

國立臺灣大學行政品質評鑑表

104 年度

受評單位：人事室

單位承辦人簽章：人事室考訓組組長賴寶琇

日期：104 年 11 月 18 日

聯絡電話：33665939

電子信箱：judylai@ntu.edu.tw

單位主管簽章：人事室主任黃韻如

日期：104 年 11 月 18 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)

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)
	本室前次評鑑列管項目皆已解除列管
評鑑委員意見	

貳、共同評鑑項目

一、績效面

<p>指標</p>	<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>
<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> <p>1、本室組織及人力現況： 本室辦理全校教職員工任免、考訓、退撫保險及公、勞健保等各項人事業務，分設任免組、考訓組、退撫保險組、綜合業務組及醫學院人事組。至 104 年 11 月 20 日止現有編制內職員 24 人、約用工作人員 16 人、工讀生 5 人，合計 45 人，各組主要職掌及現有人力如附件。(詳如附件 1)</p> <p>2、本室組織架構調整及人力調配情形： (1) 裁撤社科院人事組：本室原設 6 組辦事，配合 103 年 9 月 1 日社會科學院遷回校總區，其人事業務回歸校總區人事室各組辦理，爰裁撤社科院人事組，並調整其人力(院缺專員 1 名回歸社科院、幹事 1 名調整至綜合業務組、另 1 名幹事於 103 年 8 月 29 日約滿離職)。 (2) 新設行政人力組：因應非典型人力業務成長及學生兼任助理之大量新增勞動業務需求，新設置「行政人力組」(預計 104 年 12 月間成立)，為期新成立之組與既有組織及人員分工得以適度調配，規劃將任免組(職員任免、陞任及遷調)及綜合業務組(約用及單位自聘人員、勞資爭議)之部分業務，調整由該組專責辦理，屆時承辦人力亦將隨業務作調整。 (3) 新增勞健保人力：因應 104 年 8 月起本校學生兼任助理納保政策，勞健保業務遽增，原 4 名承辦人力無法負荷，經簽准同意新增 3 名約用工作人員，配合業務增加情形，已進用 2 名新增約用人力(104 年 8 月起進用)。</p> <p>3、本室人力評估配置與運用情形： 近年因校務發展需求，教師及約用工作人員人數增加，並新增教師員額活化、學生兼任助理適用勞基法、勞動權益、強化勞資對話等業務，本室業務量隨之成長，除已積極推動人事業務電腦化，以減緩增加人力之需求外，每位同仁的工作負擔均略有增加。尤其近 2 年本室主任、3 名組長、1 名專員陸續退休、同仁離職，異動人次達 18 人次，占全室人力 2/5，面臨經驗傳承之考驗，在人員遞補前的空檔，所遺業務由現職人員加班分擔，又本室雖已建立標準作業流程，使新進人員能於最短時間內進入狀況，新進人員仍須組長及資深同仁的帶領及指導方能漸漸熟悉業務，人力運用確實緊繃。</p> <p>人事工作屬幕僚業務，本室的策略地圖：擬訂大學自主-強化任用機制、員額流通-活化人力資源、彈資激勵-延留優秀人才、組織學習-強化團隊素質、行政精進-提升行政品質、勞資協商-健全權益保障等 6 項，均係配合校務發展需要而訂定推動，以協助提升本校競爭力。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	<p></p>

二、流程面

(一) 領導與組織治理

指標	<p>領導理念、組織文化、組織溝通 (藉由領導內部有效溝通與管理，並營造有利單位發展與競爭力的文化，使單位可以順利的運作以達成既定任務目標…)</p>		
單位自我評鑑	<p>特優 <input 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、依本室五項核心價值：關懷、活力、創新、專業、合作營造組織文化，透過本室室務會議、組長會議及主任與各組同仁座談中，提醒處理案件效率、服務態度、電話禮貌等主動積極之工作要求，確實落實代理制度並藉由領導內部有效溝通與管理，以提升行政效能。 2、每年推薦表現優秀同仁參加校方績優人員選拔、教育部績優人事人員選拔、核發一級主管工作費，計 101 年 8 人、102 年 9 人、103 年 10 人、104 年 5 人得獎，鼓勵其他同仁見賢思齊，型塑好要更好的組織文化。 3、藉由辦理或參與他機關（構）學校辦理之工作圈，營造有利單位發展與競爭力的文化，以 104 年為例說明如下：</p>		
	工作圈名稱	參加人員	參與情形
	「WebHR 系統-大專子系統功能增修」工作圈	黃韻如 主任	擔任圈長召開工作圈會議 2 次(104/3/16、6/12)，並由本室 3 組負責彙整工作圈具體建議及成果報告。
	「建置人事智慧辦公作業系統」工作圈	陳政勳 副理	參加工作圈會議 3 次(104/3/2、6/16、7/9)，並參與其標竿學習活動 2 次。
	「建置全國公教人員退休撫卹整合平臺」工作圈	高麗芬 組員	參加工作圈會議 3 次(104/3/6、4/24、6/18)，並負責彙整小組之報告及參加訓練研習會(104/6/22、7/7)
	「精實公務糧倉網頁系統」工作圈	謝淑芬 專門委員	參加工作圈會議 3 次(104/3/17、7/3、8/21)，並負責整合建置分工事項之各項相關資訊及權益事項。
「推動強化公務人員終身學習及專書閱讀」工作圈	蕭家俊 組員	參加工作圈會議 2 次(104/3/17、5/26)，於 104 年 6 月 9 日辦理北二區「專書閱讀心得寫作技巧研習」1 場次；104 年 6 月 11 日辦理「領讀人培訓講座」1 場次，並負責北二區 104 年度專書閱讀心得寫作初審作業及 103 年度人事行政研究發展徵文推薦敘獎事項。	
評鑑委員意見			

(二)、策略規劃與流程管理

指 標	<p>(一) 組織的策略規劃與 SWOT 分析 (藉由規劃制定單位使命、單位目標，透過分析競爭優勢及劣勢，分配單位資源，訂定策略，以達成單位目標…)</p>
單 位 自 我 評 鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 本室的策略地圖「大學自主強化任用機制」、「員額流通活化人力資源」、「彈資激勵延留優秀人才」、「組織學習強化團隊素質」、「行政精進提升行政品質」、「勞資協商-健全權益保障」等 6 項策略，均係配合校務發展需要而訂定推動，復依核心價值「關懷、活力、創新、專業、合作」及「臺大人一家人」的服務理念，複製「學術卓越領導研習營」效益，瞭解如何運用人力資源，以有效達成協助本校達成「偉大大學」目標。 S：人事業務推動，獲首長及各單位配合支持。 W：台大工會的成立、勞方自我權益意識逐漸高漲及學生兼任助理適用勞基法而增加的業務，有限的資源下，面對人力不足之窘境。 O：增加 e 化服務，簡化業務流程，尋求跨單位間的專業協助，以提升行政效率。 T：勞、資雙方易於陷入對立，溝通協調時間長、壓力大。</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： 1、本室除校總區設 4 個組，另在醫學院設人事組，本室網頁首頁列有各組業務職掌及職務代理，業務分工明確，同仁均有第一、第二職務代理人可相互支援，使業務推動及服務不會因為承辦人請假或離座中斷。 2、每年擬定「年度人事業務辦理時程一覽表」置於網頁，並連結「作業流程」專區之人事作業流程，內容包括承辦人員姓名電話、適用對象、申辦時間、依據法令、應備表件、注意事項、作業時程分為「隨時辦理業務」、「每月辦理業務」等 2 大類，業務分工明確，統一服務流程及品質，能提供各單位預為安排。(詳如附件 2) 3、建立 73 項人事業務作業流程，掛於人事室網頁；提供多元申辦管道，如子女教育補助費系統，同仁直接上網申請，除可隨時上網查詢辦理情形且同一子女第 2 次申請子女教育補助費時，僅需修改資料而不必重複填寫；線上或電話申辦在職、服務證明書及遺失補發考績(核)證明書，以縮短作業流程，提供多元申辦管道。 4、本室訂有團隊公約，除透過相關會議加以宣導外，並辦理共識營、組聚活動、參加運動會團隊競賽活動，凝聚革命感情，培養一家人榮譽感，團結合作互相支援，共同協力提供優質人事服務。</p>
評 鑑 委 員 意 見	

(三)、公務環境

<p>指標</p>	<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>
<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、辦公區域整潔明亮： 校總區辦公室區塊，於行政大樓二樓 211 室至 214 室、三樓 306 室及進修教育大樓 (M51) 1 樓，為提供同仁舒適辦公環境及洽公便利之動線，本室各組辦公場所，每日均保持環境整潔及空氣流通，辦公室照明明亮，業務相關檔案、書籍等亦整齊擺放，綠色植物盆栽定期清洗修剪，維持清新怡人的工作環境。 2、雙語環境： 各辦公室門口均貼有雙語之服務人員座位表、電話分機號碼及業務示意圖；另配合學校行政單位網頁國際化，提昇外籍同仁對人事業務之瞭解，完成外籍同仁權益相關資訊及作業流程英文化，增設「外籍客座人員權益專區」及「教職員權益專區」供外籍人士查詢使用；並完成人事相關表單及重要法規英文化。 3、美化環境： 室內擺設精美小畫作及植物盆栽綠化環境，紓解平時工作壓力，另擺設有桌椅、報紙等供洽公人員等候或討論之用。 4、安全設施標示清楚、逃生通道暢通： 出入口之指標均在明顯處標示清楚醒目，出入口及室內走道未堆置障礙物，逃生通道暢通無阻。</p>
<p>指標</p>	<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>
<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、業務及其承辦人員之標示指引清楚： 辦公室門口貼有雙語之服務人員座位表及服務項目，室內各承辦人座位前方亦製作含姓名、職稱及服務項目之立牌，使洽公人員可清楚、方便查詢承辦人員。 2、各項服務說明簡介： 各承辦人員姓名、工作職掌、代理人、聯絡電話等服務內容，在本室網頁組織職掌均作詳細介紹，以便於使用者快速獲取完整資訊。 3、人員位置、設施配置規劃及動線安排適宜，均有利於業務效率之提升： 人員位置以業務性質區劃，以便於討論及相互代理，提高行政效率；設施配置規劃均以提升工作效率為考量，承辦人電腦設備均適時汰舊升級，影印機及印表機等設備亦放置妥適位置，方便使用，另亦適時更新業務所需機器設備，如製作高抗磁識別證之製卡機等，均有利服務品質之提升；並注意工作及洽公動線進出，能與服務人員面對面洽談。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	<p></p>

(四)、資訊運用規劃及管理

指標	<p>(一) e化實施情形 (業務上網公告、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： 1、人事室各項業務均透過校園公告系統，同時連結至人事室網頁首頁最新消息公告。 2、依使用者需求推動各項人事業務e化及網路作業，如建置教職員通訊查詢系統、到勤差假申請簽核系統、各項補助費申請系統、E化報到系統、線上投票系統、徵才資訊及進度查詢系統、薪資差異分析系統、識別證掛失線上即時申請、在職及服務證明書線上申請及二代健保無專職工作線上聲明申請機制，節省人力成本，提升行政效率。(詳如附件3) 3、持續因應WebHR之介接轉檔程式修正本校人事管理系統:因應學生兼任助理投保業務、開發勞健保加保申請系統、並修正生活津貼、健保、差勤、鐘點費及工作費、通訊錄等系統。 4、為加強聘保合一作業，與各單位及不同系統之整合及e化作業，簡化現有人工作業。 (1) 協調各單位提供聘僱資料庫的讀取權限，將現有資料帶入健保保險資料，避免重複人工建檔。並能維持聘保資料的一致性。 (2) 針對學生兼任助理有兼任多個職務的情形，爰請委外系統廠商增加保險費分攤功能。 (3) 除現有三合一(勞健保及勞退)的勞保上傳功能外，新增二合一(勞保及勞退)的上傳功能。 5、同仁均具備電腦操作能力，並派有專人負責網管，協助人事資料統計分析及網頁維護。</p>
指標	<p>(二)網路運作情形 (網頁資訊豐富且完整之程度，並能及時更新，應顯示最近更新日期；單位設有電子服務信箱或問答區，並有專人負責答覆；網路流程設計簡便，並有詳盡解說；相關資料與文件能在網站下載及便捷線上申辦…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input 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、人事室網頁內容豐富，利用首頁「最新消息」專區，隨時提供各項新訂或修正人事法規，併建立法規連結，及時更新「法令規章」專區相關法規，方便各單位同仁瞭解、查詢及下載，並在首頁顯示最近更新時間，以及光臨人事室網頁人數。 2、人事室網頁建置「組織職掌」及「主任信箱」、「聯絡我們」專區，以多管道採納相關建議，明列人事室同仁業務職掌、電話及e-mail信箱，以利迅速隨時連絡提供相關服務。又主任信箱及校務建言收到人事業務相關反映時，隨即轉入單位公務信箱 persadm@ntu.edu.tw，由組長職級以上人員收件，視問題類型由業務承辦組於3日內回復。 3、網頁「常用表單」、「作業流程」專區，分組分事由，設計各式申辦表單及範本達百種以上，分類清楚且完整，除提供校內同仁使用外，透過網站公開分享，亦常常成為他校參考之範本。 4、網頁建置人事業務資訊系統如各項補助費申請系統，整合結婚、生育、喪葬、子女教育、健檢、公益金、英檢、職員進修等各項補助費申請表單，由申請人於線上提出申請，本室審查通過後，將資料送出納組辦理撥款，申請人可直接於系統上查閱審查結果，便利又迅速，使用率達100%。另附有Q&A和操作手冊，均有詳盡解說。 5、為利名譽教授能知悉完整資訊，爰彙整相關福利、得使用之設施或優惠，增列本校名譽教授福利一覽表，並公告於本室網站，方便瀏覽下載。</p>
評鑑委員意見	

(五)、公文品質與時效

<p>指標</p>	<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>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1、依文書組標準格式辦理公文，公文內容力求言簡意賅，淺顯明確。 本室簽辦公文均依文書組製作各式公文範本及空白函稿標準格式，且主旨目的明確，文字陳述用詞簡潔精確，力求清楚表達所需溝通之事項並兼顧效率、適法性及妥當性。 2、本室舉辦多次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，由於本室業務適用之人事法規繁雜且與同仁權益有密切關連，對於業務內容、流程及相關法令規章各承辦人員均自我要求充分瞭解，期能針對不同需求提供完善正確服務，遇有複雜的案情，先行討論，以減少案情重覆說明或誤解情形，確保公文品質。 3、要求組長以上人員負起督導責任並確實複核公文，對於新進人員給予特別指導。</p>
<p>指標</p>	<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>
<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、公文處理數量： 依本校公文管理資訊系統統計表公文處理數量，本室 104 年 1 月至 10 月新收文 8,800 件，約占全校公文的 14%。 2、公文處理時效： 本室公文量大，且業務多與各單位相關，會簽時程較長，均督請各承辦人確實掌握案件時效。依本校公文管理資訊系統查得，104 年 1 月至 10 月（含）以內辦結件數占發文件數之平均比率為 80.59%。整體而言，均能維持 8 成左右在 6 日內辦結。 3、公文控管機制： (1) 公文時效管制以每一成員之自我管理為主，最速件以專人持會，對未擬預設期限之一般會簽、會稿案件，均以速件管制，並儘速於期限內辦結，文書處理過程中有關人員，均於文面適當位置簽章，並註明時間，以明責任，如發現有積壓情事，立即提醒承辦人改進，並要求組長確實督導。 (2) 設有專人負責公文流程之管控，配合本校公文追蹤系統，每月均確實稽催管控。 4、線上公文推動情形： 因應節能減碳、公文無紙化趨勢，為利公文處理效率提昇，本室積極配合推動線上公文政策，依本校文書組之統計，本室 104 年 1 至 10 月之平均公文線上簽核比率為 53.88%，已超出全校同期之平均公文線上簽核比率（53.7%）且已達行政院所訂 40% 之年度目標值。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	

(六)、工作簡化及業務創新

標指	<p>(一)工作簡化 (是否定期檢討作業流程；簡化作業程序與團隊參與機制；實際績效…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1、於新任主管研習發放葵花寶典，其他行政業務簡介及注意事項，並置於本室網頁專區供新任主管參考使用。 2、團隊參與建構人事系統整合專案，並依甘特圖時程進行： (1) 修改或新增人事系統 A. 因應 WebHR 之介接轉檔程式 B. 教師及兼任主管續聘檢討作業 C. 因應二代健保制度，建置二代健保扣繳作業系統 D. 因應公保法大幅修正法定費率、給付項目，修正公保系統，精確核對薪資扣繳與投保資料。 (2) 差勤系統之差假報表增設「因公出國報告上傳」功能，減少人工查核時間，提供研發處執行業務，並修改部分介面，如『清理暫存』功能，提供友善使用。 (3) 線上離職系統程式修改、身心障礙及原住民計算系統規劃中。 3、應徵本校編制內專任教師，如為中央研究院院士或其他公私立大學現任之教師，業領有該同等級教師資格證書者，於辦理著作外審時，免附合著人證明，簡化著作外審作業方式。 4、運用線上投票系統，簡化選舉作業，縮短開票時間。 5、線上系統申請在職及服務證明書，簡化作業服務同仁。(詳如附件 4)</p>
標指	<p>(二)業務創新 (業務內容改進之績效；主動開發業務之類型、數量及評估機制…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1、為搶先延攬優秀人才，各學院、系(科、所、室、中心、學位學程)得於系教評會通過該專任教師聘任案後，另案檢具該員具體傑出學術研究成果，經行政程序核准，校方得致發預聘通知書，以利時效。 2、網頁設置「求職徵才專區」，公告本校各項徵才訊息、職員職缺甄補方式、甄選進度及甄選結果等，主動提供職員徵才進度，公開透明，且方便用人單位及應徵者查閱。 3、加強勞(健)保無紙化作業 (1) 將每月勞(健)保帳單附件之保費名冊改以電子檔方式傳送，簡省每月大量印製帳單明細紙張，並提升主計室查核使用率。(2) 自 104 年起，需要勞(健)保、公(健)保及二代健保保費證明報稅之被保險人，得線上自行列印使用，本校每年平均寄送 9,000 份證明不再寄送，減省大量紙張及公帑，有效提升行政效率。 4、結合教務處之學籍資料，新增線上聲明免扣補充保費的二代健保無專職工作作業，提供符合免扣補充保費之本校學生使用(校內兼職所得未達基本工資且未以專職身分在本校加健保，如能提出「無專職工作聲明及學生證」者)，該項措施於 102 至 103 年實施期間，約 1 萬 8 千件申請案。(註：該系統配合 103 年 9 月 1 起二代健保新修正規定，無須檢附證明書及證明，爰配合停止使用。) 5、本校公、勞健保人數約 8,700 人，自 102 年起實施二代健保，為節省人力成本並有效減少錯誤率，結合校內 E 化報帳系統，建置二代健保扣繳作業系統，確實掌握保費帳務之平衡。 6、為加強校內專(兼)任及臨時人員之薪資控管及勾稽機制，各類計畫及捐款(永續基金除外)項下聘用之人員由研發處協助列管；非計畫及永續基金聘用人員由本室協助列管。建立「短期人員經費檢核系統」並於 103 年 10 月正式上線，控管成效良好。</p>
評鑑委員意見	

