

國立臺灣大學行政品質評鑑表
106年度

受評單位：研究發展處

單位承辦人簽章：詹雅琪 日期：106年11月20日
聯絡電話：3366-3262
電子信箱：chjan@ntu.edu.tw

單位主管簽章：李芳仁 日期：106年11月20日

本表格可於秘書室網頁(<http://host.cc.ntu.edu.tw/sec/p2-evaluation.asp>)下載

使用(103.06.25 修訂)

目錄

壹、前次評鑑結果建議改進事項之執行情形.....	1
貳、共同評鑑項目.....	11
一、績效面.....	11
投入成本與執行效益分析.....	11
二、流程面.....	15
(一)領導與組織治理.....	15
(二)策略規劃與流程管理.....	16
(三)公務環境.....	19
(四)資訊運用規劃及管理.....	20
(五)公文品質與時效.....	23
(六)工作簡化及業務創新.....	24
(七)橫向業務協調管理.....	31
(八)保護智慧財產權及個人資料保護法執行情形.....	32
(九)危機預防與強化內控管理.....	33
(十)未來持續改善與整體服務品質提昇之保證機制.....	35
三、顧客面.....	36
(一)顧客滿意度調查及分析改進措施.....	36
(二)公共關係與優良形象塑造.....	39
(三)落實校園的社會責任.....	40
四、專業職能學習與知識管理面.....	41
(一)專業能力與服務態度.....	41
(二)訓練與進修.....	42
(三)樹立學習楷模與獎勵.....	43
(四)建置組織內知識管理及分享的機制.....	44
參、單位自訂評鑑項目.....	45
肆、本校中程校務發展計畫執行效益考評.....	47
一、單位功能簡介及總體目標說明.....	47
二、未來五年發展計畫目標.....	47
三、執行效益考評.....	48
伍、關鍵績效指標 (KPI).....	49
陸、因應邁頂計畫經費縮減之做法.....	51

壹、前次評鑑結果建議改進事項之執行情形

102 年度「行政品質評鑑」建議改進事項執行情形報告表：研發處																											
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)																								
研發處在現今高教激烈競爭，教育部要求進入世界一流大學的環境下，表現可圈可點，負擔也相當沉重，建議如下：																											
<p>1. 對人文社會科學的產業合作或創業方面的鼓勵與提升，已做了相當多的努力，未來可再找一些成功的案例，針對文創給予人文社科學生一些刺激，也許會增加參與的可能性。 (已結案)</p>	<p>本校人文社會類別之創業案例，在育成中心內所培育者多為利用教育部之 U-START 計畫補助金，在育成中心輔導下進行創業。雖創業畢業生非為人文社會科學相關科系畢業，但其所創業標的之產業領域均有相關，案例說明如下表。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>產業領域</th> <th>廠商名稱</th> <th>科系</th> <th>創業主題</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">服務</td> <td>天工勤物</td> <td>生機系</td> <td>博物館風險管理系統</td> </tr> <tr> <td>迪斯波</td> <td>電信所</td> <td>BBS 網頁化</td> </tr> <tr> <td>馨澄</td> <td>財金系</td> <td>數位化教材開發</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">文創</td> <td>瘋戲樂</td> <td>政治系</td> <td>華文音樂劇製作</td> </tr> <tr> <td>德川音箱</td> <td>獸醫系</td> <td>音箱設計及製造</td> </tr> <tr> <td>影動亞洲</td> <td>生機系</td> <td>戲劇製作</td> </tr> </tbody> </table> <p>其中，〈瘋戲樂〉與戲劇系姚坤君老師合作開辦音樂劇編導人才訓練活動，其音樂劇作進行校園巡迴推廣時亦有本校學生參與。〈德川音箱設計〉亦參與校內多場創業活動課程進行創業分享，獲得學生良好回響。〈影動亞洲〉於製作歷史戲劇籌備階段，亦有聘請本校中文系畢業生，針對史實考究部分與歷史等相關科系均有諮詢活動進行。另本中心 102-103 亦有如教學課程與教具開發、文創設計應用之廠商新進駐，未來亦有媒合相關科系之學生參與合作之機會。</p> <p>目前校園創業風氣漸升，育成中心亦與校內諸多學生創意與創業單位協同合作，包括 NTU Garage。於前述各類校園活動，皆有許多人文社會科系之學生團隊提出創意及創業構想，並獲得入選鼓勵。於外部創業競賽活動之協辦如「戰國策創業競賽」，103 年新增「社會企業」競賽項目。有意創業之相關科系學生，均可利用資源積極參與，育成中心全力輔導協助。</p>	產業領域	廠商名稱	科系	創業主題	服務	天工勤物	生機系	博物館風險管理系統	迪斯波	電信所	BBS 網頁化	馨澄	財金系	數位化教材開發	文創	瘋戲樂	政治系	華文音樂劇製作	德川音箱	獸醫系	音箱設計及製造	影動亞洲	生機系	戲劇製作	V	
產業領域	廠商名稱	科系	創業主題																								
服務	天工勤物	生機系	博物館風險管理系統																								
	迪斯波	電信所	BBS 網頁化																								
	馨澄	財金系	數位化教材開發																								
文創	瘋戲樂	政治系	華文音樂劇製作																								
	德川音箱	獸醫系	音箱設計及製造																								
	影動亞洲	生機系	戲劇製作																								

<p>2. 政府邁頂計畫已在打折，日後如停止了，研發處如何從外部資源來完成三大使命?(1)提升國際競爭力(2)積極協助獲得政府及企業的研究經費(3)促進科技產業的誕生。</p> <p>(已結案)</p>	<p>一、積極爭取外部資源，各項措施如下：</p> <p>(一) 提升國際競爭力</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為促進本校教研人員赴美國哈佛大學及麻省理工學院訪問交流研究，依「中華民國頂尖大學策略聯盟選派優秀人才赴國外頂尖大學訪問、進修及參與研究遴選辦法」及與哈佛大學、麻省理工學院簽署之學術合作備忘錄，每位獲錄取之教研人員可獲補助費用約為6萬美元。103年度預計受理申請日期為：10月1日至11月30日，研發處業已彙整可選派之泛人文社會科學領域並登載於研發處網站「選送專區」，期能增加教研人員學術卓越發展，並建立嶄新學術合作橋樑。 2. 本校執行邁頂計畫積極推動拔尖與前瞻研究，補助教育部核定通過之研究中心其核心實驗室所需基本經費，研究中心可提出整合型研究計畫，運用校內資源及跨領域交流合作，期能對重要研究主題有突破性創新發現追求學術卓越，進而在國際上成為知名之研究團隊。上開各研究中心將肩負起本校吸引國內外傑出人才與延攬人才之責，爭取及整合校外資源，作為跨國研究合作之平台，提升本校國際競爭力。 3. 扶植並培養校內年輕教師與學者之措施 本校訂有「學術研究生涯發展計畫補助作業要點」，分為深耕型研究及桂冠型研究二個計畫類型。前者係由本校45歲以下具潛力之學者依前述要點提出計畫書，並以具有前瞻性、創新性或發展性之優勢學術領域且具國際競爭力為審查重點核定補助經費。後者係獲國科會優秀年輕學者研究計畫之專任教師及研究人員可提出申請，以配合國科會補助之經費。透過上開措施，扶植及培育校內年輕教師與學者，期能提升本校學術研究能量。 4. 積極爭取與國外頂尖研究機構，併同國科會的支持，在臺設立跨國頂尖研究中心，藉以整合並強化具國際競爭力之領域，目前已成立三個跨國頂尖研究中心：Intel-臺大創新研發中心、智慧型機器人及自動化跨國頂尖研究中心及跨國頂尖癌症研究中心。為分享國際研究合作交流經驗，本(103)年6月13日舉辦【2014年跨國頂尖研究中心成果展】，並邀請各學院、校級研究中心派員觀摩與交流，期能進一步提升本校國際學術競爭力。 	<p>V</p>	
---	---	----------	--

	<p>5. 因應全球國際化趨勢，協助推廣並鼓勵教研人員積極參與多國跨領域合作計畫（如歐盟 FP7 計畫），拓展合作對象，建立交織的國際研究網絡。</p> <p>6. 即時提供各類國際合作計畫及研討會的訊息，鼓勵師生參與國際研究合作，建立與國外頂尖大學及研究團隊研究交流管道，進而汲取更多世界級研究經驗及吸納更多國際補助經費。</p> <p>7. 建構優質研究環境以支援學術研究</p> <p>■卓越研究大樓 旨在提供完善空間，廣納世界一等人材，凝聚多元研究能量，蘊育前瞻思維，推動領航研究，攀登學術高峰，發展為世界研究之重鎮。</p> <p>■全校性動物研究中心 旨在建置完善的動物實驗環境，提升動物照護品質，落實動物人道管理，促進師生以更符合國際研究標準的條件進行動物實驗，進一步推動我國生技研究發展，迎接生物科技時代的來臨，期使本校成為全球頂尖之生技研究重鎮。</p> <p>(二)提升創新研發競爭力，強化產學合作能量，爭取各項研究經費</p> <p>1. 廣續加強產學合作：</p> <p>(1) 在產學合作經費方面，未來除在現有基礎架構下持續加強合作模式外，將就各項非政府計畫徵求議題及產業需求由上而下，結合本校相關專業人才共同爭取國內外研究經費（現已成立 TSMC-NTU 研發中心及 Intel-NTU 研發中心），橫向整合跨領域教研人員之交流，進而爭取各單位合作機會與經費，擴大研究領域及增加各組織產業之結合。</p> <p>(2) 積極透過各種模式行銷本校研發成果，包含： 1. 協助大廠舉辦產學交流會，引介企業人員與校內教授互相了解，促進產學合作機會；2. 聯合其他大學進行主題領域技術行銷；3. 透過 EMBA 網絡與校友保持良好互動關係，暢通與企業聯絡管道；4. 針對校內特定技術與教授，進行聚焦式技術交流會，提升媒合成功機率。希冀能藉由上述多元的方式提升本校產學合作經費及智財衍生收益。</p> <p>2. 強化研發成果的運用：</p> <p>(1) 積極引進企業資金投入技術商業應用與產品</p>	
--	---	--

	<p>發展，將校內研發成果落實於產業界，藉以提升研究經費投入之轉化效益。</p> <p>(2) 建立完善的專利申請與技術授權制度、提升行政作業效能，並邀請事務所演講有關智慧財產之相關議題，以強化校內師生智慧財產保護之概念，積極協助研發團隊產出更有價值的專利或專利組合。</p> <p>(3) 強化育成中心功能，提供完整的育成導入與服務機制，藉以提升校園創業風氣，建構創新生態系統，激發師生創業家精神，促進參與創新創業的誘因。</p> <p>(4) 創造學界、業界合作機會，成立產學聯盟，開設業界先進指導講座，建立機制鼓勵產學合作及教師擔任業界顧問，藉由種種專業回饋機制，促進學術理論與實務運用相互接軌。</p> <p>3. 推動產研合作計畫</p> <p>本校加入「麻省理工學院電腦暨人工智慧實驗室 Epoch-MIT/CSAIL 產研合作計畫」，MIT CSAIL 為全球 IT 研發重鎮，創新活動旺盛，藉由產研合作計畫，直接與國際頂尖實驗室合作，俾利掌握資訊科技及產業發展趨勢。</p> <p>(三)促進科技產業的誕生：</p> <p>產學合作總中心積極在校園內尋找有潛力進行創業的種子團隊，目前透過萌芽計畫、NTU SPARK 轉譯醫學計畫、育苗計畫、實現校園創意補助計畫等資源，協助校內有意創業的教師及其技術研發團隊，透過產學中心進行個案輔導，協助團隊進行技術商業化規劃與市場分析，並運用創新育成中心等單位的人脈資源，提供業師諮詢等服務；同時結合會計師事務所、律師事務所等外部資源，提供新創公司過程中的必要協助，亦媒合國內外創投、臺大天使俱樂部等資金來源。未來校園新創企業家數應將有機會提升。</p> <p>另本中心亦持續規劃舉辦主題式技術媒合說明會、技術推廣活動，增加教師與企業合作或接觸的機會，深入了解產業脈動及市場機會；未來亦將嘗試規劃跨領域跨學院研究人員交流會，期望能透過開放式創新，加速本校前瞻性研發成果產業化的速度。</p>	
--	--	--

	<p>二、<u>彈性調整校內機制，各項措施如下：</u></p> <p>1. <u>博士後研究人員轉聘為專案計畫研究人員</u></p> <p>針對研究表現傑出之博士後研究人員，經審查同意後，得準用「國立臺灣大學校務基金進用教學人員及研究人員實施要點」聘為專案計畫研究人員，並於聘任期間，至少應參與一個研究計畫。但助理研究員級以上自任職第二年起，每年需持續主持至少一個校外研究計畫，期能以計畫經費支付其薪資，為學校留住優秀研究人才並擲節人事支出。</p> <p>2. <u>控留編制內技術人員職缺經費，以優先進用邁頂計畫約用研究技術人員：</u></p> <p>本校進用約用研究技術人員以協助各學院、研究中心，從事操作貴重精密儀器或其他特殊技術之維護及保養。此類專職研究技術人員實為本校所不可或缺之基礎研究人力，因應邁向頂尖大學計畫經費將於105年12月31日結束，為使此類優秀技術人員能繼續在校貢獻所長，爰此本處特訂定『國立臺灣大學各學院進用技術人員作業準則』，以控留本校編制內技術人員(技正、技士、技佐)職缺(學校人事費)，聘任「邁頂計畫經費」之研究技術人員，以確保技術職專才能持續養成，以免出現技術人才斷層。</p> <p>3. <u>推動儀器共用機制</u></p> <p>推動本校研究發展，達到研究資源共享理念，並減少購置相同設備造成不必要浪費，本處積極推動全校貴重儀器共同使用機制，凡「邁向頂尖大學計畫經費」及「跨院系貴重圖書儀器經費」所購置之儀器，均需納入校方管理，並將儀器資訊公開於「貴重儀器共同使用管理系統」供全校同仁使用。本處並訂有「國立臺灣大學貴重儀器共同使用管理委員會實施細則」，各儀器可依前述細則進行收費，所收使用費可作為儀器設備維護、管理、耗材及技術人員聘僱等相關業務專款。本機制推動至今已有顯著成效，所收使用費已從98年4,603,090元，增加至102年26,702,620元，成長5倍。未來將繼續加強推動儀器共用機制，以提高儀器使用率，期未來各儀器可達自給</p>	
--	---	--

