

國立臺灣大學行政品質評鑑表

107 年度

受評單位： 稽核室



單位承辦人簽章： 葉信億 日期： 107 年 11 月 15 日

聯絡電話： 3366-2576

電子信箱： shinyiye@ntu.edu.tw

單位主管簽章： 廖珮真 日期： 107 年 11 月 15 日



壹、前次評鑑結果建議改進事項之執行情形

稽核室於 105 年 1 月 10 日成立，此次為第一次接受行政品質評鑑，故無前次評鑑結果建議改進事項之執行情形。

貳、共同評鑑項目

一、績效面

指標	投入成本與執行效益分析 (單位提供的行政服務，其所投入的人力成本與各種資源，是否符合實際產出之效益(對臺大有用的)或對社會貢獻程度)
單位自我評鑑	特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1. 稽核室主要任務與工作項目如下： (1) 制定年度稽核計畫，並根據國立臺灣大學稽核室設置辦法第四條規定，召開年度稽核計畫審議會，審議當年度校務基金稽核計畫，經校長同意後實施。 (2) 依國立大學校院務基金設置條例第 8 條規定，就涉及校務基金交易循環(包括收入循環、採購與支付循環、薪資循環、財產管理循環、投資循環、與研發循環)之作業項目進行查核。 (3) 就行政單位、學術及研究中心之經費收支運用情形，進行查核與評估。 (4) 追蹤上年度稽核項目缺失之後續改善情形。 2. 稽核室自 105 年 1 月成立以來，僅編列主任一名與幹事一名，主任由相關專長領域之教授擔任，幹事亦須為具有會計相關背景及工作經驗之專業人士。稽核室以精簡的人事編制來執行上述各項之稽核工作，就投入之人事成本與執行工作和產出效益來看，本室自評為優。
評鑑委員意見	

二、流程面

(一)、領導與組織治理

指標	<p>領導理念、組織文化、組織溝通 (藉由領導內部有效溝通與管理，並營造有利單位發展與競爭力的文化，使單位可以順利的運作以達成既定任務目標…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據國立臺灣大學稽核室設置辦法第一條，稽核室設置之目的係為強化本校內部控制制度及確保內部控制制度持續有效運作，以提升校務基金之治理效能。 2. 稽核室自 105 年 1 月成立以來成員僅主任一名與幹事一名，成員對稽核室之任務與目標均非常明確清楚，且因為成員人數相較於其他單位少，內部溝通極有效率，而且對外窗口單一，並無業務資訊傳達錯誤之情形。稽核室制定之年度稽核計畫，清楚規劃年度之稽核工作項目與進度，稽核工作與任務均能順利執行，達成既定之任務目標。
評鑑委員意見	

(二)、策略規劃與流程管理

指標	<p>(一) 組織的策略規劃與 SWOT 分析 (藉由規劃制定單位使命、單位目標，透過分析競爭優勢及劣勢，分配單位資源，訂定策略，以達成單位目標…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 稽核室優勢在於機動性高，除了主要之年度查核工作外，另可依照各單位所提出之查核需求，針對其高風險項目進行專案查核，就查核發現之缺失提出改善意見，以提升校務基金之營運效率。 2. 稽核室劣勢在於人員配置少，目前僅編制主任一名與幹事一名，然而台灣大學校務基金近三年總資產平均數已達為百億元，規模可比擬一般上市櫃公司等級，民間委辦查核團隊組成至少有四到六人。因此，以稽核室目前之人力編制，無法擴大查核範圍與提高查核工作之複雜度。 3. 稽核室機會在於大數據分析興起，除傳統經費稽核以求法遵合規性外，可以應用大數據分析方法從大量交易中發掘出經費使用的異常或不效率性，並提出改善建議。 4. 稽核室威脅在於資安問題與個資保護，查核過程中的查核憑證、合約文件等資料，需做好嚴密保管並避免資料外洩。
指標	<p>(二) 作業效率與業務分工 (明訂作業流程並實行；統一服務流程及品質；多元申辦管道：電話、面晤、書面及網站查詢等；注意處理速度；業務分工明確；有全面代理制度；團隊精神之培養機制…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 稽核室針對重要流程內部稽核作業、年度校務基金績效報告書，已訂有標準作業程序，並要求單位內成員按照該程序辦理，以確保行政品質。作業流程可參照附件二、三。 2. 稽核室設有公務信箱、專線、地址，並公布於台灣大學行政單位網站連結供參考，外部單位於上班時間能迅速聯絡到本室業務承辦人員。 3. 稽核室網站詳載組織架構、業務內容、人員執掌及聯絡資訊，以及與本室相關之法令規章。 4. 稽核室於 105 年 1 月成立至今，僅配置主任一名與幹事一名，業務分工明確，且兩人互為代理。因為成員人數相較於其他單位少，內部溝通極有效率，有助於團隊精神之培養。
評鑑委員意見	

