

# 109年度行政品質評鑑

## 財務管理處評鑑意見回覆簡報

報告人：廖珮真財務長



# 評鑑意見 1

## 評鑑意見

統計資料顯示畢業20年以上的校友較會捐款，建議用微電影或年輕人較熟悉的媒體，吸引其注意及認同，擴大年輕校友捐款的人數及額度。

## 意見回覆

- 感謝委員建議。財務處參照委員建議，將於明年初規劃微電影校園徵選活動，運用微電影或短視頻等年輕人較熟悉的媒體或行銷活動來和年輕校友溝通以促進捐款。

# 評鑑意見 2

## 評鑑意見

目前在經營管理領域除了用KPI引導員工努力達成目標之外，也可以引進OKR(Objectives, Key Results)的方式，讓同仁更能自發的改善作業流程及完成關鍵結果。

## 意見回覆

- 謝謝委員建議。財務處在目標管理及年度績效目標訂有各項追蹤指標，今後也將參考OKR(目標/關鍵結果)運用於目標設定管理，讓同仁可自發的改善作業流程及完成關鍵結果。

# 評鑑意見 3

## 評鑑意見

建議可將各項活動、成果或績效，透過社群媒體平台主動發布給全校師生及所有校友。

## 意見回覆

- 財務處募款及投資的公開資料，皆有刊載於學校官網下之公開校務欄，供外界參閱。各項募款行銷活動，也都會刊載於財務處網頁，並視內容發布於學校官網、FB臉書、台大校友雙月刊，及NTU Highlights等社群媒體平台給全校師生及所有校友。另外，臺大校園護樹計畫也另設有專屬的臉書進行宣傳。



# 評鑑意見 4

## 評鑑意見

能保持年度投資報酬率在4.2%~6.1%，值得肯定。校務基金提撥投資金額，自97年起分3年提撥，分別為6、2、2億，共10億。但自103年後，即未提撥，建議校方提撥更多校務基金給財務處進行投資，以增加學校財源。

## 意見回覆

- 感謝委員肯定，由於近年政府給予本校的補助有限，早已不敷基本需求，雖自籌收入有成長，但校務發展所需之各項資金需求也大，財務已相當吃緊，故短期間並無提撥資金至永續基金之規劃。本處將持續積極募集永續性質之捐款，以擴大永續基金之規模。

# 評鑑意見 5

## 評鑑意見

由報告中了解，永續基金之捐贈人中，有很大部分是由宗教人士捐贈本校佛學數位圖書館(博物館)，金額亦甚龐大，除了指定捐贈外，能否也爭取額外捐贈額度到非指定用途。

## 意見回覆

- 學校的佛學數位圖書館因募款用途明確，得以持續收到宗教人士的捐贈。學校也陸續獲有宗教人士捐贈獎學金或指定用途之捐款。今後會保持和宗教人士的互動，以便爭取更多捐贈額度到非指定用途。

# 評鑑意見 6

## 評鑑意見

因為自109年8月1日本校教職員工之眷屬也開始接受眷屬卡之申請(因增加約用人員)，使用人數增加，建議未來與各商家簽訂合約時，增列教職員工(含約用人員)眷屬卡之使用者。

## 意見回覆

- 感謝委員建議。因應眷屬卡開放申請，本處目前在與新增的優惠商家簽訂合約及與現有廠商續約時，皆有主動提出擴大優惠對象（含校友、教職員眷屬等）的需求，並提供商家總務處製作之臺大教職員工證件樣張，以利商家在提供優惠方案時有所依據及建請從寬認定。



# 評鑑意見 7

## 評鑑意見

希望出航獎助金是由財務處募款，國際事務處辦理，建議受惠的學生在出(回)國後，應有回饋機制。

## 意見回覆

- 希望出航獎學金由財務處協助募款，但獎學金的審核與發放是由國際事務處負責執行，國際事務處訂有希望出航獎學金設置要點，規範受獎學生回國後的回饋機制。本處於年終歲末會對希望出航獎學金的捐款人發送感謝信，會連同受獎學生的心得報告與對捐款人的感謝一併寄出。



