

國立臺灣大學行政品質評鑑表

102 年度

受評單位：總務處

單位承辦人簽章：王占春 日期：102年11月20日
聯絡電話：33662233
電子信箱：chuen@ntu.edu.tw

單位主管簽章：王根樹 日期：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

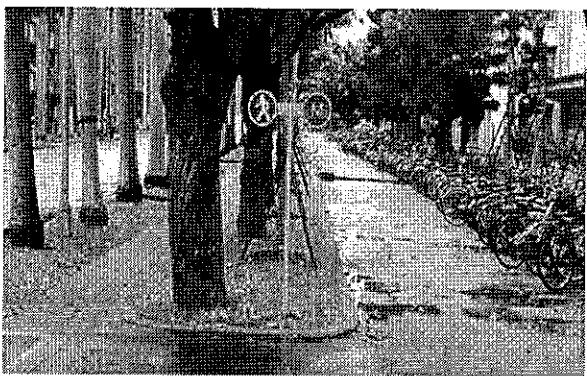
參、單位自訂評鑑項目

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、首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. 有關節能減碳方面：建議總務處就「節能減碳」提出具體目標，並訂定明確政策，以及明確之實施步驟與時程，並應提出實施進度，完成百分比，以及硬體裝設之規劃，例如更換省電燈管進度等；並在校園用電部分，建議由校方出面徵選本校擅長統計的老師二至三位，率領總務處幾位同仁，組織專案小組，全力研究本校電力需求與電費結構，製成動態模型管理本校用電，並與台電公司磋商契約，以達最合理的電費結構。上述方式若可行，亦可考慮推廣至社科院，醫學院及其他校區。	<p>營繕組 本校經100年9月20日第2685次行政會議決議修訂本校節電目標：以98年為基期年，至104年不含新增館舍用電量，每年節電率為4%；並改採用電超量自付及節電超標獎勵方式，計算各單位自付電費比例；本處並持續推展各項節能減碳具體措施，如用電抽查、節電宣導、節電獎勵、辦理節能創意大賽、調整台電契約容量、更換節能燈具、汰換老舊空調、建置用電監控系統等。</p>
2. 有關文書處理方面：建議應儘快完成公文線上簽核作業，並由使用單位參與系統開發，以提高使用之便利性。	<p>文書組 本校於96年8月成立公文資訊系統推動小組，歷經多次專案會議及招標作業，99年10月完成委外簽約，經120次需求訪談會議及103場教育訓練課程後，100年11月上線啟用，迄至102年7月止，全校線上簽核之公文比率平均達20%，已逐漸發揮新系統提高行政效率及節能減紙之功能。</p>
3. 建議建置公文標準化流程，例如在流程或表單中明確標示授權層級，並依不同性質公文提供範例，讓基層同仁能有所從，知其如何辦理。	<p>文書組</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本校公文流程中之決行層級，係依秘書室「行政業務分層負責權責劃分表目錄」，已上網供參照辦理。 2. 系統上線初期，已函請各單位提供常用公文例稿，主動依文書處理手冊相關規範逐一檢視、調整，並召集跨單位會議針對業務流程及決行層級加以統一，在系統內操作界面上，有效引導校內創文者設定公文流程。

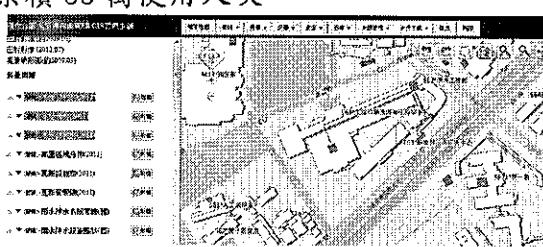
建議改進事項	執行情形(單位自我評鑑)
4. 工程施工中或完成後，建議讓委託單位針對總務處與施工廠商填寫意見調查，並考慮作法之適當性。並建議小規模修繕，似宜儘可能訂定管考追蹤機制，務求以最少人力做最效管理。	<p>營繕組</p> <p>施工單之滿意度調查項目仍採收回方式以確保 100% 之回收率，俾利進行服務品質追蹤管考分析；目前已另建置網路調查機制，並藉由修繕系統自動通知，明確掌握修繕狀況。</p>
5. 考量道路條件，試行人車分道。	<p>事務組</p> <p>本處視各區域之環境條件狀況，藉由陸續取消路邊車位、調整自行車停放區及綠地等，進行各系所單位之協調，已於校總區暨水源校區周邊道路 14 處及校內各區域 6 處增設置自行車專用道及增設 7 處行人步道，落實執行人車分道之政策。</p> 
6. 建議未來學校之建設如果採 BOT 方式，應作詳細之評估。	<p>經營管理組</p> <p>為求慎重已於 101 年 10 月 30 日擬定『本校辦理促進民間參與校園重大建設案作業流程』，經 校長核定。該流程參照促參法之標準流程加入本校把關機制。其中政府規劃案，應先將可行性評估報告與規劃構想書經校規小組及校發會後，再提報教育部請求授權。若為民間自行規劃案，應在取得教育部授權後，提送校發會同意，再政策公告。</p>
7. 建議評估校園建置共同管溝之可行性，並提出評估報告。	<p>營繕組</p> <p>本處營繕組與世技電機工業技師事務所研討可行性，並實際參訪清華大學，經評估施作效益，暫無建置共同管溝之必要。評估摘要如下：共同管溝施工需 20 公尺以上路寬，本校能施作路段有限，且電力、電信、污水、自來水已陸續施作完成，另再建置共同管溝，效益不高。</p>

建議改進事項	執行情形(單位自我評鑑)
8. 建議醫學院及社科院之資料與系統應整合使用，以資源共享。	<p>社科,醫學院</p> <p>社科學院總務分處因工作性質有異，資源整合有限，多年來在駐警調配、維安、防護團常年訓練、人員交流…等已多方共享；且即將遷回校總區，各類資訊及資料整併入校總區後，則可使用校總區系統。</p> <p>醫學院總務分處目前使用系統包含「台大薪資系統」、「台大出納系統」、「修繕管理系統」及「財產管理系統」：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「台大薪資系統」、「台大出納系統」已與校總區整合。 2. 「財產管理系統」及「修繕管理系統」說明： <ol style="list-style-type: none"> (1)系統建置時間均早於校總區。 (2)醫學院因地緣關係並配合院區各單位，作業流程與校總區略有不同，若需系統整合則作業流程需大幅修改。 (3)資料庫資料均可匯出提供校方運用。
9. 建議醫學院應儘快設立環安衛中心，以處理相關問題。	<p>醫學院</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 99年12月7日成立功能性「環境保護暨職業安全衛生中心」，負責承辦臺大醫學院所屬實驗室之安全衛生相關業務。 2. 本中心設置中心主任一人，綜理中心業務，由院長任命，任期一年並得於連任；相關業務由本院行政單位內之職員兼任；另因規劃或執行特殊業務需要，得由主任召集具有相關背景之教師或專家成立任務型工作小組，目前成員由醫學院院長擔任召集人共12人。
10. 建議落實校園節約用水以及建築物捉漏等問題，建議總務處訂定政策規劃，讓校園水資源有效運用。	<p>營繕組</p> <p>新建物一律裝設節水設施，既有館舍持續更新節水設施；既有建物設置分水表比較用水情形，發現異常漏水立即派員優先修繕，如水源校區修繕後每月平均節水13,603度；</p> <p>本校水資源政策，於館舍新建時即規劃節能目標以取得綠建築標章；並研擬收取合理水價以強化水資源節約使用、回收再利用目標。</p>

貳、共同評鑑項目

一、績效面

指標 單位 自我 評鑑	(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）
	特優□ 優■ 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議： 一、發展 e 化系統減少人力負荷 <ol style="list-style-type: none">1. 公文系統委外建置專案：建置費用為 1650 萬，分 6 期付款。101 年全年校內外電子文受文者共 98,408 個單位，節省用紙約 492,040 張，節省傳統郵寄或校內傳遞至各機關或單位約 196,816 日（每件約 2 日）。101 年全年線上簽核 20,828 件，平均辦理日數 2.95 日（同年紙本文件數 97,947 件，平均辦理日數 10.17 日），每件平均節省 7.22 日，共計節省辦文日數 150,378.16 日。即時流程監控管理，主動稽催、精確統計、全面品管、防止積壓。應用電子憑證，確保不易偽變造。2. 強化出納業務相關系統：<ol style="list-style-type: none">(1)推動繳費單 e 化、學雜費補繳 e 化銷帳、預繳 e 化銷帳、推動休學退費系統、宿舍退費系統、學雜費減免、就學貸款退費系統、廠商貨款查詢系統、帳務 e 化流程追蹤系統、各類所得線上收件、線上繳費系統、出納收據管理子系統。(2)推動整合各業務單位資料，建置人事薪資平台，提供介面自人事室系統資料庫擷取人事主檔、待遇檔及各項代扣款項，併同其他扣款業務單位上傳相關資料，匯入出納薪資系統，提高資料正確性。由於跨單位 e 化回饋及出納系統補強 e 化介面，故月底能迅速完成與會計帳核對業務，並有助於縮短編製銀行收支餘額調節表時程，提昇行政效率。3. 停車 e 化管理：自 95 年起開辦網路申請車證，崗哨收費報表電子化作業。各停車場已設置監視器以便連線控管，外圍停車場車證與教職員工證一卡化，應用 RFID 技術開發 Parking Tag 系統（pTag），簡化電子車證管理，並可和車牌辨識系統結合。97 年 10 月啟用自行車證條碼化系統，推動一人一車一證，工作人員拖吊及領車工作，皆透過 PDA 同步查詢及登錄。4. 財產物品管理：分為「全校財產物品管理系統」和「保管組財產物品管理系統」。財產新增、轉移、報廢、二手財物交換等，整合於同一系統進行。5. 修繕管理 e 化：提供師生上網填報修繕單及查詢修繕進度，同時承辦人可控管進度，確保效率。101 年度共收件 8,215 件，5 月前只有 34% 案件於 14 天內結案。8 月開始由系統盯催案件承辦進度，至 10 月時，14 天完成率達 90% 以上。6. 建立地理資訊系統(Geological Information System)：GIS 具備同時儲存空間位置與資料表的特性，本處自 95 年起逐步發展 GIS 系統，目前已可應用於房產、地籍、公用管線、交通設施、樹木等資訊管理，並將系統網頁化，方便同仁隨時使用。利用本處現有 GIS 資料，建立訪客地圖網站，服務師生訪客，99 年 7 月上線至今已累積 33 萬使用人次。



總務處地理資訊系統

	<p>二、配合校務發展校產有效規劃運用：</p> <ol style="list-style-type: none">為促進校產有效利用，多元化使用校產如校產外借、設置研究計畫辦公室、宿舍收費、校外待改建宿舍基地暫闢臨時停車場、報廢財物變賣等均能有效挹注校務基金。因應法、社科學院遷回校總區，紓解校區空間過於擁擠現象，計畫將校內有結構安全之虞單房間職務宿舍外移至校外都更興建完成之校舍。另校內基隆路3段30、40、60巷、155巷107弄及長興街57、80、82巷多房間職務宿舍收回後即不再續配，以騰出完整區塊校地增加校內教學空間，有助校務發展。為延攬優秀教師到校任教，規劃興建新進教師宿舍以穩定教師生活，頂大一期已興建26戶，賡續規劃興建18戶。本校多處位於校外之破舊日式房舍，因整修費用不貲無法繼續配住，又因經年閒置造成窳陋，屢遭居民抱怨，惟政府經費無法投入與教學研究無涉之校外房舍修繕。以不增加額外人力之方式，陸續新增委外活化場地達十餘處，合約期間之場地租金收入超過5000萬，不僅撙節校務支出，亦可創造場設收入貢獻本校五項自籌經費。嚴控資金需求，適時辦理定存業務或通知財務處購買類貨幣型基金，以挹注校務基金收入，自97年至101年定存利息共收入417,060,849元。透過都更獎勵創造更多容積，分回房舍，撙節本校自行興建之費用。建立嚴謹審議機制，延請校內外專家組成委員會，並委請技服提供專業意見，保障本校權益。目前列管18案，持續進行中有4案。行遠樓(華固史坦威)已於97年分回本校。永吉路都更預計102年底興建完成，本校可分回1棟，做為80戶單身宿舍。
	<p>三、節約能源：</p> <ol style="list-style-type: none">因應電價成長及行政院「四省專案」，本校97年6月成立「能源管理小組」，各一級單位為「能源節約小組」，落實電力監控及節能追蹤。自98年開始電費分攤制度。本校用電量自99年起呈現負成長。

二、流程面

(一)、公務環境

指標	<p>(一)整體及一般環境：整潔、安全、效率、特色 (辦公區域整潔明亮；雙語環境；美化創意；安全設施標示清楚；逃生通道暢通…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input type="checkbox"/> 優<input checked="" type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 辦公區域經常保持清潔，每日固定打掃、擦拭，以維持辦公室衛生，營造辦公室所整潔明亮之舒適感。配合資源回收政策，進行垃圾資源分類減量以達資源永續利用之目標。 加強環境綠化美化，辦公區域放置綠色植栽，使同仁及洽公人員有更舒適清爽之感受。 辦公室內安全設施標示清楚，例如緊急疏散方向、安全門，逃生通道及走道保持暢通無阻，確保緊急疏散無虞。 同仁座位設置中英文姓名牌，詳列業務執掌及代理人，供顧客洽公之參考，營造友善便利之雙語洽公環境。 校園內委外場地，定期辦理消防及 AED 緊急救護等講習活動，並要求承辦單位成員及各委外場地廠商派員與會參訓實地演練。 社科院區校銜、院區分佈圖、辦公區、教室區及重要地點設有雙語路標。醫學院院區電梯內、各樓層及辦公室標示牌均採雙語說明。社科學院另安排專人每日進行中庭花園修整外，亦於走廊上擺放盆景、掛壁畫，營造院區書香氣息並使同仁及洽公人員有更舒適清爽之感受，並定期舉辦自衛消防滅火訓練等課程。
指標	<p>(二)標示：人員與指標系統 (業務及其承辦人員告示牌標示；各項服務說明簡介；辦公室人員位置及設施配置恰當；動線安排適宜…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input type="checkbox"/> 優<input checked="" type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 辦公室入口處裝置有辦公室人員位置平面圖，座位前方設置中英文名牌，標示承辦人姓名、服務項目及代理人，動線安排符合無障礙設施與方便性。 各單位辦公櫃台高度適中，予洽公人員親切感，減少溝通之障礙。部分辦公室並備有小型及中型會議桌椅，提供顧客洽公及休息之用，並提供雜誌書報營造友善洽公環境。 出納組比照銀行櫃檯，洽公人員抽取號碼版並設有等待區及洽辦區，兩區皆提供舒適之座椅，等待空間適當。 發文、蓋校印均提供一處受理全員服務之單一窗口制，利於服務效率之提昇。受理窗口外設置有等候休息區、座椅並提供歡迎詞、水杯、書報雜誌、及相關業務宣導資料，有利於整體業務介紹推行。 新南停車場管理中心繳費動線外部化：為使提高服務水準，以便利繳費人員之動線，設置單一窗口臨櫃，便利駕駛人臨櫃繳費。
評鑑委員意見	

(二)、流程管理

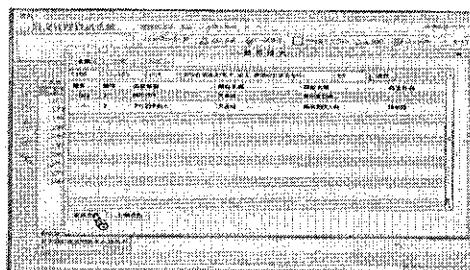
指標	(一)作業效率 (製作作業流程並宣導；多元申辦管道；電話、面晤、書面及網站查詢處理速度…)
單位自我評鑑	<p>特優<input type="checkbox"/> 優<input checked="" type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本處獲 ISO 9001 國際標準品質管理系統驗證通過，已建立各項業務標準作業流程，各單位業務流程及使用表單均詳列於 ISO 相關文件中，各單位網頁上均可點選查詢及下載使用。 2. 建置 e 化作業系統如公文上傳追蹤系統、掛號信查詢系統、會議室借用系統、停車證、帳務查詢系統、各類所得線上收件系統、執行業務所得報帳系統…等多元申辦管道，且各項業務在網上直接申辦，作業流程、操作說明及相關法規、案件辦理進度皆可自網頁快速搜尋，節省紙張，提高行政效率。 3. 要求同仁對電話、面晤查詢事項，提供親切、即時、詳盡之答覆。書面查詢事項，在公文處理期限內處理完畢。 4. 為提供本校同仁對公文系統操作使用之疑義或障礙得迅速獲得處理，文書組特設置多線專線電話提供即時諮詢服務，如遇有無法於線上協助排除障礙者，均另行約定時間請廠商至現場處理。 5. 郵務系統連接網路郵局亦提供紙本文書寄達資訊供公文承辦人員查詢及掌握時效。 6. 多房間職務宿舍分配系統(http://140.112.160.226/)，同仁透過該系統可得知本期詢配宿舍內空間格局以動態影像展示，並顯示區位周遭環境、每月須繳交管理費及修繕補助費用等資訊，得使選配同仁一目了然得知完整資訊供其選配宿舍之參考，以達公平、公正、公開之原則。 7. 為減緩無紙化會議帶來衝擊，會議室增設桌上型液晶螢幕，將遠端布幕畫面拉近距離至面前並仿效日常使用電腦模式，降低不適應及排斥情況，俾利後續無紙化會議推動。 8. 財產物品管理系統 100 年 6 月啟用，本系統提供使用端方便操作之介面供查詢各項財物資料，並線上產出各式表單。管理端於財物資料之建置、異動、減損，則直接接收會計報帳系資料，及直接讀取使用者端產出之各式表單，減少人為疏失並簡化作業流程。另堪用且無需使用之財物可由使用人自行刊登至二手財物流通作業，充分利用學校財物資源。碳粉匣等耗材自 100 年 10 月起，依「物品管理手冊」規定，並比照財物管理方式登帳列管，以對現行報帳方式最小之變動建立校內務實、可行且確實之物品管理機制，以符合要求。 9. 於網頁教示各種採購方式辦理流程及提供各項申請表件與填寫範例供參。 10. 設置廠商進駐登記專區，經管組除將場地招標訊息公告之外，亦提供網路表單供廠商主動留下聯繫方式，俟本校場地重新招標或閒置空間釋出時，積極接洽潛在廠商。 11. 提供生活便利通即時更新經營管理組轄下委外場地之住宿、餐飲、生活及交通等多元訊息及相關聯繫電話，方便提供上述需求查詢。

指標	<p>(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…)</p>
單位 自我 評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 各單位間常定期、不定期召開組務會議橫向聯繫，除集眾人之智慧與經驗以解決同仁作業中所面對困境，增加彼此之瞭解外，並刺激同仁腦力激盪、不斷學習，具有多元之思維及解決問題之能力，因此每於校方交付任務，均能發揮團隊默契協同一致，圓滿達成任務。 各組業務分工明確且實行業務輪調，部分單位對於代理制度、服務態度、電話禮貌訂有公約並隨時宣導改進調整。承辦人員遭遇特殊問題或個案時，亦可與其他承辦人員討論，交換彼此的意見，經由討論與意見的交流，共同解決問題。 各單位對於各股業務人力調度均能充份跨股支援，如文書組推動人員離職程序簡化及檔案推廣應用人力支援、每年畢業季節，保管組房地股同仁支援動產股同仁分工協助發放學士服、出納組派員協助收費，加速學士服發放速度暨展現業務互助及團隊合作精神。 駐警隊員警上班採三班制輪值，組織、職掌及其業務分工及代理制度明確，建立雙向溝通道以了解及促進隊務興革，提升團隊士氣，每於校方辦理各項節慶活動（如校園徵才、杜鵑花節、全校運動會、畢業典禮、校慶等）、交付特殊任務（如強制執行、配合地上物拆遷、處理陳情抗議等）、執行日常肅竊、救火、急難救助等，均能發揮團隊默契協同一致，圓滿達成任務。  <p style="text-align: right;">學位服發放作業</p>
評鑑委員意見	