(三)、公務環境

指標	<p>(一)整體及一般環境：整潔、安全、效率、特色 (辦公區域整潔明亮；雙語環境；美化創意；安全設施標示清楚；逃生通道暢通…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input checked="" type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1. 稽核室於 105 年 1 月 10 日成立至今，僅編制主任一名與幹事一名，辦公區域係與財務管理處(第二行政大樓 220 室)共用，尚無獨立之辦公室空間。 2. 因稽核室之業務性質特殊，且相關查核資料與工作底稿需小心存放避免外流，應有獨立辦公室空間為宜。</p>
指標	<p>(二)標示：人員與指標系統 (業務及其承辦人員告示牌標示；各項服務說明簡介；辦公室人員位置及設施配置恰當；動線安排適宜…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1. 辦公室係與財務管理處(第二行政大樓 220 室)共用，入口處附有門牌並置有「人員座位示意圖」，並有中英文雙語標示，方便指引洽公；承辦人員座位上置有中英文名牌，敘明其姓名、職稱，俾使來訪者能迅速找到稽核室承辦人員，以完成擬辦業務。 2. 辦公室動線流暢，入口處有一接待櫃台，指引來訪者至相關承辦人員之座位區。 3. 稽核室承辦人員有獨立的個人辦公空間，光線充足明亮、環境舒適。桌上配置有電腦，操作方便並連接印表機，以便立即處理各項業務，另外配置有上鎖文件櫃，以便文件檔案之留存與整理，工作底稿依政府內部稽核應行注意事項保存五年，以供主管機關查核。 4. 辦公室分設有 6 人會議室與 8 人會議室，方便會議之使用。 5. 影印機、印表機設備安排放置於開放區域，以方便同仁使用，並降低噪音對同仁之影響，提昇整體辦公環境品質。</p>
評鑑委員意見	

(四)、資訊運用規劃及管理

指標	<p>(一) e化實施情形 (業務上網公告、e化業務系統依使用者需求而開發的新服務功能等...)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1. 稽核室定期將年度稽核計畫、稽核報告等稽核成果公告於台灣大學校務資訊公開專區平台，以利外部使用者有單一窗口可供搜尋閱覽與後續諮詢動作。路徑為「台大首頁」→「資訊公開/年報」→「一、校務發展」項下之「校務資訊公開」→「內控內稽執行情形」。 2. 台灣大學校務資訊公開專區平台亦可提供校務基本資訊、財務狀況說明，以利閱覽者於使用稽核報告等資訊時可做對照與分析。</p>
指標	<p>(二)網路運作情形 (網頁資訊豐富且完整之程度，並能及時更新，應顯示最近更新日期；單位設有電子服務信箱或問答區，並有專人負責答覆；網路流程設計簡便，並有詳盡解說；相關資料與文件能在網站下載及便捷線上申辦...)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1. 稽核室已建置網頁、公務信箱，並派由幹事專人管理，迅速回覆各單位問題。 2. 稽核室網頁詳載組織架構、業務內容、人員執掌及聯絡資訊，並於台灣大學行政組織首頁設立連結以利外部使用者搜尋。</p>
評鑑委員意見	

(五)、公文品質與時效

指標	(一)公文品質 (主旨目的明確度，用詞簡淺明確，格式正確性…)
單位自我評鑑	特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1. 依本校新版公文管理系統辦理公文，力求簡淺明確： 稽核室簽辦公文均依文書組新版線上公文格式製作，力求主旨目的明確，用詞簡淺，常用公文有統一之標準化格式，達成一致性品質，以減少錯誤。 2. 參加公文寫作講習，提升專業能力 稽核室同仁已積極參加人事室所舉辦公文寫作講座研習會，並要求同仁定期檢查行政院公布文書處理手冊與總務處文書組公布相關須知等，學習正確的公文寫作格式及精確的公文用語，如遇有複雜的案情，與各相關單位及長官先行溝通討論，經協調取得共識後，再行簽辦，避免誤解，確保公文品質。
指標	(二)公文時效 (公文減量；公文稽催成果；公文控管系統機制：公文登錄、設有專人負責公文控管、控管機制電腦化…)
單位自我評鑑	特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1. 稽核室設有幹事一人，專責處理並控管校內外來文與發文、開會通知單等文件，並管理公文帳號，公文決行權限均須至主任層級。 2. 現行公文作業配合學校文書組新版作業流程均採線上作業，惟因部分公文基於查核需求需決行至高階長官，為後續批示討論等需求，基本文書於線上作業完成後，採紙本文書交換，再由專人追蹤進度。
評鑑委員意見	

(六)、工作簡化及業務創新

指 標	<p>(一)工作簡化 (是否定期檢討作業流程；簡化作業程序與團隊參與機制；實際績效…)</p>
單 位 自 我 評 鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1. 稽核室自 105 年 1 月 10 日成立以來，因僅編制主任一名與幹事一名，作業流程盡量簡化以提升作業效率。</p>
指 標	<p>(二)業務創新 (業務內容改進之績效；主動開發業務之類型、數量及評估機制…)</p>
單 位 自 我 評 鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1. 稽核室自 105 年 1 月 10 日成立以來，截至 107 年 10 月底止，已召開 3 次年度稽核計畫審議會議，完成兩年度稽核報告。 2. 稽核室自 107 年度起，增加對行政單位經費收支運用情形之期中查核(即上半年度之查核)。</p>
評 鑑 委 員 意 見	

(七)、橫向業務協調管理

指 標	<p>(一)跨單位業務處理 (是否訂有跨單位作業流程並定期檢視；單一窗口作業示範；平均處理時間及範例…)</p>
單 位 自 我 評 鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 稽核室主要業務以查核為主，需與受查單位進行業務往來，依所涉及之業務，由各處室負責該業務之承辦人員為單一窗口與本室同仁接洽，以利日常業務溝通。 2. 本室於查核過程需調閱會計傳票、公文等，故定期與主計室、總務處文書組等單位溝通，建立必要的會辦程序，如 107 年 9 月配合主計室憑證調閱規定，更新自身經費稽核流程，調閱文件會經受查單位主管簽核同意。 3. 本室定期將稽核結果，包含改善建議、發現缺失等於校務會議報告，另亦將稽核過程中發現缺失通知各處室要求改善，並於後續年度列入稽核事項，以了解是否改善，若持續未改善，亦將該狀況於校務會議報告，由校務會議處理。
指 標	<p>(二)橫向溝通及整合業務管理 (橫向業務單位合作示範；促進溝通及協調改進之機制；主動開發整合業務範例…)</p>
單 位 自 我 評 鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 稽核室性質屬獨立調查單位，除了主要之年度查核工作外，若校內各單位因主管機關要求，需由第三方進行專案查核，本室可協助執行。
評 鑑 委 員 意 見	

