


修正版

國立臺灣大學行政品質評鑑表

106 年度

受評單位：總務處

單位承辦人簽章：王占春

日期：106 年 11 月 20 日

聯絡電話：33662233

電子信箱：chuen@ntu.edu.tw

單位主管簽章：王根樹

日期：106 年 11 月 20 日

壹、前次評鑑結果建議改進事項之執行情形

貳、共同評鑑項目(以平衡計分卡 BSC 概念分為績效、流程、顧客、專業職能與學習成長四大構面，並加入 PDCA 概念以學習迴圈強化績效考核及溝通訊息系統)

一、績效面

(一)投入成本與執行效益分析

二、流程面

(一)領導及組織治理

(二)策略規劃及流程管理

(三)公務環境

(四)資訊運用規劃及管理(原：業務電腦化)

(五)公文品質與時效

(六)工作簡化、業務創新

(七)橫向業務協調管理

(八)保護智慧財產權及個人資料保護法執行情形

(九)危機預防與強化內控管理

(十)未來持續改善與整體服務品質提昇之保證機制

三、顧客面

(一)顧客滿意度調查及分析改進措施

(二)公共關係與優良形象塑造

(三)落實校園的社會責任

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

(二)訓練與進修

(三)樹立學習楷模及獎勵

(四)建置組織內知識管理及分享的機制

參、單位自訂評鑑項目

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、會計室、人事室填列年度重點工作及執行情形(含未來展望)

伍、關鍵績效指標(KPI)

陸、因應邁頂計畫經費縮減之做法

壹、前次評鑑結果建議改進事項之執行情形

建議改進事項	執行情形(單位自我評鑑)
<p>1.建議總務處應建立校外標竿觀摩對象，對象可包含國內私立大學及國外頂尖大學各一所。其目的為學習其運作方式、經費規模及值得參考之案例。此外，亦可建立內部標竿，讓各組互相交流學習，強化知識管理及人員經驗傳承。</p> <p>(已結案)</p>	<p>1.感謝委員建議，本處各單位將視業務需要，提供值得參考對象及建立觀摩清單，在經費及時間許可下，規劃至其他國內外學校或相關單位觀摩學習。</p> <p>2.另鼓勵同仁參與「標竿學習」及人事室辦理之相關教育訓練，汲取表現優異單位之經驗。</p> <p>3.本處每年舉行二次品質管理系統內部稽核，由各組同仁交叉稽核，藉此瞭解彼此業務，並以第三者角度提供改善建議，互相交流學習，有助於業務流程改進。各單位依稽核意見持續充實程序書及作業規範，成為同仁業務手冊，有助業務的銜接及傳承。</p>
<p>2.場地委外的效益之檢討，應加以評估或呈現績效，給校方之明確回饋。舊校舍的利用，結合文創，可以再加強，從小眾邁向大眾。另外，委外場地應整體呈現在學校網頁上，供師生運用與意見反應。</p> <p>(已結案)</p>	<p>1.本校場地委外主要引入民間資源整修場地以搏節本校經費，並根據國產法收取場地使用費，增益校務基金且減少場地閒置，相關收益全數繳入校務基金。</p> <p>2.委外之場地需符合台北市土地使用分區管制相關規定，優先考慮文創相關事業，招商須知均請廠商提供師生優惠價格，亦根據師生反應或建言，要求廠商持續改善。</p> <p>3.校內委外場地均呈現在經營管理組網頁上，考量校外場地陸續增加，未來會逐步將校外委外場地亦納入公告。</p> <p>(經管組本次補充內容)</p> <p>有關校外委外場地，目前收益仍穩健成長，根據法令納入校務收入，由校方統籌運用。老舊建物加以改善而且提供服務者，均要求廠商將本校師生憑證優惠明確於櫃台或場域張貼公告。</p>

<p>3.管理事務許多細節期望改善，例如，隨意將垃圾回收車或工程車停上農化新館女五舍側門廣台停放，壓壞磁磚。雜工班為方便，常隨意放置檢測儀器、清掃用具及兩具衣物等雜物於農化新館建築物的各個角落，破壞觀瞻，尤其是國際事務處亦位於農化新館，常有外賓自行從此側進入，校方對此側入口的門面，宜多重視，不宜放任雜物和工程車隨意停放，影響出入之安全與美觀。若仍無法改善，建議校方積極為雜工班室另覓空間，不宜設置於女五舍門旁。 (已結案)</p>	<p>1.事務組清潔股雜工班業務用車輛已遷移至臺大幼稚園旁的停車場停放，磁磚破損處已修復，農化新館門旁雜物亦已清除，休息室門口環境已改善。</p> <p>2.因校園內可供使用之空間有限，考量雜工班經常需配合校園公共空間清潔、綠美化業務出工，另需支援校內重要活動之辦理及於遭逢颱風等天災及斷電時之緊急派工，故現階段休息室仍維持於現有位置較適宜，未來如校總區有適當空間時，配合規劃搬遷。</p> <p>103年9月份回覆說明： 近期追蹤觀察委員所建議事項皆已改善，並嚴格執行禁止公務車或公務器具及個人用具，放置在雜工班之外，另有關搬遷規劃事宜，於有適當地點時配合辦理。</p> <p>(事務組本次補充處理情形)</p> <p>1.雜工班同仁平日不畏日曬雨淋，在戶外辛勤工作以維護校園環境清潔與優質校園景觀，為其提供辛勞工作後適當之休息場所甚為必要。</p> <p>2.農化新館附近不但沒有堆放雜物，且本組更主動於入口處擺放花木盆栽及進行外牆立體綠化，以美化農化新館(行政二館)週遭環境，先前委員所述之情形皆已改善。</p> <p>3.目前雜工班門口僅有因工作需要裝卸物品時有臨停情形，至於農化新館門口如發現有其他工程車或廠商貨車停放之情形皆主動請駐警隊取締。</p>
--	---

<p>4.採購組整體氛圍佳，但仍有人員流動之問題，宜加強新進人員訓練課程。 (已結案)</p>	<p>採購組每年皆會指派同仁參與採購法相關之專業訓練，並以新進同仁為優先，另會適度進行業務調整或輪調，期望同仁能全面瞭解整組業務，提升服務效能。</p> <p>(採購組本次補充內容)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 採購組業務需承擔較重之法律責任，以及臨場立即之採購法專業判斷，工作量負荷及壓力較大，近年復需依中央主管機關如環保署、衛福部等政策規定，業務量增加，但因學校目前增補人力不易，致人員流動頻繁。 2. 採購組新進人員需具備採購專業證照，始得為招決標及驗收作業，訓練係採 On the Job Training，期透過具體實務工作，傳授採購相關知識及工作方法。 3. 本校採購態樣繁多，採購案例之經驗累積亦相當重要，同仁如具自主學習的習慣、良好之法律概念，在面對五花八門的採購問題壓力，始能為快速與適法的判斷。但人際溝通能力及良好的服務態度，與專業能力等價齊觀，皆需長期養成。 4. 每年持續辦理全校採購專業教育訓練，亦視需求邀請工程會講師辦理專題講座。此外，仍維持適度進行業務調整或輪調，期望同仁能全面瞭解整組業務，提升服務效能。
<p>5.強化瞭解師生採購容易遭受的困難，若非校內可以處理，宜彙整建議政府修法。 (已結案)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.目前收到師生同仁詢問問題多為採購法規定及相關行政程序，如能熟悉採購之規定及程序，應可解決多數問題。 2.為促進科技研究發展及提升採購效率，本校業於99年底依據「科學技術基本法」制訂「國立臺灣大學科學研究發展採購作業要點」並發布施行，屬科技部等政府機關補助之科技預算，可依本法辦理。 3.如遭遇本校無法自行處理之問題，均主動聯繫相關機關協助釋示解決或建議修法，感謝委員建議。 <p>(採購組本次補充內容)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.經瞭解本校各院系所等多無專人辦理採購，甚視採購為畏途，由研究生或非由依本校人事法規進用之人員辦理，致常有違反規定未經採購程序即先請廠商履約之情形，爰首要實應要求本校各單位由具採購專業之專人負責，始能根本解決問題。 2.106年參與科技部修法研商會議，就科研採購實務所遭遇困境提出建議，並建請主管機關修正逾越母法規範之行政命令或指導原則，以免限縮科研採購之適用範圍，有違立法目的。

<p>6.對校總區以外其他校區增加關懷與服務，並了解師生意見。 (已結案)</p>	<p>近年因本處辦理多項校區建物興建、整修及設備更新工程，囿於經費有限且要求日益嚴格之法規，本處投入許多人力處理，因此對於分校區包括水源、竹北、雲林、宜蘭等，確有照顧不周之處。 對於委員所提意見，日後將加強水源校區之修繕服務，校園巡檢亦將水源校區列為重點實施對象，以有效瞭解師生修繕需求。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	

貳、共同評鑑項目

一、績效面

指標	<p>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)</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>一、發展 e 化系統及減少人力負荷：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建置公文系統：(1)維護成本:自 104 年 10 月起每年委外建置費用維護費為 91 萬，分 4 季付款。(2)執行效益分析：本系統自 100 年 11 月初上線，各項效益分析如下:A. 成本效益:節省用紙及人力遞送成本；防止紙本遺失風險及重新辦理問題。105 年全年校內外電子文受文者共 111,306 個單位，節省用紙約 556,530 張，節省傳統郵寄或校內傳遞至各機關或單位約 222,612 日(每件約 2 日)。B. 時間效益:線上即時資訊，跨校區線上傳遞，提昇公文傳遞、簽核處理時效。C. 簽核控管效益: 即時流程監控管理，正確追蹤公文位置。主動稽催、精確統計、全面品管、防止積壓。D. 資訊安全效益:應用電子憑證，確保不易偽變造。 2. 停車 e 化管理：開辦網路申請車證，崗哨收費報表電子化作業。各停車場已設置監視器以便連線控管，外圍停車場車證與教職員工證一卡化，應用 RFID 技術開發 Parking Tag 系統 (pTag)，簡化電子車證管理，開放對外臨停之停車場透過悠遊卡系統及設備，減少計時票卡使用。另整合回收票卡、車牌辨識、悠遊卡電子票證，三方系統予以管控車輛狀況。 3. 停車場設備管理系統主機雲端化：本校停車場營運之系統主機，為提昇停車管理效率，提供即時傳遞交換訊息之動態資訊，故將上揭系統主機移轉至計算機中心雲端虛擬主機，以維持停車場之永續經營。 4. 自行車線上管理系統：本系統建置完成後，管理人員一但發現校內自行車違停案件，可確認違停現況後，透過 PDA 及系統第一時間將車輛照相上傳，無須進行繁複紙本抄錄程序，校內及校外人士於校園內違停遭拖吊時，均可線上即時查詢違停資訊，俾利即時領回車輛，估算至 106 年 9 月 15 日，違停拖吊數達 9,658 輛次，大大減少拖吊人員之工作負荷。 5. 財產物品管理系統：自行開發建置校總區財產物品管理系統，財產物品使用人、管理人可於網路系統上使用者端查詢財物現況，下載財物資料，並線上產出移轉、報廢等各式表單。管理端可直接接收會計報帳系統資料，及直接讀取使用者端產出之各式表單，辦理財物資料之建置、異動、減損等作業，以減少人為疏失並簡化作業流程，並減少手寫各項表單之錯誤。 6. 教職員宿舍系統：提昇宿舍管理服務品質及效能，辦理教職員宿舍委外系統採購，整合宿舍系統全面 e 化，為整合宿舍管理系統，維持良好修繕品質，宿舍得以永續經營，106 年下半年規劃依政府採購法規定辦理教職員宿舍委外系統採購，建置宿舍線上申辦系統，提供包含教職員、學人多房間、單房間職務宿舍及客座、新進教師專用宿舍的線上申辦服務，應包含宿舍物件、房間資料、配住戶管理、分配作業辦理及費用管理等宿舍管理功能，匯入轉檔修繕紀錄登錄管理，進行整合性複合統計與查詢修繕記錄，有助於提昇行政效率。 7. 門崗夜間無人化門禁管理：於基隆門、辛亥門與長興門增設感應讀卡設備、柵欄機、遠端網路遙控設備等停管設備，實施夜間出口自動化門禁管理。

8. **修繕管理 e 化**：提供師生上網填報修繕單及查詢修繕進度，同時承辦人可控管進度，確保效率。105 年度共收件 6,123 件，於 7 天以內完工件數 4,858 件，達 79.34%，14 天以內完工件數 5,633 件，達 92% 以上。
9. **強化出納業務相關系統**：持續精進出納系統 e 化、學雜費補繳 e 化銷帳、預繳 e 化銷帳、推動休學退費系統、宿舍退費系統、學雜費減免、就學貸款退費系統、廠商貨款查詢系統、帳務 e 化流程追蹤系統、薪資系統 e 化、各類所得線上收件、線上繳費系統、出納收據管理子系統，提昇行政效率。
10. **採購管理作業系統**：為樽節公務預算，並提升行政效率，本組同仁依各業務職掌，分別擬訂系統流程圖，定義欄位功能及各項關聯設定，自行研發採購作業系統之建置，再依據實際使用狀況進行增修，全案完成迄今，大幅提升本組採購案件處理流程及效率。系統功能大致分為：1. 收件作業。2. 採購作業。3. 履約作業。4. 驗收作業。5. 報帳作業。6. 查詢作業。7. 報表作業。8. 系統管理。
11. **網路預約驗收系統**：併「採購管理作業系統」完成「網路預約驗收系統」建置並使用迄今，各項需求均由本組同仁依本校實際驗收執行狀況，將驗收所需之登錄資訊、各類通知 e-mail 寄發功能予以整合納入系統，各請購單位利用「預約驗收系統」登錄驗收時間，幾乎已達 100%，大幅提升預約驗收之效率。系統功能大致分為：1. 預約驗收。2. 修改預約。3. 取消預約。4. 文件下載。
12. **採購案資料電子化**：將已完成驗收結案之購案紙本文件，區分為招標、訂約及驗收等三大類，掃描為 PDF 電子檔案，儲存於本組網路硬碟，並以異地備援方式協請計資中心提供備份硬碟儲存，大幅提升調閱案件之效能及確保資料之安全。
13. **執行校園郵件直送系所作業之專案，有效節省遞送成本及提昇信件遞送效率**：規劃落實執行專案內容，使專案開花結果有成。將普通郵件（含平信及限時信）、掛號與郵局合作委外遞送直送系所專案，除以低廉的價格直接遞送至校總區各單位及院系所，而包裹、快捷郵件遞送則予以免費遞送至宿舍、系所，此一專案實行多年頗受好評，除在信件遞送效率上大大提昇外，另多年來亦幫學校樽節近百萬開支。
14. **促進公文遞送方式電子交換比率提升，減少郵寄公文資費支出**：從 100 年公文系統上線後，郵寄公文資費從 99 年約 55 萬元降至 105 年 38 萬元，公文件數亦從 99 年 32,476 件降至 15,639 件所佔經費比例從 99 年 19% 減少至 105 年 12%，不僅有效節省郵寄公文經費成本亦大大提昇公文遞送的效率及減少本校因印製公文的用紙量。

二、配合校務發展校產有效規劃運用：

1. 重新整修本校行政大樓第一會議室，並於 106 年 5 月正式啟用供行政單位辦理會議、儀典時使用。有效活化財產，會議室於校內單位使用時間外可提供校外單位借用，估算至 106 年 9 月 15 日，會議室外借場地收入已超過 30 萬元。
2. 為提升會議品質，已於會議室陸續建置無線投影及視訊會議設備，期能於提高使用便利性時，以無紙化會議降低用紙，並以視訊會議，以網路代替馬路，減少通勤所消耗之能源。
3. 新增智慧財產權入帳，本校專利權、商標權、著作財產權等智慧財產長期未列帳，經研究相關法規並與主計室、研發處、經管組、出版中心及計資中心等討論後，刻正新增財產系統功能，將智慧財產權報帳及財產列管制度化，透過 e 化確實管控各項作業流程，提高財物資料正確性，降低人工作業疏失，落實責任管理，並提升行政效率。
4. 為促進校產有效利用，多元化使用校產如校產外借、設置研究計畫辦公室及報廢財物變賣等均能有效挹注校務基金。
5. 為促進校產有效利用，多元化使用校產如調高宿舍收費、校外待改建宿舍基地暫闢臨時停車場，增加宿舍收入專款專用，減少校務基金支出。

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">單位自我評鑑</p>	<p>6. 因應法、社科學院遷回校總區，紓解校區空間過於擁擠現象，計畫將校內有結構安全之虞單房間職務宿舍外移至校外都更興建完成之校舍。另校內基隆路3段30、40、60巷、155巷107弄及長興街57、80、82巷多房間職務宿舍收回後即不再續配，暫作短期宿舍借用，避免閒置與增加宿舍收入，以利後續騰出完整區塊校地增加校內教學空間，有助校務發展。</p> <p>7. 為延攬優秀教師到校任教，提供宿舍協助其安定生活為目的，規劃興建新進教師宿舍，頂大一期已興建26戶開放借用，自105年2月1日起未到期之現住戶及新配戶可配住3年，以利延攬優秀教師，新生南路三段10巷(基地1)5戶申請使照中，另於104年底已動工興建杭州南路1段111巷24號新進教師職務宿舍基地，預計最快107年竣工，屆時會新增13戶教師職務宿舍，加上基隆路40巷、60巷及長興街85巷多房間職務宿舍配住戶每年陸續退休還舍調整為新進教師職務宿舍，預估可填補未來不足宿舍之缺額，落實配住3年之目的。</p> <p>8. 透過都更獎勵創造更多容積，分回房舍，擷節本校自行興建之費用。建立嚴謹審議機制，延請校內外專家組成委員會，並委請技服提供專業意見，保障本校權益。永吉路都更案興建完成，本校分回1棟，做為單身宿舍及短期宿舍借用。</p> <p>9. 嚴控資金需求，適時辦理定存業務或通知財務處購買類貨幣型基金，以挹注校務基金收入，自97年至105年定存利息共收入765,386,897元。</p> <p>10. 經管組人力僅有8人，負責場館與委外場地超過60處，每年創造之營收超過1億餘元，相關水電、修繕維護費用亦由廠商負責。平均每人年產值超過1000萬，對學校之自籌收入酌有貢獻。</p> <p>11. 提供專業服務收取服務費，挹注校務基金：(1)依法辦理採購收取招標文件費：A. 103年度圖說費(103P010)收入合計NTD 192,350元整。B. 104年度圖說費(104P010)收入合計NTD 99,450元整。C. 105年度圖說費(105P010)收入合計NTD 119,700元整。(2)共同供應契約作業服務費：立約商依下訂金額1%繳交作業服務費：A. 103年外文圖書共約服務費(103P012)收入合計NTD 4,219,278元整。B. 104年外文圖書共約服務費(104P012)收入合計NTD 3,157,996元整。C. 105年外文圖書共約服務費(105P012)收入合計NTD 3,978,844元整。</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">評鑑委員意見</p>	

