

106 學年度「行政品質評鑑」建議改進事項執行情形報告表：總務處 (107 年 5 月)

建議改進事項	辦理情形及回覆說明 (請註記建議是否列為結案)	委員意見	
		結案	繼續追蹤(說明)
1. 各組人員對工作均非常嫻熟，建立的制度亦非常完善。以有限的人力，能執行這麼繁雜的業務，令人敬佩。 (已結案)	感謝委員肯定，本處將持續努力，提供更佳的服務。	√	
2. 採購方面，對於較重大的勞務、財產物品、工程採購，開標/評選/決標過程，建議全程錄音錄影，未來應建立專門開標室。另外建議總務處增加院系所聘任專責採購人員的誘因。 (已結案)	<p>一、為確保採購效益品質，營繕組承辦校內重大案件之規劃設計技術服務案或工程案，均依政府採購法相關規定採行公開評選或評分及格最低標方式辦理，廠商於評選及審查委員會中進行之簡報及詢答過程均已全程錄音，並於會後製作書面紀錄陳核；如遇有相關爭議，需保留影像紀錄時，則由開標人員及承辦同仁即時以手機錄影進行採證因應。</p> <p>採購組每年辦理之外文共同供應契約皆全程錄音錄影。另在開標室完成前，已先為每位開標主持人配置錄音筆，記錄開決標過程，以避免程序爭議。</p> <p>二、有關設立專用開標室，目前已請本處事務組協助評估，規劃將現有會議室改作專用開標室之可行方案。</p> <p>三、基於工程採購之履約管理、驗收及後續保固處理之專業性，院系所逾 30 萬元之工程案件仍由營繕組辦理採購，30 萬元下以之工程案件，積極協助院系所同仁相關行政程序及採購法規提醒，並視需要提供相關廠商履約情形供參。</p> <p>四、為提升院系所採購人員之專業知能，採購組每年辦理至少 5 場以上之採購專業相關研習課程，參與研習之採購人員皆可取得學習時數。惟各單位如設有採購專責人員，應可提升採購效率及正確性，並有助於教師或研究員專心致力於教學研究。又專責人員辦理採購，除可協助擇定最佳之招</p>	√	

106 學年度「行政品質評鑑」建議改進事項執行情形報告表：總務處 (107 年 5 月)

建議改進事項	辦理情形及回覆說明 (請註記建議是否列為結案)	委員意見	
		結案	繼續追蹤(說明)
	標決策，並避免非專業或新手因不諳採購法令致效率不彰，甚至違反規定而為審計機關糾正、究責之情形。另為鼓勵勇於任事之同仁，建議院系所亦可考量給予績優採購專責人員專業加給或工作費。		
3. 有關本校資產活化方面，建議總務處擬訂發展策略及相關作法，並應提出報告。 (已結案)	<p>一、資產活化包括不動產、動產及智慧財產等方面，財政部並訂有「加強國有不動產活化運用計畫」每年度追蹤執行成效並辦理評比競賽。</p> <p>二、本校相關業務執行單位每年度需配合上述計畫積極研擬策略及作法以期達成主管機關所訂活化目標並於每年 7 月份提出成果報告。</p> <p>三、檢附本校 105 年度資產活化運用成果報告(如附件 3-1)及 106 年本校實際達成目標金額統計表(附件 3-2 及 3-3)供委員參閱。</p>	√	
4. 建議總務處提出人員流動率高的改善辦法，並請分組室追蹤。避免組間勞逸不均，增加採購專業人員的留任，例如考慮增加證照加給或核予工作費。 (已結案)	<p>一、本處各單位改善人員流動率高的方式如下：</p> <p>1. 加強人員教育訓練，建立完整標準業務流程，做好知識和經驗傳承，以減少人員流動對業務衝擊，並讓新進同仁儘快嫻熟業務技能，並掌握行政品質，避免因無法勝任而離職。</p> <p>2. 透過單位內部討論交流等措施(如組務會議、股務會議、讀書會...等)，讓同仁間與管理者進行雙向溝通，以增加向心力。</p> <p>3. 不定期舉辦探索學習旅遊參觀活動以增加員工福利、學習動力與向心力及歸屬感。</p> <p>4. 各單位人員需求及流動情形需於每年 ISO 管理審查會議中提出報告，藉以瞭解原因持續改</p>	√	

