

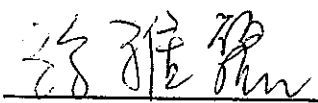
國立臺灣大學行政品質評鑑表
100 年度

受評單位：計算機及資訊網路中心

單位承辦人簽章： 陳郁文 日期：100 年 11 月 21 日

聯絡電話：33665046

電子信箱：ywc73@ntu.edu.tw

單位主管簽章： 日期：100 年 11 月 21 日

表格可於秘書室網頁下載使用(100.03.14 修訂)

壹、前次評鑑結果建議改進事項之執行情形.....	P.2
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.....	P.3
二、流程面	
(一)公務環境.....	P.6
(二)流程管理.....	P.7
(三)業務電腦化.....	P.9
(四)公文品質與時效.....	P.11
(五)工作簡化及業務創新.....	P.12
(六)保護智慧財產權執行情形.....	P.15
(七)持續改善與品質保證機制.....	P.16
(八)危機預防與管理.....	P.17
三、顧客面	
(一)顧客滿意度調查.....	P.18
(二)公共關係與形象塑造.....	P.33
四、專業職能與學習成長面	
(一)專業能力與服務態度.....	P.34
(二)訓練與進修.....	P.35
參、單位自訂評鑑項目.....	P.36
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).....	P.87
伍、關鍵績效指標(KPI).....	P.94

壹、前次評鑑結果建議改進事項之執行情形

建議改進事項	執行情形(單位自我評鑑)
1. 夜間定時巡邏制度應及早實施。	<p>計資中心提供 365 天 24 小時上機服務，為保障同學上機安全，大門設立刷卡門禁系統，全棟樓層設立 24 小時錄影監控系統，並安裝緊急求救電話，以有效維護同學夜間上機安全。擬請校警隊於本中心地下室設立巡邏點，定時巡察，更確立同學上機的安全。</p> <p>(97 年 12 月已結案)</p>
2. 建請該中心評估各組人力成本效率，並依資訊服務業務需求，酌增員額。	<p>計資中心配合校務發展之需求，在行政 e 化、計算、網路、教學研究等業務，一直提供創新服務，的確人力資源有不足之現象。為持續提昇服務品質與效益，會根據評鑑委員的建議，朝酌增員額的方向努力。</p> <p>(97 年 12 月已結案)</p>
3. 「資訊安全管理制度」請依規劃進度完成。	<p>計資中心從 97 年 4 月開始推動教育體系資訊安全管理制度(ISMS)，運用 PDCA 循環模式分四階段進行：規劃資訊安全政策、執行風險管理與評鑑、規劃資訊安全管理系統實施以及制度落實與實施稽核作業。本中心已於 97 年 11 月份完成教育體系 ISMS 之建立，後續將確保每項控制措施之落實，不斷的計畫、執行、檢查與改善，強化本中心的安全管理成效，以保護組織內的重要資產與資訊。98 將配合教育部規劃，申請教育體系資訊安全管理制度認證。</p> <p>(97 年 12 月已結案)</p>
評鑑委員意見	

貳、共同評鑑項目

一、績效面

指標	<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>
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. 因應校務發展，規劃人力資源運用： 本中心是以技術為核心的服務單位，隨著臺大邁向一流頂尖大學，校務發展日趨蓬勃，全校的資通訊服務系統開發環境規模不斷擴充，中心人力吃緊，且資通訊科技環境日新月異，教職員工生對於新技術、新服務的需求與日俱增，中心為提供全校前瞻性 & 多元化的服務，經全盤規劃，作部分人員調整。在本中心人員總額不變下，以精簡行政人力的方式，改聘專業技術人員以提供全校師生、行政單位最好的資通訊環境。目前中心行政人力配置情形，編制內人員有 17 名，約用人員有 26 名，專案計畫助理研究員 1 名，研發替代役 1 名，研究助理 3 名，工讀生 1 名，中心總人員數有 49 名，其中待聘人員有 6 名，包含專案計畫助理研究員 1 名、約用人員 5 名。相較於 96 年度評鑑時的人員配置：編制內人員 22 名，約用人員 26 名，國防役人員 2 名，總人員數有 50 名，編制內人員數已逐漸降低，員額改聘約用人員，但約用人員數並未增加，乃因配合學校政策裁減人員(98.4.1 依 97.10.14 校人字第 0970041471 號文裁減 1 名、99.3.1 及 99.4.1 分別依 98.10.22 校人字第 0980048244C 號文各裁減 2 名)，為解決人力不足的問題，以內部人員業務調整方式因應，在維持原有服務之內容與品質不變，開發創新服務，並未增加學校的經費負擔。</p> <p>2. 人員吃緊、人力調動得當並符合顧客需要： 中心人力有限，顧客群(服務的對象)卻不斷成長，人力資源相當吃緊，從 2008 年「APRU CIO 2008 Conference」調查得知(請參第 5 頁)，臺大的『教職員工生與 IT 人員數比』最高，為 714 (35718/50)，換言之，是 1 人服務 714 人，顯示中心人力吃緊的問題；雖然學校人員不斷增加，今年 9 月學生人數為 35639、教職員工人數為 4123，中心人員無增反減，『教職員工生與 IT 人員數比』為 811 (39762/49)，較先前數據為高，表示人員負擔加重、人力吃緊的問題更為嚴重，但從顧客滿意度調查得知(請參 18-22 頁，三、顧客面 (一) 顧客滿意度調查)，本校教職員工生對本中心的整體表現感到滿意者，平均約佔 72.3%，顧客正面評價高，與 96 年評鑑平均為 51.2% 相較，表示中心整體表現大幅提升，反應中心不因人員減少、服務對象增加，影響服務品質，反而提升服務滿意度，顯示中心的努力得到顧客的肯定，所提供的服務對於臺大是有用的，產出之效益更為優質。</p> <p>3. 推動校務行政 e 化，打造全方位 e 化校園： (1) 本校於 94 年 9 月成立行政 e 化工作小組，由主任秘書擔任召集人，本中心負責推動，成員包括行政單位及學院系所代表，每 3 星期定期召開會議，依需求緩急分階段推動 e 化系統，定期檢視各專案工作成果，並進行跨單位協調。 (2) 中心所開發的系統在臺大 INFO、教職員資訊網或學生資訊網設有快速查詢。同時，將線上服務整合進單一入口網站(myNTU)，使全校師生能從單一窗口進行線上申辦或取得資訊。為提供全校師生個人化、行動化的校務行政資訊系統服務，中心於 100 年 9 月 18 日推出 myNTU 2.0，改版後的 myNTU 涵蓋服務的項目達 212 項，使用者可依使用習慣設定『個人常用服務』，提供更便捷的校務系統服務。</p> <p>(接下頁)</p>

(承上頁)

(3)中心建置 iNTU(行動智慧臺大校園)的相關應用與系統，第一階段將公務通訊錄、行事曆、校園活動 (NTU Calendar)、校園地圖、圖書館、緊急公告等整合到智慧型手機平台上，讓全校師生可隨時隨地透過行動手持裝置，連線使用臺大許多便利的線上系統與資源；後續也會將其他 e 化行政系統分階段上線，提供行動手持裝置之使用者更方便、更多元的使用途徑。

4. 提供全年 24 小時不中斷服務，提升全校高科技資通訊環境建置與服務資源：

(1)計資中心支援全校推動卓越教學、研究、服務，以邁向世界一流頂尖大學，提供全年 24 小時不中斷服務，致力改善一般計算基礎建設及網路基礎建設，以達服務不中斷之效果，包含機房更新、由台電直接供電，電力供應採分流備援、將 183 項校務行政 e 化系統移至雲端虛擬主機，達成校務系統高可用性(High Availability)、負載平衡(Load-balance)的需求、網路骨幹之網路設備採雙備援機制等，以提供全校全年服務不中斷之保證。

(2)中心致力強化校園網路，除建置高速校園網路的實體連線，提供快速穩定的網路服務，更致力於達成臺大校園無線網路無死角的目標。2009 年本校為國內第一所提供網路核心骨幹不停機服務的學校，校園網路骨幹設備頻寬已提昇到 20Gbps，宿舍網路部分，亦已完成個人獨立通訊埠之網路架構，提供學生宿舍使用者每人一個 100Mbps 的網路孔。目前本校對外網路連線，自有海外頻寬為 1Gbps、與 Hinet 連線速率為 3Gbps、和信與台灣固網等 ISP 為 2Gbps；校總區與徐州路校區之醫學院、社科學院、公衛學院，水源校區之互連網路，頻寬各為 1Gbps；行遠樓(原史坦威大樓)為 100Mbps。竹北分部校區與校總區互連網路頻寬為 100Mbps。無線網路部分，也已完成臺大校總區 88% (共 101 棟) 建築物內教室及會議室無線網路建置。