(三)、業務電腦化

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…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優□ 優■ 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 總務處網站公告各項業務，提供單位簡介、承辦業務內容、相關文件下載、相關法規等，並設有最新消息公告欄，設有紀念品及商標相關管理連結，即時公布最新政策及生活優惠訊息。各項業務申請表單及系統皆可自網頁下載、閱覽及連結。 有專業網管人員負責資安及防火牆等軟硬體管理並進行維護網頁及更新資料，定期電腦系統資料表格備份內稽查核。 承辦人員皆以電腦處理業務，熟悉上網、文書系統操作。 鼓勵同仁積極參與校內計中舉辦之電腦文書處理課程，提升電腦知能。
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□ 優■ 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 設網頁服務之單一窗口及常用 Q&A 及問答區，能迅速回覆及解決問題，設有專門之網管人員負責網頁資料及網頁美編更新。網頁登載各項相關業務之承辦單位及人員聯絡方式，便利查詢與聯絡。 本處各單位逐步充實網頁並完備各類申辦系統，如： <ol style="list-style-type: none"> 全校同仁可透過公文系統之校內電子文得知最新校務動態訊息，並能查詢公文動態流程，充份運作網路便捷之效果。 大附件檔案網路化：以往電子附件檔過大(超過 2MB)，即無法進行電子交換而改以紙本發文，特設附件下載區，於公文中註明下載位址及密碼供下載超連結，此類案件已佔全部校外電子發文數 7%，成效明顯。 提供電腦網路登錄會議室、停車證、自行車識別證，使申請管道達到多元化之目標。 配系統(http://140.112.160.226/)於每年 3、6、9、12 月 1~10 日上班時間上網選配有眷宿舍，以減少宿舍分配之流程，提高增進宿舍使用率，藉以提高行政效率。 建置校總區財物管理系統，財產物品使用人、管理人可上網查詢財物現況，下載財物資料，便利盤點、移交、管理財產使用。網址： https://web2.cc.ntu.edu.tw/p/s/login2/p1.php 同仁並可透過系統-「二手財物管理」功能所提供之資訊，依其需求辦理堪用財物移轉使用，以促進學校財物有效利用。 建置學位服借還控管系統，取代原紙本借還學位服方式，快速辦理借還，並與離校手續系統連結。網址：http://info2.ntu.edu.tw/degreecloth/ 研究計畫辦公室若有空置，本組網頁(http://property.ga.ntu.edu.tw/)皆公告周知，教師若有需求可即時提出申請。

- (8) 請購系統首頁提供操作說明範例及常見問題，並登載各項相關業務之承辦單位及人員聯絡方式。並提供豐富且完整之業務資訊，如臺灣銀行共同供應契約項目、結匯免稅申請相關文件。
- (9) 建置網路儲存設備進行知識管理，將採購案之採購、履約及驗收各階段作業進行文件備份，承辦人可方便查閱歷史標案進行學習。
- (10) 本校「myNTU」網頁將原「付款查詢」系統與「付款通知」系統結合為「付款查詢暨付款通知」系統。各類所得線上收件，以系統設計報帳步驟。採用線上收、退件方式，藉由線上查閱出納組收件結果與退件理由，達到即時收件迅速更新，使報帳作業更簡捷。
- (11) 提供全年線上列印學雜費繳費證明服務，簡化學生親至出納組現場辦理。結合休學系統、退宿系統、學雜費減免及就學貸款申請系統，學生於線上申請退費，統一作業，可免於奔波各相關單位間，提升行政效率。
- (12) 推動繳費單e化，線上繳費系統與業務單位線上申請系統或報名系統連結，繳款人可自行於線上列印繳費單，無須業務單位寄送繳費單。線上繳費系統提供超商、ATM、華銀臨櫃及線上刷卡等多元繳費管道。
- (13) 出納收據管理子系統，授權由業務單位開立收據，可節省繳款人往返於業務單位與出納組之時間，亦免去業務單位開立繳費單之紙張與時間。
- (14) 「生活便利通」網站，彙整轄下廠商資訊，提供全校教職員工的生活及優惠資訊，內容包括美食、住宿、購物、金融等服務資訊。不定期發送「生活報報」電子報，提供即時優惠訊息。
- (15) 本校校總區各出入口、停車場所建立之監視系統，皆透過網路連線可現場查看及備份資料調閱功能。



公文管理系統



校園監視系統

(四)、公文品質與時效

指標	<p>(一)公文品質 (主旨目的明確度，用詞簡淺明確，格式正確性…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input type="checkbox"/> 優<input checked="" type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公文寫作推廣：97年7月開始，針對一般及新進同仁及主管，分初級及進階課程，加強同仁公文寫作及相關專業，迄至102年2月，已辦理公文寫作及相關課程共23場次。 2. 新公文系統上線後，除確保系統使用者公文格式套用正確性，亦免去以往公文編寫格式排版套印的困擾，有助於公文品質提昇。 3. 鼓勵同仁參加各種公文寫作研習，除充實本職學能專業外亦能充份應用於實務工作上。 4. 建置網路版公文寫作教室，方便各單位公文承辦人員不受時間、地點之限制，隨時皆可線上學習公文寫作之相關知識以強化公文品質，減輕各級長官核稿之時間。 5. 公文文字力求主旨切題明確、用語清楚及簡要，並依重點順序分項表述。組內遇有複雜的案情或承辦人無法擬定因應策略，將內部先行討論，以減少案件誤解或窒礙難行。
指標	<p>(二)公文時效 (公文減量；公文稽催成果；公文控管系統機制：公文登錄、設有專人負責公文控管、控管機制電腦化…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input type="checkbox"/> 優<input checked="" type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公文流程均於「公文管理資訊系統」紀錄完整呈現與紀錄，利用公文管理系統進行每日公文進出設有專人負責登錄、控管與查詢追蹤，掌握公文作業進度，依規定時間內處理完畢。 2. 紙本文登錄由登記桌負責點收及送達簽收加以負責管控。 3. 公文時效稽催報表分析均可由系統產出統計，更易由報表加以管控。 4. 對於公文承辦時效及公文控管會由系統中自動發送公文通知信至email信箱及副知檢視中以提醒承辦人員掌控公文進度。 5. 宣導減發開會通知單，改採電話或電子郵件通知出席人員，處理公務行政流程期間，需要磋商、徵詢意見或公佈通報時，改採電話或電子郵件溝通聯繫，以達公文減量及用紙。
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	<p>特優<input type="checkbox"/> 優<input checked="" type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 各單位定期召開股務會議、每月召開處務會議及每年二次 ISO 管理審查會議，隨時檢討及更新相關作業、規範流程，使作業更簡化。 2. 致力收文紙本數位化，簡化後續公文作業：為增加來文電子化比率，對紙本來文均採行掃瞄作業方式，以增加公文電子化比率，適宜掃描公文量約佔全體紙本公文收文量之 50%，對後續整體分文、傳輸、線上簽核作業產生簡化與便利之極大效益。 3. 簡化擬稿作業：協助各單位建置常用公文範本並置於創文區，幫全校承辦人省去逐案擬稿及業務傳承的壓力。 4. 免去傳統檔案申請手續：健全檔案管理系統後，承辦人毋須填寫調案申請單即可自系統中查閱自己已辦結公文檔案內容。單位主管無需申請即可查詢單位內已辦結公文檔案內容。 5. 大一新生集體辦理自行車識別證、統一發放服務：鼓勵大一新生集體上網申辦車證，由校方統一印製，交予各班班代發放，簡化同學領證手續。 6. 提供辦理隨到隨辦車證服務：專責承辦人員辦理全校車證申請服務，本校教職員工之汽機車停車證採網路申辦，學生則採上網登記參加抽籤，中籤者始能申辦汽車停車證。辦理「個人化領證服務」：針對行動不便或其他特殊因素無法親自領取自行車識別證者，提供將車證送至所屬系所之貼心服務。 7. 同仁在業務上隨時檢討工作流程，以簡化作業程序，如配住宿舍或繳納宿舍管理費之證明、宿舍查訪回報單、宿舍修繕單可透過電話、傳真或 e-mail 申辦，既便利又提高行政效率。 8. 建置「宿舍修繕單」查詢系統，配住人透過網頁即可查詢送達營繕組辦理情形，簡化流程並提高行政效率。 9. 建置工程管理系統，針對 10 萬以上之工程資料登錄、掃瞄存檔，並設計退保固金到期提醒機制，維護廠商權益。 10. 建置房產空間資訊系統，以資訊化管理運用校舍資料，使校舍資料搜尋、調閱、統計、列印皆可快速正確在此平臺作業，簡化作業流程。 11. 簡化本校非消耗性物品報帳流程，以提高行政效率。以單價 6000 元為區分非消耗性物品報帳及管理方式之標準，各項單價在 6001 元至 10000 元之非消耗性物品，比照財產之報帳流程先至保管組動產股編號貼牌、登帳列管，再送主計室入帳，單價在 6000 元以下之物品，由各單位檢具相關單據逕送主計室入帳，保管組不再登帳列管。 12. 101 年 8 月開始總區各單位於新購置財物時，提供保管組使用單位及財物使用保管人姓名，保管組製作載有正確使用單位及財物使用保管人姓名之標籤並貼牌，以符「國有公用財產管理手冊」第 25 點規定。舊管財產則於辦理移轉或盤點時補印具正確使用保管人姓名之標籤重貼以為補正，藉此使各項財物使用保管責任更為明確。 13. 列管性耗材(碳粉匣等)減損，依規定一經使用，即作減損登記，財物使用人直接於財產物品管理系統中線上減損，不產出減損申請單，以簡化流程。

<p style="text-align: center;">單位 自我評鑑</p>	<p>14. 出納約聘、助理薪資系統簡化以條碼掃描，不必人工輸入提高效率，減少錯誤。</p> <p>15. 102 年 7 月起約聘、助理薪資及雜支代墊款可於台大網頁 myntu → 「付款查詢」中查詢明細。</p> <p>16. 整合廠商匯款程式系統，增設廠商匯款 e-mail 通知與貨款網頁查詢系統，節省各單位系所需輸入報帳廠商資料時間，減少廠商、請購單位、使用單位與出納組間電話人工查詢作業，取消原人工列印付款通知與郵寄，大量減少紙張列印與器材之耗損暨郵資支出。</p> <p>17. 建置帳務 e 化流程追蹤系統迅速即時掌握經費支出流程，減少各單位人工電話查詢時間支出。</p> <p>18. 採購業務網路化管理：目前正重新建置採購管理系統，將採購資料整合應用，除減少人工登打及重複之作業外，承辦人可藉由系統平臺逕產出開標、驗收通知資料後 email 相關單位，並可由行事曆管理之資訊相互支援開標及驗收，確實掌握各採購案進行進度。</p> <p>19. 自年 99 年推動科研採購迄今，確實達到簡化採購流程及提升採購效率目的，深獲國科會之肯定，本(102)年 7 月並受國科會邀請向多所大專院校進行經驗分享，期透過合理授權及內部控制機制，確實協助助科學研究發展之推動。</p> <p>20. 本校自 95 年度起邀請政治大學共同委託臺灣銀行採購部辦理外文圖書共同供應契約，自 100 年度起改由本校自行辦理，100 年及 101 年度分別為本校帶來約 670 萬元及 515 萬元之作業服務費收益。101 年度利用本契約之訂單總筆數 3,117 筆、訂單總額計新台幣 5 億 1,907 萬 4,433 元，計有中研院、立法院、司法院、國立清華大學等 247 個機關學校利用。102 年度另增加大陸圖書共同供應契約，以滿足本校圖書採購之需求，各政府機關學校亦可採用。101 年經教育部採購稽核小組查核結果，對本校辦理共同供應契約便利多所大專院校圖書採購之積極作為甚表嘉許。</p> <p>21. 持續活化破舊閒置房舍外，針對委外機制亦定期檢討，陸續制定委外場地訪視檢查表、亦不定期全組共同參與檢討合約草案之修正。將招商須知與範本放置於公共 server 上或 google doc，讓全體同仁可以提升辦理效率，並將相關資訊公佈於校園公佈欄或電子採購網等，提升資訊透明度與公平性。</p>
<p style="text-align: center;">指標</p>	<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>
<p style="text-align: center;">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. 公文管理系統創新設計項目：</p> <p>(1) 簡易辦文功能：本校首創將繁複之創文，與廠商合作討論以表單式簡易點選流程，將來文資料自動轉入創稿內，方便承辦人迅速將來文上網公告、陳閱存查，大幅提高線上簽核使用比率。</p> <p>(2) 開創共用簽核平台之表單匯入功能，每年上萬件約聘僱案之表單資料可匯入公文系統轉成公文，得以快速接軌發文作業。</p> <p>(3) 結合郵寄系統：藉由聯結公文管理系統資料共用，減少資料與地址重複輸入人力，也確保資料正確性，避免人為輸入謬誤。</p> <p>2. 檔案應用業務創新：</p> <p>(1) 創新運用公開徵求校園學生以志工方式參與（畢業這檔事~檔案展）。</p>

- (2)檔案修護推廣活動，首度與民間團體(樹火紀念紙文化基金會)合作。
- (3)檔案文創紀念品，運用檔案展示延伸活動，開發消失的印記系列概念紀念品。
3. 校園枯枝落葉粉碎再利用：將校園修剪下之樹枝落葉粉碎後再製作堆肥，可達到垃圾減量、減少垃圾處理規費及土方改良之多重效益。此外並將木屑於黑森林及舊泳池北側鋪設步道，建置饒富生態野趣之行走空間。
4. 校園樹木健檢及褐根病防治：委託學校專業科系進行校內 2 萬株樹木之健檢，並針對罹患褐根病之病株進行適當預防處理，提早發現提早治療，以維護樹木健康並營造優美安全的校園景觀。
5. 強化校園景觀特色：為使校園內四季有花可賞，並使每年的杜鵑花季呈現繁花盛開之景象，與本校專業科系合作進行杜鵑、茶花及紫薇等重要景觀植物之維護管理，並建立周年維護制度。
6. 辦理「寒暑假自行車保管服務」：於寒暑假期間利用地下自行車停車場為教職員生保管自行車，以活絡停車場使用率。
7. 辦理「自律停車宣導月」：開學後在學校各主要出入口派員舉牌宣導，呼籲本校教職員生於校外應自律停車，善盡教育單位之社會責任。
8. 辦理「二手自行車租借服務」：為降低校園車輛保有量，減少新車進入校園之機會，將資源回收再利用之二手自行車，提供租借服務予校內學生、短期訪問學人及客座教授代步使用。
9. 辦理「廢棄自行車回收專案」：為提倡資源回收再利用，鼓勵學生將不再使用之自行車交與校方回收，以還給校園美麗環境。
10. 活絡「竹北校區碧禎館場地」：將碧禎館教室、戶外場地開放供校內外人員租借使用。
11. 活絡「校總區博雅教學館場地」：將教學館大廳重新裝潢為可作藝文展覽之藝文空間，提供場地外借服務。
12. 與臺北捷運公司簽約合作拖吊舟山路口之違停車輛：為持續維護舟山路口暢通，本細與臺北捷運公司簽約合作，提供水源校區部分場地，作為捷運公司拖吊違停車輛(貼有本校車證)之移置場所，並協助通知所有人領回。
13. 開設「廢棄自行車吊牌拖吊服務課程」：與國企系、政治系、物理系等學生合作開設「廢棄自行車吊牌拖吊服務課程」，讓學生實際參與校園自行車停車環境整理。
14. 招募培訓總務志工：投入自行車管理、校園環境維護等工作。
15. 辦理自行車架徵選活動：考量校內自行車架型式，為節省公帑，故集思廣義校內教職員生之意見，舉辦自行車架設計競賽計劃，以利成本節約，達成自行車架最大效益。
16. 自行車停放區域施行顏色管理：為區隔校內自行車一般停放區及限時停放區之區隔，有效提醒車主注意，將限時停放區之自行車架漆為顯目藍色，以利區別。
17. 提升校園自行車騎乘安全：為提高本校教職員生於夜間騎乘自行車之行車安全，特舉辦星光專案提供自行車燈販售服務。
18. 自製本校自行車宣導手冊：為推廣本校自行車騎乘禮貌及注意事項，自製自行車宣導手冊發送本校師生，以提高交通安全。
19. 全校出入口崗哨增設防盜系統：依各點需求安裝防盜、防搶系統發報或受訊設備，除主動加強維護本校停管設備與夜間出入口監控，亦提高值勤人員於工作期間之安全。

20. 停車場提供生活資訊站服務：提供校內政策推行宣傳、政令宣導等相關活動使用及教職員工生之生活相關資訊宣傳。
21. 門崗夜間無人化門禁管理：於基隆門與長興門增設感應讀卡設備、柵欄機、遠端網路遙控設備等停管設備，實施夜間出口自動化門禁管理。
22. 停車場增設通報電話設備：為避免夜間崗哨有臨時突發狀況無人可立即處理，故於長興門、基隆門與辛亥門旁設置通報電話，如遇緊急事故即可直接與新南管理中心值勤人員聯繫。
23. 整合實體車證及電子票證之科技停車場管理：整合本校實體車證與電子車證使用，利用 RFID 技術研發 P-tag 系統，配合現停車場停管設備，進行自動化門禁管理。
24. 停車場設備管理系統主機雲端化：本校停車場營運之系統主機，為提昇停車管理效率，提供即時傳遞交換訊息之動態資訊，故將上揭系統主機移轉至計算機中心雲端虛擬主機，以維持停車場之永續經營。
25. 停車場開創簡訊發送服務：組發送手機簡訊之方式傳送公告與各車主，以利即時提醒車主相關重要訊息，提升本校停車場管理之服務層面與品質。
26. 建置帳務 e 化流程追蹤系統：各報帳人員送出支出憑證黏存單至主計室後，即可查詢審核組收件與送件時間、開立傳票收件與送件時間、開立支票後總務處秘書室核章、主計室核章、出納組核章及支付時間等六項流程時間，迅速即時掌握經費支出流程，減少各單位人工電話查詢時間支出。
27. 提昇網頁查詢系統：除提供網頁供個人查詢各類所得明細，並增設「撥款通知設定」及「申請帳號」系統，讓不同需求之個人查詢付款時方便又迅速。也提供廠商查詢每筆貨款之明細與發票號碼供銷帳，創新付款資料資訊化與透明化。100 學年度第 1 學期已完成整合繳費通知、繳費證明列印、繳費狀況查詢各項服務於 myNTU 系統，提供同學單一窗口查詢資料及使用，節省尋找各系統的時間。
28. 各類所得線上收件：創新以系統設計報帳步驟，擷取人事室勞健保資料，連結帳務 e 化系統，擷取主計計畫資料。採用線上收、退件方式，利於報帳單位迅速續辦與更正，並節省系所單位送件人力支出，每天約節省全校送件人員 55 小時之行政時間付出。
29. 執行業務所得線上報帳：採 web 作業方式，提供報帳人員以簡易點選方式輸入資料，並可連結出納系統帶入出納組管理之廠商基本資料，免再重複建檔，完成後可一次列印 3 種表格，縮短審核時間，提高資料被利用率及正確性。
30. 建置人事薪資平台：提供介面自人事室系統資料庫擷取人事主檔、待遇檔及各項代扣款項，併同其他扣款業務單位上傳相關資料，匯入出納薪資系統，透過系統比對差異，提供差異分析供所有業務單位再次檢核，及時補正登錄疏漏與錯誤，降低後續溢支收回、差額補發等情形發生之比率，也提供主計人員快速且精確的檢核依據，更提升薪資核發行政效率。
31. 電腦化分配宿舍：本年度截至 102 年 9 月底前計分配 16 戶多房間職務宿舍，透過網路宿舍分配系統線上提供相宿舍相關資料以錄影串流動態顯現，方便申配教職員掌握靜動態完整資訊以參考選配，另透過與計中、人事室資料庫連結可縮短分配時程，使得配教職員迅速分配到宿舍居住。
32. 增加新進教師職務宿舍：為延攬優秀教師到校任教，規劃興建新進教師宿舍，頂大一期已興建完成 26 戶，並繼續規劃興建，預計至 2014 年將有 67 戶。另為穩定新進教師生活，102 年 4 月修訂延長配住期間為 2 年。