106 學年度「行政品質評鑑」建議改進事項執行情形報告表：總務處 (107 年 5 月)

建議改進事項	辦理情形及回覆說明 (請註記建議是否列為結案)	委員意見	
		結案	繼續追蹤(說明)
	<p>善。</p> <p>二、營繕組依工程專業建置土建及水電編制，再依新建專案或修繕維護業務需求分工，以期適才適用合理分工，避免勞逸不均情形。另為加強各股業務互動，每二週召開內部專案會議，由組內同仁共同參與，作為業務溝通交流管道。</p> <p>營繕組基於工程採購專業需求，有關採購專業人員聘用標準，除需具備相關科系學歷外，另有採購或工程管理相關證照要求；為鼓勵優秀同仁留任，亦針對專業證照給予加給，並每年檢視同仁表現推薦晉升。</p>		
<p>5.建議總務處參考醫學院分處辦理耗材集中採購的作法，並廣為校內單位宣傳使用。建議總務處與各學院合作，參考第 2 點，一併考量院系所聘任專責採購人員。 (已結案)</p>	<p>一、關於耗材集中採購部分，經悉醫學院設有「耗材審議小組」可逕為決定共同採購之品項等。因校總區單位較多且各院需求不同，為瞭解各單位需求，採購組於 107 年 1 月間函請各單位提出耗材之需求以利辦理集中採購，惟調查結果僅主計室及管理學院提出需求，且所提列品項部分已由共同供應契約採購（如碳粉匣），其餘品項需求金額合計未達新台幣 30 萬元，經檢討並無集中採購之實益。</p> <p>二、為鼓勵各學院參考醫學院集中採購之作法與效益，採購組將於年度教育訓練課程中安排醫學院分享經驗，藉由實務交流，讓各院系評估推動，一併建議設置採購專責人員，以提升單位之採購效率及正確性，並避免未依規定辦理採購之情事不斷發生。</p>	√	

106 學年度「行政品質評鑑」建議改進事項執行情形報告表：總務處 (107年5月)

建議改進事項	辦理情形及回覆說明 (請註記建議是否列為結案)	委員意見	
		結案	繼續追蹤(說明)
<p>6.近年來校園事件頻繁，由於臺大是開放校園必須有因應措施，請總務處就其管轄範圍內，與本校其他單位共商校園安全之大計，請總務處就其職權研擬更妥當的執行方案。 (已結案)</p>	<p>一、每年辦理駐警人員及校區保全人員教育訓練，今(107)年於5月25日召開，另外邀請校安中心人員參與此次教育訓練。</p> <p>二、此次教育訓練，邀請臺大醫院安全衛生室石富元主任演講，針對校園內相關危安實例、處理及應對方式，提高駐警、保全之危害警覺，更有效的預防及防範危害事物。</p> <p>三、另告知校區保全如遇無法處理之危安事故，應立即通報總務處駐衛警察隊或學務處校安中心協助處理等流程，以爭取時效並妥善處理相關校園安全問題。</p> <p>四、於每學年度學期初發文至各單位更新校區保全公司及人員資料。</p>	<p>√</p>	

下次受評之關鍵績效指標 (KPI)

單位：總務處

執行單位	構面	策略目標	評核指標 (量化)	具體方案	年度內預定執行狀況
文書組	顧客服務	提昇公文線上簽核率	公文線上簽核比率 55%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供現場、遠端、電話客服，解決障礙因素及加強操作便利性。 2. 定期公告校內各單位簽核比率，對具有一定量規模之單位，加強原因瞭解及宣導。 3. 對簽核比率偏低或少數仍未執行線上簽核之單位，實施個別輔導改善，並加強案件類型分析。 4. 上下年度辦理操作課程，並持續更新操作簡報。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 106 年底學術單位 11 學院完成全面實施線上簽核。 2. 107 年 4 月簽核率 57.96%。 3. 107 年 5/2、5/7 辦理公文管理資訊系統操作說明課程，共計 4 場，預計暑期將再辦理 4~5 場說明課程。 4. 新增進階版承辦人員簡報，含常見錯誤事項。
文書組	顧客服務	提昇公文系列課程滿意度	平均上課滿意度 90%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依課程難度、辦文角色…等因素，辦理基礎、進階人員之講習，及其他與公文相關之課程。 2. 協助各單位建置常用公文範本，提供公文稿寫作、資訊系統操作疑義之網路及電話專線諮詢。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 107 年 3/27、4/17 分別舉辦初階及進階公文寫作課程，上課滿意度平均值為 96.59%。 2. 配合各單位需求，辦理單位小班制公文課程。。
文書組	內部流程	公文系統無預警當機改善	80 分	滿分 100，依使用者(含文書組同仁)反映系統故障無法使用起算，至復原可用止，每 30 分鐘扣 0.5 分。未滿 30 分鐘以 30 分鐘計算。	107 年 1 至 4 月現值 90.5 分，因 4 月份伺服器移機作業因素，造成多次當機紀錄

