

國立臺灣大學行政品質評鑑表

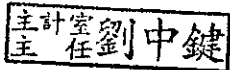
103 年度

受評單位：主計室

單位承辦人簽章： 日期：103 年 11 月 20 日

聯絡電話：3366-1821

電子信箱：chihliliao@ntu.edu.tw

單位主管簽章： 日期：103 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）

一、績效面

（一）投入成本與執行效益分析

二、流程面

（一）公務環境

（二）流程管理

（三）業務電腦化

（四）公文品質與時效

（五）工作簡化及業務創新

（六）保護智慧財產權執行情形

（七）持續改善與品質保證機制

（八）危機預防與管理

三、顧客面

（一）顧客滿意度調查

（二）公共關係與形象塑造

四、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

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、主計室、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）
1. 為減少退件率，請對於報帳時常發生退件或錯誤之項目，建立所需文件查核清單（check list）並公布於網站。	100 年 5 月份回覆說明： 已針對經常退件或錯誤項目，如國內、外差旅費、人事費、餐費、設備結報等，將檢討報帳格式、流程、退件態樣，建立文件查核清單後，公布於主計室網頁，提供報帳人員自主檢查。
2. 針對報帳違規情事，本校宜考慮設立機制（如紀律委員會）加以審議及建議處理方式，以端正本校風氣。（已結案）	100 年 5 月份回覆說明： 對於報帳違規情事或特殊異常案件，擬提報內部控制專案小組審議。
評鑑委員意見	

貳、共同評鑑項目

一、績效面

指標	(一) 投入成本與執行效益分析 (單位提供的行政服務，其所投入的人力成本與各種資源，是否符合實際產出之效益(對臺大有用的)或對社會貢獻程度)
單位自我評鑑	特優 ☐ 優 ☒ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1.投入成本 (1) 本室置主任 1 人、專門委員 1 人，並設歲計、會計、審核、基金 4 組；另設社會科學院會計組、醫學院會計組，分別負責辦理歲計、會計及統計事項。復配合社會科學院於 103 年 9 月 1 日搬遷回校總區，本室編組調整為歲計、會計、審核、基金、綜合業務 5 組，以下就本室業務調整後各組配置情形說明如下： A.歲計組現有組長 1 人、組員 2 人、辦事員 1 人及約用人員 4 人，計 8 人。 B.會計組現有組長 1 人、組員 3 人及約用人員 12 人，計 16 人。 C.審核組編制現有組長 1 人、專員 2 人、組員 1 人及約用人員 8 人，計 12 人。 D.基金組編制現有組長 1 人、組員 2 人、辦事員 2 人及約用人員 8 人，計 13 人。 E.綜合業務組現有組長 1 人、專員 1 人、辦事員 1 人及約用人員 5 人，計 8 人。 F.醫學院會計組編制現有組長 1 人、專員 1 人、組員 2 人、約用人員 10 人，計 14 人。 (2) 本校收支規模日漸成長，在既有人力下提供優質主計服務工作 A.依「主計員額設置原則」之標準配置比例及本校現有人員換算本室至少可設置 80 名人力支援現有業務，然本室為配合學校精簡員額及校內總員額合理配置之前提下，維持現有人力編制 73 人，其中編制內員額計 27 人，其餘為約聘雇員額計 46 人(包括醫學院會計組 10 人)，本室業務量近 3 年係呈上漲之趨勢，校務基金收入規模由 100 年 163 億 9 千萬元，至 102 年時已成長至 165 億 9 千萬元；資本支出由 100 年 21 億 2 千萬元，至 102 年時已成長至 26 億 2 千萬元，本室於計畫結案期間、年度結束前後均屬例行業務高峰期，邁頂計畫、科技部(原國科會)及其他中央單位研究計畫舉凡人事費、業務費、差旅費、圖儀經費、營繕工程等經費，均需以「專帳」方式管控並依政府法令執行，其所需人力及複雜度相對提高，另捐款業務、科技部與農委會權利金及各項研發成果技轉金、進修推廣教育、場地設備收入等業務量與日俱增。 B.面對日漸成長校務基金收支規模，在既有人力下，為提供優質主計服務工作，本室通盤檢討充分運用現有人力，審酌各組業務狀況，視必要性實施員額移撥或將人力相互支援，以期彈性運用人力，並發揮節約用人功能。 2.執行效益(以 103 年 9 月 1 日前組別統計) (1) 歲計組 本組辦理本校年度概預算籌編、每月會計報告、年度決算、統計年報編製、各單位(部門)經費控帳及帳務處理、地方政府及民間機構委託計畫控帳及帳務處理，102 年度之工作量化表如下表：

一、績效面（續）

單位自我評鑑

產製傳票數	52,724 件
產製報表數	120 件
部門經費規模	6,973,761 千元
承接計畫數	748 件
承接計畫核定金額	1,604,690 千元
計畫結案數	284 件

(2) 會計組

A. 一般性業務

本組辦理中央政府各機關委辦計畫經費、中央及地方政府各機關補助經費（邁頂計畫除外）、保管款之預算控管、傳票編製與各項帳簿、報表編製及相關原始憑證、帳簿保管，102 年度之工作量化表如下表：

產製傳票數	149,716 件
承接計畫數	3,722 件
承接計畫核定金額	4,241,893 千元
計畫結案數	1,886 件

B. 協助外部查核單位調閱相關憑證

配合審計部、科技部（原國科會）及其他補助機關實地查核或書面查核，準備相關計畫資料及憑證備供查核，並針對其問題協調校內單位適時說明。

(3) 基金組

A. 一般性業務

本組辦理項目包括推廣教育、場地設備、權利金、募款、計畫結餘款、校總區管理費等自籌收入、收支併列項目包括學雜費收支退費及報名費、檢驗費、工本費、在職專班等、代收代付款項、邁頂計畫等收支傳票編製及憑證保管；各類支出款項支票用印；公文收發登錄，102 年度之工作量化表如下表：

產製傳票數	89,593 件
控帳計畫數	5,652 件
邁頂計畫核定金額*	3,100,000 千元
自籌收入+學雜費收入 等收支並列金額	2,356,464 千元

*邁頂計畫核定數已包含社科學院會計組及醫學院會計組之分配執行數。

B. 協助本校邁向頂尖大學計畫執行

(A) 本校 95 年度開始執行第一期教育部邁向頂尖計畫，並於 100 年度 4 月開始執行第二期計畫經費（100 年~105 年），第一期總經費 150 億元、第二期總經費 153 億元，總經費增加 3 億元，並增加教學大樓 2 期、卓越聯合中心等重大工程。

(B) 本室就法規及契約審核相關工程、財務及勞務之招標、決標、契約變更、估驗付款、結算、驗收等程序，並每月定期及不定期提供報表予長官及業務單位參考，使其掌控執行進度、瞭解資源分配，適時產生機動式管理，以達到邁向頂尖大學計畫之目標。

一、績效面（續）

單位自我評鑑

（4）審核組

A.一般性業務

本組辦理本校各項採購案、請購單、合約、相關公文審核及監辦、驗收；各項經費核銷單據審核；統一收據印製、控管；各項收入退費審核。

B.協助本校提升報帳效率

積極降低報帳退件率，以減少報帳作業成本：本室於100年及101年辦理報帳研討會，主動邀集系所報帳同仁參與講習，講授各經費（如：國外差旅費、出席費、稿費、講座鐘點費……）核銷注意事項及經常性錯誤態樣，並提供及時最新法令供報帳人員參考，會後反應熱烈。為再降低報帳錯誤比率，增進行政作業流程，本室於103年8月再次舉辦教育訓練，講習常見報帳錯誤態樣，以期降低報帳作業成本。

（5）社會科學院會計組

本組辦理社會科學院年度預算相關會計業務、公營機構補助及委辦計畫、邁向頂尖大學計畫、自籌收入等相關會計業務及各類會計書表之編製。

產製傳票數	15,496 件
控帳計畫數	369 件
邁頂計畫分配金額	35,574 千元
校經費金額	24,870 千元
自籌收入金額	181,486 千元

（6）醫學院會計組

A.一般性業務

本組辦理醫學院、公衛學院年度預算相關會計業務、公營機構補助及委辦計畫、邁向頂尖大學計畫、自籌收入等相關會計業務及各類會計書表之編製。

B.102 年度之工作量化表如下表：

產製傳票數	68,745 件
控帳計畫數	1,724 件
邁頂計畫分配金額	435,849 千元
校經費金額	154,121 千元
自籌收入金額	4,166,918 千元

二、流程面

(一)、公務環境

指 標	(一) 整體及一般環境：整潔、安全、效率、特色 (辦公區域整潔明亮；雙語環境；美化創意；安全設施標示清楚；逃生通道暢通...)
單 位 自 我 評 鑑	特優 ☐ 優 ☐ 尚可 ☒ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1.辦公室環境整潔明亮 (1) 本室業務繁雜，舉凡承辦校經費、科技部（原國科會）、農委會、教育部及中央政府各機關委託補助計畫、場地設備收入、捐款收入、推廣教育收入…等，由於計畫類別眾多，每日會辦公文及存放單據數量龐大繁雜，經重新規劃辦公室空間後，整體空間改善許多，不僅辦公動線流暢且環境整潔明亮，並配合資源回收、垃圾減量政策，垃圾每日定時分類整理回收，以達減量及資源利用，保持辦公室乾淨環境，有助於提升同仁工作效率及方便洽公人員處理公務。 (2) 辦公室採自然光及T5燈，燈光不足處備有桌上輔助燈具，以維護同仁視力健康；平時除同仁自行維持整潔外，每年安排1次全面清洗打蠟，保持良好之工作環境。 (3) 辦公區域每兩個月檢查1次消防及用電安全。 (4) 辦公室空氣流通、擺設整齊，並在不妨礙動線之安全處設置椅子，為同仁及來訪洽公人員提供一個舒適等待的空間。 2.設置標示牌、座位圖與公務電腦，方便報帳人員洽公 本室各辦公室門口設置座位圖與各承辦人之業務簡介，以利報帳人員來訪洽公時，易於辨識並節省查詢時間。另因應實施E化系統報帳，每辦公室均設置公務電腦，方便系所跑件人員遇有報帳缺失時，可立即利用該電腦登入報帳系統作修正，亦可作為系所人員跑件的暫時等候處，若發現單據問題可現場改正，不必再退件造成往返系所時間延宕，提升單據審核、製作傳票之處理效率，加快支付款項速度。 3.安全設施標示清楚，逃生通道暢通 辦公室門口貼有避難逃生路線圖（醫學院部分），樓層之緊急逃生路線及逃生設備配置地點均清楚標示，安全門皆依規定保持淨空與暢通。 4.保管單據數量龐大，存放空間嚴重不足 (1) 本室存管全校單據憑證，數量龐大，因倉庫離辦公室有一段距離，結案單據裝訂成冊後先放置於單據箱存放於辦公室，等大批裝箱後再一併搬移至倉庫，導致單據箱時常佔據走道及使用空間。 (2) 近年來校務基金規模不斷成長，加上邁向頂尖大學計畫，因原有校總區倉庫空間有限，部分單據雖搬移至水源校區倉庫，存放空間仍顯不足，且水源校區離校總區有一段距離，遇有需配合查帳要求抽調單據時，無法立即搬運。 (3) 又未結案計畫及近期單據則配合計畫控管及查帳整理需要，雖於103年度銷毀達保存年限上限單據，空間仍嫌不足，懇請校方考量在校總區給予存放空間。

(一)、公務環境 (續)

指標	(二) 標示：人員與指標系統 (業務及其承辦人員告示牌標示；各項服務說明簡介；辦公室人員位置及設施配置恰當；動線安排適宜...)
單位自我評鑑	特優 ☐ 優 ☒ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1.設置承辦人員座位圖、工作項目及職名牌 各辦公室入口處均設置人員位置圖及工作職掌，室內職名牌皆以雙語標示置於明顯處，以利外籍人士及洽訪者，易於辨識且能立即獲得所需之服務。 2.辦公室人員及設施妥適配置，以提升工作效率 各組人員座位配置以業務性質相近者同區辦公為原則，以方便執行業務時之討論及相互代理，提高行政效率；電腦設備及事務機器等之置放，皆依省工、方便性和使用頻率等因素加以考量，以提升工作效率。 3.網頁敘明每位同仁詳細職掌，方便於使用者連絡 各承辦人員姓名、工作職掌、代理人、連絡電話等服務內容，在本室網頁均作詳細介紹，以便於使用者快速獲取完整資訊。
評鑑委員意見	