	<p>自足之目標。</p> <p>※補充說明： 面臨邁頂計畫經費縮減，甚至將來可能終止，屆時勢必將對學校目前受補助之教師及研究團隊帶來不小的衝擊。研發處因應作法如下： 一、將經費補助給優秀新進教師及已與業界或政府機關進行合作之新興團隊，讓受補助之教研人員能在學校的支持下更專注學術研究，期能帶給本校更多嶄新的研發能量，同時帶入外部資源。 二、以補助「配合款」經費方式，鼓勵本校教師及研究團隊積極向校外單位爭取合作計畫，期提升本校競爭力及增加研發資源。 三、原受補助之團隊若於補助計畫期滿時，競爭力仍未提升且未達預期效益，將評估終止對該團隊之補助。 四、檢視各受補助單位的經費配置，降低對邁頂計畫經費依賴度，並督促其積極爭取校外資源。</p>	
<p>3. 研發處成立至今，架構建立得不錯，業務拓展得相當好，也帶領臺大獲得優異研發成果，在技術及專利推廣方面建議：</p> <p>(1)與校級中心及院系所合辦產學論壇及專利技術說明會。</p> <p>(2)授權予中心進行專利技術推廣。</p> <p>(3)成立技術競合平台，以加速授權應用。</p> <p>(4)成立產品技術搜尋組，主動尋找校外企業，有用到臺大研發出來的技術，進行專利受到侵權的後續行動。</p> <p>(已結案)</p>	<p>謝謝委員建議。本中心將積極規劃與各校級中心及院系所接洽合作舉辦產學合作及技術推廣相關活動；並協助學院及校級中心進行專利技術推廣。另在授權校級或院級中心推廣專利乙事，能借助更多力量將校內研發成果推廣至產業應用，為學校爭取更多利益乃本中心所樂見。唯此部分因涉及法規修訂與配套措施之建立，無法立即推行；目前本中心已草擬法規修訂方案，並於103年4月24日召開交流會，彙集校內教授之意見以調整法規草案，並同步構思相關配套機制，未來將依校內程序提送行政會議審議，待法規制度面建置完備即可推行。</p> <p>產學合作總中心於99年已建置有臺大技術交易網(http://ciac.ord.ntu.edu.tw/mip/)，將本校可交易的成果清單彙整於此平台上供廠商搜尋，目前已新增臨時人力將盤點完成之校內研發成果同步整理上架，維持資料庫資訊更新，並加入影音推廣功能，優化網站功能，讓業界廠商有更方便清晰的管道了解本校研發成果，增加授權的機會。</p> <p>在侵權產品搜尋比對部分，因中心業務吃緊，以現有人力無法另設專組負責，但本中心接獲廠商疑似</p>	<p>V</p>

	<p>侵權訊息，仍會積極主動處理；目前本中心已幾個正在進行侵權處理程序的個案，後續將評估是否可參照個案處理經驗建立 SOP 作業流程，未來亦將視需要逐步強化此部分業務。</p>	
<p>4. 請針對已進行之研發處滿意度較不理想的項目，提出具體改善措施。 (已結案)</p>	<p>本處自 97 年通過 ISO 9001 認證，致力提升行政效率、簡化作業流程與改善服務品質。每年均進行內、外部稽核及顧客滿意度問卷調查，稽核與調查結果皆提至處務會議中分析、檢討並改進，以落實品質管理系統作業，期能持續提供良好的服務水準與行政效能。針對滿意度較不理想的項目，具體改善措施：</p> <p>一、服務態度部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 積極配合推動本校 103 年度服務品質躍昇計畫及行政單位職員電話禮貌實施計畫，透過課程教育訓練，建立專業服務心態與行為，以提升同仁服務態度，落實服務從心做起，從心出發，並由本處服務品質種子講師加強訓練接聽電話之服務人員含工讀生，傳達『電話服務基本禮儀』之運用，以有效提升電話服務感受度，進而增進顧客滿意。 2. 建立以顧客為導向的服務態度，提倡電話禮貌，並要求同仁電話鈴響及時接聽，應答態度親切和善、言語溫和有禮。對抱怨不滿或建議事項，本處會迅速處理或與長官研商後續改善方案。 3. 本處業務職掌已建置有代理人制度，並續加強職務輪調，以因應代理人無法服務時，其他同仁亦可即時服務。 4. 加強同仁教育訓練，並列入人事考核。 <p>二、服務/行政效率部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本處網頁詳細說明業務辦理程序及所需表單，並積極推動 E 化系統，以期簡化申請流程及表單複雜度，並減少公文往返耗費之時間，以提高行政效率。 2. 每月召開定期組/處務會議，針對相關問題或特殊案例，共同討論處理。遇有緊急重要案件，加開臨時會議，俾利儘速研商解決方案。 3. 本處已制定各項業務標準作業流程(SOP)，並加強資料保管、移交，減少因人員異動產生業務銜接問題。 4. 針對計畫徵求訊息，除以新公文公告系統最新消 	<p>V</p>

	<p>息公告及本處網站公告外，主動寄發電子郵件再次提醒及轉知。</p> <p>三、業務電腦化</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本處網頁上提供資訊定時更新，文件均能從網站下載；已建置相關系統，就各單位反應意見持續精進；若有跨處室界面協調需求，則提至本校e化小組研議解決方案，期能提升e化服務。 2. 本處新版之網頁，依使用者需求及操作方便考量，期能提供友善介面，即時更新網頁資訊。 	
<p>5. 育成中心大樓樓梯間堆放不少雜物，不僅有礙觀瞻，也阻礙安全行路，建請改善。</p> <p>(已結案)</p>	<p>感謝委員指教。育成中心已進行大樓各樓層樓梯間雜物清撤，並請清潔人員每日維護環境及加強巡視。本中心所屬大樓，每年均須接受消防安檢，且依規定一年辦理兩次自衛消防安全訓練，會特別再注意各樓層之樓梯間安全阻礙之問題。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <p style="text-align: center;">圖 1、2: 中央樓梯</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <p style="text-align: center;">圖 3、4: 側邊安全梯</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">  <div style="text-align: left;"> <p>圖五： 通往安全梯之側邊走廊</p> </div> </div>	<p style="text-align: right; color: red;">V</p>

6. 育成中心內外各個指示牌和樓層空間均應全面中英文雙語標示。

(已結案)

感謝委員指教，育成中心重新製作雙語標示指示牌。

V



A、B棟培育空間
各室之中英文標示



指引標牌



1樓公共空間之使用中文標示(例)

<p>7. 所有進駐育成中心之廠商均應接受類似大一新生般的「新生訓練」，使其縱使不是學校師生，也能對臺大產生某種向心力，而非只是一個「廠商」。</p> <p>(已結案)</p>	<p>本中心不定期辦理「廠商交流會」，往例會中主要讓新舊廠商彼此認識交流，以激盪合作火花。本年度起將依委員建議，於交流會中增加學校相關單位之介紹，並可與產學合作總中心其他小組合作，提高進駐廠商對於學校業務的認知，亦增加與學校成員之互動交流，以提升廠商對於本校的向心力。</p>	<p>V</p>	
--	--	----------	--

貳、共同評鑑項目

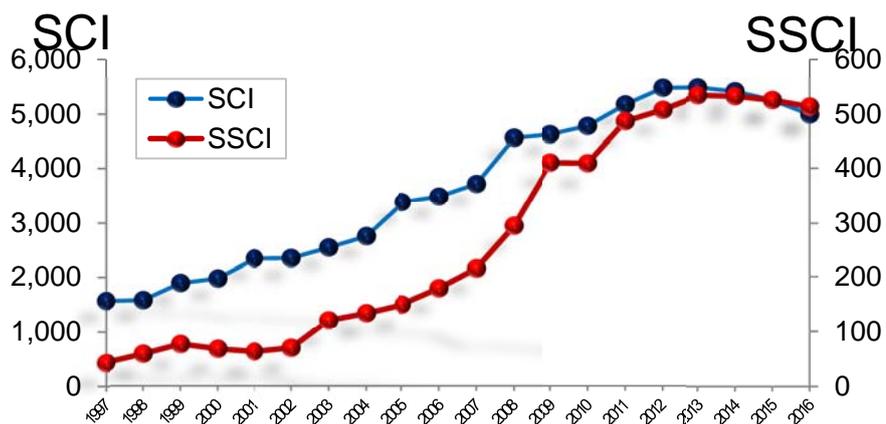
一、績效面

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 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. 單位人力： 研發處由研發長、三位副研發長帶領，分為 3 個二級單位：「企劃組」、「研究計畫服務組」、「產學合作總中心」，行政職員及計畫助理共 36 位。 醫學院研發分處由主任、5 位副主任帶領，分為「行政辦公室」及「第一共同研究室」，共有 10 位行政職員、2 位技士、高級技術師 1 名、資深技師 1 名、副技師 6 名、博士後研究員 1 名及碩士級研究助理 2 名。 2. 投入成本： 本處經費預算來源主要為校分配預算及邁頂計畫經費兩大部分。 依施政項目，103 年至 105 年投入成本表列如下： <table border="1" data-bbox="240 1066 1286 1895"> <thead> <tr> <th>校經費施政項目</th> <th>103 年</th> <th>104 年</th> <th>105 年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>跨院系貴重圖書儀器設備費</td> <td>33,003,000</td> <td>33,178,000</td> <td>33,566,000</td> </tr> <tr> <td>期刊出版經費</td> <td>3,500,000</td> <td>3,500,000</td> <td>3,500,000</td> </tr> <tr> <td>新進教師創始研究經費</td> <td>8,581,000</td> <td>8,626,000</td> <td>8,727,000</td> </tr> <tr> <td>教學經常費</td> <td>3,101,000</td> <td>3,136,000</td> <td>3,213,000</td> </tr> <tr> <td>總計(元)</td> <td>48,185,000</td> <td>48,440,000</td> <td>49,006,000</td> </tr> </tbody> </table>	校經費施政項目	103 年	104 年	105 年	跨院系貴重圖書儀器設備費	33,003,000	33,178,000	33,566,000	期刊出版經費	3,500,000	3,500,000	3,500,000	新進教師創始研究經費	8,581,000	8,626,000	8,727,000	教學經常費	3,101,000	3,136,000	3,213,000	總計(元)	48,185,000	48,440,000	49,006,000
校經費施政項目	103 年	104 年	105 年																						
跨院系貴重圖書儀器設備費	33,003,000	33,178,000	33,566,000																						
期刊出版經費	3,500,000	3,500,000	3,500,000																						
新進教師創始研究經費	8,581,000	8,626,000	8,727,000																						
教學經常費	3,101,000	3,136,000	3,213,000																						
總計(元)	48,185,000	48,440,000	49,006,000																						

邁向頂尖大學計畫 施政項目	103 年	104 年	105 年
優勢重點領域拔尖 方案	248,193,000	238,758,140	186,369,705
前瞻研究領航計畫	138,905,427	97,702,945	38,700,000
學術生涯發展計畫	138,762,970	80,608,098	75,708,894
國際合作研究計畫	98,045,136	98,789,848	46,458,320
新進教師學術研究 計畫	19,708,983	16,541,184	20,962,219
促進產學合作計畫	16,586,500	10,100,000	3,940,000
卓越大樓內裝工程	18,500,000	—	—
逕行修讀博士學位 學生研究提升計畫	—	2,304,000	12,352,000