(八)、保護智慧財產權及個人資料保護法執行情形

<p>指標</p>	<p>(一) 智財及個資保護的教育推廣與相關業務處理程序及作法 (辦理或參與相關研習、推廣活動；將智財權及個資保護的觀念彙入各類手冊，廣為宣導；並訂定智財及個資保護的業務處理程序及作法…)</p>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1. 稽核室保管文件主要為查核之工作底稿，涉及校務內部財務資訊與個人資訊，屬於機密文件進行列管置於保密文件收納櫃，該保密文件收納櫃由專人管理，另相關文件須經校長與稽核室主任同意，否則不得任意調閱與影印。 2. 稽核室對於本校有關智慧財產保護措施或推廣政策相當支持，鼓勵同仁參加校內相關推廣教育課程。</p>
<p>指標</p>	<p>(二) 影印及網路管理與個案突發狀況處理機制 (是否於適當且明顯處張貼尊重智財權、不得非法影印、下載軟體等文字；是否定期檢視公用電腦設備有無安裝非法軟體；遭遇個案突發狀況之處理機制、獎懲辦法…)</p>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1. 稽核室保管文件主要為查核之工作底稿，涉及校務內部財務資訊與個人資訊，屬於機密文件進行列管，置放於上鎖文件櫃，該保密文件收納櫃由專人管理，調閱須經校長與稽核室主任同意，否則不得任意調閱與影印。 2. 重要紙本底稿已按年份、類別歸檔，並由專人統一集中保管。 3. 稽核室電腦已安裝防毒軟體，辦公室亦裝設硬體防火牆，已防止電腦中毒與駭客入侵。內部使用之電腦軟體，皆為全校授權之合法版本，並未使用非法下載之軟體。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	

(九)、危機預防與強化內控管理

指 標	<p>(一) 危機預防與管理能力 (單位能有效處理危機突發事件，並能作好事先預防，擬妥危機計畫；能找出停損點，避免危機擴大，迅速解決危機，化危機為轉機…)</p>
單 位 自 我 評 鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1. 稽核室制定之年度稽核計畫，清楚規劃年度之稽核工作項目與進度，使得稽核工作與任務均能依照計畫時程來執行，發生突發狀況的可能性極低。 2. 執行稽核任務時，均依照各處室之行政流程與查核程序，以避免稽核失敗。 3. 若於稽核過程發現有缺失時，會立即向受查單位提出疑問，並提出缺失改善建議給受查單位，受查單位若對建議有疑慮或有執行上的困難，也可以跟本室討論可行之改善方案。</p>
指 標	<p>(二) 強化內控管理 (單位是否重視內控制度，持續檢修風險評估業務及強化內控作業項目，並督導落實執行)</p>
單 位 自 我 評 鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1. 稽核室本身重視內控制度，同仁執行稽核任務時，均依照查核之行政流程確實執行。 2. 專人定期檢視主管機關是否有更新法令規定，要求新增執行專案查核項目，並按時回覆主管機關查核要求，以達法令或契約規定。</p>
評 鑑 委 員 意 見	

(十)、未來持續改善與整體服務品質提昇之保證機制

指 標	<p>持續改善與品質保證機制 (單位能依據業務特性，設置品質保證機制，並確實執行及持續改善)</p>
單 位 自 我 評 鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1. 稽核室針對年度稽核計畫審議委員所提出之稽核方向與工作項目，會列入該年度稽核計畫之工作範圍，例如必要時針對較高風險項目，增加查核頻率或擴大抽查範圍，以降低稽核失敗的可能性；另外，107年度稽核計畫審議會會議，有委員提出需執行期中查核，以了解期中收支、預算達成等是否有重大異常現象，期中查核已於107年度開始執行，並於107年11月30日召開之審議會會議，向審議委員報告107年度稽核計畫之執行情形與執行進度。因此，透過年度稽核計畫之審議會會議，由審議委員對本室提出建議，確保本室稽核工作確實執行並能持續改善。</p>
評 鑑 委 員 意 見	

三、顧客面

(一)顧客滿意度調查及分析改進措施(針對得分不理想的問卷項目要如何改進的具體做法及改善時程)

一、調查對象與方法：

1. 本次問卷發送對象，包括與稽核室成立以來有接觸的校內行政單位及研究單位之業務承辦人與主管。
2. 方式：利用臺灣大學線上顧客滿意度調查系統總計共送出 665 文件進行網路調查。回收 58 份問卷，填答率 8.72 %。

