

# 國立臺灣大學行政品質評鑑表

101 年度

受評單位：財務管理處

單位承辦人簽章：\_\_\_\_\_ 日期：101 年 11 月 20 日

聯絡電話：3366-9799

單位主管簽章：\_\_\_\_\_ 日期：101 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))

## 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)
<p>一、除校外募款外，只要有具體的募款目標，也可推動校內募款，建議未來可以主題性小額募款方式推動，例如清寒學生專項募款。另院系所募得款項，應建立機制，提撥一定比例納入校務基金。</p>	<p>有鑑於全球景氣之下滑，財務管理處先從優惠校內教職員工生開始做起，陸續推出：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 為了協助家庭遭遇困境之同學順利就學，減輕經濟負擔，本處與銀行洽談「學生優惠貸款」，提供本校學生更優惠之利率條件，以減輕其經濟負擔。</li> <li>2. 為減輕臺大教職員工的房貸壓力，本處與銀行洽談「臺大教職員工優惠房貸專案」嘉惠本校教職員工。</li> </ol> <p>另清寒學生之相關募款，已協調由校友聯絡室推出「臺大學生希望工程永續發展基金」作為年度募款之主題。</p> <p>院系募得款之項依照「國立臺灣大學捐贈收入收支管理要點」第八條規定辦理。</p> <p>八、捐贈及其衍生之收入應提撥一定百分比給校方作為管理費用。管理費提撥標準如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(一)指定作為學生獎補助及學生社團經費免提撥管理費。</li> <li>(二)提供作為講座經費免提撥管理費。</li> <li>(三)指定新建工程免提撥管理費。</li> <li>(四)現金永續捐贈免提撥管理費，但使用單位每年使用捐贈現金 4% 收益。</li> <li>(五)指定研究用途之捐款低於伍仟萬者，依本校「建教合作計畫處理要點」提撥管理費。</li> <li>(六)指定研究用途之捐贈超過伍仟萬者，得由財務處和捐贈者交涉，經校長同意後，決定雙方可接受之管理費比率，但不得低於 7%。</li> <li>(七)其餘指定用途現金捐贈低於貳仟萬者提撥管理費 7%，捐贈超出貳仟萬低於肆仟萬部分提 6% 管理費，捐贈超出肆仟萬部分提 5% 管理費。</li> <li>(八)非現金捐贈得使用其收益，收益部分應提撥 7% 管理費，並於變現時依本項上列各款規定提撥管理費。</li> </ol>
<p>二、人員座位雙語標示不完整，業務內容亦不清楚，網頁內容只有一個頁面，看不到現有成員各自負責的業務內容及個別之聯絡公務信箱等，請再加強充實。</p>	<p>人員座位雙語標示已經更新，並將業務相關內容製作表格放置於本處入口接待處。</p> <p>已將現有成員負責之相關業務內容及聯絡信箱、電話等資料更新於財務處網頁。</p>

<p>三、有關本校資金之投資機制、流程及風險控管等，建請訂定相關辦法。</p>	<p>關於本校資金之投資機制、流程及風險控管，已於本校「投資收益收支管理要點」詳列。(附件1)</p>
<p>四、財務處在業務推動上遭遇的困難，如校務基金有價證券處分程序冗長、非現金捐贈之相關稅法等，除行文相關主管機關建議鬆綁現行規定外，建請持續研究改善並提出因應作為。</p>	<p>已於立法院第七屆第三會期教育及文化委員會第14次全體委員會議中通過「國立大學校院校務基金設置條例」第十條之一，免依國有財產法第三十七條規定辦理。</p>
<p>五、財務處的人力，除財務長之外，建請思考以 profit center 自負盈虧的方式辦理。</p>	<p>財務處職掌為資源發展、財務管理與新事業發展，以上涵蓋校內之各項行政業務，並非單純之營利單位，委員所提之意見，將納入考量，列入未來發展之目標，同時仍秉持開源節流之精神，作好財務控管之角色。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	

## 貳、共同評鑑項目

### 一、績效面

<p>指標</p>	<p>(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)</p>
-----------	--

特優  優  尚可  稍差  差  說明或建議：

1. 投入之人力成本與資源：

本處人力配置，目前設有財務處處長一人，專任經理、副理各一人，組員四名，總人員數共七名，編列精簡，且有效分為資源發展組、財務管理組、新事業發展組共三組，資源集中，主要功能在於專責募款、開創新事業及規劃校務基金。

財務處業務分組概況如下：

(1) 資源發展組：

負責所有募款活動事宜，協助大額捐款進行，並提供捐款人所需後續相關服務。財務管理處成立至今已促成多項大型捐款。並擔任規劃校友資料庫之建構，主導整合本校各單位與校友相關之網站，保持與校友之聯繫。

(2) 財務管理組：

負責規劃關於教學、研究與推廣所需財源，以及關於校區建築與工程興建所需財源。並擔任審查各投資與財務計畫，以及關於校務基金年度概算擬編。其他尚包涵評估各事業單位財務之投資、以及其他關於校務基金收支、保管及運用之事項。

(3) 新事業發展組：

負責開發管理、或投資與臺大有關之各項新事業，充分利用臺大資源，發動各主題之募款活動。

落實施行各式資源節流機制：

(1) 採購物品儘量精簡，經審慎評估後始提出申請，避免浪費；添購電子相關設備以超過使用年限與配合系統負載所需之擴充為主；並設置網路印表機、影印機，供同仁使用。

(2) 辦公機具與耗材之使用以工作確實需要為考量，文具等可重複使用者均不浪費；所有紙張均雙面列印避免浪費；辦公室日光燈，因應節約能源措施將靠窗戶之日光燈減半。

(3) 定期清洗冷氣、飲水機等設備，使其保持良好運作狀態，減少電能耗損，並要求同仁隨手關燈、關水、關電及空調，以節約能源。

2. 實際產出之效益：

自開辦以來，本處積極致力於籌措財源，負責之業務包括：開發教學研究、校區建築與工程興建等所需財源、募款活動事宜、校務基金收支、保管及運用等。為服務廣大潛在捐款人，財務處於 97 學年度(2009 年)設置線上捐款網站及後台管理系統，每年度線上捐款人數及金額皆有所增長；並於 100 學年度起，統一納入小額捐款業務(原由校友聯絡室所負責)，以期使相關作業流程簡化、對外服務窗口單一。

(接下頁)