3. 執行效益

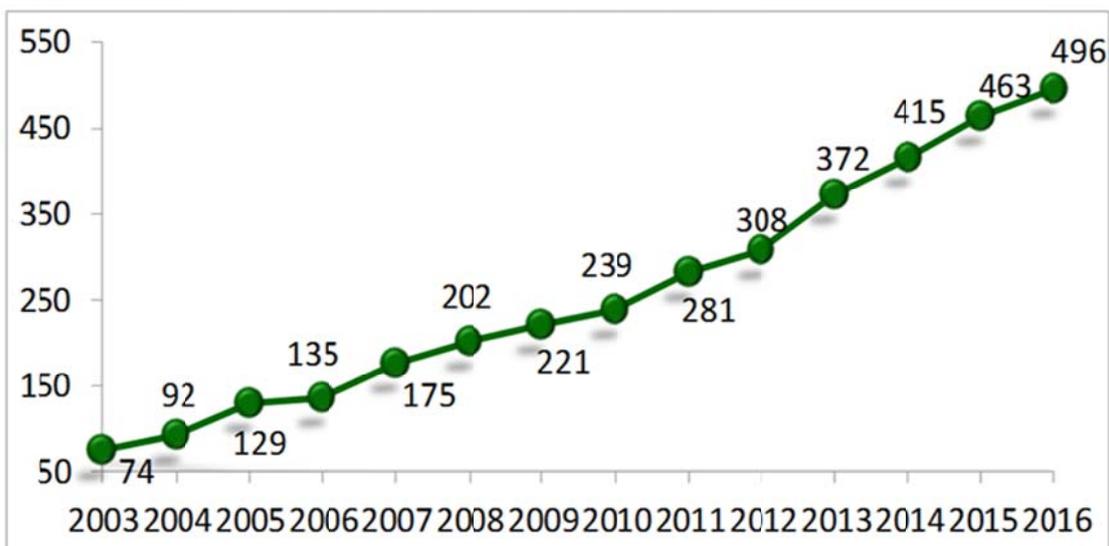
(1) 臺灣大學 1997-2016 SCI 及 SSCI 文獻逐年進步情形



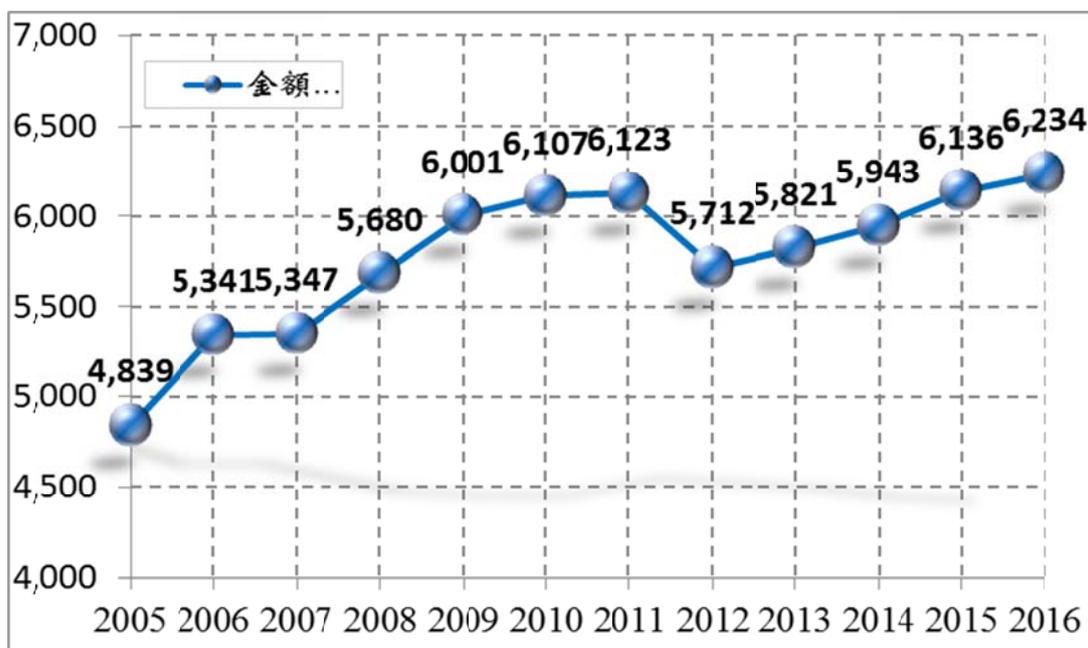
※資料統計至 2016 年 12 月

※ 2012 年起改以期刊出版年統計

(2) 臺灣大學 2003-2012 年被高引論文篇數成長曲線圖

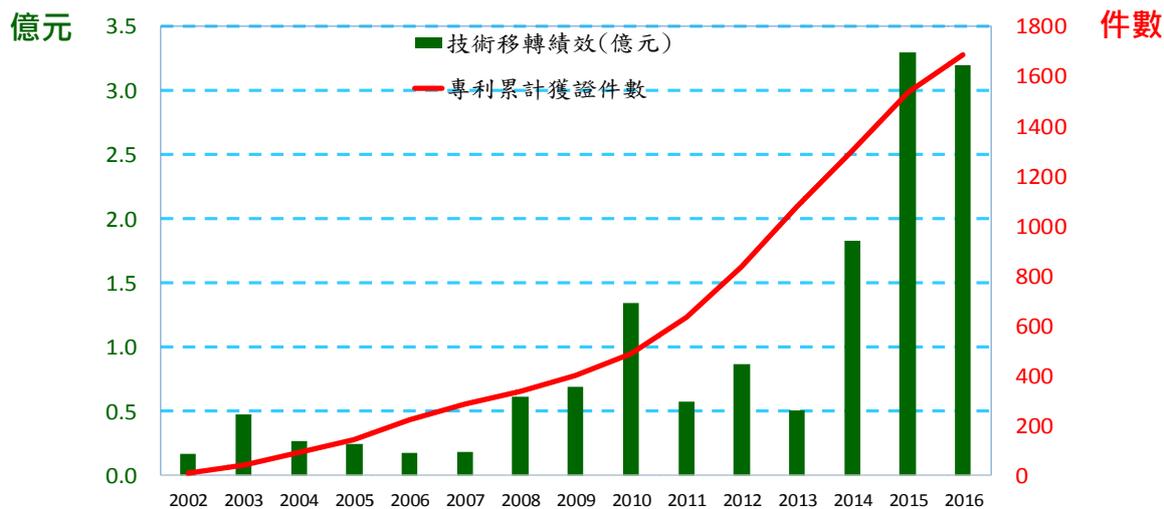


(3) 臺灣大學 2005 年至 2016 年建教合作計畫金額及成長圖



※資料統計至 2016 年 12 月 31 日(來自民間約 5~7%)

(4) 臺灣大學 2002-2016 年專利獲證及技轉績效



※累計獲證件數 1,686 件

(5) 2006-2016 年進入 ESI 排名從 13 個增加到 19 個

工學	Computer science	理學	Chemistry
	Engineering		Geosciences
	Materials science		Physics
生命科學	Biology & Biochemistry	農學	Agricultural Sciences
	Ecology /Environment		Plant & Animal Science
	Microbiology	醫學	Clinical Medicine
	Molecular Biology & Genetics		Immunology
社會科學	Social sciences, General		Neuroscience & Behavior
	Economics & Business	Pharmacology & Toxicology	
			Psychiatry & Psychology

評鑑委員意見

二、流程面

(一) 領導與組織治理

<p>指標</p>	<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>
<p>單位自我評鑑</p>	<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： 理念與文化： 「效率的團隊合作、友善的服務」係本處積極營造的行政核心價值，引導同仁對外友善服務、對內樂於分享，打造愉悅、積極的職場氛圍。 在工作時間與場域中，鼓勵同仁在遭遇問題時，樂於分享與討論；執行業務時，團隊分工與合作，建立群策群力、開放共享的組織文化。 並藉由連結同仁工作以外的生活經驗與話題，加強彼此良性互動，建立團隊凝聚力與向心力，有利於訊息即時傳遞、各項業務推動及作業流程改善。</p> <p>組織溝通： 為暢通溝通管道，本處有各式正式或非正式場合，提供同仁進行業務討論交流與連結情誼，如：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 每週一次主管會議，由研發長與三位副研發長，就全處策略規劃、業務統籌等重要事項進行討論，議決後交由職掌單位推動與執行。 2. 定期召開處務會議： 本處每月固定召開處務會議，由各組提出業務報告，並進一步檢討提具改善措施。同時研議改善研究品質或整合研究資源的措施，藉以擬具相關辦法，積極提升本校研發能量。 醫學院研發分處原則上除每月召開一次處務會議外，另不定期召開學術整合委員會及各功能性工作小組會議（研究獎勵評審小組、研究儀器整合小組、共同研究室整合小組、產學合作推動小組、研究誠信工作小組及新增研究空間管理小組），有效整合及規劃院內研究資源，推展研究發展相關業務。 3. 定期召開組務會議： 另為提升各組之服務品質，責成各組組長定期召開組務會議，藉以交換組內同仁的工作心得，或討論業務上所遭遇的問題，尋求解決方案，並藉此讓組內同仁熟悉他人的業務，以落實代理制度。 4. 視業務需要隨時召開跨組會議研商或洽談，保持溝通管道之暢通與便利。 5. 非正式業務討論：組內同仁不定期、自由參加中午餐敘，在愉快活潑的氣氛中，討論若干業務，或觀念討論，或團隊分工，或疑難雜症尋求建議作法。一方面有效利用休息時間，一方面加強同仁間的情誼連結，一舉數得。
<p>評鑑委員意見</p>	

(二) 策略規劃與流程管理

<p>指標</p>	<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>
<p>單位自我評鑑</p>	<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>為達到「亞洲頂尖，世界一流」的目標，本處就全校學術研究發展，進行全面規劃，藉由整合校內資源、強化研究基礎建設與產學合作能量、積極培養優秀的基礎研究人力、推動群體研究、鼓勵各領域的全面提昇發展與重點突破，建構一個優質的研究及產學合作校園，以吸引國內外頂尖人才並擴大智慧財產衍生金額，確保臺大在國內學術研究領先的地位與永續發展。</p> <p>SWOT 分析</p> <p>機會 協助學校</p> <ul style="list-style-type: none"> • 厚植研究能量 • 培育研究人才 • 均衡領域發展 <p>優勢</p> <ul style="list-style-type: none"> • 健全的e化環境 • 行政人員均齡較輕，業務推行富動能與彈性 <p>威脅</p> <ul style="list-style-type: none"> • 資深教研人員退休，中新生代銜接不及 • 高教經費缺乏長期永續性 • 國外大學競爭(亞太地區尤甚) <p>劣勢</p> <ul style="list-style-type: none"> • 博班入學人數影響研究人才傳承 • 國際能見度仍待提升 • 法規彈性不足，限制研究推展

本處目標與策略如下圖(藍色字體為研發處策略)：



另，因應近年威脅與劣勢，本處於近兩年推動若干方案，期能有效培養研究人才與中新生代教研人員、提升本校國際能見度：

1. 「逕行修讀博士學位學生研究提升計畫」試辦方案：有鑑於少子化現象與社會氛圍影響，就讀博士班人數明顯下降，為培育具研究潛力之優秀學生，厚植本校研究能量與研究人才，本處運用邁向頂尖大學計畫經費，推動「逕行修讀博士學位學生研究提升計畫」試辦方案(試辦期間 104 至 106 學年)，提供每年 60 名(須經審查通過)，每月 24000 元，至多 6 學期獎助金補助，有效提升本校學生逕讀博士班情形。
2. 新進教研人員申請科研計畫心得座談會：為協助新進教研人員快速站穩腳步，開展研究進程，以有效獲取豐沛的研究資源，本處於 105 年 12 月辦理前述座談會，邀請科技部學門召集人從計畫書之審查觀點，提供心得，協助新進人員申請科技部研究計畫，並促使本校 106 年新進教師研習營排入相關議程(科技部各學門召集人共同參與)。
3. 中、新生代研究資源挹注與人才養成：充沛的中、新生代教研人員研究能量是本校邁向世界一流的基石，本校資深優異的教研人員為數眾多，在社會各個領域扮演重要角色，為國家貢獻專長。然近年來，資深學者逐漸屆齡退休，中、新生代的人才培育、傑出研究人才養成與世代銜接成為當前重要課題之一，本處自 105 年起，在針對資深/年輕學者已有的研究資源補助方案外，推動了「最具競爭力團隊計畫」及「核心研究群計畫」，鼓勵資深學者與中新生代學者，共同組成研究團隊，進行團隊合作研究，以利經驗傳承與人才培育，企盼打造人才培育的優質環境，使研發能量生生不息。
4. 發行 NTU Landscape (臺大研發成果半年刊)：為提升本校國際能見度，促成學術研究之合作與交流，本處自 105 年起編輯發行介紹本校研發之刊物 NTU Landscape，以科普文章介紹本校近期創新研究成果，每期皆寄送至國外頂尖大學研發單位與姊妹校。至今已發行兩期，第 3 期即將出刊，電子版下載網址 <http://ord.ntu.edu.tw/en/Landscape.aspx>.

指標	<p>(二) 作業效率與業務分工</p> <p>(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> <p>1. 業務分工：</p> <p>隨著本校研究發展事務不斷擴展、一般業務及跨組業務日益增加、分工細緻化，本處 105 年於研發長下增設副研發長至 3 位，分別協助綜理企劃組、研究計畫服務組與產學合作總中心業務，以較執行業務更高之觀點，進行策略規劃及統籌協調等工作。一年多來，已使本處成功推動了 NTU Landscape (臺大研發半年刊)、「逕行修讀博士學位學生研究提升計畫」試辦方案、新進教研人員申請科研計畫心得交流會、與學生對話(3 場座談會)等重要績效，有助於及早發現新的研發相關需求，提出對策，尋求突破。</p> <p>2. 提升行政效能：</p> <p>(1) 本處自 97 年 6 月通過 ISO9001:2000 認證後，每年進行一次續評，每三年一次複評，最近一次複評為 106 年 6 月，通過 ISO9001:2008(CNS 12681:2009)認證，各項業務之標準化作業流程，及本處主政之各項業務相關法規均可透過本處 ISO 專區網頁查詢。</p> <p>(2) 面晤查詢事項，隨到隨辦；電話查詢事項以即刻答覆為原則，若在職權範圍內無法回覆者，則留下查詢者電話後，經請示上級長官後儘速回覆。</p> <p>(3) 各類公文，依其複雜程度不同，務必在 2 天內完成，絕不積壓公文，若無法在時間內完成，會主動告知原因並追蹤進度。</p> <p>(4) 人力資源充分利用，業務分工明確，且熟悉所職掌之業務。每位同仁有兩位職務代理人，同仁間可互相支援，給予協助，落實代理制度。</p> <p>(5) 本處各組皆會定期召開組務會議及每個月定期舉辦處務會議，於會議中，同仁間互相了解業務狀況、檢討工作表現、交換工作心得及溝通意見，培養工作默契及團隊精神。</p> <p>(6) 醫學校區係由研發分處綜理建教合作計畫業務，研發分處以多元管道加強宣導單位服務業務。對於申辦或詢問案件以當日處理完成為原則；惟須協調或查明時，以不超過 3 日，並期許於 3 日內辦理完畢，提升效率。</p> <p>3. 團隊精神培養：</p> <p>藉由辦理各項會議(如策略會議、業務說明會、技術說明會等)及推動團隊分工機制，促成同仁間互助合作精神養成、凝聚情感及向心力，以提升團隊服務效能。</p>
評鑑委員意見	

(三)公務環境

指標	(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…)
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. 研發處企劃組及研究計畫服務組辦公室位於行政大樓三樓 307 室至 310 室；產學合作總中心與創新育成中心辦公室位於水源校區思源樓及育成 AB 棟 1 樓；醫學院研發分處行政辦公室位於醫學院基礎醫學大樓 2 樓 205、206 室，第一共研位於 12 至 15 樓東、西兩側。研發處所屬各單位之辦公空間，環境綠化明亮整潔、文件資料及用品擺設井然有序，使洽公之訪客、同仁更添愉悅、舒適之感。 2. 辦公室前後門入口處設有人員座位示意圖，各組人員座位前方設置人員名稱(中英文雙語)及業務職掌說明，網頁設有英文版，方便外籍人士洽公查詢。 3. 安全設施標示清楚，出入口及室內走道未堆置雜物，逃生通道順暢。 4. 落實環保： (1) 本處積極落實環保，為地球永續貢獻一份心力，各組於辦公區皆設置有回收紙再利用區，鼓勵同仁善加利用可回收再印之紙類，減少資源浪費。並設有公共廢電池回收區，避免隨意丟棄造成環境污染。 (2) 鼓勵同仁使用環保餐具，因處內會議頻繁，本處備有單位主管環保餐具，有效減少因會議而產生之一次性餐具使用。
指標	(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…)
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. 辦公室前後門入口處置有「人員座位示意圖」指引，處內所屬各組承辦人員座位前均設置「人員名稱及業務職掌說明」，明確指引訪客洽公。 2. 收發設於入口處，負責人員除辦理收發公文外，亦擔任諮詢服務，協助洽公或訪者迅速且順利完成洽公事件。 3. 承辦人員均會主動親切招呼洽公者，協助其順利完成擬辦業務。 4. 考量全體同仁與洽公者的健康，並減少影印機、印表機、伺服器造成辦公環境的污染與噪音，設有機房以提升整體公共環境品質。 5. 依業務性質安排座位，各項配置設施安排妥適，有助提升效率。
評鑑委員意見	