33. 研究計畫辦公室：上網公告申請，以利於教師教學研究計畫之使用，有助於教學品質提升，102年預計可收取約1仟多萬元場地使用費，以挹注校務基金。
34. 簡化物品報帳流程：以單價6000元作為區分非消耗性物品報帳及管理方式之標準，可有效簡化近八成物品之報帳流程。
35. 財產標籤加印財物使用保管人姓名，使各項財物使用保管責任更為明確。
36. 列管性耗材(碳粉匣等)線上減損：由財物使用人直接於財產物品管理系統中線上減損，不產出減損申請單，以簡化流程。
37. 彙編採購錯誤行為態樣及改正方式。
38. 採購系統整合：整合各項採購流程，提供各類統計報表查詢與輸出。以資訊作業簡化採購流程，減少人工重複作業。
39. 彙編國貿條規簡要表：針對外國採購案件，彙編國貿條規簡要表並放置於網頁上，供請購人員藉此迅速分析採購成本。
40. 自辦共同供應契約：本校自95年度起邀請政治大學共同委託臺灣銀行採購部辦理外文圖書共同供應契約，自100年度起改由本校自行辦理，本校得向立約商收取作業服務費1%，100年度本校收入670萬元，101年度515萬元。於102年開辦大陸圖書共同供應契約。
41. 主動活化本校古蹟歷史：將本校被指定為古蹟或登錄為歷史建築之房舍加以活化，除主動研讀文化資產保存法相關法規，亦積極延攬具有古蹟維護經驗之專業技服，協助本校擬定研究調查與修復計畫，透過導入民間資源來整修，以期撙節本校經費。
42. 積極建立本校參與都市更新作業流程：簽報校長組成專案小組委員會，由校內外學者專家，共同努力把關，透過建立專業體制與制定校內審議平台，積極爭取本校參與都市更新案件之最大權益。
43. 醫學院擬進行「修繕管理系統」版本升級業務：
- (1)因應通信設備之變遷，除IE外使用不同網頁瀏覽器之使用者日益增多，已著手進行版本更新，更新後使用者除電腦外亦可利用手機或平板內之瀏覽器登入報修。
 - (2)另增加10萬元以下工程案件之登記及統計。
 - (3)增強工程案之掃瞄存檔功能。

評鑑委員意見

(六)、保護智慧財產權執行情形

指標	<p>(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…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input type="checkbox"/> 優<input checked="" type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 鼓勵同仁積極參加保護智慧財產權觀念之課程或活動(包括著作權法之簡介與案例分析、智慧型手機對資訊安全的衝擊等)，除增強保護智慧財產權觀念外，在業務執行面上更能增加及了解保護智慧財產權重要性，此外在熟稔相關法令也可避免觸法之行為。 2. 執行業務應注意有無侵害保護智慧財產權之虞。(例：檔案紀念品) 3. 檔案網站 (http://archives.ntu.edu.tw) 已運用「創用 CC」 (本授權條款允許使用者重製、散布、傳輸以及修改著作，但不得為商業目的之使用。若使用者修改該著作時，僅得依本授權條款或與本授權條款類似者來散布該衍生作品。使用時必須按照著作人指定的方式表彰其姓名。) 4. 積極維護本校商標權益，針對搶註及攀附者採取主動積極之法律行為，藉以增加本校商標權之強度。本校商標註冊核定共九枚，20張證書。 5. 應用商標授權開發紀念品，增加本校收益。
指標	<p>(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…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input type="checkbox"/> 優<input checked="" type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 尊重智慧財產權，同仁電腦所使用之軟體來源，除由計算機中心下載校園合法版權軟體安裝外；或以採購方式購買軟體使用。 2. 告知各同仁尊重智慧財產權，禁止非法影印等拷貝具侵犯智財權之資料。 3. 已將「不得非法影印」納入與校內提供影印服務之廠商契約規範中，廠商並已於影印服務區域之明顯處張貼「尊重智慧財產權」及「不得非法影印」等警語，且每學期配合辦理「校園保護智慧財產權行動方案執行評估表」。 4. 經歷幾年的努力，本校商標「台大」已經主管機關經濟部智慧財產局認定為著名商標。 5. 社科院區設有電腦室供學生使用電腦並提供列印服務，於明顯處張貼尊重智財權相關之說明。電腦室派有專人管理，以注意軟硬體是否正常，亦隨時檢視電腦系統內容。並特別由院內各單位熟悉電腦知識之人員組成網管小組以提供必要協助。各教室設有電腦網路等相關設備，設有還原功能，隨時保持系統於最初始狀態，不使使用人下載或安裝不明軟體。
評鑑委員意見	

(七)、持續改善與品質保證機制

指標	<p>持續改善與品質保證機制：單位能依據業務特性，設置品質保證機制，並確實執行及持續改善。</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input 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"> 總務處各項業務皆編有專屬 ISO 程序書與作業規範，每年接受經濟部標準檢驗局外部追查及本處自行辦理 2 次 ISO 內部稽核，藉以檢視作業流程是否有缺失或不足之處，並依檢查結果和建議予以修正，以降低內部作業之失誤率及讓使用者更清楚了解分處內部承辦之業務。 每年訂定品質目標，每季檢討執行與達成率，已穩定完成多項目標，並經常規劃及挑戰新目標。各專項業務進行顧客滿意度調查，瞭解顧客需求以利檢討改進。 文書組運用「系統瑕疵項目處理情形表」統整、列管校內各單位對公文系統的改善建議，並以不定期會議邀請計資中心等校內單位與廠商協商改善方案。 出納組對於存管之現金、票據、有價證券、自行收納款項收據及其他保管品等，進行定期與不定期盤點；對於收據子系統使用單存管之現金、票據及自行收納款項收據等，出納組亦進行定期與不定期盤點。盤點結果皆作成紀錄，對於不符規定者則簽會業務單位改善並持續追蹤。 採購組持續指派同仁參與政府或民間辦理之採購相關課程，同仁並會自主學習、進行研討，以快速累積實務經驗。另於每年辦理採購法相關專業訓練，以整體提昇校內採購人員之素質。強化本校帳務系統與本組採購管理系統資料庫之延伸性應用，將計中建置之校務帳務系統重要資料倒入採購管理系統進行整合，並將資料應用於不同階段之採購作業，透過資料庫建置管理達成知識管理。 受理報案、處理事項、校園拾得物處理、腳踏車剪鎖、車輛違規取締等，皆詳作紀錄並掃瞄備份存檔及拍照存證，以利事後之追查。 醫學院總務分處製訂「總務分處定期執行工作事項」自主檢查表，督促各股業務均按預定時間執行，確保業務按期完成。製訂本院「各項設備保養時間」，除可定期保養本院各硬體設備外，藉保養過程中發現預期可能之危險，提早預防，除維護本院設備正常運作，可有效減少不必要開支。
評鑑委員意見	

(八)、危機預防與管理

指標	<p>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□ 優■ 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 設有緊急聯絡通訊錄，如有突發危機事件發生將有暢通聯繫及應變管道提供決策者第一手現場資訊，協助瞭解掌握事故現場狀況動態。 依據行政院「辦理健全內部控制實施方案 101 年度重點工作」制定內部控制作業，包括出納、保管、採購、營繕等相關業務定期辦理自行評估，未來將依作業規定或流程修改需要辦理修訂。 製作防颱自主檢查表，請同仁依檢查表做好防颱準備工作並徹底檢查執行；颱風後亦請同仁巡視院內環境及設備是否正常運作，或做緊急處理。 依據 90 年制訂「國立臺灣大學環保暨安衛緊急應變計畫」內容包含緊急定義、危害等級及組織職掌、緊急應變程序、事故通報、疏散、調查、復原及善後等有系統的管制程序來執行緊急時的處置。 公文管理系統危機處理機制：系統發生異常無法操作使用時，除立即啟動危機處理，通知公文廠商及本校計資中心進行異常狀態分析了解並進行排除障礙外，如系統確實無法立即復原，各承辦人可使用離線版創文，對於急件發文亦訂有緊急替代方案，可處理已決行公文紙本繕校、發送。 建立擔保品查證及控管作業流程，防範收進偽造之銀行連帶保證書、擔保信用狀、設質定存單等保證品，並預防保證品逾期失效。 編製辦理狀況通知單，引導各請購單位人員依循辦理借款、結匯、申辦免稅令、報關提貨、驗收、結案報(沖)帳之辦理程序，避免發生誤付國外貨款、與廠商交貨點收爭議等情事發生。每半年發送申辦免稅令注意事項之全校訊息，避免財物設備維修出口及新購案件因未申辦免稅令產生大額關稅或倉租等支出。 經營管理組依業務管轄，每年舉辦組內同仁及轄下廠商消防逃生演練，與 AED 緊急應變演練，希望能透過實際的操作與配合，將可能的危害控制於最低程度，使其在安全且有效率的前提下完成，並使作用的成果得以發揮於日常之中。 本校校外文化資產經台北市文化局同意核備之校外文化資產通盤性日常管理維護計畫，計畫內容涵蓋緊急通報機制及重大災害緊急處理原則，並成立本校緊急應變小組，由總務長擔任總指揮，保管組為執行小組，事務組、營繕組及經營管理組三個單位任支援組，各小組平日維持正常業務，遇緊急事件時，以住戶通報危任務啟動依據，任務隨即展開。 社科院分處特別編制防火班，由分處同仁及工友組成，每年定期舉辦消防滅火訓練課程，課程旨在訓練防火班成員於火災發生之初，能確實操作滅火器材及撲滅火源，課程中除加強宣導火災預防、處理等相關知識，並讓成員實際演練。 醫學院總務分處於工程中需涉及消防機電變動等有安全顧慮之工項，均要求承攬廠商製作「施工中防護計畫書」，經本院簽核後送業管消防局備查。
評鑑委員意見	

三、顧客面

(一) 顧客滿意度調查

本處102年顧客滿意度網路調查於102年10月1~11日完成，調查結果已公告於本處網頁。各單位顧客滿意度調查分析、整體行政品質表現分析、92~102年度總務處顧客滿意度調查結果分析圖表及顧客滿意調查之個人意見詳如后附。

問卷分析說明：

- 一、各單位調查分析係依問卷題目逐題統計，整體平均分數係依各分題（共8題）之分數累計再除以題目數8，7項平均係指扣除辦公室環境之分數計算所得。顧客滿意調查各項原始分數，計分標準為：很滿意—10分；滿意—8分；尚可—6分；不滿意—4分；非常不滿意—2分。
- 二、本處整體行政表現統計8項平均分數為8.02分（滿分為10分），7項平均分數為8.015分，較去年降低0.068分（去年為8.083），但仍達到本處今年度ISO品質目標值（8）。各組則以採購及文書組表現最佳，營繕組分數提升較多，保管組及出納組分數下降。
- 三、本次計有947人填答問卷，其中教師20人占2.11%、學生842人占88.91%、職工80人占8.45%、其他5人占0.53%。
- 四、本處整體行政品質表現部分：填答顯著改善者16.37%，填答有些改善者72.54%，填答沒有改善者10.14%，填答降低者0.95%。即填答者肯定本處之行政品質改善績效占88.91%，較101年90.68%下降1.77%。
- 五、本處整體行政品質表現評鑑分數部分：填答90分以上者14.36%，填答80分至90分者63.78%，填答70分至80分者19.43%，填答60分至70分者2.01%，填答60分以下者0.42%，計給予80分以上之評鑑分數占78.14%，較101年74.56%上升3.58%，且70分以下，認為待提昇及亟待改善人數亦減少2.15%。

102 年度總務處各單位顧客滿意度調查分析

單 位	整體 平均	7 項 平均	填答 人次	服務 態度	主動積極 之精神	電話 禮貌	電話接聽 速度	承辦人員 專業度	辦公室環 境	業務辦理 效率	電腦化作 業
文書組	8.19②	8.17②	128	8.44①	8.02③	8.22③	8.05	8.42②	8.27②	8.11②	7.97
事務組	7.99	7.99	249	8.10	7.90	7.98	7.95	8.18	8.00	7.85	7.94
保管組	7.81	7.80	82	7.85	7.76	7.76	7.83	7.98	7.85	7.78	7.68
營繕組	7.83	7.82	90	7.96	7.69	7.89	7.69	8.11	7.84	7.49	7.93
出納組	8.04	8.02	378	8.22	7.88	7.94	7.77	8.26③	8.19③	8.01	8.07
採購組	8.33①	8.32①	56	8.43②	8.29①	8.39②	8.25①	8.46①	8.36①	8.21①	8.21①
經營管理組	8.07	8.09	20	8.10	7.80	8.40①	8.20②	8.00	8.00	8.00	8.10③
駐警隊	7.89	7.93	206	8.29③	7.93	7.88	7.90	8.10	7.59	7.87	7.54
社科院總務分處	7.87	7.92	54	8.19	7.96	7.89	7.89	8.00	7.52	7.89	7.63
醫學院總務分處	8.14③	8.13③	79	8.28	8.05②	8.08	8.1③	8.25	8.18	8.03③	8.13②
整體平均	8.015	8.020	1342	8.19	7.93	8.04	7.96	8.18	7.98	7.92	7.92

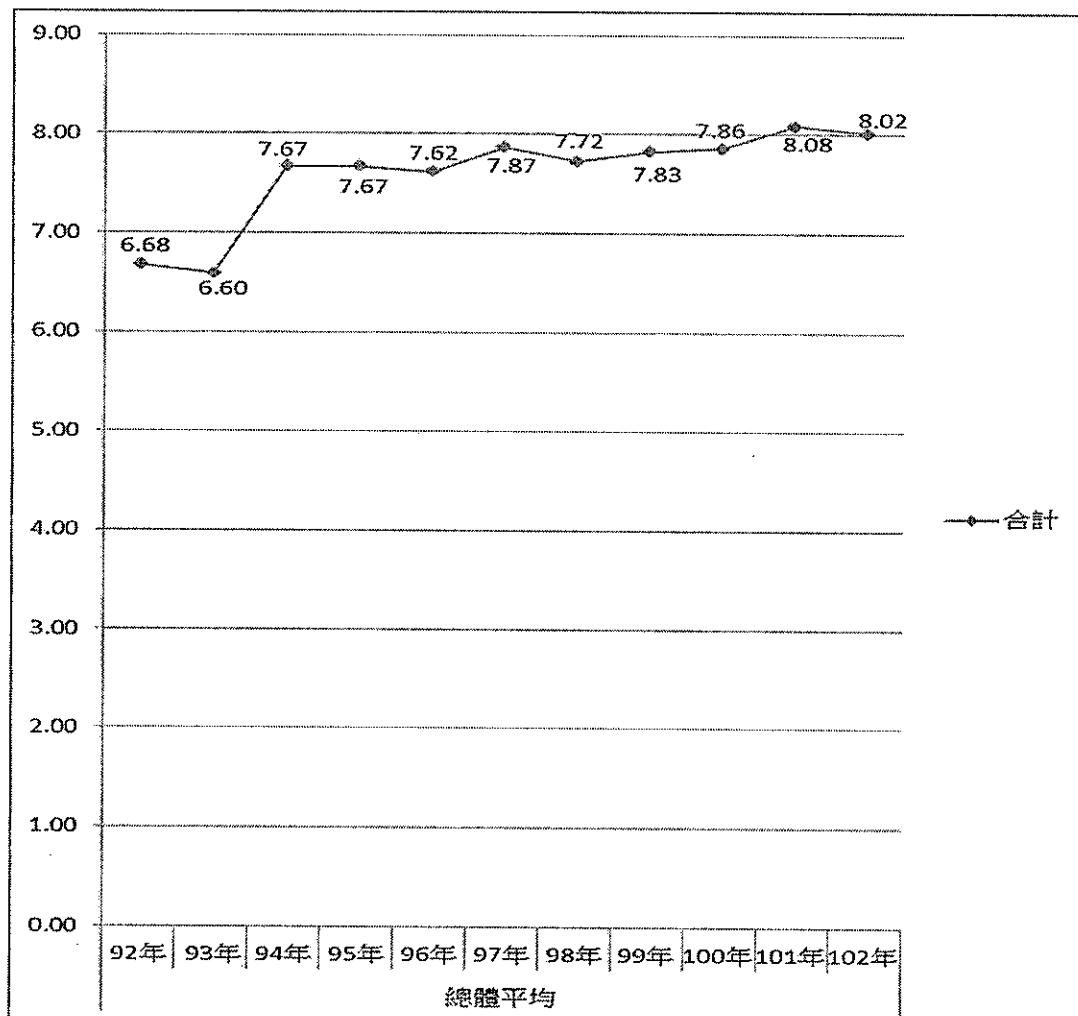
註：一、計算標準：很滿意為 10 分；滿意為 8 分；尚可為 6 分；不滿意為 4 分；非常不滿意為 2 分。
 二、7 項平均係指扣除辦公室環境之分數計算所得。

102 年總務處整體行政品質表現分析

對於總務處這 1、2 年之行政品質表現及 評鑑分數	有顯著 改善	有些 改善	沒有 改善	降低	填答 人數	90 分以上 (極優)	80 分至 90 分 (優良)	70 分至 80 分 (尚可)	60 至 70 分 (待提昇)	60 分以下 (亟待改善)	填答 人數
	155	687	96	9		136	604	184	19	4	
102 年	16.37%	72.54%	10.14%	0.95%	947	14.36%	63.78%	19.43%	2.01%	0.42%	947
101 年	128	485	59	4	676	96	408	141	28	3	676
	18.93%	71.75%	8.73%	0.59%		14.20%	60.36%	20.86%	4.14%	0.44%	
100 年	86	346	47	7	486	148	264	154	14	16	486
	17.70%	71.19%	9.67%	1.44%		9.88%	54.33%	31.69%	2.83%	0.24%	
99 年	130	468	87	7	692	74	362	206	53	7	692
	13.79%	67.63%	12.57%	1.01%		10.69%	52.61%	29.53%	4.47%	0.46%	
98 年	205	6465	1348	133	1353	1048	4985	2953	7059	938	1353
	20.54%	64.65%	13.48%	1.33%		10.48%	49.85%	29.53%	7.05%	0.93%	
97 年	267	6489	7479	991	1883	1270	5533	2639	1179	991	1883
	26.73%	64.89%	7.47%	0.91%		12.70%	55.33%	26.39%	1.17%	0.99%	
96 年	2511	6278	1152	0.59%	677	1004	5577	2306	650	1621	677
	25.11%	62.78%	11.52%	0.59%		10.04%	55.77%	23.06%	6.50%	1.62%	
95 年	263	6149	1144	0.9	1091	110	4872	3211	6.6	16	1091
	26.3%	61.49%	11.44%	0.9%		11.0%	48.72%	32.11%	0.66%	0.16%	
94 年	252	5912	1246	299	547	1262	486	299	62	34	564
	25.2%	59.12%	12.46%	2.99%		12.62%	48.6%	29.9%	6.2%	0.34%	
93 年	4014	4916	1338	352	142	1408	4296	2616	1270	750	142
	40.14%	49.16%	13.38%	3.52%		14.08%	42.96%	26.16%	1.27%	0.75%	

單位	文書組	事務組	保管組	營繕組	出納組	採購組	經營管理 組	駐警隊	社科學院 總務分處	醫學院 總務分組	填答數
以您與總務處各單位接觸之經驗，您覺得以下哪一組的服務品質較優。(可複選)	107	149	48	53	160	42	20	107	36	40	762
102 年	14.04%	19.55%	6.30%	6.96%	21.00%	5.51%	2.62%	14.04%	4.72%	5.25%	
101 年	149	191	88	70	252	69	53	191	40	73	1176
	12.67%	16.24%	7.48%	5.95%	21.43%	5.87%	4.51%	16.24%	3.40%	6.21%	
100 年	106	119	65	56	178	162	52	104	41	45	1826
	12.83%	14.49%	7.65%	6.78%	21.55%	7.51%	6.30%	12.55%	3.96%	5.45%	
99 年	153	186	75	77	267	76	83	159	43	61	1183
	13.30%	15.66%	6.91%	6.48%	22.47%	6.40%	6.99%	13.38%	3.87%	5.13%	
98 年	13.83%	15.52%	6.86%	6.72%	25.30%	7.55%	6.77%	10.19%	3.61%	3.89%	2158
97 年	15.06%	15.75%	8.83%	5.83%	22.35%	9.58%	5.69%	13.61%	2.64%	3.12%	1241
96 年	16.30%	14.87%	9.84%	4.86%	22.21%	12.30%	13.81%	10.9%	2.19%	2.55%	1049
95 年	15.2%	14.4%	8.4%	5.2%	22.77%	8.1%	11.1%	12.9%	3.2%	3.7%	1746
94 年	12.6%	18.4%	8.0%	6.0%	13.7%	13.1%	9.3%	11.9%	2.6%	4.0%	936
93 年	9.8%	10.1%	8.7%	6.5%	13.49%	8.1%	15.9%	18.3%	3.7%	11.3%	276
以您與總務處各單位接觸之經驗，您覺得以下哪一組的服務品質尚待改進。(可複選)	15	37	36	34	28	15	9	47	17	14	252
102 年	5.95%	14.68%	14.29%	13.49%	11.11%	5.95%	3.57%	18.65%	6.75%	5.56%	
101 年	42	62	47	90	75	51	37	103	22	33	562
	7.47%	11.03%	8.36%	16.01%	13.35%	9.07%	6.58%	18.33%	3.91%	5.87%	
100 年	128	146	27	68	69	52	32	115	10	14	1439
	6.98%	10.48%	6.5%	15.49%	15.72%	7.29%	7.29%	25.74%	2.28%	5.19%	
99 年	16	90	59	135	13	56	41	14	10	27	1720
	6.39%	12.64%	13.19%	15.60%	15.69%	7.8%	5.69%	20.00%	4.16%	3.5%	
98 年	5.81%	12.53%	16.62%	13.32%	15.10%	6.55%	4.27%	32.74%	3.90%	5.50%	1359
97 年	6.64%	13.85%	8.81%	18.07%	13.14%	5.96%	5.28%	20.19%	2.44%	3.52%	1738
96 年	6.13%	14.20%	8.67%	16.89%	17.64%	6.93%	4.33%	16.74%	4.19%	3.9%	1669
95 年	6.3%	12.41%	16.0%	11.5%	22.4%	6.2%	4.0%	18.4%	3.9%	5.6%	1142
94 年	4.9%	18.3%	8.3%	13.9%	18.3%	10.8%	3.9%	12.51%	2.31%	5.5%	1540
93 年	8.5%	6.9%	8.35%	12.50%	18.0%	8.58%	3.38%	13.2%	3.5%	1.6%	189