二、問卷題目：包括空間環境、專業素質、服務態度、效率及電腦化五大項。

三、滿意度區分：很滿意(5 分)、滿意 (4 分)、尚可 (3 分)、不滿意、不滿意 (2 分)、很不滿意 (1 分)五類。

四、茲將統計問卷結果呈列，並分析如下：

項目	百分比 (%)	很滿意 (%)	滿意 (%)	尚可 (%)	不滿意 (%)	很不滿意 (%)
第一部分:空間環境						
1.人員作業相關告示牌標示、各項服務說明簡介清楚，容易找到相關人員	36.21	34.48	22.41	1.72	1.72	
2.辦公室人員位置及設施配置恰當，動線安排適宜	31.03	37.93	24.14	3.45	0	
3.整體而言，我對該空間環境配置感到滿意的程度	36.21	32.76	24.14	0	0	
平均	34.48	35.06	23.56	1.72	0.57	
第二部分:專業素質						
1.該單位人員能提供良好專業知識與技能、對於本身的業務內容、流程與相關法令規章熟悉，能解決被服務者的問題	41.38	29.31	15.52	8.62	0	
2.該單位人員能清楚解釋各項相關訊息，能超越業務部分	41.38	31.03	15.52	6.90	0	

提供轉介的程度					
3.該單位人員所具有的溝通協調能力符合被服務者的要求	39.66	31.03	22.41	3.45	0
4.整體而言，我對該單位專業素質感到滿意的程度	43.10	29.31	18.97	5.17	0
平均	41.38	30.17	18.11	6.04	0
第三部分：服務態度					
1. 單位人員擁有高度服務熱忱、用語溫和親切有禮、願意傾聽、會耐心地反覆解釋答覆問題	43.10	25.86	20.69	6.90	0
2.整體而言，我對該單位服務態度感到滿意的程度	41.38	29.31	17.24	6.90	0
平均	42.24	27.59	18.97	6.90	0
第四部分：服務效率					
1. 單位提供多種申辦管道(網路或電話)能夠即時且有效提供服務	37.93	27.59	25.86	5.17	0
2.整體而言，我對單位的服務與行政效率感到滿意的程度	37.93	29.31	20.69	8.62	0
平均	37.93	28.45	23.28	6.90	0
第五部分：業務電腦化					
1. 單位網頁上能提供必要的資訊並定時更新	37.93	27.59	24.14	5.17	1.72
2. 單位網路設計簡便，容易進行快速而有效的查詢	37.93	25.86	25.86	5.17	0
3. 單位的相關資料與文件能在校務資訊公開專區的網站	41.38	24.14	25.86	5.17	0

下載					
4.設有電子信箱，並有專人負責答覆	36.21	29.31	25.86	1.72	0
5.整體而言，我對單位電腦化系統建置感到滿意的程度	37.93	32.76	20.69	5.17	0
平均	38.28	27.93	24.48	4.48	0.34
總平均	38.79	29.85	21.88	4.96	0.22

1. 各項目滿意度(平均分數)：空間環境、專業素質、服務態度、服務效率、業務電腦化

A. 空間環境

問卷內容	Q1-1 人員作業相關告示牌標示、各項服務說明簡介清楚，容易找到相關人員	Q1-2 辦公室人員位置及設施配置恰當，動線安排適宜	Q1-3 整體而言，我對該空間環境配置感到滿意的程度
子題平均分數	4.05	4.00	3.98
平均分數	4.01		

B. 專業素質

問卷內容	Q2-1 單位人員能提供良好專業知識與技能、對於本身的業務內容、流程與相關法令規章熟悉，能解決被服務者的問題	Q2-2 單位人員能清楚解釋各項相關訊息，能超越業務部分提供轉介的程度	Q2-3 單位人員所具有的溝通協調能力符合被服務者的要求	Q2-4 整體而言，我對該單位專業素質感到滿意的程度
子題平均分數	4.02	4.05	4.11	4.14
平均分數	4.08			

C. 服務態度

問卷內容	Q3-1 單位人員擁有高度服務熱忱、用語溫和親切有禮、願意傾	Q3-2 整體而言，我對該單位服務態度感到滿意的程度
------	--------------------------------	----------------------------

	聽、會耐心地反 覆解釋答覆問題	
子題平均分數	4.09	4.04
平均分數	4.06	

D. 服務效率

問卷內容	Q4-1 單位提供 多種申辦管道(網 路或電話)能夠即 時且有效提供服 務	Q4-2 整體而言， 我對該單位的服 務與行政效率感 到滿意的程度
子題平均分數	4.02	4.00
平均分數	4.01	

E. 業務電腦化

問卷內容	Q5-1 單位 網頁上能 提供必要 的資訊並 定時更新	Q5-2 單位 網路設計 簡便，容易 進行快速 而有效的 查詢	Q5-3 單位 的相關資 料與文件 能在校務 資訊公開 專區的網 站下載	Q5-4 設有 電子信箱， 並有專人 負責答覆	Q5-5 整體 而言，我對 該單位電 腦化系統 建置感到 滿意的程 度
子題平均分數	3.98	3.95	4.05	3.93	4.07
平均分數	4.00				

2. 填表人背景資料分析

(1) 服務單位別

單位別	教學單位	行政單位	其他
百分比	46.55%	41.38%	12.07%

(2) 人員類別

單位別	教師	職員	其他
百分比	20.69%	68.97%	10.34%

(3) 職務類別

職務類別	主管職	非主管職
百分比	6.90%	93.1%

(4) 性別

性別	男性	女性
百分比	55.17%	44.83%

(5) 在校(任職)年資

年資	5 年以下	6-10 年	11-15 年	16-20 年	20 年以 上
百分比	62.07%	5.17%	6.90%	6.90%	17.24%

(6) 與稽核室平均每月的接觸頻率

次數	2次以下	3-5次	6-10次	10 次以上
百分比	75.86%	12.07%	3.45%	8.62%

3. 首次調查說明如下：

本次為首次對各業務往來單位進行行政品質調查，期望改善稽核室服務效率，並協助校務永續發展。分析問卷結果以「業務電腦化」構面分數最低，得分為 4.00。分析原因主要為，與本室人員有業務往來之單位，多以直接聯繫，包含現場查核、詢問，與事後電話確認等方式，因此對「業務電腦化」此部分之需求尚不甚清楚，故得分較低。分析子項目可發現，因本室已將年度稽核報告與年度校務基金績效報告書放置於校務公開資訊平台，方便各界人士公開查詢該資訊，故其在「業務電腦化」滿意度分數高於本構面之平均分數。