(四)資訊運用規劃及管理（原：業務電腦化）

指 標	<p>(一) e 化實施情形</p> <p>(業務上網公告、表格提供及辦理項目；人員電腦操作能力；網管人員及制度；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 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. 本處網頁設有專人維護並配合業務隨時更新研究資訊，瀏覽畫面簡潔清楚、方便美觀，提供友善的使用介面。 2. 本處承辦業務之各類法規及表格均可至網頁下載，承辦人員業務內容亦可於網頁查詢。 3. 本處同仁皆具電腦文書處理知能，為加強並提升其 e 化效能，鼓勵再進修電腦相關課程。 4. 配合全校推動行政 e 化，本處定時檢討各組業務，進行 e 化，截至目前完成 e 化業務計有： <ol style="list-style-type: none"> (1) 助理聘僱系統 https://my.ntu.edu.tw/project/ra/：為提昇行政服務品質，持續精進各作業系統之功能，除已完成系統自動稽核、線上審核、審核意見回饋機制、列印計畫人員相關證明外，另提供計畫主持人聘用助理人員前之參考，於「計畫人員聘僱系統」新增「重複聘用資訊」顯示功能及獨立「擬聘用人員查詢」介面。為因應 104 年 6 月 17 日教育部「專科以上學校強化學生兼任助理學習與勞動權益保障處理原則」(106 年 8 月 1 日修正為「專科以上學校獎助生權益保障指導原則」)及勞動部「專科以上學校兼任助理勞動權益保障指導原則」，研發處列管之兼任研究助理亦須辦理在學習及僱傭型態上之分流。「學習型」、「勞僱型」之兼任助理藉由線上申請、確認型態，以系統化方式提供辦理人事聘僱同仁相關資訊及辦理各項業務。為落實學生兼任助理分流管理機制，減少人工作業，落實行政業務電腦化，以期有效運用人力、物力資源，該系統需求於 104 年 5 月 20 日提報行政 e 化工作小組優先專案增構本案，並於 104 年 9 月 14 日上線施行。 (2) 計畫投標系統 https://my.ntu.edu.tw/project/ra/：依採購法施行細則第 33 條規定：「同一投標廠商就同一採購之投標，以一標為限。」為避免本校計畫主持人重複以本校之名義投相同之計畫標案，於 105 年 1 月 6 日第 138 次行政 e 化工作小組會議通過計畫投標系統加強「重複申請之控管機制」一案。增修功能如下：1. 除原系統既有以計畫名稱或計畫委託單位查詢標案功能外，另增加「標案案號」欄位，因每個標案的標案案號為唯一，可降低計畫主持人因誤繕計畫名稱而於系統重複申請投標。2. 於計畫主持人點選「新增標案」功能時跳出提示視窗提醒應先查詢無重複標案後再新增。3. 將「開標日期」、「標案案號」兩欄改為必填欄位，並增加相關說明，讓計畫主持人查詢是否為相同標案時，除計畫名稱外尚有其他資訊輔助判斷。4. 計畫主持人於送出標案時，系統自動稽核並提供相似計畫名稱或相同標案案號之計畫供計畫主持人確認是否為同一標案，如相同標案有兩件或兩件以上申請案者則無法列印申請書。此功能已完成測試上線施行。 (3) 計畫人員差勤管理系統：因應專任研究助理於 97 年 1 月 1 日開始適用勞動基準法之規定，渠等人員必須有簽到退、請假等記錄可稽，故簽到退系統與請假差勤系統，

並透過差勤系統定期發送「到職 10 天未簽到退稽催函」每月發送「連續 3 日(工作天)缺簽到退記錄通知函」予計畫主持人了解所屬計畫人員之出勤狀況，另於 104 年 8 月 1 日新版簽到退頁面上線，新增人員可自行查詢最近三十天異常狀態。104/8/31 開始定期以系統自動發送通知計畫人員上一週異常紀錄，如仍未改善次週將發送異常紀錄通知計畫主持人，並請計畫主持人敦促所屬計畫人員依規定服勤。

為因應 105 年 12 月 21 日修正之勞動基準法，自 106 年 1 月 1 日起，勞基法適用人員因取得特別休假門檻下修及上調天數，並明定雇主應告知勞工得排定特別休假外，另規定當勞工因年度終結或契約終止未休完特別休假，雇主應針對未休假日數支付工資，每年並定期將其內容以書面通知勞工。該專案與人事室併提 105 年 12 月 28 日行政 e 化工作小組，並列為優先排程。特休查詢平台已於 106 年 4 月 26 日開放計畫人員查詢，並於 106 年 6 月 2 日得辦理未休假請領及約定至下一契約之作業。計畫主持人於 106 年 7 月 6 日可至該平台查詢所屬計畫人員之特休資訊。於 106 年 9 月 18 日首次發送特休提醒通知，並於次月(106 年 10 月)起該通知於每月 1 日發送予計畫人員及計畫主持人。

- (4) **專任助理計畫人員離職程序及證明核發系統**
<https://info2.ntu.edu.tw/certificate/flex/mainPage.html>: 因應近年研究計畫量擴增，專任計畫人員聘僱之數量亦急速上升，為考量不增加人力並簡化每個專任計畫人員申請的程序，同時也節省紙張資源、公文往返等相關行政資源之浪費，故申請由線上辦理離職手續、在職及離職服務證明之申請核發資訊系統，自啟用後至今線上離職手續通過結案數為 5230 人次，在、離職服務證明申請通過結案數為 3424 人次。105 年度總計離職手續通過結案數共為 906 人次，其中線上辦理結案數為 693 人次，佔總件數 76.49%；在、離職服務證明申請通過結案數共為 935 人次，其中線上辦理結案數為 462 人次，佔總件數 49.41%。
- (5) 本處規劃建置 e 化系統，亦不斷加強現有系統功能，例如計畫管理系統除提供計畫主持人、系(所)等研究單位，查詢所屬列管計畫及計畫人員等統計資訊外，系統會於建教合作計畫契約期滿前一個月，由系統自動發送「計畫執行屆滿結案通知」e-mail 予計畫主持人，提醒計畫主持人依契約規定繳交計畫結案報告，並完成計畫經費核銷作業，以憑行政單位考核之依據；另為提供教師有關計畫聘僱人員之資訊，於聘僱完成時系統均會以 e-mail 告知聘僱完成之專、兼任助理人員之酬金、聘期等資料，俾計畫主持人再次確認。專任計畫人員於聘期屆滿前一個月時，系統會自動發送「聘期即將到期通知」e-mail 予計畫主持人，告知應辦理人員之續聘申請或離職手續，以確保助理之權益。
- (6) **貴重儀器共同使用系統**：為推動本校研究發展，達到研究資源共享理念，並減少購置相同設備造成不必要浪費，本處研訂「國立臺灣大學貴重儀器共同使用管理委員會設置辦法」及「國立臺灣大學貴重儀器共同使用管理委員會實施細則」，積極推動全校貴重儀器共同使用之機制。凡本校執行教育部「邁向頂尖大學計畫」所設置之校級研究中心所管理之儀器設備、「邁向頂尖大學計畫」補助 300 萬元以上儀器設備及本校跨院貴重儀器經費所購置之儀器設備均應納校方管理。本校為管理前開貴重儀器，並達資源共享目的，建置「貴重儀器共同使用管理系統」，將前開儀器的基

	<p>本規格、儀器功能、儀器管理辦法、對外提供服務時間、項目及收費標準公布在此專屬網頁。本校各教師或校外學者欲使用者可透過此網頁申請登錄使用，並繳費。</p> <p>(7) NTU Landscape (臺大研發成果半年刊) 線上閱覽</p> <p>發行 NTU Landscape (臺大研發半年刊)：為提升本校國際能見度，促成學術研究之合作與交流，本處自 105 年起編輯發行介紹本校研發之刊物 NTU Landscape，以科普文章介紹本校近期創新研究成果，每期皆寄送至國外頂尖大學研發單位與姊妹校。至今已發行兩期，第 3 期即將出刊，電子版下載網址 http://ord.ntu.edu.tw/en/Landscape.aspx</p> <p>(8) 核酸定序核心網路預約平台 http://140.112.8.242/DNASC/testLogin.asp：此套網路預約機制包括實驗室人員管理、定序預約紀錄與實驗結果儲存。</p> <p>(9) 專利/技轉管理平台 https://mip.ord.ntu.edu.tw/：產學合作總中心技術交易網於 104 年 11 月起與本校資訊系統鏈結，透過 myNTU-專利/技轉管理服務作為校內教師登入之入口。教師可自行透過本系統查詢過去專利申請案與技轉案資料，並可下載專利證書。</p>
<p>指 標</p>	<p>(二)網路運作情形</p> <p>(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>
<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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本處網頁設有專人維護並配合業務隨時更新，俾以提供全校教職員生最新的研究發展相關資訊。 2. 本處設有電子服務信箱，每天有專人瀏覽並負責答覆。 3. 本處網頁為 http://ord.ntu.edu.tw，網頁資訊豐富且完整，相關頁面連結切換快速便捷。醫學院研發分處網頁為：http://rd.mc.ntu.edu.tw/bomrd/ntu2/。網站內容分兩大類。第一類為行政服務，提供計畫申請、助理聘僱、院內資源及研究相關之訊息及連結；第二類為貴重儀器，提供較貴重儀器的實驗服務訊息。協助醫學校區教師、研究人員及主治醫師從事學術研究，提升醫學校區整體研究品質及水準。同時亦提供校內外相關網站連結，供使用者便利使用。 4. 網頁 ISO 專區可供查詢各組承辦之業務流程圖，以圖解補充說明各項業務之前後作業序別。 5. 本處主政之業務相關法規、資料與文件，皆可在網站下載。
<p>評 鑑 委 員 意 見</p>	

(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 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. 本處新進同仁必須參加公文寫作相關課程，藉以熟稔各類公文寫作及公文用語等相關知能。 2. 本處辦理公文，主旨表達文字明確，用詞適當，內容並力求簡、淺、明、確，凡各件公文必須經組長、秘書核稿後始能上陳。
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. 本處公文量龐大，平均每年辦理公文量約 33,000 件(含公文函、各類申請書、表單、簽呈、公文封等傳遞文件)。故為減低公文傳遞數量以節約用紙、節能減碳，積極使用線上審核機制。105 年度公文系統承辦公文案為 16,661 件，扣除密件及含有實體附件之紙本公文外，線上簽核達成率為 79.77%；另 105 年度兼任助理與臨時工線上核准人次為 21,457 件，即大幅節省紙本文件消耗並增加公文承辦效率。 2. 本處處理公文以迅速、不延宕公文進度，並符合公文時效性為原則。利用本校公文管理資訊系統，有效掌握公文進度，有助提升公文處理品質及效率。 3. 配合本校公文管理資訊系統之實施，設有專人負責公文收發及公文電腦登錄，管控每日公文交換的進出文件資料，當日收文即立刻轉發承辦人員，以利公文進度符合執行時效推展。
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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建置 SOP 流程 所有業務已建置完成 SOP 流程，同仁皆能迅速掌握業務執行重點，有效率的完成工作 2. 為協助申請本處邁向頂尖大學計畫項下博士後人員與研究技術人員者（初聘及續聘）於送審時確認資格符合及資料備齊，設計博後與技術人員審查與續聘申請文件查核表，使申請者對於相關規定與作業程序一目了然，也在準備申請資料時能自我查核文件是否正確備齊，加速審查作業之進行，減少退件補件往返所需時間。 3. 開發專任助理計畫人員離職程序及證明核發系統： 簡化專任計畫人員申請的流程及節省紙張資源，也同時減少各行政單位之間簽核的流程及時間。 4. 建構「計畫人員聘僱申請系統」之「兼任助理型態分流申請作業」： 因應 104 年行政院通過「大專校院強化學生兼任助理學習與勞動權益保障處理原則」，建構研發處「計畫人員聘僱申請系統」之「兼任助理型態分流申請作業」，以系統化方式提供計畫主持人、學生及人事同仁相關資訊及線上進行各項業務作業；落實法規分流管理機制，減少人工作業，實施行政業務電腦化，達到有效運用人力、物力資源。
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：</p> <p>企劃組：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 中、新生代人才養成與研究資源挹注： <ol style="list-style-type: none"> (1) 「國立臺灣大學系統」年輕學者創新性合作計畫：因應「國立臺灣大學系統」之成立，並加強系統內三校(包含臺灣大學、臺灣師範大學與臺灣科技大學)之學術合作，共同培育具有研究潛力之優秀年輕學者，運用三方自有經費推動「『國立臺灣大學系統』年輕學者創新性合作計畫」，參與人員須包括「國立臺灣大學系統」3 校教研人員，以落實系統內各校之實質合作，提升本系統國內外知名度與影響力。104 年核定通過 6 件計畫，核定經費 104 年新臺幣 1,471,000 元、105 年新臺幣 2,942,000 元；106 年核定通過 5 件計畫，核定經費 106 年新臺幣 1,249,803 元。 (2) 辦理新進教師申請科技部研究計畫諮詢會：針對 3 年內新進教師未獲得科技部計畫者，進行提醒與宣導，鼓勵新進教師把握校外各種資源，積極申請研究計畫。並舉辦新進教師科技部專題研究計畫審議資訊分享座談會，協助教師釐清撰寫計畫書的疑難雜症，引起熱烈迴響，自 106 年起，排入每年新進教師研習營議程，藉由各學門專家、資深教師之寶貴經驗分享，協助本校新進教研人員順利獲取較多研究資源，儘速積累研發能量。 (3) 促進新進教研人員研究能量提升

為提升新進教研人員研究能量，確保其有效掌握校內研究資源，針對：

- I. 新進一年助理教授已獲得科技部計畫，而尚未申請本校「新進教師學術研究計畫」者，主動發信提醒教研人員善用補助資源。
- II. 新進6年內教研人員已獲科技部計畫者，主動發信告知申請本處邁頂計畫博士後研究人員事宜，以協助其獲取充沛研究人力，迅速開展研究進程。

(4) 推動「最具競爭力團隊計畫」與「核心研究群計畫」：為發掘頂尖前瞻研究團隊，挹注初期經費，以使其具備足夠規模與能量，競爭教育部高教深耕計畫，於邁向頂尖大學計畫項下優勢重點領域拔尖計畫即將結束之際，推動「最具競爭力團隊計畫」與「核心研究群計畫」，開發核心研究群與年輕學者，深化具國際能見度之研究領域。

2. 頂尖大學策略聯盟與國外頂尖大學學術交流計畫案：選派優秀人才，赴國外頂尖大學（哈佛大學、芝加哥大學、柏克萊加州學、麻省理工學院及倫敦帝國學院）攻讀或進修，逐步形成我國在國外之長期人才布局，以人文社會科學領域為優先，計畫期程為2011至2015年，本處承辦校內及頂大聯盟甄選業務，並擔任與哈佛大學及麻省理工學院兩校聯絡窗口。2017年起至2018年6月30日，為促進學術對話與交流，哈佛大學與頂大策略聯盟協議擴大人文社會科學領域合作項目，擬發掘具合作潛力之主題與哈佛大學建立長期深度合作研究。項目如下：