(七)、橫向業務協調管理

標 指	<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： 1、以教職員網路報到系統為例，本室整合新進教職員應辦事項，請新進教師報到前，先至「教職員網路報到系統」輸入個人基本資料，並於線上申請各項業務(如宿舍、計中帳號…等)，平均1小時完成，由本室擔任單一窗口受理報到，各業務單位得直接依據系統所提供的資料受理申辦事項，資料免重複填寫，新進人員免往返奔波，單一窗口簡化內部行政作業流程，提升行政效率，新進人員均予以高度肯定。(詳如附件5) 2、為應人員離退或身分變更致有退費需求，整合跨處室之作業程序，迅速辦理退費。</p> <table border="1" data-bbox="245 667 1481 936"> <thead> <tr> <th>辦理單位</th> <th>作業項目</th> <th>平均處理時間</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>各報帳單位</td> <td>至E化報帳系統申請補充保費退費</td> <td>1日</td> </tr> <tr> <td>人事室</td> <td>核對退費報帳資料，並將報帳單位申報之退費案件，登錄至二代健保系統中</td> <td>1日</td> </tr> <tr> <td>主計室</td> <td>審核報帳資料，並將雇主補充保費退費轉帳至計畫項下</td> <td>2日</td> </tr> <tr> <td>出納組</td> <td>將個人補充保費退費撥款至個人帳戶</td> <td>3日</td> </tr> </tbody> </table>	辦理單位	作業項目	平均處理時間	各報帳單位	至E化報帳系統申請補充保費退費	1日	人事室	核對退費報帳資料，並將報帳單位申報之退費案件，登錄至二代健保系統中	1日	主計室	審核報帳資料，並將雇主補充保費退費轉帳至計畫項下	2日	出納組	將個人補充保費退費撥款至個人帳戶	3日
辦理單位	作業項目	平均處理時間														
各報帳單位	至E化報帳系統申請補充保費退費	1日														
人事室	核對退費報帳資料，並將報帳單位申報之退費案件，登錄至二代健保系統中	1日														
主計室	審核報帳資料，並將雇主補充保費退費轉帳至計畫項下	2日														
出納組	將個人補充保費退費撥款至個人帳戶	3日														
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 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： 本室為幕僚單位，常需跨處室橫向溝通及整合業務，如擔任與臺大工會聯繫之窗口等，以今年研議學生兼任助理學習與勞動權益保障專案為例： 1、本校學生兼任助理制度涉跨處室業務，包括：研發處-計畫兼任研究助理、教務處-教學助理、學務處-研究生獎勵金、本室-勞健保及身障人力。為建立校內協調溝通及意見整合平台，於103年9月22日成立專案小組，由秘書室、研發處、教務處、學務處、主計室、出納組、計資中心及本室等單位共同組成，主任秘書擔任召集人，本室擔任專案小組幕僚。 2、專案小組作為跨單位溝通協調之平台，迄今已召開16次會議，本室除協助專案會議召開之行政作業外、評估衝擊及影響，研擬校內各單位分工及因應配套之重要事項，如(1)各類兼任助理學習與勞動之分流作法(2)研商本校學生兼任助理學習與勞動權益保障處理要點(3)研商各類兼任助理契約範本(4)各類人員管理及經費控管機制(5)各系統整合及功能增修(聘僱、勞健保、報帳等系統)(6)「勞僱型」兼職之限制問題(7)勞健保業務問題(保費經費分攤、聘僱流程之配合、整合系統e化、逾期保費催繳等)(8)研商加強勞(健)保費收費規定(9)身障人力進用等問題，主動開發整合業務。 3、依教育部及勞動部之原則規定，本校自104年8月1日起學生兼任助理納保，估計納保人數倍增。為加強聘保合一作業，與各單位強化橫向聯繫不同系統之整合及e化作業。如(1)協調各單位提供聘僱資料庫的讀取權限，將現有資料帶入健保保險資料，避免重複人工建檔。(2)針對兼職可能出現多個的情形，請委外系統廠商增加保險費分攤功能。(3)除現有三合一(勞健保及勞退)的勞保上傳功能外，新增二合一(勞保及勞退)的上傳功能，簡化現有人工作業。本室訂定全校性通案性規範，使本校學生兼任助理制度得以順利推動</p>															
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 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、104 年辦理 6 個主題、10 個場次職員智財及個資保護的教育推廣</p> <table border="1" data-bbox="204 459 1444 952"> <thead> <tr> <th>場次</th> <th>課程時間</th> <th>課程名稱</th> <th>參加人數</th> <th>總計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2 月 11 日上午</td> <td>反詐騙與個資保護</td> <td>87</td> <td rowspan="10">951</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>9 月 30 日上午</td> <td>認識台大商標的價值、爭議及授權</td> <td>72</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>10 月 7 日下午</td> <td rowspan="2">個人資料保護管理制度宣導</td> <td>69</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>10 月 14 日上午</td> <td>131</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>10 月 14 日下午</td> <td rowspan="2">個人資料盤點</td> <td>107</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>10 月 21 日上午</td> <td>92</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>10 月 21 日下午</td> <td rowspan="2">個人風險評鑑</td> <td>103</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>10 月 28 日上午</td> <td>104</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>10 月 28 日下午</td> <td rowspan="2">個資稽核</td> <td>129</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>10 月 30 日下午</td> <td>57</td> </tr> </tbody> </table> <p>2、針對人事資料安全採取下列保護措施與管理作法 (1)授權管理制度：人員使用人事資訊系統皆有帳號密碼管理，並依負責業務設定不同權限。 (2)人事系統安全：使用應用系統前需經過管理單位授權，設定系統存取帳號及密碼，使用者使用系統時需通過帳號密碼認證。應用系統及資料庫主機皆安裝防火牆，控管可存取的主機的電腦及網路 port. 防止非正常管道存取資料庫；並檢視系統日誌是否有異狀。資料庫並進行定期與不定期備份。 (3)加強資料管理及保護：紙本履歷有專人負責資料保存、傳輸與使用，若有使用、列印、轉交(含校內或與其他機關交換)等情形，皆在實體文件封袋上彌封，並做成紀錄，有監督機制，資料調閱提供需依規定申請。</p>	場次	課程時間	課程名稱	參加人數	總計	1	2 月 11 日上午	反詐騙與個資保護	87	951	2	9 月 30 日上午	認識台大商標的價值、爭議及授權	72	3	10 月 7 日下午	個人資料保護管理制度宣導	69	4	10 月 14 日上午	131	5	10 月 14 日下午	個人資料盤點	107	6	10 月 21 日上午	92	7	10 月 21 日下午	個人風險評鑑	103	8	10 月 28 日上午	104	9	10 月 28 日下午	個資稽核	129	10	10 月 30 日下午	57
場次	課程時間	課程名稱	參加人數	總計																																							
1	2 月 11 日上午	反詐騙與個資保護	87	951																																							
2	9 月 30 日上午	認識台大商標的價值、爭議及授權	72																																								
3	10 月 7 日下午	個人資料保護管理制度宣導	69																																								
4	10 月 14 日上午		131																																								
5	10 月 14 日下午	個人資料盤點	107																																								
6	10 月 21 日上午		92																																								
7	10 月 21 日下午	個人風險評鑑	103																																								
8	10 月 28 日上午		104																																								
9	10 月 28 日下午	個資稽核	129																																								
10	10 月 30 日下午		57																																								
指 標	<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>																																										
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、於影印室明顯處張貼「遵守智慧財產權」及「不得非法影印」警語。 2、公用電腦安裝之軟體，皆為本校計中所提供之全校授權之版本，以降低可能的資安風險與疑慮，並不定期抽查檢視公用電腦有否安裝非法軟體，截至目前並無任何違法事件發生。 3、人事資料調閱保護： (1)調閱個人履歷表：因公務需要調閱他人資料者，應填寫「國立台灣大學調閱人事資料紀錄單」，經單位主管核章後，親至資料室調閱。 (2)人事資料之提供：校內單位使用電腦人事資料，須填寫「使用人事室相關電腦資料申請查詢表」，敘明申請原因用途，並經單位主管核章後提供。公務機關要求提供個人資料者，依據該機關來函簽准後辦理。 (3)若有個案違法情事，依《各機關人事資料管理規則》及《個人資料保護法》規定辦理。</p>																																										
評 鑑 委 員 意 見																																											

(九)、危機預防與強化內控管理

指標	<p>(一) 危機預防與管理能力 (單位能有效處理危機突發事件，並能作好事先預防，擬妥危機計畫；能找出停損點，避免危機擴大，迅速解決危機，化危機為轉機…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1、本校為強化內部控制作業，依行政院規定按組織目標、業務層級及風險評估訂定本校內部控制作業，由各單位依風險等級進行控管。本室經檢視後，將風險等級達 2 以上之 SOP 業務列入加強控管，由各組就 SOP 設計面及執行面之控制重點重新檢視後自評，本室組成內部稽核小組會議複評，結果送秘書室列管。103 年及 104 年檢討情形如下： (1) 103 年：提經 103 年 2 月 24 日會議確認，風險等級達 2 以上之 SOP 業務計 33 項， (2) 104 年：提經 104 年 9 月 12 日會議確認，風險等級達 2 以上之 SOP 業務調整為 6 項。 2、加強資訊系統安全機制，要求同仁於電腦設定開機密碼及螢幕保護裝置，避免遭人冒用電腦竄改資料；使用「全國公教人員退休撫卹整合平台」進行公務人員之退休撫卹(慰)業務，包括退休申請、查驗、三節慰問金、退休金發放，使用「全國軍公教人員生活津貼申請暨稽核系統」審核生育、喪葬、結婚、子女教育等是否有重複請領，並以系統產製印有浮水印之清冊核發，以防變造；持續人事系統整合 e 化作業，減少人工重複登打產生錯誤。</p>
指標	<p>(二) 強化內控管理 (單位是否重視內控制度，持續檢修風險評估業務及強化內控作業項目，並督導落實執行)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1、訂定人事業務標準作業流程 (SOP) 為強化人事作業流程之內部控制作業，依業務性質不同，製作 73 項標準作業流程，包括：任免遷調、組織編制、銓審請任、訓練進修、服務差勤、考核獎懲、待遇保險、福利、退休撫卹等業務，各項程序說明、控制重點、法令依據、流程圖及檢查表，置於本室首頁「作業流程」專區 (http://www.personnel.ntu.edu.tw/)。為符合現行規定並切合實務需要，每年至少全面通盤檢視 1 次，並適時更新維護與檢討作業流程。104 年度本室各組經通盤檢視 1 次，已於 104 年 5 月 29 日完成，並配合更新網頁資料。 2、創新建置薪資差異分析機制(詳如附件 6) 薪資核發作業除須正確外，必須掌握時效性，由於本校員工眾多且異動頻繁，核發作業須經人事、出納及主計等單位審核，過程相當耗費人力及時間。為加強落實內部控管機制，本室會同出納及計資中心等單位積極研議改進薪資作業，經克服不同單位採用不同資訊系統之資料整合困難問題，創新建置薪資差異分析平台。於 101 年年初正式上線後，每月辦理薪資核發作業時，以本室與出納資料透過 e 化資訊作業將當月與前一個月資料進行比對勾稽及差異分析，包括項目有：人事主檔差異、人事待遇檔差異、公保自提、公保公提、健保自提、健保公提、退撫自提、退撫公提等。透過不同單位資訊交叉比對及相互稽核，加強內控管理減少錯誤率，縮短人工審核時間，同時可避免人工作業之流弊。此為本校創新措施，並成為標竿學習重點。</p>
評鑑委員意見	

(十)、未來持續改善與整體服務品質提昇之保證機制

<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> <p>1、加強人事服務機制</p> <p>(1) 於客座人員聘期屆滿前1個月主動通知各系所檢討是否續聘，系所應辦理續聘程序或協助辦理離職手續，以避免客座人員聘期屆滿離職卻未辦理離職手續之情形發生。</p> <p>(2) 網頁建置人事業務相關資訊系統，包括教師網路報到系統；教職員國內外差假申請系統；婚、喪、生育、子女教育補助申請系統；各項補助費（健檢、公益金、英檢補助、職員進修補助）申請系統；教職員通訊錄查詢系統；數位教職員工識別證掛失暨退費系統；線上申請在職及服務證明系統；線上投票管理系統；保費證明查詢及列印（含公健、勞健及二代健保）等9個常用人事業務資訊系統。並編製 Q&A 操作手冊，方便同仁運用，減少同仁奔波於途，提昇滿意度。（詳如附件7）</p> <p>(3) 針對學生兼任助理案納保之衍生問題、因應配套及相關問題，製作簡報及 Q&A，於校內各類兼任助理宣導說明會加強宣導（104年迄今已4場次，8月10日、8月11日、8月17日、9月2日），並同時置於本校人事室網頁及本校首頁之「學生兼任助理」專區供參。（http://www.ntu.edu.tw/announcement/assistant/）</p> <p>2、人事業務檢核機制</p> <p>(1) 教育部每年定期辦理人事業務績效考核，分為重點考核項目及自訂工作項目，藉此自我檢視人事業務推動執行情形，並檢討改進，以提升行政品質，本室於101年更榮獲第1名之佳績。</p> <p>(2) 參加教育部辦理之「機關或雇主推動員工帶薪學習制度」（104年更名為中央政府推動建立員工學習制度獎勵）比賽，除101年獲優等獎外，自102年至104年已連續3年獲最高榮譽-特優獎。</p> <p>3、辦理滿意度調查</p> <p>(1) 本室每年均辦理顧客滿意度調查，收集意見供改進參考。</p> <p>(2) 各項訓練活動均備有滿意度調查問卷，供同仁研習後填答，調查結果作為辦理年度訓練進修開課計畫及檢討改善訓練品質的重要依據。</p> <p>(3) 本校與104人力銀行簽訂徵才服務合約，每年度於契約屆期前，亦進行辦理滿意度調查，作為是否續約及後續改善之參據。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	<p></p>

三、顧客面

(一) 顧客滿意度調查

每年約9月運用本校滿意度調查系統寄發全校教職員工生，問卷項目有空間環境、專業素質、服務態度、業務效率及業務電腦化等5項，為5分量表，104年於9月4日至9月17日辦理，共回收812份，本年度滿意度調查整體之平均滿意度4.06分。(詳如附件8)

1、101年至104年滿意度調查

年度別/項目/ 平均分數	101年	102年	103年	104年	101-104年 各項目平均滿意度
空間環境(A)	3.91	4.08	4.18	4.05	4.05
專業素質(B)	3.99	4.3	4.25	4.11	4.16
服務態度(C)	3.94	4.26	4.24	4.05	4.12
業務效率(D)	3.92	4.22	4.21	4.04	4.09
業務電腦化(E)	3.95	4.16	4.14	4.03	4.07
年度平均整體滿意度 (F)【計算式： A+B+C+D+E)/5=F】	3.94	4.21	4.2	4.06	
整體平均滿意度	4.1				

2、分析及改進措施

依104年度本室滿意度調查結果，各項目平均分數略低於去(103)年，主要係受本校104年8月1日起學生兼任助理納保政策之影響，惟各項目仍均達4分以上。

另針對得分較低之項目-業務電腦化一項，綜整反映意見，擬定改進措施如下：

項目	反映意見摘要	改進措施
業務電腦化 (4.03分)	(1) 網頁資料不易找，字體太小，標體不夠簡潔。 (2) 網頁介面應更人性化，以使用者需求設計。 (3) 報到網路有些申辦項目無法使用。	本室將通盤檢視網頁及各系統，加強人性化設計，以利使用者可快速有效查詢及便捷線上申辦，以符合需求。

(二) 公共關係與優良形象塑造

標 指	公共關係與優良形象塑造：單位能對外有效溝通協調，外界對單位的公務形象口碑良好。校務建言對單位抱怨的量、種類、程度及回覆執行情形。																			
單位自我評鑑	<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、教育部相關單位委辦活動獲來函敘獎勵（詳如附件 9）</p> <p>(1) 102 年 12 月 9 日教育部（高教司）委請本校假集思會議中心，辦理「教師資格審查業務實務研討會」，計各公私立大學 366 人參加，圓滿達成任務。</p> <p>(2) 103 年 8 月 13 日至同月 15 日（3 天 2 夜）教育部（人事處）委請本校假溪頭自然教育園區，辦理「年度教育部所屬機關（構）及國立大專校院人事主管會報」，並邀請行政院人事行政總處黃人事長擔任講座，共計 113 位教育部所屬人事主管參加，有助於宣導正確人事服務觀念及強化人事工作之經驗交流，圓滿達成任務。</p> <p>2、本室秉持專業服務及顧客導向服務精神，網頁建立相關法規、最新消息、作業流程、線上申辦等專區，隨時更新與提供最新資訊服務同仁。</p> <p>(1) 依業務或事由建置各類人員專區，並連結人事作業流程及相關網頁，提供各項人事業務相關資訊系統操作手冊及 e 化申請事項，明確簡便，以客為尊。</p> <p>(2) 利用本室網頁「最新消息」專區功能隨時提供各項新訂或修正人事法規，隨時更新機制於「法令規章」專區建立最新法規連結，作業流程專區則配合更新修正流程，方便各單位同仁瞭解、查詢及下載。</p> <p>3、與他單位合作提供服務</p> <p>(1) 103 年 6 月 21 日與教師聯誼會、職工聯誼會合辦「緣來●是你」未婚聯誼活動，增進本校未婚同仁互動機會，獲參加者好評。104 年與中研院、台科大及台師大三校，正規劃辦理單身教職員工聯誼活動，預計 105 年 1 月辦理。</p> <p>(2) 為弘揚師道，表彰優良教師樹立典範，發揚尊師重道優良傳統，每年教師節茶會與福智青年社團合作，安排學生獻花與獻唱感謝老師，溫馨感人。</p> <p>(3) 與體育室、學輔中心、生命教育研發育成中心、總務處等單位，推動員工身心健康、一般急救、AED、CPR 急救技術、生命教育影展及防火管理人-初(複)訓業務。</p> <p>(4) 建立與學校次級團體溝通管道及友好關係，協助成立並鼓勵同仁參加文康活動推行委員會、職工聯誼會及教育部公務人員協會等聯誼團體，並由教育部公務人員協會推薦本校職員考績會及甄審會委員各 1 人，增進溝通，有助業務推行。</p> <p>(5) 依「國立臺灣大學與國立臺灣大學工會協商會議運作要點」，由本室擔任本校議事幕僚單位及與工會聯繫之窗口，溝通管道暢通。</p> <p>4、設置公務信箱及人事室主任信箱</p> <p>同仁對人事業務有意見，除本校校務建言系統公務信箱外，亦可透過本室主任信箱反映，101 年迄今，共處理 33 件建言，建言類型、回覆執行情形如下：</p> <table border="1" data-bbox="244 1630 1428 1839"> <thead> <tr> <th>問題類型</th> <th>執行情形</th> <th>處理時效</th> <th>件數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>不當使用哺乳室</td> <td>予以違規同仁嚴重警告</td> <td>3 日</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>差勤管理</td> <td>與計中研商修正系統並宣導上班紀律</td> <td>3 日</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>二代健保</td> <td>設置線上無專職工作聲明系統</td> <td>3 日</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>				問題類型	執行情形	處理時效	件數	不當使用哺乳室	予以違規同仁嚴重警告	3 日	1	差勤管理	與計中研商修正系統並宣導上班紀律	3 日	6	二代健保	設置線上無專職工作聲明系統	3 日	4
問題類型	執行情形	處理時效	件數																	
不當使用哺乳室	予以違規同仁嚴重警告	3 日	1																	
差勤管理	與計中研商修正系統並宣導上班紀律	3 日	6																	
二代健保	設置線上無專職工作聲明系統	3 日	4																	
評鑑委員意見																				

(三) 落實校園的社會責任

指標	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。)
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、從 A 到 A+ 行政服務品質躍昇</p> <p>(1) 在拓展多元學習與國際化的過程中，本校服務對象除校內教職員及學生外，也包括校外社會各界人士，楊泮池校長自 102 年 6 月 21 日上任以來，即相當重視行政服務品質之提升，期勉同仁應以「視客猶親」的態度，用「用心、關心、細心、貼心與同理心」來提供感動服務，以作為臺灣高等教育之標竿為己任。</p> <p>(2) 為全面推動服務品質提升，楊校長責由本室及進修推廣部共同推動「臺大服務品質躍昇計畫」，經聘請專業培訓機構規劃專業訓練課程，依訓練對象不同，設計不同課程，由上而下進行全面性教育訓練，103 年計辦理 21 場次，1,369 人參訓。</p> <p>(3) 為持續推動最佳服務精神典範並形成全校的服務文化，由本室主政，訂定本校推行電話禮貌實施計畫（詳如附件 10），重點如下：</p> <p>A、針對校內各單位職員及約用人員等進行電話禮貌測試，測試內容包括接聽速度、電話禮貌及答話內容等 3 項。</p> <p>B、由各單位種子講師組成抽測小組，並自 103 年 10 月起，至少每半年進行各單位電話禮貌抽測 1 次，以利同仁良好習慣之建立。</p> <p>C、抽測結果除簽陳校長，並密送一級單位主管外，同時置於人事室網頁專區並列為考績（核）之參據。</p> <p>(4) 104 年 1 月依抽測小組建議，修正電話禮貌測試評分表評分項目，以利實務作業。</p> <p>(5) 104 年針對新進職員辦理電話禮貌課程 2 場次，168 人參訓。激發新進職員最佳服務典範並融入全校的服務文化中。</p> <p>2、建請教育部鬆綁教師兼職規定</p> <p>本校為提升學校教師研發成果的價值，積極鼓勵教師將研發成果及新的技術，帶入國內產業並持續創造新的價值，以提升臺灣產業研究新技術，開發新產品之能力，有效推動臺灣創新經濟整體發展。爰主動建議教育部放寬擁有創新研究能力及技術的教師，得擔任與其研發成果有關之新創公司董事，以投入重要的先期創設工作，並准許持有股權。</p> <p>3、協助員工身心健康</p> <p>與張老師基金會合作，提供同仁心理諮商服務，每年度請該會針對同仁諮商服務提出問題評估，針對同仁主要問題規劃「職場健康講座」，幫助同仁消除煩惱，減少心理情緒的問題，建立良好健康的生活態度，善盡僱主的社會責任。</p>
評鑑委員意見	

四、專業職能學習與知識管理面

(一)專業能力與服務態度

指標	<p>(一)專業能力：專業知識與技能；創新及學習能力 (對於本身的業務內容、流程與相關法令規章熟悉度；單位內外相關業務熟悉度及轉介能力；良好溝通協調能力…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input 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、組長及資深同仁協助帶領新進同仁熟悉業務，以利提升專業知識與技能及相關業務熟悉度。</p> <p>2、本室同仁除積極參加人事法規進修或數位學習外，每年並接受教育部人事處所屬人事人員法規測驗，今年於8月21日完成測驗，藉由測驗幫助同仁自我檢視，業務內容、流程與相關法令規章熟悉度，以利提昇服務品質並維護同仁權益。</p> <p>3、辦理人事業務交流活動</p> <p>(1) 101年9月7日：交通大學人事室蘇主任義泰率總務、資訊、人事單位同仁共12人，至本室標竿學習。觀摩本校規劃二代健保業務及薪資差異分析機制</p> <p>(2) 103年12月12日：本室黃韻如主任率研發處、教務處、學務處、計資中心及本室相關同仁共12人，觀摩成大兼任人員系統，有利本校建置相關系統之參考。</p> <p>(3) 104年6月24日：新竹教育大學人事室鐘承璋主任率同仁參訪本室，雙方就教師聘任及升等、學生兼任助理學習與勞動權益保障等業務進行交流。(詳如附件11)</p> <p>4、承辦十圈十美工作圈</p> <p>本校承辦104年度教育部人事處及所屬人事機構推動「十圈十美」工作圈第8圈-「WebHR系統-大專子系統功能增修」工作圈，由本室黃韻如主任擔任圈長，分別於104年3月16日及6月12日召開圈員會議，建議分兩階段增修，第1階段先就大專校院操作提出系統功能增修需求，若無法依需求修正，第2階段以本校人事管理系統架構為參考藍本，另行開發建置「大專行政作業系統」，需求規格報請教育部統一建置並與WebHR介接，供大專校院及附設機構使用。上述具體建議及工作圈成果報告已報部在案。</p>
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> <p>1、本室主辦溫馨服務美好臺大電話禮貌教育訓練，並訂定本校推行電話禮貌實施計畫，種子講師張雯雅小姐，以「電話服務禮儀應對參考守則」提醒同仁注意電話禮儀。</p> <p>2、人事室同仁平時於電話鈴響即迅速接聽，本專業能力即時答覆，並能注意電話禮貌，答詢用語溫和親切，詳盡解答疑惑，另倘同仁離座，其餘同仁亦會幫忙代接電話，應答問題或紀錄留言，並請同仁回座時，儘速回電。倘遇有需要詢問主管機關之疑義，也會先留下當事人連絡方式，俟詢問主管機關後，隨即連絡答覆。</p> <p>3、本室設有電子郵件公務信箱及主任信箱供同仁反映意見，設有專人負責收件，並於3日內答覆，目前秘書室亦設有校務建言，有關人事部分，亦均由本室答覆，因此，意見反映管道應屬暢通。</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 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>1、104 年訂定本室人事人員年度專業訓練計畫，並據以自行規劃辦理各項提升人事人員專業知能訓練，計風險控管 2 場次、共識營 1 場次、性別主流化及勞動法規各 2 場次。(詳如附件 12)</p> <p>2、除校內各種訓練課程外並薦送同仁參與校外專業研習課程：</p> <table border="1" data-bbox="231 571 1444 1052"> <thead> <tr> <th>日期</th> <th>研習/辦理機關</th> <th>人數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>104/5/7</td> <td>104 年度專員級人事人員進階職能培訓專班/人事行政總處</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>104/5/7-8</td> <td>中階人事人員 5 大核心訓練/國家教育研究院</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>104/5/7</td> <td>全國公教人員退休撫卹整合平臺北區場次/教育部</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>104/6/22-6/23</td> <td>溝通協調研習班(中階主管) /公務人力發展中心</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>104/7/25-6/26</td> <td>問題分析研習班(中階主管)/公務人力發展中心</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>104/9/15</td> <td>教育部 EAP 專題講座-主管人員訓練工作坊/教育部</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>104/9/17</td> <td>高階人員領導訓練研習班/國家教育研究院</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>104/10/7</td> <td>教育人事法制及政策研習班/教育部</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <p>3、現任人事人員 24 人，101 年至 104 年參與學習時數情形：</p> <table border="1" data-bbox="231 1131 1372 1310"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>101 年</th> <th>102 年</th> <th>103 年</th> <th>104 年</th> <th>總計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>時數</td> <td>2,651</td> <td>2,728</td> <td>5,454</td> <td>1,858</td> <td>12,691</td> </tr> <tr> <td>平均時數</td> <td>110.46</td> <td>113.67</td> <td>227.25</td> <td>77.42</td> <td>528.79</td> </tr> <tr> <td>備註</td> <td colspan="5">其中 2 人係 104 年 10 月 29 日及 30 日高考分發到任人員。</td> </tr> </tbody> </table> <p>依學習時數數字顯示，人事人員對於自身職掌業務願意接受新知，學習新技術與新能力。</p>	日期	研習/辦理機關	人數	104/5/7	104 年度專員級人事人員進階職能培訓專班/人事行政總處	1	104/5/7-8	中階人事人員 5 大核心訓練/國家教育研究院	3	104/5/7	全國公教人員退休撫卹整合平臺北區場次/教育部	4	104/6/22-6/23	溝通協調研習班(中階主管) /公務人力發展中心	1	104/7/25-6/26	問題分析研習班(中階主管)/公務人力發展中心	1	104/9/15	教育部 EAP 專題講座-主管人員訓練工作坊/教育部	1	104/9/17	高階人員領導訓練研習班/國家教育研究院	1	104/10/7	教育人事法制及政策研習班/教育部	1	年度	101 年	102 年	103 年	104 年	總計	時數	2,651	2,728	5,454	1,858	12,691	平均時數	110.46	113.67	227.25	77.42	528.79	備註	其中 2 人係 104 年 10 月 29 日及 30 日高考分發到任人員。				
日期	研習/辦理機關	人數																																																		
104/5/7	104 年度專員級人事人員進階職能培訓專班/人事行政總處	1																																																		
104/5/7-8	中階人事人員 5 大核心訓練/國家教育研究院	3																																																		
104/5/7	全國公教人員退休撫卹整合平臺北區場次/教育部	4																																																		
104/6/22-6/23	溝通協調研習班(中階主管) /公務人力發展中心	1																																																		
104/7/25-6/26	問題分析研習班(中階主管)/公務人力發展中心	1																																																		
104/9/15	教育部 EAP 專題講座-主管人員訓練工作坊/教育部	1																																																		
104/9/17	高階人員領導訓練研習班/國家教育研究院	1																																																		
104/10/7	教育人事法制及政策研習班/教育部	1																																																		
年度	101 年	102 年	103 年	104 年	總計																																															
時數	2,651	2,728	5,454	1,858	12,691																																															
平均時數	110.46	113.67	227.25	77.42	528.79																																															
備註	其中 2 人係 104 年 10 月 29 日及 30 日高考分發到任人員。																																																			
標指	<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：</p> <p>1、任免組賴耀明專員，102 學年參加進修推廣部精練高階管理與實務研習班第 20 期，課程內容有財務管理與財報分析、服務與營運管理、組織設計與管理、產業競爭分析、領導力與企業文化、行銷管理與顧客行為、組織行為及談判：合作之決策，賴員從中獲得專業成長，除負責校教評會、職員甄審委員會會務及升任專員外，目前尚兼任動物醫院人事管理員職務，能以所學回饋自身業務。</p> <p>2、醫學院人事組謝佳伶組員，104 學年考上台師大教育所進修專業學位，期以所學回饋自身業務。</p> <p>3、為服務國際化師生提升英語能力，推薦同仁至本校外語教學暨資源中心參加英語進修班及專業英語班，計 101 學年 6 人、102 學年 3 人、103 學年 1 人、104 學年 4 人，能以所學回饋自身業務。</p>																																																			
評鑑委員意見																																																				

