

國立臺灣大學行政品質評鑑表

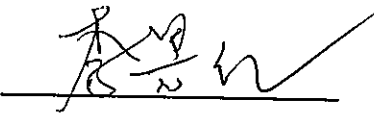
102 年度

受評單位：研究發展處

單位承辦人簽章：徐曉雲 日期：102 年 11 月 20 日

聯絡電話：3366-3262

電子信箱：hsiaoyunhsu@ntu.edu.tw

單位主管簽章： 日期：102 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、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)

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. 泰晤士報 2009 年排名 95，而五大領域排名最差是 60，兩者並不一致，請研發處針對此現象進一步了解，做為改進之參考。 (已結案)	99 年 5 月份回覆說明： 一、泰晤士報世界大學排名評比各項指標如下： 1. 全球國際學術聲望調查評量(40%) 2. 業主招募員工調查評量(10%) 3. 國際教師數(5%) 4. 國際學生數(5%) 5. 生師比(20%) 6. 平均每位教師論文被引用數(20%) 其中前兩項係屬質化指標(印象評比)，後四項屬量化指標(引用 Scopus 資料庫)，印象分數即佔世界大學排名評比之 50%；而五大領域排名純以各領域之 Citations peer paper 進行評比，故兩者排名並不一致。 二、本處積極規劃推動各項提昇研究品質措施，期能強化國際學術界的能見度與影響力，使本校成為國際學術研究重鎮，邁向頂尖大學。 1. 強化校內具國際競爭力之領域，成立研究中心，促進轉型研究 2. 持續建構優質學習研究校園，促進跨國學術機構的設立與實質交流合作 3. 吸引國外優異人才、培育國內頂尖人才 強化研發創新品質，協助產業及社會發展
2. 建議在顧客滿意度調查中增列「推舉服務優良人員」項目，以激勵工作士氣。 (已結案)	99 年 5 月份回覆說明： 於顧客滿意度調查問卷中增列「推舉服務優良人員」項目，以激勵同仁工作士氣，並提供全校師生優良服務品質。

建議改進事項	執行情形(單位自我評鑑)
3. 為有效拓展國際研發業務，建議增設一位功能性國際合作副研發長。 (已結案)	99 年 5 月份回覆說明： 本處規劃由專人負責國際合作推動事宜並整併秘書室雙邊合作業務，辦理下述工作： 1. 推動本校國際研究合作事宜 2. 辦理本校申請國科會國合處國際合作計畫補助與後續相關作業 3. 辦理本校「邁向頂尖大學計畫」國際研究合作相關事宜 期能加速本校國際學術及研究能量之擴展及提昇，協助爭取國內外機構之國際合作研究經費，促進國際學術、科技交流，以拓展國際研發相關業務。
4. 研發處任務繁重，目前人力配置尚稱平衡，流動率不高。但建議預先規劃經費縮減時之人力調整方案，如：邁向頂尖計畫結束時。 (已結案)	99 年 5 月份回覆說明： 本處為執行邁向頂尖計畫所聘用的人員，業務屬任務導向，故當計畫結束時，約聘人員將不再續聘。
5. 職務代理制度應確實在功能上達到效果，而非只是名義上的制度。 (已結案)	99 年 5 月份回覆說明： 同仁請假均有職務代理人且實質代理，以利業務推動： 1. 同仁兩兩一組，互相學習對方業務，並為對方之主要代理人，避免因業務不熟悉而耽誤處理時間。公文簽辦送長官核閱前，代理人需了解公文內容。 2. 以業務屬性相同的同仁互為優先職務代理(例：同是處理專利或技轉業務，僅負責領域別不同)，其次才選擇負責相同領域業務同仁作為代理人，以增加代理人的實質效用。 3. 請假同仁事前需將工作進度向代理人交待清楚，遇有急要公務案件，能夠即時聯繫找到解決方法。 4. 代理人需留下代辦事項紀錄，並於請假者上班第一天進行交接。 5. 遇本處業務繁忙時期，要求同仁儘量配合減少休假。

建議改進事項	執行情形(單位自我評鑑)
6. 對新進人員之業務職訓可再加強，並提出具體方案。 (已結案)	99 年 5 月份回覆說明： 本處已導入 ISO 9001：2000 品質管理系統，建立各項業務 SOP，有助新進人員了解各項流程。重要公文案件均有完整檔案，以利經驗傳承。各單位具體方案如下： <u>企劃組：</u> 1. 建立個人業務執掌檔案，內含業務內容、業務流程、相關窗口承辦人聯絡資訊，期使透過書面資料，了解本業務相關資訊。 2. 在職人員帶領新進人員熟悉基本(共同)業務。 3. 召開組務會議，幫助新進同仁了解本組主要任務與願景及熟悉其他同仁業務內容。同時藉由組務會議的聚集，建立組內同仁之連結，凝聚向心力與共識。 4. 落實新舊人員業務交接，若狀況許可，新進人員可提早熟悉辦公室環境及行政體系作業。 <u>計畫服務組：</u> 1. 本組作業流程均已製作標準作業程序 (SOP)，新進人員於正式執行職務前另將要求熟悉相關法規(國科會及勞動法令等)及審核等行政程序，並由一位資深人員帶領 1 個月以上始獨立作業。 2. 定期召開組會，檢討現行流程修訂作業程序，並就顧客面問題提出解決方案。 <u>產學合作中心：</u> 1. 目前藉由每週例會分享各人業務處理經驗及心得，累積處理各類業務的共通性原則，供新、舊同仁一起學習、提升經驗值，避免錯誤再度發生。未來也將考慮編製業務作業手冊，新進人員將可藉由手冊內容了解大致業務，以縮減摸索適應期。 2. 中心於成長構面策略性指標設定每位同仁每年 40 小時訓練時數，同仁可依照業務屬性選擇適合的課程或訓練。

建議改進事項	執行情形(單位自我評鑑)
7. 建議研發處統合建置校內教師之研發成果資料庫，期能提供教師們只做單一次之資料輸入，即可達到校內、外各單位之需求，而不需重複輸入相同資料。 (已結案)	99 年 5 月份回覆說明： 本處已建置有「教師學術成果資訊系統」，為使教師無須一再進行資料輸入，每年由專人協助各系所建置所屬教師資料。為進一步提高本系統使用便利性與整合性，本處擬規劃： 1. 與計資中心研議：本校教師之國科會研究成果資料匯入本系統之可行性，期使未來各院系所可至本系統（單一窗口）取得所屬教師之研發成果，因應各類研究成果調查需求。 2. 另擬結合本校學術研究績效獎勵制度，新增線上申請「學術研究績效獎勵」之功能，使申請教師可直接在系統存取及更新其最新研究成果，達到研究成果E化整合與行政流程精簡之效。 99 年 8 月份回覆說明： 為避免校總區及醫學校區教師重複登入「學術成果資訊系統」及減少教師提供院、系所評鑑著作目錄負擔，本處已邀集醫學院圖書館、總區計算機中心及圖書館開會研商相關措施： 1. 醫學校區（含醫、公衛學院）教師僅需於醫學院資訊系統登入，無需至校總區成果資訊系統，醫圖系統將會主動匯入校總區成果資訊系統。 2. 為減少教師提供院評鑑、系所評鑑、國科會計畫申請上傳個人著作目錄...等重複提供資料負擔，本處將主動與相關單位協調，於系統上增加下載院評鑑、系所評鑑、國科會計畫申請上傳個人著作目錄...等相關功能。 3. 本處已請計資中心新增線上申請「學術研究績效獎勵」之功能，申請教師可直接在系統存取及更新其最新研究成果，達到研究成果E化整合與行政流程精簡之效。本項功能預計於本年 12 月進行測試，預計於 100 年度正式啟用。

建議改進事項	執行情形(單位自我評鑑)
8. 專利品質控管及專利申請之成本因素應列入技轉之績效考慮。 (已結案)	99 年 5 月份回覆說明： 本處產學合作中心已在去年就開始強化專利品質與專利成本之管控，同時也建立相關措施。 在專利品質管控方面，在申請之初請發明人提供研究成果來源計畫之合約，以釐清智權歸屬，確保本校所有權。經過初步專利檢索分析可專利性，中心智權管理師建議幾間合格的事務所請發明人挑選，協助專利工程師與發明人溝通，並提供「專利說明書會稿須知」給發明人參考，以提升專利說明書品質。而在專利申請過程中，智權管理師亦隨時注意核駁答辯狀況，適時協助專利工程師與發明人溝通，以爭取保護到重要的專利範圍。 在專利成本之管控方面，中心推出以「授權為前提的專利申請策略」，凡通過本校審查可申請專利之技術，依案件技術狀況決定申請臺灣專利或美國臨時專利，然後進行推廣。推廣 6 個月之後仍未有授權機會，向發明人回報推廣狀況並討論修正專利申請策略。若要申請美國，請發明人分攤國科會未補助部分 50%（丁案）專利申請費用。若要申請中華民國、美國以外的國家（含歐盟、PCT），則需請發明人提出以下三種狀況之說明文件：（1）有廠商願意技術移轉（2）有授權潛力（3）市場評估良好。並通知申請人提供 5 位學術審查人之名單，選三位審查員審查通過。再加上發明人分攤 50%（丁案）專利申請相關費用。 註：專利申請費用分攤原則詳<u>國立臺灣大學研究發展成果及技術移轉管理要點</u>第七條規定）。

建議改進事項	執行情形(單位自我評鑑)
9. 建議研發處簡化相關流程及加強文件說明，如：助理聘雇系統流程說明宜再加強詳盡度、簡化計畫表單用印流程、中英文網頁及時更新、加強說明不同來源計畫之不同規定。 (已結案)	99 年 5 月份回覆說明： 一、助理聘雇系統流程說明已加強詳盡度(如附件)並置於計畫服務組網頁；兼任助理聘僱已實施線上審核機制，無須再以紙本送本組以簡化縮短申請審核流程。 二、已規劃建置完成計畫申請投標系統以簡化用印程序，目前用印規定均遵守委託機構(如國科會等單位)及審計會計之規定，如非上述單位要求之用印均已無須再用印。另已修改相關表單加強說明不同來源計畫之不同管理費規定。 三、網頁有專人維護更新，如有不同來源計畫之不同規定亦於網頁加強說明。 四、本處中英文網站，皆依各項承辦業務即時更新。現正規劃進行網站改版，於網頁上建立業務專區，方便瀏覽與搜尋相關辦法、申請表單等資料。期能塑造友善介面，提升網站品質。
10. 建議研發處評估與資策會、工研院合設之研究總中心，及本校校級、院級之研究中心間，有無更佳之整合分工模式。 (已結案)	99 年 5 月份回覆說明： 本案已提研發處 99 年度第 2 次「研究發展委員會」會議討論，決議：本校校級、院級研究中心與工研院、資策會研究總中心性質不同，故無法進行整合。

建議改進事項	執行情形(單位自我評鑑)
11. 建議加強研發處與校簽訂 MOU 學校間之具體合作。 (已結案)	99 年 5 月份回覆說明： 一、就推動跨校產學合作的層面而論，研發處去年邀集全國各校共同進行產學合作之聯合推廣。今年已落實推動跨校技術推廣的「技術服務聯盟」，並於 4 月 27 日完成「先進材料技術發表會」，預計於 5 月 19 日進行綠色能源技術發表會。參與者包括超過 10 所以上的大學與工研院、國家實驗研究院等，反應十分踴躍。預計今年後續將進行「醫療器材成果發表會」、「農業技術交易展覽」、「生技醫藥成果發表會」及配合政府機關進行的活動，共計各機關合作之活動將超過 5 場以上。 二、跨國研究合作係本處積極推動的業務之一，落實並探詢與簽訂 MOU 學校之間各學術領域的具體合作，本處刻正規劃與各學院、各研究中心合作共同推動。擬將透過各研究優勢領域，與上海交大世界大學排名前二十之大學或等同之著名研究機構之重點研究團隊，由校方協助推動進行實質交流合作。 三、本處同時也訂定「國立臺灣大學推動跨國研究計畫前置作業要點」，期結合國科會國合處的資源，鼓勵本校教師進行跨國研究。
12. 建立校外計劃申請之主動邀請機制及加強傑出校友參與研究合作之可行性與具體方案。 (已結案)	99 年 5 月份回覆說明： 一、本校為鼓勵傑出校友與本校進行研究合作，在竹北分部推動「產學合作策略聯盟」。其規劃重點包括生物醫學、生醫電子、生醫資訊、生醫晶片 IC 設計、精密機械及生農產品技術研發等。目前有鈺創科技、生寶企業科技及校友許照惠博士捐建之藥學大樓並與本校進行產學合作。 二、訂定「國立臺灣大學邁向頂尖大學計畫-產學合作研究計畫補助作業要點」，提具相當的計畫經費進行雙方產學合作研究計畫。此外，亦主動邀請公司研發主管到本校演講，並說明未來研發方向，促成與本校教授之研究合作。 三、本處派有專人每日負責查看補助單位網頁，有相關消息均會立刻通知學校教師或符合的人選，建立校外計劃申請之主動邀請機制。