單位自我評鑑	線上捐款使用率績效報告(僅含 100 萬以下捐款)：	
	年度	使用人數
	98 年	12
	99 年	98
	100 年	149
	101 年(截至 10/31)	112
	<p>自財務處成立以來，加強對企業及校友的募款、設立永續基金成立講座，將校內研發的新科技、新技術成立新事業，設立「知識產業園區」加強產學合作的規模與層次。在提昇經營效率方面，對外的經營單位設立專業經理人，建立責任績效制度，以降低成本增加營收。</p> <p>為推動以上業務，財務管理處引進專業管理及投資人才，隨時掌握時代之脈動，為全校師生福祉努力。各項施政項目與工作成果之落實，含：為全體教員師生校友談妥各式優惠、成立永續基金、成立大額捐贈、累積小額捐贈總額、加強投資績效等，於自我評鑑成果與校務發展計畫執行效益考評之中，均可獲得印證。</p>	
評鑑委員意見		

## 二、流程面

### (一)、公務環境

<p><b>指標</b></p>	<p><b>(一)整體及一般環境：整潔、安全、效率、特色</b> (辦公區域整潔明亮;雙語環境;美化創意;安全設施標示清楚;逃生通道暢通…)</p>
<p><b>單位自我評鑑</b></p>	<p>特優 <input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：            1. 環境整齊明亮，除每日固定清潔外，定期擦拭門窗、清掃辦公設施，使辦公環境清潔舒適。並配合資源回收、垃圾減量政策，垃圾每日定時分類整理回收，以達減量及資源利用。            2. 辦公區域之文件、檔案資料及辦公用品擺設井然有序，營造舒適感，並維持逃生動線暢通。            3. 標示牌及承辦人員職名牌皆以雙語標示，各業務人員多具備英檢資格與簡易英語溝通能力，營造雙語環境，以利外籍人士來訪洽公。            4. 辦公區域環境常保持整潔明亮。辦公室照明以自然光及日光燈為主，並採用節約能源措施，將靠近窗戶之日光燈減半。            5. 為響應政府節能減碳政策，辦公室內備有溫度計，夏季室溫超過攝氏28度以上開啟電風扇，超過30度以上才得以開冷氣，並以電風扇輔助冷氣機運轉，減少用電量。</p>
<p><b>指標</b></p>	<p><b>(二)標示：人員與指標系統</b> (業務及其承辦人員告示牌標示;各項服務說明簡介;辦公室人員位置及設施配置恰當;動線安排適宜…)</p>
<p><b>單位自我評鑑</b></p>	<p>特優 <input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：            1. 辦公室入口處置有「人員座位示意圖」(附件2)，並均有中英文雙語標示，方便指引洽公；同仁座位上置有中英文名牌，敘明服務人員姓名、職稱，俾使洽公人員能迅速辨別、完成擬辦業務。            2. 辦公室動線流暢，入口處僅單一櫃台，按來訪者目的指派負責同仁處理。            3. 辦公室分設有6人會議室與8人會議室，方便洽公同仁會議之使用。            4. 影印機、印表機設備安排放置於開放區域，降低噪音對辦公同仁之影響，提昇整體辦公環境品質。            5. 每位同仁均有獨立的個人空間，位置及設施均有適當規畫，光線充足明亮、環境舒適；且每人桌上均有電腦、操作方便並連接印表機可立即處理各項業務，以利業務之進行；並額外配有各自文件收納櫃，便於檔案留存之系統整理。</p>
<p><b>評鑑委員意見</b></p>	

## (二)、流程管理

<b>指標</b>	<b>(一)作業效率</b> (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…)
<b>單位自我評鑑</b>	特優 <input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1. 網頁以中英文雙語清楚標示各項業務資訊，並詳列相關電話、傳真，並由網頁負責同仁協助即時更新內容。 2. 本處所舉辦之活動或服務項目，除在本處網站上公告外，亦透過文宣、校訊、雙月刊、計中校內訊息等管道宣傳。使用者可以電話、電子郵件、傳真、親臨等方式洽詢，公務信箱中所有來信均在第一時間妥善處理並給予回應。 3. 隨時追蹤公文進度，並配合申請人需要，必要時隨到隨辦。 4. 依服務項目提供多元申辦管道(網路、傳真、郵寄、親臨等)。 5. 對於電話、面晤查詢事項，提供即時、詳盡之答覆，並有專人即時處理 <a href="mailto:ntufinance@ntu.edu.tw">ntufinance@ntu.edu.tw</a> 公務信箱之業務。 6. 同仁常於平日互相討論，檢討各項作業流程，尋求改進與簡化之道。
<b>指標</b>	<b>(二)業務分工</b> (業務分工明確；有代理制度；團隊精神之培養機制…)
<b>單位自我評鑑</b>	特優 <input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1. 推行職員代理制度且落實執行，同仁請假時，職務代理人均能使該業務順利推動進行，避免延宕公文、或影響各項業務申請。即使於平日，同仁間亦能主動調度、互相支援。 2. 為使業務更臻完善，不定期召開組務會議，經由同仁集思廣益、檢討業務，並達成共識，以期業務運作更形順利。主管亦常予以同仁精神支持和鼓勵，以提升工作績效。 3. 為提高行政品質與業務效率，並利用業務傳承與職務代理，建立標準作業流程，並公告於該單位網頁。 4. 部分會議、活動需於非上班時間內舉行者，同仁均能以工作為重，配合出勤、達成任務，充分發揮團隊合作精神。
<b>評鑑委員意見</b>	

### (三)、業務電腦化

<p>指標</p>	<p>(一) e化實施情形 (業務上網公告、表格提供及辦理項目；人員電腦操作能力；網管人員及制度…)</p>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：            1. 財務管理處業務及相關資訊皆置於網頁中，並定期更新公告及補充相關資料，提供即時資訊予校內外人士。            2. 財務管理處網頁 (<a href="http://homepage.ntu.edu.tw/~ntufinance/index.htm">http://homepage.ntu.edu.tw/~ntufinance/index.htm</a>) 由同仁架設製作，並直接連結至臺大首頁，內容包括：財務管理處簡介、各組負責工作執掌、相關法規、各項業務內容、聯絡方式、常見問題、相關連結，並設置公用電子信箱意見反映服務，由專人負責答覆。            3. 特另委請計中設置捐款網站 (<a href="http://giving.ntu.edu.tw/donate/giving02.html">http://giving.ntu.edu.tw/donate/giving02.html</a>) 處理捐款相關業務，內容包括：捐贈項目、捐贈方式、線上服務、海外捐贈、芳名錄、常見問題等各式詳細說明，並在網頁上公開各服務窗口的聯絡方式，由專人提供相關服務。            4. 建立網管人員制度，網頁由專人管理，不定時宣導最新網路新知，及溝通解決各網管問題，落實網頁資訊即時更新政策。            5. 為配合E化、電腦化，本處網路設備齊全、人機界面良好，能提供即時服務，承辦人員均具備初級以上之電腦操作能力，爰在人力最精簡情況下仍能滿足顧客需求。</p>
<p>指標</p>	<p>(二)網路運作情形 (網頁資訊豐富且完整之程度，並能及時更新，應顯示最近更新日期；單位設有電子服務信箱或問答區，並有專人負責答覆；網路流程設計簡便，並有詳盡解說；相關資料與文件能在網站下載及便捷線上申辦…)</p>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：            1. 財務管理處網頁詳列各式常見問題與簡明回答，亦提供電子信箱，並指派專人每半小時檢查電子郵件信箱，予以回覆或交由其他專職同仁回覆，若非財務處業務範圍，會為其尋找解決之道或轉介權責單位。            2. 網頁資訊有專人維護，並隨時配合資訊的異動即時更新網頁。            3. 本處主要業務訂有標準化之作業流程以為依循，能提供各項作業流程及申請人申辦業務時常見之問題皆能於網站內完整呈現並提供下載。            4. 彙整行政業務相關之法規彙編，於網上放置連結供查閱，隨法規之修改隨時更新，法規變動均明確標示會議名稱、施行日期與異動條文，發布公告亦均顯示重要日期。            5. 網頁由專人管理，落實網頁資訊即時更新政策，並設公務信箱，供公務使用；另於網頁人員職掌處，公告各同仁之業務職掌與聯絡方式，申請人可依需求詢問相關人員，減少往返奔波，更加便捷。</p>