文書組	內部流程	提昇公文分文判文準確率	總收文分文正確率%>97%	依據總收文退文改分統計表，統計時間區分為上、下半年各一次計算結果。	為使公文之判文業務品質更加提昇，間接提昇公文時效性與辦文之效率，依總收文退文改分統計表統計106年1至12月底分文準確率為98.5%，且每週初均由承辦人員email陳報退文周報給主管上週分文錯誤率，以確實管控準確率。
文書組	顧客服務	提昇信件業務服務滿意度	滿意度問卷統計滿意成績 90 分	按所接收信件遞送服務單位系所，依上下半年 2 階段暨行政及學術等 2 大部份個別予以滿意度問卷調查統計。	上半年 3 月進行行政單位調查，調查結果換算為 93.9 分，問卷設計已針對服務各面向例服務態度、投件準確時效等面向進行分析，將會就其造成滿意度下降因子及弱項予以人員訓練或進行例外性管理與改善。
文書組	顧客服務	提昇檔案應用活動滿意	滿意度問卷統計滿意成績 90 分	<ol style="list-style-type: none"> 1. 策畫臺大 90 周年校慶檔案系列特展，並結合兒童體驗營等活動，擴大檔案創意應用宣導。 2. 推展修護志工研習活動，提昇全校修護觀念與技術水平。 3. 推展校園文創設計理念與業界平台交流講座。 	1. 上半年 4 月進行檔案特展及深度學習活動調查，調查結果換算為 93.18 分，目前為止已達預定績效指標。

文書組	顧客服務	提昇公文線上簽核率	公文線上簽核比率 55%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供現場、遠端、電話客服，解決障礙因素及加強操作便利性。 2. 定期公告校內各單位簽核比率，對具有一定量規模之單位，加強原因瞭解及宣導。 3. 對簽核比率偏低或少數仍未執行線上簽核之單位，實施個別輔導改善，並加強案件類型分析。 4. 上下年度辦理操作課程，並持續更新操作簡報。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 106 年底學術單位 11 學院完成全面實施線上簽核。 2. 107 年 4 月簽核率 57.96%。 3. 107 年 5/2、5/7 辦理公文管理資訊系統操作說明課程，共計 4 場，預計暑期將再辦理 4~5 場說明課程。 4. 新增進階版承辦人員簡報，含常見錯誤事項。
事務組	顧客服務	提昇校區間及中研究院間交通車滿意度	校區間與中研究院間交通車之滿意度達 80% 以上。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續加強司機服務訓練，保持優良服務態度，並注意行車狀況、空調、燈光之相關控制，提高搭乘舒適度。 2. 確實執行各班次發車抵達時間與乘車地點，維持行車之準點率，針對各項突發或緊急狀況要求廠商盡速到場處理與調派支援車輛。 3. 保持與維護搭乘車輛內部之環境衛生，加強車輛內部消毒與清潔。 4. 為維護行車安全與品質，車輛使用年齡限制為 5 年內新車。 5. 交通車係為師生往來校區間及中研究院間重要運輸系統，其需良好之廠商提供專業服務，故採公開評選方式。 	每季進行交通車滿意度調查。
事務組	顧客服務	提昇辦理停車場車證之顧客滿意度	汽車停車證申請及其他車輛進出申請等綜合評價滿意度項填滿意度欄以上達 80	<ol style="list-style-type: none"> 1. 單一窗口化臨櫃作業，並隨到隨辦之即時辦理申請車證事宜。 2. 持續加強同仁電話禮 	每季進行汽車停車申請及其他車輛進出申請等綜合評價滿意度調查。