另外，得分較高項目為專業素質與服務態度，分別為 4.08 分與 4.06 分，因本室成立以來人力以具有財務會計之專業背景為主，執行查核工作時具備專業素質與熱誠的服務態度，可協助各單位檢討內部控制現況並持續精進改善。

(二) 公共關係與優良形象塑造

指標	公共關係與優良形象塑造：單位能對外有效溝通協調，外界對單位的公務形象口碑良好。校務建言對單位抱怨的量、種類、程度及回覆執行情形。
單位自我評鑑	特優 <input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1. 稽核室定期將年度稽核報告與年度校務基金績效報告書放置於台灣大學校務資訊公開專區平台，為促進台灣大學校務基金財務狀況透明化之重要一環。若外部資訊使用者有疑慮，亦可透過本室之公務信箱來信詢問，本室同仁會迅速處理與回覆。 2. 為落實服務精神，提升電話服務態度，本室同仁參加電話服務禮貌講習課程，了解電話接聽標準流程與用語，讓親切的服務態度成為接聽電話的好習慣，為本室對外建立專業與良好之形象。
評鑑委員意見	

四、專業職能學習與知識管理面

(一)專業能力與服務態度

指 標	<p>(一)專業能力：專業知識與技能；創新及學習能力 (對於本身的業務內容、流程與相關法令規章熟悉度；單位內外相關業務熟悉度及轉介能力；良好溝通協調能力…)</p>
單 位 自 我 評 鑑	<p>特優 <input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 稽核室成員均為會計系所畢業，通過會計師執照考試，並具備查帳之工作經驗，故對稽核業務內容、內部控制作業流程與相關法令規章均有相當程度之掌握與了解，執行查核工作時，可迅速掌握各處室在內部控制或會計帳務上的問題，並與主計單位保持良好溝通管道，充分發揮良好的專業能力與溝通能力。 2. 加強電腦課程訓練：由於現行各類業務與帳務系統需線上化程度大幅提升，使查核除仰賴資訊科技，亦產生資訊相關風險外，故本室同仁亦加強電腦課程訓練，並定期與台大會計系教授交流電腦審計等知識。 3. 標竿學習：不定期與其他大學之稽核單位進行業務交流與意見交換，互相學習以提升查核工作之品質。
評 鑑 指 標	<p>(二)服務態度：面晤及電話服務 (擁有高度服務熱忱、用語溫和親切有禮、願意傾聽、會耐心答覆問題；對於顧客的不滿，設有適當投訴管道並主動追蹤及回覆；電話鈴響幾聲接電話及答詢；網路答詢機制…)</p>
單 位 自 我 評 鑑	<p>特優 <input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 稽核室成員均具有高度服務熱忱，為落實服務精神，提升電話服務態度，本室同仁參加電話服務禮貌講習課程，了解電話接聽標準流程與用語，讓親切的服務態度成為接聽電話的好習慣，為本室對外建立專業與良好之形象。 2. 本室設置有公務信箱之投訴管道，同仁會迅速處理與回覆來信。 3. 鼓勵同仁培養終身學習參與各類研習活動與進修課程，例如參加人事室舉辦公文寫作講座學習正確公文寫作方式、電話禮貌課程確保溝通品質等，確保業務品質，以減少重複說明或誤解情形。
評 鑑 委 員 意 見	

(二)訓練與進修

指標	(一)專業訓練：專業知識與技能；創新及學習能力 (對於自身職掌業務願意接受新知，學習新技術與新能力…)
單位自我評鑑	特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1. 稽核室成員均為會計系所畢業，通過會計師執照考試，並且定期進修相關財會法規。 2. 鼓勵同仁參加他校觀摩參訪、內部稽核相關課程講座等，透過經驗分享與交流拓展工作視野，以提升專業知識與能力。
指標	(二)專業進修 (願意花時間進修專業相關學位或學程，並能以所學回饋自身業務，提升專業能力，並獲得專業成長…)
單位自我評鑑	特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1. 稽核室成員均為會計系所畢業，通過會計師執照考試，並且定期進修相關財會法規。 2. 公務人員依規定每人每年最低學習時數為 70 小時以上，約用人員為每年每人最低學習時數為 30 小時以上，同仁必須達到此要求，以提升專業能力與專業成長。
評鑑委員意見	

(三)樹立學習楷模與獎勵

指標	鼓勵學習楷模與營造良好工作氛圍 (單位鼓勵表現優秀同仁之作法，既而帶動其他同仁服務熱誠，並營造樂在工作氛圍…)
單位自我評鑑	特優 <input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： <u>不適用</u> 1. 稽核室於 105 年 1 月 10 日成立至今因僅配置主任一名與幹事一名，故此項指標暫時不適用。
評鑑委員意見	

(四)建置組織內知識管理及分享的機制

指標	<p>單位知識管理與分享機制 (同仁對於單位業務之認識、改進、優勢、創新、分享及整合的專業知識管理與學習；同仁樂於分享自身業務經驗，延續單位專業能力的提昇與傳承，促進單位學習成長…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1. 稽核室於 105 年 1 月 10 日成立至今均將所有查核工作底稿歸檔編碼建置，便於後續人員承接業務，並可與以前資料做比對與分析，此為本室重要的資料庫之一。</p>
評鑑委員意見	