評鑑委員意見	
--------	--

#### (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 checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依據文書組頒訂之標準公文格式簽辦公文，主旨明確、用詞力求簡淺易懂，能讓長官及會辦單位了解公文內容。</li> <li>2. 同仁簽文時會與資深同仁討論寫作格式與公文用詞，確保公文品質。</li> <li>3. 鼓勵同仁參加公文寫作研習活動，學習正確的公文格式和簡淺明確之用語，俾提昇公文品質。</li> <li>4. 為提升公文效率，對於較複雜之案件，事前充分溝通，相關單位間可先互相討論，經協調取得共識後再行簽辦，兼顧效率、適法性及妥當性。</li> <li>5. 公文編寫力求闡明目的及核心問題，必要時佐以背景參考，明確提出最佳建議方案及理由。對於可能引發疑慮之處，盡量以客觀角度的分析，避免模糊，導致日後爭議。</li> <li>6. 公文用詞簡淺精確，依案件性質的差異調整格式及體例，從各種角度、立場思索問題，所提意見或辦法，力求周詳具體、適切可行，簽稿所引用之資料，依順序檢具附件，以便參考討論。</li> </ol>
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 checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 財務管理處每日收發文後，配合校內公文E化系統運作立刻登錄控管，落實公文追蹤，並隨即轉發承辦人，未有公文處理逾期之情事。</li> <li>2. 公文依批示由各組行政同仁控管處理，並負責提醒承辦人於時效內處理完成。</li> <li>3. 遇有急件之公文，財務管理處更會主動協助洽公者及時辦理。</li> <li>4. 重要公文掃描存檔，以達到快速查詢以及辦公室無紙化之目標。</li> <li>5. 公文登錄皆由專人確實執行登記，對未預設期限之案件，均以速件管制，並儘速於期限內結辦，公文時效管制尚無拖延積壓情形。</li> <li>6. 最速件以專人持會，並配合本校公文追蹤系統，管制登記本處案件之處理流程及結果，確實稽催管控。</li> <li>7. 本處收發文確實執行控管動作，除了配合本校公文E化系統進行線上簽收之外，紙本簽收簿亦為重要，以便日後追蹤公文查檢順利。</li> </ol>
評鑑委員意見	

### (五)、工作簡化及業務創新

指標	<p>(一)工作簡化 (是否定期檢討作業流程；簡化作業程序與團隊參與機制；實際績效…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 針對重要業務提出標準作業流程，所有同仁皆瞭解彼此業務分工，作業流程亦於財務處網站上詳細以清晰圖表公告。</li> <li>2. 同仁常於平日互相討論，檢討各項作業流程，尋求改進與簡化之道。</li> <li>3. 各項例行性作業均依實施成效或利弊得失加以檢討，召開業務會議討論實際業務發生的各項問題，以行政業務最有效之狀況簡化作業程序。</li> <li>4. 藉由團隊參與機制，並因應業務客戶需求與建議加以檢討，適時調整或改進相關工作流程。</li> <li>5. 重要公文掃描存檔，以達到查詢快速以及辦公室無紙化之目標。</li> </ol>
指標	<p>(二)業務創新 (業務內容改進之績效；主動開發業務之類型、數量及評估機制…)</p>

單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 成立本處新事業發展投資審議小組，審查本校各項新事業投資案。每 2 年發展 1 新事業，預計 5 年內發展 2-3 個新事業。</li> <li>2. 財務處自 97 年 1 月底開始短期資金調度，有效減少本校閒置資金，並提升資金運用效率與增加利息收入，每月並定期檢視基金績效、規模、信評與行政作業速度，即時更新投資標的。</li> <li>3. 持續推行永續基金制度，只能動用其孳息，不得動用其本金，以發揮聚沙成塔之效果。</li> <li>4. 利用專題形式，於年底發展募款活動，目的除了縮短與校友之距離外，並能保持與各界人士的聯絡。</li> <li>5. 降低本校財務成本，持續與各金融機構洽談優惠借款利率與降低財務服務費用。</li> <li>6. 為減少本校同仁財務負擔，本處於 100 年 12 月底與銀行洽談完成 101 年信貸、房貸優惠案，合作銀行於 101 年 1 月起提供上述優惠貸款利率。101 年並與金融機構洽談外匯與各項金融商品手續費之優惠。</li> <li>7. 為服務其他海外地區校友，提出行政 e 化修改線上捐款網站。針對其他海外捐款頁面新增、芳名錄前後台整合與調整瀏覽方式，同時建置英文頁面，加強與海外校友的聯繫與網站完整性。</li> </ol>
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"> <li>1. 鼓勵同仁踴躍參加校內外舉辦有關智慧財產權之相關活動，以增進並且更新智慧財產權相關知識，並且謹慎處理相關業務。</li> <li>2. 如有智慧財產權之相關公文，當立即傳閱，顯示對智慧財產權之重視。若有智慧財產權宣導手冊，傳閱後留存以備參考之用。</li> <li>3. 各同仁如取得智慧財產權之新資訊，將傳達於處室內其他同仁。</li> </ol>