(二)、流程管理

指標	(一) 作業效率 (製作作業流程並宣導；多元申辦管道；電話、面晤、書面及網站查詢處理速度...)
單位自我評鑑	特優 ☐ 優 ☒ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1.網頁製作作業流程並加強宣導 本室人員職掌及業務流程均公布於網頁上，另有各項常用表單、相關法規、報帳注意事項、錯誤態樣及常見問題(Q&A)等供報帳人員查閱或下載使用，並定期舉辦說明會加強宣導，以提升行政效率。 2.建立 E 化報帳系統，並橋接出納系統，以利查詢單據流向及處理進度 (1) 加強宣導 E 化報帳之便利，使各單位帳務處理相關人員瞭解查詢 E 化報帳系統入帳、撥款進度及各項經費之收支運用情形。 (2) 單據進入本室後，若需退件處理將於線上即時刷退，以利 E 化報帳系統得以完整呈現單據流向及處理進度。 (3) 目前 E 化帳務系統皆可完整查詢單據流向及處理進度，惟採購案及博士後、客座教授薪資部分仍未上線，建議相關單位配合上線完整流程，建立完整 E 化帳務系統。 3.電話、面晤立即答覆，書面查詢隨到隨辦，公文依時限處理並列管，迅速回覆建言事項 對於電話、面晤查詢事項，提供即時、詳盡之答覆；電子信箱、本室網頁留言板及校務建言系統由同仁迅速回覆；書面查詢事項，採隨到隨辦。如其複雜程度於短期內無法解決者，將優先處理回覆，利用公文管理資訊系統對逾期之公文案件進行列管稽催。 4.建制經費往來申請單，簡化報帳核銷流程，增進效率 制定「國立臺灣大學校內經費往來申請單」，以簡化校內經費往來之報帳核銷流程及增進帳務處理效率。 5.運用電話、通告及 Mail 等方式通知計畫結案及提供相關會計報表 依不同事項製作通告主動通知相關人員、對於可透過 E-mail 連絡處理之事項（如會計報表等）儘量以 E-mail 傳遞，提高報表正確性及時效。 6.報帳單據不積壓，依公款支付時限儘速處理，且薪資優先處理 對於支出憑證黏存單等報帳單據，本室收件後，儘速製作支出傳票，主管覆核後依公款支付時限送達出納組執行後續撥款程序，其中薪資部分更是先行抽出以速件處理。 7.單據自行下箱存放倉庫 原使用中大型資料箱置放歷年度單據，然因近年積極配合協助相關單位借調單據、查詢犯罪實證，資料箱過重且層層疊壓、搬運不便，故每每需總務處調派人力協助處理。自 102 年起訂製尺寸縮小之資料箱，雖可納文件較少，但同仁得以自行搬運處理，節省人力成本。 8.時效性案件隨到隨辦、及時結案 (1) 承辦中央政府各機關委託補助等計畫，因其案件具有時效性，需在規定期限內將領據、報表或原始憑證整理成冊送達，多為及時性業務，故配合系所請款、結案跑件公文隨到隨辦，不拖延時效，積極協助系所單位順利完成結案事宜。 (2) 科技部（原國科會）於 101 年 12 月 6 日臺會綜二字第 1010079855A 號函示，相關計畫經費結報及研究成果報告管理措施，其中計畫經費結報部分，為避免主持人計畫經費結報部分逾期，遭科技部依規定懲處，故積極訂定結案時程，運用電話、通告及電子郵件等方式逐案及時催結。

(二)、流程管理 (續)

指標	(一) 作業效率 (製作作業流程並宣導；多元申辦管道；電話、面晤、書面及網站查詢處理速度...)
單位自我評鑑	9. 簡化雇主負擔健保費退費流程，提升行政效率 本校健保費退費原應由人事室逐案簽奉核准，始得轉帳退還各經費來源，後本室配合人事室業務流程簡化，主動建議雇主負擔健保費以原始憑證黏存單即可直接退還各經費來源，大大提升健保費退費時效，亦減少公文往返時效。
指標	(二) 業務分工 (業務分工明確；有代理制度；團隊精神之培養機制...)
單位自我評鑑	特優 ☐ 優 ☐ 尚可 ☒ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1. 業務分工明確並落實代理制度 各承辦人員工作職掌明確，且落實代理制度，遇同仁請假或公出，亦有代理人可立即接辦業務，不致產生案件積壓、影響業務進度之情形。 2. 不定期討論業務，提升工作績效 為使業務更臻完善，不定期召開組務會議，經由同仁集思廣益、檢討業務，並達成共識，以期業務運作更形順利。主管亦常予以同仁精神支持和鼓勵，以提升工作績效。 3. 循序漸進落實業務輪調 雖同仁工作繁雜眾多，業務輪調銜接不易，藉由安排期程定期微調之方式以落實業務輪調，得以審視過去職務尚未被發現之缺失，維持同仁對工作一定之熱情，並可培養各承辦人多角化之能力。 4. 人力統籌調派支援，發揮團隊精神完成相關任務 本室單據核銷業務龐大，95年起增加邁向頂尖計畫之執行，業務量更形加遽，且人員流動率高，遇人力不足時，均賴同仁同心協力，隨時支援協助，如有特殊案件透過同仁間互相討論、分享心得以順利推展業務，達成任務，並藉此培養團隊精神及默契。 5. 配合社科院搬遷進行業務職掌調整，以強化組織結構 (1) 為配合社科學院遷回校總區，原社科院會計組業務併入本室辦理，爰刪除該組並增設綜合業務組。 (2) 本室設歲計、會計、審核、基金及綜合業務 5 組，經參考各校作法及本校預算規模，調整各組業務職掌，就科技部（原國科會）、農委會、中央及地方政府各單位委辦補助計畫、民間機構委辦計畫等從預算控管、審核、監辦採購、驗收、摺開傳票等程序，以單一窗口為概念，改由同一組辦理，達到強化管理介面與簡化行政流程目的。
評鑑委員意見	

(三)、業務電腦化

指標	(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...)
單位自我評鑑	特優 ☐ 優 ☐ 尚可 ☒ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1.推動報帳 E 化系統 (1) 配合全校 E 化報帳作業，本室全面電腦化登錄院系所送審核之支出黏存單，報帳人員可以在 E 化報帳系統中查詢報帳黏存單之處理進度，又總務出納單位亦可藉此登錄作業資訊預先分析應準備之現金流量及控管每月現金資產賸餘。 (2) 帳務 E 化作業已完成請購系統、收據系統、財物系統、人事薪資系統、短期人員薪資管理系統，並與會計系統橋接上線，除可避免重覆登打資料，由系統扣收勞健保費提高發薪效率及正確性、檢覈兼任助理、臨時工避免重複支薪等情事、同時各單位及計畫主持人可及時掌握收支明細等效益。 2.網頁公告相關業務及流程 本室人員職掌及業務流程均公布於網頁上，另有各項常用表單、相關法規、報帳注意事項、錯誤態樣、常見問題 (Q&A) 及最新消息等，供各單位報帳人員查閱或下載使用。 3.設置網管人員確保資料安全 本室之網頁及網路有關事務，均有網管人員專責辦理，非網管人員不得隨意更動，以保障其本室網頁資料安全。 4.本室同仁均具備良好電腦操作能力 會計業務已全面電腦化，本室各承辦人員均需由電腦處理相關會計帳務，本室加強同仁電腦課程訓練，以製作各式表報及文件，提升行政效率。 5.配合會計管理系統之升級採購伺服器 艾富系統升級至 ACC80，原伺服器已使用多年，為系統穩定及相關考量，增加採購 2 台伺服器，以提升會計事務處理效率。另醫學院組會計資訊系統為 SQL server 資料庫，硬體為 IBM 高效能伺服器，可提供高資料庫負載量及快速的資料存取速度；目前已規劃備援系統，能於硬體意外損壞時保全會計資料之完整性，盡快回復系統報帳服務。
指標	(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...)
單位自我評鑑	特優 ☐ 優 ☐ 尚可 ☒ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1.網頁內容完整並及時更新 本室電腦網頁內容包括：人員簡介、業務流程、常用表格、相關法令規定，如遇法規修正即時於最新消息公告並更新相關法規與常用表單，另為提高報帳正確率，整理報帳注意事項、錯誤態樣並設置問答區等。 2.本室網頁留言板、主任電子信箱及校務建言系統由同仁迅速回覆 網管人員每日上網注意是否有留言詢問業務相關問題或建議，並立即轉發承辦同仁提供解答盡速給予回答。

(三)、業務電腦化(續)

	3.報帳及帳務查詢線上申辦，經審核後以 E-MAIL 方式通知開放 部門及計畫類帳務系統本室承辦同仁接獲計畫主持人或助理線上申請之 E-MAIL，經審核後，立刻辦理權限設定，自申請翌日起，業管者即能線上查詢及核對各項帳務內容，效能效率兼俱。
評鑑委員意見	

(四)、公文品質與時效

指標	(一) 公文品質 (主旨目的明確度，用詞簡淺明確，格式正確性...)
單位自我評鑑	特優 ☐ 優 ☒ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1.依本校新版公文管理系統辦理公文，力求簡淺明確 本室簽辦公文均依文書組新版線上公文格式製作，所設置之定型稿專區辦理相關業務及公文製作，力求主旨目的明確，用詞簡淺，常用公文有統一之標準化格式，達成一致性品質，以減少錯誤。 2.參加公文寫作講習，提升專業能力 本室同仁已積極參加人事室所舉辦公文寫作講座研習會，學習正確的公文寫作格式及精確的公文用語，遇有複雜之案情，與各相關單位及長官先行溝通討論，經協調取得共識後再行簽辦，以減少案情重覆說明或誤解情形，確保公文品質。
指標	(二) 公文時效 (公文減量；公文稽催成果；公文控管系統機制：公文登錄、設有專人負責公文控管、控管機制電腦化...)
單位自我評鑑	特優 ☐ 優 ☐ 尚可 ☒ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1.設置專人登錄、收發公文 本室公文數量龐大，各類簽辦、會辦公文、申請表單等進出公文均由專人負責登錄、控管及稽催，建立完善之收發公文制度，故能達到不積壓、不延遲處理之時效性。 2.簽會公文隨到隨辦，掌握處理時效 公文均隨到隨辦，且皆會加蓋收件章，若需更正或查詢，則以電話及電子郵件聯繫相關人員處理，以提高處理時效性，退件處理亦有完善收發制度登錄，方便相關文件之查詢追蹤。亦配合新版公文系統於線上簽辦公文，響應無紙化環保政策，節省人工遞送時間，提高行政效率。 3.使用線上公文，以提高公文處理時效 本室因業務特性，承辦公文附件多為相關會計表報需加以計算核閱而採紙本公文，惟仍積極配合校方公文資訊管理系統使用線上公文，以提昇公文處理時效。
評鑑委員意見	

(五)、工作簡化及業務創新

指標	(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...)
單位自我評鑑	特優 ☐ 優 ☒ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1. 因應教育部修訂法規，提供相關修正意見 教育部為使其經費核撥結報作業更符合現行法令規定及實際作業需要，於 101 年 4 月 19 日擬修訂「教育部補助及委辦經費核撥結報作業要點」，並請各單位就該要點內容提供修正意見。本室配合修正草案，依簡化系所執行經費作業為考量，發現條文前後有抵觸或定義不清者，多次提供建議或詢問事項。後續教育部於 102 年 8 月完成修訂並公告新核撥結報作業要點，本室亦隨即於主計室網頁配合更新法規及相關結報之常用表單。 2. 配合科技部（原國科會）修正相關辦法，建置本校適用表單 (1) 因相關法令過於繁複，研究人員因未諳報帳方式產生各項報帳問題，致科技部檢討過往法令規定，希望就相關經費核銷方面符合學術人才需求，降低研究人員報帳困擾。復於 101 年 8 月 1 日修訂並公告各項專題研究計畫相關規定，並將原應向科技部申請變更或流用之程序授權予執行機關內部決行。因此本室與校內業務單位多次協商校內行政流程，考量專業複核及合理授權下，重新修訂科技部經費流用變更申請書，以符科技部規定。 (2) 依科技部規定，需為計畫相關人員方得於計畫內報支相關經費。而本校原計畫相關人員申請須至研發處線上系統申請，並檢附相關證件再經研發處線上審核通過後，方得列印核准申請書送系院主管核章後方得認定為計畫相關人員，申請過程繁瑣，而計畫相關人員係為身分之認定，應與聘用程序無關，故經與業務單位協調，改以經費流用變更申請書申請，減少申請流程。 3. 減少農業委員會委辦計畫之經費流用行政程序 (1) 原農業委員會主管計畫經費處理作業規定，在核定預算補助經費臚列項目眾多，計畫主持人實際執行委辦計畫結果常與核定補助項目未有一致情形，計畫主持人為利經費核銷需辦理經費流用行政程序，本室鑑此，向農業委員會建議比照科技部委辦計畫預算補助經費項目，調整簡化為業務費、研究設備費及國外差旅費，有效減少計畫主持人辦理經費流用行政程序，亦簡化本室單據整理作業。 (2) 申請計畫結案會計報告及展延經費之前，須辦理數份紙本作業送農業委員會審查，本室建議減少紙本作業，現已改為至農委會【計畫經費網路作業系統】線上填寫及列印 1 份資料送該會審查，減少大量印製資料，增進行政效率。 4. 簡化國外出差報名及註冊費申請流程 以往教師奉派出國參加國際會議等須事先繳交行政費（如：報名費、註冊費、翻譯費等），配合國外出差旅費報支要點修正，規定出差人應於出差前將預支用之行政費，由機關首長核准，考量本校出國案件中參加國際性研討或發表會為大宗，報名費、註冊費係屬參加會議之必要性支出，為簡化國外出差申請流程，免除逐案簽核程序，本室建議相關單位於線上差勤系統增列「報名費及註冊費預估金額」欄位供需報支行政費出差人填報，併於國外差勤申請程序辦理，簡化了國外出差報名及註冊費申請流程。