(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、鼓勵同仁參加人事行政研究發展作品比賽、專書閱讀心得寫作、公教美展等比賽，除了自我成長亦帶動組織學習文化，踴躍參與同仁於年度主管核發工作費時，會給予特別獎勵，獲獎者另予敘獎等殊榮，樹立優秀楷模。 2、每年提報工作績效優良同仁參加校內績優職員選拔或推薦績優人事人員選拔，核發績優工作費，以茲鼓勵表現優秀同仁。 3、每年參加校內運動會開幕及趣味競賽，培養團隊合作默契，提升工作熱誠。 4、每年辦理戶外活動共識營，藉由標竿學習，培養創新思維運用於人事工作。 5、為瞭解同仁服務態度，經由滿意度調查及電話禮貌測試成績結果彙整給各組組長參考，對於績優同仁予以激勵；被列為不友善同仁，予以面談並告誡，作為改進惕勵之用，並列入年終考績(核)參考，以維人事人員形象。
<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> <p>1、訂定人事年度專業訓練計畫，規劃辦理各項提升同仁專業知能訓練，辦理風險控管講座、人事室共識營，薦送同仁參加校內外勞動法令及法治教育訓練，使「學習成長」成為單位文化。</p> <p>2、人事室的業務龐雜，又涉及多樣專業法規，73項人事業務作業流程，由資深員工指導獲得經驗傳授，透過工作上的做中學，經由主管指導與回饋獲得學習成效。另重要法規、函釋、文檔等書面文件，以資料夾歸類保存，經由同事間的協助與對話，加強經驗深化。</p> <p>3、推薦、鼓勵同仁進行多元化 e-learning 學習，網頁建置訓練專區，連結校內線上學習專區及校外六大數位學習專區，隨時可獲取工作上相關知識，自我成長。</p> <p>4、建置知識分享機制：(1)辦理知性研習營 (2)製作工作手冊 (3)建置工作流程 SOP。</p> <p>5、103年3月17日至21日科威特大學派員至本校，進行為期5天之行政研習，本次研習由進修推廣部、國際事務處、研究發展處、教務處及本室等單位共同辦理。16名人員分別安排至研究發展處、教務處及本室進行為期5天之見習，其中8人至本室觀摩學習，本室依教師及行政人員制度、訓練、差勤、待遇、福利、勞(健)保及人事 e 化作業等不同業務主題，設計18堂課程，由本室18名同仁透過業務簡報及 Q&A 互動交流，雙方分享良善行政措施及實務工作技巧，同仁藉由分享自身業務經驗，延續單位專業能力的提昇與傳承，促進單位學習成長。(詳如附件13)</p> <p>6、104年參與他機關辦理之標竿學習，以參訪心得分享同仁</p> <table border="1" data-bbox="268 1227 1426 1720"> <thead> <tr> <th>日期</th> <th>活動</th> <th>成效</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>103/12/12</td> <td>兼任人員系統-成功大學</td> <td>本室黃韻如主任率研發處、教務處、學務處、計資中心及本室相關同仁共12人，觀摩成大兼任人員系統，有利本校建置相關系統之參考。</td> </tr> <tr> <td>104/3/24 及 5/29</td> <td>「建置人事智慧辦公作業系統工作圈」-參訪臺北市政府人事處資訊室</td> <td>本室陳政勳副理1人參加，了解其調查表系統運作模式並實機模擬，及觀摩其人事人員陞遷系統。</td> </tr> <tr> <td>104/7/14</td> <td>人事業務交流觀摩會-臺南成功大學</td> <td>本室賴寶琇組長及吳思賢副理等2人前往觀摩成功大學創新亮點業務。</td> </tr> </tbody> </table>	日期	活動	成效	103/12/12	兼任人員系統-成功大學	本室黃韻如主任率研發處、教務處、學務處、計資中心及本室相關同仁共12人，觀摩成大兼任人員系統，有利本校建置相關系統之參考。	104/3/24 及 5/29	「建置人事智慧辦公作業系統工作圈」-參訪臺北市政府人事處資訊室	本室陳政勳副理1人參加，了解其調查表系統運作模式並實機模擬，及觀摩其人事人員陞遷系統。	104/7/14	人事業務交流觀摩會-臺南成功大學	本室賴寶琇組長及吳思賢副理等2人前往觀摩成功大學創新亮點業務。
日期	活動	成效											
103/12/12	兼任人員系統-成功大學	本室黃韻如主任率研發處、教務處、學務處、計資中心及本室相關同仁共12人，觀摩成大兼任人員系統，有利本校建置相關系統之參考。											
104/3/24 及 5/29	「建置人事智慧辦公作業系統工作圈」-參訪臺北市政府人事處資訊室	本室陳政勳副理1人參加，了解其調查表系統運作模式並實機模擬，及觀摩其人事人員陞遷系統。											
104/7/14	人事業務交流觀摩會-臺南成功大學	本室賴寶琇組長及吳思賢副理等2人前往觀摩成功大學創新亮點業務。											
<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。)

<p>項目及指標</p>	<p>一、圓滿完成校長遴選作業</p> <p>(一) 嚴格掌控校長遴選作業時程，順利完成本校校長遴選委員會組成事宜</p> <p>(二) 順利召開校長遴選委員會會議</p> <p>(三) 確實辦理候選人資格審查</p> <p>(四) 辦理新任校長人選報部核定及交接典禮</p> <p>(五) 組成委員會檢討校長遴選法規</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) 嚴格掌控校長遴選作業時程，順利完成本校校長遴選委員會組成事宜</p> <p>校長遴選委員會應於校長任期屆滿 10 個月前 (101 年 8 月 21 日前) 組成，配合上述時程，確實掌控各學院遴選教師代表、校友代表或社會公正人士候選人提名及選舉辦法、各類委員代表產生時間，校長遴選委員會委員業分別由校務會議、校友總會、行政會議選出或推薦，加上教育部遴派代表合計 21 人，如期順利產生，並於 101 年 8 月 15 日發聘。</p> <p>(二) 順利召開校長遴選委員會會議</p> <p>校長遴選委員會應於委員產生後 20 日內 (101 年 9 月 11 日前) 召開第 1 次會議。於 101 年 8 月 17 日順利召開第 1 次校長遴選委員會會議，選出召集人，確定工作進度表，決議架設網頁，以公告相關訊息。並於 101 年 9 月 21 日召開第 2 次會議，通過公開徵求校長人選啟事、作業細則及相關書表</p> <p>(三) 確實辦理候選人資格審查</p> <p>依教育人員任用條例等校長遴選相關規定，就 11 位校長候選人之個人基本資料、學歷、經歷等，是否符合大學校長基本任用資格，及其推薦方式、被推薦人是否同意被推薦、是否承諾擔任校長職務期間不得兼任任何政黨職務，是否已屆應即退休年齡等條件逐一進行初審。另就候選人國外民營事業機構之主管職務年資疑義，不斷與教育部人事處及被推薦人溝通聯繫外，並就上開疑義函請教育部釋示。</p> <p>(四) 辦理新任校長人選報部核定及交接典禮</p> <p>依本校校長遴選委員會 102 年 3 月 11 日第 6 次會議投票結果，選出新任楊泮池校長，並於 102 年 3 月 27 日檢具相關資料函請教育部核定，經教育部於 102 年 4 月 16 日函復同意聘任。102 年 6 月 21 日下午 3 時整於校總區行政大樓第 1 會議室舉行校長職務交接典禮，並依公務人員交代條例規定，於 102 年 6 月 25 日將卸新任校長移交清冊報部備查。(詳如附件 14)</p> <p>(五) 組成委員會檢討校長遴選法規</p> <p>本屆校長遴選過程中，凝態科學研究中心、校長遴選委員會、校長遴選推薦投票委員會及本室均對校長遴選法規研提相關意見，案經 102 年 6 月 8 日 101 學年度第 2 學期第 2 次校務會議決議「組成委員會研議」，已於 102 年 11 月 25 日、12 月 30 日、103 年 4 月 10 日及 6 月 16 日召開 4 次檢討小組會議，就本室彙整之「本校校長遴選委員會組織及運作要點建議修正事項彙整表」逐條討論，業經 103 學年度第 1 學期第 1、2 次校務會議討論通過並發布施行。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	

<p>項目及指標</p>	<p>二、完備升等制度 (一) 研訂本校教師(含研究人員)升等特設名額方案 (二) 取消本校教師升等名額限制 (三) 實施情形</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： (一) 研訂本校教師(含研究人員)升等特設名額方案 為適度放寬升等名額，鼓勵優良教師及研究人員，研訂本校教師(含研究人員)升等特設名額，以前一學年度全校升等餘額之 10% 為限，提供各學院超過升等分配名額之優秀教師使用，並自 103 學年度起實施，辦理方式如下： 1、各學院擬申請升等教師(含研究人員)，經院教評會通過推薦送校審查人數，超過該學年度核定分配之各等級教師升等名額，始得使用是類名額。 2、各學院辦理年度升等案審查後，於報校審查時，應將推薦送校審查教師進行排序，如學院通過推薦升等人數超過核定分配之升等名額，不分升等教師等級，各學院至多得再推薦 1 名(如於學年度院通過「助理教授」及「副教授」升等人數均大於核定升等名額，各學院至多僅得再推薦 1 名)，並說明何者使用是類升等名額。 3、使用升等特設名額之教師由人事室另行造冊(係以各院原推薦序投票後，遺珠部分直接用原推薦序審議投票)，提校教評會審議，由校教評會就冊列教師之教學、研究及服務成績及各學院歷年升等名額、比例等綜合審查，經審議通過後始得使用是類名額。 4、升等特設名額，以前一學年度全校升等餘額之 10% 為限，核准使用之升等特設名額，不列入申請學院預借名額計算。 (二) 取消本校教師升等名額限制 為徹底改變只將眼光放在跟自己校園內同儕比較的競爭文化，保持優質教師的品質，並做到不揚棄論文的追求，又能引導每位臺大教授皆能協助臺大在個別專長領域有重要世界地位。復為確保各學院升等之評審規定均能兼顧教師之研究、教學、服務等各項表現，透過 103 年 12 月 26 日本校各學院教師升等及評鑑共識會議、104 年 1 月 27 日本校各學院學術提升研商會議第 13 次會議及 104 年 3 月 12 日本校專任教師升等作業規劃建議研商會議中的有效溝通，研提本校專任教師升等作業要點草案，復經校務會議通過，並於 104 年 6 月 15 日發布施行。 (三) 實施情形： 1、103 學年度：理學院、工學院、公衛學院、電資學院及法律學院推薦使用升等特設名額(共 5 位)。 2、104 學年度：電資學院及法律學院推薦使用升等特設名額(共 2 位)。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	

項目及指標	三、彈資激勵-延留優秀人才 (一)強化教研人員彈性薪資措施 (二) 建立關鍵性績效指標及彈性之約用人員薪資制度
單位自我評鑑	特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： (一)強化教研人員彈性薪資措施 1、為延攬並留住特殊優秀人才，本校依教育部「延攬及留住大專校院特殊優秀人才實施彈性薪資方案」等規定，訂定本校延攬及留住特殊優秀人才彈性薪資暨獎勵補助支應原則作為核支依據，並針對不同類型人員，訂定核給規範，包括：本校講座設置辦法、本校特聘教授設置暨特聘加給給與實施要點、本校現職暨新聘績優教研人員給與作業要點。 2、增進新聘人員獎助範疇 (1) 為延攬傑出新聘教研人員，本校原即訂有「新聘教師及研究人員額外加給給與作業要點」、「編制內教師及研究人員本薪（年功薪）、加給以外之給與及編制外人員人事費支應原則」等規定，作為核支該等人員額外加給之依據，並依科技部 101 年 12 月 11 日修正該部「補助大專校院延攬特殊優秀人才措施」規定，配合訂定「獎勵新聘特殊優秀人才作業要點」。 (2) 為加強延攬優秀的國際新聘人才，並於 103 年 6 月 10 日修訂本校「獎勵新聘特殊優秀人才作業要點」，增列「受獎勵人員中自國外延攬專任教研人員人數，以不少於當年度受延攬人數之百分之二十五為原則」之規定，將支給國際人才及新進人才聘用的比例明訂於校內辦法辦理，以吸引國外傑出教研人員來本校服務。 3、執行成果 積極延攬優秀教師與研究人才是本校追求教學研究卓越的要務，積極延攬優秀教師與研究人才是本校追求教學研究卓越的要務，104 學年度本校核支講座獎助金人員計 29 名；核支特聘加給人員計 204 名、核支績優加給人員計 37 名。104 年度核支新聘特殊優秀教師 44 人，其中 26 人為延攬國外優秀人才回國。 透過彈性薪資制度，積極延攬優秀人才與培育校內傑出年輕學者，師資陣容目前專任教師計 2,068 人，其中擁有博士學位者達 94%，具助理教授以上資格者達 98%。 (二) 建立關鍵性績效指標及彈性之約用人員薪資制度 1、為延攬各類專業人才，參酌就業市場薪資水準，建立「專案薪資」及「特殊加給」制度。前者係藉由優渥的「專案薪資」，吸引企業界經營管理人才；後者係因應業務之專業技術需要，於一般薪級表之給薪外，參酌其工作性質及職責程度等不同，訂定不同支給標準，包括：資訊、營繕、智財、諮商及外語等加給。 2、各單位依業務需要核發專案薪資或特殊加給，須經本校約用人員審核小組審議通過。目前領有「專案薪資」者 18 人，領有「特殊加給」者 95 人。
評鑑委員意見	

<p>項目及指標</p>	<p>四、積極辦理職員輪調機制</p> <p>(一) 積極辦理編制內職員職務輪調</p> <p>(二) 推動約用工作人員職務輪調</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> <p>(一) 積極辦理編制內職員職務輪調</p> <p>1、為建立職員之遴用與陞遷標準，依公務人員陞遷法及任用法等相關規定，訂定本校職員遴用及陞遷辦法、職員陞遷序列表及職員陞任(遷調)評分標準表。除依規定得免經甄審之職缺外，內陞時均辦理公開甄審，逐級辦理，符合公開、公平、公正原則。</p> <p>2、為增進職務歷練，訂定本校職員職務輪調要點，以各一級單位內實施為原則，每4年職期輪調，業務特殊需要得延長1年，每年檢討辦理1次。本室於每年底清查將任滿4年人員清冊，並提供各一級單位參考，於職務出缺時，優先納入輪調考量，並以最後職缺辦理遞補。對任現職滿2年以上且有意願者，亦得申請，由本室列入遷調候用名冊，如有符合適當職缺時，送請出缺單位考量。經統計，職員職務輪調人數為101年58人、102年92人、103年87人、104年31人，職務輪調機制已上軌道。</p> <p>(二) 推動約用工作人員職務輪調</p> <p>1、依本校約用工作人員管理要點及約用人員職務序列表，約用人員依職責及學經歷等不同，分為：佐理員、幹事、副理、經理、資深(專案)經理。本校每年辦理1次陞遷，原則按職務序列表逐級辦理，但表現特優者，得予破格陞遷。約用人員於服務滿2至3年且最近2至3年考列甲等，經單位推薦、提審核小組審議及校長核定之程序後辦理。此外，為兼顧單位間陞遷人數之合理性，特建立升遷積分制度，核算各一級單位每年得推薦陞遷人數，對提升工作士氣，有正面助益。</p> <p>2、101年間訂定本校「約用工作人員職務輪調試辦計畫」，以任現職滿2年為原則，滿4年以上者優先輪調。自102年至103年止試辦2年，期滿後檢討，認為對業務推動及同仁之職務歷練有所助益，將試辦改為常態性辦理，要點更名為「約用工作人員職務輪調要點」，實施範圍由行政單位擴大至教學單位亦得比照辦理，並自104年1月起施行。</p> <p>3、經統計，102年及103年試辦期間，計112人輪調。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	

項目及指標	<p>五、員額流通，活化人力資源</p> <p>(一) 教師員額人力活化流通互助方案</p> <p>(二) 推動助教退離不補政策</p> <p>(三) 加強約用人力進用控管</p> <p>(四) 配合政策控管技工友出缺不補</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) 教師員額人力活化流通互助方案</p> <p>1、採逐年控管方式：自 101 學年度起實施，3 年內 (101-103 學年度) 收回各學院教師員額 4%，其中 1% 由校統籌運用，3% 由院統籌運用。系所停招或調整整併所遺教師員額、助教離職出缺之員額、退休、資遣或辭職所遺教師缺額、兼任教師占用之教師員額優先收回由校、院統籌運用。</p> <p>2、成立校級及院級「教師員額運用諮詢小組」：</p> <p>(1) 各系(科)所擬借用校、院統籌運用之員額，應提出申請，經核准後始得公告徵聘教師。</p> <p>(2) 借給各系(科)所使用之教師員額，以 5 至 8 年內返還為原則。</p> <p>3、截至 104 學年度(104 年 8 月 1 日)，各學院(中心)均已依比例(4/5)足額提供統籌運用員額，其中共同教育中心、工學院、生物資源暨農學院、公衛學院及法律學院已提供全數統籌運用員額。</p> <p>(二) 推動助教退離不補政策</p> <p>1、近年因教育部已不再核給各校教師員額，教師員額不足之問題日益嚴重，為改善教學人力結構，挹注教學研究人力，提升教學研究品質，專案小組研議將助教員額逐年轉為教師員額，助教工作以聘用約用人員擔任，衡酌本校助教流動性非常大，採出缺不補方式處理，爰自 99 年 11 月起遵行助教出缺不補政策，出缺員額得延攬教學、研究優秀人才，或控留員額進用約用人員。</p> <p>2、自 100 學年度迄今，減少助教 43 人，改進用約用人員。</p> <p>(三) 加強約用人力進用控管</p> <p>透過下列機制，以加強人力控管，目前控編制內職缺進用之約用人員共 310 人。</p> <p>1、職缺控管：新增或遞補職缺，須附行政人力評估表(控留編制內職缺者免附)，經校長核准後，始得對外徵才。</p> <p>2、進用控管：</p> <p>(1) 行政人員：除控留編制內員額進用學士級幹事以下者外，均提送工作職務說明書，經審核小組審議通過。另碩士級幹事以上進用比例以不超過 25% 為限，惟配合本校助教出缺控留進用約用人員之政策，其比例由審核小組依狀況控管。</p> <p>(2) 研究技術人員：應控留編制內技術職缺，並提職務說明書，經研發處研究委員認定後，經審核小組審議通過。</p> <p>(四) 配合政策控管技工友出缺不補</p> <p>配合員額精簡政策，經行政院核定為超額工友、技工之員額，應列管出缺不補，本校技工友係屬超額，遇有退休(離)情形，本室均依規定列管，退(離)人員所遺工作，則授權由所屬用人單位以調整工作或其他替代措施辦理。目前技工友共 340 人，尚超額 80 人(至 104 年 10 月技工 63 人、工友 17 人)。</p>
評鑑委員意見	