指標	<b>(二)影印及網路管理</b> (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 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1. 於辦公室內影印機具旁明顯處張貼尊重智慧財產權之宣導標語，提醒同仁避免不當影印、不違法印製侵害智慧財產權之文件；同仁亦主動以自我管理的方式積極維護智慧財產權。 2. 秉持著重視智慧財產權之精神，本處之電腦設備所使用軟體，皆為合法授權產品，禁用非法盜版軟體，落實要求同仁遵守合法軟體之資訊安全規定。 3. 善用計資中心所提供校內下載之軟體，相關業務系統均設定密碼與使用權限，恪守校園網路安全規範。同仁之個人電腦內所安裝的軟體皆為合法來源，除由計算機及資訊網路中心所提供之合法版權軟體外，皆以採購的方式取得軟體。 4. 本處不定期派員參加計算機暨資訊網路中心辦理之網路安全教育訓練，加強同仁安全使用軟體之概念，以保障自身與本處之資訊安全。 5. 本處落實提醒同仁不得下載非法軟體外，將電腦升級之作業乃統一進行，並定期更新購入防毒軟體與掃毒，個人電腦皆裝置掃毒軟體，定期進行電腦清理，除了使電腦運作流暢外，更免除電腦遭受網路病毒的傷害，亦提醒同仁避免開啟來路不明之網頁或郵件，並強烈要求不得下載非法軟體及來源不明之文件與郵件。
評鑑委員意見	

### (七)、持續改善與品質保證機制

指標	<b>持續改善與品質保證機制</b> ：單位能依據業務特性，設置品質保證機制，並確實執行及持續改善。
單位自我評鑑	特優 <input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 本處積極辦理以下措施，予以落實： 1. 要求同仁對於自身業務，與其職務代理人之工作內容咸熟悉，且為確實傳承交接同仁的經驗和業務知能，各組業務俱建立清楚明確之標準办理流程，以及統整之檔案文件與電子存檔等，建立完整檔案收納庫、健全知識管理機制，並鼓勵同仁彼此交流而相互成長受益。 <div style="text-align: right;">(接下頁)</div>

單位自我評鑑	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 透過不定期會議交流，持續檢視、修正工作目標，建立同仁工作共識，並確保同仁之間彼此分工合作之效能，提昇本處整體工作績效。共同訂定年度工作時程表，固定舉辦工作會議檢討階段性業務概況；激發彼此秉持創新思考、專業服務的精神，以凝聚組織內部向心力、確立良好服務態度。</li> <li>3. 針對服務對象所需，改進線上資訊系統，並依照各項服務內容，分別提供所有服務個案問卷作填答回收，以時時察知客戶意見持續改善。</li> <li>4. 參考服務對象之意見擴充本處所管理之各業務網站，加強各項電子服務功能，同時亦彙整各項功能之聯合，使其符合服務對象/使用者之操作直覺，簡化資訊系統操作步驟，並落實設置業務紀錄之資料庫，以提昇服務品質，與時俱進。</li> <li>5. 本處與校友聯絡室、會計室、出納組、計資中心、國際處、僑陸組、各院系所以及本校學術發展基金會等均保持密切合作，以推動各類募捐款與資產管理之業務，使跨組室及處室合作無間，維持溝通管道暢通。</li> <li>6. 鼓勵參加校內所舉辦之各項行政人員學習活動，以提昇同仁專業能力，並收觀摩學習之效果。</li> <li>7. 本處定期配合參與校內外各項評鑑，含校內單位每四年受評一次行政品質，以及高等教育評鑑中心的大學校務評鑑，定時反省檢視行政執行成果。</li> </ol>
評鑑委員意見	

### (八)、危機預防與管理

指標	<p><b>危機預防與管理能力：</b>單位能有效處理危機突發事件，並能作好事先預防，擬妥危機計畫；能找出停損點，避免危機擴大，迅速解決危機，化危機為轉機。</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p><b>一、增強同仁危機意識，傳達未雨綢繆之重要：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 內部同仁若對業務無法判斷，當立即提出與其他同仁討論，或請示主管如何處理。若遇重要或特殊簽文，應影印或掃描留存，以供日後各單位討論時參閱，並持續檢討，以將人為錯誤出現機率壓至最低限度。</li> <li>2. 同仁對於個人職章應妥善管理，應置於抽屜內。並且嚴禁他人越權代蓋職章，若需代為簽屬，需明示為代理。</li> <li>3. 適時檢討個人所屬業務內發生之意外可能性，思索危機預防與管理之適用。</li> </ol> <p style="text-align: right;">(接下頁)</p>

單位自我評鑑	<p><b>二、提高危機處理之效率：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本處專責之捐款業務均製作備有詳細 SOP 流程，若遇突發事件，可以為依歸，立即反應處理。</li> <li>2. 加強同仁處變不驚之精神，如發現同仁情緒低落，主管應適時安撫同仁情緒，並且一同討論如何解決危機。</li> </ol> <p><b>三、所屬業務危機預防：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 財務處專責之捐款業務，首重與捐贈者之溝通聯絡，需核對捐款金額、捐款項目、收據抬頭等個人資訊，以降低日後開立收據可能產生之錯誤。</li> <li>2. 本處善盡保密責任，妥善保管捐款人資料，以避免個資外洩之疑慮。</li> <li>3. 報帳事宜皆備齊所需資料，如收據或發票，並且仔細核對單據內的統編、抬頭或項目是否正確，以免無法核銷。</li> <li>4. 針對本校資金之投資機制、流程及風險控管等，訂定相關辦法，於本校「投資收益收支管理要點」詳列（附件1）。</li> </ol>
評鑑委員意見	

### 三、顧客面

#### (一) 顧客滿意度調查

##### 一、調查對象與方法：

1. 本次問卷發送對象，包括與財務處成立以來有業務接觸的校內單位及校外人士如校友、捐款人(99年至101年有捐款紀錄者)及廠商單位。
2. 方式：校內單位統一由 myNTU「滿意度問卷調查」系統進行，回收份數 51 份；校外則利用 Google 文件進行網路調查，回收份數 31 份。總計共送出 531 份問卷，回收 82 份，填答率 15.44%。

二、問卷題目：包括空間環境、專業素質、服務態度、服務效率及業務電腦化五大項。

三、滿意度區分：「很滿意(5分)」、「滿意(4分)」、「尚可(3分)」、「不滿意(2分)」、「很不滿意(1分)」，共五類，另有一項「不清楚」，在統計時不納入計分。