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：</p> <p>一、落實走動式管理的內部有效溝通管理模式，及時發現問題立即應變處理：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以走動式管理面對面溝通模式觀察及發掘問題，對於組織目標、對策討論、政令傳達，藉由不定期會議召開及運用 line 及 email 方式以達到具彈性且即時問題反應、對策因應等具競爭力之順利達成目標成果。 2. 任何措施實施前預先告知所有人員，使其充分瞭解，以獲取支持與合作；定期或適時舉辦業務討論並每月召開股務會議，以追蹤各同仁業務辦理進度及解決業務問題。 <p>二、融入品管圈精神由下而上反應模式，粹練出問題核心，以有效溝通有效解決：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 既定任務目標有效達成，均賴於執行上問題反應排除，藉由處務會議、業務執行小組或組(股)務等定期、不定期之會議討論，彼此腦力激盪有效找出問題進而解決問題，或藉由反應問題獲得支援，並藉此彈性小組討論運作，增進彼此業務了解與幫助新手業務承辦人員早日進入狀況，有助職務輪調推行減少面對新業務陌生與恐懼，進而發揮團隊小組力量。 2. 單位主管直接聽取承辦同仁傳達的信息內容，減少溝通內容被過濾、曲解和延誤的機會，溝通時，並儘可能地廣泛聽取他人的意見，引導從下而上的及時信息反饋。 <p>三、以人為本，充分利用各種資源幫助同仁實現自我價值：</p> <p>領導理念貫注到工作管理當中，人人都是人才，只要能表現出自己的價值，為師生帶來安全舒適的環境就都是人才。對總務工作來說，每個同仁都有他的長處，領導者通過各種方法去發掘和提高同仁的素質安排適合的職務，產生互補作用。</p> <p>四、分工合作，發揮團隊精神：</p> <p>為健全組織結構，劃清權責，消除本位主義，在進行有效表達時，應避免抽象推論，儘量具體化，提出建議和解決的辦法，同仁能夠真切地感受到師生的需求與急迫性，從而激發同仁為總務工作努力奮鬥的熱情，依據作業流程，各單位分工合作。有助於團隊組織與組織溝通文化形成及組織任務目標之達成。</p> <p>五、培養創新意識，建立學習型組織：</p> <p>加強同仁經驗傳承與新知的攝取，建立知識清單、鼓勵參加教育訓練與專業課程透過有力的團隊組織，提高同仁的素質，培養創新意識和技巧及學習能力，讓每個同仁的智慧相互激蕩，戮力推動總務工作。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	<p></p>

(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> <p>1. 本處於 91 年導入 ISO 品質管理系統，依據高期待的行政理念，訂定以下品質政策： 誠直：心懷誠實、誠懇、公平、正直之工作態度。 專業：因應時代脈動，不斷提昇 e 化與專業能力。 效率：提昇行政資訊化，簡化行政作業流程，時時檢討規章制度，達到行政效率高標準化之目的。 創新：以專業為立基，效率為指標，創新觀念，強化服務效能，以顧客導向為最終目標。 永續：加強校園安全、綠化、節能、防災、環保與衛生，建立優質工程品質、注重生態及資源再生利用，以綠色永續校園為發展目標。</p> <p>2. 每年第四季各單位必須將可能遭遇外部、內部、利害相關者或作業過程等之要求或需求改變，填製「風險管理表」進行分析並提出因應處理措施，做為年度品質目標及管理方案之依據。各單位每年訂定品質目標，並定期持續追蹤執行情形，於年底必須提出執行報告。</p> <p>3. SWOT 分析：</p> <table border="1" data-bbox="252 920 1437 1682"> <tr> <td data-bbox="252 920 842 1249"> <p>S (優勢)</p> <p>(1) 同仁多具備專業知識及服務學養。 (2) 同仁經驗豐富。 (3) 內部法規完備。 (4) 管理校產進行活化，收益挹注校務基金。</p> </td> <td data-bbox="842 920 1437 1249"> <p>W (劣勢)</p> <p>(1) 各單位工作繁重，人員異動、人才流失。 (2) 校區範圍寬廣，校舍眾多，維護不易。 (3) 修繕維護經費不足，後邁頂時期，情形將更為嚴重。</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="252 1249 842 1682"> <p>O (機會)</p> <p>(1) 鼓勵同仁進修專業知識，取得證照。 (2) 各單位師生同仁瞭解總務工作繁雜，大部分都給與高度的肯定與支持。 (3) 遇緊急複雜案件，處內單位可相互支援，協力處理。</p> </td> <td data-bbox="842 1249 1437 1682"> <p>T (威脅)</p> <p>(1) 校區範圍廣，多數校舍老舊急需維護更新。 (2) 人力不足、行政流程冗長，有時無法立即為師生同仁解決問題，易產生抱怨。 (3) 院系所意見多、協調整合困難。 (4) 尚需遵循或配合外部法規及各部門要求，造成業務或工程執行阻礙。</p> </td> </tr> </table>	<p>S (優勢)</p> <p>(1) 同仁多具備專業知識及服務學養。 (2) 同仁經驗豐富。 (3) 內部法規完備。 (4) 管理校產進行活化，收益挹注校務基金。</p>	<p>W (劣勢)</p> <p>(1) 各單位工作繁重，人員異動、人才流失。 (2) 校區範圍寬廣，校舍眾多，維護不易。 (3) 修繕維護經費不足，後邁頂時期，情形將更為嚴重。</p>	<p>O (機會)</p> <p>(1) 鼓勵同仁進修專業知識，取得證照。 (2) 各單位師生同仁瞭解總務工作繁雜，大部分都給與高度的肯定與支持。 (3) 遇緊急複雜案件，處內單位可相互支援，協力處理。</p>	<p>T (威脅)</p> <p>(1) 校區範圍廣，多數校舍老舊急需維護更新。 (2) 人力不足、行政流程冗長，有時無法立即為師生同仁解決問題，易產生抱怨。 (3) 院系所意見多、協調整合困難。 (4) 尚需遵循或配合外部法規及各部門要求，造成業務或工程執行阻礙。</p>
<p>S (優勢)</p> <p>(1) 同仁多具備專業知識及服務學養。 (2) 同仁經驗豐富。 (3) 內部法規完備。 (4) 管理校產進行活化，收益挹注校務基金。</p>	<p>W (劣勢)</p> <p>(1) 各單位工作繁重，人員異動、人才流失。 (2) 校區範圍寬廣，校舍眾多，維護不易。 (3) 修繕維護經費不足，後邁頂時期，情形將更為嚴重。</p>				
<p>O (機會)</p> <p>(1) 鼓勵同仁進修專業知識，取得證照。 (2) 各單位師生同仁瞭解總務工作繁雜，大部分都給與高度的肯定與支持。 (3) 遇緊急複雜案件，處內單位可相互支援，協力處理。</p>	<p>T (威脅)</p> <p>(1) 校區範圍廣，多數校舍老舊急需維護更新。 (2) 人力不足、行政流程冗長，有時無法立即為師生同仁解決問題，易產生抱怨。 (3) 院系所意見多、協調整合困難。 (4) 尚需遵循或配合外部法規及各部門要求，造成業務或工程執行阻礙。</p>				

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. 本處依 ISO 9001 國際標準品質管理系統要求，已建立各項業務標準作業流程，各單位業務流程及使用表單均詳列於 ISO 相關文件中，各單位網頁上均可點選查詢及下載使用且資料及時更新。 2. 各單位設定服務單一窗口人員以提昇服務品質與效率，藉由單一窗口電話或 Email 或傳真詢問達到接洽一元化服務多元化目標，不僅增加服務品質也增加相關業務轉介的效率。 3. 業務分工明確、人員代理制度健全，職務論調使同仁在休假時能達到業務實質代理，平時業務服務分工明確，無推諉或學生老師找不到服務窗口情事發生。承辦人員遭遇特殊問題或個案時，亦可與其他承辦人員討論，交換彼此的意見，經由討論與意見的交流，共同解決問題。 5. 財產物品管理系統 100 年 6 月啟用，經過不斷修改更新，提供使用端方便操作介面供財產物品使用人、管理人查詢各項財物資料，並線上產出移轉、報廢等各式表單。管理端可直接接收會計報帳系統資料，直接讀取使用者端產出之各式表單，辦理財物資料之建置、異動、減損等作業，以減少人為疏失並簡化作業流程、減少手寫各項表單之錯誤。另堪用且無需使用之財物可由使用人自行刊登至二手財物流通作業，充分利用學校財物資源。 6. 計畫研究辦公室若有空置隨即透過網頁(http://property.ga.ntu.edu.tw/)公告周知，以利教師即時提出申請，以節省行政流程並善用學校資源。 7. 建置各項帳務 e 化查詢系統，如廠商貨款、報帳流程追蹤、e 化查詢與申請、滙本校帳款、未領取支票專區……等多項查詢系統，各項業務在網上直接查詢及申辦，作業流程、操作說明及相關法規、案件辦理進度皆可自行由網頁快速搜尋，節省紙張，提高行政效率。對各項核心業務設有說明專區，如「付款專區」、「所得稅扣繳專區」、「學雜費專區」。 8. 出納業務分工明確且依「出納管理手冊」約每三年施行業務輪調，除讓同仁熟悉各項業務亦可貫徹對於代理制度，同時承辦人員遭遇特殊問題或個案時，亦可與其他承辦人員及主管討論，交換彼此的意見，經由討論與意見的交流，共同解決問題。 9. 按採購程序辦理開決標、履約管理及驗收作業：由專人負責特定單位之業務，除請購單位得以專人協處提升信任感外，辦理相同作業之同仁可互相支援代理，亦增進團隊精神之培養。 10. 依校內授權規定及招標方式編寫各類採購作業說明及流程，並從中界接相關表件及作業系統，以節省請購單位請購前作業時間、並提升表件之完整度。 11. 為使請購單位承辦人員熟悉採購相關法令及程序，將教育訓練講座之影音及 PPT 檔置於採購組網頁文件下載研習資料專區，以期教育訓練不受時、地之限制。另考量採購案件所需表件繁複，提供各類申請表件及部分文件之填寫範例，使需求者得隨時參照或利用。配合業務辦理狀況隨時更新網頁常見問題或新增業務說明專區，緩解電話諮詢頻率。 12. 設置廠商進駐登記專區，經管組除將場地招標訊息公告之外，亦提供網路表單供廠商主動留下聯繫方式，俟本校場地重新招標或閒置空間釋出時，積極接洽潛在廠商。 13. 駐警隊員警上班採三班制輪值，組織、職掌及其業務分工及代理制度明確，建立雙向溝通道以了解及促進隊務興革，提升團隊士氣，每於校方辦理各項節慶活動（如校園徵才、杜鵑花節、全校運動會、畢業典禮、校慶等）、交付特殊任務（如強制執行、處理陳情抗議等）、執行日常肅竊、救火、急難救助等，均能發揮團隊默契協同一致，圓滿達成任務。 14. 駐警隊警力不足（行政院已於 90.12.26 通函中央機關現有駐衛警即予凍結出缺不補），遇編制員警退職，另以聘僱契約隊員方式辦理，以善盡維護校園安全各項工作。
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 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. 植栽綠美化與辦公環境的融合，並注重各項擺設的協調性及便利性，辦公櫃台高度適中給予辦公室同仁及洽公人員視覺感官舒適清爽感受。 2. 辦公環境設置業務等候區並提供書報茶水，以提供前來洽公之校內同仁或民眾一舒適優質之辦公氛圍。 3. 辦公區域經常保持清潔，每日固定打掃、擦拭，以維持辦公室衛生，營造辦公室處所整潔明亮之舒適感，達到友善明亮的辦公環境。配合資源回收政策，進行垃圾資源分類減量以達資源永續利用之目標。 4. 加強環境綠化美化，辦公區域放置綠色植栽，使同仁及洽公人員有更舒適清爽之感受。 5. 辦公室內安全設施標示清楚，例如緊急疏散方向、安全門，逃生通道及走道保持暢通無阻，確保緊急疏散無虞。 6. 同仁座位設置中英文姓名牌，詳列業務執掌及代理人，供顧客洽公之參考，營造友善便利之雙語洽公環境。 7. 校園內委外場地，定期辦理消防及AED緊急救護等講習活動，並要求承辦單位成員及各委外場地廠商派員與會參訓實地演練。 8. 校出入口崗哨增設防盜系統：依各點需求安裝防盜、防搶系統發報或受訊設備，除主動加強維護本校停管設備與夜間出入口監控，亦提高值勤人員於工作期間之安全。 9. 駐警隊值班台設有電腦設備供其查詢及利用，以便利雙向溝通及必要之查詢。
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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 辦公室入口處裝置有辦公室人員位置平面圖，座位前方設置中英文名牌，標示承辦人姓名、服務項目及代理人，動線安排符合無障礙設施與方便性。 2. 各單位辦公櫃台高度適中，予洽公人員親切感，減少溝通之障礙。部分辦公室並備有小型及中型會議桌椅，提供顧客洽公及休息之用，並提供雜誌書報營造友善洽公環境，緊急出口及逃生動線亦標明清楚。 3. 出納組比照銀行櫃檯，洽公人員抽取號碼版並設有等待區及洽辦區，兩區皆提供舒適之座椅，等待空間適當。 4. 發文、蓋校印均提供一處受理全員服務之單一窗口制，利於服務效率之提昇。受理窗口外設置有等候休息區、座椅並提供歡迎詞、水杯、書報雜誌、及相關業務宣導資料，有利於整體業務介紹推行。下班後有全區保全設定及紅外線溫測有效確保公文安全及防止火警等意外發生。 5. 新南及辛亥停車場管理中心繳費動線外部化：為使提高服務水準，以便利繳費人員之動線，設置單一窗口臨櫃，便利駕駛人臨櫃繳費。
評鑑委員意見	

(四)、資訊運用規劃及管理

<p>指標</p>	<p>(一) e化實施情形 (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>
<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. 各種業務申辦流程、申請表格及相關法規，於網頁皆有詳盡公告並隨時更新資訊，並提供下載使用之功能，且亦可連接其他相關網站便於查詢相關資訊。 2. 同仁皆以電腦處理業務，熟悉上網、文書系統操作、繕打、簡報製作、上網，均能勝任無虞。 3. 專業網管人員負責資安及防火牆等軟硬體管理並進行維護網頁及更新資料，定期電腦系統資料表格備份。 4. 本處網站 http://www.ga.ntu.edu.tw/ 各單位已依使用者需求及業務性質均設有簡單方便之功能，供其選擇。網頁左側列有「最新消息」及「文件下載」等功能，右側列有各類 e 化系統等連結。 5. 更新完成掛號信件查詢系統，除增加信件查詢服務便利性外另有助於信件安全性與信件處理效率與品質提昇，為使全校每年約 11 萬件掛號信件查詢及作業更加便利，而查詢者亦能使用現行手機、平板作業系統進行查詢掛號信件之傳遞動態資訊，在查詢服務界面選擇上具較多樣性選擇外，亦同時解決系統維護及資料備份問題，對於資料備援及安全更加確保，並藉此次系統更新、整合，對於現有新報表及新需求一併考量提出，不僅提昇作業效率並能提供有用統計數據，減少人為統計錯誤，在使用上將更兼具人性化與便利。 6. 建置有功能完備之財產物品管理系統，包含財物資料查詢、盤點、製作表單及二手財物流通。 7. 建置學位服借還控管系統，取代原紙本借還學位服方式，快速辦理借還，並與離校手續系統連結，減少人工作業時程並減少錯誤。 8. 提昇宿舍管理服務品質及效能，辦理教職員宿舍委外系統採購，整合宿舍系統全面 e 化，為整合宿舍管理系統，維持良好修繕品質，宿舍得以永續經營，106 年下半年規劃依政府採購法規定辦理教職員宿舍委外系統採購，建置宿舍線上申辦系統，提供包含教職員、學人多房間、單房間職務宿舍及客座、新進教師專用宿舍的線上申辦服務，應包含宿舍物件、房間資料、配住戶管理、分配作業辦理及費用管理等宿舍管理功能，匯入轉檔修繕紀錄登錄管理，進行整合性複合統計與查詢修繕記錄，有助於提昇行政效率。
<p>指標</p>	<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>
<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. 相關業務內容皆有在網頁上作詳盡公告，如：公文寫作範例參考、公文系統操作手冊及線上說明影音檔，相關申請表格亦提供完整檔案，可供下載參考及使用。 2. 設網頁服務之單一窗口及常用 Q&A 及問答區，設有專門之網管人員負責網頁資料更新。網頁登載各項相關業務之承辦單位及人員聯絡方式，便利查詢與聯絡。 3. 自行車線上管理系統設網頁服務之單一窗口及常用 Q&A 區，能迅速解決師、生與同仁之問題。 4. 會議室借用系統提供法規、借用日期及會議室資訊，能迅速提供師、生與同仁所需查閱資訊。 5. 建置校總區財產物品管理系統，財產物品使用人、管理人可上網查詢財物現況，下載財物資料，便利盤點、移交、管理財產使用。網址：https://web2.cc.ntu.edu.tw/p/s/login2/pl.php 6. 建置學位服借還控管系統，取代原紙本借還學位服方式，快速辦理借還，並與離校手續系統連結。網址：https://my.ntu.edu.tw/

7. 同仁可透過財產物品管理系統-「二手財物」功能所提供資訊,依其需求辦理堪用財物移轉使用,以促進學校財物有效利用。
8. 研究計畫辦公室若有空置,本組網頁(<http://property.ga.ntu.edu.tw/>)皆公告周知,教師若有需求可即時提出申請。
9. 要求學雜費代收銀行提供多方位之繳費方式:
可以用 ie 以外瀏覽器、全國繳費網、銀聯卡、微信、i 繳費 App。
10. 因應本校薪資轉帳戶新增華南及玉山銀行之選項,同時提升操作及查詢之便利性。同仁可隨時以帳密進入 myNTU 填報變更之薪轉戶及優存戶正確帳號及優存金額。其連動修改出納系統、報帳系統及薪資系統資料,加速薪資報帳及入帳作業之期程及正確性。
11. 出納組網頁針對各項核心業務設有說明專區,諸如「付款專區」、「所得稅扣繳專區」、「學雜費專區」。
12. 出納組網頁設有「e 化查詢與申請系統」,彙整本組之 e 化服務,並錄製操作說明影片。另亦編寫相關 e 化系統操作手冊,例如「線上繳費系統操作手冊」、「廠商貨款查詢系統申請與操作須知」。
13. 針對較為複雜、跨單位之作業流程,則輔以流程圖說明,例如「單位自行收費開立收據報帳流程圖」、「款項匯入本校後續報帳流程圖」、「居住者與非居住者判斷流程圖」等。
14. 針對需要實際操作的系統,再另行製作教學投影片並錄影,如「學雜費繳費影音懶人包」、「e 化帳務系統操作影音教學」。
15. 相關場地公告資訊均提供於政府採購網與校園公佈欄。如有相關校務建言或抱怨,亦有統一窗口正式回覆
16. 採購案各階段皆需透過網路運作:
(1)請購:各單位請購需由臺大帳務系統產生請購單,該系統同時提供規格書、限制性招標申請書及底價單。
(2)招決標:一般採購招決標公告於政府電子採購網。科研採購則逕公告於本校校園公佈欄。
(3)驗收:各單位得逕至採購組網頁預約驗收時間,等作業皆需透過網路,網頁內容完備,建立網管人員制度,由專人管理,即時溝通解決各網管問題,落實網頁資訊更新政策。
17. 建置網頁提供各項採購資訊:採購組網頁提供各種招標方式办理流程、相關網頁連結、常見問題等,並由專人管理,即時更新最新消息及文件表單等。
18. 本校校總區各出入口、停車場所建立之監視系統,皆透過網路連線可現場查看及備份資料調閱功能。

評鑑委員意見

(五)、公文品質與時效

指標	<p>(一)公文品質 (主旨目的明確度，用詞簡淺明確，格式正確性…)</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. 同仁承辦公文均依規定格式簽辦，並求文字用語清楚、簡要、切題明確，依重點順序分項表述。遇有複雜的案情，不定期相互進行研討，以減少案情重覆說明或誤解情形。 2. 公文撰寫主旨以簡明扼要為原則，說明則依據之法令、原由、處理過程及辦理方式分段敘明。 3. 文書組主動策劃全校舉辦公文寫作講座研習會，提倡正確的公文寫作格式，及精確的公文用語。制作各式公文範本及錯誤範例，供作校內教材。 4. 鼓勵同仁參與公文寫作講座研習會，以期同仁學習正確的公文寫作格式及精確的公文用語，確保公文品質。 5. 公文用詞依「公文寫作研習手冊」之法律統一用字表、法律統一用語表、標點符號用法表等，學習正確格式及精確公文用語，減少重複說明或錯誤情形，提升公文品質。
指標	<p>(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…)</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. 進出公文皆設有專人負責登錄、控管，以方便日後公文之查詢追蹤，掌握公文作業流向，並要求承辦人來函公文依規定時間內處理完畢。 2. 公告公文指派專人負責每日上網查看，傳閱及業務相關公文轉知相關單位及同仁，努力達成無紙化作業之要求。 3. 公文收發暨歸檔登錄，皆有專人以電腦管控，並定期製作統計表陳報長官。 4. 設有專人處理公文控管事宜，除每月稽催校收文外，亦每周稽催本組所簽辦之公文，由專人稽催業務承辦人積極關心會辦單位處理進度，避免公文時效延宕致業務無法有效即時處理，以有效掌控公文時效。 5. 採購管理系統建置請購管理之功能，請購文件收退件皆由登記桌負責，並透過刷條碼將時間登錄於系統，另各承辦亦得自行於系統填寫退件原因。 6. 開標及驗收時間通知 e 化：透過採購管理系統以 email 進行開標及驗收通知，簡化及減少公文書之製作，系統同時紀錄通知時間及對象，除提供日後查詢通知之稽證，並提高行政效率。
評鑑委員意見	