			%。	儀及相關服務教育訓練，保持優良服務態度。 3. 提供辦理全校各類車證(教職員工生及廠商、里民、校友)及相關交通服務(重車申請、遊覽車申請、停車場門禁卡申請、票券購買等之客製化業務服務。	
事務組	顧客服務	廁所環境清潔品質滿意度	服務滿意度填滿意及非常滿意(評分 80 分以上)份數達 84%	1. 加強廁所環境清潔各項檢查。 2. 老舊廁所及設備加速更新，以利清潔工作進行。 3. 加強清潔調查，以了解使用者對廁所環境清潔品質之要求，並針對問題解決。 4. 加強清潔人員出勤檢查。	每季進行廁所環境清潔品質滿意度調查。
事務組	內部流程	一般廢棄物減量	每年垃圾量預計將較前一年減量 5%	1. 每季進行垃圾量分析。 2. 加強資源垃圾減量宣導。 3. 平時落實資源回收及垃圾分類並鼓勵廚餘回收。 4. 因本校實施垃圾專用袋及資源回收政策後，每年垃圾量已趨穩定，故酌予維持目標值(34.69 公斤/人~31.39 公斤/人)。	每季進行一般廢棄物垃圾量調查。
事務組	內部流程	校園立體綠化增加面積	每年較前一年增加 5%	1. 逐步進行建築物屋頂及立體綠化。 2. 進行重點區域植栽綠美以增加綠化面積。	每季進行校園立體綠化面積調查。
事務組	內部流程	校園廢棄自行車拖吊，增加自行車可用車位	每年廢棄自行車數達 2,700 輛	1. 學生畢業後加強巡查廢棄車占用停車位之問題，並依規定吊牌七日警示，逾期未處理則拖吊移置保管場。 2. 透過辦理活動或獎勵	每季進行廢棄車拖吊數量調查，全年預定拖吊 2,700 輛以上。

				<p>方式，鼓勵車主動辦理廢棄車回收。</p> <p>3. 安排志工或與院系所合作，協助巡查吊牌。</p> <p>4. 視廢棄車輛佔用車位現況，於次年度機動調整目標值。</p>	
保管組	顧客服務	研究計畫辦公室服務滿意度	以意見調查表回收有效份數中服務非常滿意及滿意份數/回收有效總數計之。	<p>1. 研究計畫辦公室完成分配審查後，於辦理簽約進駐時再作意見調查表調查。</p> <p>2. 為加速申辦效率，加強相關資訊及各項措施宣導說明及設備更新維護。</p>	預計目標值 90% 以上。
保管組	顧客服務	學位服借用滿意度	以意見調查表回收有效份數中，各服務滿意度份數*各服務滿意度代表分數之總和/回收有效總數*很滿意之代表分數(10分)。	<p>1. 簡化發放作業流程。</p> <p>2. 加強服務態度。</p> <p>3. 檢視學位服狀態，過於老舊或無法修復者，以汰舊換新方式處理。</p>	預計目標值 88% 以上。
保管組	顧客服務	財物編號貼牌滿意度	以意見調查表回收有效份數中，各服務滿意度份數*各服務滿意度代表分數之總和/回收有效總數*很滿意之代表分數(10分)。	<p>1. 加強業務資訊及各項措施宣導說明。</p> <p>2. 加強服務態度。</p>	預計目標值 85% 以上。
教職員住宿服務組	顧客服務	提高職務宿舍分配服務滿意度	目標值 90%	職務宿舍分配服務滿意度調查表	全年統計有效問卷數及回收率為 90%，平均住宿滿意度為高於 90%。
教職員住宿服務	顧客服務	提高客座學人宿舍顧客服務滿意度	目標值 90%	客座學人宿舍顧客意見調查表	全年統計有效問卷數及回收率為 90%，平均住宿滿意度為高於 90%。