四、茲將統計問卷結果呈列，並分析如下：

項 目	百分比(人數)					
	很滿意 (%)	滿意 (%)	尚可 (%)	不滿意 (%)	很不滿意 (%)	不清楚 (人)
<b>第一部分:空間環境</b>						
1. 財務處人員作業相關告示牌標示、各項服務說明簡介清楚，容易找到相關人員	41.46	39.02	12.20	0.00	0.00	6 人
2. 財務處辦公室人員位置及設施配置恰當，動線安排適宜	32.93	41.46	13.41	0.00	0.00	10 人
3. 整體而言，我對該空間環境配置感到滿意的程度	34.15	41.46	13.41	0.00	0.00	9 人
平 均	36.18	40.65	13.01	0.00	00.00	
<b>第二部分:專業素質</b>						
1. 財務處人員能清楚解釋各項相關訊息，如遇到非自己業務之內容也能請同事幫忙處理	48.78	37.80	10.98	1.22	0.00	1 人
2. 財務處人員所具有的溝通協調能力符合被服務者的需求	45.12	40.24	12.20	1.22	0.00	1 人
3. 整體而言，我對財務處專業素質感到滿意的程度	46.34	39.02	12.20	1.22	0.00	1 人
平 均	46.75	39.02	11.79	1.22	0.00	
<b>第三部分:服務態度</b>						
1. 財務處人員擁有高度服務熱忱、用語溫和親切有禮、願意傾聽、會耐心地反覆解釋問題	50.00	35.37	12.20	1.22	0.00	1 人
2. 財務處對於顧客的抱怨，設有適當投訴管道並主動追蹤及解決問題	39.02	42.68	14.63	1.22	0.00	2 人
3. 財務處非常注重團隊合作，忙碌時其他同仁立即出面提供服務	46.34	34.15	17.07	1.22	0.00	1 人
4. 整體而言，我對財務處的服務態度感到滿意的程度	48.78	37.80	10.98	1.22	0.00	1 人
平 均	46.04	37.50	13.72	1.22	0.00	
<b>第四部份：服務效率</b>						
1. 財務處提供簡便的作業流程，等待時間皆為合理程度	46.34	37.80	13.41	0.00	0.00	2 人

項 目	百分比					人 數
	很滿意 (%)	滿意 (%)	尚可 (%)	不滿意 (%)	很不滿意 (%)	
2. 財務處提供多種申辦管道如網路、傳真或電話，能夠即時且有效地提供服務	42.68	42.68	10.98	1.22	0.00	2 人
3. 整體而言，我對財務處的服務與行政效率感到滿意的程度	50.00	37.80	9.76	1.22	0.00	1 人
平 均	46.34	39.43	11.38	0.81	0.00	
<b>第五部分：業務電腦化</b>						
1. 財務處網頁網路流程設計簡便，容易進行快速而有效的查詢	35.37	42.68	17.07	0.00	0.00	4 人
2. 財務處的相關資料與文件能在網站下載，且能便捷進行線上申辦	30.49	48.78	13.41	0.00	0.00	6 人
3. 該單位的相關資料與文件能在網站下載，且能便捷進行線上申辦	34.15	40.24	14.63	0.00	0.00	9 人
4. 整體而言，我對財務處電腦化系統建置感到滿意的程度	35.37	41.46	15.85	0.00	0.00	6 人
平 均	33.84	43.30	15.24	0.00	0.00	
<b>總 平 均</b>	<b>41.83</b>	<b>39.98</b>	<b>13.03</b>	<b>0.65</b>	<b>0.00</b>	

1. 各項目滿意度(平均分數)：空間環境 4.25 分、專業素質 4.32、服務態度 4.30、服務效率 4.34 及業務電腦化 4.21

#### 空間環境

問卷內容	Q1-1 財務處人員作業相關告示牌標示、各項服務說明簡介清楚，容易找到相關人員	Q1-2 財務處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
子題平均分數	4.32	4.2	4.23
平均分數	4.25		

專業素質

問卷內容	Q2-1 財務處人員能清楚解釋各項相關訊息,如遇到非自己業務之內容也能請同事幫忙處理	Q2-2 財務處人員所具有的溝通協調能力符合被服務者的需求	Q2-3 整體而言,我對財務處專業素質感到滿意的程度
子題平均分數	4.36	4.31	4.32
平均分數	4.33		

服務態度

問卷內容	Q3-1 財務處人員擁有高度服務熱忱、用語溫和親切有禮、願意傾聽、會耐心地反覆解釋問題	Q3-2 財務處對於顧客的抱怨設有適當投訴管道並主動追蹤及解決問題	Q3-3 財務處非常注重團隊合作,忙碌時其他同仁立即出面提供服務	Q3-4 整體而言,我對財務處的服務態度感到滿意的程度
子題平均分數	4.36	4.23	4.27	4.36
平均分數	4.31			

服務效率

問卷內容	Q4-1 財務處提供簡便的作業流程,等待時間皆為合理程度	Q4-2 財務處提供多種申辦管道如網路、傳真或電話,能夠即時且有效地提供服務	Q4-3 整體而言,我對財務處的服務與行政效率感到滿意的程度
子題平均分數	4.34	4.3	4.38
平均分數	4.34		

業務電腦化

問卷內容	Q5-1 財務處網頁網路流程設計簡便,容易進行快速而有效的查詢	Q5-2 財務處的相關資料與文件能在網站下載,且能便捷進行線上申辦	Q5-3 財務處設有電子信箱並有專人負責即時答覆	Q5-4 整體而言,我對財務處電腦化系統建置感到滿意的程度
子題平均分數	4.19	4.18	4.22	4.21
平均分數	4.20			

## 2. 填表人背景資料分析

### (1) 服務單位

	校內			校外
服務單位	教學單位	行政單位	其他	37.80%
百分比	12.20%	47.56%	2.44%	

### (2) 身分別

	校內			校外		
身分別	學生	教師	職員工友 (含約用人員 及研究助理)	校友	曾捐助本校 之其他單位 或社會人士	廠商單 位
百分比	3.66%	6.10%	52.44%	15.85%	3.66%	18.29%

### (3) 職務別(僅包含校內)

職務別	學生	主管職務	非主管職務
百分比	5.88%	11.76%	82.35%

### (4) 性別

性別	男性	女性
百分比	5.88%	11.76%

### (5) 年齡

年齡	20歲以下	21-30歲	31-40歲	41-50歲	51歲以上
百分比	2.44%	24.39%	34.15%	32.93%	6.10%

### (6) 服務年資(僅包含校內)

年齡	3年以下	4-9年	10-15年	16-20年	21年以上
百分比	25.49%	43.14%	15.69%	9.80%	5.88%

### (7) 和財務處平均每月接觸頻率

次數	2次以下	3-5次	6-10次	11-15次	16次以上
百分比	53.66%	36.59%	7.32%	0.00%	2.44%

## 3. 與上一次調查平均分數比較如下：

年度	97年調查結果	101年調查結果	進退步比率
項目/平均分數			
空間環境	3.79	4.25	+12.14%
專業素質	3.63	4.33	+19.28%
服務效率	3.51	4.31	+22.79%
服務態度	3.55	4.34	+22.25%
業務電腦化	3.68	4.20	+14.13%
總平均	3.63	4.29	+18.00%

由以上統計分析可見，與前次調查比較後，在各項目中皆有所進步，對本處整體滿意也從 3.63 分提高到 4.29 分。

調查中對於「空間環境」項目填答「不清楚」的比例較高(25 人)，感受到滿意的程度也較其他項目低(76.83%)，分析其原因可能是部分校友或捐款人並未親自到本處洽公，僅透過信件或電話與本處聯繫之故。