(五)、工作簡化及業務創新(續)

單位自我評鑑	5.提升科研採購效率及促進科學研究發展 (1)為維持本校採購效率，依據本校一般採購內部辦理程序表訂定在原有授權架構下，院系所採購金額未逾 30 萬元者及行政單位採購金額未逾 10 萬元者，除無預算財源單位外，得逕行依規定辦理，免事先會總務處及本室。 (2)為提升採購效率及促進科學研究發展，本校於 99 年訂定科學技術研究發展採購作業要點，就科研採購之定義、適用範圍、各單位之權責分工及審查機制規範並據以實施。科研採購於請購作業流程為確認是否屬科研補助經費，無論採購金額大小須加會研發處及總務處，惟未明確規範是否須會辦本室。為提升科研採購效率並使會辦流程更臻明確，本室於 101 年主動簽辦科研採購會辦流程；參採前開一般採購授權金額範圍內，明確規範於請購時免先會本室，於核銷時本室再就經費、採購、驗收、憑證合法性確認審核。 6.參與專、兼任助理人員及臨時人員人事費平台之建置 (1)本校約用或補助委辦計畫進用之專、兼任助理人員及臨時人員之管理，係分別於人事資訊管理系統及研發處研究計畫管理系統中建立學校約用專任助理與科技部計畫約用人員之人事資料，並建立勾稽管理相關機制，惟其餘進用人員係由各學院控管員額，顯未臻完整。 (2)為使各項人員待遇給與之合法性及正確性，本室積極參與依 103 年 3 月 11 日召開行政團隊會議第 18 次會議決議檢討會，請計資中心規劃人事資料系統，將從系統需求之資料欄位、檢核方式等處著手進行，並配合目前已有之人事室系統及研發處研究計畫管理系統做整合。目前系統建置完成，人員已全部上線管理。 7.辦理主計業務工作檢討會 每年擇期舉辦工作討論會，另配合法令之修改，隨時召開內部會議研商討論，並與相關業務單位檢討作業流程，以不降低內部控制品質為前提，進行工作業務簡化。 8.主動提供管理性報表 本室擁有完善會計資訊系統，為協助長官及各單位管理及決策，爰主動提供各式精確財務報表數據管理用表報例如可用資金、捐款收支、邁向頂尖大學計畫執行率、管理費資料、經費稽核委員會所需資料…等，增進強化管理效能並提升組織績效。
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.建議修正國立大學校院校務基金設置條例，以鬆綁法規促進學校財務彈性運作 近年來為配合公教分離、大學校院財務鬆綁，提升高等教育競爭力之政策，各國立大學校院為增加自籌收入積極開發各項財源，其交易事項已較數年前更加繁複，目前遵循之「國立大學校院校務基金設置條例」為民國 90 年修訂，已不符現行國立大學自治治理之精神，且本校生農學院 4 家附設作業組織受限於其收入不屬自籌收入範疇，於人員進用、績效獎勵、相關經費支給標準皆無彈性。為因應高等教育發展趨勢，提升教育品質及績效，爰建議教育部修訂「國立大學校院校務基金設置條例」，除政府循預算程序之撥款，其餘收入皆屬自籌收入，大幅放寬過去對學校財務運作之限制。

(五)、工作簡化及業務創新(續)

單位自我評鑑	2.協助科研經費彈性支用項目之訂定，以利研究計畫之執行 (1)鑒於各界反映研究計畫經費使用缺乏彈性，不符研究所需，本室與研究發展處共同蒐集整理各系所意見，並檢視相關行政院規定，彙整不能核銷或核銷較具彈性之經費項目，如：出席費、稿費、鐘點費、郵政禮券、差旅交通費等。 (2)多次參與科技部、教育部舉辦相關會議時，建議原與研究計畫之相關之不能核銷或核銷較具彈性之經費項目，訂定一額度之彈性支用規範，並協助訂定科研經費彈性支用之項目，以利提升科研計畫之國際競爭力及創新效率。 3.建請建置本校行動電話通信費處理原則補充規定 配合行政院修訂「行政院及所屬各機關行動電話通信費處理原則」，其通信費限額及實施對象於本校實有不敷使用之情形，為解決實際執行公務及研究計畫所需，免卻逐案陳報教育部核備，建議由計資中心訂定全校可適用之行動電話通信處理原則補充規定，經行政會議通過後陳報教育部，未來俟教育部同意核備後，一級主管、二級主管、負責校園安全業務人員及業務特殊需求人員，補助行動電話補助額度及補助對象將有所依循。 4.定期稽催計畫款項核撥，以保障本校權益 考量私人公司行號、財團法人機購財源較不穩定，影響計畫款項核撥，本室與研發處合作，每季針對合約生效日6個月內及合約到期後6個月，款項仍未核撥或尚未全部核撥之計畫進行稽催，以保障本校權益。 5.協助出納組建立押標金等說明制度 協助出納組建立押標金、保證金、及其他擔保之收付作業程序說明的建立，提高業務單位報帳之正確性，落實權責分工作業，簡化行政作業流程。業務單位接受廠商持收據第一聯再次辦理申退（因於前次申退時間時，廠商已辦理切結申退），但因年代久遠，單據年代層疊，不易調閱，目前辦理除傳票上註記外，另切結書以掃描存檔，方便日後查閱。 6.因應業務需求改為單一窗口進行服務 本室從認識顧客需求出發，本著服務創新的精神，考量報帳作業簡便性，將計畫類、結餘款、研發成果、場地設備收入及推廣教育收入等經費的報帳方式以單一窗口的概念進行改造，將前述經費從預算控管、審核、監辦採購、驗收、開立傳票、各項帳簿及表報之編製等，全數歸於同一組內辦理，達到提升報帳效率、減少退件、縮短撥款程序之目標，進而提高報帳人員對報帳之滿意度，最終滿足顧客需求。
評鑑委員意見	

(六)、保護智慧財產權執行情形

指標	(一) 教育推廣 (辦理或參與相關研習、推廣活動；將智財權觀念彙入各類手冊，廣為宣導；是否規劃相關課程...)
單位自我評鑑	特優 ☐ 優 ☒ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1.本室內部電腦軟體，皆使用全校授權版。 2.本室所使用之會計資訊系統，由艾富資訊股份有限公司建置並維護。 3.本室對於本校有關智慧財產保護措施或推廣政策相當支持，未來如有相關教育推廣課程，將鼓勵同仁熱烈參與。
指標	(二) 影印及網路管理 (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；訂定相關使用管理、獎懲辦法...)
單位自我評鑑	特優 ☐ 優 ☒ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1.本室之電腦設備所使用軟體皆為合法授權禁用非法盜版軟體，對於員工亦加強規範宣導涉侵權等法律責任概念，並多次派員參加計資中心辦理之網路課程安全之教育訓練，以防駭客入侵保障自身及本室資訊之安全。 2.電腦皆安裝防毒軟體，辦公室內亦裝設硬體防火牆，以防止電腦中毒及駭客入侵。 3.影印機貼有“尊重智慧財產權，勿非法影印”警語。
評鑑委員意見	

(七)、持續改善與品質保證機制

指標	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。
單位自我評鑑	特優 ☐ 優 ☒ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1.健全內部控制，強化內部稽核 (1) 為推動及強化本校內部控制制度，由秘書室主任秘書擔任召集人，邀集本室、人事室、總務處、研發處等成立內部控制專案小組，本室全力配合學校目標，設計合宜有效之內部控制制度，制定內部控制作業程序相關表規，逐年檢討修正。 (2) 本室於 102 年 6 月順利完成 23 項作業項目之內控制度評估作業，未來將持續檢討強化現有內部控制作業項目評估控制重點設計及執行情形，並持續滾動修正內部控制制度，以確保制度設計之有效性，並依限完成內部控制制度自行評估作業。103 年 7 月辦理本室內部控制自行評估作業。 (3) 加強內部審核，建立積極有效的管控機制，並落實監督查核制度。 2.參加專業知能講習，強化同仁專業素養品質 (1) 劉主任講授「內部控制與稽核制度研習會」，以強化同仁內控與稽核之概念，俾助利工作專業知能品質持续提升。 (2) 邀請財政部推動促參司-徐櫻君簡任技正蒞臨本校講習促參法相關規定，以響應政府推動促參之政策，協助同仁瞭解對校方已施行促參法 BOT、ROT、OT 等方案之相關規定，以全力配合校方政策之推行。 (3) 邀請法務部廉政署-於知慶檢察官，講習「會計人員應注意之法律責任」，以提升本校主計人員法學素養品質。 (4) 邀請臺灣士林地方法院檢察署-林在培主任檢察官於 102 年 8 月 13 日暨 102 年 8 月 15 日，蒞臨本校及醫學院辦理於「動支公款應有的法治觀念」、「動支公款應有的認識」研討會，增進同仁相關法律專業知能。 (5) 參加教育部會計處暨所屬主計人員業務研討會及主計法令之宣導，以增進同仁專業知能及充實知識。 3.協助帳務報支符合現行法令規定 科技部（原國科會）雖已於 101 年 8 月修正專題研究計畫主要相關辦法，然部分研究必要經費支出仍礙於未隨主要辦法修正之解釋令或其他細節法令，造成研究人員無法核銷必要之研究花費，而使科技部當時修改主要辦法之美意打折扣。若遇類似情形，本室將協助教授與補助單位或法規制訂單位協調，是否採排除適用或是修改原規章本身，已合乎現今研究趨勢。如科技部人文司為保障參與計畫者之權益，要求計畫於申請時即檢附人類研究倫理審查之證明文件，然此類費用卻因不符合現行規定而無法核銷，後經本室與科技部及倫理中心協調，採額外發函解釋之方式解決無法報銷之問題，另亦通知倫理中心可協助教授報支此類經費。 4.積極清理懸帳 為維持本室帳務之適切評價，本室定期清結帳上未消除之懸帳，對過久未予核銷或繳還之帳務，將請借款人敘明緣由，若無法敘明或理由不完整，因款項已無預借之必要，故本室將向主持人追討款項以維持帳務評價之合理性。

(七)、持續改善與品質保證機制(續)

	5.客訴意見改進 本室於網站頁面網頁設有留言版並由專人速件負責回復，若教職員生對本室提供之服務內容認為有改進空間者，可留言給予本室指教，本室網頁亦設有人員資訊，因留言往復時間較長，若需特別以專案急件處理者，可逕洽承辦人或組長，將視情節而為適當之處置。舉一客訴議題如：遇連續假期時，薪資無法如時發放。後經討論，報帳單據進入本室後將於三日內（包含詢問計畫主持人單據相關問題）製單，薪資將優先抽單製票，經改善後薪資延遲入帳客訴比例已大幅下降。 6.辦公室經費之控管及節流機制 本著撙節開支之精神，對於已達耐用年限仍堪用之設備仍繼續使用，並採多人共用印表機且使用環保碳粉匣之方式，以達節省經費之目的。
評鑑委員意見	