建議改進事項	執行情形(單位自我評鑑)
13. 建議增設研究計畫實驗室，提供短期性租用。 (已結案)	99 年 5 月份回覆說明： 一、為促進跨領域合作，並積極解決研究空間之不足，本處已運用「邁向頂尖大學計畫」經費，於水源校區興建卓越研究大樓，並將整合校級製程中心與相關貴重儀器，為跨領域整合研究提供一個絕佳的研究場地，並形成新興卓越研究的聚集地。 二、在卓越研究大樓尚未完工前，本處已向總務處申請整修水源校區思源樓，並訂有「國立臺灣大學卓越研究大樓暨水源校區思源樓研究計畫辦公室申請辦法」，供校內教師租用。目前進駐單位及計畫主持人如下： 1. 身心障礙輔具工程研究中心 2. 智慧生活科技整合研究中心 3. 數位典藏研究中心 4. 電機系陳良基教授研究空間 5. 麻醉科孫維仁教授研究空間 6. 機械系馬小康教授研究空間 三、本處所管理的研究空間僅上述二項，思源樓空間已全部出租完畢。同時與總務處共同合作，檢討本校整體空間運用狀況，期能發揮更大研究發展效益。
14. 建議納入及加強人文社會與文化創意產學合作之項目，並研議相關配套措施。 (已結案)	99 年 5 月份回覆說明： 一、人文社會與文化創意領域確實是十分重要的領域，研發處於 98 年將原有服務自技術移轉機制擴及範圍較廣的產學合作服務後，已深入思考除技術移轉外可能的產學合作模式，尤其非技術領域的人文與文創產業。目前已初具成效的有經濟學系教授與金融集團之經濟指標之研究合作、智慧生活科技整合研究中心之跨領域合作等。 二、本處產學合作中心已研究過劍橋大學的作法，規劃於 100 年的推廣活動中，強化教授對產業界之「知識服務」，相信對於人文社會與文創領域的產學合作會有所幫助。 99 年 8 月份回覆說明： 一、本校著作權編輯出版與銷售發行相關業務之承辦單位為出

	版中心 ，惟為積極推廣人文社會科學領域及文創方面的產學合作，本處產學合作中心主任已與出版中心主任達成協議，凡著作權屬於資料庫與軟體的部分，可由產學合作中心負責產學合作相關事務。 二、產學合作中心已服務之兩件著作權案，相關資料如下： 1. 朗文香港教育出版社節選譯本再授權案： 香港出版社為編輯中學中國語文教科書供香港學生及教師使用，需節選本校戲劇學系彭鏡禧特聘教授及外國語文學系鄭芳雄教授(退休)譯著之【四川好人、高加索灰闌記第六幕 灰闌】，此授權案除能嘉惠更多莘莘學子外，亦對原著作之推廣有所助益。簽約日期：98年10月29日，授權年限5年。 2. 本校出版中心語文著作出版發行案： 本校語文所黃宣範教授、蘇以文教授等及其他校外團隊共12人，集結執行國科會專題計畫成果撰【語言與認知】著作，授權本校出版中心出版發行，期藉由此著作協助台灣大學生對認知語言學有基礎的入門了解。簽約日期：98年07月10日，授權年限5年。 99年12月份回覆說明： 一、為推廣與規劃人文社會與文化創意產學合作，本中心積極拜訪文學院、社會科學院、管理學院等院之院長，以積極推動本校人文社會與文化創意產學合作之目標，敦請上述學院提出可供進行產學合作之研究成果與協助需求，俟凝聚共識再進行後續事宜。 二、經濟部工業局正推動成立"文創產業園區"計畫，本處產學合作中心也主動與承辦人員討論公館停車場興建大樓作為"文創產業園區"的構想，但因工業局提供的條件不利於本校，無法提升台大整體的價值，因此停止爭取該計畫。未來仍將與相關單位持續接觸，協助研議本校推動人文社會與文化創意產學合作之模式。
15. 由於領域特性之不同，世界頂尖大學各項評鑑均重理、工、醫、農之表現，臺大身為華人社會學術龍頭，建議聯合相關大學思考人文社會領域之權重，使評比更能反映大學之卓越性。(已結案)	99年5月份回覆說明： 一、依高等教育評鑑中心蒐集之資料，國際排名機構二十餘個，國內外評鑑機構約為120餘個，我們較熟知的上海交大的評比，將發表於Science或Nature的篇數列為考慮之一；泰晤士報亦將教師平均論文數列為指標之一測算；RatER世界大學排名系統，評鑑指標包含：教學、研究、教師專業能力、大學財務、國際事務、網路能見度，其教師專業指標項目中亦包含「平均每位教師文章著作被國外

	學者引用或參考數」。各種排名機構，評比項目均略有差異，結果高低互見，然無損於大學之本質。 人文社會科學較自然科學因性質不同，較具文化性、地域性，即不若自然科學易放諸四海皆準，故其引起相關興趣或被引用的機會自然相對降低。 二、本處思及人文社會領域與其他領域特性不同，故訂定相關辦法時均已列入考慮，如研究成果之認定除發表於期刊、論文亦增加「專書」、「專書章節」等，又如訂定【提升人文社會領域學術辦法】，符合條件者可提出申請，減免授課時數以有更多時間投入研究。 三、本處擬徵詢本校人文社會領域教師意見，再與性質相近大學相關單位交換意見並進行研議。
16. 於網頁增列「百大專區」，提供各系統評比方式及指標，另列出全球及本校歷年排名情形，並收集 Q & A 做整體說明。 (已結案)	99 年 5 月份回覆說明： 一、本校的使命在提供師生一流學習與創新的優質環境，培養社會領導菁英與知識創新研究人才，並建構優質研究校園，使本校成為世界上學術研究重鎮。 二、進入世界百大，是本校達到「華人頂尖，世界一流」願景的過程之一。本校執行邁向頂尖大學計畫，獲教育部每年 30 億補助經費，有不少外界人士誤解為本校在獲得教育部邁向頂尖大學計畫經費補助，重點只是在追求世界大學排名，故建議本處持續蒐集及適時在本校網頁上呈現相關資料，但暫時先不增列百大專區，以避免造成負面之社會觀感。
17. 醫學院研發分處人員聘雇目前分為「校聘」及「院聘」待遇不一致，建議考量有無調整空間。 (已結案)	99 年 5 月份回覆說明： 98 年 12 月 16 日醫學院人事組已錄案辦理，於該院有調整空間時參考。
18. 建議應有效地將醫學院之會計系統與總區進行整合，以提高行政效率，減少人力資源之投入。 (已結案)	99 年 5 月份回覆說明： 一、98 年 12 月 22 日臺大醫學院研究助理薪資 E 化系統協商會議決議：擬請本校 E 化小組、計算機及資訊網路中心協助評估辦理，並請本院相關單位(研究發展分處、總務分處、會計組)配合 二、99 年 1 月 20 日臺大醫學院 98 學年度第 2 次研究助理薪資 E 化系統協商會議決議：先行協商調整本院相關單位作業流程及分工；如需相關支援，再請校方大力賜助。 三、目前協商調整本院相關單位作業流程及分工中。

	102 年： 為因應二代健保之實施，校方於 101 年 7 月起於校內陸續召開二代健保專案小組會議，經各單位多次溝通協調，醫學院、公衛學院從 101 年 9 月起開始宣導試用總區「台灣大學帳務系統」人事薪資報帳子系統，並於 102 年 1 月起全面實施此帳務系統申報薪資所得。此一人事薪資所得報帳整合，避免了因人員的臨時異動或帳務的計算錯誤，而產生文件更改、重複往返傳遞等浪費資源之無效率情事。
--	---

貳、共同評鑑項目

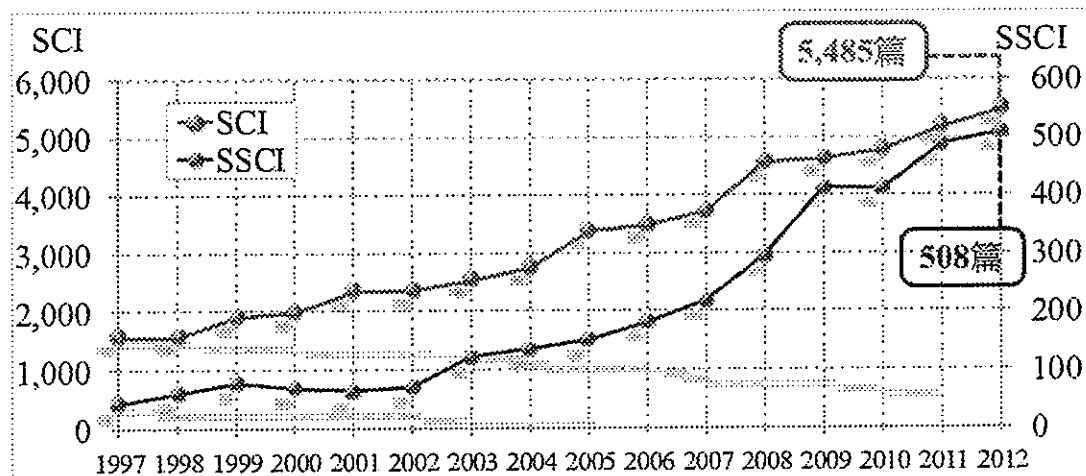
一、績效面

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)																																																														
位自我評鑑	特優 ☒ 優 ☐ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 研發處由研發長、一位副研發長帶領，分為3個二級單位：「企劃組」、「研究計畫服務組」、「產學合作總中心」，行政職員及計畫助理共33位。 醫學院研發分處由主任、三位副主任帶領，分為「行政辦公室」及「第一共同研究室」，共有10位行政職員、2位技士及9位研究技術人員。 本處投入成本與執行效益，茲以過去3年度為例分析如下： 1. 投入成本 本處經費預算來源主要為校分配預算及邁頂計畫經費兩大部分。 依施政項目，99年至101年之預算表列如下： <table border="1" data-bbox="284 920 1401 1205"> <thead> <tr> <th>經費來源</th><th>施政項目</th><th>99年</th><th>100年</th><th>101年</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">校經費</td><td>跨院系貴重圖書儀器設備費</td><td>33,751,000</td><td>32,973,000</td><td>33,275,000</td></tr> <tr> <td>期刊出版經費</td><td>3,500,000</td><td>3,500,000</td><td>3,500,000</td></tr> <tr> <td>教學經常費</td><td>3,250,000</td><td>3,185,000</td><td>3,155,000</td></tr> <tr> <td colspan="2">總計</td><td>40,501,000</td><td>39,658,000</td><td>39,930,000</td></tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="284 1245 1401 1935"> <thead> <tr> <th>經費來源</th><th>施政項目</th><th>99年</th><th>100年</th><th>101年</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="7">邁向頂尖大學計畫經費</td><td>優勢重點領域拔尖方案</td><td>467,664,000</td><td>321,977,312</td><td>238,794,400</td></tr> <tr> <td>前瞻研究領航計畫</td><td>-</td><td>229,778,796</td><td>117,095,150</td></tr> <tr> <td>學術生涯發展計畫</td><td>-</td><td>133,439,289</td><td>87,769,922</td></tr> <tr> <td>國際合作研究計畫</td><td>-</td><td>93,425,000</td><td>36,585,000</td></tr> <tr> <td>促進產學合作計畫</td><td>33,280,000</td><td>35,590,678</td><td>16,468,550</td></tr> <tr> <td>補助新進教師學術研究計畫</td><td>20,187,735</td><td>21,978,227</td><td>36,670,865</td></tr> <tr> <td>學術研究績效獎勵</td><td>72,056,877</td><td>78,075,000</td><td>86,195,000</td></tr> <tr> <td colspan="2">總計</td><td>593,188,612</td><td>914,264,302</td><td>619,578,887</td></tr> </tbody> </table>	經費來源	施政項目	99年	100年	101年	校經費	跨院系貴重圖書儀器設備費	33,751,000	32,973,000	33,275,000	期刊出版經費	3,500,000	3,500,000	3,500,000	教學經常費	3,250,000	3,185,000	3,155,000	總計		40,501,000	39,658,000	39,930,000	經費來源	施政項目	99年	100年	101年	邁向頂尖大學計畫經費	優勢重點領域拔尖方案	467,664,000	321,977,312	238,794,400	前瞻研究領航計畫	-	229,778,796	117,095,150	學術生涯發展計畫	-	133,439,289	87,769,922	國際合作研究計畫	-	93,425,000	36,585,000	促進產學合作計畫	33,280,000	35,590,678	16,468,550	補助新進教師學術研究計畫	20,187,735	21,978,227	36,670,865	學術研究績效獎勵	72,056,877	78,075,000	86,195,000	總計		593,188,612	914,264,302	619,578,887
經費來源	施政項目	99年	100年	101年																																																											
校經費	跨院系貴重圖書儀器設備費	33,751,000	32,973,000	33,275,000																																																											
	期刊出版經費	3,500,000	3,500,000	3,500,000																																																											
	教學經常費	3,250,000	3,185,000	3,155,000																																																											
總計		40,501,000	39,658,000	39,930,000																																																											
經費來源	施政項目	99年	100年	101年																																																											
邁向頂尖大學計畫經費	優勢重點領域拔尖方案	467,664,000	321,977,312	238,794,400																																																											
	前瞻研究領航計畫	-	229,778,796	117,095,150																																																											
	學術生涯發展計畫	-	133,439,289	87,769,922																																																											
	國際合作研究計畫	-	93,425,000	36,585,000																																																											
	促進產學合作計畫	33,280,000	35,590,678	16,468,550																																																											
	補助新進教師學術研究計畫	20,187,735	21,978,227	36,670,865																																																											
	學術研究績效獎勵	72,056,877	78,075,000	86,195,000																																																											
總計		593,188,612	914,264,302	619,578,887																																																											