參、單位自訂評鑑項目(有必要之數據，請檢附並標明附件。)

項目及指標	<p>(一)評鑑項目：定期將稽核結果於校務會議報告，年度稽核報告並公布於校務資訊公開專區</p> <p>稽核室定期將稽核結果於校務會議報告，一學年共計四次。並於年度稽核報告完成後，將其交由本校秘書室，連同本校內控自評結果公布於校務資訊公開專區之「內控內稽執行情形」項下。稽核室以客觀公正之立場，檢查校務基金與各單位的內部控制實施狀況，並適時提供改善建議，以協助校務永續發展。</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>稽核室針對校務基金交易循環項目，依內控風險評估結果，擬訂年度稽核計畫，經稽核計畫審議會及校長同意後實施。稽核人員於執行任務時，記錄稽核項目內容，蒐集項目佐證資料，發現校務基金之執行有缺失或異常事項，據實揭露及提供意見，定期作成稽核結果向校務會議報告，並定期追蹤前項缺失或異常事項至改善為止，配合校務會議時程，稽核室例行性報告內容共有四大類，說明如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 第一學期第一次校務會議：單位經費收支及運用情形之稽核報告 2. 第一學期第二次校務會議：單位經費收支及運用情形之稽核報告、內部控制作業流程稽核結果以及稽核追蹤改善 3. 第二學期第一次校務會議：年度稽核報告 4. 第二學期第二次校務會議：年度校務基金績效報告書
評鑑委員意見	

肆、本校中程校務發展計畫執行效益考評（含單位功能與總體目標、五年發展計畫目標、執行效益考評（目標達成度之分項自評））；本項秘書室、主計室、人事室填列年度重點工作及執行情形（含未來展望）

一、 近期業務執行情形與重點工作

1. 稽核室自 105 年 1 月 10 日成立以來，截至 107 年 10 月底止，已召開三次年度稽核計畫審議會議(105、106、107 年)，並已完成兩年度的年度稽核報告(105、106 年)，並定期追蹤稽核項目後續改善狀況。
2. 106 年度稽核報告缺失共計 5 件，其中 4 件於查核當下或隔年追蹤後改善，餘 1 件尚待單位回覆。已改善項目包含：學術回饋金收回、財產自行盤點比率增加、實物捐贈入帳、案件歸檔編號一致。
3. 自 107 年度起增加期中查核，針對不特定單位進行抽查，了解上半年度之經費收支使用、預算達成等是否有重大異常現象。

二、 目標與未來展望

1. 近年邁頂計畫、高教深耕計畫等大型政府補助金額逐年減少，校務基金使用效益尤為重要。稽核室藉由了解業務單位營運狀況、經費用途、重大異動原因，檢視是否有效能不彰、未依相關作業流程執行之情事。稽核結果定期於校務會議報告，並完成年度稽核報告與年度校務基金績效報告書，供校內各單位長官決策之用。
2. 稽核室協助業務單位一同強化內部控制機制，透過例行性與不定期稽核讓業務單位發覺業務是否有所缺失，提出適當建議，讓各單位內部控制與行政作業流程更加優化。

伍、關鍵績效指標 (KPI)

執行單位	構面	策略目標	評核指標 (量化)	具體方案	年度內執行狀況
稽核室	財務構面	改善控制環境，以協助校內計畫推動	查核發現缺失與後續改善比率(80%)	查核若發現缺失，立即與單位主管報告狀況要求改善，並於後續年度進行追蹤。	106年追蹤結果顯示，105年查核缺失共計5件缺失，按建議與相關管理辦法製作底稿，進行管控。其中4件於查核當下或隔年追蹤後已改善。
	內部作業流程構面	建立內部流程	公文處理時限	例行性查核均寄送公文通知，並於校方規定時限內處理完公文。	針對例行性查核，在年度稽核計畫表載明預訂查核日期，事前發送公文，載明時間與備妥資料。
		降低查核風險	年度內查核比率	自107年起，針對高風險單位，增加期中查核，降低內控風險。	107年起增加期中查核，可瞭解期中收支、預算達成是否有重大異常狀況。
	服務對象(顧客)構面	提供專業意見	查核後報告寄送比率(100%)	各次稽核案件結束後，對各受查單位均寄送改善建議，供該單位做事後改善，寄送率達100%(寄送單位/建議單位)。	105年度起，各受查單位均對本室提出之建議進行改善，若有法規未臻完善者，均開始進行修訂。
		教育宣導	稽核計畫會議召開次數(2次/年)	每年召開一次，107年度起召開兩次，增加的一次會議為報告稽核計畫之執行情形與執行進度。	自105年1月10日成立以來，截至107年10月底止，已召開3次年度稽核計畫審議會議，審議當年度稽核計畫，並向審議委員報告之前的稽核結果。
		資訊公開	校務資訊公開報告件數(2件)	定期將年度稽核報告與年度校務基金績效報告書公告至校務公開資訊平台	自105年1月10日成立以來，共完成105年度、106年度稽核報告，以及106年度校務基金績效報告書，皆公開在校務資訊公開專區。
	學習與成長構面	取得專業證照	專業證照取得率(100%)	加強財務會計與審計專業能力，通過會計師與內部稽核師等相關證照考試。	本室主任與幹事均通過會計師執照考試。