(3)提供各種計算與儲存資源、24 小時開放使用的電腦教室、設備完善的遠距教學教室、免費的列印服務、個人網路空間、部落格等服務供全校師生同仁使用。

(4)臺大雲端服務建置：為配合臺大邁向一流頂尖大學、追求研究卓越與教學卓越之目標，計資中心針對全校研究團隊提出一個安全、具可擴充性、依各自需求量身打造的安全運算、儲存的資訊環境—雲端服務。『國立臺灣大學計算機及資訊網路中心雲端計算資源服務收費標準』，已於 100 年 1 月 18 日經 2654 次行政會議修正通過，並公告周知，雲端主機與儲存服務已經上線，使用者可依需求購買所需規格之主機及儲存空間，校內各處室/實驗室如能將實體伺服器的使用，轉採用本中心雲端主機與儲存服務，可免去過往研究計畫需各自購買及維護實體電腦的困擾，同時也可減少用電、達到節能減碳的效果，更可提升對全校研究、行政團隊運算服務的品質。

(5)高效能運算服務：①軟硬體建置部分：目前建置多套不同屬性之計算硬體設施 (共計 6 套叢集、374 組計算節點、2134 組計算核心) 與特殊計算軟體套件 (含 IMSL、Gaussian、VASP、SAS、SPSS、Matlab、Mathematica、Discovery Studio、Material Studio)。②服務團隊部分：所服務之研究族群，包含數學、物理、化學、材料、光電、分子、量子化學、奈米、原子結構、生物、藥學、分子模擬、科學計算與統計研究，目前高效能運算服務對象遍及校內 9 學院 2 中心共 35 系所，總計 127 組研究團隊。

(6)強化本校資訊、網路與系統安全之防禦機制，建置入侵偵測防禦系統、提供網站安全監控與檢測、加強電子郵件安全防護以及殭屍電腦偵測機制。積極提升本校教職員生資安認知與防護觀念。

(7)VoIP 網路電信服務，將校園桌上電話延伸至網路，提供使用者從任何地方利用臺大網路電話免費接聽及撥打本校電話，便利研究、教學、及行政連絡事宜。

(接下頁)

	<p style="text-align: center;">(承上頁)</p> <p>(8)中心訂有「計資中心緊急事件處理 SOP」、「計資中心服務中斷通報及處理 SOP」，依據標準作業程序，啟動 ISMS/ISO 27001 緊急應變機制，通報緊急應變小組，擬定應變計畫，並設定停損點，避免危機擴大，迅速解決危機。另訂有「計資中心緊急應變指南及操作說明」，本項應變指南包括消防、UPS、空調及發電機四大部分，事先做好預防，以備不時之需，並有環境監控系統，可立即做異常通報，迅速解決問題。</p> <p>5. 本中心善盡社會公民責任： 配合政府政策，推動無障礙網路空間服務，讓更多人能更方便取得網路資訊，享有便利的網路生活，雖然政府單位（研考會）的要求只有到 A+等級，但為善盡社會公民責任，臺大首頁已經得到 AAA 頂級評等。</p> <p>6. 臺灣大學近年網路效能(web performance)不斷提升： 中心力求網路建設快速穩定、普及，建構完善的學術網路使用環境，以提升網路效能，據世界大學的網路排名 Webometrics (World Universities' Ranking on the Web)：2011 年 7 月公布最新報告，臺灣大學的網路最新排名為世界 24，亞洲第 1，為邁向百大展現優秀的成績！</p>
評鑑委員意見	

IT 人力資源 (APRU CIO 2008 Conference)

University	Number of Students	Number of Professors	Number of Administrators	Number of IT Staff	Address	Collaboration	Area
National Taiwan University	32,582	3,136	105	50	4	17,063	714
Keio University	31,948	5,185	10	67	5	6,023	554
Seoul National University	27,973	3,105	91	60	2	19,400	518
Osaka University	25,623	5,109	7	60	4	20,000	512
Far Eastern National	41,000	5,015	628	102	8	3500+	451
Chulalongkorn University	34,636	10,101	80	124	1	11,000	361
University of Indonesia	39,000	6,741	150	130	2	18,500	352
Kyoto University	22,758	5,391	66	84	3	1,200	335
Peking University	31,000	15,000	120	180	2	60,000	256
National University of Singapore	31,265	5,566	100	200	2	18,000	184
Hong Kong University of Science and Technology	9,000	2,453	65	75	1	7500+	153
University of Malaya	18,419	5,456	200	160	3	9,000	149
University of Southern California	33,000	11,200	175	300	2	37,000	147
University of Oregon	20,376	4,300	13	170	4	6,000	145
University of Sydney	45,182	5,483	16	370	16	18,500	137
The University of Auckland	30,000	6,807	8	300	4	14,000	123
CalTech	1,900	3,400	6	115	1	10,000	46

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"> 1.中心整體環境明亮整潔，辦公區域與公共區域（電腦教室、大廳、走廊、樓梯間）隨時保持清潔。各辦公區域，平日由同仁自行整理維護，公共區域部分，則由工讀生每日固定打掃，並定期請專業清潔公司做中心大樓清潔維護工作。 2.各辦公室門口設置座位圖，皆有中英文標示，以利業務單位洽公或訪客查詢。 3.一樓大廳重新整修，布置美輪美奐，並設置兩個觸控面板、兩個展示「即時資訊」面板，營造舒適感並兼具美化環境之功能，同時亦可查詢相關資訊，另館內以中西掛畫美化環境，館外放置木製桌椅提供上網、休憩之用。 4.配合節能與環保措施，全面更換為省電型照明設備。 5.公共安全設施： <ol style="list-style-type: none"> (1)各樓層緊急逃生指示燈標示清楚，逃生動線清楚明白，逃生通道依規定隨時保持淨空與暢通，且定期請承辦同仁演練逃生動線，樓層均配置消防設備及緊急照明設備等消防安全設施，並定期派人檢視維護更新。 (2)中心提供24小時上機服務，為保障同學安全，大門設立刷卡門禁系統，全棟樓層設立24小時錄影監控系統，亦安裝緊急求救電話，並於本中心設立巡邏點，請校警隊定時巡察，以有效維護同學夜間上機安全。
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"> 1.中心同仁於上班時間均配戴證件，以便業務單位或訪客諮詢。 2.辦公室入口處均設置人員位置圖示及中英文名牌，另座位擺放桌牌，以利洽公。一樓設有諮詢櫃檯可以立即提供指引服務。 3.網頁設有專區介紹各承辦人員業務執掌、聯絡方式及代理人，並提供各項服務說明簡介，以便使用者能快速獲得資訊。大廳設置兩個觸控面板、兩個展示「即時資訊」面板，藉此可提供整體業務介紹或查詢相關資訊。 4.辦公室規劃以服務對象的便利性為優先考量，服務性質空間盡量集中設置於低樓層。 5.人員位置由各組自行規劃，依負責業務性質做適當調配，以利業務執行；相關設施配置，也依工作內容而定，並考量方便性、使用率等因素。
評鑑委員意見	