單位自我評鑑	2. 執行效益 本處執行效益可由質化與量化兩方面分析。質化部分包含本處為配合邁向頂尖大學計畫所規劃的多項計畫業務；量化部分包含歷年來業務執行之結果與表現。 (一)質化 (1) 前瞻研究領航計畫：為深耕基礎科學之研究、協助國家經濟發展、及解決社會永續發展之重大問題。採推薦制，由院長向校長推薦。 (2) 學術生涯發展計畫：為激勵本校教師，長期致力於重要領域課題之原創性研究，充分發揮研究潛能，期使在尖端及重要領域研究上具有領導之地位。 (3) 國際合作研究計畫：為提升本校國際能見度，以成為國際學術研究重鎮。 (4) 補助新進教師學術研究計畫：為協助新進教師迅速建立獨立的研究環境，並鼓勵展開各項學術研究。 (5) 產學合作研究計畫：為鼓勵教師積極從事有益於國家創新技術及資源之開發及應用，並充分提供各種專利及其他智慧財產管理的支援，以促進新科技產業的誕生。 (6) 優勢重點領域拔尖方案-核心實驗室－七大校級研究中心：重點經費支持教育部核定之七大校級研究中心（核心實驗室）。 (7) 優勢重點領域拔尖計畫：為鼓勵本校教師合作交流及資源整合運用，以追求學術卓越，期能對重要研究主題有突破性創新發現，將成果發表於國際頂尖學術期刊，或產出重大應用價值之成果，而在國際上成為國際知名之研究團隊，並鞏固本校學術研究領先地位。 (8) 基礎建設貴重儀器：落實大型使用設備、多人共用、至少跨三個學院、專門技術人員管理、使用者付費、納入研發處貴重儀中心管理監督 (9) 博士後研究員與研究技術人員：為充實基礎研究人力，補助博士後研究員與研究技術人員。 (10)學術研究績效獎勵：鼓勵本校專任教師及研究人員積極發表學術研究成果及承接研究計畫。
--------	---

(二) 量化

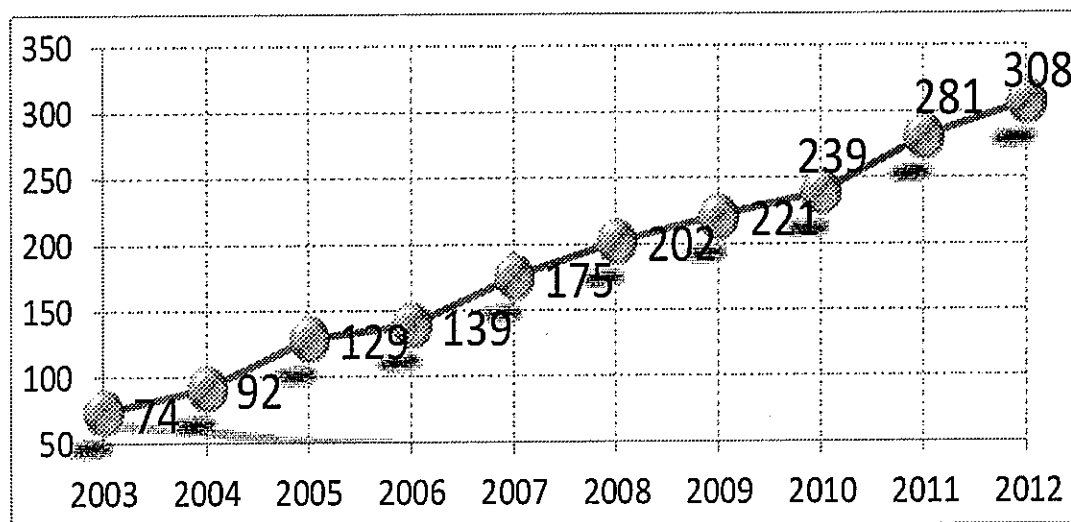
(1) 臺灣大學 1997-2012 SCI 及 SSCI 文獻逐年進步情形



※ 資料統計至 2012 年 12 月

※ 2012 年起改以期刊出版年統計

(2) 臺灣大學 2003-2012 年被高引論文篇數成長曲線圖



※ 資料統計至 2012 年 12 月

(3) 臺大與指標學校近十年學術論文總數、被引次數及排名

學校名稱	2000-2010		2001-2011		2002-2012		名次進步 論文篇數
	論文篇數	世界排名	論文篇數	世界排名	論文篇數	世界排名	
UIUC	36,380	44	37,718	47	38,867	46	+1
臺灣大學	31,438	54	36,325	53	37,425	53	0

學校名稱	2000-2010		2001-2011		2002-2012		名次進步 被引次數
	被引次數	世界排名	被引次數	世界排名	被引次數	世界排名	
UIUC	582,336	48	613,120	49	690,249	42	+7
臺灣大學	267,251	168	320,922	149	340,578	138	+11

(4) 2006-2012 年進入 ESI 排名從 13 個增加到 19 個

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

※在 ESI 的 22 個領域中，臺大共有 19 個領域進入 ESI 排名之領域，即世界排名前 1%之領域

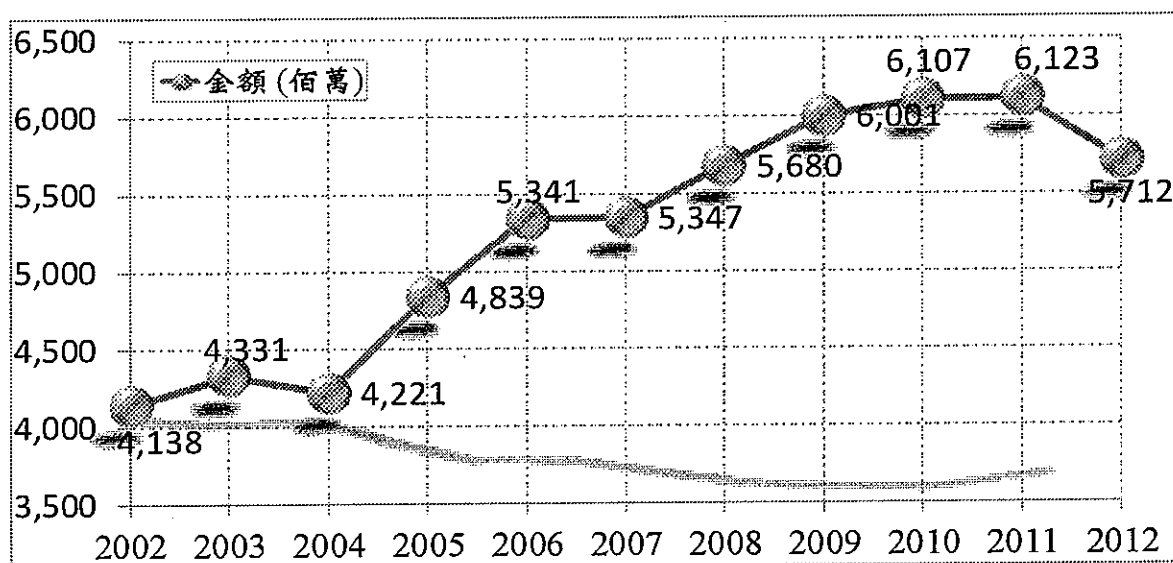
(5) 臺灣大學在各種大學排名系統之歷年表現

評比機構 \ 年	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
上海交通大學	172	164	150	127	123	121	125
QS 公司	102	124	95	94	87	80	82
英國泰晤士報 「綜合排名」	102	124	95	115	154*	134	142
英國泰晤士報 「聲望排名」	本項評比自 2011 年開始				81-90	61-70	51-60

*評比標準更動

單位自我評鑑

(6) 臺灣大學 2002 年至 2012 年建教合作計畫金額及成長圖



※資料統計至 2012 年 12 月 31 日 (來自民間約 5~ 7%)

評鑑委員意見

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. 研發處企劃組及研究計畫服務組辦公室位於行政大樓三樓 307 室至 310 室；產學合作中心與創新育成中心辦公室位於水源校區思源樓及育成 A 樓；醫學院研發分處位於醫學院基礎醫學大樓 2 樓 205、206 室及 14 樓第一共同研究室。研發處所屬各單位之辦公空間，環境綠化明亮整潔、文件資料及用品擺設井然有序，使洽公之訪客、同仁更添愉悅、舒適之感。 2. 辦公室前後門入口處設有人員座位示意圖，各組人員座位前方設置人員名稱(中英文雙語)及業務職掌說明，網頁設有英文版，方便外籍人士洽公查詢。 3. 安全設施標示清楚，出入口及室內走道未堆置雜物，逃生通道順暢。
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. 辦公室前後門入口處置有「人員座位示意圖」指引，處內所屬各組承辦人員座位前均設置「人員名稱及業務職掌說明」，明確指引訪客洽公。 2. 收發設於入口處，負責人員除辦理收發公文外，亦擔任諮詢服務，協助洽公或訪者迅速且順利完成洽公事件。 3. 承辦人員均會主動親切招呼洽公者，協助其順利完成擬辦業務。 4. 考量全體同仁與洽公者的健康，並減少影印機、印表機、伺服器造成辦公環境的污染與噪音，設有機房以提升整體公共環境品質。 5. 依業務性質安排座位，各項配置設施安排妥適，有助提升效率。
評鑑委員意見	

(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. 本處自 97 年 6 月通過 ISO9001:2000 認證後，每年進行一次續評，每三年一次複評，並且已於 100 年 6 月通過 ISO9001:2008 認證，各項業務之標準化作業流程，均可透過本處 ISO 專區網頁查詢。 2. 本處主政之各項業務相關法規均可至網頁查詢並下載。 3. 為協助新進教師及研究助理，迅速展開各項研究，本處配合教務處新進教師座談會，宣導本處的使命與任務及相關研究補助資源外，也辦理研究助理定期座談會，協助研究助理瞭解相關業務的流程並熟識相關單位之作業及承辦人員，對於其執行業務所遇到的問題，進行協調改善，以提高行政效能。 4. 為符合勞工相關法規規定並確保醫學院及公衛學院所有新進教師、職員、助教、碩博士班研究生及專任研究助理熟悉醫學校區各項設備使用辦法及實驗室之安全衛生，每學年度開學後即舉辦「新進人員安全衛生教育講習會」，使新進人員盡速熟悉醫學校區之基本行政業務、共同研究室各項設備之使用辦法以及實驗室之安全衛生，以提升整體安全防護意識及勞安防護能力；對於因真正不可抗力之因素無法參加講習者，會後登錄其請假記錄，每一季補訓講習時皆再次調訓，此制度已明顯提高出席率，對於勞安防護作業效能有明顯提升。 5. 電話查詢事項以即刻答覆為原則，若在職權範圍內無法回覆者，則留下查詢者電話後，經請示上級長官後儘速回覆。 6. 面晤查詢事項，隨到隨辦。 7. 各類公文，依其複雜程度不同，務必在兩天內完成，絕不積壓公文，若無法在時間內完成，會主動告知原因並追蹤進度。
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. 人力資源充分利用，業務分工明確，且熟悉所職掌之業務。每位同仁有兩位職務代理人，同仁間可互相支援，給予協助，落實代理制度。 2. 本處各組皆會定期召開組務會議及每個月定期舉辦處務會議，於會議中，同仁間互相了解業務狀況、檢討工作表現、交換工作心得及溝通意見，培養工作默契及團隊精神。 3. 藉由辦理各項會議(如策略會議、業務說明會、技術說明會等)，凝聚同仁情感及向心力，提升團隊服務效能。
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. 本處網頁設有專人維護並配合業務隨時更新研究資訊，瀏覽畫面簡潔清楚、方便美觀，提供友善的使用介面。 2. 本處承辦業務之各類法規及表格均可至網頁下載，承辦人員業務內容亦可於網頁查詢。 3. 本處同仁皆具電腦文書處理知能，為加強並提升其 e 化效能，鼓勵再進修電腦相關課程。 4. 配合全校推動行政 e 化，本處定時檢討各組業務，進行 e 化，截至目前完成 e 化業務計有： (1) 助理聘僱系統 https://mis.cc.ntu.edu.tw/project/ra/：為提昇行政服務品質，持續精進各作業系統之功能，除已完成系統自動稽核、線上審核、審核意見回饋機制外，後續並開發功能如下：1.為有效管控「不得申請研究計畫」之教師申請新的研究計畫補助案，於「研究計畫管理系統」建構一「計畫主持人管理」資料庫，可針對依法不得執行計畫的教師進行管理作業；即以系統之稽核功能，避免不符資格擔任計畫主持人的申請案遭誤核准致違反相關法令之情事發生；2.為提供各相關單位諮詢專任計畫人員之離職記錄，於「計畫人員離職程序簽核系統」新增列印功能以憑參考；3.為提供計畫主持人聘用助理人員前之參考，於「計畫人員聘僱系統」新增「重複聘用資訊」顯示功能及獨立「擬聘用人員查詢」介面；4.因應新法實施，新年度可能需調整「勞工基本工資」之規定，故於聘僱系統中針對僅餘『臨時工』尚未具備聘期中途薪資改敘之功能，申請本校計資中心進行系統開發。而上述諸項使用功能需求已於 102 年 2 月 20 日提報行政 e 化工作小組第 114 次會議同意增修，已完成驗收上線施行。 (2) 計畫投標系統 https://mis.cc.ntu.edu.tw/project/ra/：配合「研究計畫管理系統」所建構之「計畫主持人管理」資料庫，可針對依法不得執行計畫的教師進行管理作業；亦即以系統之稽核功能，避免不符資格擔任計畫主持人上線申請計畫投標案，致違反相關法令之情事發生。 (3) 學術成果系統 https://host.cc.ntu.edu.tw/Achv/index.htm：本校為瞭解各教師在學術上的各項研究成果，以作為嗣後各領域資源整合的指標，及因應教育評鑑所需之資料等，建置「學術研究成果資訊系統」。 (4) 出國報告系統 https://my.ntu.edu.tw/：有關本校教師因公出國考察、訓練、進修、研究及實習等，依「教育部及所屬機關學校因公派員出國案件處理要點」規定，必須於返國三個月內提出出國報告，校方並依「行政院及所屬各機關出國報告綜合處理要點」登錄行政院研考會資訊網。本處為辦理統籌、追蹤管理各教師出國資料，配合人事室差假系統，建置繳交出國報告的系統功能，並由系統帶出以 mail 提醒教師在期限內繳交出國報告。 (5) 貴重儀器共同使用系統：為推動本校研究發展，達到研究資源共享理