(六)、工作簡化及業務創新

<p>指標</p>	<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>
<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. 各位單配合 ISO 作業，製訂各項業務作業流程，並定期檢核、檢討及更新相關程序及作業規範。 2. 郵寄系統結合公文管理系統係為郵寄公文簡化與服務升級(1)藉由公文管理系統聯結與資料共用,大量減少資料與地址重複輸入人力,也確保資料正確性,避免人為輸入謬誤。(2)公文承辦人可自行在公文系統中查詢到所寄送公文掛號信件條碼,藉由連結即能瞭解受文者是否已收到之動態資訊而充份掌握公文時效,無需再來電詢問郵寄管理人,減少耗時耗力之紙本資料查閱。(3)報表整合列印大大減少舊系統報表分散列印所需之作業時間。 3. 提供辦理隨到隨辦車證服務：專責承辦人員辦理全校車證申請服務，本校教職員工之汽機車停車證採網路申辦，學生則採上網登記參加抽籤，中籤者始能申辦汽車停車證。 4. 學生汽車車證發證作業條碼化：藉由讀取學生證上二維條碼線上查詢學生是否在學身份及中籤名單，藉由電子化之審核，加速驗證關卡減少排隊人龍及降低紙本作業程序。 5. 停車場開創簡訊發送服務：組發送手機簡訊之方式傳送公告與各車主，以利即時提醒車主相關重要訊息，提升本校停車場管理之服務層面與品質。 6. 大一新生集體辦理自行車識別證：鼓勵大一新生集體上網申辦車證，由校方統一印製，交予各班班代發放，簡化同學領證手續。 7. 建置房產空間資訊系統，以資訊化管理運用校舍資料，使校舍資料搜尋、調閱、統計、列印皆可快速正確在此平台作業，簡化作業流程。 8. 簡化本校非消耗品報帳流程,以提高行政效率。以單價 6000 元為區分非消耗品報帳及管理方式之標準，各項單價在 6001 元至 10000 元之非消耗品，比照財產之報帳流程先至保管組動產股編號貼牌、登帳列管，再送主計室入帳，單價在 6000 元以下之物品，由各單位檢具相關單據逕送主計室入帳，保管組不再登帳列管。 9. 101 年 8 月開始校總區各單位於新購置財物時，提供使用單位及財物使用保管人姓名予保管組，保管組製作載有正確使用單位及財物使用保管人姓名之標籤並貼牌，以符「國有公用財產管理手冊」第 25 點規定。舊管財產則於辦理移轉或盤點時補印具正確使用保管人姓名之標籤重貼以為補正，藉此使各項財物使用保管責任更為明確。 10. 列管性耗材(碳粉匣等)減損，依規定一經使用，即作減損登記，財物使用人直接於財產物品管理系統中線上減損，不產出減損申請單，以簡化流程。 11. 配住宿舍或繳納宿舍管理費之證明、宿舍查訪回報單、宿舍修繕單可透過電話、傳真或 e-mail 申辦，既便利又提高行政效率。 12. 建置「宿舍修繕單」查詢系統，配住人透過網頁即可查詢送達營繕組辦理情形，簡化流程並提高行政效率。 13. 於 105 年 8 月建置營繕組工程管理系統，逐案登錄逾 10 萬元之工程採購招標及履約資料，將重要資料憑證紙本加以掃描製作電子檔備查，另規劃保固金管理及到期提醒機制，維護廠商權益。 14. 收入作業大幅優化： <ol style="list-style-type: none"> (1)出納管理系統每日自動匯入華南銀行網銀帳戶資料，取代人工至網銀下載再上傳至出納系統，大幅節省承辦人作業時間。 (2)於出納系統新增線上繳費系統虛擬帳號 e 化銷帳功能，於原有明細模式中新增已入帳之流水號註記，並新增統計模式、銷帳模式及對帳模式，取代過去以人工登帳、統計、銷帳方式。

- (3) 出納管理系統新增定存單管理介面，直接於系統上維護定存單新增、續存及解約資料，並由系統產出每月利息收入明細，並自動勾稽銀行帳戶明細檔的利息收入，減少人工篩選檢核的作業時間，降低錯誤率，大幅提升行政效率。
- (4) 櫃台收取票據自 105 年 6 月 16 日起，依票據入帳日及匯票、本行票、次交票、或外埠票等類別註記，結帳時即可直接由系統分別列印國庫機關專戶存款收款書，收款書 e 化取代人工書寫方式，除降低錯誤率外，並可加速結帳作業，提升行政效率。
- (4) 由系統比對收入流水號金額與銀行帳戶明細收入金額，經人工核對紙本資料無誤後，由系統自動銷帳，取代以往以人工方式搜尋對應資料再鍵入之繁複銷帳程序，不僅減少人工作業時間，亦降低錯誤率，更強化勾稽管控，大幅提升行政效率。
15. 「報帳流程追蹤系統」可使報帳承辦人員清楚掌握報帳進度，降低報帳人員電話詢問率。105 年 3 月起另新增於報帳畫面即可查詢報帳流程，無須再另外跳至查詢頁面輸入單據號碼，節省承辦人時間。
16. 學雜費退費作業流程簡化：
- (1) 於教務處之「休學退費核帳報表」新增「語言實習費」欄位，線上申辦休學同學無須再親洽外語教學中心辦理退費。
- (2) 紙本申請各項學雜費退費之案件，原由至出納系統人工輸入資料，修正為由學雜費收費核帳系統匯出報帳系統使用之大批名冊 excel 檔至報帳系統製作支出憑證粘存單報帳。後端主計開立傳票與出納撥款皆可直接擷取粘存單資料，避免重複繕打，降低錯誤率並加速撥款作業，此外承辦人亦可於「報帳流程追蹤」系統追蹤報帳進度。
17. 簡化撤案作業流程：
- 所得報帳撤案新增 e 化管控，強化出納系統 e 化作業，以系統管控方式取代人工回收報帳資料銷毀之作業模式，全面防堵勾稽落差，也節省人工遞送及系所單位作業時間。
18. 簡化報帳系統之受款人管理中受款人帳戶銀行代碼選項，全以 7 碼 (xx 銀行分行) 取代 3 碼 (xx 銀行) 顯示，以符代辦銀行要求。避免報帳人員選擇錯誤，徒增電話通知及人員往返蓋更正章之作業時間，有效地節省人力，提升匯款速度。
19. 建置定型化申請表及範本 (外部性)：考量採購時效性，不定期檢視採購過程經常性簽文之性質，以及單位填寫困難之文件，特別建置定型化申請表或文件範本，如採購計畫變更需取消採購之撤案申請、因招標文件變更需即時撤公告之申請，及限制性招標申請書實務範例等，以揭示核定程序、縮減各單位公文簽辦時間，並提升採購行政效。
20. 採購管理系統整合應用 (內部性)：本校帳務系統與本組採購管理系統資料庫之延伸性應用，例如履約、驗收發信機制，以減少人員追蹤控管時間及人力，並將帳務系統相關資料導入採購管理系統不同階段進行整合。

指標

(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…)

單位自我評鑑

特優 優 尚可 稍差 差 說明或建議：

1. 開拓全國大學檔案交流平台：持續推展檔案展示效應，透過合作聯展的概念，號召全國 56 所公私立大學文書組及校史館共同參與，透過檔案展示活動，徵集學校老文物、照片、手稿及相關史料檔案，經由共同聯合檔檔案展示，傳遞大學辦學特色與人文精神，並建立人員交流平台與校史檔案資料庫，並結合參與檔管局檔案月的推動，擴大創新檔案應用效能。
2. 創新檔案增值紀念品：為活化檔案內涵，提昇檔案應用價值，本校文書檔案積極開創公文檔案增值，篩選有故事性及代表性的人文檔案，精萃成為文創設計元素，再結合市場流行載體，開發各式各樣的文創紀念品，以每年 3 種的新設計，累積至今已達 20 多種檔案增值紀念品。

3. 校園新式非固定式車阻改造設計：以廢棄自行車零件回收再利用之概念及意象，利用廢棄自行車之車輪自行規劃設計新式非固定式車阻，以改造原藍色立牌車阻，增加圓形彎管加強結構及太陽能 LED 投射燈外，放置連結校園地圖網頁之 QR 碼，俾利用路人於校園中方便查詢。
4. 校內停車場悠遊卡二代卡系統雲端整合暨資料庫管控：配合悠遊卡二代卡機更換政策及時程，有效整合本校權管之悠遊卡設備停車場，透過雲端悠遊卡系統予以整合相關停車場系統功能，統一管理及設定各停車場停車優惠及進出權限，並以資料庫名單管理方式管控，改變以往寫入式悠遊卡，受限其相關格式，現以資料庫管控得彈性應用月證需求，針對停車場出入口驗票機、站務員處理機(PAM)、場站處理機(PPS) 進行系統切換與校內雲端系統進行相關整合事宜。
5. 建置計時票券條碼化管理系統：為節省活動臨時停車證印製成本及時間，透過智慧型手機及雲端伺服器統計發放與回收等相關數據。
6. 辦理星光專案活動，提供校內師生及同仁夜間反光及螢光飾品，可貼於自行車及背包，提高夜間騎乘自行車之安全性，105 年度約計服務 1 萬人次之師、生及同仁。
7. 辦理「廢棄自行車回收專案」：為提倡資源回收再利用，鼓勵學生將不再使用之自行車交與校方回收，以還給校園美麗環境。
8. 協調中文系開設「自行車服務課程」，讓學生實際參與校園自行車停車環境整理工作。
9. 研究計畫辦公室：上網公告申請，以利於教師教學研究計畫之使用，有助於教學品質提升，106 年預計可收取約 1 仟八百多萬元場地使用費，以挹注校務基金。
10. 簡化物品報帳流程：以單價 6000 元作為區分非消耗品報帳及管理方式之標準，可有效簡化近八成物品之報帳流程。
11. 財產標籤加印財物使用保管人姓名，使各項財物使用保管責任更為明確。
12. 列管性耗材(碳粉匣等)線上減損：由財物使用人直接於財產物品管理系統中線上減損，不產出減損申請單，以簡化流程。
13. 新增智慧財產權入帳，本校專利權、商標權、著作財產權等智慧財產長期未列帳，經研究相關法規並與主計室、研發處、經管組、出版中心及計資中心等討論後，刻正新增財產系統功能，將智慧財產權報帳及財產列管制度化，透過 e 化確實管控各項作業流程，提高財物資料正確性，降低人工作業疏失，落實責任管理，並提升行政效率。
14. 電腦化分配宿舍：藉由資訊及網路之輔助，多房間、單房間職務宿舍分配系統均採線上申請，且於網站充分提供詢配宿舍資訊並放置影像串流以供選配人參考選配，分配點數資料庫連結計中與人事室，減少資料核對及人員往返，縮短分配時程。新進人員亦可透過報到系統申請新進教師職務宿舍。
15. 增加新進教師職務宿舍：為延攬優秀教師到校任教，規劃興建新進教師宿舍，頂大一期已興建完成 26 戶，並廣續規劃興建，預計至 2014 年將有 67 戶。另為穩定新進教師生活，102 年 4 月修訂延長配住期間為 2 年。
16. 永吉路宿舍物業管理模式之建立：
本校參與都更分回之建物，為一具備單房間職務宿舍、新進教師職務宿舍、客座學人宿舍之複合式宿舍大樓。鑒於本棟宿舍之配住人員身分多元，且住戶多達 80 戶，為有效推展社區物業管理工作，試辦由校方全權負責宿舍之物業管理工作，向配住戶收集物業維護費之作業模式，所收費用統由校方專款專用於宿舍物業管理事務，其性質與舍區公共事務費(即一般通稱之社區管理費)不同，係校方提供配住戶物業維護服務之對價。另新訂本校「總務處經管永吉路宿舍物業維護費收支管理規定」，建立配住戶以薪資扣繳社區管理費之作業模式，以提供配住戶生活需求(保全、清潔、垃圾處理)，維護建物健全機能(機電、消防、電梯…等保養)，有效延長建物生命週期，減少校方後續對建物維護經費之挹注。
17. 積極改革宿舍政策，以求公平合理分配使用本校教職員職務宿舍資源。

18. 教職員工薪資轉帳戶自 104 年 1 月 1 日起新增華南及玉山銀行選項：
為提供本校教職員工薪資轉帳戶更多樣選擇，除郵局外新增華南及玉山銀行選項，前置作業分別與計資中心、主計室及銀行多次開會討論變更流程與細節，以為後續相關作業順利進行。
19. 每月由薪資內扣除之公勞健保費、退撫基金、工友勞退金、公教貸款、急難貸款、宿舍管理費、公教優利存款……等各項扣款金額，以往係以人工方式依經費來源分別統計並彙整製表送主計室請款。俟薪資入帳後，再通知主計室進行轉帳重分類暨製票等後續作業。為減少人工作業及強化系統功能，遂於薪資系統增設控管條件使其自動產生薪資扣款相關表單。
20. 指定玉山銀行本校國庫專戶為財務處捐款專戶：
本校於玉山銀行開立之國庫專戶提供財務處作為捐款專戶，未來除可清楚區隔每月上千筆匯入款外，亦可快速提供財務處捐贈訊息，方便聯繫捐款人及受贈單位以完成後續帳務處理，加速資金有效運用。
21. 積極且持續協助活化閒置與低度利用土地，除受限於法令審議流程較冗長之都市更新與促參案以外，均儘速於短期內透過國產法出租，加速活化。
22. 辦理圖書共同供應契約：105 年外文圖書共約服務費(105P012)收入合計 NTD 1,989,422 元整。
23. 集中採購：將校內常用之影印設備、t5 燈管等經常性採購品，由採購組統一辦理採購，減少重複辦理請購之人力、時間等成本。
24. 請購文件範例建置：自 106 年起於採購組網頁提供請購文件撰寫範例，減少使用需求單位摸索之時間，除提升採購效率外，期用心體會使用者需求，提供更深度適切之服務。
25. 建置採購商品價格資料庫：自 106 年 7 月起提供本校採購設備價格資料庫，供各單位定底價或編列預算及規劃採購之參考。
26. 公告審查之科研採購案，增加露出管道：於校園公佈欄張貼招標，決標公告，提昇採購案電子化執行率。
27. 監視系統建立與維護，以解決人力不足、消除治安死角及維護校園安全。(與廠商簽訂保養合約，以確保紀錄完整及查閱連線正常)
28. 校園緊急報案專線連線維護，以迅速處理危害事。(由營繕組廠商每周測試 1 次，以保連線正常)
29. 辦理醫學電子資源共同供應契約採購案：
(1) 為積極開源以利院務發展，本院圖書分館規劃醫學電子資源共同供應契約，除簡化全國各醫學學校機關或醫院採購作業，有效降低採購成本外，並透過各機關電子下訂，本院能向立約商收取 1% 服務費，增加財源。
(2) 此作業自 102 年起辦理，105 年共計有 9 家立約廠商，決標 35 組 172 品項，服務費共收取新台幣 157,751 元。
(3) 106 年醫學醫學電子資源共同供應契約，共辦理 20 件採購案，13 家立約商，決標 40 組 218 品項。

評鑑委員意見

(七)、橫向業務協調管理

指標	(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…)
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. 定期及不定期召開處務及組務會議進行各單位及單位內橫向聯繫，並建立總務處 line 群組，除集眾人之智慧與經驗以解決同仁作業中所面對困境，增加彼此之瞭解外，具有快速、多元之思維及解決問題之能力，因此每於校方交付任務，均能發揮團隊默契協同一致，圓滿達成任務。2. 各單位網頁均有登載單一窗口負責人及聯絡電話，可快速指引洽詢業務之顧客獲得適當之協助。3. 業務分工明確且實行業務輪調，落實代理制度、服務態度、電話禮貌隨時宣導改進調整。4. 承辦人員遭遇特殊問題或個案時，亦可與其他承辦人員或單位主管討論，交換彼此的意見，經由討論與意見的交流，共同解決問題。5. 提供跨單位協助學士班、研究所學生申請學資及成績相關文件寄送後續服務成效顯著，落實對校友與學生服務品質提昇之目標：在提供校友及學士班、研究所學生網路線上申請學位證明書及成績單後續文件寄送服務作業上，不僅提供一迅速便捷服務管道，服務成效可從服務量之增加一窺全貌，從開始約 5,665 人次到 105 年約 12000 人次有顯著之成長，而充份達到當初預設之遠距申請異地服務之服務品質提昇目的，後續本處亦持續扮演跨單位業務充份合作支援之關鍵角色，並藉由申請、郵件寄送等行政一元性而提供給校友及學生更有效率及更便捷之服務。6. 為改善校內自行車停等狀況，截止 106 年 9 月，已協調台北市停車管理處，於校內安裝 1/4 圓不銹鋼自行車車架約計 450 組，期間內均協調週邊使用單位同意後設置，設置完成後，使用狀況非常良好7. 本校財產物品數量眾多，為有效管理本校財產及提高行政效能，訂有財產管理作業流程，俾利各單位辦理財產管理相關業務有所依循。8. 使用執照借閱及複印：本校其他單位因公務需要或本校學生因研究需要，需了解本校建築物使用執照平面圖，均可填寫使用執照圖說借調單，經單位主管同意(學生須另檢附指導老師同意文件)後至保管組查詢使用執照圖說並申請影印或借用。9. 學雜費業務橫跨前端提供繳費資料之教務、學務、國際事務處及後端實際收費之出納。為避免跨單位之協調疏漏致繳費金額有誤，出納組設有以下防範措施：<ol style="list-style-type: none">(1) 學雜費業務設有 ISO 作業規範，並配合實際收費狀況更新。(2) 彙整收費期間之特殊狀況及處理方式於雲端硬碟供學雜費各業務單位參考，並於次學期繳費期間前邀請相關單位召開學雜費收退費會議檢討前學期缺失，務求相同風險情境不再發生。(3) 學雜費資料承接前端各業務單位上傳資料而成，當資料有異時，難以立即找出錯誤點，為期盡速解決，承辦人主動了解前端業務單位之作業流程，從「被動接收繳費資料」到「主動理解繳費資料邏輯」，以利特殊狀況發生時能儘速針對關鍵風險處理。(4) 與學務處生活輔導組合作，優化學雜費減免與就學貸款事項，包含：<ol style="list-style-type: none">a. 貸款資料即時更新：學生至生活輔導組繳交貸款資料並經該組通過後，於一小時後即可重新列印剩餘差額之繳費單，協助申貸學生儘早完成註冊。同樣的業務在三校聯盟裡，臺師大約需一個工作天、臺科大則是統一於開學前另行提供差額繳費單。b. 為避免同學先申請就學貸款後再補申請學雜費減免，導致貸款金額有誤須重新至銀行對保，出納組提供原始學雜費金額予生活輔導組，每日比對就學貸款與減免系統貸款及減免金額，若兩者合計大於原始學雜費金額，生輔組主動提醒同學先行辦理減免。