92~102 年度總務處顧客滿意度調查結果分析圖表



組別 年度別	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102
文書組	8.58	6.70	8.37	7.87	8.50	8.57	7.99	8.08	8.07	8.33	8.19
事務組	6.75	7.86	7.21	7.61	7.50	7.63	7.70	7.77	7.67	8.13	7.99
保管組	8.1	7.97	7.67	7.49	8.16	8.37	7.97	7.45	7.97	8.66	7.81
營繕組	6.86	6.29	6.99	7.19	6.87	7.27	6.97	7.22	7.56	7.46	7.83
出納組	6.72	6.15	7.09	7.46	7.75	8.08	8.00	7.93	8.04	8.18	8.04
採購組	8.73	9.14	8.83	8.09	8.43	8.42	8.61	7.88	8.15	8.23	8.33
經營管理組	6.43	8.67	8.77	8.24	7.94	7.99	8.69	8.74	8.29	8.01	8.07
駐警隊	5.23	5.21	7.44	7.63	7.23	7.17	6.01	7.33	7.22	7.84	7.89
社科學院總務分處	8.29	7.43	6.98	7.21	6.62	7.55	7.67	7.71	7.63	7.99	7.87
醫學院總務分處	7.81	7.14	7.39	7.91	7.19	7.6	7.63	8.14	7.99	8.00	8.14
總體平均	6.68	6.60	7.67	7.67	7.62	7.865	7.724	7.825	7.859	8.083	8.015

(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	<p>特優□ 優■ 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議：</p> <p>1. 負責編輯總務處年報及總務處雙月刊，以更明確數據呈現整體工作成效塑造共同意見交流園地，間接達到置入性行銷的概念使業務推展更親易近人並為人接受瞭解且助於業務溝通協調，並達到良好形像塑造目地。</p> <p>2. 訂定總務處顧客意見處理作業程序：對於校務建言、總務長公務信箱、網路 BBS (PTT) 等，儘速了解顧客問題，並給予迅速正面的回應。小事 3 天，大事一週內回覆為原則，各組指派專人，彙集顧客意見並每週陳報，以期迅速有效解決問題。要求各單位對於已先進行第 1 次處理回覆之重要案件，於確認事件處理完畢後，進行第二次處理回覆，確實且完整的向意見反應者說明處理情形。並於每半年總務處 ISO 管理審查會議中提出統計及檢討報告(附件 1)。</p> <p>3. 要求同仁建立良好服務形象服務顧客，不論是親自臨櫃洽詢、電話詢問等均能和善、專業、有效處理問題，並與顧客間建立良好互動關係。各單位設有單一聯絡窗口及公務信箱，隨時準備接收各方來信反應意見等，並於儘速回覆信件及處理問題。</p> <p>4. 不定期以總務長名義發送校內服務及重要訊息電子通告，廣為周知校內師生及教職員工。</p> <p>5. 與校內各外單位合作辦理檔案應用展示，96 年首次公文檔案展，迄至 103 年 8 月，累計檔案應用活動已近 20 場次，主題均與校內關心議題及社會脈動有關，行動檔案之合作對象、地點亦觸及校內外，增進彼此互動，發揮社區大學合作精神。</p> <p>6. 將校內場地委外經營，以提供師生同仁多元化生活服務設施，並將相關訊息公布於「生活便利通」專屬網頁，不定期更新最新專屬優惠或活動快訊，並發送生活電子報。</p>																																																				
評鑑委員意見	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th><th>E</th><th>F</th><th>G</th><th>H</th><th>I</th><th>J</th><th>K</th><th>L</th><th>M</th> </tr> <tr> <th>項 次</th><th>投訴意見 日期</th><th>請客姓名</th><th>顧客意見 摘要</th><th>處理轉移或回覆文字（含回復日期）</th><th>狀態 F處理中 C已回覆</th><th>完成日期 完成日期 F回復日 C回報日</th><th>處理時間 完成日期 F回復日 C回報日</th><th>識別 K D E H I J L M</th><th>取回人 L D E H I J L M</th><th>回應來源 K D E H I J L M</th><th>文號 L D E H I J L M</th><th>S直回 C其他 C回報</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td><td>140 2015/07/2</td><td>正式對接 第一項</td><td>第二項</td><td>一、總務處總務室總務科，總務處總務科，一個正客、一個副職，總務科的回報已更正。 二、教室內部牆壁移出放置過多人紙，安撫學生的地址，總務人先進去，對學生的建議。</td><td>C</td><td>2015/07/23</td><td>1</td><td>回復 及 改 正、 書 面、 電話 回報</td><td>房志偉 教務處 教務處 教務處 教務處 教務處 教務處 教務處</td><td>教務處 教務處 教務處 教務處 教務處 教務處 教務處 教務處</td><td>2015/07/23 2015/07/23 2015/07/23 2015/07/23 2015/07/23 2015/07/23 2015/07/23 2015/07/23</td><td>D</td></tr> <tr> <td>2</td><td></td><td></td><td></td><td>備註： 第 268 頁請客 請客回報表</td><td>P</td><td>2015/07/23</td><td>4</td><td>回復 及 改 正、 書 面、 電話 回報</td><td>孟玲玉 教務處 教務處 教務處 教務處 教務處 教務處 教務處</td><td>教務處 教務處 教務處 教務處 教務處 教務處 教務處 教務處</td><td>2015/07/23 2015/07/23 2015/07/23 2015/07/23 2015/07/23 2015/07/23 2015/07/23 2015/07/23</td><td></td></tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">顧客反應意見處理情形彙整表</p>	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	項 次	投訴意見 日期	請客姓名	顧客意見 摘要	處理轉移或回覆文字（含回復日期）	狀態 F處理中 C已回覆	完成日期 完成日期 F回復日 C回報日	處理時間 完成日期 F回復日 C回報日	識別 K D E H I J L M	取回人 L D E H I J L M	回應來源 K D E H I J L M	文號 L D E H I J L M	S直回 C其他 C回報	1	140 2015/07/2	正式對接 第一項	第二項	一、總務處總務室總務科，總務處總務科，一個正客、一個副職，總務科的回報已更正。 二、教室內部牆壁移出放置過多人紙，安撫學生的地址，總務人先進去，對學生的建議。	C	2015/07/23	1	回復 及 改 正、 書 面、 電話 回報	房志偉 教務處 教務處 教務處 教務處 教務處 教務處 教務處	教務處 教務處 教務處 教務處 教務處 教務處 教務處 教務處	2015/07/23 2015/07/23 2015/07/23 2015/07/23 2015/07/23 2015/07/23 2015/07/23 2015/07/23	D	2				備註： 第 268 頁請客 請客回報表	P	2015/07/23	4	回復 及 改 正、 書 面、 電話 回報	孟玲玉 教務處 教務處 教務處 教務處 教務處 教務處 教務處	教務處 教務處 教務處 教務處 教務處 教務處 教務處 教務處	2015/07/23 2015/07/23 2015/07/23 2015/07/23 2015/07/23 2015/07/23 2015/07/23 2015/07/23	
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M																																									
項 次	投訴意見 日期	請客姓名	顧客意見 摘要	處理轉移或回覆文字（含回復日期）	狀態 F處理中 C已回覆	完成日期 完成日期 F回復日 C回報日	處理時間 完成日期 F回復日 C回報日	識別 K D E H I J L M	取回人 L D E H I J L M	回應來源 K D E H I J L M	文號 L D E H I J L M	S直回 C其他 C回報																																									
1	140 2015/07/2	正式對接 第一項	第二項	一、總務處總務室總務科，總務處總務科，一個正客、一個副職，總務科的回報已更正。 二、教室內部牆壁移出放置過多人紙，安撫學生的地址，總務人先進去，對學生的建議。	C	2015/07/23	1	回復 及 改 正、 書 面、 電話 回報	房志偉 教務處 教務處 教務處 教務處 教務處 教務處 教務處	教務處 教務處 教務處 教務處 教務處 教務處 教務處 教務處	2015/07/23 2015/07/23 2015/07/23 2015/07/23 2015/07/23 2015/07/23 2015/07/23 2015/07/23	D																																									
2				備註： 第 268 頁請客 請客回報表	P	2015/07/23	4	回復 及 改 正、 書 面、 電話 回報	孟玲玉 教務處 教務處 教務處 教務處 教務處 教務處 教務處	教務處 教務處 教務處 教務處 教務處 教務處 教務處 教務處	2015/07/23 2015/07/23 2015/07/23 2015/07/23 2015/07/23 2015/07/23 2015/07/23 2015/07/23																																										

四、專業職能與學習成長構面

(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. 各單位同仁對於本身業務內容、流程與相關法令規章相當熟悉，除要求平日研修及熟稔所負責業務法規外，並鼓勵同仁參與各項業務訓練課程與講習。同仁也充份於公餘時間充實自我之本職學能以增加專業之熟稔。對於業務相關法令之更新及修正以傳閱及張貼方式宣導及供同仁研習以增加法令規章熟悉度。</p> <p>2. 對洽公人員皆能詳盡解說，倘遇有涉及其他機關之疑義，也會先留下當事人連絡方式，俟連繫辦妥後隨即連絡答覆。若屬其他單位業務，亦會親切詳盡告知別單位所在辦公室地點、負責承辦人或聯絡電話，若仍不清楚會親自引領。</p> <p>3. 採購業務牽涉法規、釋例眾多，人員除熟稔政府採購法相關規定外，對於行政法、民刑法等相關法令及國際貿易知識亦廣泛涉獵。對洽公人員皆能和善熱忱詳盡解說，且具備採購案釋疑、異議及爭議案件之處理能力。全數承辦人員均取得採購專業人員基礎證照，兩名具有進階資格。</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. 建立以顧客導向為主之服務態度，提倡電話禮貌並要求同仁電話鈴響及時接聽，承辦人員無法接聽則由其它同仁代為詢答，涉及跨組業務或較為複雜事務時，皆會要求留下電話，了解情況後儘速答覆。</p> <p>2. 對於面晤查詢人士，皆能主動、親切詢問，耐心傾聽，條理答覆。</p> <p>3. 總務處各單位於網頁均設有單一窗口負責人、公務信箱及各業務承辦人之電話及 e-mail，提供顧客投訴最直接管道。</p> <p>4. 訂定「總務處顧客意見處理作業程序」：對於校務建言、總務長公務信箱、網路 BBS (PTT) 所反映之顧客意見，一定時間內(小事 3 天，大事一週)完成回覆。</p> <p>5. 有關電話禮儀部份，事務組於 101 年 9 月起針對本處轄下各組進行電話禮儀抽樣施測，並針對測驗結果進行分析做成報告，依報告內容針對禮儀不足處，聘請師資進行本處電話禮儀教育訓練，於 102 年 1 月間辦理兩場「電話禮儀與應對技巧」教育訓練，講師建議以 3 聲鈴響接聽為佳，並透過解說，強化同仁電話禮儀。</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□ 優■ 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 鼓勵同仁積極參加各項教育訓練，如公文講習、全國宿舍管理系統操作、國有財產管理、資訊服務採購、政府採購常見錯誤態樣、辦理採購廠商爭議處理與工程會處理申訴之案例、電子化政府採購、優先採購身心障礙團體或庇護工廠產品、WTO政府採購協定等。 2. 駐警人員參加台北市政府警察局常年教育訓練以充實本職學能，課程內容包括消防、急救訓練、綜合逮捕術、服務態度與應對技巧、駐地安全防護、交通指揮、校園性騷擾之處理、法律常識、衛生保健等，以提昇員警專業素養充實本職學能，有效服務眾多師生善盡維護校園安全職責。 3. 事務組辦理安全駕駛教育訓練，以改善校內公務車使用現況，提升駕駛人行車技能。舉辦停車場第一線人員、內勤人員及幹部教育訓練：於每年不定期由廠商教學進行各系統、停管設備、消防、用電等宣導事項、停車收費標準優惠及停車證與計時票卷分類介紹等解說及電子化報表之教育訓練。 4. 檔案應用方面特別著重創意提案，每年舉行紀念品開發設計研習講座與志工參訪校外展場。(99年獲檔管局「檔案研究論文類」及「檔案創意加值類」獎項) 5. 經營管理組因業務需要，聘有各方面(如：促參、法律、財務、都更...等)相關專才，而若辦理業務如遇需更多層面專業需求時，除協尋專業顧問人員協助外，並要求承辦人員積極參與講習或線上學習等各種管道進修學習，以圓滿達成目標。如財政部促參司辦理的促進民間參與公共建設之訓練課程，文化部古蹟歷史建資產保護及日式宿舍日常管理維護等，及建築物室內裝修-無障礙設施設計與改善工程相關課程。
指 標	<p>(二)專業進修(新增項目) (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□ 優■ 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檔案同仁已陸續參加過檔管研席班(為期3個月)之課程，101年並已有同仁取得北教大文創碩士學位。 2. 協助教育部至各校進行檔案訪視業務，吸取校外經驗，回饋本校檔管業務。 3. 鼓勵同仁利用公餘時間進行各項專業進修學習，如參加政府採購法令研修、等課程，增進與業務相關之其他專業知能。另為提升校內各單位採購人員專業能力，每年規劃辦理「政府採購制度簡介及2代政府採購網操作說明」、「科學技術研究發展採購作業實務」及「國際貿易相關知識」等相關智識之課程及講座。 4. 經營管理組二位同仁於公餘期間進修並取得本校社會科學院經濟研究所在職专班碩士學位及臺北科技大學建築與都市設計研究所碩士班，持續精進追求自我專業成長，期使業務更具效率進行，並協助其他同仁推動組內業務。
評 鑑 委 員 意 見	

參、單位自訂評鑑項目一文書組

項目及指標	1. 提昇櫃台洽公服務品質 2. 提昇公文系列課程滿意度 3. 提昇客訴處理效率 4. 提昇信件業務服務滿意度 5. 提昇檔案應用活動滿意度																										
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： <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center; padding: 5px;">自訂評鑑項目</th> <th style="text-align: center; padding: 5px;">資料來源</th> <th style="text-align: center; padding: 5px;">現況值 (102 上半年)</th> <th style="text-align: center; padding: 5px;">目標值</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;">提昇櫃台洽公服務品質</td> <td style="padding: 5px;">依洽公者滿意度調查結果</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">94.85%</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">90%</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">提昇公文系列課程滿意度</td> <td style="padding: 5px;">依上課學員檔案調查人滿意度調查結果</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">97.19%</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">88%</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">提昇客訴處理效率</td> <td style="padding: 5px;">依據客訴案件統計月報表</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">90 分</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">85 分</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">提昇信件業務服務滿意度</td> <td style="padding: 5px;">依信件服務顧客滿意度調查結果</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">91.6 分</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">90 分</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">提昇檔案應用活動滿意度</td> <td style="padding: 5px;">依參與活動人員滿意度調查結果</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">97 分</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">90 分</td> </tr> </tbody> </table>			自訂評鑑項目	資料來源	現況值 (102 上半年)	目標值	提昇櫃台洽公服務品質	依洽公者滿意度調查結果	94.85%	90%	提昇公文系列課程滿意度	依上課學員檔案調查人滿意度調查結果	97.19%	88%	提昇客訴處理效率	依據客訴案件統計月報表	90 分	85 分	提昇信件業務服務滿意度	依信件服務顧客滿意度調查結果	91.6 分	90 分	提昇檔案應用活動滿意度	依參與活動人員滿意度調查結果	97 分	90 分
自訂評鑑項目	資料來源	現況值 (102 上半年)	目標值																								
提昇櫃台洽公服務品質	依洽公者滿意度調查結果	94.85%	90%																								
提昇公文系列課程滿意度	依上課學員檔案調查人滿意度調查結果	97.19%	88%																								
提昇客訴處理效率	依據客訴案件統計月報表	90 分	85 分																								
提昇信件業務服務滿意度	依信件服務顧客滿意度調查結果	91.6 分	90 分																								
提昇檔案應用活動滿意度	依參與活動人員滿意度調查結果	97 分	90 分																								
評鑑委員意見																											

參、單位自訂評鑑項目—事務組

項目及指標	<p>提升校總區四棟教學館清潔工作品質滿意度達 70%以上</p> <p>1. 回收有效問卷中各棟(非常滿意+滿意)問卷件數/(問卷件數-填答未使用該棟之件數)×100% =各棟滿意度。</p> <p>2. 四棟滿意度總和/4=平均滿意度。</p> <p>3. 每季回收有效問卷不得低於 250 份。</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. 加強環境清潔各項檢查及老舊設備更新。</p> <p>2. 加強清潔人員出勤檢查。</p> <p>3. 加強清潔調查，以了解使用者對環境清潔品質(含廁所)之要求，並針對問題解決。</p> <p>4. 實施結果，102年上半年共回收有效問卷數為 884 份，四棟教學館清潔工作品質滿意度為 69.75%，幾達目標設定值。</p>
評鑑委員意見	

參、單位自訂評鑑項目-保管組(1)

項目及指標	多元化使用校產，促進校產有效利用暨永續經營。
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. 規劃空間作研究計畫辦公室： 為協助本校教師研究計畫空間之需求，提供校總區明達館 2 樓及羅斯福路都市更新行遠樓 8、14、15 樓等供教師研究計畫使用，有助提升教學研究品質。</p> <p>2. 推動宿舍收費： 依宿舍管理手冊規定並兼顧本校校務基金經費運用，推動宿舍收費制度，以支應宿舍各項修繕、管理維護項目之支出。</p> <p>3. 校產外借： 為使校外單位基於與本校學術合作關係等之需要，得申請借用校產，目前校產外借件數計 18 件。</p> <p>4. 校外待改建宿舍基地暫闢校外臨時停車場： 校外青田街 12 巷 3 號等兩處空地已規畫為宿舍興建之基地，其興建動工前暫闢為臨時停車場，可提供鄰近住戶同仁校外便於停車空間，提升本校土地利用總體之效益。</p> <p>5. 報廢財物變賣： 報廢財物依規定分批辦理公開標售，102 年計 2687 件。</p>
評鑑委員意見	

參、單位自訂評鑑項目-保管組(2)

項目及指標	職務宿舍分配作業 e 化																		
單位自我評鑑	<p>特優□ 優 ■ 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議：</p> <p>1. 為縮短宿舍分配流程，增進宿舍使用率，已建置多房間職務宿舍分配系統 (http://140.112.160.226/)，同仁可於每年 3、6、9、12 月 1~10 日上班時間上網選配多房間職務宿舍，透過該系統可觀看當期待配宿舍室內空間格局照片及動態影片，並可瞭解宿舍之座落區位、管理費及修繕補助金額等資訊，有效作為選配宿舍之參考。</p> <p>2. 近 5 期多房間職務宿舍申請人數與待配戶數統計如下：</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="padding: 2px;">期 別</th> <th style="padding: 2px;">申請人數</th> <th style="padding: 2px;">待配戶數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 2px;">101 年 9 月</td> <td style="padding: 2px;">84</td> <td style="padding: 2px;">5</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">101 年 12 月</td> <td style="padding: 2px;">99</td> <td style="padding: 2px;">6</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">102 年 3 月</td> <td style="padding: 2px;">70</td> <td style="padding: 2px;">6</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">102 年 6 月</td> <td style="padding: 2px;">96</td> <td style="padding: 2px;">6</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">102 年 9 月</td> <td style="padding: 2px;">81</td> <td style="padding: 2px;">4</td> </tr> </tbody> </table> <p>3. 另為提升單房間及新進教師職務宿舍分配作業之行政效率，刻正研議建置暨整合單房間、多房間及新進教師職務宿舍分配系統，俾使各項分配作業達到公平、公正及公開原則。</p>	期 別	申請人數	待配戶數	101 年 9 月	84	5	101 年 12 月	99	6	102 年 3 月	70	6	102 年 6 月	96	6	102 年 9 月	81	4
期 別	申請人數	待配戶數																	
101 年 9 月	84	5																	
101 年 12 月	99	6																	
102 年 3 月	70	6																	
102 年 6 月	96	6																	
102 年 9 月	81	4																	
評鑑委員意見																			