# 評鑑意見 8

## 評鑑意見

募款時，對於承辦同仁而言，囿於人脈及對象之有限，如何建議長官、校方主管鎖定被募款人員(公司)，並提供背景分析，讓上級單位(長官)參考，俾利接洽募款。

## 意見回覆

- 財務處在安排募款拜訪時，會先對擬拜訪人做背景了解分析，並調查擬拜訪人的過去捐款紀錄及了解校內相關人士關係，以便由校內熟識的主管引見。同時針對不同個案及特定募款項目也會準備簡報資料以供上級單位(長官)參考，以利募款接洽。

# 評鑑意見 9

## 評鑑意見

大額募款受限於經濟景氣、捐贈者意願、財務操作，因此有其不可靠性，但對於小額金額的募款，較屬可行，我們有很多的商家和學校有簽約優惠，如果教職員工生(眷屬)消費金額高，有無可能在年終或者適當時機，可提供獲利時的回饋，提供廠商參酌考慮。

## 意見回覆

- 與學校有優惠簽約的廠商，學校會盡可能和對方談回饋。例如，長榮航空、中華航空及台灣高鐵等，每年皆會以學校所累積的哩程數/點數回饋免費機票/高鐵票/高鐵折價券給學校，供清寒學生、教職員工生、校友們使用。未來財務處也會尋求更多廠商提供優惠回饋給學校。

# 評鑑意見 10

## 評鑑意見

在服務對象面，顧客滿意度調查結果顯示，與上一次(105年)調查平均分數相比，109年的滿意度平均分數下降0.51分(從4.45分下降到3.94分)，服務品質可再提升，請說明原因以及改善措施。

## 意見回覆

- 上次評鑑為4年前，本處人員有異動，加上這次調查的部分填答人，可能與財務處未有直接互動或業務往來，對調查分數會有影響，因此本次調查分數雖較4年前下降，但不宜直接解讀為本處服務品質下降。本處一直持續精進行政業務與服務品質，相關改善措施已於行政品質評鑑表中說明，請詳見後附之附件一。



# 評鑑意見 11

## 評鑑意見

財務處目前為精兵主義，人力不多，建議與其他行政單位及院系所合作，以增加募款績效。另建議加強同仁教育訓練，培養同仁募款開發能力，全員動員擴大募款。

## 意見回覆

- 謝謝委員的建議。財務處因人力精簡，所以盡可能地和其他行政單位及院系所合作，透過各單位主管及老師們的關係，獲得潛在捐款人資料，以便進一步拜訪募款。此外，財務處也鼓勵同仁學習募款相關知識，未來也將不定期對同仁進行募款教育訓練，以提升募款能力。

# 評鑑意見 12

## 評鑑意見

永續基金之用途建議增加職工人力素質之提升及獎勵，以奠基學校永續發展。

## 意見回覆

- 感謝委員的建議。依據「國立臺灣大學投資收益收支管理要點」第九點第二項，投資收益得支應編制內人員本薪(年功薪)、加給以外之給與、編制內行政人員辦理自籌收入業務有績效之工作酬勞及編制外人員人事費。因此學校已有此辦法可遵循。

# 評鑑意見 12

## 評鑑意見

永續基金之用途建議增加職工人力素質之提升及獎勵，以奠基學校永續發展。

## 意見回覆

- 另外，委員於會中建議，可考慮自教職員薪資提撥部分至永續基金，由本處代為操作投資。但目前法令規定，投資不保證收益，學校無法對教職員薪資提撥之投資保證獲利，屆時若投資發生歸損，責任歸屬與虧損彌補無法由學校承擔，況且學校也無法保管教職員個人之資金。因此委員提出的此項建議，無法令依據也窒礙難行。