另外，回收問卷之中有百分之一對於專業素質、服務態度和服務效率不滿意，本處定虛心檢討，加強專業訓練及人員服務品質。

## (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。
單 位 自 我 評 鑑	<p>特優 <input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有效宣導本處為促進教職員工生及校友福利，所積極洽談之各類優惠內容，利用計資中心發送校內外電子郵件，明確展現經營成果；亦透過各相關網站公佈最新資訊，經由財務處官網、校友服務網、臺大校訊、以及校內公告訊息等管道多方宣導。</li> <li>2. 依照各項業務專責答詢承辦人員，對於來電或親自拜訪的捐款人或機關單位，提供完整的捐款服務，針對各類不同捐款個案細心解說，建立專業形象。審慎詳實發佈捐款芳名錄，並確實妥善保障捐款人資料，不作其他使用，建立長期互信關係。</li> <li>3. 全面經營各種意見反映之管道，於財務處網頁上一一詳列各項業務承辦同仁之專屬信箱，可依服務對象需求隨時反映問題與建議外，並另特別設置公務信箱，每日由專人負責，根據信件內容即時回覆說明，並追蹤相關業務的後續發展；此外，本處亦多方收集意見，以作為業務精進之參考，使單位能對外進行有效溝通協調。</li> <li>4. 主導強化校友資料庫及校友服務網等網站之使用便利性，整合各網站資訊與內容，提供完整的服務平台；並落實每項線上服務個案的問卷填答回收，廣納建議，即時調整策略，以修正服務方針。</li> <li>5. 由財務長定期親臨出訪校友聚會，轉知學校近況外，並傾聽校友需求，收集校友對母校之建言，提供學校參考。並提昇定期寄發募款信件之感性訴求，強化母校與校友之間聯繫。</li> <li>6. 針對大額捐款之捐贈者提供全面的服務，並透明化處理，包括前製作業的各式行政準備、依個案狀況特別撰寫之感謝信函、至捐款手續完成後的一切後續，於受理全程持續維持與捐款人的聯絡，使其能確實掌握處理狀況，加深捐贈人與本處的信賴關係，建立良好信譽。</li> </ol>

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	<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>
單位自評	<p>特優 <input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 同仁對其所屬業務內容、作業流程及相關法令規章熟稔，亦清楚其他同仁負責業務，若超出自屬業務，能迅速轉請相關同仁協助處理。若無法於第一時間回覆，則請對方留下聯絡方式，並儘速回覆。</li> <li>2. 同仁具有主動積極、傾聽、同理心等特質，主動瞭解來訪者需求，以同理心看待業務問題。並具良好協調能力，故均能與洽談之業務單位溝通無礙，適時解決各問題。</li> <li>3. 各項業務採分組、分層負責進行，同仁之間溝通協調良好，並定期召開業務會議，瞭解及掌握執行情形，俾使各項業務皆能順利推動與完成。</li> <li>4. 在不影響公務的情形下，鼓勵同仁可以參加與業務相關課程及研討會，以提升專業知識及業務處理能力。</li> </ol>
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>

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辦公時間內所有電話於電話鈴響兩聲內即接聽並予答詢，處理電話諮詢服務時態度誠懇，用語親切、能聆聽洽公同仁需求。</li> <li>2. 電話設定代接、轉接功能，以維持服務品質。</li> <li>3. 當有同仁外出洽公或休假時，代理人需代為接聽電話並協助處理，或請對方留下聯絡方式及來電事由，並說明稍後將請承辦人回電。待承辦人回辦公室後主動告知及說明來電者之聯絡方式及事由。</li> <li>4. 網頁設有公務電子信箱及電話，提供意見表達管道，並有專人負責公務信箱之回應，妥善管理追蹤，於最短時間內答覆問題。並將常見問題整理成問答集，置於網頁供使用者參考。</li> <li>5. 同仁若遇無法立即答覆或處理事項，主動詢問相關管道並追蹤進度，各項業務均能適時完成答覆。</li> <li>6. 顧客求助之業務範圍若非屬本單位管轄，依然能秉持熱心積極態度，主動引導顧客到正確之服務單位。</li> </ol> <p>如遇顧客投訴或特殊之請求事件，均在合理範圍內滿足顧客需求，並正面回應顧客意見積極配合改進；如礙於法令規章限制而窒礙難行時，以婉轉態度告知，祈得諒解。</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">評鑑委員意見</p>	

## (二)訓練與進修

<p>標 指</p>	<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>
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 鼓勵同仁培養終身學習的習慣與能力，以強化對學校與財務處工作特質及未來發展趨勢的知能。並鼓勵同仁參加校內外的進修課程與研習會議，並給予公假補助，以提昇輔導專業能力。</li> <li>2. 同仁對於自身業務職掌皆願意接受新知，積極吸收新知，主動參與校園內提供的知識技能課程，包含由計資中心所開辦之電腦程式班等，或報名英語能力檢定等考試，積極進修，學習新技術與培養新能力。</li> <li>3. 為使各項業務之規劃與執行俱能更加全面，本處會定期召開會議，除業務檢討與服務提昇之外，亦藉由腦力激盪、技術分享，提昇財務處整體個人技能。</li> <li>4. 主管經常與同仁溝通，請同仁提出業務相關問題之見解，以刺激同仁之思考與創新，並維持對於份內職掌之敏銳度，持續發想更為有效的業務執行方式。</li> </ol>

指標	<b>(二)專業進修</b> (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 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1. 財務處除鼓勵同仁培養終身學習的習慣與能力，並鼓勵同仁參加校內外的進修課程與研習會議，給予公假補助之外，亦鼓勵同仁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。
評鑑委員意見	

**參、單位自訂評鑑項目(有必要之數據，請檢附並標明附件。)**

項目及指標	<b>(一)評鑑項目-財務規劃：</b> 1. 長期投資方針如下：鑑於國內外景氣復甦趨緩與歐債危機難以收場，視經濟情勢進行投資。 2. 中期資金投資方針如下：穩定安全為首要考量。 3. 短期資金投資方針如下：在考量風險、規模與績效等因素後，減少閒置資金與增加利息收入。 4. 財務處進行短期資金調度，持續減少閒置資金。 5. 降低財務相關費用。
單位自我評鑑	特優 <input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1. 減少閒置資金：嚴控本校現金收入與支出。 2. 增加利息收入：利息收入較去年同期已增加。 3. 增加投資收入：均達目標。 4. 目前已與華銀協商，降低本校開立信用狀之手續費率。

項目及指標	<p>(二)評鑑項目-資源發展：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 協助各式大額捐贈成立、受理承辦小額捐贈總額。</li> <li>2. 協助成立各項永續基金。</li> <li>3. 為全校教員師生爭取各式優惠。</li> </ol>
單位自我評鑑	<p>特優 <input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 已協助成立各項大額捐贈。</li> <li>2. 累積小額捐贈達總計筆數 1,436 筆。</li> <li>3. 已完成 22 項永續基金成立。</li> <li>4. 為全校教員師生談妥各式優惠（詳附表 1）。</li> </ol>
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。）