單位自我評鑑	<p>10. 「離職儲金」請領作業： 配合在校工讀外籍生畢業離校時，順利請領其自付及雇主已提撥之「離職儲金」，於「離校系統」中建置比對「出納系統」資料功能，對已提撥「離職儲金」之人員於線上離校流程中，特別加入說明提示，避免其因疏忽，逾期喪失請領資格。</p> <p>11. 降低兼任教師二代健保自付費用： 與教務處課務組及人事室三方協商，將兼任教師鐘點費計算方式皆改為依月份個別造冊報帳，免除學期中合併月份給付該兼職薪資所得超過基本工資所增加之二代健保自付費用，自 104 學年度上學期起，估計每學期約有 250 位教師受惠。</p> <p>12. 提昇帳務 e 化系統控制機制： (1) 帳務系統擷取跨單位資料，諸如人事室勞健保資料、研發處聘僱資料、生輔組研究生獎勵金資料等，報帳人員只要於帳務系統鍵入所得人身分證號，系統即自行帶出月薪金額及各項扣繳金額，避免人工計算之疏誤。 (2) 帳務系統設有防呆機制。避免報帳人員資料建置錯誤影響後端撥款。諸如報帳人員自行鍵入之統一編號與局帳號邏輯檢核；所得報帳之「勞健保月薪」模組同步檢核研發處聘僱系統與人事室勞健保系統，當因外單位資料有誤即提示錯誤原因與業管單位聯絡電話，便利報帳人員洽詢業管單位更正資料。 (3) 為避免生活輔導組報支之「研究生獎勵金」及其他獎助學金因學生提供帳號有誤而影響整批撥款，於生輔組報帳送件至出納組後，預先將撥款資料送郵局與華南銀行系統檢核局帳號。</p> <p>13. 採購案件由各單位提出請購文件，按 ISO 品質目標規範，各承辦需於收件後 3 個工作天以內簽辦，並依請購單所揭示流程，經採購組、總務處、主計室等單位就業務權責範圍審核後，依核准之招標方式辦理。</p> <p>14. 就校園安全各個不同事件，制定跨單位流程，並依照流程通報時間以及流程通報過程進行跨單位通報。 (1) 校安中心：關於重大學生事務，依規定立即通報校安中心，並請校安中心派人至現場處理，駐警隊亦會協助處理，達到跨單位之流程。 (2) 環安衛：關於重大災害，依規定立即通報環安衛，並協助環安衛收集資訊及所需之需求。</p>
標指	<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>1. 橫向協調工作應先釐清議題的內容，特別是主管機關、權責歸屬，甚至是資源的分配等工作，避免日後問題發生時造成諉過爭功及事項處理時群龍無首狀態。橫向協調工作結束之後，即檢討並改善制度，以免日後發生類似的問題，不斷重複同樣錯誤。</p> <p>2. 信件室為因應本校碩、博士招生業務，所衍生郵件數量驟增，主動促進溝通及協調改進之機制及作業改善方案：以往碩博士招生大都以現場報名或報名表件接由承辦單位自行處理，因報名方式改為郵寄至系所以導致郵件量驟增，造成短期間信件分檢困難，進而影響到全校日常郵件的分送，經主動與教務處聯繫並與台北郵局進行業務協調，達成後續改善方案，多年來不僅改善招生報名程序改變造成後續業務瓶頸外也兼顧到信件時效性。</p> <p>3. 奉主秘指示擔任臺北市政府文化局主辦「白晝之夜」活動窗口，106 年度係於 10 月 7 日至 8 日串聯本校、溫羅汀街區及客家文化主題公園三大場域辦理，除使用校內場地，更與藝文中心、戲劇系、網媒所、創新設計學院、學生會等校內單位合作，本校博物館群亦熱情響應夜間開館。已支援本活動各項事務聯繫、會議討論、場地現勘、租用及校規小組審核等事宜。</p>

4. 對於宿舍修繕申請教職員住宿服務組統一窗口，偕同營繕組制定明確「教職員宿舍修繕原則及修繕辦法」，古蹟歷建維護管理偕同經營管理組討論制定可實際執行之古蹟歷建管理維護計劃書，均能充份展現跨組業務互助及團隊合作精神。
5. 非固定薪資報帳之分工整合：編制人員之非固定薪資(如各項補助費、彈性薪資、鐘點費清冊…等)原係由薪資系統 (payroll 系統) 完成報帳、造冊、撥款、上稅及通知等程序，非居住者之扣繳憑單亦由同一承辦人逐件手工開立。於 104 年 6 月下旬完成分工整合，改由薪資系統完成報帳製作發放檔後，送件至出納系統 (salmis 系統) 進行線上審件及後續之撥款、上稅及通知，將報帳、審件、撥款改為三階段作業分工，除較符合內稽內控原則外，並有效節省人力、提升效率及由系統掌握各項作業時程。
6. 採購橫向溝通對象主要包括主計室、研發處及營繕組。主計室係就採購程序監辦及採購法適用疑慮提供意見；研發處則就得否採科研採購方式辦理予以認定；營繕組則提供採購案內涉工程部分之專業提供意見。目前溝通方式多以書面會辦，如見解無法統一，則先邀請各單位開會討論，仍無法確定則由共同之上級長官擇定處理方式，溝通運作尚稱順暢。
7. 營繕工程整合管理：院區各科系所中心或行政單位申請之工程案之溝通及協調
 - (1) 召開工程規劃會議：會同申請單位共同討論空間規劃內容及經費預用
 - (2) 協助工程公告及開決標
 - (3) 召開施工前協調會：請申請單位、承攬廠商於施工前討論工項及互相需配合事項。
 - (4) 召開施工中協調會：定期請申請單位、承攬廠商針對工程進度及工項檢討。

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

指標	<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>
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. 鼓勵同仁參加保護智慧財產權觀念及個人資料保護法(包括著作權法之簡介與案例分析、智慧型手機對資訊安全的衝擊等)之相關課程外，亦依照個人資料保護法設置個資管理人員，每年定期參加本校計資中心舉辦個資報護相關課程，除可增進個人如何保護智慧財產權觀念外，亦對同仁在業務執行上進一步了解智慧財產權重要性及熟稔相關法令，以免有觸法之行。 2. 有關文創等業務承辦人在執行活動及檔案相關應用等策展或紀念品設計等業務均會注意有無侵害保護智慧財產權之虞。 3. 辦理汽機車停車證申請取得申請人個人資料，其目的在於為推動業務之必要範圍內提供良好服務，進行蒐集、處理及利用個人資料。於申辦網頁(https://my.ntu.edu.tw/ntupass/)中執行「個人資料取得同意書」，申辦人需於線上按下「已閱讀並且接受同意書內容」之按鈕鍵，始得進入申辦程序；若為臨櫃申辦證，於申請表單中加註遵守個人資料保護法相關規定字樣。交通股人員因業務所需，蒐集、處理及利用個人資料，針對交通股人員及新進人員，簽署個人資料保密切結書，以防個資外洩或不當利用，約束承辦人員應負相關法律責任。 4. 為加強個人資料保護，本校電腦設備等資訊相關財產報廢時，皆請使用者先行依計算機中心提供之資料清除方法，刪除儲存設備中之資料，再以物理性破壞儲存設備，以確保個人資料不會隨報廢財產設備而外流，使可完成財產報廢程序。 5. 宿舍借用契約書及借用人個人資料檔案由專人專卷妥善管理，防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏。為恐檔案被攜出，專櫃上鎖專人保管保存，做好安全防護措施，依據個人資料保護法辦理，以減少資料外洩之可能與妥善控管。 6. 採購案內如涉個人資料提供(如通訊錄、學生名單等)，會建議請購單位將個人資料保護法提示於財物規格書及勞務工作規範中，並考量簽訂保密合約及訂定罰責，另軟體之財物採購，或勞務委託如涉著作權，亦會請購單位確認智財權之歸屬，以維本校權益並杜絕爭議。 <div data-bbox="513 1279 1109 1827" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p style="text-align: center;">個人資料取得同意書</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為辦理業務取得您的個人資料，其目的在於個人資料保護法及相關法令之規定下，各種必要範圍內提供良好服務，蒐集、處理及利用您的個人資料。 2. 您可依需要提供以下個人資料：姓名、出生年月日、國民身分證統一編號、連絡方式及車牌號碼或其他得以直接間接識別您個人之資料。 3. 您同意本組以您所提供的個人資料確認您的身份、為您進行聯絡或提供您本組相關服務及資訊，以及其他應任保護及處理之使用方式。 4. 您可依個人資料保護法，就您的個人資料向本組請求： <ul style="list-style-type: none"> (1)查詢或閱覽 (2)製成複製本 (3)補充或更正 (4)停止蒐集、處理及利用 (5)刪除 但因本組執行職務或業務所必需者，得拒絕之。 5. 您可自由選擇是否提供予本組您的個人資料，但若您提供之個人資料，經本組或本組發現不足以確認您的身分真實性或其他個人資料資料、正確、資料不實等情形，本組有權暫停使用對您的服務，如有不便之處敬請見諒。 6. 您瞭解此一同意符合個人資料保護法及相關法規之要求，具有書面同意承認蒐集、處理及利用您的個人資料之效果。 <p style="text-align: center; border: 1px solid black; display: inline-block; padding: 2px 10px;">我已閱讀並且接受上述同意書內容</p> </div> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;">汽機車停車證申請「個人資料取得同意書」</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 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. 為尊重智慧財產權，同仁電腦所使用之軟體來源，除由計算機中心下載校園合法版權軟體安裝外；或以採購方式購買軟體使用。加強宣導尊重智慧財產權，對於公務電腦所使用之軟體來源，除由計算機中心下載校園合法版權軟體安裝外，或以採購方式購買正版軟體使用，禁止非法影印等拷貝具侵犯智財權之資料。 2. 經管組管理之影印場地均於場地明顯處張貼尊重智財權、不得非法影印、辦公室電腦設備均採用學校提供之授權軟體，或免費軟體，尚無安裝非法軟體之使用 3. 告知各同仁尊重智慧財產權，禁止非法影印等拷貝具侵犯智財權之資料。 4. 公共影印機旁已張貼尊重智慧財產權海報，提醒使用者注意。 5. 於勤教宣導公務電腦除公務使用(違規車輛查察、監視系統畫面)外，勿自行設定連結網頁及下載非法軟使用。 6. 配合臺灣大學相關智慧財產權宣導措施。 7. 公用電腦設備禁止安裝非法軟體以維資安，如因裝設不法軟體造成資安事件，網路功能將會強制停用，並填報資安報告單後陳報，並就年度發生資安事件次數列入年度考評。
<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：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 紙本公文郵寄發送強化內控程序，提昇整體作業品質與效率：<ol style="list-style-type: none">(1) 為減少系統人為登錄錯誤及漏失，避免日後查詢之困難，在現有流程中以三人互核方式，且在不增加同仁工作負擔與成本之下強化內控，除能達到在報表與文稿內容互稽之目標，最重要的是能增加以往只單憑經驗核判文稿受文者準確率並大量減少核對時間，間接讓繁雜之內控工作更加容易進行，減少核對工作負擔。(2) 每日寄送公文及公務函件數量龐大且繁雜，為避免人為錯誤進行「三核、四對」，係針對公文數量、內容、金額計價為三核心設定輸入、裝封、交寄、報表為四校對之內控點，期以一而再再而三方式，以確保郵資帳務處理無訛與公文裝封寄發品質，有效提昇整體郵寄作業品質與效率。2. 落實財產管理制度：<ol style="list-style-type: none">(1) 本校財產數量眾多，訂有國有公用財產產籍管理相關內部控制作業，就相關風險項目進行評估，透過財產物品管理系統建置勾稽檢核功能以減少發生人員疏失及帳務錯誤。(2) 落實財產物品盤點，每年訂定財物盤點計畫，先由財產使用人、管理人辦理盤點，並將盤點清冊送交保管組，再由保管組會同主計室辦理抽盤，並將盤點結果簽請校長核閱。(3) 本校校外文化資產經台北市文化局同意核備之校外文化資產通盤性日常管理維護計畫，計畫內容涵蓋緊急通報機制及重大災害緊急處理原則，並成立本校緊急應變小組，由總務長擔任總指揮，保管組為執行小組，事務組、營繕組、教職員住宿服務組及經營管理組四個單位任支援組，各小組平日維持正常業務，遇緊急事件時，以住戶通報危任務啟動依據，任務隨即展開。3. 採購組辦理事物及勞務採購案需管控之風險主要為本校權益之損失（如擔保品逾期失效）、招決標及履約產生爭議（如規格涉及限制競爭）、逾補助計畫期限無法結案（如請購單位未於限期內完成驗收）。為預防上開風險具體落實以下措施：<ol style="list-style-type: none">(1) 採購管理系統執行「自動通知」：因案件繁多，利用採購系統現有資料庫增加「自動通知」之功能，執行保證金將屆期失效、履約期限屆滿之驗收提醒。(2) 交辦單：採購案完成後提供請購單位交辦單，載明後續履約管理及驗收作業應行注意事項。(3) 教育訓練：採購組自 100 年起開始辦理採購教育訓練，每年至少辦理 3 場次。因應各單位人力異動之需求，105 年甚至辦理達 12 場之研習課程。另為使課程更符合各單位之需求，每年皆重新檢討及編輯教材，從年度課程規劃、研習對象設定、講師安排、講義編輯、場地借用、問卷調查及統計等，實需付出相當人力、時間及心力。透過採購實務課程，期使各單位同仁瞭解採購辦理程序、規格訂定、履約及驗收等相關問題，以提升各單位採購人員之專業能力及增加相關知識。4. 經管組委外場地均訂有相關重大缺失或提前終止條款風險預防優於處理危機，避免學校蒙受損失，至目前為止尚在可控制範圍。5. 駐警隊 ISO9001 文件訂定有校園安全安寧維護程序書、校園緊急事件處理作業規範等 2 種，針對校園突發事件處理訂定處 SOP 程序，員警針對事件之種類行因應處理程序，迅速解決危機以維護校園安全。6. 防汛期間：<ol style="list-style-type: none">(1) 事先通知全校各單位進行清淤疏通作業；陸上颱風警報發布起，即成立颱風自主檢查表，各建物管理人員確實完成防颱工作，將損害降至最低。

	<p>(2)風災前住宿組建立緊急通報系統、相關廠商及當地里長通訊錄，因應及時處理風災緊急狀況。平時宣導舍區做好舍區排水管疏通、修樹等。各宿舍管區承辦人主動了解氣象動態，有颱風登陸時，主動通知舍區主委或各住戶，加強防颱防汛準備作業。</p> <p>(3)風災後各宿舍管區承辦人加強巡檢舍區樹木、建物，協助舍區進行災後環境復原作業，回報單位主管以掌握災情影響。依修繕程序通報營繕組，協助舍區處理明顯或潛在性危險掉落物，依修繕辦法辦理災後房屋修繕。</p>
<p>指標</p>	<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>
<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>1. 依 ISO 9001 品質管理系統，以風險評估管理概念預防危機發生，適度以重點式管理，訂定作業規範及制定標準作業流程，建立風險評估管理表，強化內控作業項目。定期接受內部稽核及外部稽核，並依據稽核結果檢討改正缺失，使得作業程序更加完善。</p> <p>2. 宿舍占用清查作業：</p> <p>(1) 依行政院規定一年訪查宿舍二次。隨時更新宿舍清冊等相關資料，以確認使用宿舍之合法性。宿舍借用契約簽訂時，依 SOP 詳細說明宿舍借用相關法令規定，並辦理契約公證，借用人不得拒絕配合辦理。</p> <p>(2) 占用發生處理作業，宿舍借用期限或原因消滅，各宿舍管區承辦人依規定 SOP 利用電子郵件或書面通知借用人限期返還。借用人因個人因素拒不返還宿舍，不繳納宿舍管理費及賠償金，經校方多次催告仍拒不返還宿舍。依借用契約或宿舍收回規定，簽報首長同意，聘請律師辦理訴訟或強制執行收回宿舍。</p> <p>3. 出納組相當重視內部控制，持續檢修風險評估業務，如有發現缺失與相關建議，及時改善與追蹤，必要時檢討修正內部控制制度，並落實執行。</p> <p>(1) 原「所得報帳」模組於出納組線上收件後，若因姓名、身分證號或金額有誤需修正，必須線上撤案後再送交紙本所得表至出納組與人事室。自 103 年 6 月起改採線上撤案，全面防堵勾稽落差，也節省人工遞送作業及系所作業時間，簡化撤案作業流程。</p> <p>(2) 出納組對於存管之現金、票據、有價證券、自行收納款項收據及其他保管品等，進行定期與不定期盤點，並簽報機關長官備查。</p> <p>(3) 加強收據子系統作業內稽內控：a. 為確實掌握收據子系統單位領取本校自行收納款項統一收據之開立狀況，出納組於每月初發送收據管理檢核清冊予收據子系統使用單位，請各收據子系統單位主管稽核該單位收據使用情形，避免收費異常產生。b. 出納組自 99 年度起，每月不定期訪查收據子系統使用單位之款項收取、收據開立記載及依規定時限繳交出納組進行稽核，並對其作業程序給予改善意見，以落實現金收入稽核作業。</p> <p>(4) 針對校內單位因業務需求，申請預開本校自行收納款項統一收據(以下簡稱預開收據)向校外機關請款，為避免預開收據已開立，而應收款項未入帳情形，同時考量撥款機關付款作業時程，出納組於每月稽催業務單位預開收據逾 3 個月未入帳案件，請業務單位作後續追蹤並回覆。</p> <p>4. 採購組於 101 年參考工程會「內部控制制度採購業務標準化作業流程及控制重點」訂定符合本校採購實務需求之內控流程及重點；104 年復依本校內部控制修第 2 版規定檢視各項評估重點修正部分作業。105 年就採購組業務權責及實際執行流程，自 105 年起將原開標、審標、決標及驗收等 9 項作業(編號 JC 17-23、27、28) 整併修訂。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	

(十)、未來持續改善與整體服務品質提昇之保證機制

<p>指標</p>	<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>
<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. 總務處於 91 年起導入 ISO 品質管理系統，建立顧客導向的工作觀念以服務為本，強化經營發展與管理之能力，追求「積極、創新、品質、效率」之團隊任事精神。總務工作當從過去之工作執行，加速朝向經營管理發展努力，除開源節流因應，並更朝以提升校園環境品質與構建研究教學之永續優質基礎。故積極加強推動總務行政與強化服務效能，提升工作績效暨建立綠色永續校園之發展等工作重點為本處之品質承諾。 2. 依本處品質政策訂定品質目標，並藉由內、外部稽核及 ISO 管理審查會議進行進度追蹤考核與檢討以維護整體服務品質並藉著 ISO 的 PDCA (Plan-Do-Check-Act) 管理循環的精神維持對未來持續改善不止的良性循環。並辦理各專項業務進行顧客滿意度調查，瞭解顧客需求以利檢討改進。 3. 為改善公文管理資訊系統硬體老舊問題，已申請系統硬體汰換方案，預計 106 年底完成採購作業。四、因應微軟作業系統不斷更新、Flash 程式可能停用風險，以及使用者跨平台需求，將逐步進行公文管理資訊系統升級更新。目前已完成校內電子文升級 html5 採購作業，預計 106 年底完成討執行與達成率，已穩定完成多項目標，並經常規劃及挑戰新目標。 4. 出納組對於存管之現金、票據、有價證券、自行收納款項收據及其他保管品等，進行定期與不定期盤點；對於收據子系統使用單存管之現金、票據及自行收納款項收據等，出納組亦進行定期與不定期盤點。盤點結果皆作成紀錄，對於不符規定者則簽會業務單位改善並持續追蹤。 5. 以服務對象之需求及困難為思考核心，逐步建置更貼近使用者的服務，期請購單位更容易瞭解各階段採購之程序，並提供各式請購文件實務範本。單一窗口接受各單位諮詢採購問題及建言，或依實際內容轉請各承辦業務同仁逕予回覆及辦理。配合法令規章之修訂，即時修改採購文件、公告周知。鼓勵同仁自主學習及研討分享實務經驗，並定期派員參與校外專業機構辦理之採購實務或法律課程，以增進採購專業能力及整體服務品質。 6. 定期舉辦處務或股務會議，由總務長或各單位主管召集長開會，討論各項工作執行情形並追綜執行進度，以期能如期完成。 7. 本處業務範圍繁雜，場地管理廣闊，為讓師生同仁清楚了解作業程序，已製訂各項業務標準作業程序書、作業規範及表單，並置放於網頁，師生同仁均能依據作業流程，處理或申辦業務。
<p>評鑑委員意見</p>	<p></p>