參、單位自訂評鑑項目—營繕組

項目及指標	<p>年度查核金額以上之新建工程品質 資料來源：本校成立工程督導小組，依據政府採購法子法「工程施工查核小組組織條例」、行政院公共工程委員會「公共工程施工品質管理作業要點」及本校「工程督導小組查核作業規範」，查核施工項目及品管作業文件，並製作成工程督導小組之查核紀錄表。 計算公式：各工程歷次查核分數加總/各工程查核次數。 目標值：查核分數平均 81 分。</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input type="checkbox"/> 優<input checked="" type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為提升新建工程施工品質、管控進度、預算執行情形，各新建工程均成立工程督導小組，定期召開工程督導小組會議，依查核委員所提建議進行改善，並作為預防矯正之參考。 2. 101 度新建工程工程督導小組查核成果為 85 分，已達成目標值，102 年度各新建工程仍將持續辦理工程督導小組會議，以確保新建工程品質。 3. 社會科學院新建工程(3/13 專案工程督導小組)86.05 分 卓越一期新建工程(4/13 專案工程督導小組)85.13 分 社會科學院新建工程(6/28 上級機關教育部工程查核小組)85 分甲等 卓越一期新建工程(8/30 上級機關教育部工程查核小組)82 分甲等
評鑑委員意見	

參、單位自訂評鑑項目-出納組(1)

項目及指標	<p>支票作業效率</p> <p>資料來源：以出納組 101 年收受辦理之 240,647 件傳票分析</p> <p>計算公式：以帳務 e 化系統之報帳流程追蹤項目作為分析基準，以小時為單位，計算自出納組點收傳票至送總務處秘書室點收核章平均所需時間，並扣除假日小時與非上班時間小時。詳細計算公式為：【(總作業分鐘數-假日分鐘數-非上班時段分鐘數)/總傳票筆數】/60 分鐘</p> <p>目標值：8 小時</p>																				
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本組自點收傳票至送總務處秘書室核章，需先經分類傳票、計算分類後各批傳票付款金額、核對付款資料內容、連絡報帳單位更新帳務 e 化系統及粘存單之資料後始可印製支票，並於傳票上註明付款支票號碼，再經股長覆核無誤後，始送總務處秘書室開始蓋支票印鑑章；如係郵局匯款，則另須將受款人之身分證號或統一編號及局帳號送至郵局系統檢核，因郵局僅固定於每日中午約 12 點 36 分、下午 2 點 10 分及 4 點 26 分回報檢核結果，無誤後始可印製支票。 2. 依上述公式，101 年度總作業分鐘數為 410,171,390 分，假日分鐘數為 117,576,000 分，非上班時段分鐘數為 192,895,680 分，總傳票數為 240,647 件，$[(410,171,390 - 117,576,000 - 192,895,680) / 240,647] / 60 = 6.90$(小時) 3. 另進一步分析，101 年度出納組所作業之傳票，45.95% 可於點收後 6 小時內送至總務處秘書室；78.91% 可於 9 小時內（亦即 1 個工作天）送總務處秘書室。21.09% 之傳票須超過 1 個工作天，經本組分析，係因須補列所得或通知系所改正資料，為免貿然退件反增加報帳單位及受款人的不便，故先將傳票留置於出納組，也增加了本組的作業時間。茲謹附相關分析資料如附： <table border="1" data-bbox="401 1417 1076 1665"> <thead> <tr> <th>作業時間</th> <th>筆數</th> <th>比例</th> <th>累計比例</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>6 小時以內</td> <td>110,574</td> <td>45.95%</td> <td>45.95%</td> </tr> <tr> <td>6~9 小時</td> <td>79,321</td> <td>32.96%</td> <td>78.91%</td> </tr> <tr> <td>9 小時以上</td> <td>50,752</td> <td>21.09%</td> <td>100.00%</td> </tr> <tr> <td>小計</td> <td>240,647</td> <td>100.00%</td> <td>100.00%</td> </tr> </tbody> </table>	作業時間	筆數	比例	累計比例	6 小時以內	110,574	45.95%	45.95%	6~9 小時	79,321	32.96%	78.91%	9 小時以上	50,752	21.09%	100.00%	小計	240,647	100.00%	100.00%
作業時間	筆數	比例	累計比例																		
6 小時以內	110,574	45.95%	45.95%																		
6~9 小時	79,321	32.96%	78.91%																		
9 小時以上	50,752	21.09%	100.00%																		
小計	240,647	100.00%	100.00%																		
評鑑委員意見																					

參、單位自訂評鑑項目-出納組(2)

項目及指標 單位自我評鑑	得報帳線上收件效率 資料來源：出納組 101 年 1 月至 12 月線上收受辦理之 93,599 件所得報帳資料計算公式：以帳務 e 化系統之報帳流程追蹤項目作為分析基準，且係以分為計算單位，整理之記錄計算使用 Excel 函數：DAYS366(start_date, end_date, method)，計算報帳者所得表製作完成送件後，至本組線上完成收件之作業時間。																																																				
	目標值：30 分鐘																																																				
	<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. 本校所得報帳包含各類所得、學位考試審查費、勞健保月薪-離職儲金、勞健保月薪-勞退新制等報帳案件，採用線上收、退件方式，於線上審閱所得資料之類別、稅率及相關所得申報欄位，利於報帳單位迅速續辦與更正，除節省系所單位送件人力支出，更藉由線上查閱出納組收件結果與退件理由，達到即時收件迅速更新，使報帳作業更簡捷。</p> <p>2. 以 101 年統計，全年線上收件件數為 93,599 件（共 382,785 筆人次），承辦收件人力為 2 人，平均每人每月需收件 16,000 筆資料，以每件人工送件時間 10 分鐘計算，$93,599 \times 10(\text{分}) \div 60(\text{分}) \div 12(\text{月}) = 1,300(\text{小時})$，亦即線上收件可節省每月報帳人員總計約 1,300 小時之行政時間支出及人工送件流程，另亦減少收件時之等候時間，提昇人力使用及行政效率甚鉅。</p> <p>3. 就統計資料分析，各原始收件平均每件收件時間為 25.49 分，而二代健保收件平均每件收件時間為 53.68 分。因為配合二代健保補充保費扣款自 102 年 1 月 1 日開始實施，本校於 101 年 12 月起配合將所得報帳系統修改程式，惟系統初期配合健保局政策仍有需程式增補修作業，致使二代健保之報帳資料收件作業須中斷等待程式修正，故使每件平均收件時間較原始系統所需時間為長。茲謹附相關分析資料如附：</p> <p style="text-align: center;">以平均每件收件時間分析</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>類別</th> <th>收件件數</th> <th>收件時間(分)</th> <th>平均每件收件時間(分)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>各類所得</td> <td>72,468</td> <td>1,925,630</td> <td>26.57</td> </tr> <tr> <td>學位考試審查費</td> <td>2,745</td> <td>60,424</td> <td>22.01</td> </tr> <tr> <td>勞健保月薪-離職儲金</td> <td>1,047</td> <td>23,472</td> <td>22.42</td> </tr> <tr> <td>勞健保月薪-勞退新制</td> <td>16,370</td> <td>351,179</td> <td>21.45</td> </tr> <tr> <td>小計</td> <td>92,630</td> <td>2,360,705</td> <td>25.49</td> </tr> <tr> <td>各類所得(二代健保獎金)</td> <td>13</td> <td>908</td> <td>69.87</td> </tr> <tr> <td>各類所得(二代健保非獎金)</td> <td>624</td> <td>32,111</td> <td>51.46</td> </tr> <tr> <td>學位考試審查費(二代健保)</td> <td>3</td> <td>52</td> <td>17.46</td> </tr> <tr> <td>勞健保月薪-離職儲金(二代健保)</td> <td>30</td> <td>2,555</td> <td>85.17</td> </tr> <tr> <td>勞健保月薪-勞退新制(二代健保)</td> <td>299</td> <td>16,392</td> <td>54.82</td> </tr> <tr> <td>小計(二代健保)</td> <td>969</td> <td>52,019</td> <td>53.68</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>93,599</td> <td>2,412,724</td> <td>25.78</td> </tr> </tbody> </table>	類別	收件件數	收件時間(分)	平均每件收件時間(分)	各類所得	72,468	1,925,630	26.57	學位考試審查費	2,745	60,424	22.01	勞健保月薪-離職儲金	1,047	23,472	22.42	勞健保月薪-勞退新制	16,370	351,179	21.45	小計	92,630	2,360,705	25.49	各類所得(二代健保獎金)	13	908	69.87	各類所得(二代健保非獎金)	624	32,111	51.46	學位考試審查費(二代健保)	3	52	17.46	勞健保月薪-離職儲金(二代健保)	30	2,555	85.17	勞健保月薪-勞退新制(二代健保)	299	16,392	54.82	小計(二代健保)	969	52,019	53.68	合計	93,599	2,412,724	25.78
類別	收件件數	收件時間(分)	平均每件收件時間(分)																																																		
各類所得	72,468	1,925,630	26.57																																																		
學位考試審查費	2,745	60,424	22.01																																																		
勞健保月薪-離職儲金	1,047	23,472	22.42																																																		
勞健保月薪-勞退新制	16,370	351,179	21.45																																																		
小計	92,630	2,360,705	25.49																																																		
各類所得(二代健保獎金)	13	908	69.87																																																		
各類所得(二代健保非獎金)	624	32,111	51.46																																																		
學位考試審查費(二代健保)	3	52	17.46																																																		
勞健保月薪-離職儲金(二代健保)	30	2,555	85.17																																																		
勞健保月薪-勞退新制(二代健保)	299	16,392	54.82																																																		
小計(二代健保)	969	52,019	53.68																																																		
合計	93,599	2,412,724	25.78																																																		

4. 另依收件日數統計資料，其中有 93,175 件（佔 99.547%）報帳資料於當日收件完成，僅有 424 件（佔 0.453%）報帳資料因需俟報帳單位補正資料後始能辦理收件，致收件時間較長。就整體而言，雖因本校報帳人員更迭不斷，但自執行 e 化報帳以來，除系統設計以點選方式輸入資料，減少報帳人員輸入時間，降低錯誤率外，亦每年數次舉辦新進人員說明會，教導報帳人員熟悉及使用報帳系統，更於出納組網頁設置各項專區，提供報帳注意事項、所得扣繳等等之間與答，加以設置所得報帳收件櫃檯專人服務，期使本校各項收付作業更加迅速簡捷。

以收件日數統計分析

類別		筆數	比例
各類所得	當天	72,109	99.505%
	次日	356	0.491%
	其他	3	0.004%
	合計	72,468	100.000%
學位考試審查費	當天	2,725	99.271%
	次日	20	0.729%
	合計	2,745	100.000%
勞健保月薪-離職儲金	當天	1,045	99.809%
	次日	2	0.191%
	合計	1,047	100.000%
勞健保月薪-勞退新制	當天	16,332	99.768%
	次日	38	0.232%
	合計	16,370	100.000%
各類所得(二代健保獎金)	當天	13	100.000%
	合計	13	100.000%
各類所得(二代健保非獎金)	當天	621	99.519%
	次日	3	0.481%
	合計	624	100.000%
學位考試審查費(二代健保)	當天	3	100.000%
	合計	3	100.000%
勞健保月薪-離職儲金(二代健保)	當天	29	96.667%
	次日	1	3.333%
	合計	30	100.000%
勞退月薪(二代健保)	當天	298	99.666%
	次日	1	0.334%
	合計	299	100.000%
	總計	93,599	

評鑑委員意見

參、單位自訂評鑑項目—經營管理組

項目及指標	投入成本及執行效益分析																								
單位自我評鑑	<p>特優□ 優■ 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議：</p> <p>1.本組近年來持續透過活化閒置破舊房舍，創造收入貢獻校務基金，自 99 年陸續將閒置破舊校外房舍予以活化，不僅創造場設收入，亦減少周遭居民詬病本校房舍造成社區窳陋現象。</p> <p>2.相關場地委外再造亦獲得相關注目與好評，泰順街 16 巷 4 號、與青田街 7 巷 6 號，分別獲得 100 年老屋新生大獎之銅牌與金牌獎。</p> <p>3.自 98 年場設收入由 6160 萬，持續增加至 102 年可達 8700 餘萬，增加幅度達 2500 餘萬（詳下表）。</p> <table border="1" data-bbox="387 1051 1260 1350"> <thead> <tr> <th>NTD 千元</th> <th>98 年</th> <th>99 年</th> <th>100 年</th> <th>101 年</th> <th>102 年(估)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>場設收入</td> <td>61,633</td> <td>64,129</td> <td>72,786</td> <td>82,629</td> <td>87,395</td> </tr> <tr> <td>差異</td> <td></td> <td>2,496</td> <td>8,657</td> <td>9,843</td> <td>4,766</td> </tr> <tr> <td>幅度</td> <td></td> <td>4.0%</td> <td>13.5%</td> <td>13.5%</td> <td>5.8%</td> </tr> </tbody> </table>	NTD 千元	98 年	99 年	100 年	101 年	102 年(估)	場設收入	61,633	64,129	72,786	82,629	87,395	差異		2,496	8,657	9,843	4,766	幅度		4.0%	13.5%	13.5%	5.8%
NTD 千元	98 年	99 年	100 年	101 年	102 年(估)																				
場設收入	61,633	64,129	72,786	82,629	87,395																				
差異		2,496	8,657	9,843	4,766																				
幅度		4.0%	13.5%	13.5%	5.8%																				
評鑑委員意見																									

參、單位自訂評鑑項目-駐衛警察隊

項目及指標	<p>提高服務品質及降低校園竊案發生</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以高度服務熱忱、用語溫和親切有禮、願意傾聽、耐心答覆問題之態度；對於顧客的不滿，設有適當投訴管道並主動追蹤及回覆。以提高服務品質。 2. 保持緊急報案專線、監視系統正常運作，以確保校園安全。 3. 落實肅防竊勤務工作，以降低校園竊案發生。
單位自我評鑑	<p>特優□ 優■ 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依本隊 102 年度「品質目標執行表」所訂項目「降低校園失竊件數」、「提昇顧客滿意度」、「提昇逮捕或查獲竊嫌比例」、「提昇客訴處理效率」，其執行方法部份仍應加強持續辦理，以期努力達成目標值。 2. 依處理校園安全事件統計表統計分析，以隨時檢討修正防竊、巡邏勤務及發函或通報師生作好交通安全、防竊宣導、加強教育員警以提昇服務品質。
評鑑委員意見	

參、單位自訂評鑑項目-社科學院總務分處

項目及指標	<p>提高整體服務品質 指標(社科院區服務滿意度調查) ◎年度滿意度調查 調查方式：網路問卷。(置於分處網頁及校園公告，並寄發信件通知填答。) 調查對象：主要針對社科院區教職員工生。 自評目標：三大專項分數逐年提升。</p>																								
單位自我評鑑	<p>特優□ 優■尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議： 統計 98 年至 102 年分處滿意度三大專項成績(採 5 分制加權計算)，三大專項大致上維持穩定的小幅成長或持平。將持續要求專業素質，鼓勵參加各項業務相關課程並提升待客態度等，並加強要求各個專項業務表現，力求整體服務品質更進一步。</p> <p style="text-align: center;">98 年至 102 年年度滿意度調查三大專項結果比較</p> <table border="1" data-bbox="330 1006 1362 1186"> <thead> <tr> <th>項目</th><th>98 年</th><th>99 年</th><th>100 年</th><th>101 年</th><th>102 年</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>專業素質與服務熱忱</td><td>3.97</td><td>4.00</td><td>4.19</td><td>4.01</td><td>4.06</td></tr> <tr> <td>電子化業務表現</td><td>3.86</td><td>3.87</td><td>4.04</td><td>4.04</td><td>4.04</td></tr> <tr> <td>專項服務表現</td><td>3.68</td><td>3.66</td><td>4.00</td><td>4.11</td><td>3.86</td></tr> </tbody> </table>	項目	98 年	99 年	100 年	101 年	102 年	專業素質與服務熱忱	3.97	4.00	4.19	4.01	4.06	電子化業務表現	3.86	3.87	4.04	4.04	4.04	專項服務表現	3.68	3.66	4.00	4.11	3.86
項目	98 年	99 年	100 年	101 年	102 年																				
專業素質與服務熱忱	3.97	4.00	4.19	4.01	4.06																				
電子化業務表現	3.86	3.87	4.04	4.04	4.04																				
專項服務表現	3.68	3.66	4.00	4.11	3.86																				
評鑑委員意見																									

參、單位自訂評鑑項目-醫學院總務分處(1)

項目及指標	提昇醫學院區教學研究環境
單位自我評鑑	<p>特優□ 優■ 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議：</p> <p>一、汰換醫學院區老舊設備</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 99、100 年改善本院建物消防及供電系統改善工程 2. 100、101 年汰換真空泵工程 3. 100 年變電站汰換工程 4. 101 年機電中心給水泵汰換工程 <p>執行成效：上列執行經費共 2,180 萬元，汰換逾 20 年之老舊設備，竣工後已改善醫學院區消防、用電、給水設備正常運作，節約能源，提供院區師生安全之教學環境。</p> <p>二、改善教學研究環境</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 99 年講堂 5 樓空調及裝修工程 2. 100 年基醫大樓 B1 小組教室整修工程 3. 100 年第一共研實驗室整修工程 4. 101 年基醫大樓地下二樓學生實習室 CO₂濃度改善工程 5. 101~102 年牙醫專業學院實驗室整修工程 6. 101~102 年藥學專業學院水森館第二期工程及公衛大樓 9 樓實驗室整修工程 <p>三、執行成效：上列執行經費共 14,900 萬元，包含改善實驗室實驗檯、裝修、水電、空調及弱電等工程，於有限空間內整合研究資源，提供醫學院區師生安全、健康及良好之教學環境，有效提昇本院教學品質。</p>
評鑑委員意見	

參、單位自訂評鑑項目-醫學院總務分處(2)

項目及指標	<p>加強實驗室安全</p>																																							
單位自我評鑑	<p>特優□ 優■ 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議：</p> <p>一、執行情形：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 制定準則：訂定相關準則供實驗室參考。 <ol style="list-style-type: none"> (1). 訂定「醫學院環境保護暨職業安全衛生中心設置要點」。 (2). 訂定「實驗室地震安全守則」。 (3). 訂定「門鎖及門禁系統管理要點」。 (4). 訂定「臺大醫學院第一類、二類密封放射性物質保安計畫」 (5). 訂定「臺大醫學院放射性物質作業場所火災處理程序」。 2. 辦理訓練： <p>(1). 消防暨緊急避難演練：</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>年 度</th> <th>99</th> <th>100</th> <th>101</th> <th>102</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>辦理次數</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>參加人數</td> <td>600</td> <td>426</td> <td>1,127</td> <td>316</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2). 安全衛生教育訓練：</p> <p>A. 每季辦理 1 次「新進人員安全衛生教學訓練」</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>學 年 度</th> <th>99</th> <th>100</th> <th>101</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>辦理次數</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>參加人數</td> <td>936</td> <td>1,090</td> <td>850</td> </tr> </tbody> </table> <p>B. 101 年起每年辦理 1 次暑期新進人員安全衛生教育訓練，101 年計有 81 人、102 年計有 41 人參加。</p> <p>(3). 輻射防護安全講習：</p> <p>A. 100 年起每年辦理 2 次新進人員輻射防護安全教育 (下半年預定 9 月 3 日辦理)</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>年 度</th> <th>100</th> <th>101</th> <th>102</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>辦理次數</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>參加人數</td> <td>169</td> <td>206</td> <td>63</td> </tr> </tbody> </table> <p>B. 每年辦理 1 次輻射防護安全再教育訓練。</p> <p>(4). 其他講習：舉辦本院「生物性實驗室管理人員教育訓練」、「防護具穿戴與注意事項講習」及「急救、AED 講習」等。</p>	年 度	99	100	101	102	辦理次數	2	2	3	2	參加人數	600	426	1,127	316	學 年 度	99	100	101	辦理次數	4	4	4	參加人數	936	1,090	850	年 度	100	101	102	辦理次數	2	2	1	參加人數	169	206	63
年 度	99	100	101	102																																				
辦理次數	2	2	3	2																																				
參加人數	600	426	1,127	316																																				
學 年 度	99	100	101																																					
辦理次數	4	4	4																																					
參加人數	936	1,090	850																																					
年 度	100	101	102																																					
辦理次數	2	2	1																																					
參加人數	169	206	63																																					