### 一、 本校中程校務發展計畫執行效益考評

#### （一）資源發展方面：

1. 大額捐款（含實物捐贈）在各年度金額達成率 100%。本處未來將繼續致力於募集大額捐款，加強對企業與校友之聯繫，妥善運用學校各項資源，挹注校務基金收入。

2. 小額捐款人數每年三千人。

小額捐款彙總表

年度	98 年	99 年	100 年	101 年(至 10/31)
捐款人數	26	92	146	894
捐款筆數	30	105	166	1,135

根據資料統計，2009 年捐款總人數為 26 位，總筆數為 30 筆。2010 年捐款總人數為 92 位，總筆數為 105 筆。2011 年捐款總人數為 146 位，總筆數為 166 筆。2012 年截至十月底，捐款總人數為 894 位，共 1,135 筆。同一位捐贈者常有多筆捐款，故會造成捐款人數與筆數之間有差距。由於捐款業務自今年 2 月正式由財務管理處統籌管理，故此三年統計僅為財務管理處負責之部分。今年業務移轉後，捐款人數接近一千人，在金額達成率為 100%，本處將持續規劃不同主題之募款活動，加強校友對學校之向心力，提高捐款人數與金額。

### (二) 財務管理方面：

1. 長期投資平均年報酬率達成率為 100%。
2. 每日現金餘額呈現下降。本處與各單位持續密切合作，提昇現金管理作業。

### (三) 新事業管理方面：

1. 每 2 年發展 1 新事業，預計 5 年內發展 2-3 個新事業。

為辦理本校新事業發展投資之審議，於 101 年 1 月設立「國立臺灣大學財務處新事業發展投資審議小組」，審議委員由本校具投資管理專業之教師或校外專業人士擔任。98 年至 101 年 10 月投資新事業達成率為 100%。

## 伍、關鍵績效指標(KPI)

策略目標	評核指標	具體方案	年度內預定執行狀況
1.提升服務品質及服務對象	(1)服務品質	設立捐贈流程 SOP 與執行捐贈者致謝辦法	為維護與提升服務品質，於本處網頁列出捐贈流程 SOP，可供洽詢者自行查詢，及讓同仁清楚掌握狀況發生時的應對措施。

			依「國立臺灣大學捐款致謝辦法」惠贈紀念品與獎牌予捐贈者。並依「國立臺灣大學圖書館接受捐款致謝要點」代辦圖書館卡。
	(2)服務專案	提供航空公司機票優惠方案	本校教職員工生及校友，可享與本校簽約之航空公司網路訂票優惠。並可累積機票淨額或里程，參加每期「舉手之勞『座』愛心活動」。
		與餐飲、住宿、購物各類商家洽談優惠合約	本校教職員工生及校友，可享特約商店優惠；101年至今已新增五家優良店家：萬有全涮羊肉、白木屋食品公司、雅帝經典美食餐廳、遠雄花蓮悅來大飯店、捷絲旅商旅、有間牛排、琉璃工房、屏風表演班、台南人劇團及大新店駕訓班。
	(3)增加捐贈 便利性與安 全性	加強線上信用卡捐款 機制，且新增信用卡 3D 驗證機制以保護交 易安全。	101年5月已加入「信用卡3D 驗證機制」，目的為降低持卡人 (捐贈者)被盜刷機率，且提高本 交易平台之安全性。 101年9月起新增「銀行/郵局帳 戶定期捐款」選項，並委託華南 銀行台大分行為代收行，除手續 費較為便宜外，也能透過此方式 固定捐助臺大，亦可免除盜刷風 險。
2.辦理募款活動	新增業務	每年底企劃募款主題 以進行募款計畫或活 動。	主要目的為與校友聯繫感情，保 持與各界人士之繫，並傳達本校 重要事蹟與精神理念。
3.擴充捐贈網站	新增業務	提案行政e化請計資中 心協助捐贈網站的修 改與統整。	至101年10月止，已完成其他 海外捐款頁面及英文頁面之建 置，並繼續進行芳名錄前後台整 合與調整瀏覽方式，加強與海外 校友的聯繫與網站完整性。

## 六、附件、附表

### 附件1. 國立臺灣大學投資收益收支管理要點

95年 6月 13日第 2436次行政會議修正通過  
95年 6月 29日校務基金管理委員會 95年度第 1次會修正通過  
95年 11月 28日第 2457次行政會議修正通過  
96年 5月 1日校務基金管理委員會 96年度第 1次會修正通過  
96年 12月 14日校務基金管理委員會 96年度第 3次會修正通過  
97年 2月 26日第 2514次行政會議修正通過  
97年 3月 13日校務基金管理委員會 97年度第 1次會修正通過  
98年 9月 1日第 2588次行政會議通過  
98年 9月 17日校務基金管理委員會 98年度第 2次會議通過

- 一、本要點依「國立臺灣大學校務基金自籌收入收支管理規則」之規定訂定之。
- 二、本校投資取得收益之收支管理，除法令另有規定外，悉依本要點規定辦理。
- 三、本要點相關投資業務，由財務管理處辦理。財務管理處應依本校短、中、長期財務預算及現金週轉需求擬訂投資年度規劃。
- 四、投資項目包括：
  - (一) 存放公民營金融機構存款。
  - (二) 購買公債、國庫券。
  - (三) 投資於與校務或研究相關之股份有限公司，除以研究成果或技術作價取得股權者外，得以捐贈收入作為投資資金來源。
  - (四) 其他具有收益及安全性，並有助於增進效益之投資，資金財源以自籌收入經費支應。
- 五、本校得設投資小組，置委員五至十一人，由校長遴聘校內外具投資理財專業信譽卓著之人士擔任之，每月至少開會一次，由財務副校長擔任召集人。投資小組應於每年度開始，擬定本校投資業務方針、政策及資產配置原則；財務管理處依上開投資業務方針、政策及資產配置原則，配合本校短、中、長期財務預算及現金週轉需求擬具年度投資計畫，包括市場評估、投資期間、投資報酬目標、投資組合及發生短絀時之填補等。前項投資計畫，經投資小組評估其收益性與安全性後，應併投資業務方針、政策及資產配置原則提報校務基金管理委員會審議通過後，由財務管理處執行，並定期向校務基金管理委員會報告。

六、本校校務基金應提撥部分基金設永續基金專戶，進行長期投資，每年以該專戶餘額，設定動用比率為4%，動用金額為專戶餘額乘以動用比率，撥繳校方統籌運用，其餘留存於基金帳戶永續累積。進入永續基金帳戶之基金及動用比率，除經校務基金管理委員會三分之二委員之同意，不得修改或動用。