三、顧客面

(一)顧客滿意度調查(各單位自訂調查問卷請參考範本，自當年度10月1日至15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。)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)

*本處106年顧客滿意度網路調查於106年10月24至11月1日完成，各單位顧客滿意度調查分析、整體行政品質表現分析詳如后附。

*問卷分析說明：

- 一、各單位調查分析係依問卷題目逐題統計，整體平均分數係依各題(共8題)之分數累計再除以題目數8，7項平均係指扣除辦公室環境之分數計算所得。顧客滿意調查各項原始分數，計分標準為：很滿意--10分；滿意--8分；尚可--6分；不滿意--4分；非常不滿意--2分。
- 二、本處整體行政表現統計8項平均分數為8.24分(滿分為10分)，7項平均分數為8.25分，8項平均分數較去年提升0.16分(去年為8.08)，達到本處今年度ISO品質目標值(8)。
- 三、就各組整體平均而言，採購組最佳，經營管理組第2，醫學院總務分處第3。以各項分數比較，文書、事務、保管、採購、住宿組及醫學院總務分處8項均有提升，經營管理組有5項提升、出納組有3項提升；惟營繕組及駐警隊8項均下降。另各組比較結果，以採購組表現最優，有5項是第1；其次是經營管理組，有1項第1、4項第2。
- 四、本處整體行政品質表現部分：填答顯著改善者16.18%，填答有些改善者68.02%，填答沒有改善者15.22%，填答降低者0.58%。即填答者肯定本處之行政品質改善績效占84.2%，較105年88.9%下降4.7%。
- 五、本處整體行政品質表現評鑑分數部分：填答90分以上者14.64%，填答80分至90分者53.56%，填答70分至80分者28.13%，填答60分至70分者3.47%，填答60分以下者0.19%，計給予80分以上之評鑑分數占68.2%，較105年82.13%下降13.93%，70分以下，認為待提昇及亟待改善人數占3.66%，較105年2.04%，增加1.62%。給予70分至60分(尚可)者由15.83%增加至28.13%。
- 六、綜上及查閱填答人填答檔案分析，填答人曾接觸過的單位，若給予填答人印象佳者，填答人大部分直接給予單位肯定，惟若有印象不佳情形時，則反應在總務處整體評鑑分數上，因此有各組平均分數提升，而總務處整體評鑑分數下降之情形。
- 七、顧客滿意調查之個人意見部分已轉請各單位限期擬具回覆意見。

106年度總務處各單位顧客滿意度調查分析

單位	整體平均	7項平均	填答人次	服務態度	主動積極之精神	電話禮貌	電話接聽速度	承辦人員專業度	辦公室環境	業務辦理效率	電腦化作業
文書組	8.53	③8.56	79	8.61	8.46	③8.61	②8.58	③8.71	8.33	③8.51	②8.46
事務組	8.20	8.21	127	8.38	8.25	8.11	8.03	8.27	8.14	8.27	8.16
保管組	8.32	8.33	63	8.35	8.25	8.48	③8.51	8.44	8.25	8.25	8.00
營繕組	7.53	7.54	29	7.79	7.52	7.66	7.59	7.52	7.52	7.10	7.59
出納組	8.48	8.47	177	8.55	8.51	8.42	8.38	8.62	②8.50	8.41	8.42
採購組	①8.76	①8.77	29	③8.69	8.48	①8.90	①8.97	②8.83	①8.69	①8.83	①8.69
經營管理組	②8.59	②8.61	8	②8.75	②8.75	8.25	8.50	①9.00	②8.50	②8.75	8.25
駐警隊	7.47	7.46	108	7.41	7.19	7.87	7.67	7.48	7.57	7.20	7.37
教職員住宿服務組	8.39	8.42	44	①8.91	①8.86	8.18	8.23	8.50	8.14	8.23	8.05
醫學院總務分處	③8.55	③8.56	46	8.65	③8.57	②8.74	8.48	8.65	8.48	8.39	③8.43
整體平均	8.28	8.29	710	8.41	8.28	8.32	8.29	8.4	8.21	8.19	8.14

註：一、計算標準：很滿意為10分；滿意為8分；尚可為6分；不滿意為4分；非常不滿意為2分。
二、7項平均係指扣除辦公室環境之分數計算所得。

106年總務處整體行政品質表現分析

對於總務處這1、2年之行政品質表現及評議分數	有顯著改善	有些改善	沒有改善	降低	填答人數	90分以上(極優)	80分至90分(優良)	70分至80分(尚可)	60至70分(待提昇)	60分以下(亟待改善)	填答人數
106年	84 16.18%	353 68.02%	79 15.22%	3 0.58%	519	76 14.64%	278 53.56%	146 28.13%	18 3.47%	1 0.19%	519
105年	171 17.26%	710 71.64%	106 10.70%	4 0.40%	991	185 18.90%	619 63.23%	155 15.83%	18 1.84%	2 0.20%	979

以您與總務處各單位接觸之經驗，您覺得以下哪一組的服務品質較優。(可複選)	文書組	事務組	保管組	營繕組	出納組	採購組	經營管理組	駐警隊	教職員住宿服務組	醫學院總務分處	填答數
106年	91 11.91%	127 16.62%	40 5.24%	45 5.89%	205 26.83%	35 4.58%	25 3.27%	83 10.86%	51 6.68%	62 8.12%	764
105年	80 9.27%	90 10.43%	52 6.03%	59 6.84%	264 30.59%	44 5.10%	35 4.06%	139 16.11%	59 6.84%	41 4.75%	863
以您與總務處各單位接觸之經驗，您覺得以下哪一組的服務品質尚待改進。(可複選)	文書組	事務組	保管組	營繕組	出納組	採購組	經營管理組	駐警隊	教職員住宿服務組	醫學院總務分處	填答數
106年	16 4.78%	30 8.96%	24 7.16%	49 14.63%	33 9.85%	15 4.48%	19 5.67%	115 34.33%	23 6.87%	11 3.28%	335
105年	16 5.00%	37 12.00%	24 8.00%	31 10.00%	53 17.00%	36 11.00%	11 4.00%	65 21.00%	28 9.00%	12 4.00%	314

身份	教師	職工	學生	廠商	其他	填答總人數
106年	7 1.35%	71 13.68%	432 83.24%	1 0.19%	8 1.54%	519
105年	1.12%	9.25%	88.31%	0.10%	1.22%	984

(二) 公共關係與優良形象塑造

<p>指標</p>	<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>
<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"> 於 98 年總務處顧客意見處理作業程序，要求各單位指派專人上網檢查並依校務建言性質分派予相關承辦人員，在一定時間內（小事 3 天，大事一週）完成回覆。每周各組應追蹤後續處理進度，並彙整入顧客反應意見彙總表中進行列管並轉陳總務處秘書室，以有效針對建言意見處理，提升服務滿意度。另依據建言性質進行分類統計分析於總務處管理審查會中提出報告處理進度及辦理情形。 要求同仁建立良好服務形象服務顧客，不論是親自洽詢、電話詢問等均能和善、專業、有效處理問題，並與顧客間建立良好互動關係。設有單一聯絡窗口及公務信箱，隨時準備接收各方來信反應意見等，並於儘速回覆信件及處理問題。 鼓勵員工加強服務專業與品質，透過會議研討或非正式溝通之意見交換，提升外界對本單位的公務形象與口碑。 擇期於校總區熱門地點辦理自行車車證申辦工作，讓師、生及同仁免於往返水源校區奔波，創造良好形象，106 年度內，約計核發自行車證 4,300 張。 以社群經營行銷出納業務： <ol style="list-style-type: none"> 於 105 年 6 月下旬成立臺大出納組官方粉絲專頁，於學雜費收費期間透過粉絲專頁宣導學雜費繳費訊息，並針對收費期間同學高詢問度問題彙整懶人包，藉由同學主動分享貼文以提高繳費訊息觸擊率。於非收費期間除宣導出納組業務外，亦彙整與同學權益相關之校內外相關訊息，以和粉絲保持聯繫。 於 105 年 7 月上旬成立臺大出納組官方 YouTube 頻道，錄製報帳系統及學雜費繳費教學文件，並於「臺大校園資訊多媒體推播系統」播放。 出納組對於存管之現金、票據、有價證券、自行收納款項收據及其他保管品等，進行定期與不定期盤點；對於收據子系統使用單存管之現金、票據及自行收納款項收據等，出納組亦進行定期與不定期盤點。盤點結果皆作成紀錄，對於不符規定者則簽會業務單位改善並持續追蹤。 駐警隊加強員警服勤時與教職員工生、校外來賓、訪客互動之說話技巧、應對與語氣態度，及加強溝通能力，以提昇良好服務形象觀感。針對違規項目取締，應對時語氣態度、溝通能力之加強，以避免發生對立現象發生及導致於顧客滿意度上之抱怨。 <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="316 1429 790 1731"> </div> <div data-bbox="885 1435 1359 1731"> </div> </div> <p style="text-align: center;"> 總務處網頁-總務人說故事 臺大出納組 Fb 分部辦公室 </p>
<p>評鑑委員意見</p>	<p></p>

(三) 落實校園的社會責任

<p>指標</p>	<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>
<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. 舉辦『檔案大富翁』兒童體驗營，激發創意推廣檔案應用教育善盡社會責任：配合本校博物館群每年8月暑期辦理兒童體驗營，經館際活動了解博物館群多元面貌，以不同主題及內容，以提昇小學生對檔案整體的概念與創意善盡社會教育的責任。 2. 學生事務處為增進本校經濟弱勢學生獨立自主精神，擴充生活學習領域，並培養臺大人應具備的基本素養，以厚植畢業後就業能力，特依據教育部大專院校弱勢學生助學計畫，訂定學生生活學習助學金設置要點。依據此項要點，本處事務組每年提供2個名額供弱勢學生前來園藝股參與生活學習，從事校園植栽維護管理工作。 3. 為落實永續校園，於財管系統建立二手平台，提升資源的循環利用效益。並提供廢品予有需求之單位再利用，另亦配合教學課程，利用廢品重新搭配組合，賦予財物新的生命及使用價值。報廢課桌椅、木櫃等家具，透過台北市政府環保局回收重新整理後以再生家具之方式重新被利用。此外，報廢財物亦會透過台北市政府惜物網公開拍賣，從資源活化再利用層面，致力校園永續發展，實踐社會責任。 4. 本校管有龍泉段一小段449、489地號土地，有四戶違建戶因占用公共巷道，致道路縮減常發生交通事故，103年查明占用人資料後，向法院提起訴訟，陸續收回完成地上物105年11月完成拆除，為考量道路安全及本校管理權責，同意將該土地無償提供台北市政府規劃作為人行道路使用，以改善社區居住環境、增進公共利益。 5. 場地委外活化仍要求廠商可以達到社會公益之目標，如：青田76辦理社區導覽、科普教育…每年場次均可於該場地網頁瀏覽，數年累積以接待超過50所學校之參訪。 6. 不定期的做防竊宣導，並告知學生，如有被竊之疑慮，可以透過內政部警政署的網站登記，以確保日後遺失，能保證該失物為己有。 7. 協助維護及整修醫學院區體育場地(籃球場、網球場等)，除提供醫學院區師生同仁使用外，也提供上午8點前，讓院區周遭居民使用，敦親睦鄰。
<p>評鑑委員意見</p>	

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 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. 文書組同仁對本身執掌的法令規章如檔案法及施行細則、文書處理手冊、機關公文電子交換作業辦法、郵政法、文書及檔案管理電腦化作業規範、機關檔案檢調作業要點均嫻熟，且因分文作業所需對本校各單位相關業務都熟悉，對於具有相當業務轉介能力，因收發文繕校作業之所需，在與各業務承辦人員及辦稿人員都需要常溝通協調，其業務溝通協調力展現每年總務處服務客戶服務品質問卷分析統計良好結果及較少客訴件數中。 2. 為營造優質校園景觀及生物多樣性環境、有效管理植栽病蟲害，與本校園藝系、植微系、生工系等單位合作，運用專業協助，學習專業技術，共同執行以下計畫 <ul style="list-style-type: none"> *椰林大道周邊花台內杜鵑花、茶花、紫薇灌木周年維護管理計畫。 *建立可食地景示範區及培育杜鵑花植株計畫。 *醉月湖水質改善計畫。 *校園褐根病整合性防治計畫。 *友善管理荔枝椿象生態防治計畫。 *蘇鐵白輪盾介殼蟲及小灰蝶藥劑注射防治計畫。 *生態池維管計畫。 3. 同仁對於本身業務內容、流程與相關法令規章相當熟悉，除要求平日研修及熟稔所負責業務法規外，並鼓勵同仁參與各項業務訓練課程與講習，如國有財產管理等研習課程，以增益專業知識及技能。同仁也充份於公餘時間充實自我之本職學能以增加專業之熟稔。對於業務相關法令之更新及修正以傳閱及張貼方式宣導，並同步公告於官網及公文佈達一二級單位宣導，以增加法令規章熟悉度。 4. 同仁對洽公人員皆能本於和善熱忱態度詳盡解說，倘遇有涉及其他機關之疑義，也會先留下當事人連絡方式，俟連繫辦妥後隨即連絡答覆。若屬其他單位業務，亦會親切詳盡告知別單位所在辦公室地點、負責承辦人或聯絡電話，若仍不清楚會親自引領。 5. 駐警隊持續參加台北市政府警察局常年教育訓練以充實本職學能，課程內容包括消防、急救訓練、綜合逮捕術、服務態度與應對技巧、駐地安全防護、交通指揮、校園性騷擾之處理、法律常識、衛生保健等，以提昇員警專業素養充實本職學能，有效服務眾多師生善盡維護校園安全職責。
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 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. 配合學校推行電話禮節，就回答用語內容、電話鈴聲及服務等候時間，各方面按其規定標準實施，除接受學校電話禮節之各種子人員電話抽檢外並對主要電話客服人員之電話採用電話錄音方式以敦促服務品質提昇，另外網路 email 答詢機制均能收到後就依客訴回應標準儘速回覆，最遲三日內回覆。 2. 要求同仁電話鈴響後應儘速接聽，如因公務不在位置上，另設有專人協助接聽來電並做簡易答詢。為提升接聽品質，要求接聽人員應於接到電話時語氣溫和親切有禮，如需回電則以紙條留下姓名、電話、及接聽時間置於承辦人桌上，再由承辦人回覆，如遇緊急重大事項，則立即交由該股股長回覆。

單位自我評鑑	<p>3. 對於面晤查詢人士，皆能主動、親切詢問，耐心傾聽，條理答覆。</p> <p>4. 網頁設有單一窗口公務信箱及各業務承辦人之電話及 e-mail，提供顧客投訴最直接管道。</p> <p>5. 駐警隊設有緊急報案專線 33669110 及公務電話 33662185-6、傳真電話 23696474、網頁電子信箱 (police@ntu.edu.tw)，於受理各種方式之報案、急難救助及意見反映時，由值班員警迅速處理並逐級陳報。要求員警須於三響內迅速接聽電話，並依「駐警隊您好！我是值班隊員○○○…」等基本話術答詢，尤應注重電話禮貌及以溫和親切之口氣言語應對，以予顧客良好觀感印象。</p>
評鑑委員意見	

(二)訓練與進修

標指	<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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 鼓勵同仁積極參加就職掌業務相關法令不斷精進研修，同仁對業務相關法令研習課程及講座均踴躍參與學習，以充實業務知能，如參與國有財產管理之研習、不動產管理研習班、公文講習、全國宿舍管理系統操作、國有財產管理、不動產管理、消防安全、都市更新、古蹟歷史日常維護等專業講座等。公餘至科技部或語言訓練測驗中心(LTTC)等地自行自費進修英日語等課程，獲得結業認證或相關英日語檢定認證，在學校邁向國際化的腳步中以服務外籍師生進而能以所學回饋自身業務。 2. 文書組為提高本校公文寫作品質，定期舉辦公文寫作課程。並依同仁程度或單位需求，分別舉辦初階及進階課程，以及個別單位訓練課程。故為增進同仁公文相關知識，提昇本校公文品質，103、104、105年分別邀請公文達人，前總統府參事夏進興老師、楊安城老師及現任參事林起潛老師進行公文寫作系列課程。 3. 事務組舉辦停車場第一線人員、內勤人員及幹部教育訓練：於每年不定期由廠商教學進行各系統、停管設備、消防、用電等宣導事項、停車收費標準優惠及停車證與計時票卷分類介紹等解說及電子化報表之教育訓練。 4. 事務組為妥善進行校園樹木及景觀維護工作，派員參加景觀綠美化營造與樹木移植種植技術工法實務課程，以培養承辦人員之專業技能。此外亦分批派遣園藝股技工友參加臺北市政府公園處舉辦的樹木修剪教育訓練。 5. 駐警人員參加臺北市政府警察局常年教育訓練以充實本職學能，課程內容包括消防、急救訓練、綜合逮捕術、服務態度與應對技巧、駐地安全防護、交通指揮、校園性騷擾之處理、法律常識、衛生保健等，以提昇員警專業素養充實本職學能，有效服務眾多師生善盡維護校園安全職責。 6. 採購同仁具採購專業人員證照，不定期接受工程會舉辦之採購作業相關講習。 7. 依出納管理手冊規定，要求出納同仁每三年應參與相關訓練或講習課程，以增進出納事務處理專業素養。 8. 醫學院分處同仁兼辦環安衛中心業務共3位，均為工業管理或公衛系畢業，並依負責業務參加工研院、衛生署、環保局等舉辦之相關訓練，具相當專業知識，對醫學院實驗室安全之運作均能勝任。

<p>指標</p>	<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>
<p>單位自我評鑑</p>	<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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檔案館相關同仁每年都會參加教育部或檔管局舉辦相關文檔人員訓練專業課程，尤其裱褙及檔案修補同仁除自行進修外，同仁亦多方參觀學習各校及各國之文檔應用作法與藉由他山之石提升專業能力並獲得專業成長。 2. 鼓勵同仁積極參加各項教育訓練，如公文、帳務、採購法令研修、不動產管理研習班…等校內各項講習、計資中心電腦課程、政府採購法課程等。 3. 營繕組二位同仁於公餘期間進修並取得本校工學院土木工程學系營建工程與管理組碩士學位及國立臺灣師範大學藝術學院設計學系設計創作碩士學位，持續精進追求自我專業成長，期使業務更具效率進行，並協助其他同仁推動組內業務。 4. 經管組同仁在工作之餘，不乏利用晚上進修專業碩士學程，如經濟碩士與建築研究所，對於業務上頗能貢獻，亦可藉由期專業知識，於工作間分享給其他同仁。 5. 駐警隊同仁持續參加台北市政府警察局常年教育訓練以充實本職學能，課程內容包括消防、急救訓練、綜合逮捕術、服務態度與應對技巧、駐地安全防護、交通指揮、校園性騷擾之處理、法律常識、衛生保健等，以提昇員警專業素養充實本職學能，有效服務眾多師生善盡維護校園安全職責。
<p>評鑑委員意見</p>	

(三)樹立學習楷模與獎勵

<p>指標</p>	<p>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…)</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. 了解各個同仁的長處，讓其擔任適才適性的工作；聆聽及理解尊重同仁的想法，且適時清楚表達對其工作的期待。同仁若有需要改善之處，與其討論更佳的处理方式，聚焦在事件本身，而非對人，並盡量在私下場合或以電郵溝通。 2. 關懷同仁，穩定工作情緒，培養團體合作及彼此支持，建立互信友善的氣氛。同仁遇到困難時，予以加油打氣，採取關懷、同理的心態協助解決問題 3. 對於單位表現優良之同仁除每年推派參加全校績優職員或技工友選拔，並對表現良好同仁除口頭鼓勵或以 Email 全體同仁表揚激勵，進而帶動其他同仁之服務熱誠與績效。 4. 為鼓勵所屬契僱人員勤奮工作，熱誠服務，事務組於每年年初評選出特優人員一名、績優人員三名、優良人員三名，並由校長公開表揚及頒獎，授獎人員備感榮耀，期積極提升服務績效與品質。 5. 駐警隊務會議時，除進行檢討與改進外，另外提報表現優秀且有實際案例，如協助抓竊嫌、補蜂窩、救災之同仁優良事蹟。每年辦理績優駐警人員選拔，獲選年度績優駐警 3 名提接受校長頒發每人獎牌乙面及獎金。 <div data-bbox="544 891 1088 1294" data-label="Image"> </div> <p style="text-align: center;">校長與駐衛警察隊得獎人員合影</p>
<p>評鑑委員意見</p>	<p></p>