(二)、流程管理

指標	<p>(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…)</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. 中心網頁提供中、英文版本服務，清楚介紹各項業務資訊，詳列各承辦人員之業務、電話、email 及作業流程，另有「服務及 Q&A」專區，提供查詢或下載使用，以便迅速解決問題，並由專人負責協助網頁即時更新內容，因中心人力有限，特將常見問題整理成問答集，置於網頁上，提供使用者隨時查詢參考，以便迅速提供服務。 2. 為宣導中心各項服務措施，除透過中心網站之最新消息、臺大校訊、臺大 INFO 網、校內公告訊息等管道公開地大力宣導外，亦發行計資中心電子報、中心焦點服務，每週由二組提供業務相關之服務說明。 3. 依服務項目、使用者需求提供多元申辦管道(網路、傳真、郵寄等)。 4. 設立單一窗口諮詢服務櫃檯，設有諮詢服務專線電話，除春節假期外，提供全年無休之諮詢服務，並有諮詢服務處理 SOP，第一線處理達成率 95% 以上，無法立即解答者，則後送至業務負責人提供專業服務。同時，網頁上設有留言專區、各組聯絡窗口，可隨時反映問題，由同仁迅速回覆。 5. 中心訂有「計資中心緊急事件處理 SOP」、「計資中心服務中斷通報及處理 SOP」，依據標準作業程序，啟動 ISMS/ISO 27001 緊急應變機制，通報緊急應變小組，擬定應變計畫，並設定停損點，避免危機擴大，迅速解決危機。另訂有「計資中心緊急應變指南及操作說明」，本項應變指南包括消防、UPS、空調及發電機四大部分，事先做好預防，以備不時之需，並有環境監控系統，可立即做異常通報，迅速解決問題。 6. 推動校務行政 e 化，提升行政效率，本校於 94 年 9 月成立行政 e 化工作小組，由主任秘書擔任召集人，本中心負責推動，成員包括行政單位及學院系所代表，每 3 星期定期召開會議，依需求緩急分階段推動 e 化系統，定期檢視各專案工作成果，並進行跨單位協調。校務行政 e 化系統成果頗佳(請參第 12 頁)，其中 e 化成果「求才求職系統」技術移轉授權於中央研究院。
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"> 1. 中心是以技術為核心的服務單位，業務明確分工，各組以所屬業務性質做專業分工(請參第 8 頁)，如遇新增業務，則由主管指定承辦人，落實業務分工。 2. 每項業務於網頁上均列有業務承辦人及職務代理人，確實落實代理業務，以維持服務不中斷，保持優良服務品質。 3. 團隊精神之培養：各組定期召開組務會議，藉由業務報告、檢討、交流，讓業務推動更加順利，亦可藉此熟悉他人業務，以落實代理業務，另一方面，經由同仁腦力激盪、集思廣益，可使業務運作更加完善。同時，單位主管亦會適時給予同仁精神獎勵與支持，以提昇工作士氣、提昇工作效率。 4. 各專案業務 (Mail 2.0、Cloud、HPC、INTU、myNTU 等) 由主管帶領，詳定工作項目及進度，並定期開會研討。遇有非常態性任務，如辦理研討會、電腦效率查核實地訪視等等，由主任及組長督導，機動調節各組人力支援，團隊精神充分展現。

評鑑委員意見	
--------	--

計資中心各組業務簡介

業務項目	業務簡介
程式設計組 (系統開發與維護)	<p>一、協助本校各校務行政電腦化之作業，整合校內薪資、人事、學務、會計、教務、總務、研發及各單位委託開發資訊管理系統，並建立全校統一之行政資訊系統，以提供全校性資訊服務。</p> <p>二、規劃建置提供本校各項資訊網路服務，包含臺大電子報平台、臺大網誌服務(NTU Weblogs)、計中資訊應用課程等系統所需之開發及維運。</p>
教學研究組	<p>一、提供本校教職員工生、員工子女及校友全面性的教學資源與學習支援服務。常態開設電腦應用及進階課程，如文書處理、多媒體動畫、網頁設計、影音視訊、教學科技、程式設計、作業系統、資料庫管理、統計軟體、資訊網路、高效能運算等系列課程。</p> <p>二、遠距教學服務，提供教學平台系統、網路系統軟體等系統設備相關之支援與維護。</p>
作業管理組	<p>負責計算機系統及資訊服務之管理與維運，提供穩定且高效率的資訊環境。負責範圍包括：</p> <p>一、電力系統管理維護、機房管理與伺服器維運。</p> <p>二、負責規劃、建置、管理和維運一個高速、可靠、強健、安全的校務資訊環境。</p> <p>三、網路服務帳號與單一認證平台，為校內所有 E 化資訊系統之身分認證基礎。</p> <p>四、雲端服務及高效能運算。</p> <p>五、電子郵件與校內訊息轉發服務、個人與單位網頁系統。</p> <p>六、提供 24 小時開放之學生上機實習教室，並提供多媒體服務及技術諮詢服務。</p> <p>七、全校授權軟體購置。</p> <p>八、諮詢服務。</p>
資訊網路組	<p>負責規劃、建置、管理及維護：</p> <p>一、強化本校資訊、網路與系統安全之防禦機制，建置入侵偵測防禦系統、提供網站安全監控與檢測、加強電子郵件安全防護以及殭屍電腦偵測機制。積極提升本校教職員生資安認知與防護觀念。</p> <p>二、SSL VPN 虛擬私有網路服務，提供使用者從校外透過 SSL VPN 連線使用臺大校園網路資源，例如圖書館電子期刊等。</p> <p>三、網路電信服務，將校園桌上電話延伸至網路，提供使用者從任何地方利用臺大網路電話免費接聽及撥打本校電話，便利研究、教學、及行政連絡事宜。</p> <p>四、網域名稱伺服器、網頁及串流快取等服務，為校內各單位管理網域名稱服務，提供網頁存取加速服務、以及校園活動網路實況串流轉播服務。</p> <p>五、校園網路骨幹設備頻寬已提昇到 10 Gbps 以上為 20Gbps，並且提供學生宿舍使用者每人一個 100 Mbps 的網路孔，和路由器之間只有一層 layer 2 交換器為網路最扁平化，配合後端資安設備及管理系統讓學生宿舍網路安全又快速。</p> <p>六、校園無線網路服務提供網頁、802.1x、802.11i 及 802.11n 等高速安全的無線網路環境。</p> <p>七、諮詢服務，提供網路相關問題諮詢及技術支援。</p>

(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 <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. 本中心網站內容包含各項業務、人員執掌、服務及 Q&A 等等，辦理方式及相關資訊都可隨時上網查詢或下載使用，並由專人負責協助網頁即時更新內容，以提供最正確的資訊，且隨著網路世代來臨，推動行政業務自動化、網路化，許多服務申請作業均自行開發系統，採 e 化作業，進行線上申辦，以提昇行政效率並減少人力成本。此外，亦發行計資中心電子報、中心焦點服務，宣導中心各項服務措施。 2. 中心所開發的系統在臺大 INFO、教職員資訊網或學生資訊網設有快速查詢。同時，將線上服務整合進單一入口網站 (myNTU)，使全校師生能從單一窗口進行線上申辦或取得資訊。為提供全校師生個人化、行動化的校務行政資訊系統服務，中心於 100 年 9 月 18 日推出 myNTU 2.0，改版後的 myNTU 涵蓋服務的項目達 212 項，使用者可依使用習慣設定『個人常用服務』，提供更便捷的校務系統服務。 3. 中心亦將 183 項校務行政 e 化系統移至雲端虛擬主機，達成校務系統高可用性 (High Availability)、負載平衡 (Load-balance) 的需求，以提供全校全年服務不中斷之保證。 4. 中心建置 iNTU (行動智慧臺大校園) 的相關應用與系統，第一階段將公務通訊錄、行事曆、校園活動 (NTU Calendar)、校園地圖、圖書館、緊急公告等整合到智慧型手機平台上，讓全校師生可隨時隨地透過行動手持裝置，連線使用臺大許多便利的線上系統與資源；後續也會將其他 e 化行政系統分階段上線，提供行動手持裝置之使用者更方便、更多元的使用途徑。 5. 本中心同仁均具有電腦操作能力，能有效率地利用電腦完成各項工作，另中心開設電腦資訊課程提供校內教職員工生、員工子女及校友全面性的教學資源與學習支援服務，以輔教職員工作上及學生學習上之所需，另開放名額未滿之課程給員工子女及校友學習，以有效利用資源及擴展服務層，提昇國家競爭力；並建置資訊應用課程專屬網站，從課程建置、報名流程、出勤紀錄、公務時數、證照核發及統計報表等均採線上 e 化作業，可減少作業時間與人力物力，提供迅速確實的服務。 6. 本中心之網頁及網路有關事務，均有專責人員負責處理，且中心網路設備及 IP 管理，統一交由網路組負責，網路設備採 Redundant 雙備援架構設計，以使重要服務不斷線。 7. 確實建立全校各行政單位、各系所及各宿舍網管人員制度，每學期召開一次全校系所網管、學生宿舍網管人員會議，宣導最新網路新知及解決各網管問題。並於每年暑假期間開辦網路技術推廣研討會，其中課程包含資訊安全、網路與管理技術等網路相關技術，以期增進網管人員及全校教職員工生相關網路知識與技能。