二、執行成效：加強全院同仁實驗操作安全之觀念，並宣導及落實管理配戴個人防護具，並具化學性、生物性及輻射性各類災害緊急應變之處理能力，減少易燃藥品的存量，以降低意外發生及人員財產之損失。	3. 設置標示： (1). 設置實驗室平面配置圖及化學藥品清冊。 (2). 製作生物安全等級標示。 (3). 製作『實驗用設備標籤』。 4. 加強環安衛檢查 (1). 每半年進行實驗室安全衛生檢查約 200 間實驗室。 (2). 生物性實驗室(P1、P2 及 P3)年度查核約 167 間。 (3). 放射性實驗室檢查約 19 間。 5. 設備安全 (1). 101 年 6 月公告禁用延長線。 (2). 101 年 8 月 14 日公告生物安全櫃及無菌操作檯內禁用玻璃製酒精燈。 (3). 102 年 1 月 29 日設置自動體外心臟除顫器(AED)：基醫大樓、國際會議中心及體育館一樓各 1 具。 (4). 統一加裝氣體鋼瓶固定架。
--	--

肆、本校中程校務發展計畫執行效益考評

單位功能與總體目標

總務處現有文書、事務、保管、出納、營繕、採購、經營管理組及駐警隊等 8 個單位，負責維護管理臺大約 34,000 公頃的校地、超過 1,100 棟的建築、各式各樣的公共設施及校園環境安全、安寧等工作。

配合臺大邁向世界一流之綜合研究型大學之目標，總務工作擔任重要之幕僚工作，也是重要之基幹，亦當不斷研究創新提升服務品質，來支撐校務整體目標之發展。故目前本處除延續過去之工作外，更致力於簡化行政流程和節約行政成本，以服務為本，朝向積極主動、經營管理及顧客滿意，並配合學校學術發展的校園環境規劃、積極構建優質之研究教學基礎、改善校園活動空間品質，加強推動總務行政與強化服務效能暨建立綠色永續校園等為本處未來發展之重點工作。

五年發展計畫目標

為建構綠色永續校園並配合學校整體發展，本處各單位未來將朝向更有效率的 e 化校園、環保節能的永續校園、資產活化的創新校園、以人為本的安全校園等方向而努力，並擬訂各項計畫目標如下：

(一) 文書組

1. 開發建置公文資訊系統

- (1) 依據「行政院所屬各機關資訊業務委外服務作業參考原則」執行。結合民間及校內各單位資源，導入企管精神，創造多贏。
- (2) 協請計資中心、秘書室、人事室共同參與需求規劃、專案管理、安全管理。
- (3) 委託廠商執行系統規劃、系統開發、系統建置、備援服務、技術移轉、訓練推廣、品質保證等各項資訊服務。

2. 創新檔案管理應用

- (1) 整合檔案庫房軟硬體監控系統，提高庫房安全係數，推動環保節能庫房規劃。升級檔案管理資訊系統，結合學術研究，擴大推廣教育，創新檔案應用層級，以臻國際檔案管理水準。
- (2) 規劃歷史檔案數位典藏及回溯檔案影像掃描檔建置，以利於檔案研究、調閱、展示及推廣應用。以行動檔案模式，推動校外機關學校檔案合作巡迴聯展，以擴大檔案應用交流與文化宣傳效應。
- (3) 訪查各單位檔案典藏狀況，推廣推廣研習相關典藏與修護技術至全校各單位及招募訓練檔案志工進行檔案專業修護。

(二) 事務組

1. 建置教學大樓節能系統及改善會議室視聽環境

教學大樓配合學校數位電錶的裝設，建置節能系統以有效節省水電開銷。會議室將朝中控化、無紙化的目標來改善視聽環境，提升會議效率。

2. 實踐資源永續利用之環保政策

實施垃圾強制分類、落實綠色消費、採購及各項資源（生廚餘、樹枝落葉粉碎製作堆肥）

回收再利用；建立校園樹木系統資料（形塑校園各區段樹木景觀特色、樹木保護、加強校園綠美化、校園生物多樣性調查及加強師生訪客對校園樹木的認識愛護等）；維護校園環境清潔（舉辦綠美化比賽、老舊廁所改善、建立環境髒亂與工程未善後查報單），提昇校園環境品質。

3. 落實校園交通以人為本的理念

- (1)配合校內周邊新建之停車場，逐步減少校內之路邊停車格，將車輛疏導至外圍停車場，並持續檢討現有停車場使用狀況及校內各項交通管理要點之規範與設計，以使各停車場能達到最佳使用率。
- (2)針對校內活動頻繁之區域進行規劃，朝向行人、自行車、汽車分道之方向進行，透過以人為本之概念，儘量減少車輛與行人發生衝突之機會。

(三)保管組

1. 加速老舊宿舍更新

校外宿舍因破舊、修繕費過鉅無法分配，或分散，或有相鄰私有畸零地，協調重建困難，易產生低度利用之情況，亟待改建開發，惟校務基金困難，自行籌資興建不易，發展策略勢必以推動都市更新方式加速開發改建更新。

2. 校總區部分校舍外移

為因應法、社科學院遷回校總區，紓解校區空間過於擁擠現象，計畫將校內有結構安全之虞單房間職務宿舍外移至校外都更興建完成之校舍。另校內基隆路3段155巷107弄多房間職務宿舍收回後即予拆除不再續配，以騰出完整區塊校地增加校內教學空間，有助校務發展，長期則視校外宿舍更新增加數量逐步移出校內宿舍，以兼顧教師宿舍需求及利校總區整體規劃。

3. 多元化使用校產

依現行國有財產法相關法令規範下，為促進校產有效利用，尋求多元化使用校產，如校產外借、設置研究計畫辦公室、暫闢校外臨時停車場、外借拍片及空地認養等方式收取使用費，創造校產運用效益，以挹注校務基金。

4. 規劃興建新進教師宿舍

- (1)本校位居兩岸三地華人大學學術排名之首，為配合「邁向頂尖大學」計畫，期於五年內進入世界百大之列，規劃興建新進教師宿舍，以延攬優秀教師到校任教為關鍵發展策略之一，故本興建工程為計畫內重要之基礎建設。
- (2)提供待改建老舊宿舍為其興建基地，採分期逐步興建，以期興建完成後除提供良好完善居住生活空間以吸引優秀新進教師至本校服務提升教學及學術研究水準外，亦充分利用校地資源提高土地附加價值。

5. 校園校舍空間有效管理

- (1)釐正各館舍空間資料，作為分配或各系所擴建參考之依據。
- (2)規劃增設研究計畫辦公室，協助解決教師研究計畫之空間不足問題，並促進校舍空間資源有效利用。
- (3)強化校舍空間管理及活化使用，以達校園資源之整合運用。

6. 校地收回計畫

為促進動物醫院、公館院區與周邊土地之整體規劃發展，附設醫院公館院區周邊國防部管有慈光十七村、基隆路側占建戶、興隆山莊空軍退員宿舍及陸軍公館退舍 4 處房地已陸續協商國防部儘早騰交，後續俟本校校總區東南發展計畫釐定本區使用計畫，將持續與國防部協商辦理撥用，逐步騰交。

7. 落實財產管理制度

- (1)教育部為落實執行健全國有公用財產產籍管理，研商執行「強化國有財產管理及運用效益方案」並針對各機關學校進行評比，為配合該方案實施，自 98 年度起經營使用之公有財物確實執行盤點計畫。
- (2)國有財產局擬開發「國有公用及公司組織財產線上傳輸系統」，為配合其系統運作，本校經營財產須逐筆建置並連結地政處產籍資料作線上傳輸，以促進產籍管理電子化功能。
- (3)加強動產管理 e 化，開發本校財產物品管理系統。提供財產使用保管人、管理人線上查詢及更新財產資料，嚴格流程控管，落實責任管理。建立資料自動備份功能，避免資料毀損，提高財產資料管理安全性。

(四)營繕組

1. 積極推動優質新建工程品質

藉由標準化專案管理、人員教育訓練提升素質及內部作業檢討，從工程設計、施工品質及維護管理等主要生命週期評估要項討論，進而使本校工程如期如質完成，更兼顧環保與生命週期成本。另定期檢討修正專案工程進度追蹤表，依各案屬性每週開會檢討執行進度，適時管控各在建工程之執行情形。

目前本校推動之重大新建工程有：

- | | |
|----------------------------|-------------------|
| (1)新進教師學人宿舍一期工程。 | (2)新進教師學人宿舍二期工程。 |
| (3)社會科學院新建工程。 | (4)教學大樓一期新建工程 |
| (5)工學院綜合新館工程。 | (6)卓越研究大樓新建工程。 |
| (7)全校性實驗動物研究中心新建工程。 | (8)人文大樓新建工程 |
| (9)新生南路地下停車場二期工程。 | (10)藥物科技大樓新建工程。 |
| (11)生物資源綜合大樓新建工程。 | (12)農業生態環境大樓新建工程。 |
| (13)竹北產學合作研發大樓新建工程。 | (14)生醫工程館新建工程。 |
| (15)校總區東北區、東南區及水源校區之中長期規劃。 | |

2. 打造校園建物公共安全環境

為提供師生良好的教學研究需要，且符合環境安全防護的需求，對於教學、研究、實驗等老舊建築物安全、消防及用電安全改善，全面加以更新改善。

3. 推動醉月湖改造計畫

醉月湖為本校重點之核心地標，未來的醉月湖將定位為「健康」、「活力」、「創意」之新醉月湖，改善目前湖岸及湖體之現況，提供未來一個可「夢」可「憶」的校園生活空間。

4. 貫通校區復興南路門至長興街門之交通動線

校園南北動線長年仰賴椰林大道連接小椰林道、桃花心木道、楓香道做為主要交通動線，現階段規劃將黑森林、數化舍、中非大樓一帶之老舊建物予以拆除整併，開闢南北軸向交通新道，提供復興南路門至長興街門快速疏通之車流動線，並將沿線景觀、植栽進行改造，讓

人車流動更加順暢、便利。

5. 延續校園公共基礎建設

- (1) 道路方面：持續改善校園道路及交通動線，就校園道路老舊、破損部分更新，避免路面積水、影響師生人車通行。
- (2) 無障礙環境：持續改善包括引導通路系統、坡道及扶手及殘障廁所等無障礙環境設施，逐步從普通教室、共同教室、小福…等館舍改善無障礙空間。
- (3) 水源校區整體機電規劃：水源校區目前供電系統為 11.4KV，考量臺電供電饋線已逐步改為 22.8KV 高壓供電，將規劃由水源校區大門口引進臺電高壓管路至配電室，並將配電室設備改為 22.8KV 規格。
- (4) 全校各系館消防設備定期維護保養及申報：於 98 年進行本校各系館 77 處消防設備定期維護保養及申報，預計每年增加 2 處。
- (5) 電力系統數位電表監視：藉由電表監視控管系所之用電量，確實達成減少用電浪費以降低用電費用。

6. 專案工程採購業務網路化之管理

專案工程之進行端賴所有參與人員協同推動方能順遂，除工程實際執行人員外，尚有使用單位之老師與學生及其他會辦單位，各參與人員分佈學校各處且迭有更新，利用資訊科技將專案各參與人員虛擬為一體，藉由作業的即時化及透明化，降低各項成本及增進資訊傳遞有其必要性。

7. 節能計畫之推動與節能設備更新

- (1) 新建館舍部份：各新建館舍於規劃階段即訂定節能目標（如綠建築標章），並依使用特性從省水（雨水回收系統、省水標章設備之採用等）、省電（節能燈具、分電表裝設、使用區域規劃分析、電梯節能規劃等）、省能源（空調設備之省能預期效益檢討等）之方向全面檢討，達成新建館舍節能功能，降低對原有校內能源增加之衝擊，目前新建工程依候選綠建築標章制度已建立中水回收系統（教學大樓、動物系羊舍……等）日後新建建築物將視經費情形，評估太陽能板等節能設施導入新建建築物設計。
- (2) 舊有館舍部份：於各系館裝修改善過程中，陸續淘汰目前不符經濟及耗能設備。配合數位電表監視成果，進行用電改善評估，依據評估結果修正使用單位使用習慣，加強能源管理或逐步定期汰換相關設備，避免能源浪費。
- (3) 校區公共設備：定期維護相關設備，並配合節能減碳逐步更新耗能設備，如路燈、室內燈具等。

(五) 出納組

1. 創新銷帳 e 化系統

- (1) 系所單位報帳支出資料匯入會計艾富系統，出納收入資料亦回饋匯入該系統。
- (2) 出納承接會計收入與支出傳票資訊直接進行收入與支出銷帳業務。
- (3) 增加 e 化介面，收集繕寫之支票、取款條、提款單及匯款、銀行自動扣款、定存單解約等電腦未記錄之支出，以補足原有出納銷帳系統缺少之資料。
- (4) 整合出納銷帳系統之收入與支出，產出現金結存表及現金出納備查簿。

2. 開發檢核業務 e 化

(1)子系統收據報核聯繳交出納組後進行第一次檢核顯示未上傳之收據號碼，子系統收據存根聯繳交出納組後進行第二次檢核顯示未上傳之收據號碼，出納系統增加收據領用、報核、存根聯交叉比對功能並列印明細，對異常資料進行稽催，每月定期產出未繳回收據與存根聯清單以清查現金繳交與收據使用情形，俾以迅速進行現金內稽內控管理。

(2)依出納傳票遞送與會計傳票遞送登錄進行交叉比對，每月定期產出傳票遞送檢核清單，俾以管理支票領用與傳票遞送速度，提升結案效率。

3. 賽績出納業務 e 化

(1)配合建置學生休學申請系統，提供網頁辦理退費作業。

(2)出納系統新增執行業務所得報帳資料收件功能執行業務年度所得 e 化申報國稅局系統，增加執行業務所得檔相關稅務處理功能，增加列印執行業務所得月所得報表及各所得人所得明細表、所得人清冊等相關統計報表功能，開放各執行業務所得人所得明細資料網頁查詢功能。

(3)保管組宿舍管理費、事務組交通費及人事室薪資、公保、勞保、健保、退撫基金、年終獎金、考績獎金、生活津貼等資料匯入出納薪資系統，並提供網頁查詢。

(六)採購組

1. 建置採購專屬網站，強化系統功能

(1)公告採購案件最新招標訊息，方便廠商及請購單位查詢。

(2)採購驗收線上登錄管理，請購單位可於線上預約驗收時間。

(3)提供採購案件之辦理流程線上追蹤查詢。

(4)可查閱歷年採購資料。

(5)提供採購常見問題之解答。

(6)增加互動式留言板/討論區功能，提供即時性問題解答。

2. 採購意見及諮詢信箱之設置及管理

(1)採購法令繁複，解釋函及法令修訂頻仍，將持續舉辦各項採購作業說明會加強宣導，強化採購人員專業素養。

(2)網頁公告各項採購作業流程及各種申請表格，設置採購意見及諮詢信箱。

3. 賽績電子化採購之推動

(1)指派同仁參加各項訓練課程，以熟稔政府採購電子化系統運作並製作手冊供校內同仁使用。

(2)本校採購案招標作業及參與其他政府機關標案領標作業，均於政府採購資訊網線上操作。

(七)經營管理組

1. 持續推動促進民間參與，增裕校務基金收入

因政府財政拮据，校務基金自籌比例逐年升高，加上本校建物多已老舊，亟需引進民間效率及資源，參與校園之建設，並積極利用閒置之空間，透過公開之程序，使師生獲取優質之生活服務，並增裕校務基金收入。

2. 協助長興街暨水源校區學生宿舍 BOT 案順利營運

為改善本校學生宿舍嚴重不足問題，尋求民間廠商投資興建經營「國立臺灣大學長興街

暨水源校區學生宿舍及其附屬設施」，以縮短開發時程、減少校方負擔。本校業於 94 年 3 月與太子建設開發股份有限公司簽約，長興校區於 97 年 9 月興建完工營運，水源校區於 98 年 2 月興建完工開放入住。為使師生持續享有優質住宿空間及生活設施，將協同學務處尋求最妥適之方式，兼顧本校權益及廠商利益，協助太子建設繼續營運，創造雙贏局面。

3. 加強校園生活服務多元化及提昇品質

開發服務性商品以提昇師生同仁生活便利，不以財務收入為首要考量，如：校園紀念品開發之商品，可凝聚師生、校友對本校之認同；中國信託臺大認同卡在所有認同本校的教職員及社會人士於使用信用卡消費同時，自動贊助本校發展基金；其他如特約飯店優惠師生 5 ~7 折、租車服務優惠 6~8 折等提供師生校園生活之便利性。

4. 加強各貸款計畫之財務控管

本校已陸續辦理四件貸款案，包括二活、椰風專案學人宿舍興建、學生宿舍冷氣裝設及新生停車場興建案，經公開招標，爭取到優惠之利率，為本校節省約 8 億多元。惟各案仍須隨時檢視收支狀況，以發揮最佳財務控管，未來亦將應校務基金發展需要，採取貸款方式推動校園建設，必須確實掌握，以免影響校務基金之運作。

5. 積極維護本校商標權：

商標權屬智慧財產權之一部，為本校重要且珍貴資產，為維護本校校譽及形象，需積極爭取遭民間公司搶註之商標，並持續監督授權商品應用之品質，不定期上網檢索智財局之申請案件，以防近似本校之商標，混淆視聽，確保並維護本校商標權。另推動本校各院所豐富資源商品應用之開發，以具體呈現本校之豐富內涵，提升本校形象。

(八) 駐警隊

由於人事精簡，加以駐警出缺不補及工友陸續退休，使得館舍安全維護人力逐漸減少，校內財物失竊情況似有增加趨勢，為解決上述問題，積極研議建置校園安全監控系統，利用校園網路將門禁系統、監視系統、緊急報案系統及緊急對講系統等安全防護系統，透過校園網路安全監控系統之建置及運作，逐步於公共區域設置監控點，使所有監控點均能透過區域網路傳輸與駐警隊監控中心結合，使每一異常或危險事件都在系統的管控之下，得以預警迅速處理將危害及損失降至最低，並可節省校方人力、財力支出及提高管理效率，有效確保校園師生安全，建構一安全校園環境。

執行效益考評（目標達成度之分項自評）

(一) 文書組	
1. 開發建置公文資訊系統	101 年 11 月推出具線上簽核功能之公文資訊管理系統，迄至 102 年 7 月止，全校線上簽核之公文比率平均達 20%，已逐漸發揮新系統提高行政效率及節能減紙之功能。
2. 創新檔案管理應用	96 年迄至 102 年 8 月，累計檔案應用活動已達 25 場次，主題均與校內關心議題及社會脈動有關，檔案合作對象、展示地點觸及校內外，成功為檔案注入生命