(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> <ol style="list-style-type: none"> 1. ISO 9001 品質管理系統改版要求建立知識清單，內容包括同仁對業務認識統整與心得、各種法規及業務注意事項、處理程序於知識清單中，對於業務的傳承與單位的專業能力提昇均能有所依據，對同仁學習成長與分享有具正面意義。 2. 建置網路儲存設備進行知識管理，將各項業務相關資料及各階段作業進行文件備份，以利承辦人可方便查閱歷史資料進行學習檢閱。 3. 定期召開組務會議橫向聯繫，由各股報告業務執行情形及經驗分享，使同仁能了解彼此的業務內容，除解決公務問題，並透過腦力激盪學習解決問題的方法，具有多元之思維及解決問題之能力，使同仁不斷學習成長，進而加強各股業務交流、相互支援及團隊合作。 4. 每年辦理 2 場說明會，介紹所得稅務相關資訊，並提供同仁正確及最新的所得報帳及繳費流程和注意事項。針對較為複雜、跨單位之作業流程，於出納組網頁上輔以流程圖說明，例如「單位自行收費開立收據報帳流程圖」、「款項匯入本校後續報帳流程圖」、「居住者與非居住者判斷流程圖」等，並錄製上傳教學影片，以利同仁隨時參閱。 5. 各項業務均制訂作業規範，除詳載執行步驟外亦包含流程圖，於業務交接及分享時，可方便其他同仁儘快熟悉業務性質及執行流程。 6. 各股業務遇特殊案例，同仁均樂於提出問題互相討論，研判分析處理流程及結果，可增進同仁互相學習之經驗。
<p>評鑑委員意見</p>	<p></p>

參、單位自訂評鑑項目-文書組

<p>項目及指標</p>	<p>1. 為配合行政院「公文電子交換系統資訊安全管理規範」作業規定，進行「公文電子交換系統終端層資訊安全稽核表」之自評、佐證資料搜集說明與報送作業，以強化終端層用戶(即本校)公文交換主機電腦、網路、委外及憑證等之安全管理，並就將來交換層(即教育部)對所屬機關學校進行定期稽核時全面性或抽查之所需，自評結果就其(1)作業系統應定期進行漏洞修補。(2)是否安裝防毒軟體，並定期更新病毒碼，對於收發公文及其附件進行掃描、偵測有無感染電腦病毒。(3)在接獲系統改版通知後進程式檢核碼驗證，儘速完成系統更新。(4)終端層主機應專機專用並採用固定 IP 位址，如因特殊理由未能遵行者，應採取必要的監管措施。(5)機關(學校)如有 IP 位址、機關代碼、機關名稱、機關憑證、機關地址等資訊異動或機關裁撤情形，應填寫「連線異動申請表」辦理連線異動事宜。(6)終端層主機應禁止安裝點對點(P2P)、即時通訊(IM)、社交軟體或來源不明之網路應用程式，使用網路芳鄰時應限縮存取權限，以杜絕任何可能之入侵管道。(7)終端層使用機關(學校)每半年應至少執行備份或封存，作業一次，以確保個人電腦系統安全。(8)系統登錄註冊之電子憑證 IC 卡應專卡專用，並指定專人保管，未使用時應上鎖收存，以防止遺失。(9)各機關負責公文收發之人員每年應接受至少一小時之公文電子交換系統資訊安全相關教育訓練課程。</p> <p>2. 以發文速度「最速件 1 日、普通件 2 日」為本組公文處理評鑑目標。</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>1. 此 9 項自評項目，本組均符合其規範且提供截圖及相關佐證說明等資料以資證明並報送，其目的在減少公文電子交換資訊遭駭而竄改洩露破壞之風險，所以在公部門逐年提昇對資安風險管控時，本校亦與時俱進配合加強公文電子交換系統終端層資通安全及相關功能優化，除完成法令適法性要求外，對於公文電子交換服務品質亦有所裨益。</p> <p>2. 以發文速度「最速件 1 日、普通件 2 日」，且均能達成。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	<p></p>

參、單位自訂評鑑項目-事務組

<p>項目及指標</p>	<p>提升校總區及水源校區廁所清潔工作品質滿意度達 84% 以上</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 回收有效問卷中各棟(非常滿意+滿意)問卷件數 / (問卷件數-填答未使用該棟之件數) × 100% = 滿意度。 2. 滿意度總和 / 有效份數 = 平均滿意度。 3. 每季回收有效問卷不得低於 110 份。
<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. 加強環境清潔各項檢查及老舊設備更新。 2. 加強清潔人員出勤檢查。 3. 加強清潔調查，以了解使用者對環境清潔品質(含廁所)之要求，並針對問題解決。 4. 實施結果，106 年上半年共回收有效問卷數為 220 份，校總區及水源校區廁所清潔工作品質滿意度為 %，幾達目標設定值。
<p>評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-保管組

<p>項目及指標</p>	<p>多元化使用校產，促進校產有效利用暨永續經營。</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. 規劃空間作研究計畫辦公室： 為協助本校教師研究計畫空間之需求，提供校總區明達館 2 樓、展書樓 3 樓、凝態科學館 14 樓及羅斯福路都市更新行遠樓 8、14、15 樓等供教師研究計畫使用，有助提升教學研究品質。 2. 校產外借： 為使校外單位基於與本校學術合作關係等之需要，得申請借用校產，目前校產外借件數計 20 件。 3. 報廢財物變賣： 報廢財物依規定分批辦理公開標售，106 年計 8,102 件。
<p>評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-教職員住宿服務組(1)

<p>項目及指標</p>	<p>積極改革宿舍政策，以求公平合理分配使用本校教職員職務宿舍資源。</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： 本處教職員住宿服務組自 104 年 8 月 1 日成立後，即積極改革宿舍政策，以求公平合理分配使用本校教職員職務宿舍資源，以期達到宿舍收支之損益平衡，並求各類型宿舍收入能專款專用，公平使用於宿舍修繕或興建等目的。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 調整宿舍管理費： 為公平合理使用本校教職員職務宿舍資源，提供教職員宿舍之責任，以學校收支平衡與正當性為原則，針對先修後配政策調整宿舍管理費收費標準，以符各類型宿舍收入專款專用，公平使用於宿舍修繕或興建等。 2. 限縮宿舍借用年限： 為考量公平性、合理性，依教育部函示不宜約定以借用人在本機關之任職期間為借用期間，以免影響機關之宿舍調配權，及機關日後因故需收回宿舍時，借用人以之作為拒絕配合之藉口，而不利機關處理，自 106 年 2 月 19 日起實施，不溯及既往。 3. 修正懲罰性賠償金之計算基準及倍數： 現行之單房間及新進教師職務宿舍，因懲罰性賠償金偏低，無嚇阻作用，以致屢有延遲還舍之情形，爰修正懲罰性賠償金計算基準及倍數，以維護宿舍分配之公平正義。 4. 重複配住不同類宿舍者之規範： 增訂已配住宿舍之借用人，又獲分配其他宿舍時，其原配宿舍之還舍期限及逾期之罰則。 5. 修正各類職務宿舍之借用契約書： 以加強規範借用人之權利義務，健全宿舍管理。 6. 延長新進教師職務宿舍借用年限為三年： 延長新進教師職務宿舍年限為三年，以延攬優秀教師，協助其生活安定。 7. 修正單房間職務宿舍分配作業時程： 教職員單房間職務宿舍之分配作業時程，原為每年二、八月辦理，修正為每年三、六、九、十二月辦理，避免空舍閒置過久，滿足同仁住宿需求。 8. 歷年宿舍收入簽准保留專款專用： 宿舍收費自 90 年起為減少校方投注於宿舍方面經費負擔，盡量以收取之宿舍管理費支應宿舍修繕及相關管理費用之支出，並作為宿舍興建之經費來源。由於宿舍老舊，修繕需求常不定時發生(如屋頂漏水、颱風災害、圍牆倒塌...等)。
<p>評鑑委員意見</p>	<p></p>

參、單位自訂評鑑項目-教職員住宿服務組(2)

<p>項目及指標</p>	<p>職務宿舍分配作業e化</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>1. 為縮短宿舍分配流程，增進宿舍使用率，已建置多房間職務宿舍分配系統 (http://140.112.160.226/)於每年3、6、9、12月規定時間上網選填職務宿舍志願序，、單房間職務宿舍分配系統(http://dorm.bu.ntu.edu.tw/single/)為增加分配次數避免閒置，106年6月將原一年分配二次更改為每季分配，透過該系統可觀看當期待配宿舍室內空間格局照片及動態影片，並可瞭解宿舍之座落區位、管理費及修繕補助金額等資訊，有效作為選配宿舍之參考。</p> <p>2. 近5期多房間職務宿舍申請人數與待配戶數統計如下：</p> <table border="1" data-bbox="252 904 1018 1167"> <thead> <tr> <th>期 別</th> <th>申請人數</th> <th>待配戶數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>105年9月</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>105年12月</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>106年3月</td> <td>62</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>106年6月</td> <td>69</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>106年9月</td> <td>67</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table> <p>近5期單房間職務宿舍申請人數與待配戶數統計如下：</p> <table border="1" data-bbox="252 1205 1018 1467"> <thead> <tr> <th>期 別</th> <th>申請人數</th> <th>待配戶數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>105年3月</td> <td>9</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>105年8月</td> <td>2</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>106年2月</td> <td>8</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>106年6月</td> <td>7</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>106年9月</td> <td>10</td> <td>8</td> </tr> </tbody> </table> <p>3. 另為提升新進教師職務宿舍分配作業之行政效率，刻正研議建置暨整合單房間、多房間及新進教師職務宿舍分配系統，俾使各項分配作業達到公平、公正及公開原則。</p>	期 別	申請人數	待配戶數	105年9月			105年12月			106年3月	62	6	106年6月	69	8	106年9月	67	10	期 別	申請人數	待配戶數	105年3月	9	2	105年8月	2	5	106年2月	8	6	106年6月	7	6	106年9月	10	8
期 別	申請人數	待配戶數																																			
105年9月																																					
105年12月																																					
106年3月	62	6																																			
106年6月	69	8																																			
106年9月	67	10																																			
期 別	申請人數	待配戶數																																			
105年3月	9	2																																			
105年8月	2	5																																			
106年2月	8	6																																			
106年6月	7	6																																			
106年9月	10	8																																			
<p>評鑑委員意見</p>																																					

參、單位自訂評鑑項目-營繕組

<p>項目及指標</p>	<p>年度查核金額以上之新建工程品質 資料來源：本校成立工程督導小組，依據政府採購法子法「工程施工查核小組組織條例」、行政院公共工程委員會「公共工程施工品質管理作業要點」及本校「工程督導小組查核作業規範」，查核施工項目及品管作業文件，並製作成工程督導小組之查核紀錄表。 計算公式：各工程歷次查核分數加總/各工程查核次數。 目標值：查核分數平均 81 分。</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： 1. 為提升新建工程施工品質、管控進度、預算執行情形，各新建工程均成立工程督導小組，定期召開工程督導小組會議，依查核委員所提建議進行改善，並作為預防矯正之參考。 2. 105 年度新建工程工程督導小組查核成果為 82 分，已達成目標值，106 年度各新建工程仍將持續辦理工程督導小組會議，以確保新建工程品質。 3. 4/22 教學大樓二期新建工程分數 79.6 分。 7/21 卓越聯合中心新建工程分數 81 分。 8/15 新進教師及學人宿舍新建工程（基地 2）分數 81.2 分。 9/8 卓越三期研究大樓（鄭江樓）新建工程-結構標分數 86.2 分。 9/8 卓越三期研究大樓（鄭江樓）新建工程-機電標分數 83.6 分。 10/21 卓越聯合中心新建工程分數 78.92 分。 11/16 新進教師及學人宿舍新建工程（基地 2）分數 80 分。（教育部查核） 12/5 2017 世大運臺大竹北校區足球場練習場新建工程分數 82.25 分。 12/9 卓越三期研究大樓（鄭江樓）新建工程-結構標分數 79 分。（教育部查核）</p>
<p>評鑑委員意見</p>	<p></p>

參、單位自訂評鑑項目-出納組

<p>項目及指標</p>	<p>提升學雜費顧客滿意度 資料來源：學雜費顧客滿意度網路問卷調查 自評目標：分數逐年提升。</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： 1. 於多元通路張貼學雜費繳費訊息，以強化繳費訊息觸及率，降低同學忽略繳費資訊之機率。包含校內訊息、社群網頁，並配合校園資訊多媒體推播系統公告。 2. 廣續強化學雜費專區網頁內容，並於收費期間彙整常見問題回覆於社群網頁。 3. 持續要求學雜費代收銀行之中國信託商業銀行提供多元繳費管道。 4. 加強人員服務訓練，提昇櫃台人員服務態度。 5. 即時回應同學之意見，以作為業務改善之依據。</p> <p>104年至105年度滿意度調查結果比較</p> <table border="1" data-bbox="215 1052 815 1142"> <thead> <tr> <th>項 目</th> <th>104 年</th> <th>105 年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>學雜費顧客滿意度</td> <td>81.56</td> <td>89.21</td> </tr> </tbody> </table>	項 目	104 年	105 年	學雜費顧客滿意度	81.56	89.21
項 目	104 年	105 年					
學雜費顧客滿意度	81.56	89.21					
<p>評鑑委員意見</p>							

參、單位自訂評鑑項目-採購組

<p>項目及指標</p>	<p>1. 採購作業 E 化 2. 知識管理 E 化 3. 綠色採購品質目標管控</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>1. 採購作業 e 化</p> <p>(1) 政府採購網電子領標達成率：為提昇採購組辦理招標案件提供廠商電子領標率案件達 100%。</p> <p>(2) 網路預約驗收達成率 100%：為解決主驗人外出驗收致預約驗收時間困難問題，及避免驗收時間重疊或預約錯誤，於 102 年建置網路預約驗收系統，供請購單位於確認廠商履約完成後與主驗人員預約驗收時間，避免延宕驗收期程造成爭議。目前除特殊個案仍會以電話或 E-Mail 方式與採購組主驗人員連絡外，達成率幾乎已達 100%，未來擬持續要求請購單位配合，以期達成率 100%。</p> <p>(3) 開標及履約重要事項通知：開標原以紙本通知請購單位、主計室及請購單位，於 102 年起全面改由透過採購管理系統以 email 通知，並於系統中保留通知紀錄。另為確保廠商提供擔保品之有效性，採購管理系統於效期屆滿前會自動通知請購人及訂約承辦人視個案辦理展延或退保。</p> <p>(4) 系統功能連結：將採購管理系統與本校帳務系統之請購資料倒入，採購組收件後系統自動將案號載入帳務系統之請購單，主計室收件復載入「購案編號」，此可為核定之進度查詢。</p> <p>2. 知識管理 E 化</p> <p>(1) 建立設備價格查詢：於 106 年 7 月建置「設備價格查詢」功能，提供本校近 3 年採購設備之價格，供各單位定底價或編列預算及規劃採購之參考。</p> <p>(2) 建置採購管理系統：</p> <p>A. 資料輸入：管理系統依不同採購進程登錄採購資料，如公告截止投標及開標時間之登載；決標後輸入得標廠商、決標金額、履約期限、履約保證金金額及期限，驗收完成後載入驗收時間、保固保證金期限及金額等。</p> <p>B. 產出表單：利用系統之資料庫，輸出採購過程所需表單，包括補充投標須知、開決標紀錄、決標紀錄陳核表、審標或決標結果通知等。另依採購法規定設計表單指示辦理方式及流程，如標價偏低處理表。</p> <p>C. 履約重要事項控管：履約期限及保證金屆期通知、廠商資訊管理、借款時間、報帳管理等。</p> <p>D. 招標相關功能：包括文件管理，如最新版招標文件、表單及校內辦理程序或特殊招標方式注意事項等，使新手能快速取得所需資訊。</p> <p>E. 收退件管理：包括請購案件及廠商投標文件之收退件。透過系統紀錄掌握請購進度，以及廠商投標家數，避免標案漏開或逾截止投標時間收件之情形發生。</p> <p>3. 綠色採購品質目標管控：</p> <p>(1) 行政院環保署於 100 年修正「機關綠色採購推動方案」，將品質目標提升至 90%，另新增績效評核及獎懲措施，績效卓著機關及人員由受評機關辦理敘獎；執行績效未達目標值之機關，應向該署提出原因說明與改善計畫報告，並得辦理相關人員議處。</p>

(2)環保署逐年檢討及調整綠色採購指定項目，另自 103 年起要求各單位自行上網填寫環保標章始得計入評核，如屬指定項目不採購環保產品，須上傳不採購環保產品理由書，並要求各單位需上網進行綠色採購熟悉度測驗，測驗結果亦納入評核。為達成綠色採購目標值 9%，本組除需積極宣導及教育訓練外，須於環保署規定期限內逐一聯繫校內各單位利用共約下訂者完成上開作業，在未增加人力之情況下，努力宣導優先採購環保產品及依環保署要求執行相關管控作業，近 3 年之目標達成率如下：

103 年目標值	90%	本校達成率	87.4%
104 年目標值	90%	本校達成率	97.54%
105 年目標值	90%	本校達成率	98.88%

評鑑委員意見

參、單位自訂評鑑項目-經營管理組

<p>項目及指標</p>	<p>1. 持續創造穩定之收益貢獻校務基金</p> <p>2. 擷節校務經費支出，改善社區窳陋現象</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>1. 從 98 年起每年收益均持續穩定成長，而組織人力並未增加，效率持續提昇。</p> <p>2. 另自 98 年以來增加委外場地超過 20 餘處，多數場地原先都是傾頹、窳陋之空舍，並滋生衛生安全疑慮，透過委外後引入民間資金修繕，節省本校原有之修繕經費超過 1 億，活化後創造市民休憩據點，改善窳陋現象。</p> <p>3. 此外以促參方式引入民間資金，增設會館與相關公共服務，除擷節學校經費外，亦增加服務師生之據點，並活化閒置土地或傾頹古蹟歷建。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-駐警隊

<p>項目及指標</p>	<p>提高服務品質、降低校園竊案發生</p> <p>一、以高度服務熱忱、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。以提高服務品質。</p> <p>二、保持緊急報案專線、監視系統正常運作，以確保校園安全。</p> <p>三、落實肅防竊勤務工作，以降低校園竊案發生。</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>一、依本隊 106 年度「品質目標執行表」所訂項目「降低校園失竊件數」、「提昇顧客滿意度」、「提昇逮捕或查獲竊嫌比例」、「提昇客訴處理效率」，其執行方法部份仍應加強持續辦理，以期努力達成目標值。</p> <p>二、依處理校園安全事件統計表統計分析，以隨時檢討修正防竊、巡邏勤務及發函或通報師生作好交通安全、防竊宣導、加強教育員警以提昇服務品質。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	<p></p>

參、單位自訂評鑑項目-醫學院總務分處

<p>項目及指標</p>	<p>提昇醫學院區教學研究環境</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>1. 改善公共空間及老舊設備汰換</p> <p>自 103 年迄今，屬改善公共空間及老舊設備汰換之工程計約 44 件，如體育館屋頂汰換工程、體育館裝修工程、基礎醫學大樓 1~3 樓天花板汰換工程、友善廁所整修工程、聯教館 B1 整修工程、醫學資訊組、圓型小劇場冰水主機汰換、體育館箱型冷氣汰換工程等。</p> <p>執行成效：工程執行經費共約 5,743 萬元，逐年改善老舊空間及汰換逾 20 年之老舊耗能設備，竣工後提供院區師生整潔明亮及安全之活動空間，並改善醫學院區消防、用電等設備正常運作，節約能源。</p> <p>2. 改善教學研究環境</p> <p>自 103 年迄今，屬教學研究環境改善之工程計約 46 件，如基礎醫學大樓 4.5 樓研究空間整修工程、基醫大樓 12、13 樓裝修工程、藥理學科 R1148 裝修工程、醫技系 R430 整修工程、B1 小班教室裝修工程等。</p> <p>執行成效：上列執行經費共 6,812 萬元，包含改善實驗室實驗檯、裝修、水電、空調及弱電等工程，於有限空間內整合研究資源，提供醫學院區師生安全、健康及良好之教學環境，有效提昇本院教學品質。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	