- I. 哈佛或頂大聯盟教員參與之專題演講、工作坊或座談會。
- II. 哈佛或頂大聯盟教員赴對方學校之學術講座。
- III. 哈佛大學與頂大聯盟學校合辦研討會。
- IV. 田野調查或研究合作。
- V. 研究生交流活動

交流情形如下表

學院	件數	來訪人數	出訪人數
文學院	11	哈佛學者共11人	
社會科學院與法學院聯合提案	12	哈佛學者共13人	頂大師生共14人
數位人文研究中心	4	哈佛學者共1人	頂大師生共6人

3. 編纂 NTU Landscape (臺大研發成果半年刊)：自 105 年迄今，已出版 2 期，刻正進行第 3 期編纂，預計年底前出版第 3 期。本刊以短篇英文科普文章方式改寫期刊論文，深入淺出的介紹本校教師重大研究成果，在國際交流場合呈現給外賓，或師長國外出訪時，作為介紹本校研究發展現況之重要書面資料。同時，亦在每次出刊時，寄送至各個姊妹校，期望藉由介紹本校最新研發概況，提升本校國際能見度，並連結更多國際合作機會。各期並闢專題彙集特定主題相關研究，期促進本校相關研究之跨領域交流，並連結社會重大議題與學術研究，回饋社會。首期專題為癌症研究，第 2 期為氣候變遷，第 3 期為永續能源。

4. 辦理國立臺灣大學逕行修讀博士學位學生研究提升計畫試辦方案：為培育具有研究傾向之學生，鼓勵學生逕行修讀博士學位，助其發揮研究潛力，以充實本校學術研究人才，自 104 年度起辦理「國立臺灣大學逕行修讀博士學位學生研究提升計畫試辦方案」，符合申請資格之學生經審議通過，得自入學當學期起之第 1 至 6 學期支領每月新台幣 24000 元獎助金，其中校方補助 16,000 元(免稅)，所屬學院(含系、所、中心等單位)補助 8,000

元。迄今已補助 124 名學生，核定經費新台幣 25,280,000 元。

5. 促進國際合作

- (1) 協助本校教師申請美國政府國防部海軍、空軍及 NIH 計畫，與美國國防部計畫辦公室洽談計畫申請及釐清智慧財產權歸屬約定與本校管理費規定等。
- (2) 本校自 2014 年加入 Epoch-MIT/CSAIL 產研合作計畫：時代基金會與美國麻省理工學院電腦人工智慧實驗室(MIT/CSAIL)共同提出該計畫，俾引進 CSAIL 豐富的研究資源及成果，提供台灣學界及企業界直接派員前往兩所實驗室，實際參與技術研發的機會。
- (3) 本校自 2016 年加入美國國家發明家學院(National Academy of Inventors)：NAI 創立宗旨為鼓勵學術科技創新、智慧財產揭露、創新人才培育、以及產學接軌，會員機構可藉由 NAI 平台擴大研發成果國際能見度，參加 NAI 年會，與全球權威研究機構建立聯繫、研商創新策略。依美國國會眾議院決議第 849 號(H.R. 849)，NAI 會員機構可擔任美國政府各部會諮詢委員，推動專利發展與商業化進程。
- (4) 協助本校教師申請歐盟 Horizon 2020 計畫：Horizon 2020 由歐盟集資 786 億歐元，為目前全球最大的科技合作平台。Horizon 2020 總目標核心涵蓋第一層的基礎科學、技術發展至頂層產品化市場銷售。例如第一支柱產業領導力著重於基礎科學研究；第二支柱產業領導力重於新技術開發試驗與市場化；第三支柱著重跨領域合作與應用。迄今已協助 6 位教師以第三國身分成功加入成為子計畫主持人並獲科技部補助，所參與之計畫規模為三百萬至七百萬歐元不等。

6. **卓越研究大樓營運與管理**：卓越研究大樓位於水源校區，建地面積 643 坪，總工程經費為 6.6 億元，為地下 2 層地上 10 層之建築，每層樓約可提供 343 坪之研究空間，提供完善研究環境促進校內研究計畫執行、發展多元研究聚落。目前大樓使用率達 63%，其中 2 樓無塵室提供校內外研究服務，已委由本校奈米機電研究中心營運管理；新興校級計畫進駐如創新設計學院、創新創意研究中心、國際產學合作聯盟、機器人中心等；個人研究計畫執行如生醫所、材料所、生機所、電子所等實驗室，逐步形成研究聚落，以期研究環境能良性循環並永續發展。

計畫服務組：

1. 產學合作計畫主持人研究費支給之彈性：

為使計畫主持人研究費有其彈性及依據，於 105 年 2 月 19 訂定本校「產學合作暨政府科研補助或委託計畫主持費支給要點」，主要內容依該要點第二及第三點規定，產學合作案研究主持費之支給，委託或補助機構有其規定依其規定，如於契約約定，得依約定之標準支給，另得視計畫經費規模增加支給主持費及審議程序。

2. 提升各單位延攬特殊性、稀少性或具競爭性專任研究助理誘因：

為利於計畫主持人延攬具特殊性、稀少性或具競爭性專任研究助理協助計畫執行並使其敘薪更具彈性，本處修訂本校「建教合作計畫處理要點」第 10 點，修正並調高特殊性、稀少性或具競爭性之專任研究助理薪酬幅度並增列其審議程序，並訂定本校「計畫專任研究助理支給參考表」及「計畫專任研究助理薪酬加給參考表」，於薪酬加給參考表內放寬加給幅度至 60% 以內為原則，加給幅度 30% 以內者審議程序亦予以簡化。此類專任研究助理職稱並增列為「計畫研究專員」。

3. 為延攬及留住特殊優秀人才之博士後研究人員：

為鼓勵優秀有潛力之博士後研究人員從事研究，並使研究計畫下之博士後研究人員敘薪更具彈性，本校配合科技部修正該部「補助延攬客座科技人才教學研究費支給標準表」及「補助延攬客座科技人才申請書」，特訂定本校「博士後研究人員薪級表」及「薪酬額外加給表」，供計畫主持人及計畫執行單位向科技部提出延聘博士後教學研究費建議金額之校內審議程序及依據，另本校計畫博士後敘薪標準及額外加給程序亦比照該二表參處。其中「薪酬額外加給表」較過去所訂額外加給幅度大為放寬，上限增加至以不超過原核定每月薪資 60% 為原則，俾供計畫主持人及計畫執行單位擬訂博士後研究人員薪資時，能綜合考量人員學經歷、學術地位、特殊技術及工作經驗、近年來論著價值、研究或教學對國內學術科技領域助益及貢獻程度等條件，而有更大彈性之敘薪空間，以留住特殊優秀人才擔任本校博士後職務。其中加給幅度為 30% 以內者審議程序亦予以簡化，後續送校方審核小組核備後即進用敘薪。

4. 提升對外籍教研人員之計畫業務服務：

- (1) 為協助外籍人士辦理計畫及人員聘僱業務，本組設有專人協助及擔任聯絡窗口。
- (2) 本組英文網頁為使外籍教研人員了解計畫及人員相關業務及流程，亦有相關英文資訊如下：
 - I. 本組服務項目(含人員、聯絡方式等)。
 - II. 法規與表格，包含：
 - III. 本校建教合作計畫專任約聘僱人員、委任研究人員契約書
 - IV. 本校建教合作計畫兼任約聘僱人員契約書
 - V. 本校建教合作計畫處理要點
 - VI. 本校建教合作計畫約聘僱人員服務要點
 - VII. 本校研究獎助生施行要點
 - VIII. 計畫類學生學習與勞僱型態同意書
 - IX. 本校建教合作專題研究計畫合約書
 - X. 外籍博士後在台工作須知
 - XI. 計畫人員離職清單、各式證明申請書
- (3) 相關法規如有更新或增訂，如契約及新修訂之本校「研究獎助生施行要點」與「計畫類學生學習與勞僱型態同意書」亦委託翻譯增修英文版本。

產學合作總中心：

1. 協助校內教師與研發團隊創業前準備及爭取政府資源

為配合政府政策鼓勵創新創業，本中心積極協助校內具潛力且具原創性團隊爭取科技部萌芽創業推廣經費，成立新創公司；並建立以股票取代本校衍生新創企業之部分授權金的模式，減少新創企業草創之資金壓力。本中心亦提供教師與校內研發團隊課程訓練與業師輔導等創業相關資源，協助有意創業之團隊站穩腳步。103 年迄今已輔導 15 組以上團隊爭取到科技部創業推廣經費，並完成 5 件教師/研發團隊新創案。

2. 專利/技轉管理平台整合入 myNTU

本中心技術交易網於 104 年 11 月起與本校資訊系統鏈結，透過 myNTU-專利/技轉管理服務作為校內教師登入之入口，教師不需再申請及管理多組帳密。本系統目前已開放查詢歷

史案件功能，方便教師即時掌握自己歷年申請之專利、技轉案資訊。本系統目前仍委請計算機中心逐步開發申請作業等相關功能。

3. 教師獲證之專利證書發放電子化

本中心發放專利證書之作業已逐步電子化，自 105 年 3 月起以電子公文併同專利證書掃描檔案，提供發明人所屬單位知悉存查，同年 6 月起僅提供發明人公文函，不再提供專利紙本證書，改將專利證書掃描檔上傳至本校專利技轉管理平台，教師可自行登入 myNTU 查詢及下載。除減少紙張、碳粉用量達成節流外，並便於提案教師轉發給其他發明人，以及解決發明人及其所屬單位存放或處理專利證書影本之困擾。

4. 建立教師專利費用負擔自動扣款機制

以簡化過去付款端之行政程序，降低作業時間成本，本中心建立並推動教師利用技轉金帳戶及計畫結餘款帳戶扣繳專利費用。若教師使用帳戶，本中心會於扣款 10 天前以電子郵件通知教師該次會扣除的款項及帳單資料，供教師查察與核對。本制度自 105 年 7 月起推動，總計發出 290 份專利自動扣款同意書給有專利的教師，截至 106 年 8 月共回收 270 份同意書，回收率 93%，同意自動扣款之教師為 51%。本中心執行專利自動扣款後，專利核銷出帳速度明顯提升，並取得合作事務所之正面回應。透過帳戶自動扣款可加快本校專利付款流程，縮減積欠合作事務所之款項金額與期程，促使雙方合作關係正向循環。未來將逐步與醫學院討論規劃推動專利自動扣款制度，以改善醫學院教師須於兩校區間奔波繳納專利費用之問題。

醫學院研發分處：

1. 提升研究能量：依經費預算陸續規劃予醫學院教師各項補助案

- (1) 補助各學科系(所)公共研究空間及教師個人實驗室整修。
- (2) 補助各學科系(所)汰換 30 萬元以下儀器項目，以協助各學科系(所)提升研究能量並強化研究設備。
- (3) 針對不同教師需求規劃不同補助方案，以利研究計畫進行並提升研究能量。
 - I. 到職 2 年內之新進專任助理教授若當年度未獲國科會核定計畫及補助經費者，補助其經常門經費。
 - II. 專任教師若當年度校內、外之計畫研究經費合計未達 100 萬元；且前、今年度皆獲國科會核定執行計畫，但其核定總經費低於去年度核定總經費 60% 者，補助其經常門經費。
 - III. 當年度未獲任何核定計畫及補助經費之專任教師，但前一年度曾獲計畫補助，補助其經常門經費。
 - IV. 到職 5 年內之新進專任助理教授，近 1 年內院內、外計畫獲補助總經費 200 萬元以下者，補助其第一共同研究室儀器使用經費(經費申請合計以 5 萬元為上限)。

2. 推動轉譯醫學研究合作:

- (1) 為促進醫學院、臺大醫院及中研院生醫所轉譯醫學研究交流與合作，於 99 年底起不定期舉辦轉譯醫學研究討論會。研討會乃依據研究主題，由三方相關研究領域之教研人員及醫師依其專長、研究成果及未來方向先做 15-20 分鐘的研究簡報，隨後進行綜合討論及交流，期能提升基礎醫學與臨床之轉譯醫學卓越研究。自 105 年起研

究討論會已轉型交流方式，原年度內所舉辦之雙方交流研究討論會更改為每季由中研院生醫所舉辦小型討論會，以強化基礎與臨床醫學合作研究為主，增進學術交流。

- (2) 與臺大醫院-兩院轉譯醫學卓越研究計畫：自 98 年度開始實施，每年由醫學院核撥經費新台幣 1,000 萬元，臺大醫院核撥經費新台幣 2,000 萬元，合計新台幣 3,000 萬元。自 103 年起擴大本計畫之經費規模，由原先 3000 萬元，增至 3500 萬元，以期更深化兩院合作研究，並鼓勵兩院同仁組成具有潛力之研究團隊，強化其深耕多年的研究主題，持續提升基礎醫學與臨床之轉譯醫學卓越研究，以期發表世界頂尖的研究論文。迄今 9 年共有 51 個菁英團隊獲得本計畫之補助。
- (3) 與中央研究院生物醫學科學研究所轉譯醫學研究合作計畫：由雙方教師及研究人員提出，鼓勵雙方組成團隊，追求創新性及協同性之先導研究，期能強化轉譯醫學之研究主題，提升學術研究領先地位。每年徵求計畫 2 次，自 102 年 1 月開始執行。此合作計畫於 105 年 6 月因轉型併入 Taiwan Clinical Trial Consortium (TCTC) 計畫而中止徵求，期間總計有 12 件計畫獲補助。
- (4) 臺大醫學校區與臺大生命科學院之跨院合作計畫，自 103 年度開始實施，每年由醫學校區核撥經費新台幣 750 萬元，臺大生科院核撥經費新台幣 250 萬元，合計新台幣 1,000 萬元，進行單一年度之補助。103 年至 105 年共計 11 隊菁英團隊獲得補助。

3. 第一共同研究室設立核心實驗室，由專職研究技術人員提供服務。

- (1) 第一共同研究室為醫學院貴重儀器中心，於 99 年度陸續設立核心實驗室。核酸定序核心、顯微影像核心、流式細胞分選核心、基因剔除惕入細胞株核心及醫學微生物體核心皆有專職研究技術人員負責進行儀器操作、維護、修繕及提供技術諮詢；生醫資源暨人類疾病模式中心則提供生物醫學實驗相關之材料與技術支援。目前聘有高級技術師 1 名、資深技師 1 名、副技師 6 名、博士後研究員 1 名及碩士級研究助理 2 名，專責執行核心實驗室業務。並依研究技術人員之工作績效及年資核發特殊加給，吸引優秀研究技術人才留任，減少流動性，以提升貴重儀器服務之水準。
- (2) 第一共同研究室電子報於 100 年 9 月創刊，透過電子報之發行，將第一共同研究室之服務訊息推廣至全校，提升核心實驗室服務之使用率。電子報內容包含 1. 詳細介紹核心實驗室的服務內容。2. 介紹儀器原理與應用。3. 儀器使用的注意事項。4. 發送最新訊息與科研新知。期能透過廣大宣傳，使第一共同研究室發揮最大效用。
- (3) 第一共同研究室核酸定序核心與臺大計資中心共同開發網路預約平台 <http://140.112.8.242/DNASC/content.asp>，此套網路預約機制包括實驗室人員管理、定序預約紀錄與實驗結果儲存，藉由電腦系統性紀錄的儲存方式，準確統計管理，並減少紙類資源的浪費，截至目前已有 11,443 人次使用。另外，自 101 年 8 月起新增專人到府收件服務，服務對象為兒醫、醫院西址及公衛學院之教研人員，由專人定時到較遠的研究分處收件，已提升使用核心服務的意願，至 106 年 9 月止，已有 1,129 人次使用並服務 91 位 PI。