<p>項目及指標</p>	<p>六、建立約用工作人員績效管理制度</p> <p>(一) 建立約用人員升遷管道</p> <p>(二) 延攬專業經理人</p> <p>(三) 推動目標績效管理措施</p> <p>(四) 建立獎優汰劣機制</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> <p>(一) 建立約用人員升遷管道</p> <p>1、為應各單位用人需求不同，約用人員分為行政人員及研究技術人員，依職責程度及知能條件不同，分別建立職務序列表及薪級表。其中行政人員分有佐理員、副理、經理、資深（專案）經理；另研究技術人員分為助理技師、副技師、技師、資深技師。</p> <p>2、升遷須符合一定任職年資及考核等第（任職滿 2 至 3 年，且最近 2 至 3 年考核列甲等），並以逐級辦理為原則，但工作表現特殊優異並有具體事蹟，且近 2 年考核列甲等者，經單位推薦，並提審核小組會議審議通過，得予破格升遷。每年辦理 1 次約用人員升遷，須經本校審核小組審議通過，101 年至 104 年計升遷 69 人，有助於激勵同仁士氣。</p> <p>(二) 延攬專業經理人</p> <p>引進專業經理人制度，藉由業界相關領域、專才之專業人員，以激盪形塑企業效率，目前學務處學生職涯中心、總務處經營管理組、進修推廣部、管理學院等單位進用專業經理人（領有專案薪資）共 11 人。</p> <p>(三) 推動目標績效管理措施</p> <p>透過關鍵績效指標（以下簡稱 KPI）訂定量化與質化指標，以協助員工達成組織目標。對於副理級以上職務之約用人員，考量其職責較為繁重，規定每年年初須訂定年度 KPI，就財務、服務對象、內部流程、學習與成長及業務等面向，提出策略目標、評核指標、具體方案，並提送本校審核小組審議，於年底時須提出績效報告，本項措施有助於協助組織目標之達成。104 年副理級以上人員訂定關鍵績效指標者共 118 人，透過 KPI 之運用，有效落實績效管理。</p> <p>(四) 建立獎優汰劣機制</p> <p>每年辦理考核，視工作表現依考核結果及勞基法規定資遣者，自 101 年至 104 年共 39 人。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	

項目及指	<p>七、組織學習-強化團隊素質</p> <p>(一)訂定年度訓練計畫，建構訓練地圖</p> <p>(二)鼓勵職員多樣性的終身學習</p> <p>(三)依技工友需求辦理訓練課程</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>(一)訂定年度訓練計畫，建構訓練地圖</p> <p>1、為型塑組織願景、強化提昇所屬公務人員之專業能力及促進個人自我發展，以利校務發展，訂定本校年度訓練進修計畫，並據以執行。本年度內容分為「政策作業宣導系列」、「法治教育推動系列」、「工作職能強化系列」、「人文素養塑造系列」、「采風戶外探索系列」、「國際視野拓展系列」、「資訊專業強化系列」、「身心靈成長提昇系列」等8大類。(詳如附件15)</p> <p>2、導入分級教育訓練</p> <p>發展學習地圖培育人才，藉由系統化學習，提升工作效率。針對不同職別，新進人員、中、高階主管及教師兼任行政主管，設定不同訓練路徑，導入適合之教育訓練。104年迄今(11月13日)，業已完成各等級訓練人數計有：新進職前訓練107人、「技工友核心工作能力及專業知能」訓練330人次、「臺大人一家人」凝聚力訓練137人次、中階主管核心能力訓練76人次、高階主管及教師兼任行政主管完成卓越領導研習及危機管理策略課程165人次，其他類年度訓練課程6,047人次等。</p> <p>(二)鼓勵職員多樣性的終身學習</p> <p>1、為強化各級學術行政主管行政領導能力，並成為改善教學與強化研究的重要推手，特於104年8月20日及9月18日辦理學術卓越領導研習營、危機管理策略等課程。</p> <p>2、楊校長責由本室及進修推廣部共同推動「臺大服務品質躍昇計畫」，期勉同仁應以「視客猶親」的態度來提供感動服務，以作為臺灣高等教育之標竿為己任，本訓練總計辦理23場次，1,550人參訓，期間辦理電話禮貌抽測3次，本活動並獲張良涓老師來信讚賞。</p> <p>3、為鼓勵同仁提升英語能力，本校訂有「提昇行政人員英語能力實施方案」，同仁利用辦公時間選讀英語課程者，得核給公假；如以公餘時間選讀者，每人每年得核實補助1次。此外，通過英語檢定測驗者，予以補助測驗費用。迄今，職員通過英檢人數比例為61.04%。</p> <p>4、人事室網站首頁規劃「訓練專區」，專區內規劃有「實體課程專區」部分，提供最新實體訓練課程資訊外，另規劃「數位學習專區」，提供多樣外部數位學習課程，也提供「校內線上學習專區」涵蓋演講、語文、電子書等線上學習資訊，方便本校同仁依自身的需要，連結相關網站進行學習，充實新知。</p> <p>5、依國立臺灣大學聯盟意向書規劃，開放台師大及台科大職員參加校內部分訓練課程，聯絡3校感情，104年已辦理3場次，計40人次參加。</p> <p>(三)依技工友需求辦理訓練課程</p> <p>為加強技工友同仁之核心工作能力及專業知能，依本校技工工友在職訓練作業要點規劃訓練課程，每年度辦理4場次。104年迄今已辦理3場次，訓練主題以多元且貼近生活及職場需求，深獲同仁好評，訓後之問卷滿意度高。</p>
評鑑委員意見	

項目及指 標	八、健全勞動權益，強化勞資對話機制 (一) 研議學生兼任助理學習與勞動權益保障專案 (二) 強化勞資對話機制
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： (一) 研議學生兼任助理學習與勞動權益保障專案 1、近年來，大專校院因調整學生兼任助理薪資、研究生獎助金措施等，衍生學習或勞動關係之爭議，受各界關注。因事涉全國各大專校院，本校因應 (1) 函請教育部統一處理 (2) 參與主管機關研議 (3) 成立專案小組並召開會議 (4) 辦理全校性座談會 2 場次 (5) 訂定全校通案性規範 (6) 建置全校性專區。 2、經教育部及勞動部研議，已於 104 年 6 月 17 日分別發布「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」及「專科以上學校兼任助理勞動權益保障指導原則」。本案涉重大制度變革，本室擔任本校幕僚單位，除參與主管機關研議過程並提供意見，且統合校內跨單位意見，訂定全校性通案性規範，使本校學生兼任助理制度得以順利自 104 年 8 月 1 起推動，制度規劃領先各校，成為標竿學習對象。 3、本案相關主管機關配套不全，造成學校執行困境。本校透過不同管道請求協調及解套綜整待解決事項共 7 項(如：低薪高保不合理、身障人力不足、部分工時者勞動權益規範不全、建議提供契約範本及研訂專法等)，經張善政副院長 8 月 6 日召開會議，行政院列管相關部會處理，勞動部及教育部將成立跨部會溝通平台。另專案小組迄今校內已召開 16 次會議，本室協助新制度得以順利推展。(詳如附件 16) (二) 強化勞資對話機制 1、與工會協商 (1) 臺大工會於 102 年 4 月 1 日成立，本校自 102 年 11 月成立與工會協商工作小組，本室擔任議事幕僚單位及與工會聯繫之窗口，並負責整合校內開會意見。 (2) 訂定「國立臺灣大學與國立臺灣大學工會協商會議運作要點」，自 102 年 11 月迄今已召開 3 次校內會前會、4 次協商會議，無償提供工會會所，並同意於本校網頁及 myntu 平台提供工會部落格連結。 (3) 104 年 7 月間 2 場次兼任助理座談會及 7 月 22 日勞資會議，均邀請工會參加。並適度參採工會意見，建立勞資和諧關係。 2、辦理勞資會議 (1) 第 5 屆勞方代表選舉應於第 4 屆代表 104 年 6 月 30 日任期截止前由工會辦理，惟工會於 104 年 5 月始函復礙難辦理，本室臨危接手，順利於期限內選舉，當選代表任期 4 年(自 104 年 7 月 1 日至 108 年 6 月 30 日止)，並函送臺北市政府備查公告在案。 (2) 依「勞資會議實施辦法」3 個月至少召開 1 次勞資會議，104 年迄今已召開 4 次(統計 104.10.14 止)。審議通過之重要事項如下：A、備查本校「建教合作計畫約聘僱人員服務要點」部分條文修正案 B、審議第 5 屆勞資會議勞方代表選舉原則 C、修正本校「約用工作人員職務輪調試辦要點」名稱及部分規定 D、修正本校「工友工作規則」部分條文 E、修正本校「約用工作人員工作規則」(含「約用人員給假一覽表」) F、研訂本校「學生兼任助理學習與勞動權益保障處理要點」。
評鑑委員意見	

指標 項目及	九、精進勞（健）保業務 （一）建立勞健保業務處理原則 （二）規劃學生兼任助理納保之配套措施
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>（一）建立勞健保業務處理原則</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、每日受理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日為限。 2、針對每日加退保及薪資調整等資料，當日於系統上傳勞（健）保局完成後，於隔日增加覆核機制，有助減少錯誤率。 3、每月比對保費資料，將勞（健）保局（署）之保費資料、勞健保系統及出納撥款資料，進行比對並製作差異分析表，以維帳務資料正確性。 4、催繳欠繳保費，每月進行催繳作業至少2次。 5、年度內至少發函2次宣導，並以多元管道加強宣導。上半年度已於104年6月17日以校人字第1040042951號函宣導相關事宜。 <p>（二）規劃學生兼任助理納保之配套措施</p> <p>本校自104年8月1日起，學生兼任助理與本校具僱傭關係者（屬勞僱性），須辦理勞（健）保及提繳勞退金，預計增加5,500人納保，目前已增加2,667人（104.10.6統計資料）。因應業務量倍增。本室積極研議相關配套，並提本校專案小組討論，加強與各單位間（研發處、教務處、學務處等）橫向聯繫及不同系統之整合及e化作業。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、加強與各聘用單位之進用控管 勞保無法追溯加保，各類兼任助理之聘用單位不同，加強加（退）保與各單位之聘僱流程之控管。 2、規劃系統修正事宜 結合e化報帳作業，每月核發薪資時一併扣繳保費及勞退金，配合增修相關系統功能（勞健保系統、e化報帳系統等）。 3、訂定收費及欠費催繳規範 學生兼任助理自104年8月1日起納保後，同一人如數個兼職，聘期不同，且用人經費來源，增加投保薪資分攤及計算之複雜度。配合本校e化整合作業，本校逐步開放學生兼任助理兼職之政策，除增修系統功能，並階段性放寬兼職限制外（已自104年9月1日起及10月1日起有階段性放寬措施），為加強保費帳務之控管及收費作業，建立兼職經費分攤及欠費催繳處理機制，研擬本校「勞（健）保及勞退金收費要點」，經104年8月3日、8月12日、8月27日及9月9日本校專案小組會議討論通過，並提送104年9月22日行政會議審議通過，已於104年9月30日發文。 4、製作簡報及Q&A宣導 針對學生兼任助理案納保之衍生問題、因應配套及相關問題，製作簡報及Q&A，於校內各類兼任助理宣導說明會加強宣導（迄今已4場次，8月10日、8月11日、8月17日、9月2日），並同時置於本校人事室網頁及本校首頁之「學生兼任助理」專區供參。 (http://www.ntu.edu.tw/announcement/assistant/) (詳如附件17)
評鑑委員意見	

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

（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。）

一、訂定專任教師升等作業要點，取消教師升等名額限制

為保持優質教師的品質，研議取消本校教師升等名額限制規定，爰擬定本校專任教師升等作業要點草案，並提經相關會議討論後，於104年6月15日發布施行，各學院（中心）得依該要點訂定相關配套措施，經行政會議及校教師評審委員會通過後，得不受本校教師升等名額限制，推薦真正符合升等較高等級資格之教研人員報校審查。

二、落實教師兼職報核及資料正確性

配合教育部來函修正或解釋相關兼職法規，即時函轉本校教師知照，並利用相關會議宣導及每學期定期重申兼職相關規定，另加強與相關單位就兼職應配合辦理事項（如收取學術回饋金等事項）之聯繫，以減少未合兼職相關規定情形產生。

三、型塑學習型組織行政優化

為營造優質團隊，提升服務品質及競爭力，誘發組織團隊精神並善用團隊加乘學習成效，另加入知識管理（組織學習）等多元類型，辦理標竿學習、相關研習及演講課程，提升組織人文素養，建立組織成員勇於改變與創新的核心價值。

四、加強勞（健）保業務

本校加保對象之僱用類型不同且人數眾多，尤以104年8月1日起學生兼任助理納保後，預計增加5,500人加保，此類人員異動頻繁，更提高勞（健）保業務之複雜度及困難度，為維護被保險人權益，並確保本校勞（健）保帳務之正確性，已於104年9月30日訂定本校「勞（健）保及勞退金收費要點」，未來須加強加（退）保及保費收（催）繳作業之控管機制。

五、強化勞資關係

- （一）為建立多元勞資溝通平台，除每3個月定期召開勞資會議外，並與臺大工會不定期召開協商會議，針對勞資議題，未來廣續透過上開管道加強溝通協調。
- （二）有鑑於本校適用勞基法人員日益增加，且各聘僱權責單位不同，因應勞動主管機關近年來擴大實施勞動檢查，除配合修訂勞動法規、強化勞資溝通機制外，亦將加強勞動法令之宣導（如：增辦勞動法令講習），以落實維護勞動權益。

伍、關鍵績效指標 (KPI)

策略目標	評核指標	具體方案	年度內實際執行狀況	實際執行完成度 (%)
推動職務輪調制度	訂定職員職務輪調要點及約用人員職務輪調要點	<p>1.訂定職員及約用人員輪調計畫及配套措施</p> <p>2.每年調查推動情形</p>	<p>1. 職員 為增進職員職務歷練，有效培育人才，於100年7月5日第2676次行政會議通過本校職員職務輪調要點。</p> <p>2. 約用工作人員 (1)依100學年度行政品質評鑑委員會建議，於101年11月2日以校人字第1010086575號函訂定本校「約用工作人員職務輪調試辦計畫」，規定任滿同一職務超過4年者優先列入輪調名單，自102年1月起至103年12月止試辦2年。 (2)試辦期滿，經檢討後，於104年4月17日以校人字第1040025395號函更名為本校「約用工作人員職務輪調要點」，並溯自104年1月1日起生效，除將試辦改為常態辦理外，範圍由行政單位擴大至教學單位得比照辦理。</p> <p>1. 職員部分，101年58人輪調，102年92人輪調，103年87人輪調，104年31人輪調。 2. 約用工作人員部分，102年計49人輪調，輪調比率為6.25%；103年計63人輪調，輪調比率為7.76%</p>	100%

			<p>%。配合輪調比率有逐年提升之趨勢。</p>	
<p>鼓勵終身學習 提升人力素質</p>	<p>年度訓練課程滿意度 達 80% 以上。</p>	<p>1. 訂定職員年度訓練計畫。 2. 訂定人事室人員年度訓練計畫</p>	<p>1. 年度辦理校內各種研習講座、電腦技能、影片賞析、研習營或語文培訓等課程，薦送同仁校內選修學分、參加校外專業多元學習課程；鼓勵各單位辦理標竿學習，核給公假及學習時數。 2. 訓練完成後辦理滿意度調查，作為隔年度訓練計畫課程設計改進依據，提升同仁學習意願及學習時數。 3. 依職員在職進修要點、提昇行政人員英語能力實施方案，匡列經費鼓勵公餘進修並補助進修費用及補助英語課程學費，補助獎勵提升同仁學習時數。 4. 凝聚「臺大人一家人」向心力，辦理主管級及非主管級生態巡禮走訪各附設機構之教育訓練，愛校愛人並核予學習時數。 5. 參加教育部「中央政府推動建立員工學習制度獎勵」比賽，101 年度獲優等獎；102 年度至 104 年度，連續 3 年獲得特優獎。 6. 校內訓練課程滿意度 101 年 88.73%、102 年</p>	<p>100%</p>

			92.68%、103年90.73%及104年91.10% (計至11月10日)。	
精進勞(健)保業務	加強勞(健)保帳務控管機制 確保保險人加(退)保權益	<p>1. 每月進行保費資料比對1次，並進行催繳作業。</p> <p>2. 建立保費之經費分攤及欠費催繳處理機制</p> <p>1. 到(離)職當日完成加(退)保之比率達90%以上。</p> <p>2. 多元管道加強宣導</p>	<p>1. 每月勞(健)保局(署)保費資料與本校勞(健)保系統、出納組撥款資料比對1次，並製作差異分析。</p> <p>2. 每月彙整並列管欠繳保費名冊，以書面、電話或電子郵件等方式積極催繳至少1次。</p> <p>已訂定本校「勞(健)保及勞退金收費要點」，經104年9月22日行政會議通過，並於同年9月30日發文周知各單位配合。</p> <p>加強與相關單位(如：用人單位、研發處、文書組)之橫向聯繫，避免公文流程延誤時效。本室均掌握於收日當日完成加(退)保作業。</p> <p>1. 每年至少發函2次轉知各用人單位配合辦理勞(健)保作業，104年上半年已於104年6月17日以校人字第1040042951號函轉各單位。</p> <p>2. 配合104年8月1日起學生兼任助理案納保案，製作簡報及Q&A，發函各單位週知，並置於本室網頁</p>	100%

			<p>及本校首頁之「學生兼任助理」專區供參發函各週知外。</p> <p>3. 配合教務處、學務處及研發處辦理之各類兼任助理新制說明會，本室派員於會中簡報勞(健)保業務(已4場次，104年8月10日、8月11日、8月17日、9月2日、10月6日)，</p>	
<p>網頁及時更新 提升服務效能</p>	<p>配合法規修訂、人員及業務異動情形，於一週內更新網頁資料的達成率達 90%。</p> <p>業務電腦化滿意度達 4 分以上。(以 5 級分計)</p>	<p>1.人員、業務異動，法規修訂即時更新。 2.網頁維護同仁接獲更新申請單後，應於一週內完成更新。</p> <p>建置友善網頁介面，提升瀏覽利用網頁的滿意度。</p>	<p>1. 如遇法規修訂，於完成法定程序發文時除副本通知秘書室修訂法規彙編外，並同時副知三組網頁維護同仁，更新人事室網頁法規及相關聯結資料。三組網頁維護同仁於接獲通知後，應於一週內完成網頁更新。</p> <p>2. 104 年度網頁更新 149 筆資料，有 138 筆在一週內更新，比率達 92.6%。</p> <p>104 年度人事室顧客滿意度調查，業務電腦化整體分數為 4.03 分(很滿意 5 分、滿意 4 分、尚可 3 分、不滿意 2 分、很不滿意 1 分)。</p>	100%

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…)

本室因應校方邁頂計畫經費縮減，依職責規劃人力資源的具體做法為：

- 1、因應教育部邁向頂尖大學計畫第 2 期將於 105 年 12 月底屆滿，針對本室列管之邁頂計畫-「人力結構改善」(經費代碼 R4) 之約用人員相關用人因應配套措施，前於 103 年 8 月 12 日第 36 次行政團隊會議提案討論，決議略以：(1) 上開列管之約用人員已離職而未遞補者，其職缺不再遞補。(2) 嗣後各單位新增約用人員，除以人事費聘僱學士級以下(含學士級)者外，皆須提送研發處審核小組審議。
- 2、為加強控管各單位新增或遞補約用人員之職缺，依上開決議 103 年 9 月 16 日配合修正本校約用工作人員管理要點第 6 點有關進用程序規定，經第 2826 次行政會議修正通過。此外，本校約用工作人員審核小組會議審核約用人員進用案，針對上述經費進用之人員，決議均請各用人單位預為因應。

區分	貳、共同評鑑項目	附件編號	1
評鑑項目	一、績效面		
附件名稱	人事室現有人力及各組職掌		

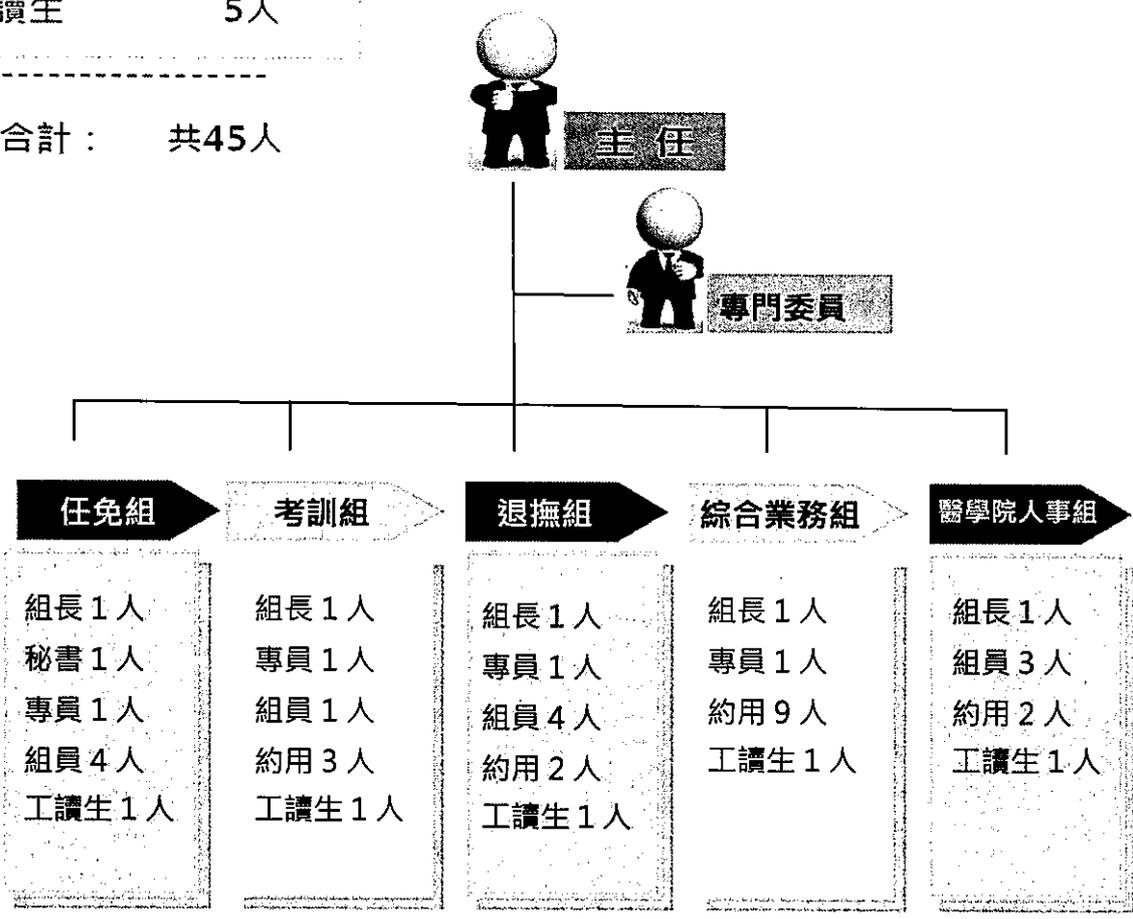
現有人力統計：

職員 24人

約用工作人員 16人

工讀生 5人

合計： 共45人



區分	貳、共同評鑑項目	附件編號	1-1
評鑑項目	一、績效面		
附件名稱	人事室現有人力及各組職掌		

人事室工作職掌



任免組

主要業務

- 教師聘任、送審、升等、教薪、借調、兼職、兼課等業務，
- 職員甄審、任免、銓審、核薪等業務
- 教師評審委員會募僱業務



考訓組

- 考績、獎懲、出勤管理、外籍教師聘僱許可、教師逐次召集
- 教授休假研究、國內外進修研究、講學、訓練
- 出國開會、訪問、考察、觀光等



退撫組

- 退休、資遣、撫卹、教師延長服務、退休人員照護等
- 待遇、兼職酬勞、鐘點費、公保、健保、生活津貼、福利互助
- 人事資料管理、教職員證、就醫證、服務證明、離職證明等