陸、因應邁頂計畫經費縮減之做法

1. 此項目暫時不影響稽核室自身行政業務品質。本室主要經費來自校方統籌經費，人事精簡只編制主任一名與幹事一名，負責評估各單位內部控制執行狀況，了解經費收支使用是否有異常變動，並對稽核過程中所發現之內部控制缺失提出改善建議，供校內各單位長官決策之用。邁頂計畫、高教深耕等大型計畫補助縮減對本室執行稽核業務並無重大影響。
2. 面對邁頂計畫、高教深耕等大型計畫補助縮減，透過本室之稽核，定期請各單位報告經費收支使用狀況、開源節流方案與未來業務發展狀況等，並將稽核結果定期於校務會議報告，各單位主管可針對缺失或效能不彰部分進行改善，形成良性循環。

國立臺灣大學稽核室顧客滿意度調查問卷

107.10.11

填卷說明：本問卷旨在瞭解您對稽核室服務品質、服務態度與業務電腦化的看法，請您依實際經驗與個人認知，回答下列所有的問題，並在適當□打√。感謝您的合作與配合！

第一部分:空間環境

很 滿 尚 不 很 不
滿 意 意 可 意 滿 不
意 意 可 意 滿 清
意 意 可 意 滿 楚

- 1. 稽核室人員作業相關告示牌標示、各項服務說明簡介清楚，容易找到相關人員.....
- 2. 辦公室人員位置及設施配置恰當，動線安排適宜.....
- 3. 整體而言，我對稽核室環境配置感到滿意的程度.....

第二部分:專業素質

很 滿 尚 不 很 不
滿 意 意 可 意 滿 不
意 意 可 意 滿 清
意 意 可 意 滿 楚

- 1. 稽核室人員能清楚解釋各項相關訊息，如遇到非自己業務之內容也能請同事幫忙處理.....
- 2. 稽核室人員所具有的溝通協調能力符合被服務者的要求.....
- 3. 整體而言，我對稽核室專業素質感到滿意的程度.....

第三部分:服務態度

很 滿 尚 不 很 不
滿 意 可 意 不 清
意 意 可 意 滿 楚
意

1. 稽核室人員擁有高度服務熱忱、用語溫和親切有禮、願意傾聽、會耐心地反覆解釋答覆問題……
2. 稽核室對於顧客的抱怨，設有適當投訴管道並主動追蹤及解決問題……
3. 整體而言，我對稽核室服務態度感到滿意的程度…

第四部分:速度/時間等相關因素

很 滿 尚 不 很 不
滿 意 可 意 不 清
意 意 可 意 滿 楚
意

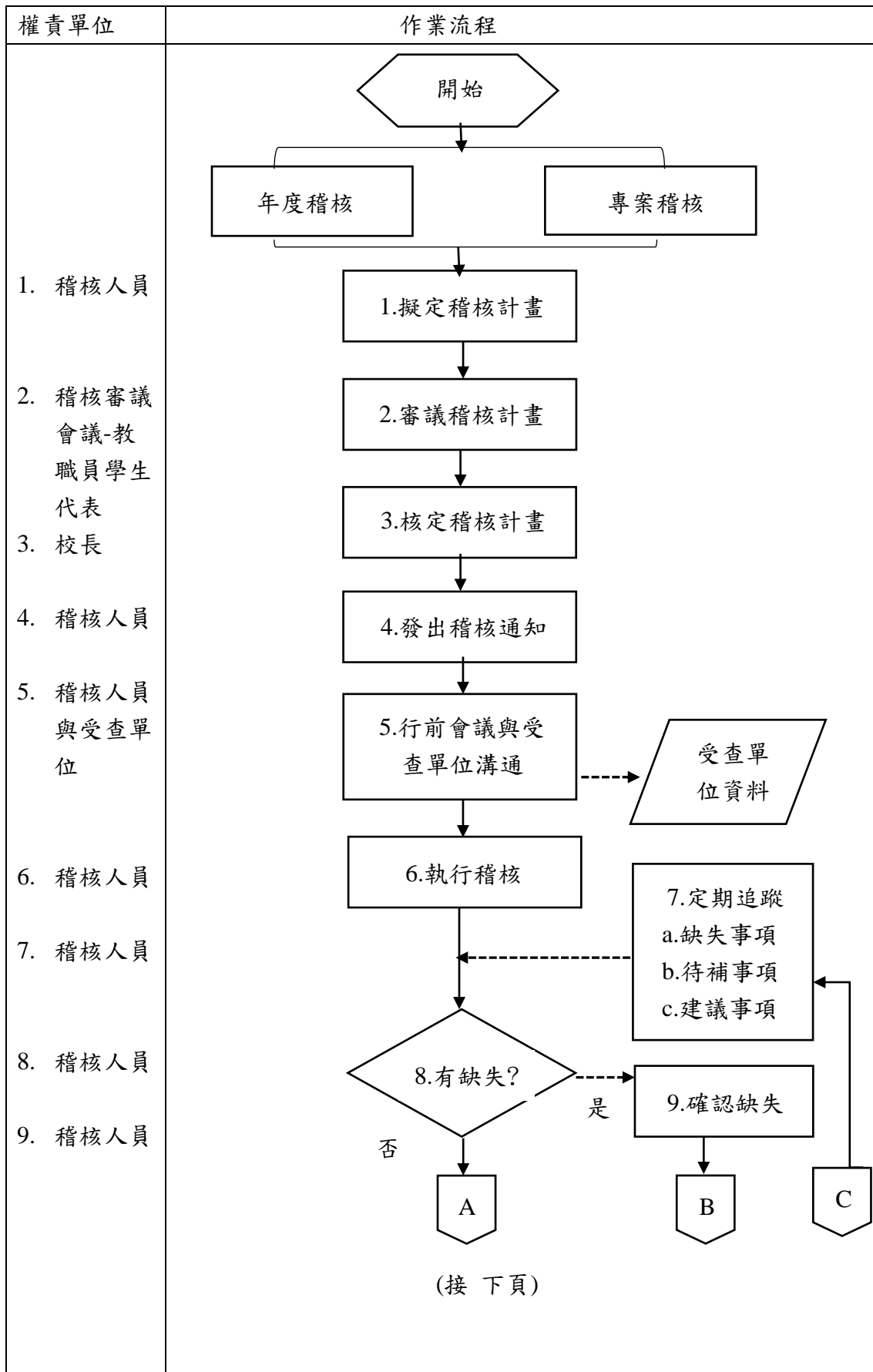
1. 稽核室提供簡便的作業流程，等待時間皆為合理程度……
2. 稽核室提供多種申辦管道如網路、傳真或電話，能夠即時且有效提供服務……
3. 整體而言，我對稽核室的服務與行政效率感到滿意的程度……