4. 廣佈教師研究成果，促進學術交流。

- (1) 101 年 4 月於基醫大樓 1 樓設置 65 吋電視牆，展示醫學院教師 3 年內發表之研究成果 (IF 大於等於 10 或研究領域為該領域 top 10% 以內之優秀簡報)，供師生及外賓閱覽。目前播放簡報頁數為 128 頁，每頁間隔數為 20 秒。

	<p>(2) 自 99 年起將醫學院教師專長、研究現況及興趣彙編為英文版 Research Report 手冊供參閱，使外賓能便於瞭解本院教師之專長及興趣。100 年起更將 Research Report 由紙本版升級為網路版(http://sites.mc.ntu.edu.tw/site/research_report)以期藉由瞭解，促進學術交流。104 年起為使資源整合，資訊完善，已將 Research Report 併入臺大之 Academic Hub 系統供使用。</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> <p>本處跨單位業務處理，可在每週一次的主管會議(參與者：研發長、三位副研發長)或每月一次的處務會議中(參與者：研發長、三位副研發長及各組主管)進行協調與討論，如為急迫性事項，相關單位組長或副研發長皆以機動方式，隨時召集相關同仁會談，以確實掌握時效。</p> <p>在分工日益精細之下，為解決部分業務因跨單位處理，職權不易釐清之情形，此類事項將由承辦同仁撰寫 case study，詳述案由及問題癥結後，由相關單位主管及副研發長協調會商，尋求共識及解決方案(案例請見下表(二)橫向溝通及整合業務管理)。</p> <p>研發分處對於跨單位作業，則以副主管為窗口，若有需協調之情事，由副主管先行判斷，輕者就案協調，重者則提報主管或分處會議協調議決。而針對部門間協作事項以當日處理完畢為原則，如尚須時間協調或查閱時，應先敘明，至多不超過 2 日。</p>
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> <p>橫向業務單位合作</p> <p>本處遇有一般性內部跨單位業務時，已建立作業流程如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 指派一位負責統籌該業務全處事務之同仁 2. 每組/中心各指派一名聯絡同仁，進行各單位消息佈達、轉傳、彙整與回報等工作 3. 召開統籌工作會議，由統籌之同仁及相關主管，與各組/中心聯絡人參與，說明工作內容、預期進度與注意事項 4. 視情形如有需要，機動召開相關會議進行討論 <p>整合業務範例：</p> <p>以博士後研究人員聘任為例：</p> <p>本處職掌博士後研究人員聘任之單位係研究計畫服務組，自 95 年起，本處企劃組承辦邁向頂尖大學項下補助博士後研究人員與研究技術人員業務，辦理教師申請博士後人員審查與核定業務；亦即，企劃組辦理前端審查及核定之博士後研究人員申請案後，審議通過案件逕送研究計畫服務組辦理聘任作業。</p> <p>申請員額時待聘者審核資料，與聘任時必要文件，因時間點不同，略有差異，例：通過博士學位口試，即可檢附證明文件提出申請；聘任時則必須檢附學位證書。因此案件送至後端計畫服務組，發現未附學位證書，引起內部作業的疑慮與誤會，經兩組同仁充分討論，由主管進行協調後，已研議出前端與後端一致共識與因應辦法。</p>

(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；並訂定智財與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 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. 產學合作總中心與電子所呂學士教授合作於 103~104 年開設「專利舉發與侵害鑑定實務」智權訓練課程，邀請專利工程師、執業律師及智慧財產局之科長進行實務講座，課程內容豐富及講者生動的講演吸引聽眾踴躍參與。授課對象包含本校教師、碩博士班學生及研究助理，透過培訓研究團隊人員及校內師生，加強本校智慧財產的保護與後續應用等基本觀念進行宣傳推廣，進而將更多的技術能量加以商品化，提升產學合作效能。 2. 為有效推廣智權觀念、培訓校內專利之優秀人才，產學合作總中心於 103 年 9 月至 12 月開設 8 堂「專利講座系列課程」，邀請有實務經驗之校外專家演講，使師生及同仁們能充實專利保護知識與實務見解，積極培訓研發人力智權相關知能。此系列課程亦錄製影像公開於臺大演講網，截至目前每支影片點閱率皆逾 2 千次，期能透過網路的擴散力量，落實智權紮根校園。 3. 產學合作總中心與中台專利雲合作於 104 年 8 月 31 日舉辦「專利競爭情報解析與實務應用課程」，為校內新創團隊介紹專利、投資、併購及上市大數據概論並帶領參與師生進行線上實機操作檢索分析。 4. 為推廣並使本校教職員生衍之智慧財產取得保護，產學合作總中心與經濟部智慧財產局合作於 105 年 12 月 8 日舉辦「智慧財產研討會」。由本校法律學院黃銘傑教授講授「自然科學之學術論文有著作權保護、需要著作權保護嗎？— 著作權法與學術論理之交錯及扞格」，期透過法律層面讓師生瞭解自然科學論文之著作權歸屬，另由智慧財產局專利高級審查官講授「專利申請與檢索實務」，向本校師生說明專利檢索的重要性及專利檢索的技巧。 5. 另，研發分處因業務性質所需，辦公環境有許多師生的個資檔案，研發分處要求同仁於下班時，均須確認辦公桌無師生同仁的個資文件暴露於外，方可離開。另若有跨部門須要其相關資料者，需填寫「資料索取申請表」敘述用途、內容，經審視後由單位主管簽核提供。
<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 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. 已向經濟部智慧財產局索取著作權保之相關海報，張貼於相關工作場所，並要求本處及洽公人員確實遵守。 2. 本處已加強宣導禁止安裝非法軟體。

(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：</p> <p>研發處各組因業務性質不同，所面臨的危機與管理亦不相同，以下為各組的危機預防與管理。</p> <p>企劃組：</p> <p>1. 研究空間拓展：</p> <p>為因應研究空間不足、侷限學術研究發展之危機，故 96 年開始規劃運用教育部邁頂計畫經費，於水源校區西南側興建卓越研究大樓。大樓設置的理念在落實共通性實驗室制度、鼓勵跨院系整合性研究發展及爭取產業界合作的機會。</p> <p>卓越研究大樓建地面積 643 坪，總工程經費為 6.6 億元，為地下 2 樓地上 10 層之建築，每層樓約可提供 343 坪之研究空間。本大樓於 104 年落成啟用後，能容納各領域或校級研究中心，以進行前瞻研究；同時提供國際合作或合設研發中心之可行性，形成新興的研究聚集地，將水源校區發展成為產學合作及知識科學園區。</p> <p>2. 審查人資料庫建置：</p> <p>因應邁向頂尖大學計畫項下各研究計畫/補助/獎勵方案的執行，本組職掌業務具審查流程之項目多達近 20 項，每年需邀請審查人逾 500 人次，全年 1 月至 12 月皆有審查案件進行邀請委員、回收與彙整審查意見等工作。過往作法，係每次審查工作開始前，即諮詢相關領域專家學者，蒐集審查人推薦名單，惟諮詢過程有時長達一至二週，壓縮後續審查時間。考量本處自 95 年邁向頂尖大學計畫開始執行以來，各項審查業務已累積逾 10 年的審查人資料，為加速審查作業、縮短審查前置工作所需時間、有效掌握審查進度，本組自 104 年起，逐步建立「臺大智庫」(臺大教師任職部會首長資料庫)、「審查人資料庫」，並隨時進行更新與擴充，對於大量的審查工作而言，產生莫大的實質助益。</p> <p>醫學院研發分處：</p> <p>第一共同研究室的任務是提供貴重儀器設備及技術支援，協助教師及研究人員從事學術研究，故能否提供穩定而持續的有效服務顯得格外重要。其「危機預防與管理」，由儀器和人力兩方面切入：</p> <p>1. 儀器：最需要的是穩定的電力。貴重儀器電力逐步換接至緊急電源,並視儀器 特性，配置不斷電系統以維持實驗穩定。另外，做好平日維護保養是重要工作，惟全面性保養或簽訂保養合約需要經費支援。</p> <p>2. 人力：實驗儀器有效服務和服務人力素質有關，逐年聘用的技術人員已建立良好的服務功能，目前聘有高級技術師 1 名、資深技師 1 名、副技師 6 名、博士後研究員 1 名及碩士級研究助理 2 名，專責執行核心實驗室業務。並依研究技術人員之工作績效及年資核發特殊加給，吸引優秀研究技術人才留任，減少流動性，以提升貴重儀器服務之水準。惟邁向頂尖大學計劃結束後，人事經費的維持將是重要的課題。</p>

指 標	<p>(二) 強化內控管理</p> <p>(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：</p> <p>為因應內部及外部環境之改變，本處定期滾動檢討風險評估項目，並依據各項業務性質與時俱進檢討不合時宜之控制作業及作業流程，亦虛心接納外界意見，作為改善之依據。本處106年內控作業已完成4項修正項目刪除作業，分別為新進教師創始研究經費、國家講座經費核銷作業(以上企劃組)、專任計畫助理人員出勤管控作業(研究計畫服務組)及專利申請、讓與及審查作業(產學合作總中心)。</p> <p>相關業務風險評估及強化內控管理如下：</p> <p>企劃組：</p> <p>新增內控項目：本組職掌業務多為補助教研人員研究資源/計畫/獎勵，須掌握審查時效性，以利教研人員迅速執行研究計畫，開展研究進程；NTU Landscape(臺大研發成果半年刊)，亦須在大量的文稿與圖文照片多次校對下，確實掌握出刊期程。龐大的審查案件量與半年刊稿，需要足夠的人力及效率，在既定時程內完成；復因同時常辦理高等教育論壇、教育部實地考評等大型活動，及緊急處理事項(如回覆教育部及立法委員資料、監察院來訪)，為使各項業務確實按時執行，同仁對於職掌業務皆建立流程/時程表，以便隨時自我提醒與查核進度。</p> <p>研究計畫服務組：</p> <p>本組衡酌業務繁簡、規模大小及人員多寡等因素，並考量成本效益、重要性及風險性原則，即擇定下列作業項目為本處內部控制個別項目：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 計畫人員出勤管控業務：針對專任計畫人員之出勤(差假、簽到退)規範，業以E化系統協助通知及管控，配合定期檢索出勤異常紀錄，而予以警示相關人員。 2. 合作之他方於計畫合約生效日六個月內及合約迄日六個月內，尚未全部或部分撥款管控業務：研發處為加強計畫內部管控，修訂本校「建教合作計畫處理要點」第8點第8款及第9款規定，並請主計室配合定期提供合作之他方於計畫合約生效日六個月內及合約迄日六個月內，尚未全部或部分撥款清單，以便後續管控及處理。 <p>研發分處：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提升部門內行政工作效率，檢視每份申請案，依相關作業流程SOP與規定於期限內或提前完成。期間若有誤差並及時修正，以利提升效率。 2. 簡化流程及e化作業，減少人工作業時間。適時檢視作業流程後予以簡化，並製作(或更新)標準流程表。 3. 強化公文處理效率，當日受理公文以當日處理完成為原則，惟須協調或加會相關單位時，以不超過2日。

(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 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> <p>本處自 97 年 5 月起通過艾法諾國際(AFNOR ASIA)之驗證，符合 ISO 9001:2008 國際品質管理系統標準，致力提升行政效率、簡化作業流程與改善服務品質。每年均進行內、外部稽核，並針對本校全體教職員工生進行顧客滿意度問卷調查，稽核與調查結果皆提至處務會議中分析、檢討並改進，以落實品質管理系統作業，持續提供全校教職員工生良好的服務水準與行政效能。</p> <p>本處每年皆獲 ISO 9001:2008 品質合格認證，最近一次複評通過為 106 年 6 月，以維持應有之行政與服務水準。茲以過去 3 年之顧客滿意度結果為例分析，可看出本校教職員工生對於本處的滿意度持續增加，顯示同仁齊心努力，持續改善、修正不足之處，並全力維持服務品質與水準。</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)