人事室工作職掌



綜合業務組

主要業務

- 勞健保、勞工退休金相關業務
- 技工友相關人事業務
- 約用人員招募、任用、資遣、退休業務
- 綜合業務



醫學院人事組

- 辦理醫學院各項人事業務
- 辦理公衛學院各項人事業務

區分	貳、共同評鑑項目	附件編號	2
評鑑項目	二、流程面		
附件名稱	(二)策略規劃與流程管理		

※年度人事業務辦理時程一覽表

組別	事項	配合辦理單位	說明	承辦人	電話
考選組	職員、約用人員徵選案	各一級單位	徵選案應於該業務辦理結束後半年內提出	考選組劉莉莎	3366-5940
綜合業務組	技工、工友徵選案	各一級單位	徵選案應於該業務辦理結束後半年內提出	綜合業務組李煥璋	3366-9939
綜合業務組	申請勞務保險程序新增加保案(含身障案站申請)	本校各單位		綜合業務組陳文鳳	33661831
綜合業務組	契約用員工勞務保險加保	本校各單位	請各單位務必於備用之日起辦理加保，逾期前辦理加保，以保障員工權益並免於受罰	綜合業務組李煥璋/ 綜合業務組李煥璋/ 綜合業務組李煥璋	3366-9942-3 33661831
綜合業務組	契約用員工勞務保險	本校各單位	一、聘用員工聘期屆滿，如仍繼續在校任職(未中途離職)者，聘用單位或聘用員工應於投保到期日前1個月內至本組辦理手續 二、截至原聘期到期日止，聘用員工仍未完成續保手續者，本組將逕為退保處理	綜合業務組李煥璋	3366-9943
綜合業務組	勞務保險薪資調查	本校各單位	一、隨時辦理，次月生效 二、聘用員工薪資調整時，新給付薪資金額超過【原投保級距】者，即應填具薪資	綜合業務組李煥璋	3366-9943

※建立 70 多項人事業務作業流程

國立臺灣大學人事室

人事業務標準作業流程 (SOP) (最後更新時間: 2014-04-29 13:40)

組別	作業流程
	組織規程及編制表之擬(修)訂
	職務說明書及職務體系表之擬(修)訂
	職務異動處理流程表
	行政院所屬機關高普考試分發作業
	公務人員特種考試身心障礙人員考試分發作業
	職員內陞標準作業
	職員外補標準作業
	試用期滿送審
	疑難送審動態案件網絡發送事項
	請任作業
	兼職案件之新檢程序
	留職停薪及復職申請

區分	貳、共同評鑑項目	附件編號	3
評鑑項目	二、流程面		
附件名稱	(四) 資訊運用規劃及管理		

※人事業務 e 化及差假申請網路作業

使用對象：臺大各校區教職員工、專任研究計畫人員（但不含單位自聘人員）

執行路徑：個人 > 教職員專區 > 到勤差假申請/審核（請參閱計中電子報「差假申請與線上審核」圖示）

系統初始畫面：待簽文件清單

系統功能：請按系統上方功能分類帶出下拉，選擇任一功能進行各項申請服務

（使用系統當中，若因連線逾時中斷，而導致發生系統錯誤訊息時，建議關掉所有已開瀏覽器，重新登入）

功能選項	說明
國內差假申請	<ol style="list-style-type: none"> 1. 選擇代理人、假別、起迄日進行差假、附件傳送方式進行申請 2. 可進行代理申請（但代理之申請單只會顯示在當事人的申請文件列表中） 3. 未經人事室審核通過之假單，可中途利用「申請文件列表」功能裡的「撤回」按鈕自行撤回，系統會自動通知已審核過的人。 4. 醫學院同仁若有「附醫職務」應自行勾選並列印附醫假單 5. 請參照兼差職主等審核流程相關規定檢查審核流程是否適切
國外差假申請	<ol style="list-style-type: none"> 1. 選擇代理人、出國起迄日、經費來源、事由(含參加國際會議)、國家(含中國大陸)、請假起迄日、假別、起迄日、附件傳送方式、備註欄位填寫進行出國申請 2. 可進行代理申請（但代理之申請單只會顯示在當事人的申請文件列表中） 3. 同一出國起迄日可以對應多筆不同假別申請，例如：出國起迄日為980701至980710，請假方式可為【980701至980705為休假】及【980706至980710為暑休】，最多可分列4筆不同的請假紀錄。

※網路查詢名譽教授福利一覽表

二、教師聘任、升等及資格審查類

【教師聘任】

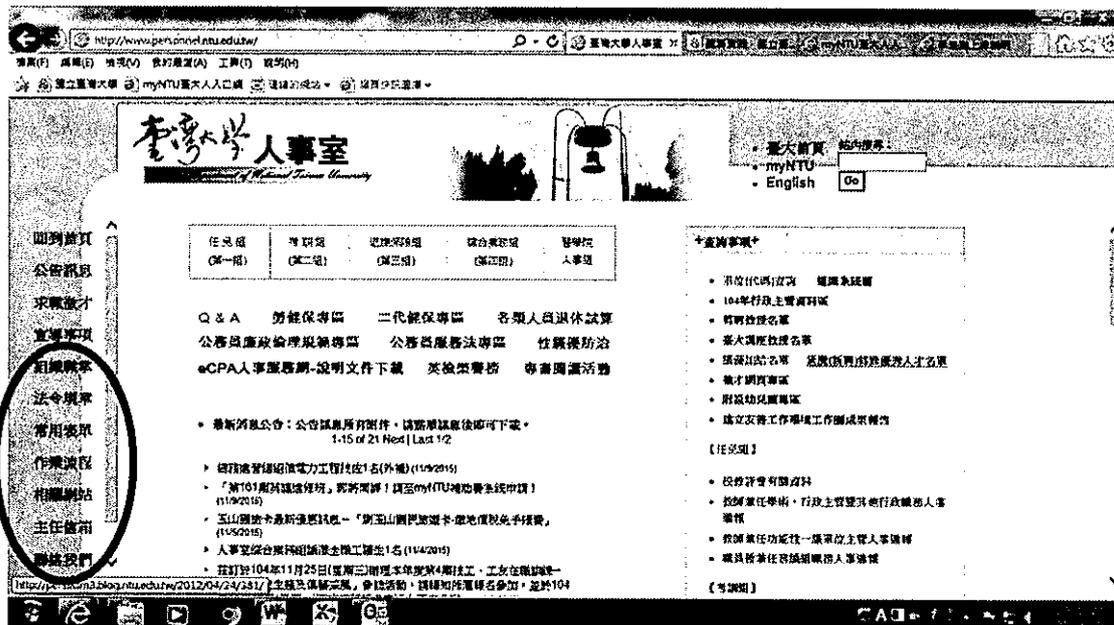
- 教育人員任用條例
- 教育人員任用條例施行細則
- 大學研究人員聘任辦法
- 大學聘任專兼任技術人員擔任教學辦法
- 國立臺灣大學聘任專兼技術人員擔任教學作業要點
- 國立臺灣大學各學院前聘專任教師聘任作業準則
- 國立臺灣大學特聘講座設置要點
- 國立臺灣大學名譽教授聘選要點(名譽教授福利一覽表)
- 國立大學校務基金進用教學人員研究人員及工作人員實施原則
- 國立臺灣大學校務基金進用教學人員及研究人員實施要點
- 國立臺灣大學講座設置辦法
- 國立臺灣大學駐校藝術家及作家設置辦法
- 專科以上學校兼任教師聘任辦法
- 國立臺灣大學兼任教師聘任要點
- 國立臺灣大學專任教師及專任研究人員合聘辦法

【適用性法則】

- 教師法
- 教師法施行細則

區分	貳、共同評鑑項目	附件編號	3-1
評鑑項目	二、流程面		
附件名稱	(四) 資訊運用規劃及管理		

※人事室網頁內容豐富
建置「組織職掌」、「主任信箱」、「聯絡我們」專區



※各項補助費申請介面

NTU 國立臺灣大學 各項補助費申請系統

The image displays a grid of buttons for the NTU subsidy application system. The buttons are arranged in two columns. The left column contains buttons for: '子女教育補助申請', '結婚補助申請', '生育補助申請', '喪葬補助申請', '健檢補助申請', '公益金申請', '英檢補助申請', and '職員進修補助申請'. The right column contains buttons for: '各項補助申請記錄', '申請補助相關說明', and '系統操作手冊'. Each button features a small icon representing the service.

區分	貳、共同評鑑項目	附件編號	4
評鑑項目	二、流程面		
附件名稱	(六) 工作簡化及業務創新		

中文在職/服務證明申請頁面

英文在職/服務證明申請頁面

說明(H)

常用服務

英文在職服務證明申請

英文在職服務證明申請表

儲存 取消 預覽 送出

姓名: 吳志輝

性別: 男

職別: 審檢、修課月

英文方式: 公文交換

接收方式: Email 函件 (僅適合於聯絡資訊)

寄件時間: 立即 請選擇

備註:

Copyright © 2008 國立高雄大學電子資訊中心. 版權所有.
計畫中心 | 秘書室 | 國際大學

區分	貳、共同評鑑項目	附件編號	4-2
評鑑項目	二、流程面		
附件名稱	(六) 工作簡化及業務創新		

※二代健保無專職工作線上聲明

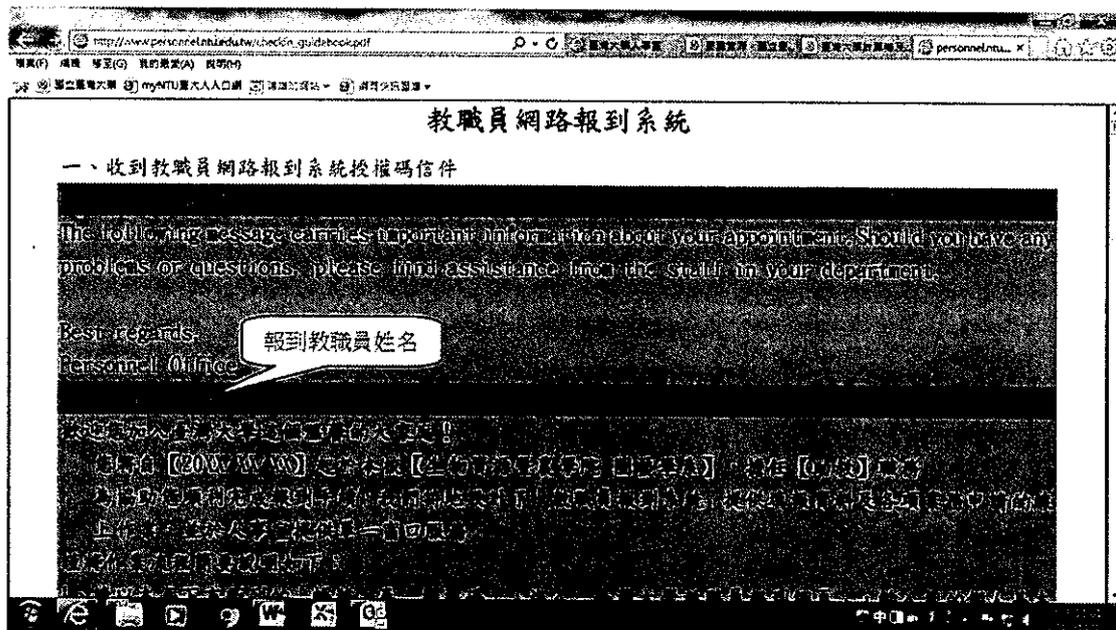


※短期人員經費檢核系統



區分	貳、共同評鑑項目	附件編號	5
評鑑項目	二、流程面		
附件名稱	(七) 橫向業務協調管理		

教職員網路報到系統線上申請各項業務



臺灣大學

教職員報到系統

密保問題請到 ISS 系統
 或洽 資訊服務組 電話：799

我們將協助您順利、快速完成報到手續，祝您有一個美好的開始！

- ★本系統提供新進人員填報資料、各項業務線上申請、及查詢各項申請業務辦理狀況的功能。
- ★請進入本系統輸入基本資料，並完成各項業務線上申請作業，列印所需表單，攜帶「到職通知單」、體檢表及所有證件正本再到人事室辦理報到。人事室將提供單一窗口服務受理報到，減少您往返奔波於各單位申辦業務的困擾。
- ★再次提醒您：如果未填妥所有資料及完成線上申請作業，人事室將無法獲得所需資訊，為您辦理報到服務，謝謝您的支持及合作！



Welcome to NTU!!!

區分	貳、共同評鑑項目	附件編號	5-1
評鑑項目	二、流程面		
附件名稱	(七) 橫向業務協調管理		

教職員網路報到系統線上申請各項業務

教職員報到系統

帳號: _____ 姓名: _____

建議瀏覽器IE5.5以上
最佳瀏覽器順序: 3024 + 768

查詢資訊

開始流程

教職員報到流程及注意事項

報到時應攜帶證件及表單[下載]

必要辦理流程

序	辦理名稱	辦理方式	審核狀況	詳細說明
1	建立到職通知單	進入辦理	✓	...
2	填寫各項基本資料	進入辦理	✓	...
3	繳交履歷表	需持簽大新進人員履歷表至醫學院圖書室	✓	...
4	繳交參加公教人員保險聲明書(一式三份)	進入辦理	✓	...
5	繳驗身分證、學歷、經歷等證件正本	至人事室辦理	✓	...
6	領事館認證	至人事室辦理	○	...
7	申請簽文體檢帳號	進入辦理	✓	...
8	行首尾報到申報	進入辦理	○	...
9	申請交通費	由事務組依現居地址核發交通費	○	...

依補到者需求辦理流程

序	辦理名稱	辦理方式	審核狀況	詳細說明
1	健保(財團法人附加保險參照)	進入辦理	✓	...
2	選擇基金(購買服務年資計退休年資)	進入辦理	○	...
3	公保(新加保人員如無直系血親卑親屬, 父母兄弟姊妹用父母無法定繼承人, 須指定公保受益人)	進入辦理	○	...
4	申請改選薪級	進入辦理	○	...
5	申請教師證書	進入辦理	○	...
6	申請新進教師薪級研究經費	進入辦理	○	...
7	申請宿舍	進入辦理	○	...
8	申請汽車停車證	進入辦理	○	...
9	合作社社員證	至合作社辦理	-	...

教職員權益：
 ● 人事課教職員權益專區：<http://ccps.nyu.edu.tw/~personal/zh-tw.htm>
 ● 圖書館服務：
 ● 新進人員應知應知可逕至圖書館信箱：<http://www.lib.nyu.edu.tw/>
 ● 接收圖書報「備讀者電子郵件通知服務」：<http://www.lib.nyu.edu.tw/~library/notice.htm>

基本資料
學歷
服務年資
薪級
其他
查詢

出生年月日	<input type="text"/>	性別	2女
身分證號 (每份送執)	<input type="text"/>	身分證號五無空皆送執先	<input type="text"/>
國籍	TW/N 台灣, 中華民國	護照號碼	<input type="text"/>
居住區	00 非原住民族	有無需填寫	<input type="checkbox"/>
戶籍地址	<input type="text" value="830 高雄縣鳳山市大港基25鄰公園街375巷16號"/>		
現居地址	<input type="text" value="234 台北縣永和市福和路19巷1弄15號5樓"/>		
住宅電話	格式: 02-33665957	行動電話	格式: 0919123456
電子郵件信箱	<input type="text"/>	特殊身份註記	A 一般投保人 <input checked="" type="checkbox"/>
郵局局號	<input type="text"/>	郵局郵號	<input type="text"/>

緊急聯絡人資料

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>緊急聯絡人姓名</td><td><input type="text"/></td></tr> <tr><td>聯絡人電話(公)</td><td>格式: 02-33665957-123</td></tr> <tr><td>聯絡人行動電話</td><td>格式: 0919123456</td></tr> </table>	緊急聯絡人姓名	<input type="text"/>	聯絡人電話(公)	格式: 02-33665957-123	聯絡人行動電話	格式: 0919123456	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>緊急聯絡人關係</td><td><input type="text"/></td></tr> <tr><td>聯絡人電話(宅)</td><td>格式: 02-33665957</td></tr> </table>	緊急聯絡人關係	<input type="text"/>	聯絡人電話(宅)	格式: 02-33665957
緊急聯絡人姓名	<input type="text"/>										
聯絡人電話(公)	格式: 02-33665957-123										
聯絡人行動電話	格式: 0919123456										
緊急聯絡人關係	<input type="text"/>										
聯絡人電話(宅)	格式: 02-33665957										

區分	貳、共同評鑑項目	附件編號	5-2
評鑑項目	二、流程面		
附件名稱	(七) 橫向業務協調管理		

教職員網路報到系統線上申請各項業務

健保(選擇依附加保之眷屬)

申辦說明 [回主畫面](#)

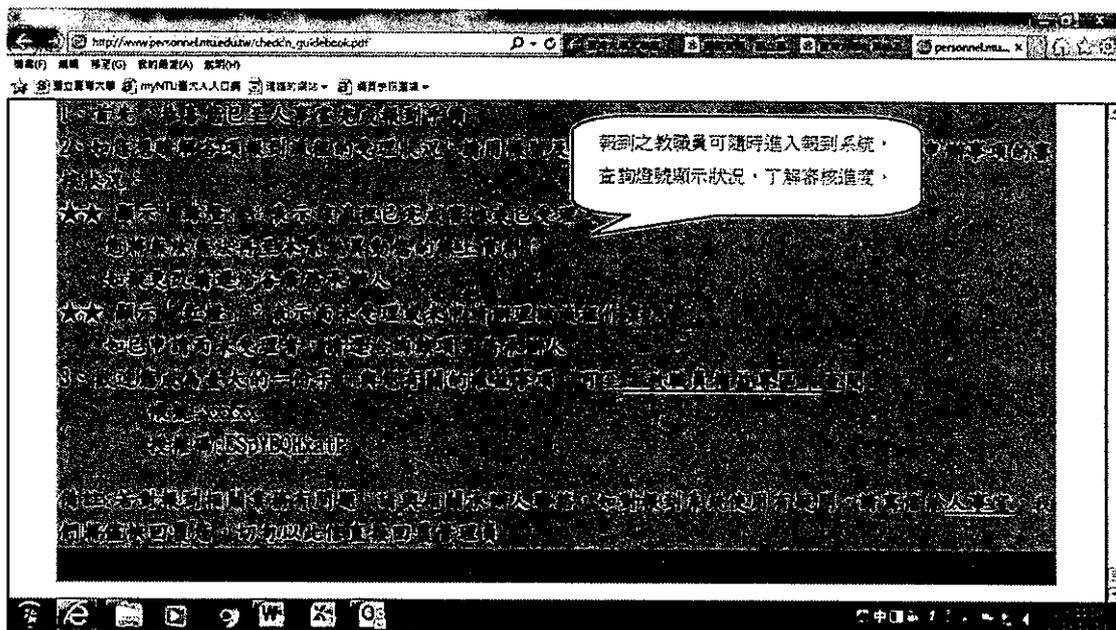
是否 必需辦理	其他說明
須知與注意事項	<p>申請說明</p> <p>1. 全民健康保險係強制保險，編制內教職員工本人以參職日為加保日，離職日為轉出日。得選擇依附加保之眷屬係指本人之父、母、配偶及子女。</p> <p>2. 新到職者應辦理事項：(本人及附保加保之眷屬應以個別狀況判斷辦理) (1) 在國內已加保且原加保單位之轉出日期與本校加保日期相銜者：直接於本系統申報健保加保。 (2) 由國外回來，有下列情形之一者，新到職人事單位承辦人：a. 原出國時已辦停保以中斷加保。從未加保 b. 外籍人士請附居留簽證正反面影本。 c. 子女年滿20歲請附學生證影本。 3. 如依附加保之眷屬為受薪族保，請至人事室網頁-常用表單-第三組-全民健康保險下載「跨機構改保聲明書」</p> <p>應檢附證件</p> <p>眷屬依附加保證明簡表</p> <p>應留生業單</p> <p>人事室第三組檢生室 / 3364-5052</p>

職等編號	姓名
出生年月日	身分證號
任職單位	職稱

檢附本人參加健保之眷屬(如無依附本人參加健保之眷屬未列出，請至基本資料之【眷屬】欄新增)

序	稱謂	姓名 英文姓名	身分證或 居留證號	土生日期	依附本人 參加健保 之眷屬	健保 加保日期 格式:yyyymmdd	特殊身分 註記
---	----	------------	--------------	------	---------------------	---------------------------	------------

勾選依附健保之眷屬，並填入加保日期及眷屬是否具有特殊身份後按 加以儲存，按 印出「眷屬依附加保明細簡表」繳交人事室。



區分	貳、共同評鑑項目	附件編號	6
評鑑項目	二、流程面		
附件名稱	(九)危機預防與強化內控管理		

薪資平台差異分析情形-人事主檔差異

類別	人事編號	身分證字號	姓名	
出納主檔有/人事主檔無	64731	F12*****99	詹○峰	保健中心僅支主管加給 8700。
出納主檔無/人事主檔有	23208	B22*****39	周○瑩	尚未收到人事室新進人員動態通知。
出納主檔無/人事主檔有	23206	F12*****60	林○宏	尚未收到人事室新進人員動態通知。
出納主檔無/人事主檔有	23165	H22*****70	譚○嵐	尚未收到人事室新進人員動態通知。
出納主檔無/人事主檔有	10876	N12*****92	莊○澤	104/11/1 起借調至國家實驗研究院(留職停薪)。