指標	<p>(二)網路運作情形</p> <p>(網頁資訊豐富且完整之程度，並能及時更新，應顯示最近更新日期；單位設有電子服務信箱或問答區，並有專人負責答覆；網路流程設計簡便，並有詳盡解說；相關資料與文件能在網站下載及便捷線上申辦…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input 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. 中心網頁內容完整，包括最新消息、中心簡介、服務陣容、服務及 Q&A、留言專區等等，並設有專職美工人員能隨時配合資訊的異動，即時更新網頁。 2. 網頁上設有留言專區，有專人負責立即回覆。另各單位設有聯絡窗口，提供電子服務信箱及聯絡電話，有負責同仁可隨時回覆問題，且公告各業務承辦人的聯絡方式，歡迎使用者隨時來信或來電洽詢相關業務。同時，設有「服務及 Q&A」專區，提供使用者隨時查詢或下載使用，以便迅速提供服務。 3. 各項業務說明及申辦流程，皆於網站上公布，可連結相關網址查詢，並依業務性質，提供線上申辦或表單下載等便捷處理方式，以提升行政效率。
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 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. 中心公文均依據文書組所提供之公文寫作範例及空白公文稿標準格式撰寫，並要求公文撰寫需符合公文寫作規定，力求主旨目標明確、用詞簡淺，並依分層負責明細表送呈核示。 2. 鼓勵同仁參加本校人事室辦理之各項公文寫作研習活動，各組行政同仁皆有參加公文寫作研習訓練，以協助各組公文的處理並提升公文的品質。 3. 為提昇公文處理效率，遇到較複雜或未曾處理過之案件，內部會先行討論、多方溝通、意見交換之後，再行簽辦，避免誤解情事之發生，也可確保處理公文之品質及效率。
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. 中心設有專人負責公文處理，並使用文書組所提供的公文追蹤系統掌握公文的進度，公文批示後即由各組行政同仁控管處理，並負責提醒承辦人需於時效內處理完成。 2. 落實公文減量，公文內容的傳達，儘量以電子郵件 email 方式傳送，如轉寄公文公告系統內的公文、重要通知的轉達等，各項公告也以網頁發布，可減少影印與節省紙張。 3. 本中心所承辦之發文，除透過公文上傳系統發送或公文公告系統公告外，對於具有時效性之重要公文，會同時利用 email 方式，將公文轉知相關人員。 4. 積極配合文書組新公文系統使用及測試，新公文系統(含公文追蹤、查詢、公告且所有簽稿、函稿等均不再以 word 製作)預計 100 年 11 月底上線。
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 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： 跨組討論會</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本中心於 2003 年 4 月通過 ISO9001:2000 認證，2006 年 4 月 10 日複評驗證，2009 年 5 月 16 日通過 ISO9001:2008 認證。 2. 本中心於 2009 年 12 月取得 ISO27001 國際認證，2010 年 11 月通過續評。 3. 本中心於 2009 年 5 月取得 ISMS 認證，2010 年 6 月 2 日通過續評，2011 年 6 月 10 日亦順利通過續評，藉 ISO27001 與 ISMS 雙重機制以強化臺大首頁、校務 e 化系統及網路之安全性。 4. 各組依據 ISO 程序作業，並隨時檢討相關作業流程，提出修正，以達到簡化、適宜的作業流程，並因應使用者需求與建議，適時改進或調整相關工作流程。 5. 各組會定期召開組會會議，分享討論實際業務所遇到的各種問題，藉由團隊參與機制，商討解決的方法，並視需要修正簡化作業流程。 6. 程式設計組設立專屬部落格，提供組內同仁技術交流及經驗分享專區。 7. 資訊網路組依據 ISMS 制定進出機房、資料存取等資訊安全相關流程，期能以最簡便的制式化的方式，達成最大的效益。
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"> 1. 校務行政電腦化；新一代校務行政 E 化服務環境四大目標：系統服務可靠度/可用度、效能、擴充性、與安全性。中心已於 2010 年完成新一代校務 E 化資訊系統/服務的主機建置環境，建立四個重要維運環境：上線主機服務運作環境（虛擬化伺服器群具高度可用性與效能）、開發與測試環境、管理環境（應用系統自動化效能監測、系統維運記錄與稽核）、備援環境（備份主機系統與異地資料備份）。新校務系統作業平台不僅建立入口網站防火牆，落實校務 E 化安全管理；與主機連線均透過 VPN，讓使用者透過完整的加密保護功能，安全地存取資料。 2. 校務行政 e 化：採用 Service-Oriented Architecture 架構，以服務為導向，達成校內資源服務系統整合。由 e 化工作小組會議統籌規劃，中心負責推動，以減少紙張使用，推動電子表單，縮短行政流程為目標。目前使用維運中的系統涵蓋所有一級行政單位，全校性 28 項、秘書室 12 項、研發處及國際事務處 10 項、總務處 57 項、教務處 2 項、學務處 28 項、人事室 19 項、會計室 5 項、體育室 1 項及其他 16 項。 3. 臺大網誌服務 (NTU Weblogs)：2009 年 10 月推出。 4. myNTU 建置與改版：97 年 9 月推出 myNTU 平台服務，使全校師生能從單一窗口進行線上申辦或取得資訊。100 年 9 月進行改版，改版後的 myNTU 涵蓋服務的項目達 212 項，並順應平板電腦發展趨勢，進行應用系統的改版，不但可跨不同瀏覽器，且運用圖像思考的設計元素，讓師生有更優質的使用經驗。 <p>(接下頁)</p>

(承上頁)

5. **iNTU 建置**：第一階段將公務通訊錄、行事曆、校園活動 (NTU Calendar)、校園地圖、圖書館、緊急公告等整合到智慧型手機平台上，讓全校師生可隨時隨地透過行動手持裝置，連線使用臺大許多便利的線上系統與資源；後續也會將其他 e 化行政系統分階段上線，提供行動手持裝置之使用者更方便、更多元的使用途徑。
6. **臺大遠距教學教室國際合作交流之教學成效及數位化網路教學環境建置**：本中心為配合本校推展執行第二期五年五百億國際合作交流之教學成效-臺大一南加大-北京大學「i-Podium」遠距課程，也為新一代遠距教學之即時互動與視訊會議應用同步的需求。擬更換老舊遠距教室教學環境及視訊設備，以期提昇臺大網路教學的目標及國際化卓越教學環境。(於 100/2/21 啟用)
7. **臺大計資中心電子報**：以季刊的形式發行，每年 3/20、6/20、9/20、12/20 出刊，已出刊 18 期，174 篇，6863 人訂閱，期刊內容多元。
8. **臺大雲端服務建置**：為配合臺大邁向一流頂尖大學、追求研究卓越與教學卓越之目標，計資中心針對全校研究團隊提出一個安全、具可擴充性、依各自需求量身打造的安全運算、儲存的資訊環境—雲端服務。『國立臺灣大學計算機及資訊網路中心雲端計算資源服務收費標準』，已於 100 年 1 月 18 日經 2654 次行政會議修正通過，並公告周知，雲端主機與儲存服務已經上線，使用者可依需求購買所需規格之主機及儲存空間，校內各處室/實驗室如能將實體伺服器的使用，轉採用本中心雲端主機與儲存服務，可免去過往研究計畫需各自購買及維護實體電腦的困擾，同時也可減少用電、達到節能減碳的效果，更可提升對全校研究、行政團隊運算服務的品質。目前正在推廣試用階段，已有多位老師、學生社團及行政單位申請使用，使用者可享有三個月免費體驗、以及各種優惠。
9. **NTU Mail 2.0 郵件服務**：為提升電子郵件服務之安全性、功能性、及行動性，計資中心於 100 年 5 月推出新一代 NTU Mail 2.0 服務，採取企業等級的智慧型電子郵件系統，並以雲端服務為基礎架構，提供安全、行動化、高可用性的郵件服務。此系統採取雙備援機制，提供高準確性垃圾/病毒/釣魚郵件偵測與隔離，支援多種行動裝置之行動化電腦與智慧手機信箱同步及各種先進的功能。
10. **高效能運算服務**：(1)軟硬體建置部分：目前建置多套不同屬性之計算硬體設施 (共計 6 套叢集、374 組計算節點、2134 組計算核心) 與特殊計算軟體套件 (含 IMSL、Gaussian、VASP、SAS、SPSS、Matlab、Mathematica、Discovery Studio、Material Studio。(2)服務團隊部分：所服務之研究族群，包含數學、物理、化學、材料、光電、分子、量子化學、奈米、原子結構、生物、藥學、分子模擬、科學計算與統計研究，目前高效能運算服務對象遍及校內 9 學院 2 中心共 35 系所，總計 127 組研究團隊。
11. **電腦教室升級**：電腦教室更新為無硬碟系統，提供全校同學最佳電腦上機使用環境，可自行選擇使用不同作業系統、有更大的個人儲存空間(512MB→2G) 及有效降低使用者中毒的機率。
12. **機房更新、電力供應分流備援**：完成不斷電系統擴充，滿足新增高效能運算主機及各項網路設備所需，有效支援新增用電需求。完成雙電源供應系統，主機擁有雙電源供應，減少因為單一電源回路故障而停機，確保穩定的機房環境。同時建置機房環境監控的預警系統，可以於第一時間進行危機處理，避免異常狀況的擴大。