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));本項填列年度重點工作及執行情形(含未來展望)

中程校務發計畫執行效益考評(目標達成度之分項自評)	
(一)文書組	
1. 強化公文知能教育	每年皆舉行初階及進階公文教育課程，並依個別單位需求加開專門課程，有效達成目標，達成度 100%。
2. 執行「公文資訊系統維護改善計畫」	106 年度開始規劃軟硬體汰換及系統升級事宜，依會議決議採分項逐步採購方式辦理。目前已完成校內電子文升級招標案，預計年底前完成驗收。軟硬體汰換年底前完成招標事宜。目標達成度為 33%。
3. 提升校內公文線上簽核比率	定期辦理公文系統操作說明課程；每月整理統計全校線上簽核率並定期發文宣導，提供各項提升線上簽核率注意方式，有效提升整體績效；針對比例偏低單位，進行個別輔導及專班課程。目前已達成學術單位 11 學院全部上線，106 年 8 月全校線上簽核比例達 58%，已完成年度目標值 55%。目標達成度 100%。
4. 廣續辦理本校重要歷史檔案主題研究及展示活動	提昇檔案應用活動滿意度:積極拓展檔案應用活動平台,除了每年 2-3 場檔案特展外,持續推展檔案修護應用每年 3 場研習,強化修護志工修護技能,擴大與民眾互動層面,並結合學生服務學習課程,讓檔案保存應用概念,透過活動的過程,啟發參與者的對文物的熱忱,提昇典藏文物的專業知能。
5. 落實珍貴紙質檔案修護計畫	落實珍貴紙質檔案修護計畫:本校發展歷史已近 90 年,各單位的紙質檔案愈趨老舊珍貴,有的因為保存環境欠佳,有破損酸黃劣化的現象,為維護珍貴校史紙質紀錄資料,除了積極培訓志工參與修護工作,更啟動徵集文物計畫,全面調查全校紙質檔案概況,將狀態嚴重的紙質檔案,儘速送回檔案館進行修護,為本校校史資產保存工作向前跨一大步。
(二)事務組	
1. 落實資源永續利用之環保政策及提升校園環境品質	<ol style="list-style-type: none"> 1. 實施垃圾強制分類、資源回收，並於 99 年起實施專用垃圾袋政策，100 年垃圾量劇降近 4 成，爾後以穩定數量遞減，直至近兩年已漸趨穩定，目前每年垃圾量約 1 千多公噸，105 年資源回收重量為 342,300 公斤(收入約 101 萬元)，成效卓著。 2. 進行樹枝落葉粉碎製作堆肥回收再利用，105 年估計節省垃圾掩埋費用 79 萬元及購買有機肥費用約 10 萬元。
2. 落實校園交通以人為本的理念	<p>一、停車外圍化、地下化：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 校園交通規劃係以「人本交通理念」為原則，秉持人行為主，自行車為輔，機車禁止進入，汽車不鼓勵進入校園，近年興建新南、霖澤館和萬才館及辛亥地下停車場，外圍則設置地震中心平面停車場，共可提供 3,023 席汽車位及 6,762 席機車位予本校師生停放。 2. 為落實校園無車化及停車外圍化、地下化政策，已配合新南及辛亥地下停車場啟用營運，校內路側車位已針對椰林大道兩側、垂葉榕道、小椰林道、楓香道及水杉道等道路，執行三階段路側車位調整事宜，塗銷 365 席路側車位及增設 10 席服務性車位，共計調整 355 席車位。 <p>二、維護行人及自行車專屬路權，推動人車分道政策：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 推動校外自行車專屬路權，已協調台北市政府相關單位於本校校園周

	<p>邊道路路口及路段(如新生南路、辛亥路、長興街、芳蘭路及思源街等路段),共增設20處路口及14條自行車專用道。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 人車分道相尊重,人車共道知禮讓,陸續推動校內人車分道政策,於本校大門廣場、行政大樓、小椰林道、醉月湖、小福、農化新館、桃花心木道、楓香道、中非大樓及計資中心等周邊區域,共增設13處自行車專用道及9處人行步道。 3. 校園內道路寬度達6公尺以上之道路(含椰林大道)劃設行車分向線,俾利車輛分道行駛,減少車流衝突,提昇交通安全。 4. 配合醉月湖整治工程,外圍設置自行車專用道及行人環湖步道,以提供行人及自行車分道行駛。 5. 為維持校內消防通道順暢,規劃道路兩側地面劃設「消防通道」字樣與禁停紅線,以維緊急救災通道順暢。 <p>三、以人為本之交通安全宣導:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 校總區行政大樓前方及校園主要道路劃設禁止汽車進入、注意行人、當心自行車、減速慢行及限速20公里等標誌圖樣及標字,以維交通安全。 2. 自行車安全專案舉辦「星光專案—鐵馬安全行」,提供並宣導本校師生自行車加裝前後車燈,以提供夜間行車安全。 3. 新南及辛亥地下停車場增設廣告燈箱及電子看板,宣導交通安全等注意事項,提醒駕駛人注意安全。 4. 取消校總區減速坡設施,並改劃設減速線,提高無障礙通行之舒適性,提供友善校園環境,目前已完成垂葉榕道、楓香道、桃花心木道、舟山路及保健中心等路段。
(三)保管組	
1. 多元化使用校產	<ol style="list-style-type: none"> 1. 校產外借:為使校外單位基於與本校學術合作關係等需要,得申請借用本校校產,目前校產外借件數計有20件。 2. 設置研究計畫辦公室:為協助本校教師研究計畫空間之需求,提供校總區明達館2樓、展書樓3樓、凝態科學館14樓及羅斯福路都市更新行遠樓8、9、14、15樓等供教師研究計畫使用。
2. 校園校舍空間有效管理	<p>建置房產空間資訊系統(已擴充為臺大總務處空間資訊系統),以資訊化管理運用校舍資料,使校舍資料搜尋、調閱、統計、列印皆可快速正確在此平台作業,簡化作業流程。規劃研究計畫辦公室,106年度預計可收取約1仟8佰萬餘元使用費,促進校舍空間資源有效利用並挹注校務基金。</p>
3. 校地收回計畫	<ol style="list-style-type: none"> 1. 目前業已完成癌醫中心醫院旁慈光十七村房地撥交,並已協調周邊國防部管有土地之處理方案,可望陸續收回校地以促進整體規劃發展。 2. 另清查士林區芝山段一帶與國防部協議互撥後所餘校地,就被占用校地請占用人限期騰空返還,其中部分校地已陸續騰空點還,並持續依相關規定進行占用處理與協調。
4. 落實財產管理制度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每年訂定公用財產盤點實施計畫,確實掌握財產使用狀況,落實產籍管理制度。 2. 「財產物品管理系統」自100年6月上線啟用至今,經過不斷的修正,已有效簡化作業流程並提供使用端更方便操作之介面供查詢、盤點、減損各項財物資料,並線上產出各式表單及處理包括耗材管理、減損等作業。管理端於財物資料之建置、異動、減損,則與主計報帳系統結合,及直接讀取使用端產出之各式表單,達成減少人工重複建置的時間,提高正

	確性，簡化作業流程並可落實內稽內控機制。另堪用且無需使用之財物可由使用人自行刊登至二手財物流通作業，充分利用學校財物資源。
(四)教職員住宿服務組	
1. 校總區部分校舍外移	為配合長興街道路拓寬工程及校內有結構安全之虞之單房間職務宿舍外移至校外都更興建完成之校舍。另校內基隆路3段100巷1弄2號及長興街85巷23號單房間職務宿舍收回後即予拆除不再續配，長期則視校外宿舍更新增加數量，逐步移出校內宿舍，以兼顧教師宿舍需求及校總區整體規劃。
2. 更新老舊客座學人宿舍	105年年初全面檢視宿舍設備，尤以長興街宿舍設備、裝潢陳舊或漏水，導致使用率偏低，於105年進行裝潢修繕，設備汰新換舊，以提供良好品質之住宿環境，提升學者來訪意願，促進國際學術交流。
3. 加速老舊宿舍更新	校外宿舍因破舊、修繕費過鉅無法分配，或分散，或有相鄰私有畸零地，協調重建困難，易產生低度利用之情況，亟待改建開發。惟校務基金困難，自行籌資興建不易，發展策略除以推動都市更新方式加速開發改建更新，短期並可依收回宿舍之個別條件評估委外經營籌措興建基金，或規劃拆除自行貸款興建職務宿舍，以滿足教職員職務宿舍供需。
4. 規劃興建新進教師宿舍	1. 本校位居兩岸三地華人大學學術排名之首，為配合「邁向頂尖大學」計畫，規劃興建新進教師宿舍，以延攬優秀教師到校任教為關鍵發展策略之一，亦為計畫內重要之基礎建設。 2. 提供待改建老舊宿舍為其興建基地，採分期逐步興建，以期興建完成後，除提供良好完善居住生活空間，以吸引優秀新進教師至本校服務、提升教學及學術研究水準外，亦充分利用校地資源，提高土地附加價值。
(五)營繕組	
1. 積極推動優質新建工程品質	1. 已藉由選擇適當招標方式，提高時效及避免重要標案低價搶標導致工程品質低落。 2. 已定期辦理工程督導與不定時查核，逐年提高工程品質查核平均分數與實際之工程品質。 3. 辦理細設審查，邀請校外與認真的專家協助本校審查，避免不當設計，如限制競爭、過度設計及漏項等，才不會導致公帑與資源浪費。 4. 永續校園確實執行，如提高綠建築等級，雨水回收再利用，開工前針對周邊系所舉辦施工說明會等，讓整個工程於興建至維護使用，都能考量到環境與生活。
2. 打造校園建物公共安全環境	1. 推動實驗室審查，協助確保實驗環境安全防護無虞。 2. 視經費逐棟改善消防與無障礙設施，明確提升校園教學環境。 3. 推動變電站更新與電力監控系統，已明顯改善無預警跳電次數，並協助節約用電與費用。 4. 老舊建物結構補強，延長建物使用年限與建築安全。
3. 推動瑠公圳意象復原計畫	復育計畫第一期工程(探勘作業、引水工程、醉月湖段及水工所段)已完工。使得醉月湖段舊圳道能復育再現並結合景觀工程讓醉月湖南側的開放空間有更多角落，適合師生討論、互動、沉澱心靈，同時也為瑠公圳的古往今來留下見證。水工所段則著重古圳道保留及營火蟲復育計畫並融入十年前已完工之舟山路景觀綠化與生態池親水再造儼然形塑出完整的景觀綠帶；沿著舟山路的東西向綠帶散步，在生態池停留，探訪農田、水圳景觀，再從南北向的舊水圳遺址前往醉月湖，將會發現不一樣的臺大歷史與風貌！

4. 貫通校區復興南路門至長興街門之交通動線	未來配合發揚樓與鄭江樓興建規劃，考慮將替代道路回復為綠地，貫通校區復興南路門至長興街門之交通動線，以確定交通南北軸線。
5. 廣續校園公共基礎建設	<ol style="list-style-type: none"> 1. 推動校園道路排水設施改善，減緩暴雨路面積水情形。 2. 規劃辦理校區周邊崗亭出口車道改善。 3. 水源校區總配電站遷移及電力系統整合改壓、裝設數位電表及建置電力監控系統(SCADA)，以期改善用電品質，並協助節約用電與費用。 4. 辦理各館舍外牆立面管線改善工程，維護校園景觀。 5. 推動教學大樓二期新建工程、工綜新館新建工程及卓越三期新建工程等新建館舍，提供師生優質教學環境。
6. 專案工程採購業務網路化之管理	有關專案工程之進行，除工程實際執行人員與使用單位師生及其他會辦單位利用會議方式協調溝通外，目前各專案工程辦理情形及最新近況，均每週更新於總務處營繕組網頁\校園建設\列管專案工程進度概要表，使各參與人員能即時了解，增進資訊傳遞。
7. 節能計畫之推動與節能設備更新	<ol style="list-style-type: none"> 1. 新建館舍部份：目前各新建館舍皆須取得綠建築標章候選證書，並且需設置雨水回收系統、節能燈具(含T5燈具及LED路燈或消防燈具)、裝設電表以供後續了解使用電量。 2. 舊有館舍部份：近年持續執行之耗電設備改善如下： <ol style="list-style-type: none"> (1)更換鹵素燈具為LED燈具、汰換傳統T8燈具為高效率電子式T5燈具。 (2)汰換老舊之空調設備及建置監控系統，如總圖書館監控系統擴充及空調改善整合工程、電機系實驗室冷氣空調監控管理系統工程、辦理生命科學館空調設備汰舊換新工程。 (3)研一男、女宿舍汰換老舊鍋爐為熱泵熱水系統。除此之外，並配合能源管理措施與獎勵方式及不定期發函宣導節水、節電方法，以減少能源浪費，達到節約能源目標，如執行本校用電抽查辦法、辦理本校節約用電獎勵辦法及追蹤已辦理館舍節能評估之館舍改善情形。 3. 校區公共設備：目前皆有定期維護相關設備，且配合節能減碳逐步更新耗能設備，包含校園高壓鈉燈及水銀路燈更新為LED路燈、更換傳統消防燈具為LED消防燈具。 4. 校內老舊水管更換工程。
(六)出納組	
1. 廣續出納業務e化	<ol style="list-style-type: none"> 1. 子系統收據領用以e化申請取代口頭申請，出納組再於出納系統上核准領用，並依系統自動派發之收據號發放紙本收據，可有效預估未來收據使用量，減少因未使用完畢而作廢之收據量。復佐以e化領用收據申請及繳回收據報核聯紀錄，可快速掌控使用單位收據使用情形，輔以每季不定期現場查核，可提升收據管理效率，亦可防範不符合規定情形發生，符合內稽內控原則。 2. 所得報帳撤案新增e化管控：強化出納系統e化作業，以系統管控方式取代人工回收報帳資料銷毀之作業模式，全面防堵勾稽落差，也節省人工遞送即系所單位作業時間，簡化撤案作業流程。 3. 目前薪資所得中之非固定薪資(如各項補助費、彈性薪資、鐘點費清冊…等)原係由薪資系統(payroll系統)完成報帳、造冊、撥款、上稅及通

	<p>知等程序，扣繳憑單亦由同一承辦人逐件手工開立。於104年6月下旬完成分工整合，改由薪資系統完成報帳製作發放檔後，送件至出納系統（salmis系統）進行線上審件及後續之撥款、上稅及通知，將報帳、審件、撥款改為三階段作業分工，除較符合內稽內控原則外，並有效節省人力、提升效率及由系統掌握各項作業時程。</p> <p>4. 原規劃取消「勞退、勞健保及二代健保」支票作業，以達成降低付款、收款作業成本及朝向無紙化目標努力之願景，因其業務涉及報帳單位、人事、主計、出納等單位，而主計室就有5個組負責開製全校按經費別共20種類傳票，牽一髮而動全身，此跨單位e化資料回饋工程浩大實屬不易，目前持續與計資中心規劃在不影響「報帳單位、人事、主計及出納組每天傳票銷帳」等業務之情況下，透過跨單位e化資料回饋，達成降低付款、收款作業成本及朝向無紙化目標努力之願景。</p> <p>5. 規劃辦理現金預估模組：擬統合現金流，依據現金資料紀錄進行預估現金需求模組，精確處理本校資金運用操作，惟目前程式尚在測試中。</p>
<p>2. 加強內稽內控管理</p>	<p>1. 為加強收據子系統之管理，每月定期製送收據管理檢核清冊予各使用單位，追蹤未繳回收據報核聯與存根聯原因，及定期與不定期至各使用單位抽查現金繳交與收據使用情形，盤點結果皆作成紀錄，對於不符規定者則簽會業務單位限期改善並持續追蹤。</p> <p>2. 對於存管之現金、票據、有價證券、自行收納款項收據及其他保管品等，進行定期與不定期盤點，盤點結果皆作成紀錄，並陳報長官。另依內部控制作業規定定期辦理自行評估。</p> <p>3. 增設帳務流程接收與傳送點以更細部管控傳票各落點，統計分析各業務工作點的作業時間，經分析後探尋改善提升點。</p>
<p>3. 提升服務效能</p>	<p>業於104年1月1日起配合增設華南及玉山2家薪資轉存辦理銀行，提供全校教職員工生多元服務，便利同仁存提與理財。</p>
<p>(七)採購組</p>	
<p>1. 賡續辦理外文圖書共同供應契約</p>	<p>1. 104年度：將平面圖書與電子圖書分開，包括外文圖書、西文電子圖書及PQDT電子論文共同供應契約計3案；各訂購總筆數分別為35筆、1,857筆、70筆，總金額分別為新臺幣8,283,653元、390,971,362元、2,248,149元，向立約商收取之作業服務費分別為87,793元、3,884,052元以及224,841元。</p> <p>2. 105年度：辦理外文圖書、PQDT電子論文、西文電子圖書及EBSCOhost平臺西文電子圖書共4件共同供應契約招標案，經統計各機關學校利用共約下訂之訂購總筆數分別為1,468筆、54筆、32筆及2筆，總金額分別為278,504,683元、17,625,797元、6,391,821元及126,242元，向立約商收取作業服務費總計約3,355,505元。</p> <p>3. 106年度：業於7月底前完成4件共約招標供各機關學校利用。</p>
<p>2. 提升本校各單位採購人員知能，以增進採購效率</p>	<p>1. 103至106年度每至少辦理5場採購相關教育訓練：</p> <p>(1)103年：財物勞務採購招標審標決標作業實務、招標公告及決標彙送、科學技術研究發展採購、履約管理作業流程、驗收法規知識與作業實務、綠色採購等研習。</p> <p>(2)104年：除延續103年之教育訓練外，亦增加辦理招標公告及決標彙送、共同供應契約、「政府電子採購網『公開取得電子報價單』操作暨功能說明」、「財物勞務之契約變更及常見錯誤態樣」等研習。</p>

	<p>(3)105年：因應各單位之需求與反應，教育訓練以系所自辦案件作課程規劃，包括系所自辦公開取得及限制性招標議價、系所自辦招標公告及決標彙送實務、系所自辦科研採購及共同供應契約、系所自辦履約管理流程及系所自辦驗收實務及辦理採購之時機及實務案例分析。另邀請工程會講師講授招標之契約書訂定重點及契約變更、採購評選作業注意事項及案例分享、限制性招標作業錯誤態樣及案例研討、採購招決標錯誤態樣。</p> <p>(4)106年：上半年舉辦6場教育訓練，包括採購入門及辦理採購之時機、政府採購法招標決標辦理方式、科研採購及共同供應契約採購、決標後工作事項、驗收實務及綠色採購法規與操作實務等研習。</p> <p>2. 建立友善採購作業流程網頁：以請購者或校內各單位採購人員視角，提供友善及快速理解之網頁介紹。</p> <p>(1)採購組網頁介紹各種採購方式之作業流程，並提供採購文件與常見文件之填寫範例下載，使採購人員掌握正確適法之採購程序。</p> <p>(2)公告採購相關法令與採購研習資訊，並將教育訓練講義置於採購組網頁，使採購新手能快速上手。</p> <p>(3)不定期主動更新及新增網頁之常見問題(Q&A)，提升同仁辦理採購之效率及正確性。</p>
<p>3. 採購業務 e 化管理</p>	<p>1. 建置系統並為知識管理：</p> <p>(1)「採購管理作業系統」： 採購組於102年初完成「採購管理系統」重新建置後，為提高業務執行效率，每年由系統資料庫持續開發出多項功能，包括由採購案號帶出系統資料庫資料，快速製作『開決標紀錄』、『陳核表』、『廠商標價偏低處理表』、『驗收紀錄』等，並得由系統產出「開審決標結果通知」，得列印出傳真或逕以email通知。此外，為避免各單位逾期驗收造成逾計畫期限無法結案，於系統設定多重篩檢功能，如系統產出「履約期限至今逾30日檢查表」時，除將已撤案之購案予以排除，凡未勾選「完成驗收」之購案均納入。另系統自動會寄送「逾期驗收通知書」與逾期辦理驗收之請購單位承辦人員，為解決系所人員流動頻繁之問題，故增加寄送副本予主驗人，以利控管及協助請購人順利結案。復為強化內控機制，提醒請購單為各階段重要事項，於104年陸續開發六項履約自動發信功能，分別提醒請購單位：1. 於驗收合格後辦理報帳及申退履約保證金事項；2. 保固期限屆滿時辦理保固保證金申退作業；3. 科研採購計畫期限將屆期及應掌握時效辦理結案事項；4. 履約(預付款、差額)保證金保證品將逾期失效，應掌握時效完成履約及驗收作業，或有發生沒收保證金之情形，應為之相關處置作業；5. 保固保證金保證品有效期限屆滿前2個月，應掌握與廠商之保固待辦事項；6. 遠期外匯交割期限屆期前20天，應掌握時效完成驗收及預支經費作業。此自動發信功能，可協助請購人掌控履約重要環節，降低採購作業風險及提升行政效率。</p> <p>(2)「網路預約驗收系統」： 102年完成本系統建置並使用迄今，各項需求均由本組同仁依本校實際驗收執行狀況，將驗收所需之登錄資訊、各類通知e-mail寄發功能予以整合納入系統，各請購單位利用「預約驗收系統」登錄驗收時間，幾乎已達100%，大幅提升預約驗收之效率。系統功能大致分為：</p>