健保公提差異

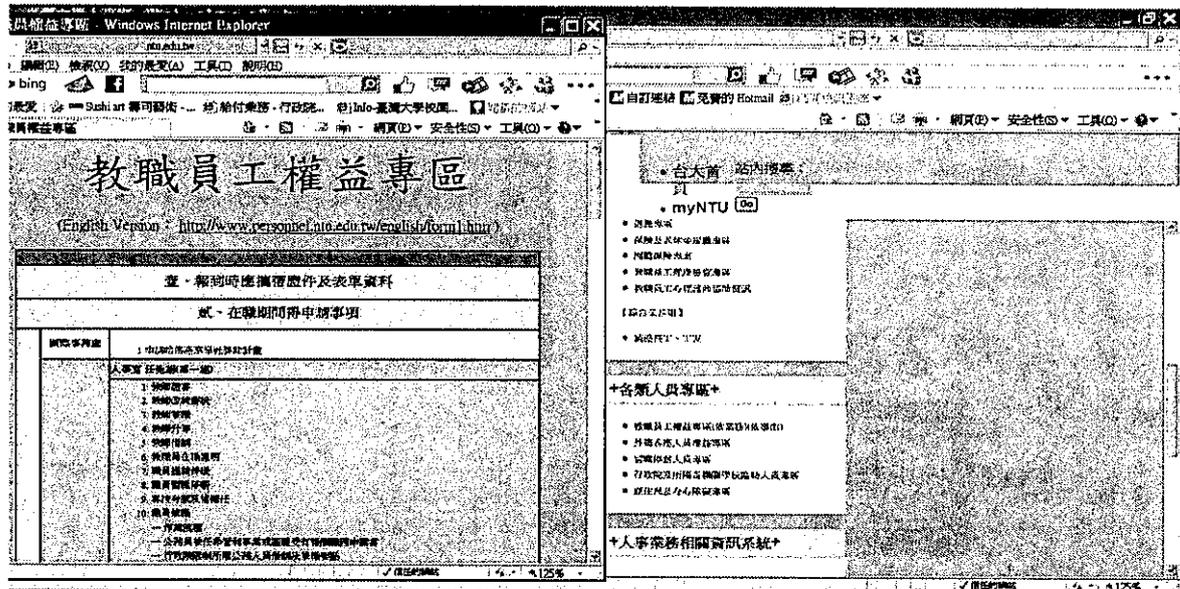
人事編號	身分證字號	姓名	出納金額	人事金額
7155	A10*****83	蔡○文	5629	6130
15492	A12*****15	余○龍	4878	5379
14517	A12*****86	梁○堉	5128	5629
14410	A12*****14	陳○行	4259	4672
61313	A12*****09	陳○仰	4672	4878
13670	A12*****37	徐○哲	4878	5379
20480	A12*****34	蘇○楨	5128	5379
14539	A12*****14	蔡○羽	5379	5880
14769	A12*****33	高○泓	5128	5629
15490	A12*****56	林○群	4878	5379
15474	A12*****57	周○廷	4672	4878
21217	A12*****05	范○岡	5128	5629
13416	A12*****83	劉○軒	4465	4878
20156	A12*****13	陳○楠	4259	4672

退撫公提差異

項目	身分證字號	人員代號	姓名	出納金額	人事金額
退撫公提	F22*****04	11810	林○英	6098	0
退撫公提	A22*****32	11984	王○婷	0	6514
退撫公提	AC*****68	92374	江○文	4747	5215
退撫公提	F22*****30	11985	蕭○云	0	4747
退撫公提	F22*****77	70482	陳○屏	0	4747
退撫公提	U12*****55	92376	徐○志	4747	4903

區分	貳、共同評鑑項目	附件編號	7
評鑑項目	二、流程面		
附件名稱	(十)未來持續改善與整體服務品質提昇之保證機制		

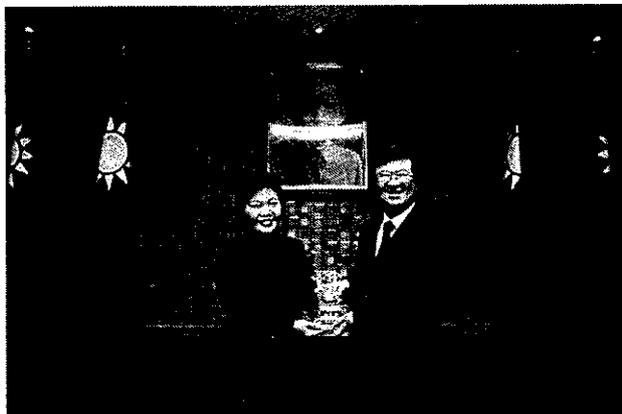
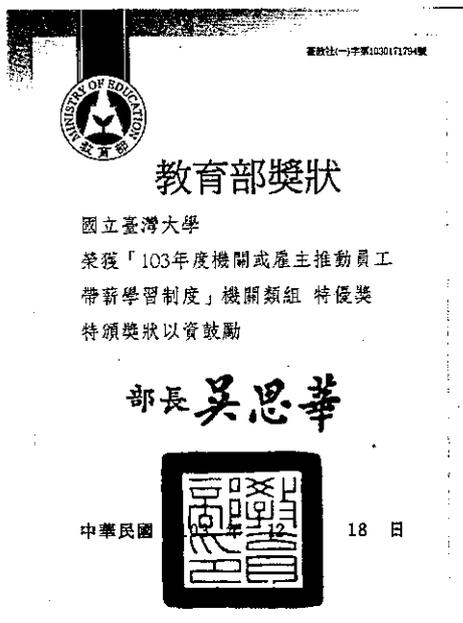
依業務依事由建置教職員權益專區



人事業務相關資訊系統



區分	貳、共同評鑑項目	附件編號	7-1
評鑑項目	二、流程面		
附件名稱	(十) 未來持續改善與整體服務品質提昇之保證機制		



教育部 函

機關地址：臺北市中山南路5號
 聯絡人：洪玉
 電話：02-7738-5709
 Email: yu.jean@mail.moe.gov.tw

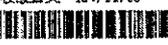
受文者：國立臺灣大學

發文日期：中華民國104年11月6日
 發文字號：臺教社(一)字第1040164572號
 類別：普通件
 需求及解嚴條件或保密期限：
 附件：員工學習制度獎勵得獎單位基本資料調查表
 主旨：「教育部104年度中央政府推動建立員工學習制度獎勵」乙案，經審
 查結果，貴校評定為特優獎，請依說明辦理，請查照。

說明：

- 一、本部訂於104年12月3日(星期四)下午2時於教育部216會議室(臺北市中正區中山南路5號)頒獎表揚，敬請指派代表出席。
- 二、為利了解得獎單位出席受獎情形，請於104年11月17日(星期二)前，填妥「得獎單位基本資料調查表」回傳(免攜文)本部终身教育司洪玉小姐(電子郵件: yu.jean@mail.moe.gov.tw)。

正本：國立臺灣大學
 副本：本部终身教育司

校發公文 104/11/06

 收文號: 104006720

區分	貳、共同評鑑項目	附件編號	8
評鑑項目	三、顧客面		
附件名稱	人事室顧客滿意度調查(104年)		

國立臺灣大學人事室顧客滿意度調查(104年)

1. 調查單位與方法：由人事室統一寄發全校教職員工生，於 104/9/4 至 104/9/17，以網路方式實施滿意度調查，共回收 812 份。

人員類別	人數	百分比
教師	49	6.03%
職員(含駐警隊)	162	19.95%
技工、工友	4	0.49%
學生	575	70.81%
未提供人員類別資料	22	2.7%

2. 問卷題目包括：空間環境、專業素質、服務態度、業務效率及職務電腦化5部分。

3. 滿意度區分為：很滿意(5分)、滿意(4分)、尚可(3分)、不滿意(2分)、很不滿意(1分)五類，另有最後一項不清楚，在統計時不列入計分。

4. 經統計問卷結果，各項目滿意度分析如下：空間環境 4.05分、專業素質 4.11分、服務態度 4.05分、業務效率 4.04分、業務電腦化 4.03分，平均分為 4.06分。

*空間環境

空間環境/問卷內容	Q1-1 人員作業相關告示牌標示、各項服務說明簡介清楚，容易找到相關人員	Q1-2 辦公室人員位置及設施配置恰當，動線安排適宜	Q1-3 整體而言，我對該空間環境配置感到滿意
平均數	4.07	4.04	4.05
空間環境，平均分數	4.05		

*專業素質

專業態度/問卷內容	Q2-1 該單位人員能提供良好專業知識與技能，對於本身的業務內容、流程與相關法令規章熟悉，能解決被服務者問題	Q2-2 該單位人員能清楚解釋各項相關訊息，能超越業務部分提供轉介的程度	Q2-3 該單位人員所具有的溝通協調能力符合被服務者的要求	Q2-4 該單位非常注重團隊合作，忙碌時其他同仁立即出面提供服務	Q2-5 整體而言，我對該單位專業素質感到滿意
平均數	4.14	4.10	4.11	4.06	4.12
專業素質，平均分數	4.11				

*服務態度

服務態度/問卷內容	Q3-1 該單位人員擁有高度服務熱忱，用語溫和親切有禮，願意傾聽，會耐心地反覆解釋答覆問題	Q3-2 該單位對於顧客的抱怨，設有適當投訴管道並主動追蹤及解決問題	Q3-3 整體而言，我認為該單位服務態度感到滿意的程度
平均數	4.09	4	4.07
服務態度，平均分數	4.05		

*業務效率

業務效率/問卷內容	Q4-1 該單位提供簡便的作業流程，等待時間的合理程度	Q4-2 該單位提供多種申辦管道(網路、傳真或電話)能夠即時且有效提供服務	Q4-3 整體而言，我對該單位的服務與行政效率感到滿意的程度
平均數	4.01	4.06	4.06
業務效率，平均分數	4.04		

*業務電腦化

業務電腦化/問卷內容	Q5-1 該單位網頁上能提供必要的資訊並定時更新	Q5-2 該單位網路流程設計簡便，容易進行快速而有效的查詢	Q5-3 該單位的相關資料與文件能在網站下載，且能便捷進行線上申辦	Q5-4 設有電子信箱(或問答區)，並有專人負責答覆	Q5-5 整體而言，我對該單位電腦化系統建置滿意程度
平均數	4.05	3.99	4.04	4.04	4.03
業務電腦化，平均分數	4.03				

區分	貳、共同評鑑項目	附件編號	9
評鑑項目	三、顧客面		
附件名稱	(二) 公共關係與優良形象塑造		

※本校辦理「103年度教育部所屬機關（構）及國立大專校院人事主管會報」



※本室王鳳鳳秘書獲頒102年績優人事人員獎
由張處長秋元於103年主管會報中頒獎

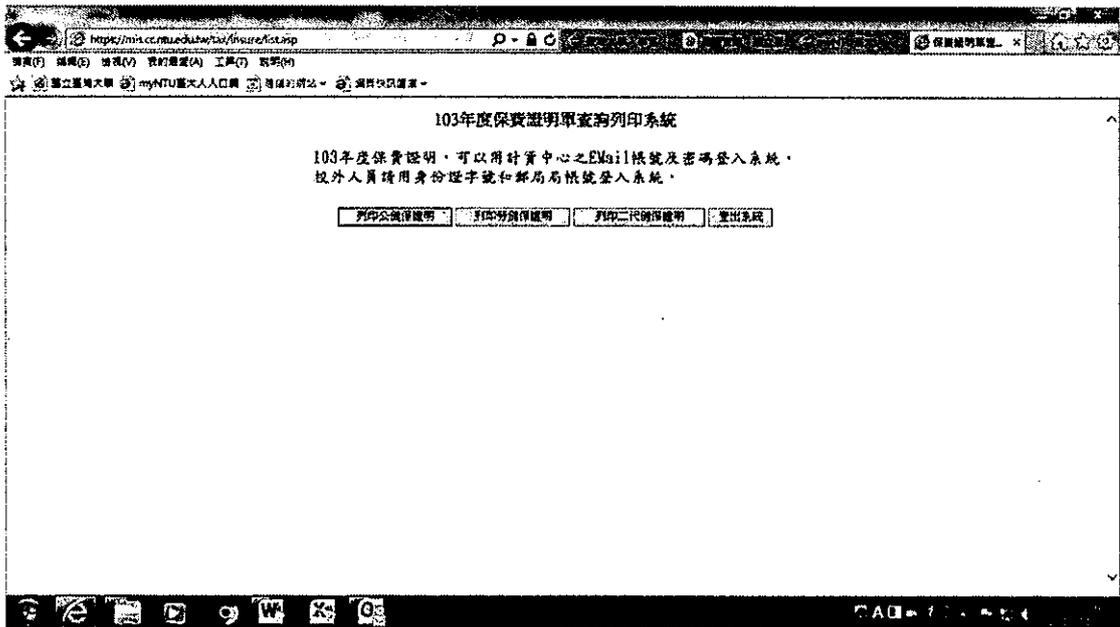


區分	貳、共同評鑑項目	附件編號	9-1
評鑑項目	三、顧客面		
附件名稱	(二) 公共關係與優良形象塑造		

※人事業務相關資訊系統操作手冊及 e 化申請事項



※線上申辦專區



區分	貳、共同評鑑項目	附件編號	9-2
評鑑項目	三、顧客面		
附件名稱	(二) 公共關係與優良形象塑造		

國立臺灣大學 103 年度未婚聯誼需求調查表

- 本校規劃辦理 1 日行程未婚聯誼活動，您希望辦理之月份？ 6 月
 梔子戴頭上 7 月荷花別樣紅 8 月桂花甜又香
- 本校規劃辦理 1 日行程未婚聯誼活動須收取費用，請問您認為可接受金額之上限為何？ 500 元 1000 元 1500 元
 2000 元(含)以上
- 本校規劃辦理 1 日行程未婚聯誼活動，您希望包含哪些形式？(可複選)
 - 下午茶 (用餐的時間到 快來品嚐愛美的好 饌甜苦雜都美妙 戀愛就該談到老)
 - 桌遊 (眼前的美景 悸動的心情 在忽然之間把我們拉近)
 - 打漆彈 (生 是爲了證明愛存在的痕跡 火 燃燒後更偉大的生命)
 - 戶外踏青 (在旅行的路上 有些事我們慢慢講 有個熱鬧的地方 名字叫台灣)
 - 手工 DIY 紀念品 (把每天都當作紀念日 把自己當作紀念品 每天漫無目的的感
 在一地留下足跡也覺得好有趣)
- 您的性別： 男 女
- 您的年齡： 21-29 歲 30-39 歲 40-49 歲 50 歲以上
- 有意願參加者，請留下聯繫資料，俾利人事室主動與您聯絡：

【姓名】：_____

【二級單位】：_____

【EMAIL】：_____

【聯絡電話】：_____

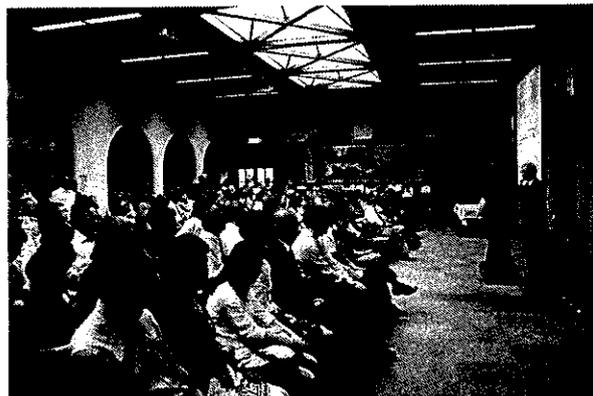
感謝您的回答！

問題	項目	人數	男	女
辦理月份	六月	16	5	11
	七月	22	11	11
	八月	24	8	18
費用	500	27	6	21
	1000	23	7	16
	1500	8	6	2
	2000	4	3	1
活動方式	下午茶	28		
	桌遊	21		
	打漆彈	19		
	踏青	36		
	手工紀念品	22		
性別	男	22		
	女	40		
年紀	21-29	23	5	18
	30-39	31	12	19
	40-49	5	3	2
	50	8	2	1
願留下資料人數		26	14	12
年紀	21-29		4	5
	30-39		6	7
	40-49		3	0
	50		1	0

區分	貳、共同評鑑項目	附件編號	9-3
評鑑項目	三、顧客面		
附件名稱	(二) 公共關係與優良形象塑造		
<p>103 年國立臺灣大學 「緣來·是你」未婚聯誼活動實施計畫</p> <p>一、目的：人事室與教師聯誼分會、職工聯誼分會及退休聯誼分會為協助平時公務繁忙之未婚同仁於適當機會認識異性朋友，拓展彼此生活領域及增進工作效率，特規劃辦理未婚聯誼活動。</p> <p>二、主辦單位：國立臺灣大學人事室</p> <p>三、協辦單位：國立臺灣大學文康會教師聯誼分會、職工聯誼分會及退休聯誼分會</p> <p>四、活動時間、地點、名額及費用： (一)活動時間：103 年 06 月 21 日(星期六) 09:00~14:00 (二)活動地點：臺灣大學多功能研討室 1 樓。 (三)報到時間：103 年 06 月 21 日 09:00~09:10 報到。 (四)參加名額：計 40 人(男、女生人數各半)，主辦單位得視報名實際情況及先後順序酌予調整。 (五)活動費用：新台幣 600 元整。</p> <p>五、參加對象：本校未婚之教職員工或教職員工介紹之未婚親友(如報名人數超過限額，以下列順序優先錄取參加)。 (一)本校未婚之教職員工。 (二)教職員工介紹之未婚親友。</p> <p>六、報名及繳費： (一)參加者為本校教職員工，請上台大活動報名系統查詢活動【20142102_22】，鍵入計資中心帳號報名。 (二)本校員工介紹未婚親友報名者，請註明介紹者相關資訊，並檢附參加者身分證正反面影本連同報名表(附件 2)，一併傳真或 email 至人事室考訓組蕭先生。 (三)報名日期：自即日起至 103 年 6 月 11 日中午 12 時止。符合資格之報名者名單經主辦單位確認後，以 e-mail、電話通知本次參加人員後續繳費及活動相關事宜。 (四)因報名人數眾多，未列入參加名單者，不另行通知。</p> <p>七、注意事項： (一)報到時請務必攜帶身分證，以備查驗；個人資料如有虛偽不實者，應自負相關法律責任。 (二)當日之活動除因天然災害順延舉行外，一律風雨無阻照常活動。 (三)本計畫如有未盡事宜，得由主辦單位隨時補充之。 (四)本次費用包含膳食、相關活動等所有費用，無其他自費行程。</p>			

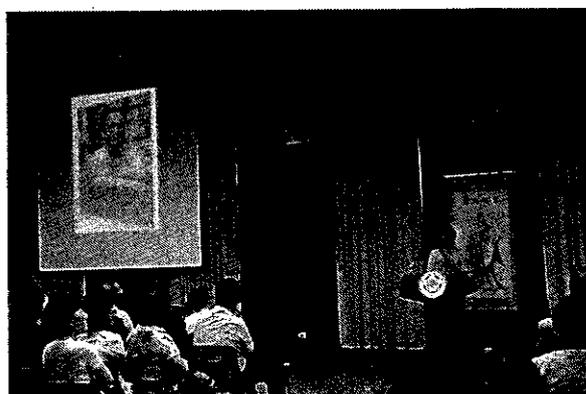
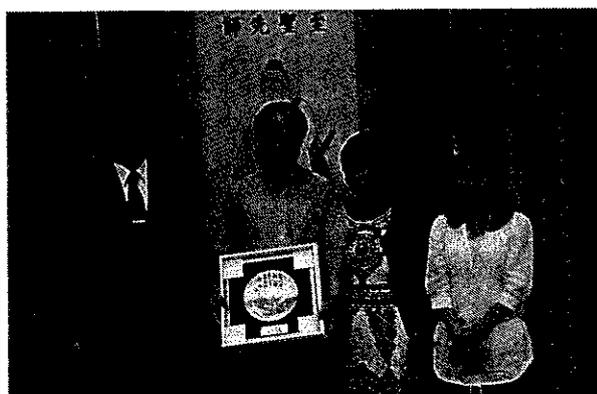
區分	貳、共同評鑑項目	附件編號	9-4
評鑑項目	三、顧客面		
附件名稱	(二) 公共關係與優良形象塑造		

※教師節慶祝茶會



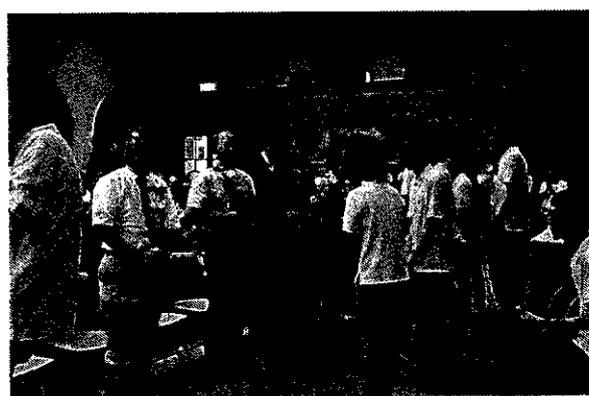
校長頒發人類學系陳柏楨老師家屬特別獎

翻轉教室-葉丙成老師代表致詞



教師節慶祝茶會-福青社獻唱

教師節慶祝茶會-福青社獻花

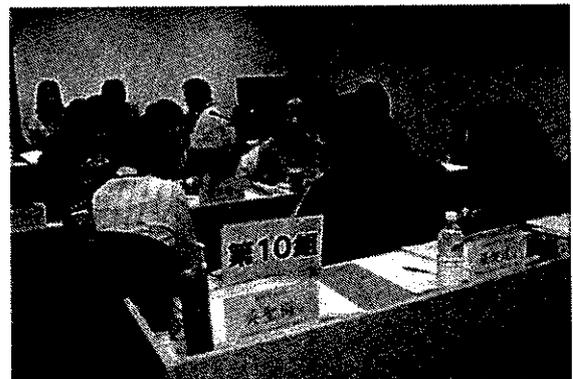


區分	貳、共同評鑑項目	附件編號	10
評鑑項目	三、顧客面		
附件名稱	(三) 落實校園的社會責任		
<p>從 A 到 A+行政服務品質躍昇</p> <p>國立臺灣大學推行電話禮貌實施計畫</p> <p>102 年 11 月 19 日第 2787 次行政會議通過 103 年 7 月 25 日第 2821 次行政會議修正通過</p>			
<p>一、目的 本校為加強各單位之服務態度，推行電話禮貌，以提昇行政服務品質，特訂定本計畫。</p> <p>二、實施對象 以本校十一個學院、教務處、學生事務處、總務處、研究發展處、國際事務處、財務管理處、圖書館、秘書室、主計室、人事室、進修推廣部、計算機及資訊網路中心、出版中心、環境保護暨職業安全衛生中心、共同教育中心等十五個單位編制內職員、人事室列管之約用人員、其他人員及總機為實施對象。</p> <p>三、實施方式</p> <p>(一) 訓練宣導 由人事室辦理職員之服務態度、電話禮貌等相關訓練，依本計畫作業流程執行並協助電話禮貌測試有關業務。</p> <p>(二) 組成電話禮貌測試小組 為持續推動「溫馨服務、美好臺大」的服務文化，由服務品質躍昇計畫培訓之三十位種子講師(遇缺由該單位自行遞補)組成抽測小組，依本計畫協助進行電話禮貌測試，並確實填報每次測試紀錄。</p> <p>(三) 辦理期程 至少每半年進行 1 次抽測稽核。</p> <p>(四) 抽測方式</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、各單位主管應自行不定期進行電話服務禮儀評核。 2、人事室於抽測月前一月之 20 日分配測試委員抽測單位，並轉知委員隨機抽測該單位三支以上分機為原則，委員測試電話結束前，應告知受測者來電目的。 3、測試之紀錄表應於抽測次月 6 日前送人事室彙總結果，簽請校長核閱後，除置於人事室網頁外，並密送一級單位主管。 <p>(五) 測試項目</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、接聽速度 (佔 30 分) 2、電話禮貌 (佔 40 分) 3、答話內容 (佔 30 分) <p>(六) 評分標準</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、依測試委員填寫之本校電話禮貌測試紀錄表評定分數，如單位三支以上分機接受測試，平均後為單位該月電話禮貌測試成績。 2、測試委員對於本單位及與受評人員具有親屬關係者，應迴避評分，並知會人事室。 <p>(七) 再測機制</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、測試成績如有低於 70 分、電話鈴響七聲無人接聽或電話故障之情形，將寄發通知，提醒單位改善；如為後兩類情形，並將擇日再抽測同一支分機。 2、考量公平原則，再測得分需扣 10 分。 <p>四、電話禮貌測試結果與獎懲</p> <ol style="list-style-type: none"> (一) 電話禮貌測試於每月底測試完畢，人事室彙總結果。 (二) 測試結果之電子檔放置於人事室首頁／查詢事項／考訓組／電話禮貌測試專區內，供單位查詢，並密送一級單位主管。 (三) 各單位「電話禮貌測試結果」列入職員、約用人員及其他人員平時考核及單位年終考績之參考，並視年度經費狀況衡酌獎勵措施。 <p>五、本計畫經行政會議通過，自發布日施行。</p>			

區分	貳、共同評鑑項目	附件編號	10-1
評鑑項目	三、顧客面		
附件名稱	(三) 落實校園的社會責任		



103年2月26日校長揭開開幕式



區分	貳、共同評鑑項目	附件編號	10-2
評鑑項目	三、顧客面		
附件名稱	(三) 落實校園的社會責任		

From: 楊泮池 Pan-Chyr Yang Sent: Thursday, March 13, 2014 5:12 PM

To: 章良濟

Cc: Pei-Chi Yu; 蔡素女; 王津如; 黃韻如

Subject: Re: 敬佩您

Dear 良濟:

Thank you very much for the message and support. We all commit to make NTU better and great but there are still quite a lot to be improved.