(接下頁)

(承上頁)

13. VoIP 網路電話服務：本項服務已於 97 年 6 月 21 日上線，現已延伸建置完成徐州路校區（包含公衛學院、醫學校區、社科學院、學生宿舍區）及新建校舍（法律新館）網路電信系統。透過網路電話（VoIP）可隨時接聽及撥打校內桌上電話，並免費撥打至校內，也可將語音留言訊息轉寄 email、從網頁打電話（webcall）、舉行視訊會議，非臺大使用者可從 skype 撥打給臺大總機（skype 帳號：ntu.voip），通往校內電話及網路電話，可節省電話費的支出。

14. 強化校園網路：(1)建置高速校園網路的實體連線，提供快速穩定的網路服務，2009 年本校為國內第一所提供網路核心骨幹不停機服務的學校。目前本校對外網路連線，自有海外頻寬為 1Gbps、與 Hinet 連線速率為 3Gbps、和信與台灣固網等 ISP 為 2Gbps；校總區與徐州路校區之醫學院、社科學院、公衛學院，水源校區之互連網路，頻寬各為 1Gbps；行遠樓(原史坦威大樓)為 100Mbps。竹北分部校區與校總區互連網路頻寬為 100Mbps。(2)無線網路部分，也已完成臺大校總區 88%（共 101 棟）建築物內教室及會議室無線網路建置。

15. 建置校園網路安全管理及資訊安全之環境：

(1)建置校園網路資訊/系統安全防護四道防線：①於 99 年 1 月完成校園網路入口端建置高效能入侵偵測防禦系統牆，防止外來入侵與惡意內容的過濾；②定期對臺大網域下各系所單位網站內容做資安弱點及威脅偵測，98 年 8 月完成「24 x 7 全天候網站掛馬警報系統」，維護本校網站安全管理與網站使用者之上網安全；98 年 9 月完成系統弱點掃描服務建置，為校內伺服器提供系統弱點掃描與修補服務；98 年 9 月完成新世代資安防護建置，檢查校內各網站程式碼弱點，提供修補建議，強化學校網站之安全；③建置臺大郵件伺服器群惡意/病毒/釣魚郵件偵測；④建置主動偵察校園內可能被攻陷、感染的僵屍機器，確保本校網域資訊安全。

(2)通過 ISMS 資安驗證：本校計算機及資訊網路中心已於 98 年 5 月 27 日通過教育部 ISMS 資安驗證通過證書，並於 99 年 6 月 2 日通過教育部 ISMS 資安驗證續評，今(100)年 6 月 10 日亦順利通過續評，以強化校務 e 化系統及網路之安全性。

(3)A-SOC 通報：中心受教育部委託於 100 年 7 月成立 7x24 全年無休的學術資訊安全維運中心(A-SOC)，100 年 7 月 1 日開始維運，提供本校，臺大區網中心、政大區網中心與中大區網中心之連線學校共 1274 所大專院校、高中與國中小資安防護，並提供北區學術網路資安事件之偵測、通報、追蹤與處理，以強化學術單位資安防護管理與實戰經驗。

單位自我評鑑

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. 為配合保護智慧財產權之政策，學校成立「國立臺灣大學保護智慧財產權宣導及推動小組」，中心主任為執行秘書，辦理該小組相關事宜，中心配合訂定智慧財產權保護之相關規章，如「校園網路使用規範」、「網路流量異常管理辦法」、「疑似侵犯智慧財產權處理程序」等相關規章，以作為推動保護智慧財產權相關事務之依據。 2. 為有效推廣智財權觀念，中心設置「校園智慧財產權專區」網頁，宣導各項資訊安全與智財權之訊息，使本校教職員生可以輕易取得智慧財產權相關資訊，中心亦開辦多項講習、推廣活動，如 100 年暑期網路技術研討會中由藍弘仁律師主講的網路著作權及葉茂林律師主講的從案例談常見的網路著作權糾紛。期能以進行有關智慧財產權保護之宣導，並鼓勵中心同仁踴躍參加，增進智財權相關知能，以落實於相關業務上。
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. 中心電腦教室、快速列印區於顯眼處張貼相關尊重智慧財產權之宣導公告。 2. 中心所使用的電腦軟體及所有的系統(包括上機及上課用的作業系統)皆擁有合法的版權，並每年定期檢視，以確保所有軟體擁有合法的版權，另中心訂立合法版權軟體說明，請全校使用者遵守，亦訂有「電腦教室管理要點」，提醒大家勿任意下載非法軟體。 3. 中心網路設備由專人管理並定期檢測，以維網路之安全，並訂有校園網路相關管理機制，如「校園網路使用規範」、「網路流量異常管理辦法」、「疑似侵犯智慧財產權處理程序」等相關規章，已明定接獲疑似侵害智財權事件 Email 檢舉之處理流程，並積極改善管理辦法，以減少疑似侵權事件之發生，並建立校園資訊安全監控機制，以維護網路使用安全。 4. 中心積極宣導並持續於每年暑假期間舉辦多場資安教育訓練，鼓勵同仁踴躍參加，以防駭客入侵，確保自身及中心之資訊安全。
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"> 1. 中心為提昇行政效率、持續改善服務品質，建立品質保證之機制，以有效支援校務之整體運作及發展，於2003年4月30日通過ISO9001:2000認證，2006年4月10日通過複評驗證，並於2009年5月取得ISO9001:2008認證。中心業務依循ISO程序作業，並隨時檢討相關流程，提出修正，以達到簡化、適宜的作業流程，持續以親切、迅速、技術、滿意的品質目標，提供全校教職員工生多元化的服務。 2. 中心扮演校內資訊樞紐，資訊安全是中心極為重視的項目，為了強化校務e化系統及網路之安全性，2008年4月導入「教育機構資通安全管理制度(ISMS)」，於2009年5月通過「教育機構資通安全管理規範」認證(ISMS認證)，2010年6月2日通過續評，今年6月10日亦順利通過續評。藉由每年度例行的評鑑，自我詳查以確保能達成對保全資訊安全精益求精的目標。 3. 同時，2009年2月推動ISO27001資訊安全認證，已於2009年12月通過認證，並於2010年11月17日由法國貝爾公司進行稽核，順利通過續評作業，2011年續評將於12月完成。未來將持續落實各項資安準則，保護資訊的機密性(Confidentiality)、完整性(Integrity)及可用性(Availability)，以提供全校師生更安全的資訊服務。 4. 中心也極為重視使用者的意見，主動採多元方式(設有單一窗口諮詢服務櫃臺、網頁留言專區、各組聯絡窗口、問卷調查等)，廣泛持續蒐集各方對中心各項業務之看法，建立良好有效的溝通管道，作為業務推展改進之參考。
評鑑委員意見	