	力，提昇檔案人文教育功能。
(二)事務組	
1. 建置教學大學節能系統及改善會議室視聽環境	<p>1. 建置教學大學節能系統執行情形：各教學大樓皆已建置 e 化中央監控系統（包含空調、燈光、電扇及教學設備）及改使用 T5 節能燈具，各樓管理人員亦已對空堂教室各設備實施用電管控。</p> <p>2. 改善會議室視聽環境執行情形：為舒緩遠距開會造成的舟車勞頓及提升節能減碳之功效，虛擬會議室系統主機已更新建置完成，透過連動視訊鏡頭即可舉行遠距視訊會議。</p>
2. 實踐資源永續利用之環保政策	<p>1. 實施垃圾強制分類、資源回收，並於 99 年起實施專用垃圾袋政策，每年垃圾量劇降近 5 成，目前每年之垃圾量約 1 千多公噸，並已漸趨穩定，101 年資源回收重量為 329,606 公斤（收入約 270 萬元），成效卓著。</p> <p>2. 進行生廚餘、樹枝落葉粉碎製作堆肥回收再利用，101 年估計節省垃圾清運費用 70 萬元及購買有機肥費用約 30 萬元。</p> <p>3. 建立校園樹木系統資料及專屬網站，作為樹木維護及移植時之參考。</p> <p>4. 進行校園生物多樣性調查，並依據調查結果調整景觀維護作業，以維護校園生態多樣性。</p> <p>5. 加強校園綠美化維護及景觀改善，維護環境清潔及提昇校園環境品質。</p>
3. 落實校園交通以人為本的理念	<p>一、停車外圍化、地下化：</p> <p>1. 校園交通規劃係以「人本交通理念」為原則，秉持人行為主，自行車為輔，機車禁止進入，汽車不鼓勵進入校園，近年興建新南、霖澤館和萬才館地下停車場，外圍則設置地震中心平面停車場，共可提供 1,117 席汽車位及 3,254 席機車位予本校師生停放。</p> <p>2. 為落實校園無車化及停車外圍化、地下化政策，已配合新南地下停車場啟用營運，校內路側車位已針對椰林大道兩側及垂葉榕道等道路，執行第一階段及第二階段路側車位調整事宜，共計塗銷 166 席路側車位。</p> <p>二、維護行人及自行車專屬路權，推動人車分道政策：</p> <p>1. 推動校外自行車專屬路權，已協調台北市政府相關單位於本校校園周邊道路路口及路段，共增設 13 處自行車專用道。</p> <p>2. 人車分道相尊重，人車共道知禮讓，推動校內人車分道政策，於本校大門廣場、行政大樓、小椰林道、醉月湖、小福、農化新館及中非大樓等周邊區域，共增設 6 處自行車專用道及 7 處人行步道。</p> <p>3. 校園內道路寬度達六公尺以上之道路（含椰林大道）劃設行車分向線，俾利車輛分道行駛，減少車流衝突，提昇交通安全。</p> <p>4. 配合醉月湖整治工程，外圍設置自行車專用道及行人環湖步道，以提供行人及自行車分道行駛。</p>

	<p>5. 為維持校內消防通道順暢，規劃道路兩側地面劃設「消防通道」字樣與禁停紅線，以維緊急救災通道順暢。</p> <p>三、以人為本之交通安全宣導：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 校總區行政大樓前方及校園主要道路劃設禁止汽車進入、注意行人、當心自行車、減速慢行及限速 20 公里等標誌圖樣及標字，以維交通安全。 2. 自行車安全專案舉辦「星光專案—鐵馬安全行」，提供並宣導本校師生自行車加裝前後車燈，以提供夜間行車安全。 3. 新南及辛亥地下停車場增設廣告燈箱及電子看板，宣導交通安全等注意事項，提醒駕駛人注意安全。
(三)保管組	
1. 加速老舊宿舍更新	校外宿舍因破舊、修繕費過鉅等原因收回後不再分配者，除以推動都市更新方式加速開發改建更新，短期並可依收回宿舍之個別條件評估委外經營。
2. 校總區部分校舍外移	持續執行校內基隆路 3 段 30、40、60 巷、155 巷 107 弄及長興街 57、80、82 巷多房間職務宿舍收回後即不再續配之政策，俾增加校內教學空間及助益校園整體規劃。
3. 多元化使用校產	<ol style="list-style-type: none"> 1. 校產外借：為使校外單位基於與本校學術合作關係等需要，得申請借用本校校產，目前校產外借件數計有 18 件。 2. 設置研究計畫辦公室：為協助本校教師研究計畫空間之需求，提供校總區明達館 2 樓及羅斯福路都市更新行遠樓 8、14、15 樓等供教師研究計畫使用。 3. 校外待改建宿舍基地暫闢校外臨時停車場計有 2 處，提供鄰近住戶同仁便於停車空間。
4. 規劃興建新進教師宿舍	頂大一期已興建完成 26 戶，賡續規劃興建 18 戶。
5. 校園校舍空間有效管理	建置房產空間資訊系統(已擴充為臺大總務處空間資訊系統)，以資訊化管理運用校舍資料，使校舍資料搜尋、調閱、統計、列印皆可快速正確在此平臺作業，簡化作業流程。規劃研究計畫辦公室，102 年度預計可收取約 1 仟餘萬元使用費，促進校舍空間資源有效利用並挹注校務基金。
6. 校地收回計畫	目前業已完成癌醫中心醫院旁慈光十七村房地撥交，並已協調周邊國防部管有土地之處理方案，可望陸續收回校地以促進整體規劃發展。
7. 落實財產管理制度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每年訂定公用財產盤點實施計畫，確實掌握財產使用狀況，落實產籍管理制度。 2. 「財產物品管理系統」自 100 年 6 月上線啟用至今，已有效簡化作業流程並提供使用端更方便操作之介面供查詢、盤點、減損各項財物資料，並線上產出各式表單及處理包括耗材管理、減損等作業。管理端於財物資料之建置、

	異動、減損，則與主計報帳系統結合，及直接讀取使用端產出之各式表單，達成減少人工重複建置的時間，提高正確性，簡化作業流程並可落實內稽內控機制。另堪用且無需使用之財物可由使用人自行刊登至二手財物流通作業，充分利用學校財物資源。
(四)營繕組	
1. 積極推動優質新建工程品質	<ol style="list-style-type: none"> 已藉由選擇適當招標方式，提高時效及避免重要標案低價搶標導致工程品質低落。 已定期辦理工程督導與不定時查核，逐年提高工程品質查核平均分數與實際之工程品質。 辦理細設審查，邀請校外與認真的專家協助本校審查，避免不當設計，如限制競爭、過度設計及漏項等，才不會導致公帑與資源浪費。 永續校園確實執行，如提高綠建築等級，雨水回收再利用，開工前針對周邊系所舉辦施工說明會等，讓整個工程於興建至維護使用，都能考量到環境與生活。
2. 打造校園建物公共安全環境	<ol style="list-style-type: none"> 推動實驗室審查，協助確保實驗環境安全防護無虞。 視經費逐棟改善消防與無障礙設施，明確提升校園教學環境。 推動變電站更新與電力監控系統，已明顯改善無預警跳電次數，並協助節約用電與費用。 老舊建物結構補強，延長建物使用年限與建築安全。
3. 推動醉月湖改造計畫	已完成改善，針對令人詬病的設施破舊、步道積水、護岸崩離及景觀植栽等完成整修，頗獲師生讚許。
4. 貫通校區復興南路門至長興街門之交通動線	未來配合發揚樓與鄭江樓興建規劃，考慮將替代道路回復為綠地，貫通校區復興南路門至長興街門之交通動線，以確定交通南北軸線。
5. 賦續校園公共基礎建設	<ol style="list-style-type: none"> 推動校園道路排水設施改善，減緩暴雨路面積水情形。 規劃辦理校區周邊崗亭出口車道改善。 逐步更新校區老舊高壓配電站設施、裝設數位電表及建置電力監控系統(SCADA)，以期改善用電品質，並協助節約用電與費用。 辦理各館舍外牆立面管線改善工程，維護校園景觀。 推動社會科學院大樓新進工程、工學院綜合新館工程、卓越研究大樓新建工程及教學大樓二期新建工程等新建館舍，提供師生優質教學環境。
6. 專案工程採購業務網路化之管理	有關專案工程之進行，除工程實際執行人員與使用單位師生及其他會辦單位利用會議方式協調溝通外，目前各專案工程辦理情形及最新近況，均每週更新於總務處營繕組網頁\校園建設\列管專案工程進度概要表，使各參與人員能即時

	了解，增進資訊傳遞。
7. 節能計畫之推動與節能設備更新	<p>1. 新建館舍部份：目前各新建館舍皆須取得綠建築標章候選證書，並且需設置雨水回收系統、節能燈具(含T5燈具及LED路燈或消防燈具)、裝設電表以供後續了解使用電量。</p> <p>2. 舊有館舍部份：近年持續執行之耗電設備改善如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> (1)更換鹵素燈具為 LED 燈具、汰換傳統 T8 燈具為高效率電子式 T5 燈具。 (2)汰換老舊之空調設備及建置監控系統，如總圖書館監控系統擴充及空調改善整合工程、電機系實驗室冷氣空調監控管理系統工程、辦理生命科學館空調設備汰舊換新工程。 (3)研一男、女宿舍汰換老舊鍋爐為熱泵熱水系統。 <p>除此之外，並配合能源管理措施與獎勵方式及不定期發函宣導節水、節電方法，以減少能源浪費，達到節約能源目標，如執行本校用電抽查辦法、辦理本校節約用電獎勵辦法及追蹤已辦理館舍節能評估之館舍改善情形。</p> <p>3. 校區公共設備：目前皆有定期維護相關設備，且配合節能減碳逐步更新耗能設備，包含校園高壓鈉燈及水銀路燈更新為 LED 路燈、更換傳統消防燈具為 LED 消防燈具。</p>
(五)出納組	
1. 創新銷帳 e 化系統	99 年 10 月全面上線後，由於跨單位 e 化回饋及出納系統補強 e 化介面，故月底能迅速完成與會計帳核對業務，並有助於縮短編製銀行收支餘額調節表時程，提昇行政效率。
2. 開發檢核業務 e 化	<p>1. 為加強收據子系統之管理，自 98 年 4 月起，每月定期製送收據管理檢核清冊予各使用單位，追蹤未繳回收據報核聯與存根聯原因，並不定期至各使用單位抽查現金繳交與收據使用情形，達成內稽內控管理。</p> <p>2. 自 102 年 9 月起，每月定期產出未移送主計室傳票檢核清單，以管理支票領取與傳票遞送速度，提升結案效率。</p>
3. 膳宿出納業務 e 化	<p>1. 休學退費系統於 99 年 1 月建置完成開放使用，再陸續於 99 年 8 月建置完成宿舍退費系統，102 年 6 月完成減免及貸款等退費系統。同學僅需於線上申請，無需再親至出納組辦理退費事宜。出納組於辦理退費時，直接帶入教務處及學務處系統資料，除節省各單位建置資料之人力、時間及紙張外，並降低人工建檔錯誤率，提升行政效率，加速退費時程。</p> <p>2. 出納系統新增執行業務所得資料線上報帳功能，增加執行業務所得檔相關稅務處理功能，減少人工重複建置作業，提高資料正確性，縮短付款作業時程，並開放各執行業務所得人所得明細資料網頁查詢功能，提昇服務效能。</p> <p>3. 建置人事薪資平台，整合各業務單位資料，提供介面自人事室系統資料庫擷取人事主檔、待遇檔及各項代扣款項，併同其他扣款業務單位上傳相關資料，</p>

	匯入出納薪資系統，減少人工重複建置作業，並透過系統比對差異，提供差異分析供所有業務單位再次檢核，及時補正登錄疏漏與錯誤，降低後續溢支收回、差額補發等情形發生之比率，也提供主計人員快速且精確的檢核依據，更提升薪資核發行政效率；亦提供網頁查詢，提昇服務效能。
(六)採購組	
1. 建置採購專屬網站，強化系統功能	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本組網頁充分揭示「一般採購」、「科研採購」作業流程及辦理方式，科研採購專區之最新消息並揭露最新科研採購案件招標訊息。 2. 因採購組驗收人員經常性至各單位、甚或供應商現場進行驗收作業，線上「預約驗收」系統已建置完成，同仁使用率近100%。 3. 歷年採購資料已可藉由採購管理系統關鍵字查詢後，再由備份硬碟查閱採購資料電子掃瞄檔。 4. 本組網頁已建置「常見問題」專區。
2. 採購意見及諮詢信箱之設置及管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 採購組除設有單一窗口接受各單位指正及垂詢外，各單位同仁並可以電話聯繫或email承辦人進行意見交流。 2. 為提升校內各單位採購人員專業智能，本組每年辦理3場以上採購法相關教育訓練課程或講座。
3. 膳食電子化採購之推動	目前採購組承辦人已相當熟稔政府電子採購系統之操作，所辦理之公告案件皆同時提供電子領標及現場領標，並且每年辦理政府電子採購網系統實際操作課程。
(七)經營管理組	
1. 持續推動促進民間參與，增裕校務基金收入	<p>尊賢館為吳尊賢文教基金會於88年捐贈本校興建，91年完工後即配合國家政策依照促參法委託民間經營OT案，於101年契約屆滿，同年重新辦理公開招商，吸引多加民間團隊參與，計6家知名旅館業者投標，101年7月辦理綜合評選，9月簽訂委託營運契約權。</p> <p>102年1月15日完成資產交接。同年4月16日得標廠商晶華捷絲旅開始營運。本案節省自營所需全職人力43名，與投資約4,800萬元之裝修及設備。每年場地使用費從原本462萬元大幅提高至936萬元(不含經營權利金)，並引進專業以提昇服務水準。</p> <p>另本校鑑於邁入頂尖大學後國際往來頻繁，且國際學生、訪客日益增加，另將徐州路平面停車場與泰順街閒置空地規劃為文教會館與國際青年會館。兩案於101年取得教育部授權辦理，經過初審、再審核、與公開徵求民間投資人之各階段審議，均預計於102年底完成簽約，未來除可增加本校之訪客服務空間，亦可將低度利用之國有土地創造更大效益，兩案預計每年之場地使用費與相關權</p>

	利金可達千萬元。																
2. 協助長興街暨水源校區學生宿舍BOT案順利營運	<p>學生宿舍BOT案自98年2月全體完工進入營運期後，住宿率穩定成長，101年學生宿舍各房型住宿率自94.12%至98.12%不等。另為滿足本校教職員生及參加會議、學術研究與參訪人員之短期住宿需求，原本僅提供長期住宿的附屬住宿設施—修齊會館，自99年4月起提供4、5樓房間日租短宿服務，每間客房備有全套住宿用品。近一年短期住宿率達90.39%。</p> <p>本BOT案營業收入逐年漸趨穩定，各年度收入分別為98年2.02億、99年3.45億元、100年3.62億元、101年度收入3.71億元。</p>																
3. 加強校園生活服務多元化及提昇品質	<p>生活報報電子報自95年創刊，已發行56期，訂閱人數達8552人，發刊量逐年增加，98年發刊7期、99年發刊7期、100年發刊11期、101年發刊12期，該報主要介紹校內生活服務設施及其特色，列為本校計算機及資訊網路中心電子報資料探勘推薦第3名，提供教職員生即時之校園生活資訊。</p> <p>另本校與中國信託合作發行之台大認同卡合作契約於101年續約5年，臺大認同卡在所有認同本校的教職員及社會人士於使用信用卡消費同時，自動贊助本校發展基金。</p>																
4. 加強各貸款計畫之財務控管	<p>本校共五件貸款案，包括二活、椰風專案學人宿舍興建、學生宿舍冷氣裝設、新生停車場興建案，及於100年新增之社科院停車場興建貸款4.2億元，截至102年6月底止，貸款金額共約12.2億元，已償還貸款約2.46億，尚餘約9.8億元之貸款，目前除社科院停車場處於還款寬限期尚未開始償還本金外，各貸款案之還款情況良好。</p> <p>各貸款案仍須隨時檢視收支狀況，以發揮最佳財務控管，本組每半年均依國立臺灣大學自償性計畫債務舉借及控管要點檢討財務收支狀況，以適時做出調整及因應策略。未來亦將應校務基金發展需要，採取貸款方式推動校園建設，確實掌握貸款計畫及財務控管，以維持校務基金之正常運作。</p>																
5. 積極維護本校商標權	<p>本校積極爭取註冊商標，在國內獲准申請註冊商標計有9枚，大陸獲准申請註冊商標計有6枚，每一枚商標均註冊相關類別之項目(如教育服務、醫療服務)。101年度積極配合商標法律顧問處理商標侵權爭議案件，截至目前為止共有13件商標評定申請案，接獲經濟部智慧財產申請評定成立，判定本校勝訴。</p> <table border="1" data-bbox="536 1703 1113 1905"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>99年以前</th> <th>100年</th> <th>101年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>評定(件)</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>異議(件)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>統計</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>13</td> </tr> </tbody> </table> <p>102年1月台大蘭園向智慧財產法院(下稱智財法院)提請商標「台大」行政訴訟，被原訴駁回。另案台大物流科技公司提請商標「TAIDA」及「TAITA」行政訴訟，因與本校校名的外文拼音相同或類似，容易誤認二者有所關聯易混淆。</p>	年度	99年以前	100年	101年	評定(件)	2	0	3	異議(件)	0	0	10	統計	2	0	13
年度	99年以前	100年	101年														
評定(件)	2	0	3														
異議(件)	0	0	10														
統計	2	0	13														

	且智財法院表示本校在學術教育研究等表現卓越，著名程度高不予以採信原告主張，於8月判決原告敗訴，給予本校所使用的商標較大保護權益。
(八)駐警隊	
建置校園安全監控系統	<p>1. 目前規劃新設125支校園道路安全監視攝影機(網路攝影機其規格，至少須為200萬畫數以上) 主要負責道路監控、了解區域安全及車輛進出狀況。</p> <p>2. 系統整合既設攝影機(至同一平台上)，使用者可透過一致性的操作設定介面與執行檔，即可控管多台網路攝影機，並可同時管理與接收網路攝影機進行錄影工作。</p> <p>3. 36處既設緊急求救系統增設即時影像傳送及錄影錄音之功能等，主要功能為當有突發事件發生求救時，可透過電子地圖知道確切的警報發生地點，並能連結影像了解該區實際狀況，可立刻連線通報駐警隊，以及時獲得支援協助。</p>
評鑑委員意見	

伍、關鍵績效指標（KPI）

執行單位	策略目標	評核指標	具體方案	年度內預定執行狀況
文書組	提昇公文線上簽核比率	1. 上線導入期(101至102年):30%。	議定本校可無紙化之公文形態，針對系統各種角色教育訓練，提供現場、遠端、電話客服，解決障礙因素及加強操作便利性。	全校線上簽核比率102年1~9月，已達33%。
		2. 漸進推廣期(103至104年):40%。	定期公告校內各單位簽核比率，針對具一定文量規模之單位，加強原因瞭解及宣導，獎勵實施優良單位。	將加強對各二級單位宣導，獎勵實施優良單位。
		3. 全面實施期(105年):50%。	針對簽核比率偏低或少數仍未執行線上簽核之單位，實施個別輔導改善，並加強案件類型分析。	對可採線上簽核而仍以紙本辦文之案件，將實施個案宣導。
文書組	提昇校內公文寫作品質	平均上課滿意度在88分以上	1. 依課程難度、辦文角色…等因素，規劃辦理基礎、進階、核稿(秘書)人員之講習，及其他與公文相關之課程。 2. 協助各單位建置常用公文範本，提供公文稿寫作、資訊系統操作疑義之網路及電話專線諮詢。 3. 使各級同仁均能兼顧文稿內容及流程時效。	102年1~9月舉辦校內公文寫作課程，上課滿意度達97%。
		1. 每年至少舉辦檔案應用相關活動2場次	1. 自主或與其他單位舉辦檔案展示。 2. 舉辦與展示有關之手作創意活動。	102年7月辦理蝴蝶與鍬形蟲創意剪紙DIY研習，8~9月檔案與昆蟲聯展，計2場次檔案應用活動。
文書組	提昇檔案加值及創意應用	2. 提昇檔案應用活動滿意度至90分	1. 統計參與檔案應用活動滿意度調查評分平均數 2. 依參與活動人員滿意度調查結果。 3. 由全年各場次檔案應用活動之參與人員滿意度調查評分表加以統計。	102年1~9月參與檔案應用活動滿意度達95分。

執行單位	策略目標	評核指標	具體方案	年度內預定執行狀況
文書組	擴大宣導及落實檔案修護業務	3. 每年研發檔案文創紀念品 3 種。	1. 長銷紀念品研發：依校內外需求，召開定期腦力激盪會議，提出新產品設計概念。 2. 活動紀念品研發：依該次活動屬性，設計特色產品。	102 年 1~9 月紀念品研發計有 3 種。 1. 流金歲月提袋 2. 昆蟲檔案特色書籤 3. 創意文件夾
		1. 每年至少舉辦 1 次檔案修護相關課程或活動。	1. 舉辦志工培訓系列課程。 2. 舉辦修護相關應用或創意延伸活動。	102 年 1~9 月已舉辦手工紙抄製與應用修護培訓及日式文物修護培訓 2 次課程。
		2. 持續培訓及維持修護志工 10 人以上。	1. 落實志工管理機制。 2. 持續提昇志工修護觀念及技術品質。 3. 志工動向之觀察掌握，適時進行調整或增補。	102 年 1~9 月已培訓檔案修護志工 15 位及修護儲備志工 7 人。
事務組	廁所環境清潔品質滿意度	3. 年度檔案修護數量達 1 萬頁。	1. 持續優先修護校級公文檔案。 2. 視情況協助非校級(一級、附設機關或校外)單位之珍貴檔案。	102 年 1~10 月已修護檔案 8756 頁。
		服務滿意度填滿意及非常滿意(評分 80 分以上)份數達 83%	1. 加強廁所環境清潔各項檢查。 2. 老舊廁所及設備加速更新，以利清潔工作進行。 3. 加強清潔調查，以了解使用者對廁所環境清潔品質之要求，並針對問題解決。	第 1 至 3 季服務滿意度平均綜合評價，取樣數為 300 份，回收有效份數為 234 份，回收率為 78%。達成值平均為 87.7%，達成預期目標。
事務組	一般廢棄物減量	102 年全年垃圾較 101 年度減量 2% (23 公噸)	1. 每季進行垃圾量分析。 2. 加強資源垃圾減量宣導。 3. 平時落實資源回收及垃圾分類並鼓勵廚餘回收。 4. 因本校實施垃圾專用袋及資源回收政策後，每年垃圾量已趨穩定，故酌予降低目標值。	第 1 季至第 3 季垃圾減量共計 103 公噸，已超越目標值。 達成預期目標。