	<p>1. 預約驗收。2. 修改預約。3. 取消預約。4. 文件下載。106 年為便利請購單位於同一網頁取得所需資料，另新增驗收所需文件下載功能。</p> <p>2. 廣續為採購案之電子化： 採購案完成驗收後，將購案文件正本送還請購單位前，依招標、訂約及驗收等作業階段分類進行掃描，並儲存於本組網路硬碟及異地備份於計資中心，主要係供後續採購類案辦理之參考，並提供公務上如審計機關等調閱稽查之用。</p> <p>3. 建置設備價格查詢功能： 為提供校內辦理採購所需，本組自106年起提供近3年(103-105年)逾10萬元之財產資料(約2千多筆)供查詢，資訊內容包括財物名稱、廠牌、型式、單價及取得日期，以供各單位編列預算及規劃採購之參考。</p>
4. 持續宣導科研採購作業	<p>1. 103年至106年每年皆辦理科學技術研究發展採購研習，宣導科研採購相關法令與作業實務。</p> <p>2. 採購組網頁設置科研採購專區，載列相關法令規定與表單文件，並公告招決標案件之資訊，連結至本校校園公佈欄，提高採購資訊公開程度。</p>
5. 全面檢視行政單位同類型案件集中採購	<p>為提高經常性之財物及勞務採購效率，特整合行政單位相同類型採購標的集中採購。103 年上半年辦理報紙訂閱及影印機維護保養 2 採購案，由採購組主動詢問各行政單位需求後辦理採購，除提升採購效率外，並議得較優惠之價格及條件。104 年起由採購組辦理「SHARP 影印機計張維護」、「報紙訂閱」、「富士全錄影印機計張維護」等案件之集中採購開口契約，原使用需求單位無需各自採購，除便利使用單位，統一履約管理窗口，並提高行政效率。</p>
(八)經營管理組	
1. 持續推動促進民間參與，擲節建設經費，增裕校務基金收入	<p>自 102 年起陸續完成徐州路文教會館、國際青年會館 BOT 案之公告、初審、再審、綜合評選到完成簽約，雖因發展觀光條例修正，須取得旅館登記方能繼續興建營運，目前仍持續進行，未來除可增設 100 間房間，增加來賓訪客之服務，每年可替學校增加至少 500 萬之收入。</p>
2. 積極活化校外老舊日式房舍，改善窳陋並增益服務機能	<p>102 年起迄今活化場地已超過 10 處，106 年度亦有 2 處場地委外成功，相關場地型態有藝文場域、咖啡輕食等，創造校務基金收入累計超過 3500 萬，也擲節校方修繕支出，改善窳陋現象，活化街闊並由廠商代為維護場地、修剪樹木，避免場地閒置產生衛生安全之疑慮。</p>
3. 加強校園生活服務多元化及提昇品質	<p>自 102 年起本校小福樓 2-3 樓之服務改採美食街型態更加多元化，另 104 年更增設玉山銀行服務據點、105 年改造綠色小屋成為校園紀念品與本校商標之商品陳列販售，為了提供遍及金融服務，分別於社科院、第二行政大樓、鹿鳴堂增設 ATM，方便師生就近使用。</p>
4. 加強各貸款計畫之財務控管	<p>陸續辦理 5 件貸款案，包括二活、椰風專案學人宿舍興建、學生宿舍冷氣裝設、新生停車場興建案及新社科院停車場興建貸款，目前收入均足夠支應本息，還款狀況良好，且尚有餘裕貢獻校務基金。</p>
5. 積極維護本校商標權	<p>根據校務發展所衍生之技術領域與可能產生之商標侵權行為，陸續於 102-105 年間新增註冊並取的之商標證書，臺灣部份共計 49 張，中國大陸 8 張。</p> <p>另外針對他人就本校商標註冊之異議、侵權、訴訟，進行相關法律行動，102-105 年間累計共 8 件判絕有利本校，其餘仍持續進行中。</p>
(九)駐警隊	

1. 建置校園安全監控系統	全校目前擁有516支監視器，並於三棟行政大樓裝置門禁系統，亦呼籲各系館自行裝設門禁系統，以控管人員進出。
2. 規劃校園安全動線及執行專案勤務	設立校園安全走廊，依照設立緊急報案系統、AED心臟除顫器以及路燈設立之規範去明定安全走廊之範圍，並且設置巡邏點，派員警按巡邏點簽巡。
3. 加強教育訓練充實本職學能	每年度派員參與由警政署舉辦之駐衛警訓練，就消防、急救、綜合逮捕術以及駐警相關業務之訓練。

評鑑委員意見

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
文書組	服務對象	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. 議定本校可無紙化之公文形態，針對系統各種角色教育訓練，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，對具一定文量規模之單位，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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 105 年簽核率達 55%，並於 106 完成 11 學院全面實施線上簽核。 2. 針對學術單位簽核率低於 10% 者，進行單位個別宣導及溝通。 3. 106 年公文系統教育課程分別舉辦於上半年 4/19、4/20 共 2 場；下半年 7/26、7/31 共 4 場。
文書組	服務對象	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，規劃辦理基礎、進階、核稿(秘書)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。 3. 使各級同仁均能兼顧文稿內容及流程時效。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 106 年 8/31 舉辦校內初階公文寫作課程，上課滿意度達 90%。 2. 預計 9/29 辦理進階公文寫作課程。
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。	106 年度至 8 月止尚無當機紀錄

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
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，上半年統計時間至6月30日。	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上半年1至6月底分文準確率為98%，每週初均由承辦人員email陳報給主管上週分文錯誤率，以確實管控準確率。
文書組	服務對象	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94分，問卷設計已針對服務各面向例服務態度、收件準確時效等分析，將會就其造成滿意度下降因子及弱項予以人員訓練或改善。
文書組	服務對象	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"> 策畫結合明年臺大9周年校慶檔案系列特展，並結合兒童體驗營等活動，擴大檔案應用宣導。 與圖書館聯合推展招募新志工活動，提昇全校修護觀念與技術水平。 推展校園文創設計理念與業界平台交流講座。 	<ol style="list-style-type: none"> 上半年3月進行校外學生服務學習調查，調查結果換算為98.44分。 上半年3月進行2場志工手作課程學習調查，調查結果換算為98.17分。

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
事務組	服務對象	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。 	<p>105 學年度前 3 季滿意度平均綜合評價：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 社醫與校總區間交通車，106 年 1-10 月份(7、8 月暑假停駛)其抽樣數 450 份，有效份數為 355 份。綜合評價滿意度項填滿意欄以上達 89.86%。 2. 台大與中研究區間交通車 106 年 1-10 月份其抽樣數 300 份，有效份數為 179 份。綜合評價滿意度項填滿意欄以上達 89.39%。 <p>達成預期目標。</p>
事務組	服務對象	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。 	<p>辦理 105 學年度各種車證滿意度調查，前 3 季(106 年 1-10 月)抽樣數 240 份，有效份數為 231 份。綜合評價滿意度項填滿意欄以上達 89.55%。</p> <p>符合預期目標。</p>

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
事務組	服務對象	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%	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	第一季及第二季達成值分別為 94.5% 及 95%，符合預期目標。
事務組	內部流程	一般廢棄物減量	106 年全年垃圾量預計將較 105 年減量 0.6% (7 公噸)	<ol style="list-style-type: none"> 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)。 	第 1 季至第 3 季垃圾減量共計 7.6 公噸，已超越目標值。達成預期目標。
事務組	內部流程	校園立體綠化增加面積	106 年較 105 年增加 5%	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	105 年立體綠化面積為 2,690 平方公尺，106 年第三季已達 2,964 平方公尺，增加 274 平方公尺(10%)，超越目標值。達成預期目標。

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
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	年廢棄自行車數達3,200輛	<ol style="list-style-type: none"> 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方式，鼓勵車主主動辦理廢棄車回收。 3. 安排志工或與院系所合作，協助巡查吊牌。 4. 視廢棄車輛佔用車位現況，於次年度機動調整目標值。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 截至9月15日，廢棄狀況為1198輛，執行率約37.4%。 2. 已加強辦理廢棄自行車拖吊作業，惟檢視各區廢棄車佔用狀況尚屬良好，將機動調整年度評核指標，以符現況。
保管組	服務對象	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。	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 預計今年目標值90%以上。 2. 截至目前為止共回收4份，經核算其服務滿意度為92.5%，雖已達今年目標值，仍請同仁持續努力。
保管組	服務對象	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)。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 簡化發放作業流程。 2. 加強服務態度。 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 預計今年目標值88%以上。 2. 截至目前為止共回收110份，經核算其服務滿意度為93.4%，雖已達今年目標值，仍請同仁持續努力。
保管組	服務對象	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)。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 加強業務資訊及各項措施宣導說明。 2. 加強服務態度。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 預計今年目標值85%以上。 2. 截至目前為止共回收125份調查表，經核算滿意度為86.6%，雖已達今年目標值，仍請同仁持續努力。

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
保管組	服務對象	財產物品管理系統滿意度	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)。	簡化使用者端操作介面。 加強各項作業操作說明。 加速處理問題通報速度。 加強解說人員服務態度。 回收有效問卷不得低於100份。	1. 預計今年目標值75%以上。 2. 財產物品管理系統依往例預計於10月至11月間辦理滿意度調查。
教職員住宿服務組	服務對象	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	106 年統計至迄今回收有效問卷數為45份,回收率為100%,平均住宿滿意度為97.6%。
教職員住宿服務組	服務對象	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	106 年統計至迄今回收有效問卷數為67份,回收率為100%,平均住宿滿意度為96.97%。
營繕組	服務對象	提升修繕工程採購之品質	工程品質評鑑成績之平均值達84分	1. 依營繕組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,安件由委員挑選,10~100萬3件,10萬以下6件。	1. 第1季(土建類)總平均分數86.77分。 2. 第1季(水電類)總平均分數82.44分。
營繕組	服務對象	降低當年度無預警停電次數	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 每年目標值達85分以上	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,定期填報停電事故報告加以統計。	第1季無預警停電3次,3次均因台電(瞬間壓降造成,計算值為100分)。

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
出納組	服務對象	提升學雜費顧客滿意度	80分以上 \geq 87% (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. 於多元通路張貼學雜費繳費訊息，以強化繳費訊息觸及率，降低同學忽略繳費資訊之機率。包含校內訊息、社群網頁，並配合校園資訊多媒體推播系統公告。 2. 廣續強化學雜費專區網頁內容，並於收費期間彙整常見問題回覆於社群網頁。 3. 持續要求學雜費代收銀行之中國信託商業銀行提供多元繳費管道。 4. 加強人員服務訓練，提昇櫃台人員服務態度。 5. 即時回應同學之意見，以作為業務改善之依據。 	106年11月10日 (106-1學分費收費截止日後)辦理

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
出納組	服務對象	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 106/11/30 完成

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
出納組	學習成長	強化報帳人員報帳技能	(滿意+非常滿意)問卷數/有效問卷數)*100%≥80%	1. 於 106 年度舉辦 2 場說明會，並進行滿意度調查。 2. 介紹所得稅務相關資訊，並提供同仁正確及最新的所得報帳及繳費流程和注意事項。 3. 廣續錄製上傳業務報帳系統教學影片，以利報帳人員隨時參閱。	於 106 年 7 月 24 日與 106 年 8 月 15 日分別召開「106 年度所得稅務暨報帳說明會」。(滿意+非常滿意)問卷數/有效問卷數)*100%=88.95%
採購組	內部流程	提升採購案簽辦效率	3 日內簽注意見上陳或退件數比率達 90%	1. 請購文件審查結果，如需請購單位補正內容較複雜者，應以書面敘明退件，除於請購收件單上紀錄退件日期外，並於採購系統登錄。 2. 請購單位完成補正送採購組，由收發人員刷條碼，將收件時間自動登錄於採購管理系統。	106 年度第一季(1~3 月)本組辦理一般採購案件共 145 件，另科研採購案共 119 件，皆無逾期案件，簽辦效率達目標值。(統計至 3 月 31 日)。
採購組	學習成長	提升本校各單位採購專業知能	規劃辦理 5 場校內教育訓練	規劃於 106 年上半年辦理政府採購實務訓練、科研採購、綠色採購或採購人員的法律責任等採購相關教育訓練研習課程 5 場。	106 年上半年舉辦 6 場教育訓練，各採購研習如下： 1. 4/24：「採購入門及辦理採購之時機」研習。 2. 4/27：「政府採購法招標決標辦理方式」研習。 3. 5/4：「科研採購及共同供應契約採購」研習。 4. 5/5：「決標後工作事項」研習。 5. 5/11：「驗收實務」研習。 6. 5/12：「綠色採購法規與操作實務」。

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
採購組	服務對象	提高採購專業教育訓練品質	採購研習滿意度達 90% ((滿意+非常滿意)回覆總數/所有選項回覆總數))	每堂教育訓練課程結束當場進行不記名之書面滿意度問卷調查。	106 年上半年各採購研習整體滿意度分別為：「採購入門及辦理採購之時機」96.8 %、「政府採購法招標決標辦理方式」100 %、「科研採購及共同供應契約採購」90 %、「決標後工作事項」80%「驗收實務」100%、「綠色採購法規與操作實務」80 %。全部課程整體滿意度平均為 92.7%。
採購組	服務對象	提高請購文件之品質	建置請購文件範本 3 件	研擬常見採限制性招標第 2 款、第 4 款及第 7 款辦理之『限制性招標申請書』範本各 1 件。	已於本 (106) 年 5 月 3 日完成採限制性招標第 2 款、第 4 款及第 7 款辦理之『限制性招標申請書』範本各 1 件，並置於本組網頁供參考。
經營管理組	財務面	活化閒置之古蹟歷史建築	新增案件數 3 件	透過公開委外招標或促參法 ROT 將本校被指定或登錄之閒置古蹟歷史建築予以活化	103 年完成公共宿舍中央棟 ROT，104 年完成牯嶺街 60 巷 2 處房舍 ROT 案，本年預計完成潮州街 7 號、9 號之招商，目前尚待教育部授權
經營管理組	財務面	透過促參法開發閒置土地	新增案件數 2 件	以依照促進民間參與公共建設法令 (促參法) 遴選最優勝廠商、完成簽約並點交土地設定地上權為計算基礎	分別於 102 底與 103 年初分別簽訂徐州路文教會館 BOT 案與國際青年會館 BOT 案
經營管理組	財務面	活化校外閒置零星土地或房舍	新增委外場地案件數 5 件	以完成公告評選簽約並開始整修、營運為計算基礎	102 年新增 1 件、103 年新增 1 件、104 年新增 2 件、105 年新增 2 件、106 年新增 3 件，總計 9 件

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
經營管理組	服務對象	提昇各校內場地之服務滿意度	滿意度超過 90%	針對全校師生進行問卷調查，至少回收 250 份，計算方式以 $100\% - [(不滿意度選項個數 + 非常不滿意度選項個數)] / (實際總填答數) * 100\%$	每年針對旗下場地陸續進行，106 年針對華南銀行與電腦先生進行調查，電腦先生滿意度達 96%，華南銀行預計年底前完成
駐警隊	專業效率	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	服務對象	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	服務對象	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	專業效率	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

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
醫學院總務分處	服務對象	廁所環境委外清潔各項調查項目滿意度達80%	滿意度達80%以上	<ol style="list-style-type: none"> 為了解本院廁所委外清潔狀況及可待加強之項目，於5月前完成第一次院區廁所環境委外清潔滿意度調查。 針對回收問卷不滿意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。 針對已進行改善之不滿意項目，加強巡檢並於開學後再次進行滿意度調查。 	<p>1. 5月16日~5月31日辦理第一次調查，調查結果：</p> <ol style="list-style-type: none"> 受訪者對廁所乾淨滿意度：76% 受訪者對清潔效率滿意度：84% 受訪者對清潔人員服務滿意度：84% <p>受訪者認為尚需加強清燙之項目以馬桶及地板最多人填寫。經分析後，廁所清潔及尚待加強之項目，擬做為下半年清潔之重點改善項目。</p>
醫學院總務分處	服務對象	財物報廢作業滿意度達80%	滿意度達80%以上	<ol style="list-style-type: none"> 擬訂調查問項：包括電話諮詢服務、申報流程、回收時程安排、回收人員態度、整體作業滿意度等問項。 在11月前完成各問項滿意度調查。 統計分析各問項調查數據，並將其中屬不滿意選項問項內容，提作日後檢討改善業務依據。 	本調查預計於11月進行
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80%	小於4日修繕完成率達80%以上	<ol style="list-style-type: none"> 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。 自行修繕則由技工或營繕人員備料後自行維修。 委外修繕則儘速連繫廠商現場會勘及報價 配合現況安排施工時間 	<p>106年1~8月，依據本分處修繕管理系統內「修繕統計」功能計算共申請修繕1,059件，其中4日內(含)修繕完成905件，占總件數85.4%；4日以上修繕完成154件。至8月底已達到目標值。</p>

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
醫學院 總務分處	內部流程	限制性招標案(需公告者不含)於收案後 20 日內完成決標	20 日內完成決標完成率達 80%以上	<ol style="list-style-type: none"> 1. 承辦人於請購單位送案時，檢視是否符合限制性招標規定，應檢附之證明文件是否完整方得收案，如無誤於收案後儘速簽辦。 2. 搜集各方資訊以利陳核鈞長訂定合理的底價。 3. 底價核示後，儘速安排議價時間。 	辦理 26 件限制性招標採購案，其 20 件於收案後 20 日內完成決標作業，6 件超過 20 日，達成率為 76.9%。

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...)

本處邁頂經費約用人力大部分多分配在營繕組，該組員額原應為 19 名，2 名環安衛中心借用，員額為 17 名，為因應邁頂計畫經費縮減，進行人力資源及業務規劃，已增加人力運用效能，並採遇缺不補方式，逐步減列員額，目前營繕組邁頂經費約用人力已減至 13 名(累計 4 名遇缺不補)，經檢討未來業務推動，為維持單位業務品質，至少應保留 11 名人力(新建專案 6 人、修繕專案 5 人)。

新建專案部分，教學二期及生化大樓工程管理費可支應 2 名人力，惟捐贈案無工程管理費可用，剩餘 4 名員額擬由總務處相關經費支應；為維持本處收入單位正常營運保留 5 名修繕專案員額所需經費，擬自總務處收入單位經費支應。

其餘各組對於未來邁頂經費人力縮減造成之影響，已進行業務檢討、調整，後續再視業務推動情形，考量是否改以總務處自籌收入聘任以為因應。