(八)、危機預防與管理

指標	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。
單位自我評鑑	特優 ☐ 優 ☒ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1. 危機預防 (1) 事先預防以協助同仁建立公款動支法治觀念 A. 為預防同仁因不諳動支公款之相關法律規定而身陷危機，本室邀請臺灣士林地方法院檢察署-林在培主任檢察官於 102 年 8 月 13 日暨 102 年 8 月 15 日，蒞臨本校及醫學院辦理於「動支公款應有的法治觀念」、「動支公款應有的認識」研討會。 B. 請法務部廉政署-於知慶檢察官，講習「會計人員應注意之法律責任」，以提升本校主計人員法學素養品質。 C. 本室於網頁置放最新法令供報帳人員參考。 D. 本室同仁提供熱誠、親切電話服務，平均每日每位同仁接聽十數通報帳疑義諮詢電話，未來本室將持續提供優質電話服務。 (2) 健全內部控制，強化內部稽核 為推動及強化本校內部控制制度，本校已由秘書室主任秘書擔任召集人，邀集總務處、人事室、研發處及主計室等單位主管成立內部控制專案小組。本室亦全力配合學校目標，設計合宜有效之內部控制制度，制定內部控制作業程序說明表、作業流程圖及自行評估表，逐年檢討修正。 (3) 適時提供邁向頂尖大學計畫經費執行情形 A. 邁向頂尖大學計畫第二期執行，因新建工程龐大，然現今環保等意識抬頭，遇到古蹟保存、樹木移植存廢等，影響工程執行進度，進而造成年度經費之執行率不足（執行率應達百分之七十以上），恐作為考評時，教育部得酌予刪減本校次年度之經費補助，爰於 103 年初提供分析資料予長官用以評估風險，考量實際狀況後由本室協助辦理能源中心新建工程停建及卓越研究大樓二期新建工程緩建，釋出經費予各需要且更有效率之其他邁頂計畫繼續執行。 B. 本校自獲得邁向頂尖大學計畫以來（從 95 年開始），共新增教學大樓一、二期、卓越研究大樓一期、全校實驗動物中心、學人宿舍、卓越聯合大樓及以其他經費建設之社科院、工學院綜合新館等。渠等新建工程並未編列內裝預算，本室為避免屆時完工後內裝經費不足，將造成大樓無法啟用陷於空轉，爰適時提供資料予總務處未雨綢繆提早籌措財源。 2. 危機管理 (1) 協助報帳處理 本室已建立內控制度，憑證審核依標準作業程序辦理，降低錯帳之風險。如遇到異常報帳，則請報帳人員或計畫主持人補充說明並進行溝通，若不符支出原則及規定即通知撤銷報帳。再者，加強複合勾稽核銷憑證，降低重覆報支等誤報情形，保管款、存入保證金等方面，則於傳票上註記，以未沖銷明細表進行管控，避免重複申退，另有切結書者，將之掃描存檔作為防止廠商再次申退依據。另外薪資之發放以第一優先處理，報帳人員可於報帳追蹤系統查知薪水處理情形，如遭出納審核退件，則立即主動了解原因並通知報帳人員，以儘速協助順利完成薪資發放。

(八)、危機預防與管理(續)

	(2) 憑證保管問題 本室除加裝監視器並訂定每週派員巡查倉庫，如逢大雨風災會加強派員巡查，103 年 5 月因豪大雨、排水系統不良致倉庫淹水，已通報總務處-營繕組報修，並派人力早先搶救以確保所有憑證安全性及完整性。因應各機關單位查核需要，提升查帳時調閱資料效率，近年已積極整理 88~102 年憑證、清點、裝箱、造冊、保管工作。雖倉庫空間仍嚴重不足下，仍保持辦公環境整潔及走道暢通。 (3) 邁向頂尖大學計畫經費遇到瓶頸 積極向教育部及審計處等單位溝通說明，並於符合規定情形下解決邁向頂尖大學計畫經費問題。
評鑑委員意見	

三、顧客面

(一) 顧客滿意度調查

● 問卷調查時間與方式

本室顧客滿意度調查係於 103 年 8 月 25 日至 9 月 5 日採線上問卷及紙本問卷雙軌併行調查，線上問卷是藉由本校計資中心發送電子郵件予本校教職員生，並於臺大線上滿意度問卷調查系統進行填寫；紙本問卷則是發放予前來洽公人員。總回收問卷份數為 1,166 份，其中線上問卷共收回 1,111 份，紙本問卷共回收 55 份。

● 問卷內容及計分方式

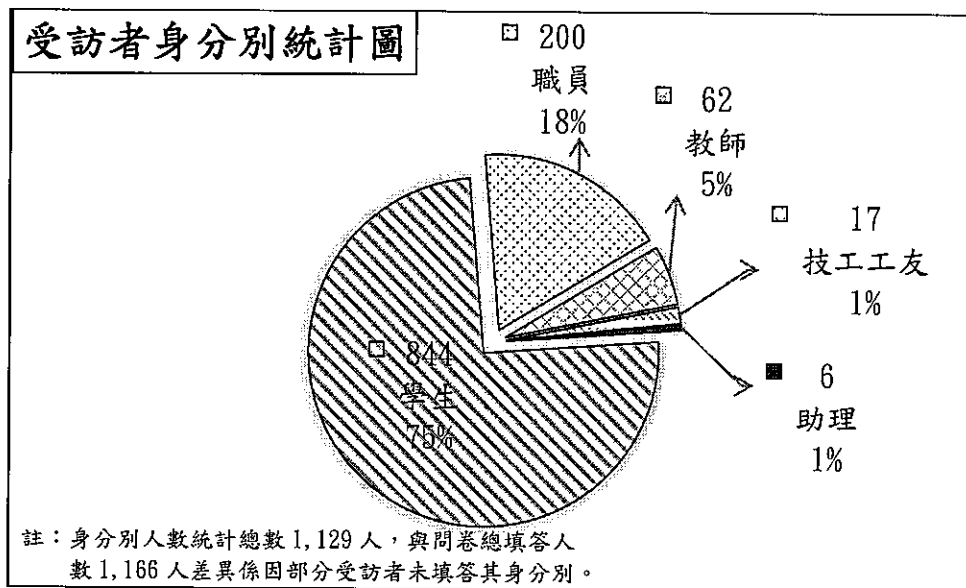
問卷內容共分為五大面向：空間環境、專業素質、服務態度、業務效率及業務電腦化，而依滿意程度之計分標準為：很滿意 5 分、滿意 4 分、尚可 3 分、不滿意 2 分、很不滿意 1 分、不清楚及未填答者不記分。(問卷內容如附件一)

其統計結果如下：

填表人區分	平均分數	不含空間分數	填答比例	空間環境	專業素質	服務態度	業務效率	業務電腦化
1. 全部問卷	3.99	3.99	100%	3.99	4.03	4.00	3.96	3.99
2. 以人員類別區分								
(1)教師、助理、學生	4.00	4.01	80.69%	3.99	4.03	4.01	3.97	4.01
(2)職員、工友等	3.95	3.93	19.31%	4.00	3.99	3.94	3.90	3.89
3. 接觸頻率								
(1)2 次以下	4.00	4.01	77.28%	3.98	4.03	4.01	3.98	4.01
(2)3-5 次	3.88	3.85	12.98%	4.00	3.91	3.89	3.78	3.82
(3)6-10 次	3.88	3.86	5.00%	3.92	3.93	3.86	3.81	3.86
(3)11-15 次	4.13	4.16	1.23%	4.05	4.24	4.19	4.05	4.15
(3)16 次以上	4.36	4.36	3.51%	4.39	4.41	4.36	4.40	4.25
3. 填表者年齡								
(1)20 歲以下	4.05	4.06	46.64%	4.01	4.09	4.07	4.01	4.08
(2)21-30 歲	3.93	3.92	29.73%	3.93	3.97	3.93	3.89	3.90
(3)31-40 歲	3.88	3.86	11.77%	3.97	3.90	3.83	3.87	3.83
(4)41-50 歲	3.82	3.79	6.54%	3.91	3.85	3.80	3.74	3.78
(5)51 歲以上	4.30	4.32	5.32%	4.24	4.34	4.36	4.30	4.28

經統計問卷結果，分析如下：

- 1.依填寫人員類別區分，學生佔 75%最多，主因是其佔校內人數較多之緣故，而職員 18%其次，圖示如下：



2.依身份別及接觸頻率進行分析，職員技工等因其日常業務往來，與本室接觸次數較為頻繁，但與本室往來之內容僅限於淺層，如：公文交換等，滿意度平均為 3.95 分，而教師學生因報帳頻率固定，故接觸頻率較低，但接觸較為深度，滿意度較高，平均達 4 分。

接觸頻率/月	人員類別		合計
	教師學生	職員、技工等	
2 次以下	803	67	870
3-5 次	75	68	143
6-10 次	15	36	51
11-15 次	1	12	13
16 次以上	3	33	36
合計	897	216	1,113

註：人員類別與接觸頻率分析總數 1,113 人，與問卷總填答人數 1,166 人差異係因部分人員未填答其類別或接觸頻率所致。

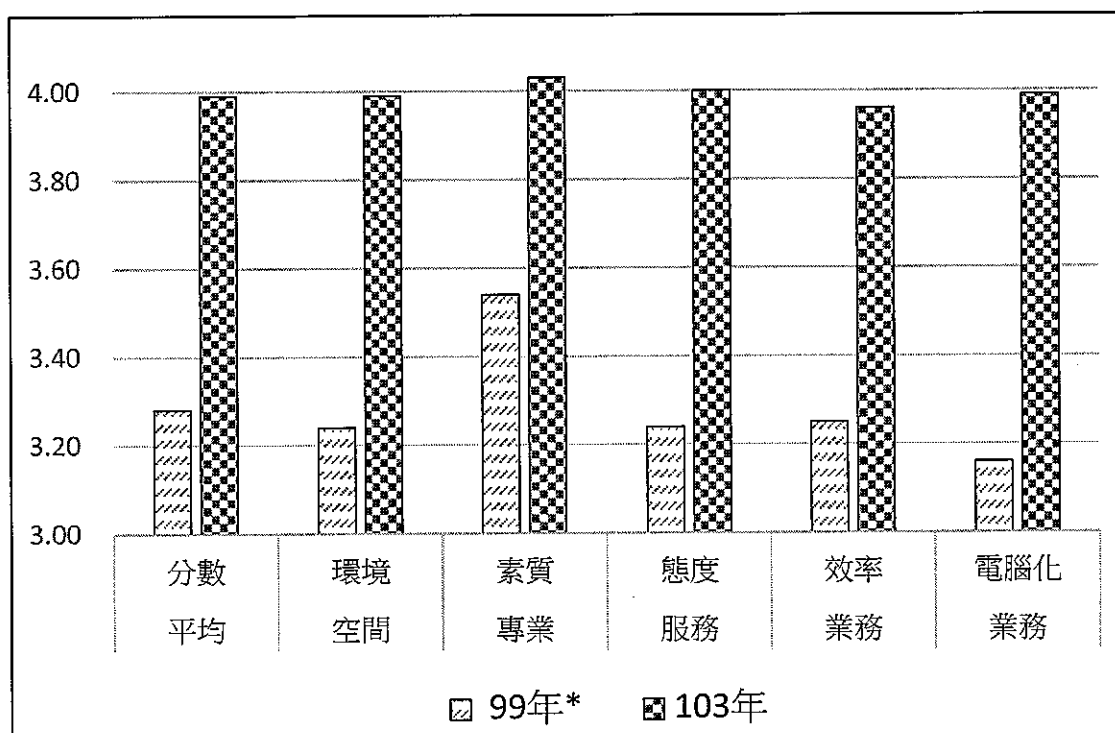
3.於空間環境、專業素質、服務態度、業務效率與業務電腦化中，專業素質得分 4.03 最高，而業務效率 3.96 分最低。究其因可能係本室原均採單據採層層覆核機制，就單據是否完備、要件是否符合再至各經費來源之核銷原則逐步審查，致核銷時間較長。本室於 103 年 9 月 1 日進行組織改組，除邁向頂尖大學經費及校經費、捐款、收支併列外，其餘經費之審查及登帳機制皆改為於各組內即可完成，預計將可縮短行政作業時間。

平均 分數	不含空間 分數	空間 環境	專業 素質	服務 態度	業務 效率	業務 電腦化
3.99	3.99	3.99	4.03 (最高)	4.00	3.96 (最低)	3.99