單位自我評鑑內容請提供 貴單位所主掌之業務與校務評鑑 C503 學校持續改善之品質保證機制 相關之彙整說明。

(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 <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. 計資中心支援全校推動卓越教學、研究、服務，以邁向世界一流頂尖大學，提供全年 24 小時不中斷服務，致力改善一般計算基礎建設及網路基礎建設，以達服務不中斷之效果，包含機房更新、由台電直接供電，電力供應採分流備援、將 183 項校務行政 e 化系統移至雲端虛擬主機，達成校務系統高可用性(High Availability)、負載平衡(Load-balance)的需求、網路骨幹之網路設備採雙備援機制等，以提供全校全年服務不中斷之保證，事先做好預防危機的發生。 2. 中心訂有「計資中心緊急應變指南及操作說明」，本項應變指南包括消防、UPS、空調及發電機四大部分，事先做好預防，以備不時之需，並有環境監控系統，可立即做異常通報，迅速解決問題。平時依序 ISMS/ISO 27001 標準作業程序，進行各項危機演練，如模擬電力中斷情境、地震演習，倘若危機發生時，可及時應變，將損害降到最低。 3. 另中心訂有「計資中心緊急事件處理 SOP」、「計資中心服務中斷通報及處理 SOP」，依據標準作業程序，啟動 ISMS/ISO 27001 緊急應變機制，通報緊急應變小組，擬定應變計畫，並設定停損點，避免危機擴大，迅速解決危機。另危機解除後，要求負責同仁撰寫事件檢討報告，送至中心會議討論，以利業務改善，化危機為轉機。 4. 計資中心受教育部委託於 100 年 7 月成立 7x24 全年無休的學術資訊安全維運中心(A-SOC)，提供北區學術網路資安事件之偵測、通報與追蹤。A-SOC 中心負責彙整本校、台北區網中心(臺大)、台北區網中心(政大)及桃園區網中心等維運點之資安訊息，並配合教育學術資安資訊分享機制(A-ISAC)，進行資安警訊與弱點管理、資安事件偵測監看、分析、通報及追蹤處理，以完善教育學術網路整體資安防禦機制。A-SOC 中心並依據 A-ISAC 機制制定 A-SOC 資安事件通報處理流程，以使危機預防及管理能力的更臻完善。 5. ISO27001 訂有資安事件通報與緊急應變作業流程，並針對範圍內核心業務訂定營運持續演練計畫，myNTU 等共計 6 項演練計畫已於 2011 年 10 月前演練完成。
評鑑委員意見	

三、顧客面

(一)顧客滿意度調查(各單位自訂調查問卷請參考範本，自當年度10月1日至15日期間，以網頁填送方式進行，完成後請作統計分析，併評鑑表相關資料提送委員會。)

本次網路問卷調查時間為100年10月1日至15日，以網頁填送方式進行，回收有效問卷2038份，問卷題目包括：空間環境、專業素質、服務態度、速度/時間等相關因素及業務電腦化五部分，茲將問卷結果統計如下：

很滿意 5 滿意 4 尚可 3 不滿意 2 很不滿意 1 不清楚 0

項目	全員 (2038人次)	教師 (35人次)	職員 (82人次)	技工、工友 (1人次)	學生 (1913人次)	其他 (7人次)
第一部分:空間環境						
1.人員作業相關告示牌標示、各項服務說明簡介清楚，容易找到相關人員	3.96	3.95	4.01	3.00	3.96	3.29
2.辦公室人員位置及設施配置恰當，動線安排適宜	3.87	3.95	3.97	3.00	3.87	3.14
3.整體而言，我對該空間環境配置感到滿意	3.90	3.95	4.08	3.00	3.90	3.43
第二部分:專業素質						
1.該單位人員能提供良好專業知識與技能、對於本身的業務內容、流程與相關法令規章熟悉，能解決被服務者的問題	3.97	4.32	4.05	2.00	3.96	3.60
2.該單位人員能清楚解釋各項相關訊息，能超越業務部分提供轉介的程度	3.89	4.06	4.02	2.00	3.88	3.60
3.該單位人員所具有的溝通協調能力符合被服務者的要求	3.93	4.18	4.02	3.00	3.92	3.40
4.該單位非常注重團隊合作，忙碌時其他同仁立即出面提供服務	3.83	4.11	3.92	1.00	3.83	3.20
5.整體而言，我對該單位專業素質感到滿意	3.97	4.24	4.06	2.00	3.97	3.40
第三部分:服務態度						
1.該單位人員擁有高度服務熱忱、用語溫和親切有禮、願意傾聽、會耐心地反覆解釋答覆問題	3.92	4.26	4.11	3.00	3.90	3.60

項目	全員 (2038人次)	教師 (35人次)	職員 (82人次)	技工、工友 (1人次)	學生 (1913人次)	其他 (7人次)
2.該單位對於顧客的抱怨，設有適當投訴管道並主動追蹤及解決問題	3.80	4.32	3.96	2.00	3.79	3.00
3.整體而言，我認為該單位服務態度感到滿意的程度	3.95	4.26	4.02	3.00	3.94	3.20
第四部分:速度/時間等相關因素						
1.該單位提供簡便的作業流程，等待時間的合理程度	3.80	4.03	3.94	2.00	3.79	3.33
2.該單位提供多種申辦管道(網路、傳真或電話)能夠即時且有效提供服務	3.87	4.06	4.00	3.00	3.87	3.00
3.整體而言，我對該單位的服務與行政效率感到滿意的程度	3.88	4.06	3.95	2.00	3.87	3.29
第五部分:業務電腦化						
1.該單位網頁上能提供必要的資訊並定時更新	3.94	4.06	4.10	3.00	3.94	3.57
2.該單位網路流程設計簡便，容易進行快速而有效的查詢	3.82	4.00	4.04	2.00	3.81	3.57
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	3.95	4.06	4.07	4.00	3.94	3.86
4.設有電子信箱(或問答區)，並有專人負責答覆	3.89	4.20	4.04	3.00	3.88	3.60
5.整體而言，我對該單位電腦化系統建置滿意程度	3.91	4.15	4.04	3.00	3.90	3.86

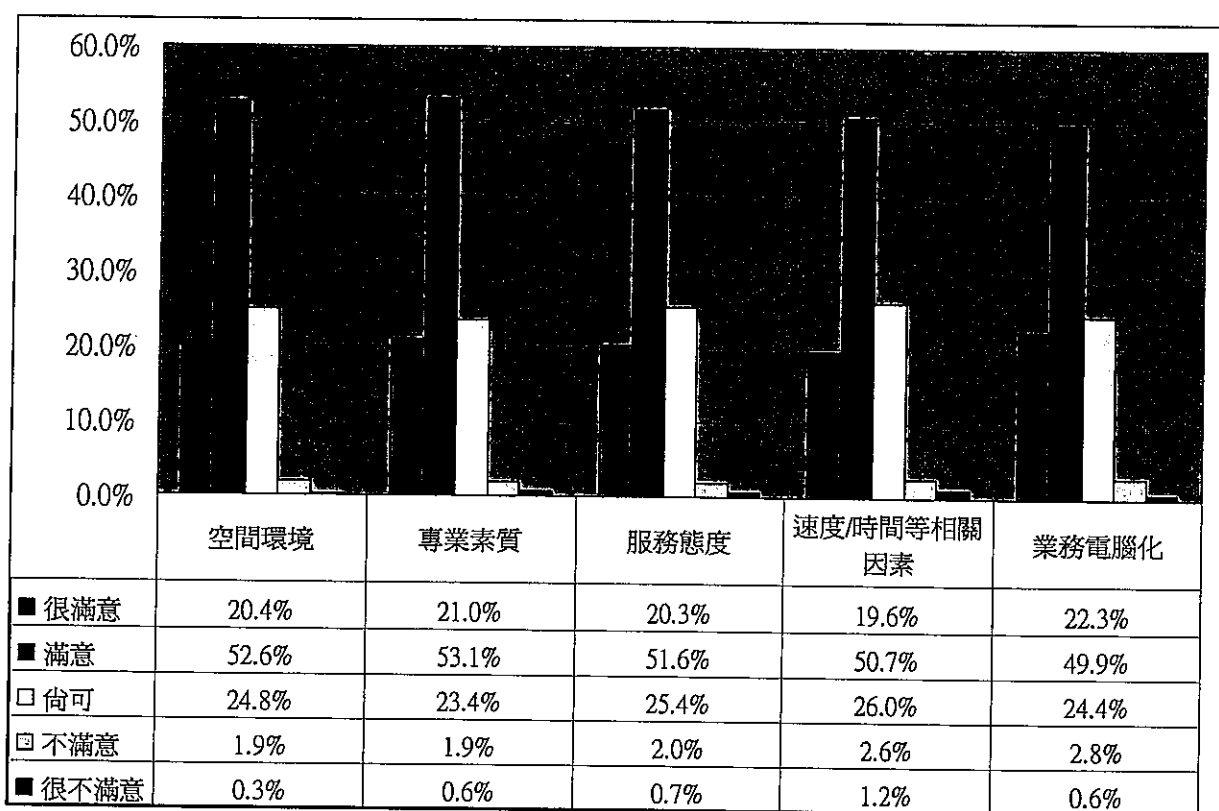
計資中心顧客滿意度補充資料(以%表示)