念，並減少購置相同設備造成不必要浪費，本處研訂「國立臺灣大學貴重儀器共同使用管理委員會設置辦法」及「國立臺灣大學貴重儀器共同使用管理委員會實施細則」，積極推動全校貴重儀器共同使用之機制。凡本校執行教育部「邁向頂尖大學計畫」所設置之校級研究中心所管理之儀器設備、「邁向頂尖大學計畫」補助300萬元以上儀器設備及本校跨院貴重儀器經費所購置之儀器設備均應納校方管理。本校為管理前開貴重儀器，並達資源共享目的，建置「貴重儀器共同使用管理系統」，將前開儀器的基本規格、儀器功能、儀器管理辦法、對外提供服務時間、項目及收費標準公布在此專屬網頁。本校各教師或校外學者欲使用者可透過此網頁申請登錄使用，並繳費。

- (6) 計畫人員差勤管理系統：因應專任研究助理於97年1月1日開始適用勞動基準法之規定，渠等人員必須有簽到退、請假等記錄可稽，故簽到退系統已於98年1月1日上線，請假差勤系統亦於98年9月14日上線。本處並透過差勤系統於99/4/13開始定期發送「到職10天未簽到退稽催函」及99/12/8開始每月發送「連續3日(工作天)缺簽到退記錄通知函」予計畫主持人了解所屬計畫人員之出勤狀況，並請計畫主持人敦促所屬計畫人員依規定服勤。

- (7) 專任助理計畫人員離職程序及證明核發系統 <https://info2.ntu.edu.tw/certificate/flex/mainPage.html>：因應近年研究計畫量擴增，專任計畫人員聘僱之數量亦急速上升，為考量不增加人力並簡化每個專任計畫人員申請的程序，同時也節省紙張資源、公文往返等相關行政資源之浪費，故申請由線上辦理離職手續、在職及離職服務證明之申請核發資訊系統，目前從100年2月16日啟用後至今，通過結案之人數約有1967人。

- (8) 勞健保暨勞退提繳管理系統 <http://140.112.8.223/labhlh/s00.htm>：本系統為針對本校勞健保及勞退提繳人員的加退保資料、保費計提繳納以及各項統計報表等管理。

- (9) 帳務系統 <https://ntuacc.cc.ntu.edu.tw/acc/>：為針對「專、兼任研究助理」、「臨時工」及「相關人員」等員有關人事薪資所得報帳之系統。

- (10) 勞健保核帳管理系統〈Tinsure〉Version3.00 單機版：為因應二代健保補充保險費之申報、繳納、核銷、退費等帳務進行管理。

- (11) 核酸定序核心網路預約平台 <http://140.112.8.242/DNASC/content.asp>：此套網路預約機制包括實驗室人員管理、定序預約紀錄與實驗結果儲存

5. 本處規劃建置e化系統，亦不斷加強現有系統功能，例如計畫管理系統除提供計畫主持人、系(所)等研究單位，查詢所屬列管計畫等統計資訊外，系統會於建教合作計畫契約期滿前一個月，由系統自動發送「計畫執行屆滿結案通知」e-mail予計畫主持人，提醒計畫主持人依契約規定繳交計畫結案報告，並完成計畫經費核銷作業，以憑行政單位考核之依據；另為提供教師有關計畫聘僱人員之資訊，於聘僱完成時系統均會以e-mail告知聘僱完成之專、兼任助理人員之酬金、聘期等資料，俾計畫主持人再次確認。專任計畫人員於聘期屆滿前一個月時，系統會自動發送「聘期即將到期通知」e-mail予計畫主持人，告知應辦理人員之續聘申請或離職手續，以確保助理之權益。

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. 本處網頁設有專人維護並配合業務隨時更新，俾以提供全校教職員生最新的研究發展相關資訊。 2. 本處設有電子服務信箱，每天有專人瀏覽並負責答覆。 3. 本處網頁為 http://rdo.ntu.edu.tw/，網頁資訊豐富且完整，相關頁面連結切換快速便捷。 醫學院研發分處網頁為：http://www.mc.ntu.edu.tw/staff/ard/。網站內容分兩大類。第一類為行政服務，提供計畫申請、助理聘僱及研究相關之訊息；第二類為貴重儀器，提供較貴重儀器的實驗服務訊息。協助醫學校區教師、研究人員及主治醫師從事學術研究，提升醫學校區整體研究品質及水準。 4. 網頁 ISO 專區可供查詢各組承辦之業務流程圖，以圖解補充說明各項業務之前後作業序別。 5. 本處主政之業務相關法規、資料與文件，皆可在網站下載。
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. 本處新進同仁必須參加公文寫作相關課程，藉以熟稔各類公文寫作及公文用語等相關知能。 2. 本處辦理公文，主旨表達文字明確，用詞適當，內容並力求簡、淺、明、確，凡各件公文必須經組長、秘書核稿後始能上陳。
指標	(二)公文時效 (公文減量；公文稽催成果；公文控管系統機制：公文登錄、設有專人負責公文控管、控管機制電腦化…)
單位自我評鑑	特優 ☐ 優 ☒ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1. 本處公文量龐大，101 年之發文（含公文函、各類申請書、表單、簽呈、公文封等傳遞文件）件數，約計 32,979 件（未含收件數量）。故為減低公文傳遞數量以節約用紙、節能減碳，積極使用線上審核機制，統計本校學生申請計畫兼任助理或臨時工時採線上申請審核作業，每年約可減少 10,000 件次以上之公文量。 2. 本處處理公文以迅速、不積壓、不拖延公文，並符合時效為原則。利用本校公文管理資訊系統，掌握公文進度，有助提升公文處理之品質及效率。 3. 配合本校公文管理資訊系統之實施，設有專人負責公文收發及公文電腦登錄，當日收文即立刻轉發承辦是項業務人員。
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. 本處每月固定召開處務會議，由各組提出業務報告，並進一步檢討提具改善措施。同時研議改善研究品質或整合研究資源的措施，藉以擬具相關辦法，積極提升本校研發能量。 醫學院研發分處原則上除每月召開二次處務會議外，另不定期召開學術整合委員會及各功能性工作小組會議（研究獎勵評審小組、研究儀器整合小組、共同研究室整合小組、產學合作推動小組、新增研究空間管理小組），有效整合及規劃院內研究資源，推展研究發展相關業務。 2. 另為提升各組之服務品質，責成各組組長定期召開組務會議，藉以交換組內同仁的工作心得，或討論業務上所遭遇的問題，尋求解決方案，並藉此讓組內同仁熟悉他人的業務，以落實代理制度。 3. 所有業務已建置完成 SOP 流程，同仁皆能迅速掌握業務執行重點，有效率的完成工作。 4. 開發專任助理計畫人員離職程序及證明核發系統，不但簡化了專任計畫人員申請的流程及節省紙張資源，也同時減少各行政單位之間簽核的流程及時間。 5. 逐次修正前瞻與創新性研究計畫與優勢重點領域拔尖計畫審查作業與考評作業，改善相關作業流程與表單，如線上審核系統、審查表單、匯款作業與報帳手續。 6. 中華發展基金管理會補助本校師生前往大陸地區短期講學與研究及大陸師生前來本校短期講學與研究之補助款項，往年進入本校帳戶後，皆無人協助核撥事宜，常使本校師生及前來本校短期講學與研究之大陸師生之補助款積壓於會計室，本處現已主動協助師生將會計室所需核撥之相關單據留存，待收到補助款支票後，再將所需之請款單據給予會計室基金組，以利後續轉撥事宜，並讓本校及大陸師生能更迅速收到補助款。
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： 企劃組： 1. 新進教師國科會專題研究計畫：為協助新進教師到校後可以迅速展開研究，除原補助新進教師創始研究經費外，在「邁向頂尖大學計畫」經費下，訂定「補助新進教師學術研究計畫作業要點」，經審議後補助新進教師獲得國科會專題研究計畫經費最高百分之五十(並以不超過新台幣貳佰萬元為原則)，協助其發展研究。99 年補助共計 37 人，補助金額共 15,969,135 元；100 年補助共計 28 人，補助金額共 11,121,790 元；101 年補助共計 49 人，補助金額共 16,094,597 元；102 年(10 月底)共 33 位，補助金額共 12,112,707 元。 2. 邁向頂尖大學國際合作研究計畫補助作業要點：為提升本校能見度，以成為國際學術研究重鎮，本校特依國立臺灣大學邁向頂尖大學計畫實施準則規定訂定本要點，以推動本校專任教師及研究人員，參與國際一流學術研究機構之研究團隊進行前瞻創新研究。 3. 博士後與技術人員補助作業要點：本校為執行「邁向頂尖大學計畫」，厚植各

領域的基礎研究人力。自 95 年起補助各教師在前開計畫經費下，延攬博士後研究人員共計 1176 人次(102 年 10 月底)，各核心實驗室研究技術人員共計 27 人。

4. 學術研究獎勵機制：學術研究成果為世界大學評比之重要指標之一，為提升本校學術研究成果的質與量倍增，鼓勵本校專任教師及研究人員積極發表學術研究成果，並建立教師彈性薪資制度，本處訂定「國立臺灣大學學術研究績效獎勵辦法」，凡符合本要點獎勵之論文、專書、專章、高引用論文及管理費逾 50 萬元，均給予獎勵。本制度自 95 年實施起，獲獎人數由期刊論文 581 人，增加至 101 年 866 人，SCI、SSCI、A&HCI 高影響期刊係數前 15% 的比例已由 94 年 37.3% 成長至 44.5% 論文也由 94 年 67.63% 成長至 101 年 76%，平均六年 IF 值在前 40% 的論文數已佔總發表的 73.7%。由此觀之，實施本制度後，已接近預期質量倍增的效益。
5. 建置學術研究成果資訊系統：為瞭解各學院教師學術研究成果，研發處已建置學術研究成果資訊系統(<https://host.cc.ntu.edu.tw/Achv/index.htm>)，以協助本校教師建置完善成果資料庫，所建置資料可方便各系所了解所屬教師論文發表情形。
6. 每年辦理優勢重點領域拔尖計畫及七大中心成果審查會議：七大中心為本校重點研究平台，定期辦理成果審查會議，針對各中心預期達成量化研究成果、對外爭取計畫資源、爭取跨國合作計畫、帶動本校其他相關領域之研究提昇、吸引優秀人才以及培養年輕學者、論文質量提昇、未來永續發展等重要工作目標進行審核。會中邀請校內外學者專家，就各中心所規劃之未來研究發展方向與策略作法，給予具體建議，並指出各中心運作上仍需加強部份，期能落實中心設置之使命與任務。同樣為本校重點研究團隊的優勢重點領域拔尖計畫係多年期計畫，新的執行年度前二至三個月皆辦理實地或書面考評，以評估計畫執行成效、研究產出，並據以核定下一年度經費。考評過程不僅獲得各領域知名學者實質且具體的意見回饋，並增加與校外/國際交流對話的機會。
7. 頂尖大學策略聯盟與國外頂尖大學學術交流計畫案：選派優秀人才，赴國外頂尖大學（哈佛大學、芝加哥大學、柏克萊加州學、麻省理工學院及倫敦帝國學院）攻讀或進修，逐步形成我國在國外之長期人才布局，以人文社會科學領域為優先，計畫期程為 2011 至 2015 年，本處承辦校內及頂大聯盟甄選業務，並擔任與哈佛大學及麻省理工學院兩校聯絡窗口。
 - (1) 攻讀博士學位獎學金申請：選送大四以上在學學生及畢業 5 年內校友赴頂尖大學攻讀博士學位，每位學生獎助金補助至多 20 萬美金。推動迄今本校共 13 位同學獲獎學金補助，赴上開頂尖大學攻讀博士學位。
 - (2) 教學、研究人員至國外合作大學擔任訪問學者：以 45 歲以下年輕教研人員優先推薦，每人每年補助至多 3 萬美金。推動迄今本校共 6 位教研人員獲補助赴上開頂尖大學進修。

計畫服務組：

1. 為計畫主持人延攬特殊性、稀少性或具競爭性之專任研究助理：
本校建教合作計畫處理要點第 10 條第 3 項增列為延攬特殊性、稀少性或具競爭性之專任研究助理，其薪酬經所屬學院(中心)專案小組審議後送校方審核小組審議通過後敘薪，得自訂彈性薪資之上限。惟委託機構未授權本校得依

權責自訂標準者，應依其規定；第10條第4項：增列提高研究助理薪酬之計畫如有由管理費增加支出之相關費用，應由所屬學院（中心）分配部分支付。

2. 為加強產學合作計畫經費核撥內部管控：

本校建教合作計畫處理要點第8點第8款增列「合約生效日六個月內，計畫主持人應辦理請款程序，如未於期間內辦理請款或請款後合作之他方遲未撥款，計畫主持人應向校方提出書面說明，並負責後續處理。」；第9款增列「計畫應在合約所訂截止日六個月內完成校方請款、合作之他方撥款及結案事項，如未於期間內辦理，計畫主持人應向校方提出書面說明，並負責後續處理。」惠請主計室配合每季（4月、7月、10月及12月）提供合作之他方於計畫合約生效日六個月內及合約迄日六個月內，尚未全部或部分撥款清單，以便於通知計畫主持人該計畫撥款情形，請其提出書面說明，並負責後續處理。