務組					
營繕組	流程面	當年度無預警停電次數	每年滿分 100，依復電時間扣分。 2hr 內 1 分 2-4hr 1.5 分 4-8hr 2 分 8-24hr 2.5 分 24hr 以上 3 分 目標值為 85 分	設施維護股每季累計高壓(不含台電、低壓)無預警停電次數、復電時間定填報停電事故報告統計。	1. 第 106 年度累計無預警停電 3 次(已扣除台電瞬間壓降因素 11 次)，其中 2 小時內復電 2 次，8-24 小時內復電 1 次，計算為 96 分，達到目標值。 2. 期望今年保持目標值，並減少無預警跳電情形。
營繕組	流程面	修繕工程採購之品質	修繕工程品質目標，評鑑分數平均達 84 分	1. 依本校品質評鑑作業規範辦理。 2. 每季辦理一次評鑑會議，委員由總務長委任，案件由委員挑選，10-100 萬三件，10 萬以下六件。 3. 將結果留存檢討，作為改進參考。	1. 106 年度第 1 季～第 4 季平均 86 分，達到目標值。 2. 107 年第 1 季依品質評鑑作業規範將於 5 月底前辦理。 3. 各工程修繕期程要求達預定工程進度，以提升工程效率及品質。
出納組	顧客服務	提供顧客多元繳費管道	與信用卡收單機構及行動支付業者完成簽約並上線。	1. 與財團法人聯合信用卡處理中心簽約，導入公務機關信用卡繳費平台，繳款人可至出納組櫃台以實體卡片或 Apple/Google/Samsung Pay 繳費。該平台手續費由持卡人負擔，可增加現有線上繳費系統管理單位引入線上刷卡，並節省本校手續費支出。 2. 與行動支付業者簽約，引進掃碼支付，繳款人可至出納組以支付 App 產生 QR Code，出納組掃碼後即從繳款人支付 APP 綁定的銀行帳戶或信用卡扣款；另亦於學雜費及線上繳費系統繳費單置放 QR	1. 107 年度已於財團法人聯合信用卡處理中心簽約並導入實體刷卡機，後續將進行相關程式修正與推廣至各子系統與線上繳費系統收費單位使用。 2. 現正評估台灣 Pay、街口支付與玉山銀行行動支付。

				Code，繳款人無須親洽出納組繳費，亦不需透過網路銀行轉帳，以支付 App 掃 QR Code 即可完成繳費。	
出納組	顧客服務	提昇個人付款業務之滿意度	80 分以上 $\geq 80\%$ (個人付款業務滿意度 80 分以上問卷數 / 有效問卷數) * 100%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 強化本組網頁「付款專區」與「常見問題」內容：(1)詳述報帳流程，宣導「報帳流程追蹤系統」、「付款查詢暨付款通知」查詢與使用方法，便於受款人了解報帳進度及問題癥結，降低電洽之時間成本與對本組之誤解。(2)彙整各系所承辦人與受款人之意見與疑問，並統整於常見問題中，藉以降低渠等之疑問與怨懟，並減少日後提出類似問題。 2. 賡續提昇本組及跨組 E 化服務：(1)檢視「付款查詢暨付款通知」與「報帳流程追蹤系統」之功能，隨時配合法規及受款人需求修正。(2)於受款人徵詢報帳進度及入帳日期時，宣導前揭系統之操作方式，以提昇使用率。 3. 加強人員服務訓練，提昇平時之服務態度與專業：(1)定期辦理業務檢討會議，改進既有流程。(2)對各系所承辦人之疑問與意見，即刻處理與回覆；如非屬付款業務，亦提供相關資訊或協助轉介。 	預計 111/11/30 完成
出納組	顧客服務	提供非居住者自行列印扣繳	完成非居住者自行列印扣繳憑單模組，並可上線使	1. 非居住者由媒體(紙本)申報改採網路申報。	預計 107 年度非居住者之非補稅案件(補稅案件尚未開放)

		憑單模組	用。	<ol style="list-style-type: none"> 2. 研議申報完成之核驗流水號鍵入出納系統方式並實務操作。 3. my NTU-「財務帳務」-「教職員所得稅明細查詢」增加英文模組。 4. 「教職員所得稅明細查詢」表列標題提供中英文對照。 5. 連結出納系統及「教職員所得稅明細查詢」模組，導入非居住者扣繳憑單資料，增加其自行列印功能。 	100%由媒體(紙本)申報改採網路申報。預計 111/12/31 完成非居住者自行列印扣繳憑單模組
採購組	內部流程	提升採購案簽辦效率	3 日內簽註意見上陳或退件數比率達 100%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 收受請購案後，即於系統錄案及管控。 2. 每季就案件之處理期程進行分析及檢討，以督促同仁簽辦效率。 3. 針對逾期情節重大者，予以協助及輔導，並研擬改善措施。 	106 年達成率為 100%，期望未來每年皆可保持目標值，以維簽辦效率。
採購組	顧客服務	提升本校各單位採購專業知能	規劃辦理 6 場校內教育訓練	<ol style="list-style-type: none"> 1. 年初配合主管機關政策、請購單位之需求及錯誤態樣分析、去年教育訓練滿意度調查結果等，訂定當年度課程主題及內容。 2. 於上半年完成教育訓練，以期盡早提升各單位之採購專業能力及品質。 3. 考量同仁可能因公務繁忙或業務調整致無法及時參與研習，為提升訓練之彈性及效用，本組於研習時同步錄製影音課程，並置於本組網頁供本校同仁研參。 	未來每年至少辦理 6 場教育訓練。