永續基金之來源為歷年累積結餘款項及具永續性質之捐贈。由校務基金管理委員會決定撥入金額。

各院系所及相關單位經院系所務會議及相關單位會議通過後，得以捐贈或結餘款設立永續基金帳戶，動用比率上限設定為4%。

七、本要點所稱投資收益，指投資第四點各款、接受捐贈或其他無償取得之財產所產生之有關收益。

八、校務基金投資取得之收益，應納入校務基金，由學校統籌運用。

九、投資收益得支應之用途如下：

(一) 與產生投資收益有關之支出。

(二) 編制內教師本薪（年功薪）、加給以外之給與及編制外人員之薪資。

(三) 講座設置。

(四) 教學及研究獎勵。

(五) 出國旅費。

(六) 公務車輛之增購、汰換及全時租賃。

(七) 新興工程。

(八) 債務之償還。

(九) 工作費。

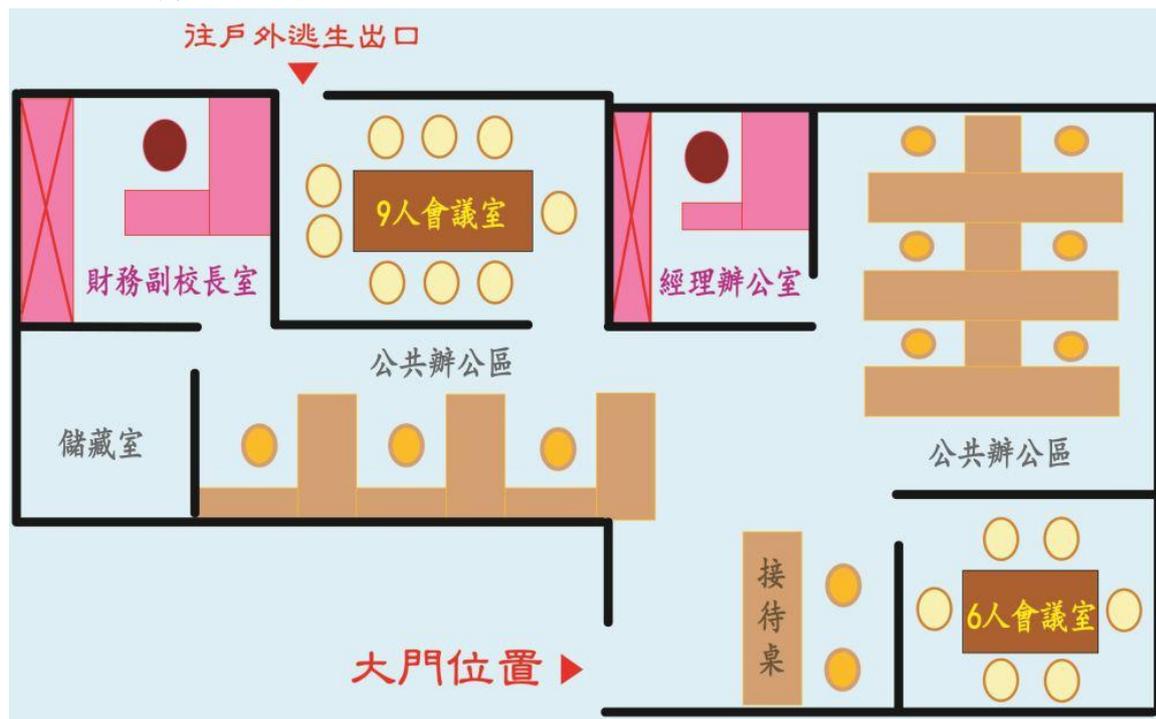
(十) 績效獎金。

(十一) 公共關係費用，含行政管理所需正常社交禮俗所為之餐費、禮金、禮品、禮券等。

(十二) 其他與本校校務發展有關之支出項目。

十、本要點經行政會議及校務基金管理委員會審核通過，並報教育部備查後，自發布日施行。

附件2. 人員座位配置



附表 1. 為本校職員師生校友所簽訂各式優惠

簽約公司	類型	主要內容	備註
麗園企業股份有限公司	旅宿業	優惠住宿房價	花蓮縣(東華大學會館)
朝代大飯店	旅宿業	優惠房價	台南市
日月潭大飯店	旅宿業	優惠房價	南投縣
六福開發股份有限公司	旅宿業	優惠房價	墾丁、關西六福莊
圓山大飯店	旅宿業	優惠房價與會議場地租金優惠	台北市
上海西華酒店公寓	旅宿業	優惠房價	上海市淮海西路 1 號
JustSleep 捷絲旅商務旅店	旅宿業	優惠房價	林森館、西門町館
花蓮遠雄悅來大飯店	旅宿業	優惠房價	花蓮縣
康爵大飯店	旅宿業	優惠房價	台南市
洋旗牛排餐廳	餐飲業	用餐 9 折優惠	下午茶與外帶除外
進鴻咖啡館	餐飲業	用餐 8 折優惠	
雅帝經典美食餐廳	餐飲業	1. 餐廳享 9 折優惠、免開瓶費 2. Skybakery 20 碼麵包坊享 9 折優惠	
萬有全涮羊肉	餐飲業	用餐 9 折優惠	古亭店、忠孝店、南京店
原創花雕雞	餐飲業	1. 刷卡結帳用餐享 9 折優惠 2. 現金結帳用餐享 88 折優惠 3. 當月壽星招待私房小菜	酒類除外
昱崎有限公司	餐飲業	消費享 85 折優惠	有間牛排
白木屋食品股份有限公司	餐飲業	消費滿 800 元以上享 9 折優惠	
Yogurt Art 紫晶優格店	餐飲業	用餐 9 折優惠	
立磊汽車事業股份有限公司	汽車維修業	汽車保養優惠折扣	
格上汽車租賃股份有限公司	汽車租賃業	短期租賃優惠	

帝璟麗緻大酒店	旅宿業	優惠房價	上海市閔行區虹幸路 3988 號
鄧老師國際養生事業有限公司	按摩業	設備使用優惠、按摩優惠	
屏風表演班	表演藝術業	1. 年度大戲網路購票享 9 折優惠 2. 購買屏風節目書折扣價 100 元 (原價 150 元)	
台南人劇團	表演藝術業	購票享 75 折/85 折優惠	
戶外玩家有限公司	休閒用品業	1. 免費加入會員、享會員優待 2. 特約廠商再享 95 折優惠	特價品除外
中華航空	航空業	1. 網路購票優惠 2. 累積里程數回饋	
長榮航空	航空業	1. 網路購票優惠 2. 累積機票淨額回饋	
國泰航空	航空業	專案期間網路購票優惠	
百老匯影城	電影業	票價優惠(僅限現金消費)	
琉璃工房	文創產業	消費享 9 折	
大新店駕訓班	駕訓班產業	自排(保證班) \$9,500 手排(保證班) \$10,000 以上僅不含體檢費	1. 不適用於每年 6, 7, 8 月份 2. 俟立法院通過道路 駕駛考試後另行優 惠