## 評鑑意見

校友之聯繫建議可依畢業年限長短分眾經營，因每年齡層之需求不同，可提供其不同協助並藉此保持聯繫；如校園內能有校友聚會空間，將“校友”具象化，對於凝聚校友向心力應該可以有所幫助。

## 意見回覆

- 謝謝委員的建議。目前財務處於募款時，會依據校友不同年齡層進行各種募款專案。同時財務處與校友中心密切配合，協助舉辦30重聚、40重聚與50重聚活動。
- 在校園內設立校友聚會空間的建議，本處會將此建議提供給校友中心，由校友中心負責規劃設立的可行性及方案。

# 評鑑意見 14

## 評鑑意見

財務處的法規或作業程序更新，除了發布於財務處網頁外，建議亦透過學校公文系統周知全校，以使各院系所能同步掌握相關資訊。相關活動及文宣，亦希望透過各種管道，如官網首頁、校訊、FB臉書、Highlights等廣為周知。

## 意見回覆

- 財務處法規及作業程序更新，皆有發布於財務處網頁下供參閱，也會透過學校公文系統發布週知。各項募款行銷活動，也都會刊載於財務處網頁，並視內容發布於學校官網、FB臉書、台大校友雙月刊，及NTU Highlights等社群媒體平台給全校師生及所有校友。

## 評鑑意見

能設定各主題式募款聚焦募款目的，相當不錯。惟建議定期檢視執行成效，以利修正調整。

## 意見回覆

- 財務處陸續企劃並推廣不同主題募款活動，包括希望出航獎學金、臺大歷史價值建築維護修繕計畫、臺大校園護樹計畫、臺大創校百年願景基金、臺大校史館募款等，以各種募款訴求來吸引不同的募款對象。每個募款活動告一段落後，財務處會定期檢視成效，並檢討修正，以求更加精進。



## 評鑑意見

由於新冠疫情影響，各企業同樣面臨經營困難，未來募款對象及模式，建議調整因應。

## 意見回覆

- 今年由於新冠疫情，使得整體經濟發展及企業獲利受到衝擊，另外重聚活動延期，都讓募款活動受到影響。財務處積極擴展小額與定期定額之捐款，以不同主題的募款活動向校友們募集。而針對大額捐款，則會進行更細緻的調研，找出受疫情影響相對較少的企業與校友，進行拜訪以尋求募款機會。

# 評鑑意見 17

## 評鑑意見

新畢業校友資力尚未充沛，更需要母校支持與協助，建議調整接觸方式，把目標放遠，也凝聚校友向心力。

## 意見回覆

- 財務處的歷年募款資料顯示，多數校友的捐款能力依畢業年資而增加，財務處也依此訂定向校友募款的方式及管道。財務處會和校友中心合作研議，如何為新畢業校友提供所需的服務，讓他們與母校持續保持連結，作為將來募款之準備。

# 評鑑意見 18

## 評鑑意見

台大校友畢業後創業之公司上市櫃IPO前股權分散，可加強拜訪聯繫做股票捐贈。

## 意見回覆

- 謝謝委員建議。財務處會加強和校友中心聯繫校友動態，並多加關注成功校友的公司動態，以便伺機拜訪並尋求股票捐贈的可能性。



# 評鑑意見 19

## 評鑑意見

可收集更多故事，用線上  
YouTube/微電影方式，強化宣傳  
溝通，讓更多人認識永續中心功  
能。

## 意見回覆

- 意見同第1點。

## 評鑑意見

財務處的年度募款目標與計畫可依B to B to C及B to C。前者依各系各院之力量，襄助各系所募款，後者可依校友畢業年限多與校友互動、增加溫度，以利年度之募款計畫。

## 意見回覆

- 謝謝委員建議。財務處的募款有透過人員對特定對象的拜訪募款，也有利用專案行銷活動向廣大的校友及愛校人士募款。前者會借重校內主管及老師人脈以爭取較大額的募款，後者則藉由各種行銷活動及校友重聚活動來進行募款，以期能利用各種場合與校友互動，讓各項募款計畫推動更為順利。

報告完畢

敬請指教