3. 為延攬及留住特殊優秀人才之博士後研究人員：

訂定本校博士後研究人員額外加給給與一案，為延攬及留住特殊優秀人才之博士後研究人員從事本校建教合作計畫及邁向頂尖大學計畫，得奉核後於工資以外，另支額外加給；額外加給之上限以不超過原核定每月薪資15%為原則；另額外加給如有衍生之年終獎金、勞健保費等相關差額及人事費用，所屬單位應一併考量補足。本額外加給之核定應經所屬學院（中心）依本校約用研究技術人員進用要點第4點規定組成專案小組審議，並決定核給額外加給之項目、金額與期限；經專案小組審議後送校方審核小組審議通過，簽請校長核定。本額外加給所需經費，由各學院（中心）或計畫主持人之結餘款、管理費等自籌收入財源並符合額外加給之會計科目支應。

產學合作總中心：

1. 舉辦產學合作交流會

為爭取大型企業投入研究經費或推廣本校重點投入之研發成果，與廠商合作共同於校內舉辦產學合作交流會，讓校內教師瞭解技術需求者的需求；協助廠商取得接觸技術源頭之機會，藉以創造、提高技轉之可能性。99年舉辦1場，100年舉辦3場，共計促成兩件產學合作案及1件技轉案。

2. 創新而全面的產學合作案管理

迥異於一般對於產學合作案鬆散而任由廠商買斷所有智權之管理方式，本校「建教合作計畫處理要點」98年已修訂完成並將於99年3月1日實施新型態之產學合作模式（包含三種方案與五種合約範本的計畫管理模式）。此修訂案之精神採行與國外知名大學產學合作合約相同原則，亦即原則以大學為智財權擁有者，但授與廠商特定期間與條件的實施權，期滿後本校可自行授權他人。新模式係依據本校累積之產學合作議約經驗，參考合作廠商提供之合作條件，區分不同類型之合約模式，各模式有不同之權利義務差異，並已完成所有模式之合約範本制定，期能達到對於雙方均合理之合約條件，同時保留本校研發成果授權第三人使用之可能性。如此將大幅減少廠商自一般產學合作計畫（慣稱「建教計畫」）掏空學校研發能量之不合理狀況。

3. 侵權糾紛之處理

為維護民眾與守法合作廠商之權益，產學合作總中心主動針對商標與專利等侵權案件、積欠建教合作計畫案款項之廠商，進行法律程序處理，透過蒐證、協商、不實廣告舉發、存證信函催告履約、假扣押與訴訟提起等動作，保障

本校教師與合作廠商之權益以及本校校譽。99 年至 100 年間已完成和解協商三件、二審勝訴判決定讞一件、向公平會與衛生局提出不實廣告舉發成功一件，另有多件經發函提醒後，已停止違法行為。

4. 技術商品化之推動—Proof of Concept

Proof of Concept 機制，或翻譯為「概念驗證」，此機制已在歐美運作多年。其運作模式為提供補助給尚未具備成熟商品化條件的研究成果，將該研究成果由「概念」推向「雛形」，可大幅提昇技術之市場價值。本處 98 年推動通過「國立臺灣大學實現校園創意補助作業要點」。100 年起透過實現校園創意補助機制，協助具創意且有意願創業的學生邁出第一步，除資金補助外另由育成中心提供專業諮詢，協助其減少錯誤的嘗試，藉以提升校園創業風氣。100 年及 101 年各有 4 團隊提出申請，每年各通過補助 2 件。

5. 加強合約終止處理及收益追蹤機制

99 年建立之合約資料庫更新建檔及標準流程制定試運作，100 年已將標準流程文字化，建立合約終止通知、衍生利益金繳納通知兩份公文範本。針對近年應繳但未繳納衍生利益金之個案進行催繳後，完成補繳納之金額將近 40 萬元。綜合比較近三年衍生利益金收益，呈現持續攀升之趨勢，每年成長將近五成，顯示追蹤機制之重要性及其執行成效。

6. 產學合作網絡聯盟

99 年起與他校組成產學合作網絡聯盟，每年至少舉辦 6 場以上的主題式聯合推廣活動，主辦學校主動分享參與企業資訊、企業需求及活動相關資料等互動與合作模式已相當成熟。且技術推廣活動舉辦前已先進行廠商於市場的產業規模與研發能量之評估，並主動邀請從事相關技術研究之校內教授，有效提升活動效益。破除過往小規模而分散之產學合作活動方式，透過策略聯盟進行跨組織之技術組合，將可使技術移轉更有效率

7. 建立以技轉為導向的專利申請策略

本校 99 年擬定新的專利申請策略，鼓勵與宣導校內人員提出專利申請時，全盤考慮專利技術的技轉策略與推廣管道，在提出專利申請時評估未來技術移轉的可能性，納入專利申請策略的考量之中。已有技轉對象的發明會考量技轉狀況來申請專利，在尚未確認技轉對象的發明，可先申請中華民國專利或美國臨時專利，加快搶註申請日的速度與降低專利申請成本。

8. 專利品質提升計畫

99 年起產學合作總中心智權管理人員參與每一個專利申請案的申請程序，瞭解技術內容與應用領域，並協助校內人員進行專利標的保護與撰寫，及處理專利爭議事件。100 年在提升專利品質上，重新統一定義專利檢索規格供事務所提供檢索報告用，若檢索出前案，攔截重複或相似專利申請亦可向本校請領檢索費用，避免事務所為承接新案而放寬檢索標準，影響後續專利授權之困難度。

醫學院研發分處：

1. 100 年度起陸續規劃醫學院各項補助案，以提升研究能量：

(1) 補助各學科系（所）公共研究空間及教師個人實驗室整修。

(2) 補助各學科系（所）汰換 30 萬元以下儀器項目，以協助各學科系（所）提升研究能量並強化研究設備。

(3) 針對不同教師需求規劃不同補助方案，以利研究計畫進行並提升研究能量。

- i. 到職2年內之新進專任助理教授若當年度未獲國科會核定計畫及補助經費者，補助其經常門經費。
 - ii. 專任教師若當年度校內、外之計畫研究經費合計未達100萬元；且前、今年度皆獲國科會核定執行計畫，但其核定總經費低於去年度核定總經費60%者，補助其經常門經費。
 - iii. 當年度未獲任何核定計畫及補助經費之專任教師，但前一年度曾獲計畫補助，補助其經常門經費。
 - iv. 到職5年內之新進專任助理教授，近1年內院內、外計畫獲補助總經費200萬元以下者，補助其第一共同研究室儀器使用經費（經費申請合計以5萬元為上限）。
2. 推動轉譯醫學研究合作：
- (1) 為促進醫學院、臺大醫院及中研院生醫所轉譯醫學研究交流與合作，於99年底起不定期舉辦轉譯醫學研究討論會。研討會乃依據研究主題，由三方相關研究領域之教研人員及醫師依其專長、研究成果及未來方向先做15-20分鐘的研究簡報，隨後進行綜合討論及交流，期能提升基礎醫學與臨床之轉譯醫學卓越研究。迄今已舉辦13次研究討論會。
 - (2) 與臺大醫院-兩院轉譯醫學卓越研究計畫：自98年度開始實施，每年由醫學院核撥經費新台幣1,000萬元，臺大醫院核撥經費新台幣2,000萬元，合計新台幣3,000萬元。迄今共20個菁英團隊獲得本計畫之補助。
 - (3) 與中央研究院生物醫學科學研究所轉譯醫學研究合作計畫：由雙方教師及研究人員提出，每年徵求計畫2次，自102年1月開始執行，102年度已完成徵求2次作業，總計通過4件計畫並已開始執行。
3. 第一共同研究室設立核心實驗室，由專職研究技術人員提供服務。
- (1) 第一共同研究室為醫學院貴重儀器中心，於99年度陸續設立核心實驗室。核酸定序核心、細胞影像核心及流式細胞分選核心皆有專職研究技術人員負責進行儀器操作、維護、修繕及提供技術諮詢；生醫資源暨人類疾病模式中心則提供生物醫學實驗相關之材料與技術支援。目前聘有高級技術師1名、資深技師1名、副技師4名及碩士級研究助理3名，專責執行核心實驗室業務。並依研究技術人員之工作績效及年資核發特殊加給，吸引優秀研究技術人才留任，減少流動性，以提升貴重儀器服務之水準。
 - (2) 第一共同研究室電子報於100年9月創刊，透過電子報之發行，將第一共同研究室之服務訊息推廣至全校，提升核心實驗室服務之使用率。電子報內容包含1. 詳細介紹核心實驗室的服務內容。2. 介紹儀器原理與應用。3. 儀器使用的注意事項。4. 發送最新訊息與科研新知。期能透過廣大宣傳，使第一共同研究室發揮最大效用。
 - (3) 第一共同研究室核酸定序核心與臺大計資中心共同開發網路預約平台 <http://140.112.8.242/DNASC/content.asp>，此套網路預約機制包括實驗室人員管理、定序預約紀錄與實驗結果儲存，藉由電腦系統性紀錄的儲存方式，準確統計管理，並減少紙類資源的浪費，100年3月至102年7月已有4200人次使用。另外，自101年8月起新增專人到府收件服務，服務對象為兒醫、醫院西址及公衛學院之教研人員，由專人定時到較遠的研究室收件，已提升使用核心服務的意願，至102年7月止，已有270人次使用。
- (4) 廣佈教師研究成果，促進學術交流。
- I. 101年4月於基醫大樓1樓設置65吋電視牆，展示醫學院教師3年內發表之研究成果（IF大於等於10或研究領域為該領域top 10%以內之優秀簡報），供師生及外賓閱覽。
 - II. 自99年起將醫學院教師專長、研究現況及興趣彙編為英文版Research Report手冊供參閱，使外賓能便於瞭解本院教師之專長及興趣。另為響應環保以節能減碳，並利用網路無遠弗屆及便利的特

	性，自 100 年起更將 Research Report 由紙本版升級為網路版 (http://sites.mc.ntu.edu.tw/site/research_report)，以期藉由瞭解，促進學術交流。截至 102 年 10 月 30 日，瀏覽人數為 518,532 人次。
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. 產學合作總中心與電子所呂學士教授合作於 99 年 2 月起每學期開設「專利舉發與侵害鑑定實務」智權訓練課程，邀請專利工程師、執業律師及智慧財產局之科長進行實務講座，課程內容豐富及講者生動的講演吸引聽眾踴躍參與。授課對象包含本校教師、碩博士班學生及研究助理，透過培訓研究團隊人員及校內師生，加強本校智慧財產的保護與後續應用等基本觀念進行宣傳推廣，進而將更多的技術能量加以商品化，提升產學合作效能。 2. 自 99 年起每半年定期舉辦「產學合作總中心業務說明會」，針對智權管理、技術移轉、產學合作與新創事業之業務內容做宣導說明，藉以宣導智慧財產權的觀念及注意事項，協助教師們處理專利及技轉相關事宜。
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. 已向經濟部智慧財產局索取著作權保之相關海報，張貼於相關工作場所，並要求本處及洽公人員確實遵守。 2. 本處已加強宣導禁止安裝非法軟體。
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。

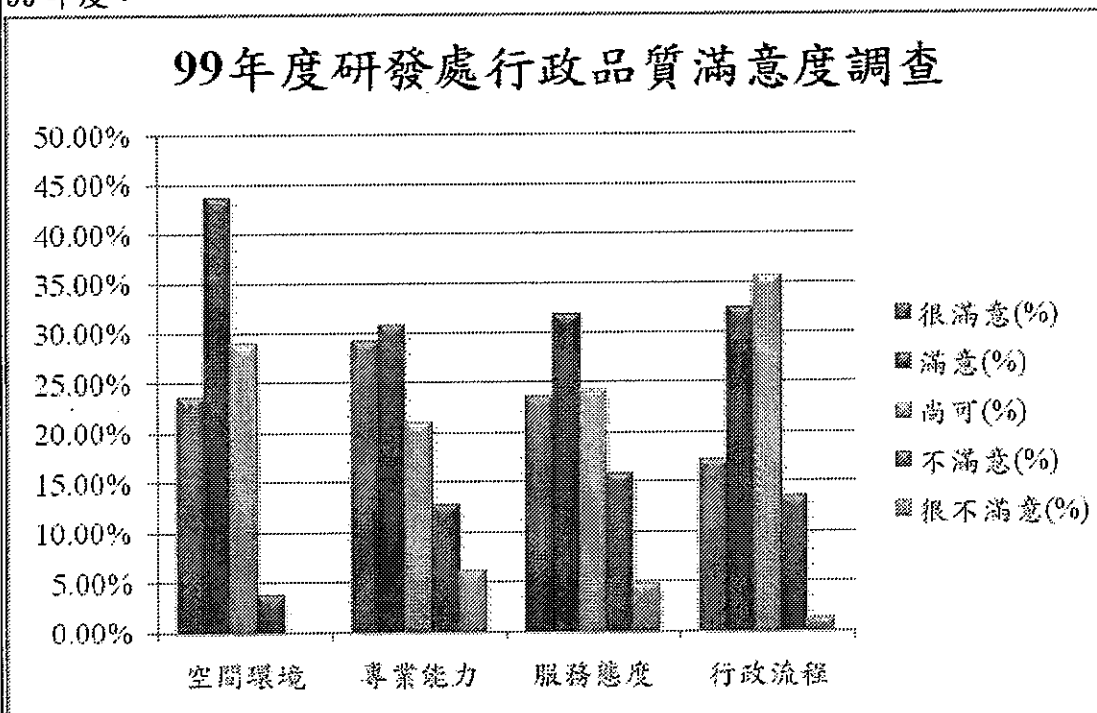
特優 ☒ 優 ☐ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議：