經營管理組	顧客服務	提昇卓聯大樓商場整體服務品質滿意度高於 90%	$1 - [(不滿意度 + 非常不滿意度選項個數) / (實際總填答數)] * 100\% \geq 90\%$	針對使用者進行問卷調查，回收問卷份數不得低於 500 份，問卷結果作為後續管理改善之參考。	1. 107 年完成招商 2. 108 年營運滿週年開始進行滿意度調查，持續改善，期達成目標
經營管理組	顧客服務	提昇小福樓 2、3 樓場地之整體服務品質滿意度高於 90%	$1 - [(不滿意度 + 非常不滿意度選項個數) / (實際總填答數)] * 100\% \geq 90\%$	針對使用者進行問卷調查，回收問卷份數不得低於 500 份，問卷結果作為後續管理改善之參考。	每 2 年持續調查，要求廠商持續改善，
經營管理組	財務面	活化閒置土地增設會館，服務訪來賓住宿需求	至少增設 70 間房間	按促參法及相關法規，完成遴選優勝廠商，並按相關程序完成興建與營運。	107 年取得建照 109 年興建完成並開始營運，110 年營運滿週年
經營管理組	財務面	活化窳陋破舊之古蹟歷建，完成修復再利用	至少 3 處被文化局指定或登錄之古蹟及歷史建物	透過相關法令委外，並依文化局核定之修復計畫書圖，完成修復工程開始進行營運	105 年開始修復公共宿舍 107 年開始修復牯嶺街 2 處文資建物
駐警隊	顧客服務	降低失竊案件數	受理報案及工作紀錄	1. 每日校園巡查並記錄巡查點之時間及異樣。 2. 每年 1、4、7、10 月以 E-MAIL 形式發通告，提醒並宣導每位教職員工生防竊警覺與防竊作為。	40 件以下
駐警隊	顧客服務	提升顧客滿意度	服務顧客滿意度調查表	1. 不定期由隊長加強遠景本職學能教育。 2. 加強員警工作服務態度及禮節提升。	>88%
駐警隊	顧客服務	提升客訴處理效率	客訴案件資料統計	了解事情始末，並迅速處理且回覆客訴（如須呈報上級長官之事件不列入此範圍內）	>85 分
駐警隊	顧客服務	提升災害防治及通報速度	災害之工作紀錄	定期更新各單位緊急連絡人及保全資訊，於災難發生時立即通報緊急。	設定災難通報流程
醫學院	顧客服務	廁所環境委外清潔各項調查	滿意度達 83% 以上	1. 辦理院區廁所環境清潔滿意度調查。 2. 針對回收問卷不滿意	1. 每半年辦理廁所環境清潔滿意度調查。

總務分處		項目滿意度達 83%		<p>項目邀請委外清潔廠商共同了解及分析並尋求改善及加強方式。</p> <p>3. 針對已進行改善之不滿項目，加強巡檢並於開學後再次進行滿意度調</p>	2. 要求委外廠商針對不滿意之項目，加強清潔及巡檢。
醫學院總務分處	行政效率	零星修繕案件完工日數小於 4 日達 84	小於 4 日修繕完成率達 84%以上	<p>1. 營繕人員收到派工單，於當日至報修現場會勘，判斷自行處理或委外修繕。</p> <p>2. 自行修繕則由技工或營繕人員備料後自行維修。</p> <p>3. 委外修繕則儘速連繫廠商現場會勘及報價</p> <p>4. 配合現況安排施工時間</p>	辦理開口合約減輕營繕人員因零星修繕所耗費之人力及時間。