4.比較 99 年與 103 年度本室所進行之滿意度問卷調查結果，本室五大評鑑項目之平均分數皆上升，其中以業務電腦化之滿意度上升最多，達 26%，而專業素質之滿意度變化較不顯著，僅有 14%。99 年度本室接受評鑑時，仍賡續推動 E 化報帳系統，使用者可即時於系統中追蹤報帳、統計資料或控管帳務，備受使用者肯定。近期系統整合人事、研發等單位之資料庫，並於報帳異常時顯示，以即時攔截可能之錯誤報帳。而專業素質評分項目變化較不顯著之因係於 99 年度評鑑時，該項目所獲基分即較其他項目為高，故相較於其他項目，專業素質項目於 103 年度之成長幅度較不明顯，亦表示本室專業素質一直維持一定水準。

填表年度	平均分數	空間環境	專業素質	服務態度	業務效率	業務電腦化
99 年*	3.28	3.24	3.54	3.24	3.25	3.16
103 年	3.99	3.99	4.03	4.00	3.96	3.99
差異	0.71	0.75	0.49	0.76	0.71	0.83
差異百分比	22%	23%	14%	23%	22%	26%

*為使 99 年度資料與 103 年度資料具可比較性，已將 99 年資料由 6 分制轉換為 103 年度採用之 5 分制。



(二) 公共關係與形象塑造

指標	公共關係與形象塑造：單位能對外有效溝通協調，外界對單位的公務形象口碑良好。校務建言對單位抱怨的量、種類、程度及回覆執行情形。
單位自我評鑑	特優 ☐ 優 ☒ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1.本室同仁皆親切有禮，積極處理各項公務，熱心協助解決外單位查詢事項，以誠懇態度面對問題，化解誤會，溝通協調佳，口碑良好。 2.不定期參訪各大專院校主計單位，進行業務交流，建立良好溝通關係。 3.本室人員大多為商學相關領域畢業，具備工作所需專業知識，與教師及各單位之間互動頻繁，秉持著服務與認真的態度，為教師及各單位提供協助。 4.主動邀集報帳同仁參與講習，以建立互信友善關係 本室於 100 年、101 年及 103 年辦理報帳研討會，主動邀集系所及行政單位報帳同仁參與講習，講授各經費（如：國外差旅費、出席費、稿費、講座鐘點費、邀請國外專家學者來台生活費、交通費……）核銷注意事項及經常性錯誤態樣並提供及時最新法令供報帳人員參考，以期降低報帳單位錯誤之比率，增進行政作業流程，參與講習報帳人員反應熱烈，與本室同仁彼此建立互信友善關係。 5.加強改善電話禮儀，以建立服務好形象 為落實服務精神提升電話服務的態度，同仁參加電話服務禮貌講習課程，電話為民服務工作除建立基本的接聽標準流程與用語，同仁加上同理心服務，將同理心內化成為服務習慣，讓親切的服務態度成為接聽電話的好習慣。
評鑑委員意見	

四、專業職能與學習成長構面

(一) 專業能力與服務態度

指標	(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...)
單位自我評鑑	特優 ☐ 優 ☒ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1.配合法令修改不斷參與研習及開會討論，以增進專業能力 會計業務需遵循最新法令規章執行，又本校計畫經費龐大，經費來源單位眾多、規定多有不同，故除需隨時學習有關會計及管理之最新知識外，對於主管各項業務內容、流程及相關法令規章，皆需充分熟悉，配合法令之修改亦隨時開會討論，並主動提供最新資訊予各相關單位或計畫主持人。 2.持續辦理專業知能講習，強化專業素養 (1) 辦理「內部控制與稽核制度研習會」，以強化同仁內控與稽核之概念。 (2) 辦理「會計人員應注意之法律責任」，以提升本校會計人員法學素養。 (3) 參加促參法相關講習，以響應政府推動促參之政策，協助同仁瞭解對校方已施行促參法 BOT、ROT、OT 等方案之相關規定，以全力配合校方政策之推行。 (4) 主計總處研修會計制度，本室全體同仁，正積極加強有關會計法令、政府會計公報理論暨實務操作、新版會計制度等課程之研習訓練，以最周詳的準備，因應未來會計架構、會計制度及財務報表表達等之大幅變革。 3.迅速回應業務單位問題或協助轉介相關單位 同仁對其所屬業務內容、作業流程及相關法令規章熟稔，惟本室分工完整，若超出自屬業務，能迅速轉請相關同仁協助處理。若無第一時間回覆，則會請對方留下聯絡方式，並盡速回覆。 4.配合本校公文管理資訊系統上線，積極參與課程提升相關作業能力 同仁配合本校公文管理系統上，主動學習積極參與相關課程及訓練，以期了解單位內外業務，知所配合，提升能力。 5.電話服務品質提升 同仁在不影響業務情況下，積極參與校長所推廣之電話禮儀課程，並學習以主動、積極、傾聽...等特質了解電訪者需求，並以同理心看待業務問題，提升良好協調能力，與洽談之業務單位溝通無礙，適時解決各項問題。 6.主動參與採購法規研習，促進溝通協調能力 本室同仁雖非主辦採購單位，仍主動參加採購相關法規課程訓練，以期了解單位內外業務，知所配合，提升溝通協調能力，目前取得採購證照者計 51 人。 7.取得會計及稽核等證照，提升專業能力 為增強財務、會計、稽核及內部控制等專業能力，以提升對本校各單位的服務品質與效能，故積極鼓勵同仁報考國內和國際相關證照，目前取得計 9 張證照。

(一) 專業能力與服務態度(續)

評鑑指標	(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...)
單位自我評鑑	特優 ☐ 優 ☒ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1.秉持服務熱忱，以溫和親切之態度詳細解說 本室職掌計畫經費核銷，常須洽詢權責單位或接受各單位洽詢，又學校計畫數量龐大助理更迭頻仍，由於經費核銷涉及相關權責單位及法規繁多，案件難免有不合規定之處，同仁一向本著服務之精神、溫和有禮之態度詳細解說及耐心回答各項問題。 2.電話鈴響迅速接聽，涉相關業務則錄案回覆查詢人員 電話鈴響均迅速接聽，本專業能力即時答覆，或轉接各組業務承辦人或轉介相關權責單位。如因人員公出或請假時，同仁間均落實代理制度。如涉及跨組業務、案情複雜或需請示相關單位時，則請對方留下聯絡電話，錄案了解後儘速回覆。 3.多元申訴管道，限時處理 本室提供電話、公用電子郵件、網頁留言板申訴管道，當同仁收到申訴後需立即回覆，並於三日之完成申訴處理。
評鑑委員意見	

(二) 訓練與進修

指標	(一) 專業訓練：專業知識與技能；創新及學習能力 (對於自身職掌業務願意接受新知，學習新技術與新能力)
單位自我評鑑	特優 ☐ 優 ☒ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1.全力配合校方政策之推行，學習促參法 BOT、ROT、OT 等方案相關規定 (1) 邀請財政部推動促參司-徐櫻君簡任技正蒞臨本校講習促參法相關規定，以配合學校推動促參之規定，並協助同仁對促參法瞭解及主計人員之相關職責。 (2) 選派同仁參加財政部促參司辦理講習課程，瞭解校方已施行促參法 BOT、ROT、OT 等方案之相關規定，以全力配合校方政策之推行。 2.標竿學習 藉由他校至本校觀摩及選派同仁參訪國內其他大學，透過經驗分享，擴展視野，修正及提升專業知識與能力。並與其他同仁心得分享，藉此提升行政品質、效率。 3.鼓勵參加研習及進修 (1) 鼓勵同仁培養終身學習，以強化對業務工作及未來發展趨勢之能力。故同仁積極參與校內、外在職進修課程與研習，提升專業能力。同仁學習時數均能符合公務人員每人每年最低 70 小時、約用人員每年最低為 30 小時之規定。103 年度至 9 月份止，本室公務人員平均學習時數為 53 小時，實體課程平均學習時數 42 小時，數位學習平均時數為 11 小時，目標達成度 82%。 (2) 本室同仁已積極參加人事室所舉辦公文寫作講座研習會及電話禮貌課程，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、電話鈴響迅速接聽，本專業能力即時答覆，或轉接各組業務承辦人或轉介相關權責單位，以減少重覆說明或誤解情形。 4.配合法規修正，隨時學習新知 會計業務需遵循最新法令規章執行，隨時學習有關會計及管理之最新知識及各項業務內容、流程及相關法令規章，持續在職進修，是現階段刻不容緩的工作。 5.加強電腦課程訓練 現會計業務已全面電腦化，需由電腦處理相關會計帳務，本室同仁亦加強電腦課程訓練，以製作各式表報及文件，提升行政效率。
指標	(二) 專業進修 (願意花時間進修專業相關學位或學程，並能以所學回饋自身業務，提升專業能力，並獲得專業成長)
單位自我評鑑	特優 ☐ 優 ☒ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1.鼓勵同仁報考國內和國際相關證照 為增強財務、會計、稽核及內部控制等專業能力，以提升對本校各單位的服務品質與效能，積極鼓勵利用公餘時間透過參與業務相關訓練，亦鼓勵同仁報考國內和國際相關證照。 2.主動參與政府採購法規研習，促進溝通協調能力 本室同仁雖非主辦採購單位，仍主動參加採購相關法規課程訓練，以期了解單位內外業務，知所配合，提升溝通協調能力，本室目前取得採購證照者計 51 人，新進同仁亦積極利用公餘時間參加講習中。

(二) 訓練與進修(續)

	3.學習時數達成率 公務人員依規定本校每年每人最低學習時數為 70 小時，約用人員依規定每年每人最低學習時數為 30 小時以上，同仁皆踴躍參加學習。
評鑑委員意見	

參、單位自訂評鑑項目（有必要之數據，請檢附並標明附件。）

項目及指標	一、概、預算編製及經費分配 (一) 概、預算之造送依預算法等相關規定辦理 (二) 預算編列之項目及數據具合理性 (三) 經費分配配合本校發展需求及教學研究需要，作有效的分配使用
單位自我評鑑	特優 ☐ 優 ☒ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1.本校概、預算編製均依行政院及教育部訂頒之非營業基金預算籌編原則及共同項目編列標準等規定辦理，編列內容詳實，數據合理，並積極向教育部爭取年度基本需求及營建工程款依規定核算補助。 2.自 93 年度起配合校務基金設置條例第 10 條之規定，有關建教合作、推廣教育……等不受預算法等之限制，故本校預、決算及會計作業依教育部規定區分為「受預算法限制（A 版）」、「不受預算法限制（B 版）」及「完整版（C 版）」等 3 種版本，預、決算編製及帳務處理更為繁複，仍盡全力如期完成。 3.生農學院附設農業試驗場、實驗林管理處、山地農場、動物醫院等 4 家附設作業組織，其收支原依淨額法納編本校預算，自 96 年度起，依行政院主計總處之規定以總額法納編本校校務基金預算表達，各項表報彙整工作遽增，為加速處理進度及減少錯誤，已完成本校及各附設作業組織會計報表彙編電腦化作業，提供即時之彙總表報。 4.本校概算經教育部及主計總處審核完竣，提校務基金管理委員會審議，並據以編製本校預算案，送教育部及主計總處審核，並依規定公告各資料於網站上。俟立法院審議完成三讀程序，再行公告法定預算。 5.為充分運用有限資源，以支持學校建設，提升教育品質，達到永續發展的目標，本校預算分配係綜合參考立法院核定預算額度、教育部各項概算費用編列標準、本校系所數、學生人數、上年度執行情形等因素，分析及預計本校各項財務收支，彙編本校預算分配表，經行政會議討論通過後實施，充分發揮以會計支援決策或提供管理資訊功能。 6.配合教育部邁向頂尖大學計畫延長執行期間至 105 年底，妥適規畫每年度經資門需求，調整學校營建工程預算，以適當挹注因延長執行期間造成之經常門經費短缺，俾使各項業務順利推展，達成頂尖大學計畫目標。
評鑑委員意見	

參、單位自訂評鑑項目(續) (有必要之數據，請檢附並標明附件。)