Best regards,

Pan-Chyr Yang, MD, PhD

President

Professor of Internal Medicine

National Taiwan University

1, Sec. 4, Roosevelt Rd., Taipei 106, Taiwan

Tel: +886-2-33662000

Fax: +886-2-23621877

E-mail: pcyang@ntu.edu.tw,

章良濟 <bmechiw@ntu.edu.tw> 於 2014/3/13 下午 4:21 寫道:

Dear 楊校長:

今天看到本校首頁刊登您推動臺大最佳服務精神典範，使我十分感動與敬佩。您將經營臺大的格局拉大了，提升了，重視整個臺大系統的基礎建設與價值，這是我們在過去一直非常欠缺的。

我樂見 您將來也能推動臺大無障礙，包括人際溝通、生活交通、資訊流通。提供一二個案例，請參考。

1. 前日，參加楊玉欣立委舉辦之輔具科技發展之公聽會，其中有一個 NGO：歡呼兒協會，當場提到臺大曾有一位身障者因校園無障礙不夠好而輟學，哲學系孫效智老師與我聽了，頓時覺得羞愧難過。

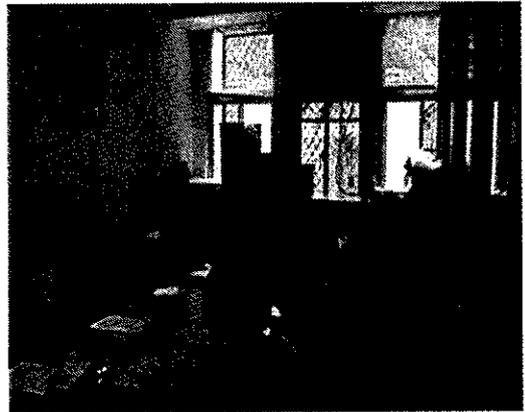
2. 另一事關溝通障礙：醫工所空間配置，王所長轉述總務處因心輔中心需要望樂樓三樓空間，要求醫工所騰讓望樂樓三樓空間。但心輔中心姚主任告訴我，她不知有這件事，她所知心輔曾提出騰讓一樓校醫的一小間空間給心輔，總務處都尚且不答應，騰讓望樂樓三樓空間這麼大的事她竟然不知道。令我聽了，十分難消化。

推動基礎建設與落實價值體系，無疑會使臺大成為有實質內容的大學，舉世稱羨的優質大學。謝謝 您的精心經營。上帝大大賜福給您與您手所做的工。

醫工所 章良濟 敬上

區分	貳、共同評鑑項目	附件編號	11
評鑑項目	四、專業職能學習與知識管理面		
附件名稱	(一)專業能力與服務態度		

※104/6/24 新竹教育大學人事室與本室業務交流



※本校承辦 104 年度教育部人事處及所屬人事機構推動「十圈十美」工作圈
第 8 圈-「WebHR 系統-大專子系統功能增修」工作圈



國立臺灣大學人事室編製
民國 104 年 8 月

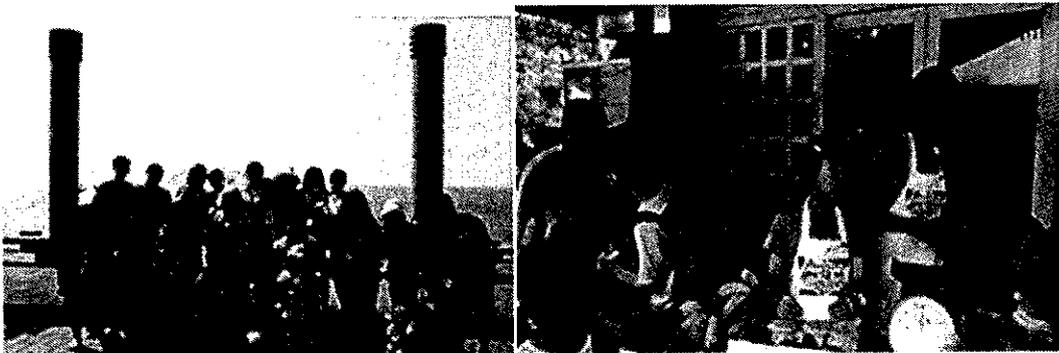
區分	貳、共同評鑑項目	附件編號	12
評鑑項目	四、專業職能學習與知識管理面		
附件名稱	(二)訓練與進修		
<p>國立臺灣大學人事室人員訓練實施計畫</p> <p style="text-align: right;">10405</p> <p>壹、依據</p> <p>行政院及所屬機關學校公務人員訓練進修實施辦法、教育部人事處及所屬人事機構人事人員訓練計畫、本校行政人員教育訓練計畫。</p> <p>貳、目標</p> <p>配合本校行政人員教育訓練計畫及教育訓練體系(分為 8 大系列課程及領導、溝通、解決問題、執行政策等能力)，另因應人事業務需求以建立人事專業、效能、服務、角色、管理及關懷之能力，期藉由全面性訓練，形塑高效能、優質服務之人事團隊。</p> <p>參、對象：人事室職員</p> <p>肆、辦理方式：</p> <p>一、依本校行政人員教育訓練計畫暨訓練體系及員工協助方案，採專題演講、影片賞析、研習營、數位學習或異速訓練等多元學習方式。</p> <p>二、依人事室專業課程需求，以座談會、共識營、讀書會、標竿學習等方式辦理。</p> <p>伍、訓練內容：</p> <p>一、了解本校概況：於新進人員到職時利用數位學習或實體課程以習得公務人核心價值、公文寫作技巧、報帳流程及本校概況。</p> <p>二、充實人事專業：學習人事行政管理相關知能及實務工作經驗。</p> <p>三、增進核心知能：提昇領導、管理、協調、團隊建立等能力及技術。</p> <p>四、教導服務態度：培養電話、接待禮儀及溝通技巧，建立優質服務態度。</p> <p>五、認知廉政倫理規範：培養人員法治觀念，建構廉正服務情操。</p> <p>陸、成效評估：各項訓練研習結束前，得進行問卷調查，作為後續規劃課程之參考。</p> <p>柒、經費：本計畫相關訓練經費，由年度行政人員教育訓練計畫或人事室相關經費項下支應。</p> <p>捌、參加各項訓練研習結束後，依「公務人員終身學習入口網站管理要點」登錄學習時數。</p> <p>玖、本計畫得視實際需要檢討修正之。</p>			

區分	貳、共同評鑑項目	附件編號	12-1
評鑑項目	四、專業職能學習與知識管理面		
附件名稱	(二)訓練與進修		

風險控管講座



共識營



區分	貳、共同評鑑項目	附件編號	12-2
評鑑項目	四、專業職能學習與知識管理面		
附件名稱	(二)訓練與進修		

現任人事人員 24 人，101 年至 104 年參與學習時數情形

編號	所屬機關名稱	部門	身分證號	姓名	職稱	職稱	101年	102年	103年	104年	101-104年小計	
1	國立臺灣大學	人事室	A222550842	黃錦如	主任	簡任第11職等	127	109	80	48	364	
2	國立臺灣大學	人事室	A223243953	劉淑芬	專門委員	簡任第10職等	73	105	91	79	348	
3	國立臺灣大學	人事室	A220365756	王慧茹	組長	簡任第9職等	114	37	222	230	603	
4	國立臺灣大學	人事室	F222225376	王鳳鳳	秘書	薦任第9職等	110	87	127	96	420	
5	國立臺灣大學	人事室	A120824972	賴慶明	專員	薦任第8職等	48	38	55	18	159	
6	國立臺灣大學	人事室	E220796219	周淑君	組員	薦任第6職等	88	87	2749	84	3008	
7	國立臺灣大學	人事室	G221597447	楊岱潔	組員	薦任第6職等	246	83	93	70	492	
8	國立臺灣大學	人事室	A226967941	朱翹翹	組員	薦任第7職等	213	161	161	165	700	
9	國立臺灣大學	人事室	R224049695	顏嘉慧	組員	委任第5職等	0	0	0	0	0	
10	國立臺灣大學	人事室	U220018295	顏寶芳	組長	薦任第9職等	259	140	214	90	703	
11	國立臺灣大學	人事室	F222236986	劉利娜	專員	薦任第8職等	208	136	133	110	587	
12	國立臺灣大學	人事室	F225942687	黃玉珍	組員	委任第5職等	43	16	2	2	63	
13	國立臺灣大學	人事室	N222269347	吳佩君	組長	薦任第9職等	96	116	58	121	391	
14	國立臺灣大學	人事室	M220336988	張雲雅	專員	薦任第8職等	132	98	102	80	412	
15	國立臺灣大學	人事室	L221061649	高麗芬	組員	委任第5職等	86	95	118	79	378	
16	國立臺灣大學	人事室	A210311193	段生雅	組員	薦任第6職等	119	95	255	75	544	
17	國立臺灣大學	人事室	Q220690560	洪靜嫻	組員	薦任第7職等	74	87	86	81	328	
18	國立臺灣大學	人事室	A128048830	蔣博英	組員	薦任第6職等	59	773	483	180	1495	
19	國立臺灣大學	人事室	D221016344	陳菁潔	組長	薦任第9職等	151	168	188	41	548	
20	國立臺灣大學	人事室	F224237490	李煥瑋	專員	薦任第8職等	37	66	80	54	237	
21	國立臺灣大學	人事室	K220634997	顏慧玟	組長	薦任第9職等	88	23	23	26	160	
22	國立臺灣大學	人事室	A221910424	張琮琮	組員	薦任第7職等	74	27	19	7	127	
23	國立臺灣大學	人事室	Q220927811	江秀貞	組員	薦任第7職等	93	117	63	69	342	
24	國立臺灣大學	人事室	P223140226	謝佳伶	組員	薦任第7職等	113	64	52	53	282	
(4年上課總時數)							小計	2651	2728	5454	1858	12691
(4年每人總平均上課時數)							平均	110.46	113.67	227.25	77.42	528.79

http://personnel-learning.dgsa.ntu.edu.tw

myNTU 臺大人入口網

104 年 12 月 8 日

一、自 103 年 12 月 8 日本校 104 年度學習計畫相關事宜 核定辦理。另各單位年度內自行辦理各項專業進修活動，亦請知照人事室配合登錄學習時數，並請同仁隨時注意工作任務公告，踴躍參加進修學習。

二、習例調整增加。歡迎各單位不吝提供相關管理措施，協助人事室考課維護，俾便進修及安排課程。

三、有關 104 年度職員進修學習時數，說明如下：

(一)編制內職員：依「教育部所屬機關學校員工進修學習推動方案」，每人每年最低學習時數為 70 小時，其中數位學習不得低於 10 小時，義務相關之學習時數不得低於 65 小時，並列入年終考績及評鑑參考。

(二)約聘工作人員：自 103 年每年最低學習時數為 30 小時，並依比例成長 3% 以上指標。104 年每人每年最低學習時數為 31 小時，其中數位學習不得低於 5 小時，義務相關之學習時數不得低於 29 小時。

四、歡迎同仁至公務人員進修學習網址：<https://learning.dgsa.gov.tw/>，啟用會員資格，進入網站，即可於個人資料內查詢個人學習時數。

五、另請各同仁利用公務時間上網學習數位課程，相關網址有：臺北 e 考公訓區、地方研習 e 中心、文官 e 學院等。網址請向人事室查詢相關事宜。

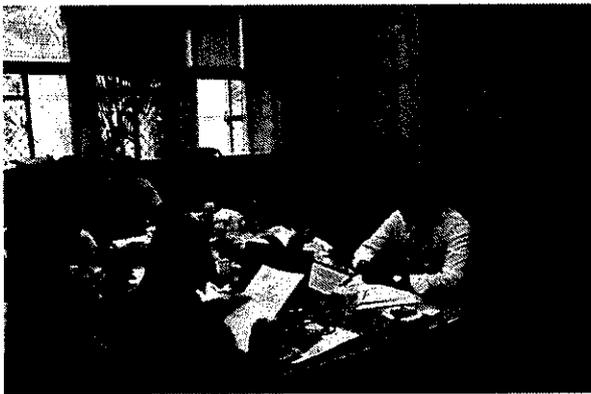
f t G+

區分	貳、共同評鑑項目	附件編號	13
評鑑項目	四、專業職能學習與知識管理面		
附件名稱	(四) 建置組織內知識管理及分享的機制		

科威特大學行政人員至本校行政研習



在人事室研習交流



區分	貳、共同評鑑項目	附件編號	13-1
評鑑項目	四、專業職能學習與知識管理面		
附件名稱	(四) 建置組織內知識管理及分享的機制		

辦理科威特大學行政人員研習課程(人事室)

日期	時間	單元	主題(亮點)	講座(人事室)
3/17	14:00-15:30	人事業務	本校人事業務簡介	謝淑芬 Hsieh, Shu-Fen
	15:30-17:00	人事業務 e 化作業	人事管理系統整合專案	李佳妮 Li, Chia-Ni
3/18	9:00-12:00	聘任及兼職作業	教師及編制內職員聘任及兼職作業程序標準化	王鳳鳳 Wang, Fong-Fong 賴耀明 Lai, Yao-Ming
	14:00-17:00	教師評鑑作業	醫學院教師評鑑作業	賴慧玫 Lai, Hui-Mei
3/19	9:00-16:00	職員教育訓練業務	年度教育訓練作業	劉利娜 Liu, Lina
		差勤管理業務	差勤 e 化作業	林靖芳 Lin, Jing-Fang
		獎勵制度業務	獎勵優良教職員作業	劉利娜 Liu, Lina 黃佳琳 Huang, Chia-Lin 趙姍姍 Chao, Shan-Shan
3/19	16:00-17:00	約用人員管理制度	約用人員進用及陞遷制度	陳菁黛 Chen, Ching-Tai 吳思賢 Wu, Sz-Shian
3/20	9:00-10:30		約用人員關鍵績效指標及彈性薪資措施 約用人員 e 化管理作業	
3/20	10:30-12:00	公教人員退撫制度	教師退撫制度	高麗芬 Kao, Li-Fen
	14:00-15:30		公務人員退撫制度	
	15:30-17:00	教師待遇業務	教師待遇結構	張雯雅 Chang, Wen-Ya
			彈性薪資制度	
3/21	9:00-10:30	員工福利業務	公保育嬰留職停薪補助及生活津貼	段生筌 Tuan, Sheng-Sheng 孫維娟 Sun, Wei-Chuan
			員工協助方案	
3/21	10:30-12:00	人事業務 e 化作業	作業標準化-各項申請表單 e 化作業	李佳妮 Li, Chia-Ni
	10:30-12:00	勞保及健保業務	勞保及健保 e 化作業	陳政勳 Chen, Cheng-Shiun

區分	貳、共同評鑑項目	附件編號	13-2
評鑑項目	四、專業職能學習與知識管理面		
附件名稱	(四) 建置組織內知識管理及分享的機制		
<p>104 年標竿學習參訪心得表</p> <p>參訪單位或地點：國立成功大學</p> <p>參訪時間：104 年 7 月 14 日 全天</p> <p>參訪人員單位：人事室 姓名及職稱：賴寶綉組長（考訓組）、吳思賢副理（綜合業務組）</p> <p>心得之 1【賴寶綉組長】</p> <p>「從心啟動人事人員專業靈魂」是人事長對人事人員諄諄的教誨，成大差勤 App 的發想就是從貼心服務做起，結合 3C 產品，創造超乎顧客預期的價值，是人事業務未來努力的方向。</p> <p>心得之 2【吳思賢副理】</p> <p>104 年為因應“大學兼任助理納保”一事，各校無不緊鑼密鼓展開跨單位會議，研商納保因應政策。此次在教育部人事處安排「人事機構人事業務交流觀摩會」下，得以前往國立成功大學參訪其創新(亮點)人事業務：兼任人員聘案申請系統、校聘人員甄選報名系統及差勤 APP 系統等介紹。</p> <p>從簡報中可以看到成大投入相當心思在建置系統上，期自各類人員進用的第 1 關「甄選」階段，即透過系統建立人員資料與校內各單位後續所需資訊，並且配合人人都有智慧型手機之趨勢，建立差勤 APP 系統，讓成大所有師生同仁隨時隨地都可以了解自己的差勤狀況，並同時掌握代理同事業務之情形，使得差勤運用更為靈活與便利。</p> <p>成大之建置構想與系統設計經驗，值得本校相關單位借鏡學習，如能在跨單位一同努力下，建置相關適合本校師生同仁使用之系統，不僅有效節省人力與時間、確保資料內容之正確性，更能將人力資源效益發揮至最大化。</p>			
			

區分	貳、共同評鑑項目	附件編號	13-3
評鑑項目	四、專業職能學習與知識管理面		
附件名稱	(四) 建置組織內知識管理及分享的機制		

104 年度教育部人事處及所屬人事機構

「建置人事智慧辦公作業系統」工作圈第 1 次標竿學習參訪心得

參訪單位：臺北市府教育局人事室

參訪時間：104 年 3 月 24 日（星期二）下午 2 時至 4 時

參訪地點：台北市立松山工農第 1 會議室

單位： 臺灣大學人事室 姓名： 陳政勤

心得：

本次參訪臺北市府教育局人事室所委託廠商建置之調查表系統，該系統之優點，主要在於可以先由承辦人員使用熟悉的 EXCEL 表製作調查表後，再匯入系統中，成為線上調查表的內容。其中還包含 RYLER 甚大的函數演算，大大的增加了製作調查表的變化與彈性。

104 年度教育部人事處及所屬人事機構

「建置人事智慧辦公作業系統」工作圈第 2 次標竿學習參訪心得

參訪單位：臺北市府人事處資訊室

參訪時間：104 年 5 月 29 日（星期五）上午 9 時 30 分至 11 時 30 分

參訪地點：臺北市府

單位： 臺灣大學人事室 姓名： 陳政勤

心得：

本次參訪臺北市府人事處資訊室之系統，其介紹重點主要為調查表及職員之任免等項。該單位系統之優點在於「詳盡」，以調查表為例，因為是在詳細調查各使用者實際需求後所整合規劃，故能符合各類調查表需求。但相對於前次參訪臺北市府教育局人事室的系統，則彈性較小。教育局的系統由承辦人自行製作 EXCEL 表匯入，所以增加許多變化的彈性，但也因為如此而增加了操作的複雜度。所以值得思考的是，如何在增加彈性與操作便利之

區分	參、單位自訂評鑑項目	附件編號	14
評鑑項目	一、圓滿完成校長遴選作業		
附件名稱	校長遴選作業		

1、本校請釋函

國立臺灣大學 函

地 址：10617 臺北市羅斯福路4段1號
 聯絡人：王克雄
 電 話：33665932
 電子郵件：wangj@ntu.edu.tw
 傳 真：(02)2627851

受文者：知行文單位

發文日期：中華民國101年12月26日
 發文字號：教人字第1010084183號
 類別：職銜升遷及遴選保薦或保薦簡章
 附件：教字第101年5月18日函

主旨：有關教育人員任用條例(以下簡稱任用條例)第10條第1項第2款「曾任學校、政府機關(構)或其他公民營事業機構之主管職務合計3年以上」之主管職務範圍疑義，敬請 釋示。

說明：

- 一、查任用條例第10條規定：「大學校長應具下列第一款各且資格之一及第二款資格：一、具下列資格之一：(一)……二、曾任學校、政府機關(構)或其他公民營事業機構之主管職務合計3年以上。」惟該條文並未明定「民營機構」及「主管職務」之明確範圍。
- 二、均於101年5月18日臺人(一)字第1010084183號函釋任用條例第10條關於「民營機構」及「主管職務」認定範圍，茲函說明：「另，基於擴大延攬人才之範圍，教育人員任用條例第10條所稱『主管職務』，應得包括『組織架構所列一級單位主管以上職務。』(如附件)惟國外著名且具規模之民營

教發公文 102/01/14
 承文號：1020017836

事業機構，多歷史悠久且事業體龐大，其分設機構或實驗室亦有獨立運作之情形。關於「組織架構所列一級單位主管以上職務」，究應以該機構整體組織架構認定，或以獨立運作之分支機構組織架構認定，或以實驗室之組織架構認定？又，「一級單位主管」是否包含一級單位副主管？於實務上執行認定時仍有疑義。