指 標	各單位自訂調查問卷請參考範本，自當年度 10 月 11 日至 25 日期間，以網頁填送方式進行，完成後請作統計分析，併評鑑表相關資料提送委員會。																																								
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>1. 主要概況</p> <p>此問卷透過本處「滿意度問卷調查」網頁向全校教職員工生進行調查，問卷共包含六個部分，分別為：(一)空間環境、(二)專業能力、(三)服務態度、(四)服務/行政效率、(五)業務電腦化及(六)意見填寫。本報告資料係自 106 年 10 月 30 日起至 11 月 13 日止統計結果，本處並將「滿意度問卷調查」常置於本處首頁，隨時歡迎全校教職員工生上網填寫，提供意見。</p> <p>2. 重點分析</p> <p>(1) 依照滿意度分數區分(滿分 5 分)，各部分的平均分數為：空間環境 4.3 分、專業能力 4.22 分、服務態度 4.1 分、服務/行政效率 4.1 分、業務電腦化 4.27 分，顯示填答問卷者對於本處的平均表現給予正面評價。</p> <p>(2) 在各項目中，分數最高的前三項按分數高低依序為「洽公時，服務指示牌揭示很清楚，可以迅速找到服務窗口」(4.36 分，屬「空間環境」部分)、「工作人員有服務熱忱、親切有禮並有耐心反覆的回答問題」(4.30 分，屬「服務態度」部分)及「網頁上能提供必要的資訊並定時更新。」(4.27 分，屬「業務電腦化」部分)。</p> <p>(3) 在各項目中，分數最低的前三項為「當問題無法解決或非本處業務時，承辦人員會主動提供相關訊息」(4.13 分，屬「專業能力」部分)、「對於被服務者的抱怨，有適當投訴管道並主動追蹤及解決問題」(4.08 分，屬「服務態度」部分)、「提供簡便的作業流程，等待時間的合理程度。」(4.08 分，屬「服務/行政效率」部分)，雖評分皆已達 4 分以上，本處仍將與同仁共同努力，期使提供全校職員師生更加便利、效率、專業的行政服務。</p> <p>(4) 與 102 年度的滿意度結果總平均 3.93 相比，各部分的分數皆有提升，總平均進步至 4.198，且每項目皆達到 4 分以上，其中以「空間環境」及「業務電腦化」部分提升最多，顯見本處致力作業 e 化已有成效，且整體行政品質亦持續提升中。</p> <p>(5) 各項目評分比資料表：</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="6" style="text-align: left;">第一部分：空間環境</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">百分比</th> <th style="text-align: center;">很滿意</th> <th style="text-align: center;">滿意</th> <th style="text-align: center;">尚可</th> <th style="text-align: center;">不滿意</th> <th style="text-align: center;">很不滿意</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">項目</th> <th style="text-align: center;">%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>洽公時，服務指示牌揭示很清楚，可以迅速找到服務窗口</td> <td style="text-align: center;">59.8</td> <td style="text-align: center;">26.5</td> <td style="text-align: center;">10.7</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>辦公室人員位置及設施配置恰當，動線安排適宜</td> <td style="text-align: center;">55.5</td> <td style="text-align: center;">26.4</td> <td style="text-align: center;">16.7</td> <td style="text-align: center;">1.4</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>整體而言，我對洽公空間環境配置感到滿意的程度</td> <td style="text-align: center;">57.6</td> <td style="text-align: center;">25.8</td> <td style="text-align: center;">13.8</td> <td style="text-align: center;">2.8</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </tbody> </table>					第一部分：空間環境						百分比	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	項目	%	%	%	%	%	洽公時，服務指示牌揭示很清楚，可以迅速找到服務窗口	59.8	26.5	10.7	3	0	辦公室人員位置及設施配置恰當，動線安排適宜	55.5	26.4	16.7	1.4	0	整體而言，我對洽公空間環境配置感到滿意的程度	57.6	25.8	13.8	2.8	0
第一部分：空間環境																																									
百分比	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意																																				
項目	%	%	%	%	%																																				
洽公時，服務指示牌揭示很清楚，可以迅速找到服務窗口	59.8	26.5	10.7	3	0																																				
辦公室人員位置及設施配置恰當，動線安排適宜	55.5	26.4	16.7	1.4	0																																				
整體而言，我對洽公空間環境配置感到滿意的程度	57.6	25.8	13.8	2.8	0																																				

第二部分：專業能力

項目 \ 百分比	很滿意 %	滿意 %	尚可 %	不滿意 %	很不滿意 %
承辦人員對於本身的業務內容、流程與相關法令規章熟悉，可迅速解決被服務者的問題。	56.9	20.8	19	1.9	1.4
承辦人員所具有的溝通協調能力，符合被服務者的要求。	62.5	15.3	13.8	5.6	2.8
當問題無法解決或非本處業務時，承辦人員會主動提供相關訊息。	59.3	17.2	9.7	11	2.8
整體而言，我對承辦人專業素質感到滿意的程度。	61.4	16.3	15.3	4.2	2.8

第三部分：服務態度

項目 \ 百分比	很滿意 %	滿意 %	尚可 %	不滿意 %	很不滿意 %
工作人員有服務熱忱、親切有禮並有耐心反覆的回答問題。	63.9	19.4	9.7	4.2	2.8
於洽公申請的各項文件，皆能於作業時間內迅速取得	65.3	8.3	13.9	11.1	1.4
對於被服務者的抱怨，有適當投訴管道並主動追蹤及解決問題	62	11.6	9.7	12.5	4.2
當承辦人員不在時，其他工作人員會主動協助處理	59.7	19.1	2.7	16.7	1.8
整體而言，服務態度感到滿意的程度	62.1	16.3	8.3	11.5	1.8

第四部分：服務/行政效率

項目 \ 百分比	很滿意 %	滿意 %	尚可 %	不滿意 %	很不滿意 %
提供簡便的作業流程，等待時間的合理程度	56.9	15.7	12.1	13.9	1.4
提供多種申辦管道(網路、傳真或電話)能夠即時且有效提供服務	60.6	15.5	11.3	11.3	1.3
整體而言，服務與行政效率感到滿意的程度	57.7	14.1	14.5	12.3	1.4

第五部分：業務電腦化

項目	百分比	很滿意 %	滿意 %	尚可 %	不滿意 %	很不滿意 %
網頁上能提供必要的資訊 並定時更新		59.2	21.1	15.5	2.8	1.4
網路流程設計簡便，容易 進行快速而有效的查詢		57.7	19.7	16.9	4.2	1.4
相關資料與文件均能在網 站上下載		56.3	25.4	12.3	4.2	1.8
設有電子信箱(或問答 區)，並有專人負責答覆		56.3	21.2	15.5	5.6	1.4
整體而言，對電腦化系統 建置感到滿意的程度		59.2	18.3	14.1	5.6	2.8

#

(二) 公共關係與優良形象塑造

指標	<p>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。</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>溝通管道</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 各組設有聯絡電話與公務信箱，並有專人負責信件收發與回覆，提供校內外各單位一個正式溝通管道。 2. 針對校內各單位之教職員工生，亦有校務建言系統，針對有關本處之留言，有專門同仁負責回應並對該建議事項進行改善。 3. 於本處首頁常設「滿意度問卷調查」連結，歡迎全校教職員工生隨時上網填寫，提供意見作為本處提升行政品質之重要參考。 4. 不定期舉辦業務相關說明會或座談會，與教研人員、計畫人員及學生面對面會談，虛心接納各種建言，作為提升服務之參考。 <p>公務形象</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 新進同仁皆會教導電話以及書信禮儀，同仁對於承辦業務的熟悉程度以及代理業務的熟悉度皆會定期檢討並改進調整。 2. 針對本校全體教職員工生，每年度固定舉辦滿意度調查，並對調查結果進行會議討論，改善不足之處並維持優質服務品質與形象。 3. 每年四月聘請校外專業機構針對本處所有業務進行 ISO 評鑑，針對評鑑結果與建議事項，本處皆擬定改善方針並進行調整與修正。 <p>校務建言</p> <p>企劃組：</p> <p>103 年度共計 1 則校務建言</p> <p>104 年度共計 1 則校務建言</p> <p>105 年度共計 2 則校務建言</p> <p>種類：研究倫理、網頁顯示、邁頂計畫相關</p> <p>抱怨程度：低</p> <p>回覆情形：說明處理之原則與依據。</p> <p>研究計畫服務組：</p> <p>103 年度共計 1 則校務建言</p> <p>104 年度共計 4 則校務建言</p> <p>105 年度共計 8 則校務建言</p> <p>種類：多為計畫人員休假與薪資問題相關</p> <p>抱怨程度：低</p> <p>校務建言系統現有「金玉集」更名為「常見問題集」，研究計畫服務組已就主管業務處理完成之歷史個案，擬具二常見問題 1.計畫人員為何無寒(暑)休及 2.計畫人員特別休假未休畢應如何辦理，並詳細回覆說明俾供使用者查詢參考，以提升服務形象。</p>

(三) 落實校園的社會責任

指 標	<p>輔助落實校園的社會責任的機制 (單位協助學校教職員師生，對於社區乃至社會的交流參與及服務貢獻之輔助機制。)</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： 配合教育部推動大學社會責任實踐計畫(University Social Responsibility，簡稱 USR 計畫)： 該計畫目標係強化大專校院與區域城鄉發展(社區、產業、文化、智慧城市)之在地連結合作，實踐學校社會責任，並透過人文關懷及協助解決區域問題之概念，鼓勵教師帶領學生以跨系科、跨團隊或跨校聯盟之結合，或以結合地方政府及產業資源，共同促進在地產業聚落、社區文化創新發展，並增進學生對在地認同，進而激發在地就業或創業，讓大學能夠對於區域及在地有更多的貢獻與照顧。 本處統籌本校申請計畫相關事宜，例：召集各申請人研擬計畫方向與架構、提供行政協助等，期能在此計畫推動之下，對於區域及在地提供更深入、系統性、有影響力的貢獻。</p>
評 鑑 委 員 意 見	

四、專業職能學習與知識管理面（原：專業職能與學習成長面）

(一)專業能力與服務態度

<p>指標</p>	<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>
<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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本處各承辦人均熟悉自身所負責之業務作業流程及相關法令規章。 2. 落實代理人制度，對於原承辦人因請假未能上班或臨時未在座位時，其代理人均能順利轉介或代理相關業務。 3. 由於本校教師諮詢研究資源服務時，經常與人事、會計、出納、採購或營繕等各單位所承辦之業務有連帶關聯，為讓洽公者能一次順利解決問題，獲得圓滿答案，本處同仁皆主動且積極與相關單位聯絡協調，提供正確的解決方案或幫其處理應有之事務。 4. 本處同仁承辦業務不墨守成規，且有創見，為使行政效率提升，常提出改善的意見與方法。 5. 政府推動的各項高等教育政策，本處常擔任著校內及校外執行的窗口；另作為民間企業產學合作媒合窗口，協助教師與業界建立產學合作關係，本處同仁均能以高度的服務熱忱，親切有禮的態度，積極溝通協調，圓滿達成任務。 6. 為厚實各位同仁的專業知能，鼓勵同仁利用時間進修英文、公文寫作、資訊系統、管理或與其業務相關之專業課程。 7. 為使本處同仁及校內計畫人員了解研究計畫經費核銷之法律適用，本處業於 103 年 8 月邀請律師講授「研究計畫經費使用及核銷法律適用」議題；105 年 10 月邀請律師講授「研究計畫經費之法律爭議與案例分析」議題，並於上開活動後將教學攝影電子檔刊登於臺大演講網及教材刊登於本處網頁供選取下載，以利爾後新進或未能與會之同仁可隨時點選閱覽或下載參考。 8. 為因應勞動法令之修正並使本處同仁協助校內計畫人員了解勞動相關法律適用，本處業於 104 年 10 月及 106 年 9 月邀請勞動法令專家講授勞動基準法相關議題，並於活動後將講師教材刊登於本處網頁供選取下載，以利新進或未能與會之同仁可下載參考。
<p>指標</p>	<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>
<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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本處同仁有高度服務熱忱，對於前來洽公者，主動招呼耐心詢答，且用語溫和親切有禮。 2. 配合本校電話禮貌實施計畫，本處人員多已完成課程，新進人員未及參與課程者，皆提供上述計畫教材資料研讀，並不定期提醒同仁於應答電話時，應依循電話服務禮儀應對參考守則。各組並有專人負責接聽電話及轉接業務承辦同仁。若係其他單位之業務，亦會盡所能協助其轉洽相關單位。 3. 設有專人負責有關對於本處之校務建言投書，立即進行回應，且定時追蹤回報上級長官。 4. 若人員公出或請假時，職務代理之同仁，因事涉複雜或須請示上級長官，則請對方留下電話，俟釐定後儘快回覆。 5. 因應本處各項業務大量諮詢需求，除即時以電話答詢外，並在本處網站首頁設有 E-mail 答詢機制，由專人負責處理。

(二)訓練與進修

指標	<p>(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)</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： 本處同仁積極參與各式課程，主要學習領域為業務專業相關，亦包含知性研習或課程講座等。除了學校開辦的研習外，同仁亦積極參加校外的自費課程，最常見的為語言學習與電腦技能，藉以增進自己的專業能力並發揮在工作場合中。此外，同仁透過職務輪調學習不同業務之知識，從中亦可培養新技術或能力。</p>
指標	<p>(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)</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： 本處為落實 ISO 作業，大部分同仁已取得 ISO 9001:2008 訓練課程執照。部分同仁透過自費課程、自主閱讀，以加強外語、電腦及其他專業能力。</p>
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 checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1. 為給予績優同仁激勵與鼓勵，於每年度核發工作費時，主管對於推行業務績效良好同仁，核發特別獎勵；或予以敘獎，以樹立同仁學習楷模。 2. 本處不定期於假日時間自辦參訪學習行程，鼓勵同仁自由參加，走出辦公室，藉由各種學習行程，以開放的心胸接受不同的視野與新事務的刺激，期使啟發創新的思維。 3. 本處同仁及主管每年皆參與校內運動會開幕及趣味競賽，在辦公以外的時間與場域，及歡樂輕鬆的氣氛中，加強組內與跨組同仁間的情誼與對本處的向心力。且本處歷年於趣味競賽中迭有獲獎，帶給同仁職務以外的成就感，更加強同仁每年參與運動會的意願。 4. 本處辦公室設置有茶水間、會議室、討論小桌等空間，在無會議舉行的時段，同仁如有需要，可隨時至會議室或討論小桌進行業務討論與協調；中午時段，會議室也開放同仁自行備餐，自由餐敘。藉由提供一個開放、友善的空間，打造同仁間暢通的溝通機制。
評鑑委員意見	

(四)建置組織內知識管理及分享的機制

<p>指標</p>	<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>
<p>單位自我評鑑</p>	<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>團隊分工及電腦公用槽存取檔案打造開放的知識共享機制： 本處多項業務性質(例：教育部邁向頂尖大學計畫統籌、教育部高教深耕計畫統籌、各項補助計畫、績效獎勵審查、臺大研發半年刊編纂、大型會議等)係屬團隊分工合作，每項團隊業務的推行，由主辦同仁負責統籌，並帶領其他同仁一同分工進行，執行中隨時發現問題、檢討問題並機動調整與改善，多年來已建立良好分工模式，具有充沛的內部凝聚力及向心力。團隊分工另一項優點，即是同仁之間對於彼此的業務皆略有所知，有效避免公務本位主義所造成的隔閡與消極態度。 另，善用電腦公用槽，放置重大業務或團隊合作項目，有利於同仁分工合作、彼此代理及新舊人員交接。</p> <p>每月例行辦理組務會議與處務會議，打造定期與暢通的交流管道： 議程內容包含各承辦人業務經驗交流及跨業務協商、組/處業務事項研議及討論、校內重要議題宣導、業務創新之提議與分享、提升業務效率及效能方法之研討等。 該會議藉由同仁們分享自身業務執行情形而提升彼此業務內容之認識，並提供業務整合、改進、分享、知識管理及學習之機會，進而延續單位專業能力傳承，並凝聚同仁向心力，使單位成為具執行力並能持續學習成長的行動團隊。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	<p></p>

參、單位自訂評鑑項目(有必要之數據，請檢附並標明附件；)