項目及指標	二、工程、財物、勞務採購案件之審核： (一)審核開標、比價、議價、決標、驗收程序、是否合法，如有不當情形即時提出 (二)採購招標文件、法令編修適時修正時，研提改進意見 (三)審核採購契約及履約管理是否依規定辦理
單位自我評鑑	特優 ☐ 優 ☒ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1.採購案件之開標、比價、議價、決標、驗收，主計室派員實地監辦依採購法之規定程序辦理，以達成採購制度有效運作。 2.協助落實履約管理 審核採購案如有履約規範、契約條款未明確訂定，致有罰則無法運用或罰則訂定不明情形，要求採購單位重新擬定，如有未依契約條款辦理情形，就應處理事項提出意見，維護本校權益，以落實履約管理。 3.辦理契約變更，提供適法專業意見 工程案件量多而複雜，對於各單位基於實際上需要及安全性考量辦理契約變更，本室亦全力配合，適時提供相關法規之專業意見，以確保學校之權益，更就契約變更項目、議價之內容、是否依約付款及結算驗收...等深入了解，對本校內控管理與財務之監督貢獻良多。 4.克盡審核人員職責並及時稽核，以節省學校經費具體實績 (1)為期學校以有限經費完成既定施政目標，本室掌握學校各項會計資訊，於事前之採購簽案階段，藉助會計資訊協助預算審核，助於組織提升行政效能或增進營運績效，並發揮內部審核之積極功能，強化經費支用成效，亦能增添主計人員在機關之附加價值。例：繳納 XX 教育國際合作業金會費案，因繳納金額等級不同，致未來在該會享有活動優惠方案亦不同，建議請購單位製作相關成本效益分析以供決策參考，依請購單位分析結果採行最適方案辦理，為校方節省 80,000 元。 (2)於工程、財物、勞務採購過程，執行內部審核及監辦採購程序，協助學校增進法令之遵行、增進機關執行預算更臻適法。教室 e 設備採購案，原以共同供應契約採購投影機、布幕等相關教學設備 168 萬餘元，本室簽請爭取投影機、布幕訂購數量已達另行議定優惠條件，經採購單位積極與共同供應契約廠商協商，爭取最優惠條件為 159 萬餘元，為校方節省 9 萬元。教室 e 化教學設備工程技服費，本室建議建造百分比法計算技服費用時，將工程總價內之維修保養費 230 萬餘元扣除，避免技服費有重複計價之虞，經總務處與技服廠商積極爭取，為校方節省 8 萬餘元。 5.派員監盤學校財產作業，以充分發揮財產之使用效能 每年進行財產監盤作業，落實財產管理及確實掌握各項財產動態，並加強對於公有財產之管理、維護及有效運用，以確保帳物相符及避免無謂的購置，提升財產管理行政效能，充分發揮其使用效能。

參、單位自訂評鑑項目(續) (有必要之數據，請檢附並標明附件。)

評鑑委員意見	
--------	--

參、單位自訂評鑑項目(續) (有必要之數據，請檢附並標明附件。)

項目及指標	三、各項業務收支內控流程及適法性之查核： (一) 收據管控及現金收納流程稽查 1. 本校空白收據由本室統一印製保管 2. 建立統一收據紀錄卡 3. 及時掌握已領用收據銷號之情形，對於銷號異常之收據持續追縱 4. 不定期盤點現金 (二) 各項經費適法性之查核 1. 查核支出項目是否合法，金額之核付是否依據相關標準，如有不當之情形即時明確提出 2. 充實自身專業知識，對外輔以專業說明、宣導，以利公款適法支用 3. 配合委託、補助機關、審計部等機關之查核，解除本校財務責任
單位自我評鑑	特優 ☐ 優 ☒ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1. 進行零用金、定存單及保管品實地查核作業，並加強收據管控作業 (1) 訂定出納會計事務查核計畫，由主計室每年定期派員至出納組進行零用金、定存單及保管品及收據管理實地查核作業，並於年中進行不定期抽查作業，以確保公款與公有財產財務保管安全，俾利早期發現缺失，防範未然，健全本校內部財務控管機制。 (2) 本校開立收據之自籌收入(場設、捐贈…)由 100 年 10 億 7 千萬餘元，已增至 102 年 11 億 6 千萬餘元，開立收據數量達 9 萬餘張，收據作業管理更需強化，除派員配合本校「出納事務查核小組」，由秘書室擔任召集單位，進行查核作業外，平時控管收據銷號作業，例：領用收據開立號碼是否相符，有無開立跳號情事、作廢收據是否依規定保存…等，並定期針對尚未銷號收據進行稽催與逐案追蹤，確保收據開立正確性及收入入帳及時性，以提升校務基金財務效能。 2. 因應特殊業務需求提供專業協助以符規定並維護本校權益，案例如下： (1) 為因應國內外學術電子資源數量日益增多，造成採購招標作業耗時費力，本校於 1998 年起即委託「財團法人國家實驗研究院科技政策研究與資訊中心」辦理『學術電子資源共同供應契約』採購，以期提升電子資源採購效益及簡化程序。惟本校委託其他專業單位代辦採購作業前委託代辦之採購作業程序、文件、委託代理範圍、金額、內容等未依政府採購法規定辦理；爰本室基於專業職責，建請應依政府採購法相關規定並請請購單位依商業條款及參酌市場行情等先行評估，且招標條件與招標文件等應先送本校審查後再交由代辦機關代辦，以臻完備。 (2) 有關校內「五項自籌收入支應辦理各類會議、講習、訓練及研討(習)會支給基準」，其中校內教職員為參與對象之一般性研討會，原訂每日膳費上限為不超過國內出差旅費報支要點規定之差旅費標準為原則，嗣因校內各單位反映業務特殊需要，本室提供專業協助修正相關規定。 (3) 以往民間團體委辦計畫、捐款計畫下執行研究計畫部分計畫主持人費彈性過大未訂定合理標準，雖逐案陳核首長同意惟又漸流於形式，學校無法發揮管理監督機制，本室建請通盤檢討、以避免浮濫重複發放情事，訂定明確支領標準，對少數支給彈性較大之個案，由校方專案小組依個案性質專案審查。

參、單位自訂評鑑項目(續) (有必要之數據，請檢附並標明附件。)

	3. 為利經費核銷控管，積極協助辦理報帳事宜 (1) 兼任老師反映薪資於每學期結束後才領取有礙其生活，本室會同人事室、教務處、出納組及計資中心研商兼任教師鐘點費核發作業，由以往每學期結束後核發，規劃修正為每學期加退選截止後核計鐘點費之作業時程，第一學期於11月下旬、12月下旬及次年1月下旬分3次核支，第二學期於5月下旬及6月下旬分2次核支，配合鐘點費查核需要，提供教師授課資料證明以達風險控管及避免重覆報支。
單位自我評鑑	(2) 鑒於各界反映研究計畫經費使用缺乏彈性，不符研究所需，本室與研究發展處共同蒐集整理各系所意見，並檢視相關行政院規定，彙整核銷項目具彈性之經費，如：出席費、稿費、鐘點費、郵政禮券、差旅交通費等，並多次參與科技部、教育部舉辦相關會議，協助科研經費彈性支用項目之訂定，以符合研究計畫執行之需要，俾利研究計畫之執行。 4. 宣導相關法令規定，透過網頁、校內公告及座談會宣導報帳應注意事項 配合政府相關法令修正，提出適法依據及應注意事項，並宣導公告各項新訂或修正之相關法規及錯誤態樣，俾供報帳者參考，以減少退件數。 5. 針對相關單位審核通知事項，主動積極提出相關建議申覆，並改善相關缺失 針對審計部、教育部專案及科技部（原國科會）、農委會及其他政府機構委託專題研究計畫之審核通知事項，主動積極提出相關建議申覆，以減少剔除事項，並加強改善內控機制，俾使學校預算執行更趨完善。
評鑑委員意見	

參、單位自訂評鑑項目(續) (有必要之數據，請檢附並標明附件。)

項目及指標	四、學校經費之執行與管控： (一) 預算執行確實依據中央政府附屬單位預算執行作業手冊、內部審核處理準則等辦理 (二) 業務進度與費用動支保持適當配合，如有落後之情形適時提請業務單位注意 (三) 帳務經常清理，借支及代墊款項定期催辦核銷 (四) 資本支出預算之保留及流用依規定程序辦理
單位自我評鑑	特優 ☐ 優 ☒ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議 1. 本室於每年度分配各單位經費確定後，發函全校各單位依據相關法令執行，各單位專案向校方申請經費者，亦仔細控管依原申請項目核銷。 2. 98 年底完成校總區報帳系統及會計系統橋接作業，目前全校均採用報帳系統核銷，各單位能更迅速及確實掌握經費使用情形及帳目。 3. 年度結束前發函提醒全校各單位在期限內支用，並自 96 年起各院系之教學經常費及圖書儀器設備費執行率達八成以上者，結餘款得轉入以後年度做為支應日後教學研究不足數，截至 102 年底各院系結餘金額達 1 億 1,852 萬元，使資源能更有效運用。 4. 為使本校資本支出達預期目標，每月月底提供工程進度供總務處營繕組參考，有關經常費與設備費之流用，本室於各單位申辦流用時，審慎檢視當年度各單位設備費支用情形後核定，俾各單位經費運用更具彈性。 5. 年度結束前發函全校各單位，依規定及期限內辦理保留，並由主計室彙總資本支出保留資料送教育部辦理，俟教育部核可後繼續執行保留案件。
評鑑委員意見	

參、單位自訂評鑑項目(續)(有必要之數據,請檢附並標明附件。)

項目及指標	五、補助及委辦計畫案件之執行與管控 補助及委辦計畫案件之執行與管控： (一) 依據補助(委辦)單位核定之經費收支預算執行、正確核算管理費及時滙注校務基金 (二) 案件依公款支付時限及處理應行注意事項立即辦理；依規定核定經費流用或變更，增加使用彈性 (三) 撥款單位未及撥付時，由學校先行墊款以配合計畫執行進度 (四) 計畫帳務查詢功能完善 (五) 結案時經費收支報告表、結報清冊及相關附件正確無誤並如期結報 (六) 每年配合教育部、科技部(原國科會)、審計部及各委託單位不定期之查核工作
單位自我評鑑	特優☐ 優☒ 尚可☐ 稍差☐ 差☐ 說明或建議： 1. 本室承辦科技部(原國科會)、農委會、教育部及中央政府各機關委託補助計畫，由於計畫類別繁多，且各部會遵行之規定多有不同，承辦人均克盡職責，依合約及計畫經費核定預算執行管控，對不合乎規定之單據，主動告知報帳單位原因，降低計畫被補助或委辦單位剔退之風險，並逐案複核管理費數額以充實校務基金。 2. 計畫單據均依公款支付時限等規定執行辦理，經費若有調整之需要，則協助配合計畫主持人之經費流用或變更申請，於合乎法令規定內，增加經費之彈性運用。 3. 計畫若因撥款單位尚未撥款至校或已部份撥款，致使經費不足支付時，主持人可填具「超支申請書」經校內行政程序簽准後，即可繼續報帳，使計畫進度不落後，並如期達成執行率。 4. 計畫主持人或其助理可利用計畫帳務查詢系統，於線上隨時查詢經費執行狀況，省卻人工逐筆對帳，提高雙方之行政效率。 5. 本室同仁協助指導系所單位從計畫申請至請款、核銷及結案時應注意之相關規定事項，並填報經費收支結算表、結報清冊等相關附件，亦配合部分補助或委託單位之要求，在規定期限前將原始憑證整理成冊，送交系所人員報補助委託單位請領款項，積極協助順利完成結案事宜。 6. 配合審計部或教育部、科技部(原國科會)、經濟部等補助委託單位到校查帳，於查核期間積極與系所單位聯繫提供相關資料、抽調單據等相關事宜，本室同仁作為查帳員與系所之聯絡窗口，並協助系所單位後續查核事項聲復及意見檢討改善事宜，使查帳工作能圓滿完成。
評鑑委員意見	

參、單位自訂評鑑項目(續) (有必要之數據，請檢附並標明附件。)