說明：

原資料 P.18-19 為顧客滿意度調查資料(以 5、4、3、2、1 數字表示)。

原資料 P.24-32 為計資中心各組的滿意度調查資料。

計資中心 100 年度顧客滿意度統計圖



項 目	百分比 (人次)					不清楚 (人)
	很滿意 (%)	滿意 (%)	尚可 (%)	不滿意 (%)	很不滿意 (%)	
第一部分:空間環境						
1.人員作業相關告示牌標示、各項服務說明簡介清楚，容易找到相關人員	22.4	53.6	21.9	1.7	0.3	113
2.辦公室人員位置及設施配置恰當，動線安排適宜	19.0	51.2	27.7	1.8	0.3	164
3. 整體而言，我對該空間環境配置感到滿意	19.8	53.0	24.9	2.1	0.2	106
平 均	20.4	52.6	24.8	1.9	0.3	
第二部分:專業素質						
1.該單位人員能提供良好專業知識與技能、對於本身的業務內容、流程與相關法令規章熟悉，能解決被服務者的問題	22.8	53.8	21.6	1.2	0.6	209
2.該單位人員能清楚解釋各項相關訊息，能超越業務部分提供轉介的程度	19.6	53.0	24.9	2.1	0.5	248
3.該單位人員所具有的溝通協調能力符合被服務者的要求	20.7	54.9	22.0	1.9	0.6	190
4.該單位非常注重團隊合作，忙碌時其他同仁立即出面提供服務	20.0	47.1	29.6	2.4	0.8	320
5.整體而言，我對該單位專業素質感到滿意	22.0	56.6	19.0	1.8	0.7	152
平 均	21.0	53.1	23.4	1.9	0.6	
第三部分:服務態度						
1.該單位人員擁有高度服務熱忱、用語溫和親切有禮、願意傾聽、會耐心地反覆解釋答覆問題	21.8	50.9	25.1	1.6	0.6	170
2.該單位對於顧客的抱怨，設有適當投訴管道並主動追蹤及解決問題	18.0	48.5	29.8	2.8	0.9	339
3.整體而言，我認為該單位服務態度感到滿意的程度	21.1	55.3	21.5	1.5	0.6	150
平 均	20.3	51.6	25.4	2.0	0.7	
第四部分:速度/時間等相關因素						
1.該單位提供簡便的作業流程，等待時間的合理程度	18.9	47.4	29.3	3.0	1.3	148
2.該單位提供多種申辦管道(網路、傳真或電話)能夠即時且有效提供服務	21.2	49.9	25.0	2.9	0.9	233
3.整體而言，我對該單位的服務與行政效率感到滿意的程度	18.6	54.9	23.6	1.8	1.2	141
平 均	19.6	50.7	26.0	2.6	1.2	

百分比 (人次)	很滿意 (%)	滿意 (%)	尚可 (%)	不滿意 (%)	很不滿意 (%)	不清楚 (人)
項 目						
第五部分:業務電腦化						
1.該單位網頁上能提供必要的資訊並定時更新	23.4	50.8	22.9	2.6	0.3	117
2.該單位網路流程設計簡便,容易進行快速而有效的查詢	20.3	47.4	26.9	4.6	0.8	96
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	24.6	49.7	22.4	2.6	0.7	125
4.設有電子信箱(或問答區),並有專人負責答覆	21.8	49.1	26.6	1.9	0.7	350
5.整體而言,我對該單位電腦化系統建置滿意程度	21.2	52.4	23.2	2.5	0.7	111
平 均	22.3	49.9	24.4	2.8	0.6	
總 平 均	20.7	51.6	24.8	2.2	0.7	

由上述數據可知,本校教職員工生對本中心的整體表現感到滿意者,平均約佔72.3%,顧客正面評價頗高,與96年評鑑平均為51.2%相較,顯示中心整體表現大幅提升,尤其是以「專業素質」部分的整體滿意(74.1%)最高,另在各個項目中,以「整體而言,我對該單位專業素質感到滿意」這個項目的滿意度最高,高達78.6%,顯示中心的角色定位「以技術為核心之服務單位」確實受到肯定。在其他項目的表現上,以「該單位對於顧客的抱怨,設有適當投訴管道並主動追蹤及解決問題」及「該單位提供簡便的作業流程,等待時間的合理程度」這2個項目的滿意度較低,但也約有66~67%的受訪者表示滿意,表示中心後續仍有持續努力空間,應虛心檢討,加強客訴管道的管理以及定期評估各項作業流程,以提升本中心的服務品質。

第六部分:填表人背景資料

	教學單位	行政單位	其他
1.服務單位	48.33%	3.43%	48.23%

	教師	職員	技工、工友	學生	其他
2.人員類別	1.72%	4.02%	0.05%	93.87%	0.34%

	主管職務	非主管職務	學生
3.職務	0.76%	5.75%	93.50%

	男	女
4.性別	51.84%	48.16%

	20歲以下	21-30歲	31-40歲	41-50歲	51歲以上
5.年齡	52.09%	39.73%	3.94%	2.95%	1.28%

	5年以下	6-10年	11-15年	16-20年	21年以上
6.在校年資	91.69%	5.05%	1.35%	0.79%	1.12%

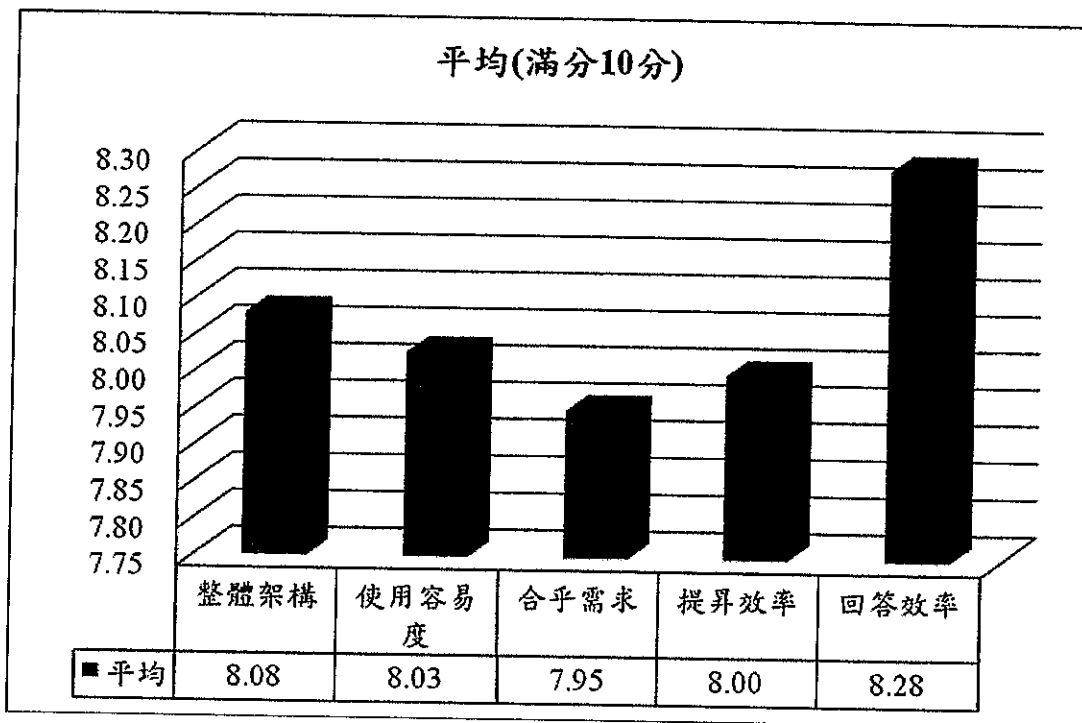
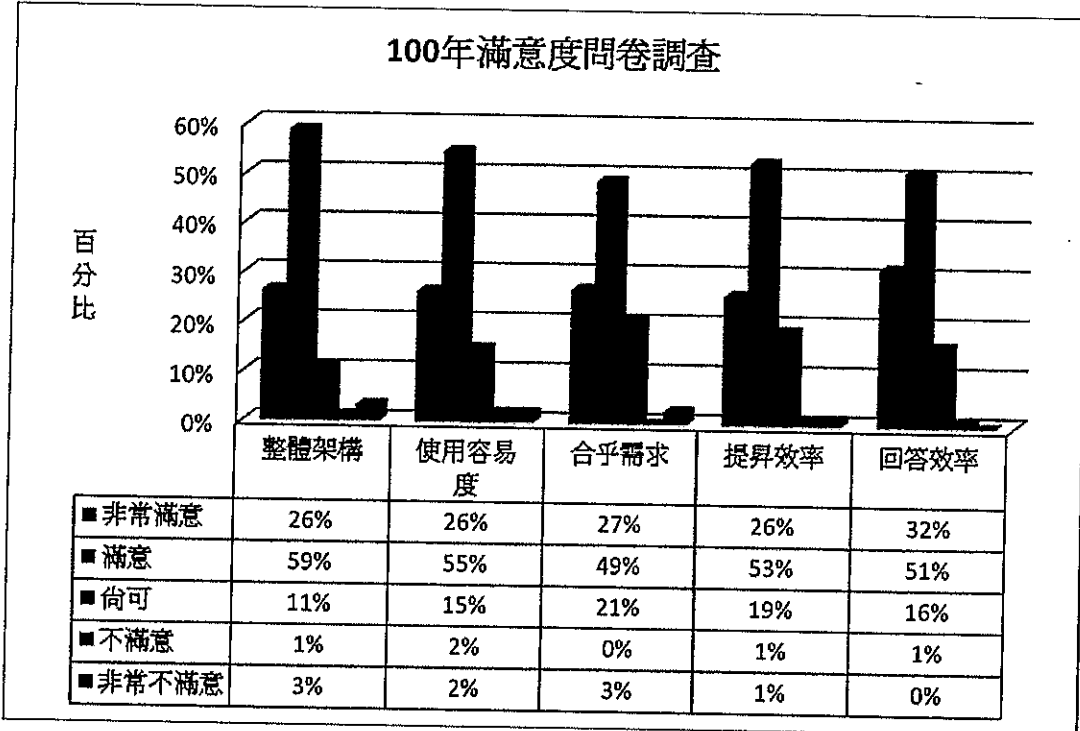
	2次以下	3-5次	6-10次	11-15次	16次以上
7.與該單位平均每 月接觸頻率	36.61%	37.57%	17.28%	4.77%	3.77%