三、又，上述函釋規定，係限縮任用條例第10條校長遴選資格有關主管經歷之設計範圍，且僅函復請釋學校(國立勤益科技大學)，並未轉知教育部所屬大學校院，關於擔任大學校長職務者之應具資格規定，係屬與校長遴選有關之重要事項，似應提請至教育人員任用條例明定，始符法律保留原則。

四、綜上，基於擴大延攬人才之精神，建議請教育部於任用條例未增訂相關規範前，得逕依現行任用條例第10條規定設計曾任主管職務年資。未來並建議於任用條例增訂關於第10條第1項第2款「曾任學校、政府機關(構)或其他公民營事業機構主管職務」之「民營機構」及「主管職務」明確範圍，以符法制並解決校長資格認定疑義。

此致：教育部
 知照：王克雄

校長 王 克 雄

國立臺灣大學 校長 王克雄 啟

教發公文 102/01/14

2、教育部回函

教育部 函

機關地址：10051 臺北市中山南路5號
 傳 真：(02)23077022
 聯絡人：朱尚書
 電 話：(02)77345332

受文者：國立臺灣大學

發文日期：中華民國102年1月11日
 發文字號：臺人(一)字第1020002156號
 類別：職銜升遷及遴選保薦或保薦簡章
 附件：無附件

主旨：所詢有關教育人員任用條例(以下簡稱任用條例)第10條第1項第2款「曾任學校、政府機關(構)或其他公民營事業機構之主管職務合計3年以上」之主管職務範圍疑義一案，復如說明，請 查照。

說明：

- 一、復貴校101年12月26日教人字第1010103583號函。
- 二、查任用條例第10條立法意旨(略)：「……至行政機關之設計，基於擴大延攬人才之範圍，爰就寬得設計學校、政府機關(構)或其他公民營事業機構之主管職務年資，並有謂『民營機構』及『主管職務』之範圍，可考量採『大學校院講師以上教師設計曾任國內外私人機構年資提敘新級原則』規定(例如在主管機關登記有案，其實收資本額及年營業額達一定額度以上者)，於本條例施行細則予以規範。」；另本條例施行細則正研訂中，合先敘明。
- 三、查本部81年12月11日台(81)人字第68923號函訂「大學校院講師以上教師設計曾任國內外私人機構年資提敘新級原則」第1點之3規

教發公文 102/01/14
 承文號：1020017836

定(現行為第2點)：「私人機構」指國內外具有規模且為國際著名之非研究性私人機構(如：企業、公司、財團法人、非營利社團法人等)；其中「具有規模」之認定標準，原奉財團法人、行政院81年8月24日會同訂定發布之「技術人員任職國內外公民營機構認定標準」(按：已於91年4月15日截止)第4條規定辦理，參酌上期認定標準規定，國內外具有規模之民營機構係指：(一)在主管機關登記有案，其實收資本額在新臺幣1萬元以上，且年營業額達新臺幣1億5仟萬元以上者。(二)在主管機關登記有案，其資本在1百元以上，且符合衛生主管機關所定綜合醫院設置標準之醫院。(三)在主管機關登記有案之財團法人或非營利社團法人，其財產總額達新臺幣1萬元以上者；復查本部101年5月18日臺人(一)字第1010084183號函略以：「……基於擴大延攬人才之範圍，教育人員任用條例第10條所稱『主管職務』，應得包括『組織架構所列一級單位主管以上職務』……」。

四、查私人機構須符合前揭「技術人員任職國內外公民營機構認定標準」所定之國內外具有規模之標準；又，「一級單位主管以上」職務，尚不包括一級單位副主管。

此致：國立臺灣大學
 知照：本部人字處、朱尚書

教發公文 1020002156

區分	參、單位自訂評鑑項目	附件編號	14-1
評鑑項目	一、圓滿完成校長遴選作業		
附件名稱	校長遴選作業		

102年6月21日校長交接典禮
(由教育部黃政務次長碧端監交)



人事室同仁協助交接典禮作業



區分	參、單位自訂評鑑項目	附件編號	15
評鑑項目	九、組織學習-強化團隊素質		
附件名稱	104 年度訓練計畫		

國立臺灣大學 104 年度行政人員教育訓練計畫

壹、依據：

- 一、公務人員訓練進修法及其施行細則。
- 二、行政院及所屬機關學校公務人員訓練進修實施辦法。
- 三、行政院及所屬機關學校推動公務人員終身學習實施要點。
- 四、教育部所屬機關學校員工數位學習推動方案。
- 五、本校提昇行政人員英語能力實施方案。

貳、目標：

為推動公務人員終身學習及約用工作人員教育訓練，提高行政績效及服務品質，特規劃本校行政人員教育訓練體系，期藉由全面性及完善性在職教育訓練，形塑高效能、優質之服務團隊。

參、對象：本校編制內職員及人事室列管之約用工作人員。

肆、期程：自民國 104 年 1 月 1 日起至 104 年 12 月 31 日止。

伍、訓練課程：104 年度預定辦理訓練課程詳如附表。

陸、訓練方式：採專班訓練或混成學習或標竿學習方式辦理。

柒、成效評估：

各課程結束前，由人事室進行研習結果問卷調查，並於 104 年 12 月底
前彙整提出訓練成果報告表，以作為後續規劃課程之參考。

捌、本計畫所需經費由本校 104 年度相關經費項下支應。

玖、本計畫得視實際需要檢討修正之。

區分	參、單位自訂評鑑項目	附件編號	15-2
評鑑項目	九、組織學習-強化團隊素質		
附件名稱	分級訓練計畫		

附件 1

服務品質躍昇計畫 訓練課程

班 別	上課日期	課 程	備 註
種子師資班 (1 梯次)	2/26(三) 3/3(一) 3/4(二) 3/10(一)	約 30 人 訓練 26 小時 (共計 4 天)	<p>【調訓對象】 編制內職員及人事室列管之約用工作人員，各單位依配置名額調派。</p> <p>【條件】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.個人願意擔任所屬單位服務品質種子講師。 2.資深、具領導及影響能力，可推動所屬單位服務品質提升。 3.具有服務、熱誠、分享等人格特質。 4.不含自結訓日起 2 年內即將退休、離職或暫停人員。 <p>【任務】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.需通過種子教師認證。 2.結訓後，每人需配合協助 2 梯次以上一般同仁訓練課程教學。 3.協助所屬單位訓練、推動及提升服務品質。
主管班 (4 梯次)	3/7(五) 3/12(三) 3/17(一) 3/21(五)	每梯約 30 人 訓練 6 小時	<p>【調訓對象】 主管人員(如附件 4)</p> <p>【任務】 負責推動及督導所屬單位服務品質。</p>
一般同仁班 (14 梯次)	3 月~5 月 (如附件 5)	每梯約 90 人 訓練 6 小時	<p>【調訓對象】 編制內職員、人事室列管之約用工作人員及電話禮貌測試小組成員，並含校總區總機服務人員。(如附件 6)</p> <p>【任務】 落實自身及維護單位服務品質。</p>
主管回流 (2 梯次)	6/12(四)上午 6/12(四)下午	每梯約 60 人 訓練 3 小時	<p>【調訓對象】 同主管班訓練</p> <p>【任務】 依據訓練單位電話測試評鑑，負責加強及提升所屬單位服務品質。</p>

區分	參、單位自訂評鑑項目	附件編號	15-3
評鑑項目	九、組織學習-強化團隊素質		
附件名稱	分級訓練計畫		

國立臺灣大學辦理提升主管人員積極任事與創新能力訓練課程一覽表

序號	辦理(參訓)日期	課程名稱	全部參訓人數
1	9/10-9/11	核心培力研習營第1梯	36人
2	10/1-10/2	核心培力研習營第2梯	38人
3	8/20	學術卓越領導研習營	115人
4	9/18	危機管理策略訓練	47人
	(以下空白)		
合計			238人

區分	參、單位自訂評鑑項目	附件編號	15-4
評鑑項目	九、組織學習-強化團隊素質		
附件名稱	分級訓練計畫		

※學術行政主管卓越領導研習營



※學術行政主管危機管理策略課程



區分	參、單位自訂評鑑項目	附件編號	16
考核項目	八、健全勞動權益，強化勞資對話機制		
附件名稱	學生兼任助理案		

本校 102/11/25 請教育部協商處理學生兼任助理案函文

國立臺灣大學 函

地址：10617 臺北市羅斯福路4
 聯絡人：李福臨
 電話：02-3366-9939
 電子郵件：lepeljung@ntu.edu.tw
 傳真：02-2391-8617

受文者：如行文單位

發文日期：中華民國102年11月25日
 發文字號：教人字第1020095023號
 類別：通件
 密等及解密條件或解密期限：
 附件：附件1-訴願決定書、附件2-臺北高等行政法院裁判書

主旨：有關學生兼任研究助理、研究計畫臨時工及教學助理等與學校間是否具備僱關係，建請 鈞部協商處理，俾利各專校院進循，請 鑒核。

說明：

- 一、本校黃○○等36人於101年1月間向臺北市政府登記申請「國立臺灣大學工會」，經該府審認，發起人中除專任助理及工讀生等2類人員計11人與本校有僱關係外，兼研究助理、研究計畫臨時工及教學助理等3類人員不具僱關係，不符工會法第11條應有勞工30人以上之達署發起之規，乃否准所請。另本校林○○等56人另案提出申辦「國立大學工會」登記，於102年4月1日經該府核准登記在案，敬明。
- 二、本校黃員等人不服上開否准處分，提起訴願，經行政院委員會以102年3月29日勞訴字第1010036365號訴願決定：

原處分，並命臺北市政府於2個月內另為適法處分，按訴願決定書略以：本件原處分機關(臺北市政府)認定所為難謂妥適，故將原處分撤銷(訴願書詳附件1)。惟本校認為，渠等具學生身分，與本校係教育學習之師生關係，非僱、勞動關係，絕大多數大專校院亦採此一看法。為釐清爭議，本校以利客關係人身分提起行政訴訟。案經臺北高等行政法院於102年11月7日宣判，裁判理由略以：本件所爭執之訴訟標的為「國立臺灣大學工會」設立登記請求未獲法律關係已成立，縱原訴願決定撤銷，亦不影響「國立臺灣大學工會」既已成立之事實，本件欠缺權利保護之必要，為無理由，予以駁回(判決書詳附件2)。

- 三、查 鈞部102年9月6日召開研商兼任助理投保全民健康保險事宜會議，決議略以：學生兼任助理是否確認為僱關係，須俟上開訴訟結果再議(詳 鈞部102年10月7日臺教高(五)字第1020141566號函)。因上開判決未就學生兼任研究助理、研究計畫臨時工及教學助理等身分與學校間是否具備僱關係作認定，渠等究係為學習或僱關係，仍存疑義，如遲以僱關係作認定，涉及衍生之勞動權益事項(如：勞保、健保、勞退休金等)，全國大專校院亦受影響。為杜爭議，建請 鈞部儘速協商處理，以統一作法，俾利各校進循。
- 四、檢陳行政院勞工委員會102年3月29日勞訴字第1010036365號訴願決定及臺北高等行政法院102年訴字第742號裁判書影本各1份供參。

正本：教育部
 副本：台北財稅長室、秘書室、教務處、學生事務處、綜合業務組、研究發展處

校長 楊洋池



頁數：4/3

區分	參、單位自訂評鑑項目	附件編號	16-1
考核項目	八、健全勞動權益，強化勞資對話機制		
附件名稱	學生兼任助理案		

本校 104/4/17 提供勞動部建議函文

國立臺灣大學 函

地址：10617 臺北市羅斯福路4段1號
 聯絡人：李國瑞
 電話：02-3366-9839
 傳真：02-2391-8617
 電子郵件：leepei.jung@ntu.edu.tw

受文者：如行文單位

發文日期：中華民國104年4月17日
 發文字號：授人字第1040022413號
 類別：幕僚件
 簽字及解譯條件或保密期限：無
 附件：

主旨：有關貴部擬訂「大專校院兼任助理勞動權益指導原則」(草案)一案，本校意見詳如說明，請查照。

說明：

- 一、貴部前於104年4月10日召開研商「大專校院兼任助理勞動權益指導原則」(草案)第2次會議，本校獲邀與會，相關意見已於會中陳明在案。
- 二、茲再就本校立場及建議說明如下：
 - (一) 貴部擬訂「大專校院兼任助理勞動權益保障指導原則」(草案)，未能涵蓋因學習而產生之勞動問題，惟教育部所訂「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」(草案)(已陳報行政院)，已涵蓋學生兼任助理學習及勞動之權益保障，為避免2套規定彼此衝突及未來執行上認定不一，建議貴部與教育部所訂原則整併為一，俾利遵辦。
 - (二) 貴部針對部分工時勞工訂有「僱用部分時間工作勞工應行

注意事項」，因兼任助理屬部分工時勞工，學校應遵循之規範，與一般企業應無二致，又貴部訂定之指導原則係為提供各校及各類兼任助理參用，為使各校未來執行上對該等人員權益有全面性瞭解，建議將指導原則內容併入上開注意事項。

- (三) 貴部之指導原則於定案前，請提供各校廣徵校內意見，並提供相關建議，以資周參。
- (四) 其它涉費部權責部分，建議提供完整之配套如下：
 - 1、勞動基準法及勞工法規規則等規定對勞工權益規範，主要針對全時工作者，貴部擬就部分工時者訂有「僱用部分時間工作勞工應行注意事項」，惟部分工時者樣態不同(如：約定在一段期間內之固定時間工作，亦有約定工作1日或2日者)，其勞動權益(如：給假、資遣等)是否有差別?如何核算?此外，校方提供學生在校工作機會，究為定期或不定期契約?諸多執行上疑義，上開注意事項均未有明確規範，建議貴部針對不同樣態之部分工時者權益提供具體明確規範，並提供問答資料及勞動契約範本供參，以利各校執行。
 - 2、目前勞、健保最低月投保金額分別為11,100元、19,273元，經查絕大部分兼任助理支領之工作酬金遠低於此金額，惟均須按最低投保金額負擔勞、健保費用，為解決低薪高保不合理現象，並降低對國家及各校財務之衝擊，建議貴部同行政院衛生福利部中央健康保險署儘速研議投保薪資調整事宜。

3、另各機關適用身心障礙者及原住民族勞工之人數，須分別符合「身心障礙者權益保障法」、「原住民族工作權保障法」規定，其適用人數均依各機關每月勞保人數計算。未來學生兼任助理參加勞保人數增加，上述勞工需求人數將大幅增加，屆時恐無法足額適用，而須繳納龐大差額補助費及代金，請貴部考量大專校院之特殊性，適時向相關主管機關(內政部、原住民族委員會)反映，並建議放寬學生兼任助理者不納入勞保人數之計算。

正本：勞動部
 副本：教育部、中華民國國立大學校院協會、政務處、學生事務處、研究發展處、任克組、研訓組、綜合業務組

校長 楊泮池

區分	參、單位自訂評鑑項目	附件編號	16-2
考核項目	八、健全勞動權益，強化勞資對話機制		
附件名稱	學生兼任助理案		
本校 104/6/15 建議研訂專法說帖送國立大專校院協會			
<p data-bbox="263 369 798 398">建議研訂大專校院學生兼任助理學習與權益保障專法說帖</p> <p data-bbox="255 432 335 456">壹、緣起</p> <p data-bbox="255 459 805 616">近年來大專校院學生因校方調整兼任助理薪資、研究生獎助金措施等，主張其勞動權益受影響，衍生相關爭議，凸顯兼任助理身分定位問題。教育部經研議後，已於 104 年 6 月 17 日訂定「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」，勞動部亦配合於同日發布「專科以上學校兼任助理勞動權益保障指導原則」，未來學生兼任助理將按「學習關係」和「勞動關係」分流管理。</p> <p data-bbox="255 618 805 689">未來大專校院之學習教育關係勢必面臨巨大衝擊，長遠之計，為兼顧培育人才及保障學生權益目的，建議教育部與勞動部通盤研議規劃，儘速訂定專法。</p> <p data-bbox="255 692 327 716">貳、理由</p> <p data-bbox="255 719 571 743">一、學生重要事項，應符合法律保留原則</p> <p data-bbox="295 745 805 902">中央法規標準法第 5 條：「左列事項應以法律定之：一、憲法或法律有明文規定，應以法律定之者。二、關於人民之權利、義務者。三、關於國家各機關之組織者。四、其他重要事項應以法律定之者。」第 6 條：「應以法律規定之事項，不得以命令定之。」上開原則僅為行政指導，惟涉學生學習與勞動權益之重要事項，應符合法律保留原則，以法律明訂或有法律授權之依據。</p> <p data-bbox="255 904 686 929">二、特別權力關係下之權利義務關係，宜以專法明訂</p> <p data-bbox="295 931 805 1088">國家與公務員、軍人及警察等身分人員之法律關係，屬特別權利關係，現行各有專法明定其相關權利義務。公立學校與學生間之法律關係，同為特別權利關係，學生如因其「學生」身分而與學校間存有學習與勞動之關係，其權利義務事項亦應以專法明訂，以與一般身分人員有所區別，而非因有提供勞務及給付報酬等情形，而依一般勞工適用勞動基準法相關規範。</p> <p data-bbox="255 1090 590 1115">三、教育關係變勞資關係，衝擊師生關係</p> <p data-bbox="295 1117 805 1220">大學以研究學術，培育人才為宗旨，而一般企業以營利為目的，其僱用勞工提供勞務而獲致報酬，有人格從屬性與經濟從屬性，具勞務對價關係，兩者並不同。未來校園中之教育學習關係演變成勞資關係，將破壞大學研究與教學之功能，並衝擊師生關係。</p> <p data-bbox="255 1223 587 1247">四、限制學習範疇，不利研究及人才培育</p> <p data-bbox="295 1249 805 1299">依教育部原則規定，「學習」須符合「課程學習」（課程、論文研究之一部分或為畢業之條件）或「服務學習」，其定義係參照勞</p> <p data-bbox="917 369 1444 465">動法令（參照勞委會 102 年 9 月 2 日勞職管字第 10200711 號函），未能審酌學校為達教育目的所提供非正式課程之學習活動，以勞動法令之規範限制學習的範疇，未符教育場域之實務需求，不利研究學術及人才培育。</p> <p data-bbox="874 468 1145 492">五、衍生學習與勞動之認定爭議</p> <p data-bbox="917 495 1444 651">依教育部原則，學生兼任助理按「學習關係」和「勞動關係」不同作分流。惟學習過程可能同時伴隨勞務，學習與勞務二者緊密而未可或難以區分，有時無法單純以學習或勞務關係作區別認定。若早就就勞務部分依勞動法令規定辦理，顯與教育現況有違，且未能考量教育環境之特殊性，未來執行上，易衍生勞動及學習認定爭議。</p> <p data-bbox="874 654 1257 678">六、政府配套不足，低薪高保等問題未能解決</p> <p data-bbox="917 680 1444 837">學生兼任助理月支酬金遠低於勞（健）保最低投保薪資（勞保 11,100 元，健保 19,273 元），須按最低投保薪資投保，低薪高保，不符比例原則，亦造成學校財務沉重負擔，必然因此減少受助學照顧之學生人數，而不利於學生。此外，勞保人數遽增，進用身障及原住民人數相對增加，學校未來面臨進用不足，須繳納差額補助費及罰金之窘境。</p> <p data-bbox="874 840 1197 864">七、學生權益保障應符合社會公平正義</p> <p data-bbox="917 866 1444 1158">學生兼任助理以「學生」身分在校內工作，如具勞務關係，須適用勞基法規範，辦理勞（健）保及就業保險等社會保險，與一般勞工無異。惟查勞基法主要針對全時工作者，部分工時者雖訂有「僱用部分時間工作者勞工應行注意事項」，僅一行政指導規範，欠缺法律授權依據。另參酌日本、韓國制度，在日本每週工時低於 20 小時、非持續僱用 31 日以上者均不適用雇用保險法，無須為其投保；在韓國大學以「學生」身分擔任教學助理或研究助理者，非屬「就業勞工」。保障學生兼任助理權益有其必要性，但應考量教育環境特殊性及一般勞工之衡平性，使其付出、酬金與享有之權益（如：保險相關給付）間具合理關聯性，以符社會公平正義原則。</p> <p data-bbox="874 1160 957 1184">參、建議</p> <p data-bbox="874 1187 1444 1292">基於上述理由，建議教育部及勞動部針對大專校院教育學習之特殊性，考量學生兼任助理之屬性與一般勞工不同，並參酌國外作法，作通盤研議，儘速訂定專法，以兼顧大學教育宗旨、尊重學術自由並落實保障學生權益。</p>			

區分	參、單位自訂評鑑項目	附件編號	16-3
考核項目	八、健全勞動權益，強化勞資對話機制		
附件名稱	學生兼任助理案		

104/7/6 及 7/8 「學生兼任助理學習與勞動權益保障座談會」議程及剪影

座談會議程

國立臺灣大學學生兼任助理學習與勞動權益保障座談會議程

一、辦理時間

- (一)第1場次：104年7月6日(星期一)上午9時至11時30分
- (二)第2場次：104年7月8日(星期三)上午9時至11時30分

二、辦理地點

博雅教學館101教室

三、參加人數

每場次預計300人。

四、參加對象

各行政單位及各學院(系、所)相關業務人員、計畫主持人、教師、學生、國立臺灣大學學生會、國立臺灣大學研究生協會、國立臺灣大學工會

時間	內容	備註
8:40-9:00	報到	
9:00-9:15	本校發展規劃說明	主持人：林主任秘書建德
9:15-10:00	各相關單位 配套報告	各單位報告 1. 教學助理：教務處 2. 兼任研究助理：研發處 3. 研究生獎勵金：學務處 4. 勞健保：人事室
10:00-11:30	意見交流	
11:30	散會	

相關單位配套報告剪影



意見交流剪影 1



意見交流剪影 2



區分	參、單位自訂評鑑項目	附件編號	17
考核項目	九、精進勞(健)保業務		
附件名稱	學生兼任助理專區		


 國立臺灣大學 National Taiwan University 學生兼任助理專區



主管機關相關法規

- 教育部
專科以上學校進修學生兼任助理學務與勞動權益保障處理原則
- 勞動部
專科以上學校兼任助理勞動權益保障指導原則

本校共通性規範

- 國立臺灣大學學生兼任助理學務與勞動權益保障處理要點(自104.8.1生效)
- 104.8.1本校進修要點生效公告函
- 104.9.1起生效「勞務室」表職以1頓為理之規定公告函(第1階段)

庶務會專區

- 104.7學生兼任助理庶務會議專區

制度規範簡表

- 各類學生兼任助理制度規範及分工表
- 各類學生兼任助理申請表制

各類學生兼任助理相關業務專區

- 許進兼任研究助理 (研究發展處)
- 研究生獎勵金 (學生事務處)
- 教學助理及教務處主要業務 (教務處)
- 勞健保及身障人力相關業務 (人事室)

主管機關專區

- 兼任助理勞動權益專區 (勞動部)