項目及指標	六、教育部邁向頂尖大學計畫之執行： (一) 計畫經費核銷之適法性及收支管控 (二) 報表資料提報之正確性、及時性 (三) 計畫執行進度(經費執行率)及補助款項請撥 以上績效指標皆影響本校未來經費之補助額度
單位自我評鑑	特優 ☐ 優 ☒ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1. 財務面 (1) 教育部邁向頂尖大學計畫第一期為自民國 95 年至 99 年，本校每年預算經費 30 億元，現邁入第二期總經費 153 億元，期間為 100 年 4 月至 105 年 12 月止。本室依據本校諮議會每年核定補助發展領域之預算經費，以專帳管控，例如第一期經費 95 年~99 年共分為 2,648 個細目計畫；第二期經費 100 年分為 869 個、101 年 936 個、102 年 893 個、103 年至目前為止已有 713 個細目計畫，尚在增加中；且每年計畫數量逐年遞增，本室及時入帳，收支掌控確實。 (2) 依教育部「邁向頂尖大學計畫經費使用原則」及相關規定審核經費，協助各單位完成計畫目標，達成經費執行率，以爭取次期經費之補助。 (3) 配合計畫之執行，協助業務端辦理經費流用及變更申請事宜。 (4) 定期清理各單位借支款項，逾期久懸案件定期催辦，避免懸帳影響執行績效。 (5) 每月按時提送教育部「邁向頂尖大學計畫經費執行情形報告表」。 (6) 每月及不定期提供報表予長官及業務主政單位以發揮管理效能。 (7) 確實掌控計畫執行進度，依教育部所訂請款規定由研發處簽辦公文依預算額度及執行進度分三期(40%、30%、30%)，按月分配數採先墊後付向國庫署集中支付處請款，當學校執行數達第一期款撥入數 70% 以上時，才可申請下一期款。(經常門、資本門分開列計、請款)。 (8) 配合年度決算作業，依「中央政府附屬單位預算執行要點」規定於期限內彙總資本支出保留資料送教育部辦理，俟教育部核可後繼續執行保留案件。 2. 內部流程 (1) 於本室網頁設置「邁向頂尖大學」專區，彙整相關規定及注意事項供執行單位查詢運用。 (2) 報帳及帳務查詢 E 化，使業務執行端能及時查詢款項核銷進度及掌握收支情形。 3. 服務面 (1) 案件公文及核銷單據及時處理，緊急事項隨到隨辦理。 (2) 本室同仁平時與各單位承辦人員均保持良好之聯繫，且年度結束前會發函提醒各單位應行注意之經費核銷、預算保留等事項。
評鑑委員意見	

參、單位自訂評鑑項目(續)(有必要之數據，請檢附並標明附件。)

項目及指標	七、自籌收入項目(例如推廣教育、各單位場地、服務、停車、招生費、銷售、權利金、募款等收入)之執行與管控： (一) 依規定確實管控 5 項自籌收入之執行 (二) 管控各單位自籌項目依規定扣除管理費後收支平衡 (三) 案件依公款支付時限及處理應行注意事項辦理 (四) 管理費正確核算併同結餘款納入校務基金，以充實本校財源
單位自我評鑑	特優 ☐ 優 ☒ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1.5 項自籌收入之收支、保管及運用，均依「國立大學校院校務基金管理及監督辦法」設置專帳處理，充分掌握各項自籌收入財務收支情形，並管控用人費用之支出限額。對於其他校內各單位自籌項目本室亦詳細管控，收入均依規定核算提撥管理費後方得支出，不得超支，以免增加校務基金負擔。 2.本室於 102 年 1 月為本校 5 項自籌收入支應辦理各類會議、講習、訓練及研討(習)會支給基準增訂法源乙案，已於 102 年 5 月 29 日經教育部同意備查。 3.款項依公款支付時限及應行注意事項立即辦理，時效掌握良好。 4.結餘款除依規定或專案簽准保留繼續使用者外，餘款及管理費均納入校務基金，增裕本校自籌收入財源，可應日後建設計畫之需要。 5.參與財務處之運作，定期或不定期提供即時資金流量之實際狀況與推估未來收支等各項表報，供首長、財務管理者及稽核單位作為決策及績效評估之參考。 6.對於自償性支出之舉借及其償還財源進度均嚴密管控，並適時通知相關單位有關資訊，提升校務基金之靈活運用。 7.為達成豐裕基金盈餘之目的，協助本校相關單位研謀各項可行性的節流措施，評估所擬辦理之計畫，其收費及管理費之計提，足數收回所衍生之成本，並有結餘支援學校水電費等各項固定支出，以減少對國庫之仰賴，提升經營管理績效。
評鑑委員意見	

參、單位自訂評鑑項目(續) (有必要之數據，請檢附並標明附件。)

項目及指標	八、會計憑證、帳冊、各式表報及決算編造、憑證存管 (一) 記帳憑證之編製 1.依非營業基金會計科目及定義正確編製傳票，並執行傳票銷號管制 2.依公款支付時限及處理應行注意事項辦理 (二) 會計帳冊、會計報告及明細表、財產帳、年度決算之編造及核對 1.依照規定設置各式帳簿、編造相關表報及各式管理報表 2.會計帳列財產與保管組、圖書館核對以強化財產管理 (三) 會計憑證存放及管理 1.依會計法及各計畫合約之規定進行憑證整理、裝訂 2.憑證管理嚴謹，調閱憑證方便迅速 (四) 編製統計年報及教育部統計資料彙報 資料之完備性、正確性及一致性
單位自我評鑑	特優 ☐ 優 ☒ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1.本校各項收支均依會計科目定義及相關規定及時、正確編製傳票入帳；傳票經出納組付款完成後退回本室進行銷號作業，以有效管理，杜絕單據付款後重覆報支，控制各項收支完整納入本校帳務及出納程序。 2.每月依規定編造會計報告及相關明細表，於期限內遞送教育部、主計總處等機關；另編造各式序時帳、分類帳暨相關明細帳等，以供日後查考。年度終了依決算法等規定辦理決算，並依規定公告各資料於網站上，俾全校師生了解各期間之經營成果、資金流量及財務狀況情形。 3.另依本校業務及管理需要編製各項管理報表，例如現金結存表、各單位經費、計畫等收支執行狀況表等。對於餘絀、業務計畫、資本支出之預算執行情形適時檢討，發現未達預算目標或進度落後者，即查明原因檢討改進。 4.配合經費稽核委員會稽核各單位經費收支運用之需要，適時提供相關管理會計資訊，以利事後稽核功能之發揮。 5.每月彙整會計帳列財產與圖書總數與保管組與圖書館核對，各單位財產報損均依審計法及財物報廢分級核定金額等相關規定審核；每年並會同保管組抽盤本校各單位財產，以有效管理。 6.自 85 會計年度本校實施校務基金起，原始憑證改採就地審計方式留存本校自行存管，傳票及憑證數量龐大，均依傳票序號或計畫編號、會計科目等整理成冊，年度結束後並予裝箱置入倉庫妥善保存，符合規定。 7.各單位欲影印或調閱該單位原收支憑證時，填具「會計憑證調案申請單」，經業務主管簽章後，送主計室依行政程序核可辦理調閱，方便迅速。 8.本校統計年報分為組織篇、教師篇、學生篇、研究篇、國際篇、行政支援篇、財務篇、與各大學比較，資料來源係由本校各行政單位就其權責提供資料續由本室彙集而成，並公告上網，以利師生運用。

參、單位自訂評鑑項目(續) (有必要之數據，請檢附並標明附件。)

評鑑委員意見	
--------	--

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

一、推動邁頂計畫，建設國際一流大學

（一）重點工作

- 1.教育部邁向頂尖大學計畫第一期為自民國 95 年至 99 年，本校每年預算經費 30 億元，現邁入第二期總經費 153 億元，期間為 100 年 4 月至 105 年 12 月止。本室依據本校諮議會每年核定補助發展領域之預算經費，以專帳管控，例如第一期經費 95 年~99 年共分為 2,648 個細目計畫；第二期經費 100 年分為 869 個、101 年 936 個、102 年 893 個、103 年截至目前為止已有 713 個細目計畫，尚在增加中；且每年計畫數量逐年遞增，本室及時入帳，收支掌控確實。
- 2.依教育部「邁向頂尖大學計畫經費使用原則」及相關規定審核經費，協助各單位完成計畫目標，達成經費執行率，以爭取次期經費之補助。
- 3.配合計畫之執行，協助業務端辦理經費流用及變更申請事宜。
- 4.定期清理各單位借支款項，逾期久懸案件定期催辦，避免懸帳影響執行績效。
- 5.每月按時提送教育部「邁向頂尖大學計畫經費執行情形報告表」。
- 6.每月及不定期提供報表予長官及業務主政單位以發揮管理效能。
- 7.確實掌控計畫執行進度，依教育部所訂請款規定由研發處簽辦公文依預算額度及執行進度分三期（40%、30%、30%），按月分配數採先墊後付向國庫署集中支付處請款，當學校執行數達第一期款撥入數 70%以上時，才可申請下一期款。（經常門、資本門分開列計、請款）。
- 8.配合年度決算作業，依「中央政府附屬單位預算執行要點」規定於期限內彙總資本支出保留資料送教育部辦理，俟教育部核可後繼續執行保留案件。

（二）內部流程

- 1.於本室網頁設置「邁向頂尖大學」專區，彙整相關規定及注意事項供執行單位查詢運用。
- 2.報帳及帳務查詢 E 化，使業務執行端能及時查詢款項核銷進度及掌握收支情形。

（三）服務面

- 1.案件公文及核銷單據及時處理，緊急事項隨到隨辦理。
- 2.本室同仁平時與各單位承辦人員均保持良好之聯繫，且年度結束前會發函提醒各單位應行注意之經費核銷、預算保留等事項。

二、核銷加強審核，落實履約管理

（一）重點工作

經費內部審核係協助內部控制機制發揮功能之重要機制之一，本室未來工作重點仍依採購法、契約規範及內部審核處理準則等相關法令規定嚴謹審核。

（二）執行情形及未來展望

各項採購案的執行，如有未依契約條款辦理情形，就應處理事項提出意見，維護本校權益，以落實履約管理；對於憑證真實性有疑議或異常者，如收據、發票形式及內容明顯與一般交易慣例不符者，均再深入查察；期望藉助加強審核，以杜絕浮報、詐領...等不當情事與弊端的產生。

三、人事E化平台，協助整合推動

(一) 重點工作

本校教職員工眾多、人員異動頻繁，人事費項目整合及加強內控措施之執行，實為當務之急。

(二) 積極參與人事費平台之整合及建置

1. 本校約用或補助委辦計畫進用之專、兼任助理人員、臨時人員之管理，係分別於人事資訊管理系統及研發處研究計畫管理系統中，建立學校約用專任助理與科技部計畫約用人員之人事資料，並建立勾稽管理相關機制，惟其餘進用人員係由各學院控管員額，顯未臻完整。
2. 為使各項人員待遇給與之合法性及正確性，本室積極參與依103年3月11日行政團隊會議第18次會議決議檢討會，協助計資中心規劃人事資料系統，該中心將從系統需求之資料欄位、檢核方式等處著手進行，並配合目前已有之人事室系統及研發處研究計畫管理系統作整合。目前系統建置完成，人員已全部上線管理。

四、審慎處理補助單位帳務，以降低撥款機關複審缺失

(一) 重點工作

因應補助單位皆朝放寬報帳彈性予執行機構，未來執行機構所負責任將越重，故本校將以更審慎的態度加強覆核勾稽核銷憑證，減少誤植及疏漏之處。

(二) 積極與補助單位及業務單位聯繫，隨時提供各單位有效正確資訊

積極與補助單位及業務單位聯繫、補充說明，以降低撥款機關複審缺失時被減列及繳回款項，如：農委會計畫含有補助以外之配合款其執行率應達100%，全數核銷完畢，以避免經費被減列繳回、降低剔除款、經費減列及違約金問題。另外本室同仁亦積極參與各項學習課程提升專業資訊及服務品質，隨時提供各單位有效正確資訊，並主動溝通、敘明原因；於計畫將到期時，提醒計畫主持人逾期結案會影響次年度計畫經費申請，並協助主持人至補助單位線上系統填寫結案會計報告或展延經費申請，以減少公文往返流程、增加辦理速度。

五、會計檔案銷毀作業

(一) 重點工作

本室自100年8月起開始著手辦理銷毀作業，為確實整理保存憑證，並釋放更多可利用之空間，故將逾查核期限之會計憑證，造冊及銷毀。同仁重新整理造冊、裝箱約計450箱以上憑證，依相關規定發文往返教育部並獲得同意辦理銷毀作業，清出大量單據存放空間，得以歸還原先向總務處借用之鹿鳴堂三樓空間。目前每年仍持續辦理，然依審計法第27條規定，審計機關對於審查完竣案件於10年內得為再審查，故本校對報表憑證於10年內仍負保管之責，不得銷毀。

(二) 因應會計檔案保管作業

茲因本校收支規模日漸成長，本室會計憑證亦逐漸增加，復依審計部對於審查完竣案件於10年內得為再審查，本室存放會計檔案倉庫空間仍不足置放，將積極爭取存放憑證，以利會計檔案保管。

六、社會科學院回歸總區

(一) 重點工作

社科院於 103 年 8 月起回歸總區。原社科、醫學院與總區帳務部分獨立處理，為應映相關問題本室進行改組，並積極與社科院討論帳務銜接事宜。

- (二) 社科院會計組於 103 年 9 月 1 日併入各組，為便後續整併仍有待處理事項，成立功能性任務編組，未來如有尚待釐清部份仍由原社科會計組組長及同仁，處理尚待釐清事項後再轉由各組辦理。