本處自 97 年 5 月起通過艾法諾國際(AFNOR ASIA)之驗證，符合 ISO 9001:2008 國際品質管理系統標準，致力提升行政效率、簡化作業流程與改善服務品質。每年均進行內、外部稽核，並針對本校全體教職員工生進行顧客滿意度問卷調查，稽核與調查結果皆提至處務會議中分析、檢討並改進，以落實品質管理系統作業，持續提供全校教職員工生良好的服務水準與行政效能。

本處每年皆獲 ISO 9001:2008 品質合格認證，以維持應有之行政與服務水準。茲以過去 3 年之顧客滿意度結果為例分析，可看出本校教職員工生對於本處的滿意度持續增加，顯示同仁齊心努力，持續改善、修正不足之處，並全力維持服務品質與水準。

99 年度：

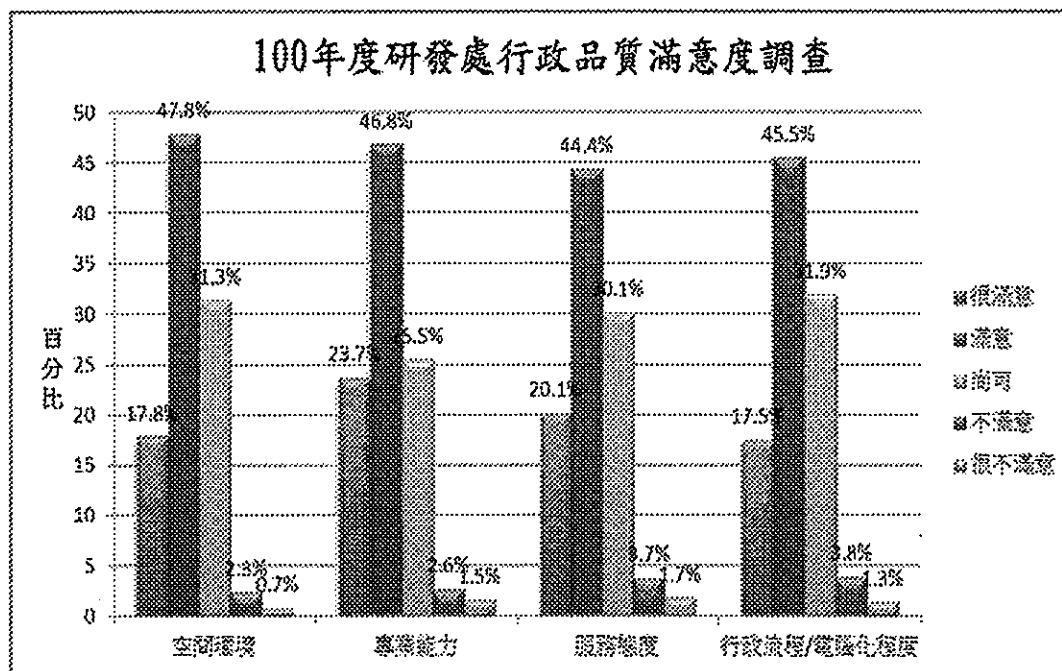
單位自我評鑑



轉換為分數(1-5，滿分 5 分，表示很滿意)所統計出的結果如下：

	空間環境	專業能力	服務態度	行政流程/ 電腦化程度
總平均數	3.87	3.64	3.54	3.51

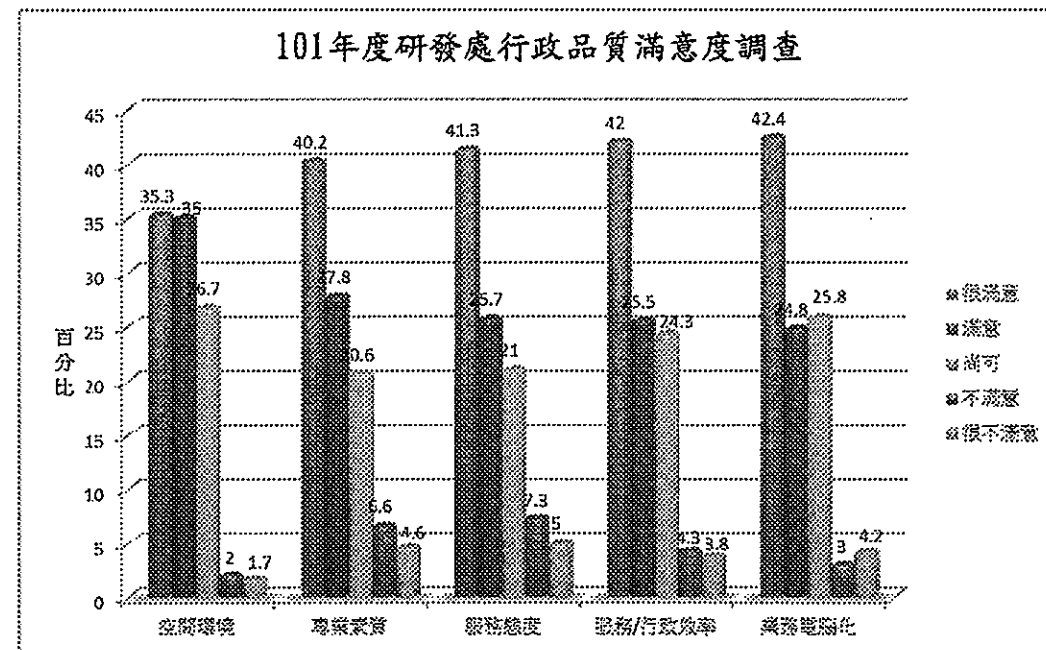
100 年度：



轉換為分數(1-5，滿分 5 分，表示很滿意)所統計出的結果如下：

	空間環境	專業能力	服務態度	行政流程/ 電腦化程度
總平均數	3.80	3.88	3.77	3.74

101 年度：



轉換為分數(1-5，滿分 5 分，表示很滿意)所統計出的結果如下：

	空間環境	專業能力	服務態度	服務/行政 效率	業務電腦化
總平均數	4	3.93	3.92	3.97	3.98

*本年度針對問卷內容重新調整，使問卷更精確且更符合實際業務情形

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： 研發處各組因業務性質不同，所面臨的危機與管理亦不相同，以下為各組的危機預防與管理。 企劃組： 企劃組的業務性質主要與邁頂經費下的計畫及研究相關，其危機產生可由經費與空間兩方面切入檢視。 (1) 經費：教育部邁向頂尖大學計畫第一期期程為 95 年 4 月至 100 年 3 月，第二期為 100 年 4 月至 105 年 3 月，本處為因應第二期計畫結束後的經費縮減危機，於 101 年 11 月 14 日召開頂大策略聯盟「第三期邁向頂尖大學計畫」策略共識會議，會議的結果與達成之共識已於 101 年 12 月 28 日校研發字第 1010098295 號函報教育部。 (2) 空間：為因應研究空間不足、侷限學術研究發展之危機，故 96 年開始規劃運用教育部邁頂計畫經費，於水源校區西南側興建卓越研究大樓。大樓設置的理念在落實共通性實驗室制度、鼓勵跨院系整合性研究發展及爭取產業界合作的機會。 卓越研究大樓建地面積 643 坪，總工程經費為 6.6 億元，為地下 2 樓地上 10 層之建築，每層樓約可提供 343 坪之研究空間。期待本大樓落成啟用後，能容納各領域或校級研究中心，以進行前瞻研究；同時提供國際合作或合設研發中心之可行性，形成新興的研究聚集地，將水源校區發展成為產學合作及知識科學園區。 醫學院研發分處： 第一共同研究室的任務是提供貴重儀器設備及技術支援，協助教師及研究人員從事學術研究，故能否提供穩定而持續的有效服務顯得格外重要。其「危機預防與管理」，由儀器和人力兩方面切入： (1) 儀器：最需要的是穩定的電力。貴重儀器電力逐步換接至緊急電源，並視儀器特性，配置不斷電系統以維持實驗穩定。另外，做好平日維護保養是重要工作，惟全面性保養或簽訂保養合約需要經費支援。 (2) 人力：實驗儀器有效服務和服務人力素質有關，逐年聘用的技術人員已建立良好的服務功能，目前聘有高級技術師 1 名、資深技師 1 名、副技師 4 名及碩士級研究助理 3 名，專責執行核心實驗室業務。並依研究技術人員之工作績效及年資核發特殊加給，吸引優秀研究技術人才留任，減少流動性，以提升貴重儀器服務之水準。惟邁向頂尖大學計劃第二期結束後，人事經費的維持將是重要的課題。

評鑑委員意見	
--------	--

三、顧客面

(一) 顧客滿意度調查

指標	各單位自訂調查問卷請參考範本，自當年度 10 月 11 日至 25 日期間，以網頁填送方式進行，完成後請作統計分析，併評鑑表相關資料提送委員會。
單位自我評鑑	特優 ☐ 優 ☒ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1. 主要概況 此問卷透過本校「滿意度問卷調查」系統向全校教職員工生進行調查，問卷共包含七個部分，分別為：(一)空間環境、(二)專業能力、(三)服務態度、(四)服務/行政效率、(五)業務電腦化、(六)填表人背景資料、及(七)意見填寫。自 102 年 10 月 11 日起至 10 月 25 日止開放填答，共計回收 831 份有效問卷。 2. 重點分析 (1) 依照滿意度分數區分(滿分 5 分)，各部分的平均分數為：空間環境 3.96 分、專業能力 3.99 分、服務態度 3.90 分、服務/行政效率 3.91 分、業務電腦化 3.90 分，顯示填答問卷者對於本處的平均表現給予正面評價。 (2) 在各項目中，分數最高的前三項皆屬於「專業能力」部分，按分數高低依序為「工作人員對於本身的業務內容、流程與相關法令規章熟悉，可迅速解決被服務者的問題」(4.05 分)、「工作人員所具有的溝通協調能力，符合被服務者的要求」(4.03 分)及「整體而言，我對研發處專業素質感到滿意的程度」(4.01 分)。 (3) 在各項目中，分數最低的前三項為「對於被服務者的抱怨，有適當投訴管道並主動追蹤及解決問題」(3.8 分，屬「服務態度」部分)、「研發處網路流程設計簡便，容易進行快速而有效的查詢」(3.85 分)及「設有電子信箱(或問答區)，並有專人負責答覆」(3.86 分)。其中後面兩項屬於「業務電腦化」部分，本處因剛好處於新舊版網站交替時期，未來將努力改善網頁介面，提供使用者更便捷、方便的操作環境。 (4) 與 98 年度的滿意度結果相比，各部分的分數皆有提升，其中以「專業能力」部分提升最多。此外，本次問卷設計稍有調整，修改部分項目使問題更符合本處現況，結果也能更有效反映使用者的感受。 以上報告詳見附件一
評鑑委員意見	

(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： 溝通管道 1. 各組設有聯絡電話與公務信箱，並有專人負責信件收發與回覆，提供校內外各單位一個正式溝通管道。 2. 針對校內各單位之教職員工生，亦有校務建言系統，針對有關本處之留言，有專門同仁負責回應並對該建議事項進行改善。 公務形象 1. 新進同仁皆會教導電話以及書信禮儀，同仁對於承辦業務的熟悉程度以及代理業務的熟悉度皆會定期檢討並改進調整。 2. 針對本校全體教職員工生，每年度固定舉辦滿意度調查，並對調查結果進行會議討論，改善不足之處並維持優質服務品質與形象。 3. 每年四月聘請校外專業機構針對本處所有業務進行 ISO 評鑑，針對評鑑結果與建議事項，本處皆擬定改善方針並進行調整與修正。 校務建言 研究計畫服務組： 99 年度共有 2 則校務建言 種類：1.國科會經費報帳；2.使用研發處網站 抱怨程度：低 回覆執行情形：1.對國科會說明實務執行難處；2.已修正研發處計畫服務組網站內容。 100 年度共有 7 則校務建言 種類：1.計畫經費；2.聘僱人員；3.審議產學契約 抱怨程度：低 回覆執行情形：1.說明使用計畫經費相關規定；2.說明聘僱計畫人員相關規定；3.審議契約需衡酌條文合理性及公平性，並與委託單位協商修正該條文。 101 年度共有 3 則校務建言 種類：1. 使用研發處網站；2.計畫經費流用及變更申請書；3.職員服務態度 抱怨程度：低 回覆執行情形：1. 已修正研發處計畫服務組網站內容；2.說明已統一計畫經費流用及變更申請書版本；3.加強職員電話禮貌服務。 企劃組： 101 年度共有 1 則校務建言 種類：計畫結餘款 抱怨程度：低 回覆執行情形：說明本處經討論研議後之處理方式。