指標	<p>(一) 貴重儀器使用費收入(企劃組) (評核目標：貴重儀器使用費收入)</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： 1. 102 年度收入 <u>19,969,950</u> 元； 2. 103 年度收入 <u>27,362,060</u> 元； 3. 104 年度收入 <u>19,547,790</u> 元； 4. 105 年度收入 <u>31,288,970</u> 元。 為推動儀器共用，本處訂有「貴重儀器共同使用管理委員會實施細則」，計畫主持人可依本細則透過本校出納組收取使用費，所收取之費用，其中 10% 作為學校管理費，5% 院管理費，5% 系所管理費，10% 作為本處貴重儀器共用相關業務之用，其餘 70% 為計畫主持人作為儀器設備維護、管理、耗材及其他相關業務所需專款。</p>
指標	<p>(二) 加強資訊服務(研究計畫服務組) (評核目標：1. 資訊公開程度; 2. 計畫申請公告即時更新頻率)</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. 提供各項業務服務項目之網頁資訊完備度：計畫服務組網頁包括產學合作計畫業務、計畫人員相關業務、研發替代役業務、國科會獎項及 e 化作業系統等，資訊完整。 2. 網頁更新頻率：計畫申請公告即時更新。</p>
指標	<p>(三) 建教合作計畫/人員作業流程之完整性(研究計畫服務組) (評核目標：編製建教合作計畫/人員審核手冊)</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： 建教合作計畫相關流程/人員之作業流程 SOP 均已建置於網頁供參考</p>
指標	<p>(四) 提昇研究計畫人事服務品質(醫學院研發分處) (評核目標：積極控管每月勞健保費申報狀況)</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： 1. 本處網頁中 http://w3.mc.ntu.edu.tw/staff/ard/ 之申請表件、相關資料內容完備，供計畫主持人與研究助理隨時查閱及下載使用，方便迅速。 2. 每月主動提醒各勞健保加保人契約到期日並詳細解釋後續應辦事宜。 3. 近 3 年，103 年度勞健保加、續保達 1,778 人次，退保達 1274 人次；104 年度勞健保加、續保達 2,033 人次，退保達 1,389 人次；105 年度勞健保加、續保達 2,340 人次，退保達 1,478 人次。 4. 逾期申報者逐年減少，近一年來已控制在應申報者的 1% 左右，已有效降低逾期催繳，減少學校繳付保費的代墊金額。</p>

指標	<p>(五)促進國際學術交流(醫學院研發分處) (評核目標：便捷國際學術會議及雙邊合作訪問之補助申報作業)</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"> 103 年度補助案件統計：出席國際會議 27 件、邀請國際科技人士來訪 16 件、舉辦國際學術會議/雙邊科技合作訪問 6 件，共 49 件。 104 年度補助案件統計：出席國際會議 37 件、邀請國際科技人士來訪 25 件、舉辦國際學術會議/雙邊科技合作訪問 17 件，共 79 件。 105 年度補助案件統計：出席國際會議 48 件、邀請國際科技人士來訪 9 件、舉辦國際學術會議/雙邊科技合作訪問 10 件，共 67 件。 辦理國科會、教育部、衛生署、國衛院、本校等補助申請及報銷。 舉凡出席國際會議、邀請國際重要科技人士來台、舉辦國際學術會議、雙邊科技合作訪問皆協助辦理補助。 於 106 年 7 月 29 日假醫學院舉辦第三屆美國史丹佛大學和台灣乙醛脫氫酶缺乏症研究聯盟國際研討會(The 3rd Stanford-Taiwan ALDH2 Deficiency Research (STAR) Consortium Symposium)。此研討會有來自國內、外講者及學者約 150 人共同參與學術交流。
指標	<p>(六)促進生醫科技研究之發展(醫學院研發分處) (評核目標：1.完善專業服務，提昇研究成效; 2.有效管理，發揮儀器最大服務效能; 3.廣布研究相關資訊，強化研究技能訓練)</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"> 完善專業服務，提昇研究成效： <ol style="list-style-type: none"> (1) 根據實驗研究發展的需求和儀器特性，逐步建立各類別的核心實驗室，提供醫學校區更深入與更直接的研究服務需求。 (2) 平時由專職人員，專責進行維護、修繕，提供技術支援。 (3) 已設立核酸定序核心、細胞影像核心、流式細胞分選核心及醫學微生物體核心實驗室，皆有專職人員負責進行儀器操作、維護、修繕，以及提供技術諮詢。 (4) 生醫資源暨人類疾病模式中心則提供生物醫學實驗相關之材料與技術支援。 (5) 現有編制 2 位技士、高級技術師 1 名、資深技師 1 名、副技師 6 名、博士後研究員 1 名及碩士級研究助理 2 名，負責各核心相關事宜。 有效管理，發揮儀器最大服務效能： <ol style="list-style-type: none"> (1) 依據不同儀器的操作特性，訂定使用規則。 (2) 公平公開登記使用，建立詳實的使用記錄，作為儀器淘汰與購置的參考。 (3) 設置門禁刷卡系統，過濾使用人資格，提高儀器常態的穩定使用率，同時全年提供每日 24 小時的儀器使用時段，達到儀器最大的服務效能。 (4) 於本處網頁即可進行線上預約或下載預約單。以流式細胞分析暨分選核心實驗室為例，103 年使用者有 3566 人次；104 年為 3724 人次；105 年為 3746 人次，106 年截至 10 月 11 日止已有 3177 人次登記使用。就使用人次來看，各核心以採線上預約制後，大大提升儀器使用之效能及管理機制。 廣布研究相關資訊，強化研究技能訓練： <ol style="list-style-type: none"> (1) 每年定期辦理儀器操作講習訓練，訓練研究人員儀器操作技術，推廣新的儀器相關研究資訊。並廣邀外賓演講，交流互動，增加儀器操作知識所衍生的深度。 (2) 在本處網頁公告各共用儀器使用規則、方法及研究參考資料，讓儀器使用資訊有效的支援研究工作，增加儀器實用價值，提昇研究水準。 (3) 第一共研各核心儀器操作講習及教育訓練於 103 年度辦理 32 場;104 年度辦理 28 場; 105 年度辦理 30 場。106 年截至 10 月底止已辦理 28 場。 (4) 除更新使用資訊，更於 100 年發行第一共研電子報，即時送達最新資訊。

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)(請受評單位依國立臺灣大學中程校務發展計畫執行追蹤考核作業要點辦理。前二項單位功能與總體目標、五年發展計畫目標等二項內容，與中程校務發展計畫內容相同，各受評單位僅需加填受評單位執行中程校務發展計畫至當年度之執行效益考評。)

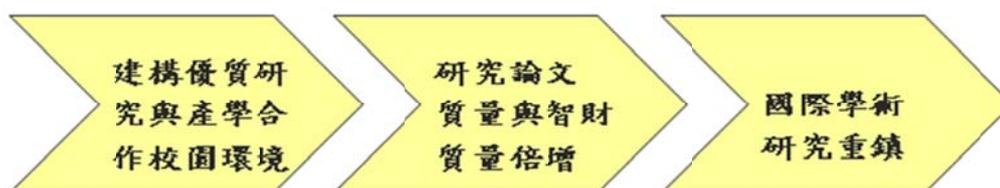
研究發展處

一、單位功能簡介及總體目標說明

臺大 21 世紀的願景是「華人頂尖、世界一流」，為達到此目標，本校研發處積極推動全校學術研究發展，進行全面規劃，以建構一個優質的研究及產學合作校園環境，強化研究基礎建設與產學合作能量，整合校內資源，以推動群體研究，積極培養優秀的基礎研究人力，鼓勵各領域的全面提升發展與重點突破，藉以吸引國內外頂尖人才，擴大智慧財產衍生金額，確保本校在國內學術研究領先的地位與永續發展。其使命如下：

1. 加強、擴大並鼓勵本校各領域的研究與發展，並建構優質的研究基礎建設，以營造有利的研究環境，藉以鞏固本校學術研究領先的地位。
2. 促使傳統學術活動與相關學科的當前研究相結合，以提升大學的全能教育目標；充實各學門在研究所階段的研究實力，並進一步與國外知名學術研究機構進行學術研究合作與交流。
3. 鼓勵各系、所從事跨領域的研究發展與實現，並提供所需行政協助，以引導其有效且非傳統的研究趨勢。
4. 針對新興跨領域學科之研究(即不適合納入傳統系所分類的研究)提供充裕的研究資源，期使在尖端科技的研發上，本校具有領導的地位。
5. 協助本校教師與研究人員獲得政府與企業的研究經費，並確保研究經費注入後的責任歸屬問題。
6. 建置完善的實驗動物研究中心，促使校內動物實驗達最高的研究標準。
7. 建置完備之人體及動物試驗倫理案制度，以確保研究之品質。
8. 積極推動跨國合作研究計畫，拓展建構研究與國際接軌的平臺。
9. 加強產學合作與交流，以鼓勵教師積極從事有益於國家新資源與新技術的開發與應用；充分提供各種專利與智財管理的支援，以促進新科技產業的誕生及本校之永續發展。

二、未來五年發展計畫目標



為追求本校「亞洲頂尖、世界一流」之願景，以激勵全校同仁對願景之熱情，本校研發處近程以建構優質研究與產學合作校園環境為目標，以達研究論文與智財質量倍增之中程目標，進而成為國際學術重鎮。

三、執行效益考評

考評項目	106 年目標達成情形(至 10 月執行結果)
SCI、SSCI 及 A&HCI 論文總數及成長率	論文發篇數共 3721 篇(統計至 9 月)
貴重儀器使用費收入	18,604,500 元
近 10 年論文受高度引用率 HiCi 之篇數及比例	478 篇
對年輕教師或學者之扶植(學術研究生涯發展-深耕型計畫：45 歲以下具潛力之學者)	自 99 年起累計補助 152 人次
產學合作計畫件數及經費	產學合作計畫件數及經費：3,196 件/總金額約 55.89 億元。
專利數及智慧財產權衍生收入數額	專利獲證件數為 67 件，智慧財產權衍生收入(以簽約金計算)累計約 3,300 萬元。

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
企劃組	研究能量	至少 10 個研究中心或領域成為世界一流	達 19 個領域	(ESI 評比的領域共 22 項，臺大共有 19 個領域進入 ESI 排名，即世界排名前 1% 之領域。) 本校自執行國科會卓越計畫起、陸續執行卓越延續計畫、教育部研究型大學、教育部邁向頂尖大學計畫，在政府部門高等教育經費挹注下，慎選傑出研究團隊，輔以各項計畫補助如：優勢重點領域拔尖計畫、前瞻研究領航計畫、最具競爭力團隊計畫及核心研究群計畫，以充沛的研究資源，協助校內傑出研究團隊邁向世界一流。	19
		近 10 年論文受高度引用率 HiCi 之篇數	520	為鼓勵本校專任教師及研究人員積極提升學術研究成果質與量，於本校學術研究績效獎勵辦法中，對於高度被引用論文，訂有獎勵機制。	478 (106 年完整數據將於 107 年 3 月公布)
		Highly Cited 作者人數	7		6
		專任教師中屬國內外院士、重要學會會士人數	518 (累計數)	為鼓勵本校教師及研究人員積極從事研究、提升研究能量及國際能見度，達到研究卓越。對於獲選國內外院士，或於重要學會擔任會士者，依「國立臺灣大學現職暨新聘績優教研人員給與作業要點」、「國立臺灣大學特聘教授設置暨特聘加給給與實施要點」、「國立臺灣大學講座設置辦法」予以激勵。	515 (累計數)
企劃組	人才培育	對年輕教師或學者之扶植	補助 150 人次 (自 99 年起累計)	為培育本校中新生代教研人員，以學術研究生涯發展-深耕型計畫，擇優補助 45 歲以下具潛力之學者，協助其學術生涯穩健進深與晉升。	152 人次 (自 99 年起累計)
計畫服務組	產學績效	產學合作經費 (含委訓計畫)	-	一方面在現有基礎架構下持續加強產學合作模式，一方面就各項非政府計畫徵求議題及產業需求由上而下，結合本校相關專業人才共同爭取國內外研究經費，橫向整合跨領域教研人員之交流，進而爭取各單位合作機會與經費，擴大研究領域及增加各組織產業之結合。	55.89 億
		非政府部門提供之產學合作經費	2.95 億		5.13 億

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
產學合作總中心		智慧財產權衍生收入	1.2 億	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立技術交易網 (http://ntu.eipm.com.tw/)，整合全校技術能量、主動公開研發成果與專利技術，透過網際網路達到技術/專利推廣之宣傳效果，吸引廠商進行技術合作； 2. 校內研發成果盤點完成同步整理上架，將本校可交易的成果清單彙整於此平台上供廠商搜尋，並加入影音推廣功能； 3. 持續優化交易網功能，增加技術分類與熱門關鍵字搜尋，讓廠商更方便清晰的管道了解本校研發成果，增加技術授權或產學合作的機會。 	3,300 萬 (截至10月)

陸、因應邁頂計畫經費縮減之做法

(對於計畫補助逐年遞減所產生的影響，例如：如何維持單位業務品質、財務及人力資源規劃的具體做法及改善的時程、其他替代方案或支應來源等...)

研發處自教育部推動第一期「發展國際一流大學及頂尖研究中心計畫」及第二期「邁向頂尖大學計畫」以來，考量教育部補助並非長久經費來源，因此並未因邁頂計畫經費補助而增加人力，邁頂計畫衍生之各項業務均由現有人力執行。另，本處推動各項業務，均以自給自足為目標。以研究倫理中心為例，在成立初期即爭取科技部補助經費支應，後續則以研究倫理案件審查費收入維持運作。

邁向頂尖大學計畫結束後，本處將持續推動以下策略，期協助教師及各研究中心永續發展。

- 一、 協助教師積極爭取外部補助經費。
- 二、 擴大推動貴重儀器服務機制，提高各單位貴儀收入。

學術卓越非一蹴可幾，需積累長時間之深度耕耘與充沛研究經費投入，始能展現出眾的研究成果，帶動國家社會整體發展及國際競爭力。為達此目標，亟需教育部及各政府部門以永續眼光擘劃長期、穩定及健全之高等教育資源藍圖。本校刻正為 107 年度教育部高等教育深耕計畫(簡稱：高教深耕計畫)積極準備，本處扮演爭取計畫之全校統籌單位，自教育部 104 年起規劃相關事宜以來，即積極參與教育部舉辦相關說明會與討論會議、與校內相關一級主管共同檢視過去成果、規劃未來目標、策略，建構全校計畫架構、與各相關處室及各學院齊力豐富計畫書內容；並發佈相關消息、舉行說明會議、徵求校內傑出研究團隊積極提出特色研究中心計畫、進行校內審核後向教育部推薦；另配合教育部來文規定，舉辦學生公聽會，廣納學生建議等，期能爭取豐沛資源，有效提升本校國際競爭能量，朝向亞洲頂尖、世界一流之願景持續邁進。