執行單位	策略目標	評核指標	具體方案	年度內預定執行狀況
事務組	提升校總區四棟教學館清潔工作品質滿意度	校總區四棟教學館清潔工作品質滿意度>70%	<p>1. 加強環境清潔各項檢查及老舊設備更新。</p> <p>2. 加強清潔人員出勤檢查。</p> <p>3. 加強清潔調查，以了解使用者對環境清潔品質(含廁所)之要求，並針對問題解決。</p>	102 年前 3 季共回收有效問卷數為 1619 份，四棟教學館清潔工作品質滿意度為 72.7%，目標已達今年目標值，將繼續督責廠商維護清潔事宜。達成預期目標。
事務組	提升事務組管有客座宿舍住宿滿意度	事務組管有客座宿舍住宿滿意度>80%	<p>1. 加強入宿前環境清潔。</p> <p>2. 縮短設備故障修繕時間。</p> <p>3. 強化新進教授日常生活之服務及資訊提供。</p>	102 年前 3 季共回收有效問卷數為 39 份，回收率為 60%，平均住宿滿意度為 86.24%。達成預期目標。
事務組	提昇校區間及中研究院間交通車滿意度	校區間與中研究院間交通車之滿意度達 80%以上。	<p>1. 持續加強司機服務訓練，保持優良服務態度，並注意行車狀況、空調、燈光之相關控制，提高搭乘舒適度。</p> <p>2. 確實執行各班次發車抵達時間、與乘車地點，維持行車之準點率，針對各項突發或緊急狀況要求廠商盡速到場處理與調派支援車輛。</p> <p>3. 保持與維護搭乘車輛內部之環境衛生，加強車輛內部消毒與清潔。</p> <p>4. 為維護行車安全與品質，車輛使用年齡限制為 5 年內新車。</p> <p>5. 交通車係為師生往來校區間及中研究院間重要運輸系統，其需良好之廠商提供專業服務，故採公開評選方式。</p>	<p>101 學年度前 3 季滿意度平均綜合評價：</p> <p>1. 法醫與校總區間交通車，102 年 1-10 月份(7、8 月暑假停駛)其抽樣數 945 份，有效份數為 745 份。綜合評價滿意度項填滿意欄以上達 86.88%。</p> <p>2. 台大與中研究區間交通車，102 年 1-10 月份其抽樣數 470 份，有效份數為 318 份。綜合評價滿意度項填滿意欄以上達 89.7%。</p> <p>達成預期目標。</p>

執行單位	策略目標	評核指標	具體方案	年度內預定執行狀況
事務組	提昇辦理停車場車證之顧客滿意度	汽車停車證申請及其他車輛進出申請等綜合評價滿意度項填滿意欄以上達 80%。	1. 單一窗口化臨櫃作業，並隨到隨辦之即時辦理申請車證事宜。 2. 持續加強同仁電話禮儀及相關服務教育訓練，保持優良服務態度。 3. 提供辦理全校各類車證(教職員生及廠商、里民、校友)及相關交通服務(重車申請、遊覽車申請、停車場門禁卡申請、票券購買等之客製化業務服務)。	102 年度前 3 季辦理各種車證滿意度調查，其抽樣數 243 份，有效份數為 205 份。綜合評價滿意度項填滿意欄以上達 91.22%。符合預期目標。
保管組	宿舍分配服務滿意度	以意見調查表回收有效份數中服務非常滿意及滿意份數/回收有效總數計之。	1. 宿舍分配、簽約及查訪時請配住人填具意見調查表。 2. 每季作統計分析檢討，如服務態度及業務執行程序須簡化，隨時督促同仁改進，以提升本組行政效率。 3. 為提高業務申請效率加強業務資訊及各項措施宣導說明，更新分配系統軟體設施，提高系統穩定度及快速性，選配宿舍期間增進參觀選看宿舍便捷性。	1. 預計今年目標值 93% 以上。 2. 截至目前為止共回收 19 份，經核算其服務滿意度為 94.64%，雖已達今年目標值，仍請同仁持續努力。
保管組	研究計畫辦公室服務滿意度	以意見調查表回收有效份數中服務非常滿意及滿意份數/回收有效總數計之。	1. 研究計畫辦公室完成分配審查後，於辦理簽約進駐時再作意見調查表調查。 2. 為加速申辦效率，加強相關資訊及各項措施宣導說明及設備更新維護。	1. 預計今年目標值 90% 以上。 2. 截至目前為止共回收 10 份，經核算其服務滿意度為 92%，雖已達今年目標值，仍請同仁持續努力。

執行單位	策略目標	評核指標	具體方案	年度內預定執行狀況
保管組	學位服借用滿意度	以意見調查表回收有效份數中，各服務滿意度份數*各服務滿意度代表分數之總和／回收有效總數*很滿意之代表分數(10分)。	1. 系統發現問題時請計中儘速協助處理。 2. 加強服務態度。	1. 預計今年目標值 88% 以上。 2. 截至目前為止共回 101 份，經核算其服務滿意度為 89.7%，雖已達今年目標值，仍請同仁持續努力。
保管組	財物編號貼牌滿意度	以意見調查表回收有效份數中，各服務滿意度份數*各服務滿意度代表分數之總和／回收有效總數*很滿意之代表分數(10分)。	1. 加強業務資訊及各項措施宣導說明。 2. 加強服務態度。	1. 預計今年目標值 85% 以上。 2. 截至目前為止共回 91 份，經核算其服務滿意度為 85.6%，雖已達今年目標值，仍請同仁持續努力。
營繕組	當年度無預警停電次數	滿分 100 分停電一次扣 2 分，但 2 小時內復電加 1 分，目標值為 85 分	水電、設施維護股每季累計高壓(不含台電、低壓)無預警停電次數、復電時間定填報停電事故報告統計。	1. 第 1~3 季無預警停電 8 次(均於 2 小時內復電)為 92 分，達到目標值。 2. 期望至年底保持目標值，並減少無預警跳電情形。
營繕組	修繕工程採購之品質	修繕工程品質目標，評鑑分數平均達 84 分	1. 依本校品質評鑑作業規範辦理。 2. 每季辦理一次評鑑會議，委員由總務長委任，案件由委員挑選，10-100 萬三件，10 萬以下六件。 3. 將結果留存檢討，作為改進參考。	1. 目前已執行 102 年第 2 季 84.8 分，達到目標值。(第 3 季依品質評鑑作業規範將於 11 月底前辦理) 2. 各工程修繕期程要求達預定工程進度，以提升工程效率及品質，期望第 3~4 季保持達成目標值。 (101 年度第 1 季～第 4 季 85.24 分)
出納組	提昇 e 化繳費單使用率	以 e 化繳費單開立之收據量/已開立之全部收據量，今年度目標值 60%	1. 出納組網頁及櫃台放置 e 化繳費單操作步驟，加強宣導。 2. 函請全校各單位配合製作 e 化繳費單。 3. 持續對未開立繳費單之單位進行溝通宣導及提供一對一教育訓練。	102 年第 1~3 季 e 化繳費單使用率為 81%，已達成目標值。

執行單位	策略目標	評核指標	具體方案	年度內預定執行狀況
出納組	提昇獎金、補助費及退休金等 e 化發放作業	人事薪資發放 e 化作業/薪資發放作業	<p>1. 目前人事室月薪以外之各項獎金、補助費及退休金之發放，需以人工方式至報帳系統辦理請款作業。</p> <p>2. 建置人事薪資平台二期，由人事系統資料庫提供相關資料供薪資平台橋接，並搭配二代健保補充保費之提撥，彙整發放資料後統一造冊請款，並新增差異比對資料，以提供主計人員快速且精確的檢核依據，提升薪資核發行政效率。</p> <p>3. 新增撥款後回傳撥款記錄予各相關模組，以供各相關單位核帳，俾以 e 化作業強化人事薪資發放勾稽。</p>	經提出規格需求後，計資中心已擬具系統規劃書，並於 5 月份召開需求訪談會議，初步確認系統範圍。目前正由計資中心撰寫程式中。
出納組	提昇匯款效率	於 5 工作日內完成匯款作業之傳票數量/有效匯款傳票數量	<p>1. 從本校帳務 e 化系統之報帳流程追蹤系統，依據主計室傳票規劃匯款辦理期程計算模組。</p> <p>2. 增設統計作業計算各流程平均作業日期。</p> <p>3. 落實管控匯款人員匯款作業。</p>	<p>1. 已規劃完成匯款辦理期程計算模組，並與程式設計師討論定案。</p> <p>2. 程式預計於 102 年 11 月底完成。</p> <p>3. 俟程式完成後，再計算 102 年度完成 5 工作日內匯款作業之傳票比率。</p>
採購組	提昇採購專業訓練課程滿意度	滿意度達 80%	規劃辦理綠色採購、科研採購、採購人員的法律責任及政府採購網相關教育訓練及請購系統操作研習課程 2 次辦理。	1-9 月總計辦理 3 場教育訓練，分別是「政府採購制度簡介及 2 代政府採購網操作說明」、「科學技術研究發展採購作業實務」及「國際貿易相關知識」課程，滿意度平均約 87.7 %。

執行單位	策略目標	評核指標	具體方案	年度內預定執行狀況
採購組	協助提昇各單位利用共同供應契約下訂之綠色採購比率	維持『環境保護產品項目之環境保護產品採購金額』比率為 91%。	<p>1. 協助無政府採購 IC 卡之單位辦理共同供應契約請購或下訂時，勸導訂購具環境保護標章之產品。</p> <p>2. 如請購單位因功能需求無法改用環保產品，則請其以書面填具理由，由承辦人員於申報系統將該筆資料改列為不統計。</p> <p>3. 定期統計檢討，通知未達執行率院系所，將列為預算補助參考。</p>	上半年執行比率為 93%。
採購組	提升公文簽辦效率	3 日內簽註意見上陳或退文件數比率達 85%	<p>1. 審查採購案件或簽辦公文迅速確實。</p> <p>2. 需補件或補充說明者一次敘明。</p>	1-9 月 3 日內簽辦比率達 90.5%。
經營管理組	提昇鹿鳴堂商場之服務品質	(不滿意度+非常不滿意度選項個數) / (實際總填答數)* 100%=<4%	針對使用者進行問卷調查，回收問卷份數不得低於 500 份，問卷結果作為後續管理改善之參考。	<p>本案問卷調查擬於 102 年 10 月 17 日至 10 月 31 日為期 2 週，共回收 2,283 份，主要對象學生約 91.2%，教師 1.4%，職員工 6.9%，其他(含校友)0.6%。</p> <p>本次調查不滿意度 3.9% 符合品質目標設定。</p>
經營管理組	提昇小木屋之服務品質	(不滿意度+非常不滿意度選項個數) / (實際總填答數)* 100%=<8%	針對使用者進行問卷調查，回收問卷份數不得低於 300 份，問卷結果作為後續管理改善之參考。	<p>本案於 102 年 4 月 1 日起為期 3 週，共回收有效問卷 2,963 份，主要對象學生約 87.6%，教師 1.7%，職員工 10%，其他(含校友)0.5%。本次調查不滿意度 6.9% 符合品質目標設定。</p>

執行單位	策略目標	評核指標	具體方案	年度內預定執行狀況
經營管理組	提昇小福樓2、3樓場地之服務品質	(不滿意度+非常不滿意度選項個數)/(實際總填答數)* $100\% < 4\%$	針對使用者進行問卷調查，回收問卷份數不得低於 500 份，問卷結果作為後續管理改善之參考。	本案問卷調查擬於 102 年 10 月 7 日起為期 2 週，共回收有效問卷調查 640 份，主要對象學生約 94.84%、教師 0.31%、職員工友 4.53%、其他(含校友) 0.31%。本次調查不滿意度 3.56% 符合品質目標設定。
經營管理組	校外閒置場地透過促參再利用	簽約案件數增加 2 案	按促參法相關程序進行招商與審議最優申請人。	本校國際青年會館 BOT 案已於 7 月舉行綜合評選並完成議約，預計 11 月底完成簽約。 徐州路文教會館 BOT 案已於 10 月 23 日舉行綜合評選，預定年底前簽訂契約。
經營管理組	校外歷史建物資產活化	廠商獲准進行整修維護與後續經營管理增加 3 案	積極招商、揭露訊息及符合文資法規開發適宜廠商進駐。	本校戴炎輝故居、潮州街 7-9 號均已評選出廠商，因於文化局審議過程未能一次通過，目前規劃設計、因應計畫與再利用計畫擬於 11 月提送文化局審議。可能需要明年方能進行整修。
駐警隊	降低校園失竊件數	40 件以下	1. 規劃防(肅)竊勤務，落實執行。 2. 持續宣導師生提高防竊警覺與防竊作為。 3. 隨時檢視校園安全死角，發現問題立即處理。	統計 1-9 月公物、腳踏、機車失竊及破壞車窗行竊案，計 21 件。
駐警隊	提昇顧客滿意度	服務滿意度 >85%	1. 服務師生後填寫服務顧客滿意度調查表。 2. 加強員警工作服務態度及禮節提昇。 3. 加強員警本職學能教育。	統計 1-9 月有效問卷回收計 232 件，非常滿意及滿意計 229 件。

執行單位	策略目標	評核指標	具體方案	年度內預定執行狀況
駐警隊	提昇逮捕或查獲竊嫌比例	>0.4	1. 落實防竊巡邏工作。 2. 針對易發生竊案處所，實施便衣及埋伏勤務，以逮捕竊嫌。 3. 聯合轄區警方共同實施肅竊勤務。	統計 1-9 月查獲竊嫌 5 人、竊案 21，比例 5/21。查獲比例 23.8%。
駐警隊	提昇客訴處理效率	>80 分	受理報案、求助或服務事項，應秉同理心，盡力予以協助，不推諉、不御責，以降低客訴案件。	統計 1-9 月計 11 件，除 3/26.4/28.6/3 案件 2 日內回覆。
社科學院總務分處	提升行政業務績效	共同供應契約採購，上網下訂時間為 1 日	辦理共同供應契約採購皆於 1 日內完成上網下訂。	102 年度執行目標值：95%。 (1 月至 9 月指標值為 100%，每件採購皆於 1 日內上網下訂)
社科學院總務分處	院區教室及研究室設備修繕確認於 2 日內完成（以報修日隔日起算且不含假日）	年度 2 天內完成之件數/年度總件數	1. 接獲需修繕訊息，即責成相關人員儘速處理。 2. 定期評估修繕狀況，將需求材料事先備妥。 3. 確時登錄並追縱。 4. 列入年度考績之重要參考依據。	102 年度執行目標值：90%。 (1 月至 9 月指標值為 100%，每件報修皆於 2 日內完成)

執行單位	策略目標	評核指標	具體方案	年度內預定執行狀況
社 科 學 院 總 務 分 處	每月財產報表製作於次月 6 日前完成	報表於次月 6 日內完成之月份數/12個月	1. 每日確實登錄每筆財產相關紀錄並依類型事先做好登錄資料分類。 2. 熟悉並善加利用財產管理系統。	102 年度執行目標值：83%。 (1 月至 9 月指標值為 100%，每月報表皆於次月 6 日內完成)
社 科 學 院 總 務 分 處	校收掛號公文於次月 18 日前歸檔	校收掛號公文於次月 18 日前歸檔數/掛號公文總件數	1. 公文當月即登錄完畢。 2. 每次月初列印收文月報表予各單位提醒公文歸檔。 3. 報表送出 2 星期後進行稽催。	102 年度執行目標值 92%。 (1 至 9 月指標值為 86.3%；170/197 件)
社 科 學 院 總 務 分 處	提昇付款效率，匯款傳票於 5 日內完成付款	目標值 80%	1. 提早收集各單位相關作業資料。 2. 熟悉付款操作及流程。	1 月至 9 月指標值為 97.9%；2747/2804 件
醫 學 院 總 務 分 處	提昇驗收作業效率	財物採購於交貨後一個月內完成驗收案件/已成交貨採購案*100 > 80% 以上	1. 廠商交貨後追蹤安裝測試進度，於功能檢測合格後安排驗收作業。 2. 購運股於廠商交貨後，提醒各請購人除有特殊情況，儘量於交貨日後二個星期內通知驗收並於採購法（一個月）規定期限內完成驗收。	1. 截至 9 月底止，已完成交貨 93 件，30 日內交驗收 61 件，達成率 66%。 2. 未於 30 日內完成驗收之原因為儀器設備交貨後，申請單位測試儀器運作是否正常較為費時，導致驗收時間延誤。

執行單位	策略目標	評核指標	具體方案	年度內預定執行狀況
醫學院總務分處	提昇本分處整體評價	滿意度調查針對「本分處整體評價」問題回答(非常滿意筆數*100)+(滿意筆數*80)+(尚可筆數*60)+(不滿意筆數*40)+(非常不滿意筆數*20)/總回答筆數>82分	102年滿意度調查期間為11/4~11/15，11/30完成滿意度調查分析。	101年滿意度調查資料顯示，回收率為18.5%，受訪者對本分處滿意度如下： 1.人員服務態度：86.4分 2.人員專業知識：84.6分 3.處理業務效率：84.6分 4.網頁提供資訊：79.9分 5.分處總體評價：84.7分 與93年調查結果資料顯示，受訪者對本分處各項服務均提高2~4分之趨勢，表示本院師生同仁對本分處同仁服務態度、辦事效率及專業知識等均給與相當肯定。
醫學院總務分處	廢品回收時程滿意度	(非常滿意+滿意)選項個數/實際填答總項數*100%	1.採問卷調查方式辦理，配合財物報廢申辦受理時段，請各系所中心辦理財物報廢申報人員填寫問卷調查表。 2.調查內容： 電話諮詢服務態度、財物報廢申報流程、廢品回收時程安排、廢品回收人員態度財物報廢整體滿意度。	1.調查期間：102/6/18 ~ 102/6/28 配合廢品回收辦理。 2.調查內容：電話諮詢服務態度、財物報廢申報流程、廢品回收時程安排、廢品回收人員態度、財物報廢整體滿意度。 3.回收問卷36份，回答「非常滿意」及「滿意」以上之各問題滿意度如下： (1)電話諮詢服務態度：100% (2)財物報廢申請流程：97.3% (3)廢品回收時程安排：86.1% (4)廢品回收人員態度：91.7% (5)財物報廢整體滿意度：97.2%

102.4.26~102.10.31 總務處顧客反應件數統計表

單位	類別	件 數			總件數	未結案 件數	限時回覆
		意見	抱怨	其他			達成率
文書組	郵件處理	0	1	0	1	0	100%
事務組	校園環境	2	8	18	64	0	100%
	教室、場地	5	6	7		0	
	停車場、交通	6	7	5		0	
保管組	宿舍	4	1	1	9	0	100%
	財產管理	2	1	0		0	
營繕組	設施維護股	0	0	0	39	0	100%
	新建股	15	2	0		0	
	修繕股	3	1	0		0	
	發包股	16	2	0		0	
	能源節約小組	0	0	0		0	
出納組	學雜費	3	0	0	6	0	100%
	付款	3	0	0		0	
採購組	服務品質	1	0	0	1	0	100%
經營管理 組	經營管理品質	0	4	0	11	0	100%
	其他	6	1	0		0	
駐警隊	服務品質	1	0	0	4	0	100%
	交通安全	1	0	0		0	
	校園安全	1	1	0		0	
社科學院 總務分處	校園秩序	1	0	0	2	0	50%
	教室、場地	1	0	0		0	
醫學院總務分處	講堂空調	0	1	0	1	0	100%
合 計		71	36	31	138	0	99.28%

P.S.件數屬其他者包括詢問、鼓勵、稱許...等