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. 本處各承辦人均熟悉自身所負責之業務作業流程及相關法令規章。 2. 落實代理人制度，對於原承辦人因請假未能上班或臨時未在座位時，其代理人均能順利轉介或代理相關業務。 3. 由於本校教師諮詢研究資源服務時，經常與人事、會計、出納、採購或營繕等各單位所承辦之業務有連帶關聯，為讓洽公者能一次順利解決問題，獲得圓滿答案，本處同仁皆主動且積極與相關單位聯絡協調，提供正確的解決方案或幫其處理應有之事務。 4. 本處同仁承辦業務不墨守成規，且有創見，為使行政效率提升，常提出改善的意見與方法。 5. 政府推動的各項高等教育政策，本處常擔任著校內及校外執行的窗口；另作為民間企業產學合作媒合窗口，協助教師與業界建立產學合作關係，本處同仁均能以高度的服務熱忱，親切有禮的態度，積極溝通協調，圓滿達成任務。 6. 本處負責邁頂計畫業務，舉辦各類大型會議：邁頂計畫規劃會議、研發策略共識會議、教育部實地考評會議、監察委員巡查會議、人文社會領域發展高教論壇等，全體同仁均能發揮團隊精神，群策群力圓滿達成任務。 7. 另為厚實各位同仁的專業知能，責成各位同仁利用時間進修英文、公文寫作、資訊系統、管理或與其業務相關之專業課程。目前本處有二位同仁修習在職碩士學位，五位同仁修習英文課程。 8. 業於101年4月邀請律師講授「研究計畫經費使用不當案例」民刑事法律適用研習會，已於活動後將教學攝影電子檔刊登於台大演講網及教材刊登於本處網頁供選取下載。 9. 為協助本校各單位承辦產學合作計畫及人員聘僱相關法律適用，謹訂於102年8月邀請律師講授「研究計畫經費使用及核銷法律適用」、「專任計畫人員聘僱相關法律探討」研習會，將於活動後將教學攝影電子檔刊登於台大演講網及教材刊登於本處網頁供選取下載。 10. 為協助各單位熟悉本處辦理建教合作計畫及人員審核業務，已編印該審核手冊供參酌，函請各學院(中心)、一級行政單位領取該審核手冊。
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. 本處同仁有高度服務熱忱，對於前來洽公者，主動招呼耐心詢答，且用語溫和親切有禮。 2. 接聽電話時，以響鈴不超過三聲為原則，並有專人負責接聽及轉接至該業務承辦同仁。若係其他單位之業務，亦會盡所能協助其轉洽其他單位。 3. 設有專人負責有關對於本處之校務建言投書，並立即進行改善和回應，且定時追蹤回報上級長官。 4. 若人員公出或請假時，職務代理之同仁，因事涉複雜或須請示上級長官，則請對方留下電話，俟釐定後會儘快回覆。 5. 因應本處各項業務大量諮詢需求，除即時以電話答詢外，並在本處網站首頁設有 E-mail 答詢機制，由專人負責處理。
評鑑委員意見	

(二)訓練與進修

標 指	(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： 依學校規定，本校同仁每人每年最低學習時數為 28 小時(102 年度改為 29 小時)，過去三年(99-101)本處同仁平均學習時數為 30 小時以上。主要學習領域為業務專業相關，其他如知性研習或課程講座等。 除了學校開辦的研習外，大部分同仁會參加校外的自費課程，最常見的為語言學習，藉以增進自己的外語能力並發揮在工作場合中。此外，同仁透過職務輪調學習不同業務之知識，從中亦可培養新技術或能力。
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： 本處為落實 ISO 作業，同仁均取得 ISO 9001:2008 訓練課程執照。部分同仁透過自費課程、自主閱讀，以加強外語及其他專業能力。 產學合作總中心產業經理除需具備技術背景了解教授研發成果；亦需有商業行銷能力，進行成果推廣及授權行銷。蘇經理為機械科及企管系畢業，於 98 年 1 月進入本校服務，自 99 年 8 月至 101 年 8 月利用假日修讀東吳大學 EMBA 高階經營碩士在職專班，提升商業行銷管理能力，以應用於技術移轉業務上。
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。)

指標	(一) 貴重儀器使用費收入(企劃組) (評核目標：貴重儀器使用費收入)
單位自我評鑑	特優 ☒ 優 ☐ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1. 99 年度收入 <u>8,319,970</u> 元； 2. 100 年度收入 <u>17,878,660</u> 元； 3. 101 年度收入 <u>19,192,840</u> 元； 4. 102 年度預計收入達 <u>20,000,000</u> 元。 5. 為推動儀器共用，本處訂有「貴重儀器共同使用管理委員會實施細則」，計畫主持人可依本細則透過本校出納組收取使用費，所收取之費用，其中 10% 作為學校管理費，5% 院管理費，5% 系所管理費，10% 作為本處貴重儀器共用相關業務之用，其餘 70% 為計畫主持人作為儀器設備維護、管理、耗材及其他相關業務所需專款。
指標	(二) 加強資訊服務(研究計畫服務組) (評核目標：1. 資訊公開程度；2. 計畫申請公告即時更新頻率)
單位自我評鑑	特優 ☐ 優 ☒ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1. 提供各項業務服務項目之網頁資訊完備度：計畫服務組網頁包括產學合作計畫業務、計畫人員相關業務、研發替代役業務、國科會獎項及 e 化作業系統等，資訊完整。 2. 網頁更新頻率：計畫申請公告即時更新。
指標	(三) 建教合作計畫/人員作業流程之完整性(產學合作總中心) (評核目標：編製建教合作計畫/人員審核手冊)
單位自我評鑑	特優 ☐ 優 ☒ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 為協助各單位熟悉研發處辦理建教合作計畫/人員審核業務，已編印審核手冊供參酌，函請各學院(中心)、一級行政單位領取該審核手冊。
指標	(四) 強化育成效益(產學合作總中心) (評核目標：每年新增新創事業家數達 5 家)
單位自我評鑑	特優 ☒ 優 ☐ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1. 99 年新增新創企業 9 家； 2. 100 年新增新創企業 5 家； 3. 101 年新增新創企業達 7 家。每年皆達成新增 5 家之指標。 4. 大專畢業生創業服務方案：99 年輔導 4 家 U-Start 團隊，100 年及 101 年各輔導 2 家。 5. 配合教育部「大專畢業生創業服務方案」之計畫執行，協助校園衍生企業成立。 6. 於招商策略上，著重新創事業之入駐引進。

指標	(五) 提昇研究計畫人事服務品質(醫學院研發分處) (評核目標：積極控管每月勞健保費申報狀況)
單位自我評鑑	特優 ☒ 優 ☐ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1. 本處網頁中 http://w3.mc.ntu.edu.tw/staff/ard/ 之申請表件、相關資料內容完備，供計畫主持人與研究助理隨時查閱及下載使用，方便迅速。 2. 每月主動提醒各勞健保加保人契約到期日並詳細解釋後續應辦事宜。 3. 近兩年，100 年度勞健保加、續保達 1,718 人次，退保達 649 人次；101 年度勞健保加、續保達 1,881 人次，退保達 750 人次。 4. 逾期申報者近一年來已控制在應申報者的 2.5% 左右，降低逾期催繳，減少學校繳付保費的代墊金額。
指標	(六) 促進國際學術交流(醫學院研發分處) (評核目標：便捷國際學術會議及雙邊合作訪問之補助申報作業)
單位自我評鑑	特優 ☐ 優 ☒ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1. 100 年度補助案件統計：出席國際會議 27 件、邀請國際科技人士來訪 16 件、舉辦國際學術會議/雙邊科技合作訪問 16 件，共 59 件。 2. 101 年度補助案件統計：出席國際會議 40 件、邀請國際科技人士來訪 10 件、舉辦國際學術會議/雙邊科技合作訪問 13 件，共 63 件。 3. 辦理國科會、教育部、衛生署、國衛院、本校等補助申請及報銷。 4. 舉凡出席國際會議、邀請國際重要科技人士來台、舉辦國際學術會議、雙邊科技合作訪問皆協助辦理補助。
指標	(七) 促進生醫科技研究之發展(醫學院研發分處) (評核目標：1. 完善專業服務，提昇研究成效; 2. 有效管理，發揮儀器最大服務效能; 3. 廣布研究相關資訊，強化研究技能訓練)

單位自我評鑑	特優 ☐ 優 ☒ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1. 完善專業服務，提昇研究成效： (1) 根據實驗研究發展的需求和儀器特性，逐步建立各類別的核心實驗室，提供醫學校區更深入與更直接的研究服務需求。 (2) 平時由專職人員，專責進行維護、修繕，提供技術支援。 (3) 已設立核酸定序核心、細胞影像核心、流式細胞分選核心實驗室，皆有專職人員負責進行儀器操作、維護、修繕，以及提供技術諮詢。 (4) 生醫資源暨人類疾病模式中心則提供生物醫學實驗相關之材料與技術支援。 (5) 現有編制 2 位技士及 9 位研究技術人員。 2. 有效管理，發揮儀器最大服務效能： (1) 依據不同儀器的操作特性，訂定使用規則。 (2) 公平公開登記使用，建立詳實的使用記錄，作為儀器淘汰與購置的參考。 (3) 設置門禁刷卡系統，過濾使用人資格，提高儀器常態的穩定使用率，同時全年提供每日 24 小時的儀器使用時段，達到儀器最大的服務效能。 (4) 於本處網頁即可進行線上預約或下載預約單。 3. 廣布研究相關資訊，強化研究技能訓練： (1) 每年定期辦理儀器操作講習訓練，訓練研究人員儀器操作技術，推廣新的儀器相關研究資訊。 (2) 在本處網頁公告各共用儀器使用規則、方法及研究參考資料，讓儀器使用資訊有效的支援研究工作，增加儀器實用價值，提昇研究水準。 (3) 儀器操作講習訓練於 101 年度辦理 15 場；102 年度已辦理 9 場。 (4) 除更新使用資訊，更於 100 年發行第一共研電子報，即時送達最新資訊。
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、會計室、人事室填列年度重點工作及執行情形（含未來展望）（請受評單位依國立臺灣大學中程校務發展計畫執行追蹤考核作業要點辦理。前二項單位功能與總體目標、五年發展計畫目標等二項內容，與中程校務發展計畫內容相同，各受評單位僅需加填受評單位執行中程校務發展計畫至當年度之執行效益考評。）

研究發展處

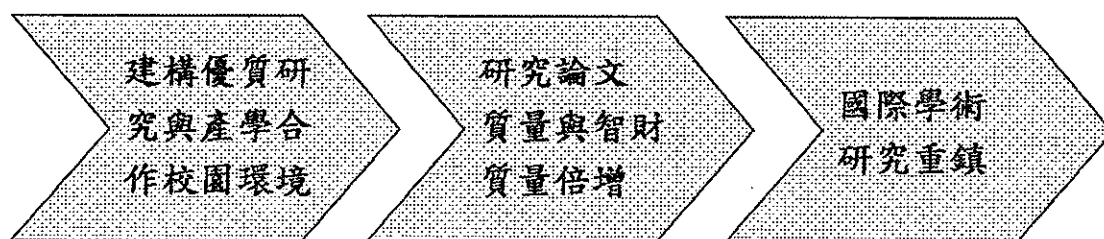
一、單位功能簡介及總體目標說明

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

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

二、未來五年發展計畫目標

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



三、執行效益考評

考評項目	目標達成度(至 102 年 10 月執行結果)																																
SCI、SSCI 及 A&HCI 論文總數及成長率	論文發篇數共 4110 篇，預計 12 月底可達成 5000 篇																																
學術性專書及專章著作數	專書及專章著作數加總共 224																																
近 10 年論文受高度引用率 HiCi 之篇數及比例	356 篇 102 年目標值為 380 篇，目前目標達成率 93%																																
國際合作研究計畫件數、重要國際會議主辦數、國外學者來訪人次	國際合作研究計畫件數：95 件 重要國際會議主辦數：212 國外學者來訪人次：1690 人																																
產學合作計畫件數及經費、專利數及智慧財產權衍生收入數額	產學合作計畫件數及經費：3,176 件/總金額約 55.4 億元。 專利數申請件數計 242 件，獲證件數為 194 件，已達成每年度獲證 150 件專利之年度目標。智慧財產權衍生收入(以簽約金計算)累計約 4,130 萬元。																																
本校在上海交大及英國泰晤士報的世界大學排名	<table><tr><th> 年 評比機構 </th><th>2007</th><th>2008</th><th>2009</th><th>2010</th><th>2011</th><th>2012</th><th>2013</th></tr><tr><td>上海交通大學</td><td>172</td><td>164</td><td>150</td><td>127</td><td>123</td><td>121</td><td>125</td></tr><tr><td>英國泰晤士報 「綜合排名」</td><td>102</td><td>124</td><td>95</td><td>115</td><td>154*</td><td>134</td><td>142</td></tr><tr><td>英國泰晤士報 「聲望排名」</td><td colspan="4">本項評比自 2011 年開始</td><td>81-90</td><td>61-70</td><td>51-60</td></tr></table>	年 評比機構	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	上海交通大學	172	164	150	127	123	121	125	英國泰晤士報 「綜合排名」	102	124	95	115	154*	134	142	英國泰晤士報 「聲望排名」	本項評比自 2011 年開始				81-90	61-70	51-60
年 評比機構	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013																										
上海交通大學	172	164	150	127	123	121	125																										
英國泰晤士報 「綜合排名」	102	124	95	115	154*	134	142																										
英國泰晤士報 「聲望排名」	本項評比自 2011 年開始				81-90	61-70	51-60																										

*2011 起採用新評比項目、比重、參數與公式。

伍、關鍵績效指標 (KPI)