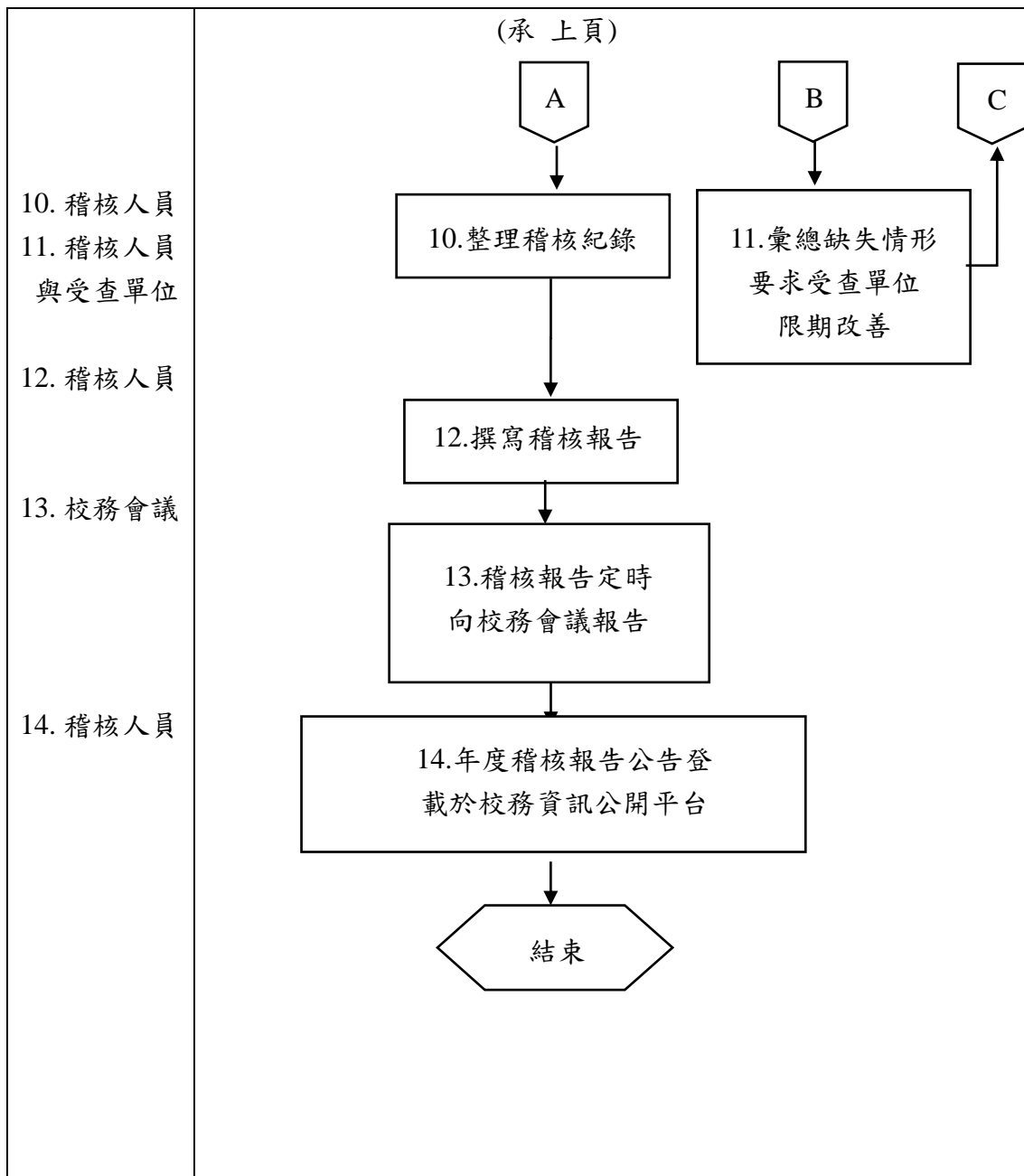
第五部分:業務電腦化

很 滿 尚 不 很 不
滿 意 可 意 不 清
意 意 可 意 滿 楚
意

1. 稽核室網頁上能提供必要的資訊並定時更新……
2. 稽核室網路流程設計簡便，容易進行快速而有效的查詢……
3. 稽核室設有電子信箱，並有專人負責答覆……
4. 整體而言，我對稽核室電腦化系統建置感到滿意的程度

國立臺灣大學標準作業程序
作業流程圖-內部稽核作業





國立臺灣大學標準作業程序
作業流程圖-年度校務基金績效報告書

