，可請擔任「國際化行政服務窗口」的同仁，協助向外籍人員說明並釐清業務問題，並視狀況轉介至主責單位，除協助外籍人士獲得問題解決，亦幫助各單位在面對外籍人士洽公時，能有後備支援。【左圖：國際化行政服務窗口主要協助外籍人士洽公、協助問題排解】

外語行政服務教案，以自身服務經驗，錄製英語洽公服務的教案，以提供校內職員外語學習資源，利用微課程進行線上學習，並透過持續性的累積外語服務教案，進而逐步帶動校內人員外語服務學習氛圍，以營造北醫大友善外籍人士的洽公環境。（文/人力資源處）【下圖：陳月女人長（前排中）與新出爐的國際化服務窗口同



仁合影，大家摩拳擦掌準備提供最佳服務】

●107~108 學年度國際化行政服務窗口名單