邁向頂尖大學計畫績效指標/評估基準		99 年	100 年	101 年	102 年
(一) 至少 10 個研究中心或領域成為世界一流;所謂世界一流指在該領域權威期刊或國際研討會發表之論文數為世界前 10 名,或是由學校自訂而由審議委員會核可之指標。	目標值	18	18	19	19
	實際值	18	18	19	19
(二) 專任教師中屬國內外院士、重要學會會士人數。	目標值	—	210	220	230
	實際值	171	317	227	228
(三) 近 10 年論文受高度引用率 HiCi 之篇數(102 年完整數據將於 103 年 3 月公布)	目標值	—	290	345	380
	實際值	239	281	333	356
(四) 培養年輕學者成為國際知名學者之人數(學術研究生涯發展-桂冠型計畫:配合國科會優秀年輕學者研究計畫)	目標值	—	10	10	10
	實際值	—	31	32	15
(五) 對年輕教師或學者之扶植(學術研究生涯發展-深耕型計畫:45 歲以下具潛力之學者)	目標值	—	10	10	10
	實際值	—	25	17	9
(六) 產學合作經費(含委訓計畫)	實際值	61.07 億	61.23 億	57.12 億	55.4 億
(七) 非政府部門提供之產學合作經費。	目標值		2.7 億	2.78 億	2.95 億
	實際值	6.17 億	4.49 億	3.97 億	4.03 億
(八) 研發之專利數與新品種數	目標值	—	70	70	70
	實際值	85	150	203	176
(九) 智慧財產權衍生收入	目標值	—	9,000 萬	9,300 萬	9,300 萬
	實際值	1 億 3,000 萬	5,700 萬	8,600 萬	4,100 萬

附件一：研究發展處顧客滿意度調查結果報告

壹、問卷資料

(一) 調查期間：102 年 10 月 11 日至 102 年 10 月 25 日。

(二) 調查對象：全校教職員工生。

(三) 調查方式：透過本校「滿意度問卷調查」系統，以網路方式發送問卷。

(四) 問卷內容：共有 26 題，7 大部分，包括空間環境、專業能力、服務態度、服務/行政效率、業務電腦化、填表人背景資料、及意見填寫。

(五) 答案選項：很滿意(5 分)、滿意(4 分)、尚可(3 分)、不滿意(2 分)、很不滿意(1 分)。

(六) 回收情形：共回收有效問卷 831 份。

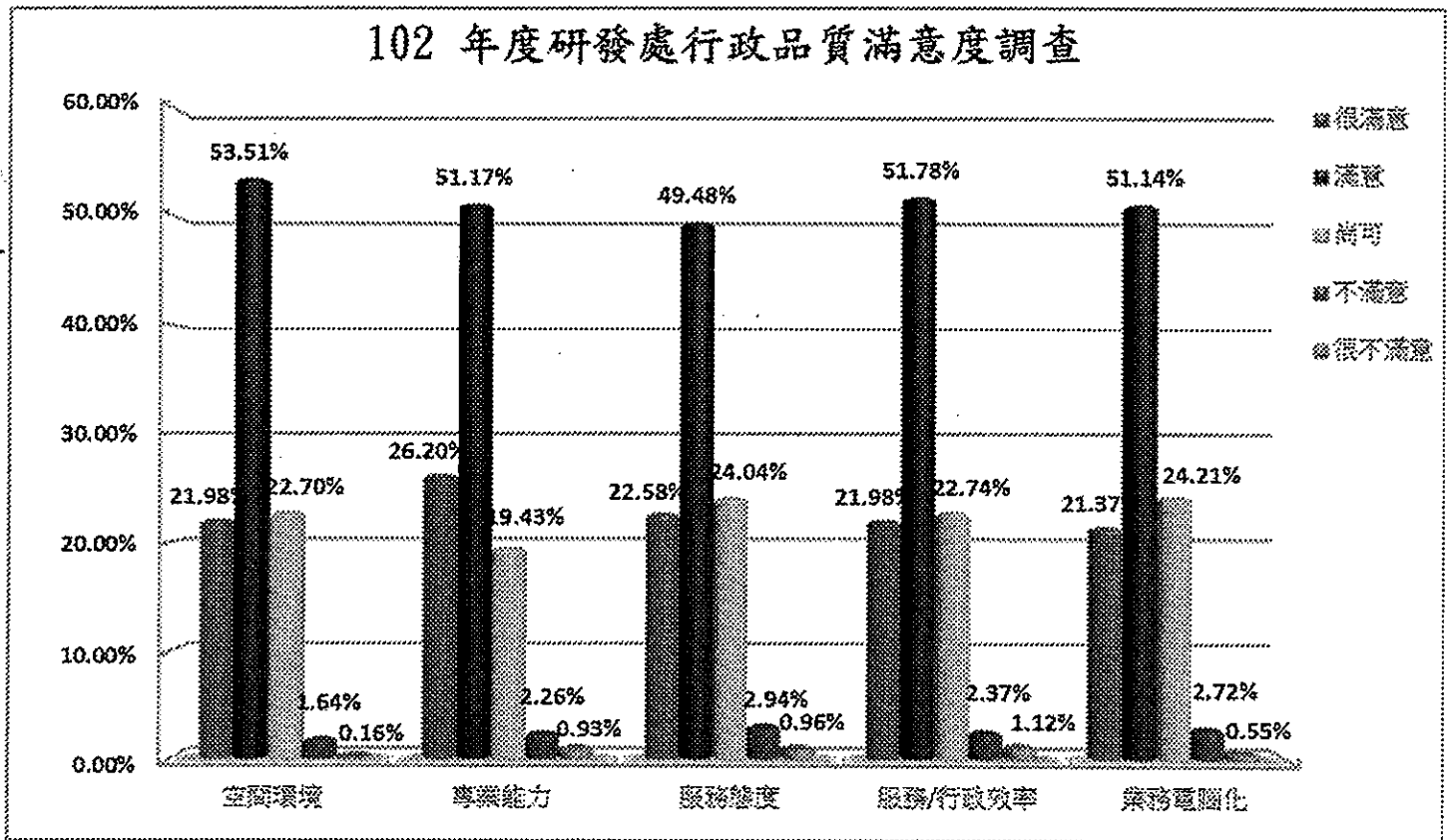
貳、結果報告

(一) 百分比統計：

項目 \ 百分比(人次)	很滿意 (%)	滿意 (%)	尚可 (%)	不滿意 (%)	很不滿意 (%)
第一部分：空間環境					
1. 洽公時，服務指示牌揭示很清楚，可以迅速找到服務窗口。	22.62	52.83	22.14	2.17	0.24
2. 辦公室人員位置及設施配置恰當，動線安排適宜。	21.18	52.95	24.19	1.56	0.12
3. 整體而言，我對該空間環境配置感到滿意的程度。	22.14	54.75	21.78	1.2	0.12
平均	21.98	53.51	22.7	1.64	0.16
第二部分：專業能力					
1. 工作人員對於本身的業務內容、流程與相關法令規章熟悉，可迅速解決被服務者的問題。	27.92	52.47	16.73	2.41	0.48
2. 工作人員所具有的溝通協調能力，符合被服務者的要求。	28.04	50.66	18.53	2.05	0.72
3. 當問題無法解決或非本處業務時，工作人員會主動提供相關訊息。	23.23	48.62	23.59	2.77	1.81
4. 整體而言，我對研發處專業素質感到滿意的程度。	25.63	52.95	18.89	1.81	0.72

平 均	26.2	51.17	19.43	2.26	0.93
百分比(人次) 項目	很滿意 (%)	滿意 (%)	尚可 (%)	不滿意 (%)	很不滿意 (%)
第三部分：服務態度					
1. 工作人員有服務熱忱、親切有禮並有耐心反覆的回答問題。	24.43	50.9	21.42	2.41	0.84
2. 於研發處申請的各項文件，皆能於作業時間內迅速取得。	22.26	49.46	24.31	2.89	1.08
3. 對於被服務者的抱怨，有適當投訴管道並主動追蹤及解決問題。	19.98	46.21	28.88	3.73	1.2
4. 當承辦人員不在時，其他工作人員會主動協助處理。	23.1	47.65	24.79	3.61	0.84
5. 整體而言，我對研發處服務態度感到滿意的程度。	23.1	53.19	20.82	2.05	0.84
平 均	22.58	49.48	24.04	2.94	0.96
第四部份：服務/行政效率					
1. 研發處提供簡便的作業流程，等待時間的合理程度。	20.46	52.59	23.47	2.29	1.2
2. 研發處提供多種申辦管道(網路、傳真或電話)能夠即時且有效提供服務。	22.5	50.42	23.71	2.29	1.08
3. 整體而言，我對研發處的服務與行政效率感到滿意的程度。	22.98	52.35	21.06	2.53	1.08
平 均	21.98	51.78	22.74	2.37	1.12
第五部份：業務電腦化					
1. 研發處網頁上能提供必要的資訊並定時更新。	22.86	50.66	22.98	3.01	0.48
2. 研發處網路流程設計簡便，容易進行快速而有效的查詢。	20.94	48.86	25.63	3.73	0.84
3. 研發處相關資料與文件均能在網站上下載。	22.62	53.31	21.54	2.05	0.48
4. 設有電子信箱(或問答區)，並有專人負責答覆。	19.49	50.30	27.08	2.65	0.48
5. 整體而言，我對該研發處電腦化系統建置感到滿意的程度。	20.94	52.59	23.83	2.17	0.48
平 均	21.37	51.14	24.21	2.72	0.55
總 平 均	22.82	51.42	22.63	2.38	0.75

(二) 圖表統計：



(三) 分數統計：

空間環境

問卷內容	Q1-1 洽公時，服務指示牌揭示很清楚，可以迅速找到服務窗口。	Q1-2 辦公室人員位置及設施配置恰當，動線安排適宜。	Q1-3 整體而言，我對該空間環境配置感到滿意的程度。
各項平均數	3.95	3.94	3.98
總平均數	3.96		

專業能力

問卷內容	Q2-1 工作人員對於本身的業務內容、流程與相關法令規章熟悉，可迅速解決被服務者的問題。	Q2-2 工作人員所具有的溝通協調能力，符合被服務者的要求。	Q2-3 當問題無法解決或非本處業務時，工作人員會主動提供相關訊息。	Q2-4 整體而言，我對研發處專業素質感到滿意的程度。
各項平均數	4.05	4.03	3.89	4.01
總平均數	4			

服務態度

問卷內容	Q3-1 工作人員有服務熱忱、親切有禮並有耐心反覆的回答問題。	Q3-2 於研發處申請的各項文件，皆能於作業時間內迅速取得。	Q3-3 對於被服務者的抱怨，有適當投訴管道並主動追蹤及解決問題。	Q3-4 當承辦人員不在時，其他工作人員會主動協助處理。	Q3-5 整體而言，我對研發處服務態度感到滿意的程度。
各項平均數	3.96	3.89	3.8	3.89	3.96
總平均數	3.9				

服務/行政效率

問卷內容	Q4-1 研發處提供簡便的作業流程，等待時間的合理程度。	Q4-2 研發處提供多種申辦管道(網路、傳真或電話)能夠即時且有效提供服務。	Q4-3 整體而言，我對研發處的服務與行政效率感到滿意的程度。
各項平均數	3.89	3.91	3.94
總平均數	3.91		

業務電腦化

問卷內容	Q5-1 研發處網頁上能提供必要的資訊並定時更新。	Q5-2 研發處網路流程設計簡便，容易進行快速而有效的查詢。	Q5-3 研發處相關資料與文件均能在網站上下載。	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，我對該研發處電腦化系統建置感到滿意的程度。
各項平均數	3.92	3.85	3.96	3.86	3.91
總平均數	3.9				

參、 分析檢討

(一) 依據本次顧客滿意度調查結果，本處整體滿意度為 3.93 分(滿分 5 分)，比起 98 年度的滿意度結果(3.82 分)有些微成長，顯示本校教職員工生對於本處的評價給予正面肯定。值得注意的是，今年度所採用的問卷發放使用系統有所更動，有效問卷回收率由 98 年的 135 份上升至今年的 831 份，且本次問卷設計針對部分項目稍有調整，目的是為了使問卷問題更符合本處現況，調查結果也能更有效反映本校教職員工生對於本處的感受。

(二) 相較於 98 年度顧客滿意度結果，今年度分數最高、同時也是進步最多是「專業能力」部分。對於本處專業能力感到很滿意與滿意的比例，由 98 年的 72.3% 上升至 77.37%，顯示同仁熟悉自我承辦業務，對於全處業務也有一定程度的了解，並持續培養專業知識，提升本處行政效能。

(三) 98 年度得分最低的項目為「當承辦人員不在時，其他工作人員會主動協助處理」(3.61 分)，此項目今年度已進步至 3.89 分。而今年度得分較低的兩個項目：「研發處網路流程設計簡便，容易進行快速而有效的查詢」(3.85 分)及「設有電子信箱(或問答區)，並有專人負責答覆」(3.86 分)皆屬「業務電腦化」部分。有關網路流程設計部分，本處已採納歷年使用者的建議與反應，於今年(102)重新設計並修改舊版網站不便之處，使新版網站更臻友善便利。此外，由於本處新版網站於 102 年 9 月份正式上線，目前處於新舊網站交替時期，對於舊的使用者而言，新網站介面可能無法在短期內適應，且尚有些微部分需要修正更動，因此可能導致評分較低；有關電子信箱答覆部分，本處於網站頁面下方皆有提供各組專門電子公務信箱，並有專人負責接收答覆，每封信件標準處理時間為三個工作天，惟因本處業務繁忙，偶爾可能會出現延遲回覆的情況，未來會更加注意回覆速度與處理時效。

(四) 與 98 年度問卷結果相比，今年度所有的項目評分皆有所提升，顯示本處同仁的努力獲得肯定，對大家而言是一大鼓勵。針對本次問卷的不足之處，本處將虛心檢討，積極改進；表現良好之處也將努力維持，以提供本校全體教職員工生優良的服務品質與行政效率。