七、受贈資產之折舊與攤銷會計處理變革

(一) 重點工作

配合教育部預計自 105 年度變更受贈資產會計處理方式，將受贈折舊性資產改以「遞延收入」科目入帳，並配合折舊及攤銷費用之提列，同額將遞延收入轉認列收入。

(二) 配合會計變革規畫帳務處理因應方式

校務基金對受贈資產之會計處理，原係於收到受贈資產時以受贈公積入帳，每年所提折舊與攤銷以費用列帳，因無相對應收入，造成校務基金財務報表連年短絀，以本校受贈資產金額龐大，短絀更形嚴重，審計部及立法院對此亦要求本校應研謀改善。為使校務基金財務報表能真實反映基金營運狀況，本室透過各項研習及會議機會表達希望改變現行會計處理不合宜之處，由教育部積極向主計總處爭取，終獲同意自 105 年度起變更受贈資產會計處理方式。因應此項變革，本室與計資中心規畫折舊系統獨立統計受贈資產相關資訊，並考量受贈不動產之折舊情形，先行設算各年度折舊及攤銷，評估財務報表影響數，期能透過會計處理變革，減少帳面短絀，使本校財務報表能更允當表達。

八、清理久懸帳項

(一) 重點工作

依「加強財務控管及落實會計審核方案」規定略以，對於暫收款、暫付款等懸記帳項及其他應清結繳庫款項應加強清理。另行政院主計處於 101 年到校查核，建請本校應積極清理久懸帳項。

(二) 執行情形及未來展望

- 1.經查有關教育部於 89 至 94 年度補助本校「大學學術追求卓越計畫」計畫，之久懸帳項餘額 14,213,490 元，簽辦將結餘款轉入校務基金。
- 2.清理教育部補助計畫之 92 至 94 年「暫收及待結轉帳項」科目懸帳，由於年代已久，資料蒐集分析較為困難與費時，逐一比對自 92 年起計畫帳務明細及相關會計憑證並查明差異原因，順利完成清結工作。
- 3.持續清理學生宿舍押金、汽車感應卡押金、圖書館校友借書保證金等各類存入保證金，並於傳票上註記，以前述款項之未沖銷明細表進行管理，避免重複退還。
- 4.不定期清理代收代付款項，如有計畫已結束仍未清結者，以計畫催結單通知儘速辦理結案。
- 5.本室將持續「加強財務控管及落實會計審核方案」規定，對於暫收款、暫付款等

懸記帳項及其他應清結繳庫款項應加強清理。

九、持續在職進修，充實專業知能

（一）重點工作

人力素質是組織中最重要資產，為能與國際接軌、符合現代化政會理論及增進報表有用性等目標，持續在職進修，是現階段刻不容緩的工作。

（二）執行情形及未來展望

本室全體同仁均積極加強有關會計法令、政府會計公報理論暨實務操作、內部控制等課程之研習訓練，以充實專業知能。

伍、關鍵績效指標 (KPI)

構面	策略目標	評核指標	具體方案	年度內預定執行狀況																
財務構面	提高平均每日批核公文及單據比率	公文及單據處理效率	一般性公文及單據於三日內完成，特急件則隨到隨辦。	本室 103 年至 9 月底止，處理公文件數為 54,235 件，實際工作天數 182 天，平均每日處理件數為 298 件。若遇系所跑件，則當場處理以縮短公文作業流程。																
	降低退件率	退件率	透過電話、面晤等各種管道積極宣導及溝通報帳注意事項，以減少退件。	預計年度平均每日退件數佔每日收件數比率低於 12%，預期於 103 年 8 月之核銷說明會舉辦後，退件率會較上半年度下降。(99 年統計為 13%) 以下為 103 年 1-9 月之統計數： <table><tr><td></td><td>校總區</td><td>醫學院</td><td>總計</td></tr><tr><td>退件數</td><td>23,084</td><td>10,431</td><td>33,515</td></tr><tr><td>收件數</td><td>189,209</td><td>149,485</td><td>338,694</td></tr><tr><td>退件率</td><td>12.20%</td><td>6.98%</td><td>9.90%</td></tr></table>		校總區	醫學院	總計	退件數	23,084	10,431	33,515	收件數	189,209	149,485	338,694	退件率	12.20%	6.98%	9.90%
		校總區	醫學院	總計																
	退件數	23,084	10,431	33,515																
	收件數	189,209	149,485	338,694																
退件率	12.20%	6.98%	9.90%																	
縮短經費支付時限	經費支付時限	確保一般性支出憑證黏存單送達並經審核無誤後即開立傳票，並於覆核後送至出納組。	一般性支出憑證黏存單送達本室後，經審核確認單據經適當呈核程序且內容無誤後於 2 日內開立傳票及覆核後送至出納組，如為隔月份薪資者，則審核完畢後將於月底關帳期間優先開立。																	
帳務表報編製之時效性及正確性	1.表報皆於期限內提送 2.降低錯誤發生	1.應提供表報皆於期限內提送。 2.提送表報與明細相互勾稽，降低錯誤發生。	應提供報表皆正確無誤並於期限內提送。至 103 年 9 月底止，教育部通報量已有 135 件，本室皆於時效內回報辦理。																	
內部作業流程構面	行政簡化完成度	提高 E 化查詢使用率	加強宣導與解說使用帳務 E 化查詢系統，以了解帳務處理進度及經費使用情形	持續推動 E 化作業，黏存單支出作業已 E 化完成。近期帳務系統並與人事室及研發處之人事資料庫連結，若與現有經費規則衝突，即於報帳資料上顯示，以及時阻止可能之錯誤報帳，控管重複報支風險。																

	帳務清結	懸帳催結作業	定期清理各單位借支款項及保證金，逾期過久案件書面催辦，避免懸帳。	定期清理各單位借支款項及保證金，逾期過久案件採書面催辦，以避免懸帳未結之情形，統計至 103 年 9 月底，清理懸帳之達成率為 92%，高於原預定標準 90%。
服務對象(顧客)構面	提供專業意見	即時提供完整的報帳諮詢	對於電話、面晤查詢事項，提供即時、詳盡之答覆；主計室網頁留言板版主回答，隨時更新。	103 年度對於主計室網頁留言板一般性問題，皆於 2 日內答覆；電話詢問立即答覆，如無法及時回覆者，將請來電者留下資料，待確認相關資訊後再行回電。
	教育宣導	教育宣導頻率	每學期舉辦座談會至少一次。	為使報帳人員知悉報帳規則與相關法規，減少退件且加速核銷時間，103 年本室於 8 月 11 日舉辦經費核銷說明會，並獲得本校同仁的熱烈迴響。
學習與成長構面	提升專業與知能	學習時數達成率	1.公務人員依規定最低學習時數為 70 小時，其中數位學習時數不得低於 10 小時。 2.約用人員依規定最低學習時數為 30 小時以上，其中數位學習時數不得低於 5 小時。	配合行政院及所屬機關學校推動公務人員終身學習實施要點及本校 103 年度行政人員教育訓練計畫，至 103 年 9 月底止，公務人員平均學習時數為 53 小時，已達最低學習時數之 82%，其中數位學習時數之平均時數為 11 小時，已達本校要求標準之 114%；約用人員之平均學習時數為 30 小時，已達最低學習標準 110%，其中數位學習時數為 5 小時，已達本校要求標準之 107%，預計於 103 年年底將可完全達成本室預計目標(標準時數之 90%)。
	取得專業證照	專業證照取得率	加強採購法規專業能力，取得政府採購法『採購專業人員基礎訓練』及其他相關專業證照等。	為提升本室審核及帳務品質，本室人員利用額外時間精進本質學能並考取相關專業證照，至 103 年 9 月底止，擁有採購人員基礎訓練認證者計 51 名，會計師 6 名，國際內部稽核師 1 名，國際政府稽核師 2 名，擁有相關專業合格證照人數占本室會計人數比例 81%，已達到年度內預定目標 75%之標準。

陸、因應邁頂計畫經費縮減之做法

一、校方積極爭取教育部補助款以支應學校固定支出

本校為追求教學精進、學術卓越及建構優質的校園環境以成為頂尖大學，需投入龐大教學研究等經費，爰亟需教育部給予足夠補助經費，以支應學校固定支出。

二、檢討邁頂各項計畫之必要性，申請停止執行能源中心新建計畫及緩建卓越大樓第二期新建工程，將其預算額度按重要性及必要性重新分配。

三、建議增加募款

教育部補助各大學經費近年來沒有增加，但為應教師調薪、學校發展等影響，亟需增加財源支應，本室積極協助各單位募款作業之進行及相關經費核銷，以利捐款者美意及學校業務之推動。

四、開源節流

（一）開源具體措施：

- 1.供各單位分析收入消長，整合全校資源並充分利用現有與設備，俾利各單位執行決策之參考，積極創造各項收入。
- 2.積極爭取優秀學生至本校就讀，提高學生人數，以增加學雜費收入。
- 3.協助各單位增加建教合作收入、場設收入、推廣教育收入及募款五項自籌收入之業務推展及相關經費核銷，以充實學校財源。
- 4.提供各項表報收入概況供各單位分析運用，以利定期檢討現行各項收入，訂定合理收費標準。
- 5.協助落實校內研發成果移轉為產業界所用，並確實依合約之規範，收取回饋金、權利金、技轉金或股票收入，以納入校務基金運用。
- 6.以上各項收入增加部份，本室配合調配人力進行報帳及控帳、審核等事宜。

（二）節流具體措施：

- 1.提供各項表報支用概況，供各單位檢視各項費用支出是否成長，作為徹底執行相關節能措施之參考
- 2.各單位提出請購需求時，會辦本室對購置必要性、支出與計畫關連性等提出建議意見，以避免無謂購置浪費資源，可節省學校經費。
- 3.鼓勵各單位提出開源節流建議方案，有具體成效者，依本校相關獎勵辦法予以獎勵。

國立臺灣大學 主計室 顧客滿意度調查問卷

103.08

填卷說明：本問卷旨在瞭解您對 主計室 服務品質、服務態度與業務電腦化的看法，請您依實際經驗與個人認知，回答下列所有的問題，並在適當 ☐ 打 ☒。

感謝您的合作與配合！

第一部分：空間環境

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

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..... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
2. 辦公室人員位置及設施配置恰當，動線安排適宜..... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
3. 整體而言，我對該空間環境配置感到滿意的程度... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

第二部分：專業素質

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

1. 該單位人員能提供良好專業知識與技能、對於本身的業務內容、流程與相關法令規章熟悉，能解決被服務者的問題..... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
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..... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
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..... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
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..... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
5. 整體而言，我對該單位專業素質感到滿意的程度 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

第三部分:服務態度

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

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..... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
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..... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
3. 整體而言，我對該單位服務態度感到滿意的程度 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

第四部分:速度/時間等相關因素

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

1. 該單位提供簡便的作業流程，等待時間的合理程度..... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
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..... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
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..... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

第五部分:業務電腦化

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

1. 該單位網頁上能提供必要的資訊並定時更新..... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
2. 該單位網路流程設計簡便，容易進行快速而有效的查詢..... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
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..... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
4. 設有電子信箱(或問答區)，並有專人負責答覆..... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
5. 整體而言，我對該單位電腦化系統建置感到滿意的程度 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

第六部分:填表人背景資料

1、服務單位：

(1)☐教學單位 (2)☐行政單位 (3)☐其他_____

2、人員類別：

(1)☐教師 (2)☐職員(含駐警隊) (3)☐技工、工友 (4)☐學生
(5)☐其他_____

3、職務：

(1)☐主管職務(含兼任行政主管)
(2)☐非主管職務(含未兼任行政主管之教師)(3)☐學生

4、性別：

(1)☐男性 (2)☐女性

5、年齡：

(1)☐20歲以下 (2)☐21-30歲 (3)☐31-40歲 (4)☐41-50歲
(5)☐51歲以上

6、在校(任職)年資：

(1)☐5年以下 (2)☐6-10年 (3)☐11-15年 (4)☐16-20年
(5)☐21年以上

7、與該單位平均每月的接觸頻率：

(1)☐2次以下 (2)☐3-5次 (3)☐6-10次 (4)☐11-15次
(5)☐16次以上

第七部分：意見填寫（您對於該單位有何具體建議，請提供。）

本問卷到此全部填答完畢，請您檢查是否有遺漏的部分。
再次感謝您的合作與配合!!