計資中心針對各組的功能進行滿意度調查

程式設計組

問卷調查時間：100年10月

問卷數量：74份問卷



一、分析評問卷調查結果

74份有效問卷：

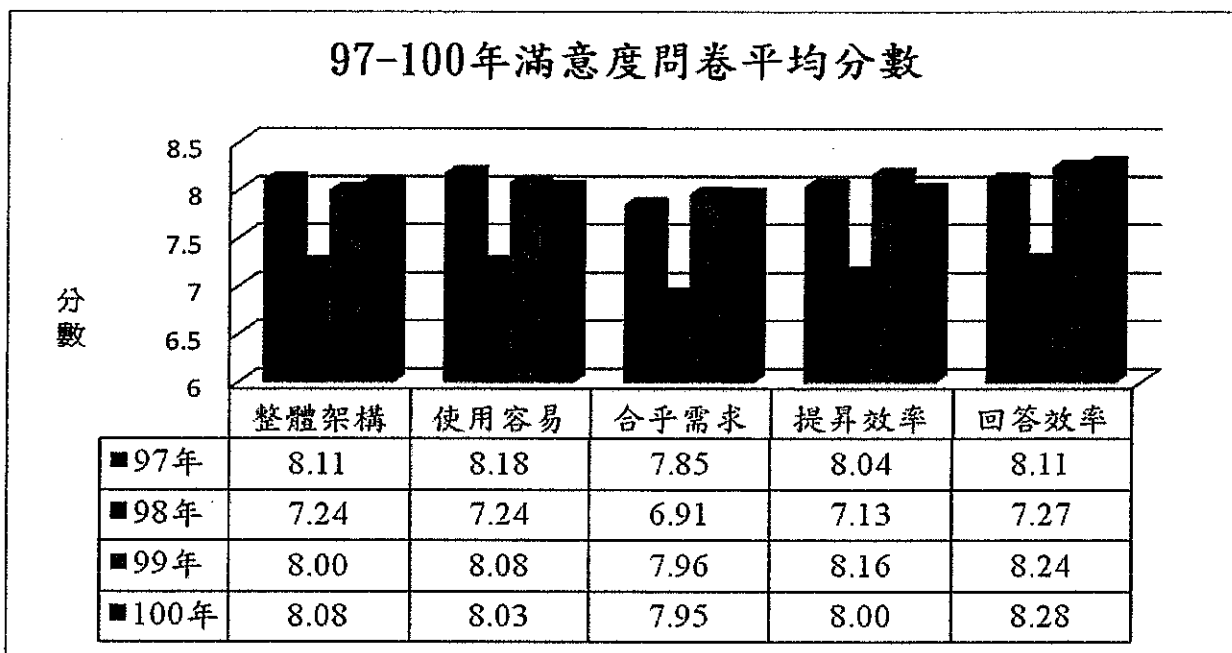
評分結果，平均約有約八成的滿意度。其中系統或網頁是否合乎需求為 7.85 分最低，非常滿意 27%、滿意 49%、尚可 21%、不滿意 0%、非常不滿意 3%，顯示 76%左右的使用者覺得合乎需求滿意，約 21%左右覺得還可以。

二、不滿意意見評估及改進方案

系統或網頁建置應符合使用者需求

說明：建置符合使用者需求的系統當然為主要考量條件，且系統設計規劃前，均會先訪談該系統需求單位，因此會盡量設計符合使用者需求的系統，但因部分問題為個人操作問題或非技術問題，由於目前正進行全面校務 E 化，系統需多方考量，因此以配合所有校務 E 化系統的建置及規格為優先考量，剛開始可能會有一段時間的陣痛期，使用者不習慣，待校務 E 化整合開發後，各系統間相互配合應用相信應能達到符合使用者需求的目標。

◆97-100年滿意度問卷調查平均分數統計



教學研究組

資訊應用暨進階課程意見調查統計表

資訊應用暨進階課程

計資中心教學研究組為增進教職員生在教學研究上所須具備的專業軟體設計能力，常態開設電腦應用及進階課程，如文書處理、多媒體動畫、網頁設計、影音視訊、教學科技、程式設計、作業系統、資料庫管理、統計軟體、資訊網路、高效能運算等系列課程。

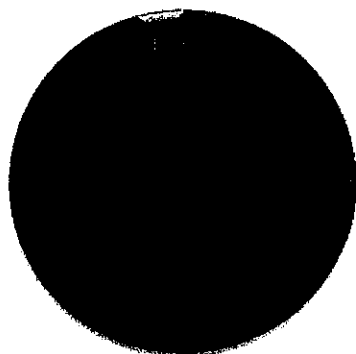
※依 ISO 品質目標執行表訂定

品質目標	計算公式	目標值
維持資訊應用課程講師授課滿意度	平均授課滿意度=所有學員評估分數總和/總學員數	4.5分(滿分6分)
維持資訊應用課程開課率	開課率=實際開課課程數/規劃開課課程數	90%

● 資訊應用課程統計表(99-100 學年度) 統計期間：2010/01-2011/10)

學年度	課程代號	職員人次	學生人次	員工子女或校友人次	總人次	開課率	平均滿意度	職員人次	學生人次	員工子女或校友人次	總人次
99	982	33	507	669	32	97%	4.89	305	180	467	22
99	99S	21	291	615	21	100%	4.95	198	106	506	3
99	991	20	422	272	16	80%	5.3	88	90	166	16
100	992	25	447	556	24	96%	5.05	213	154	362	40
100	100S	18	288	589	18	100%	5.06	201	134	415	40
	合計	117	1955	2701	111	95%	5.05	1005	664	1916	121

學員比率圖



- 職員人次
- 學生人次
- 員工子女或校友人次

資訊應用暨進階課程意見調查改善彙整表

依問卷意見內容大致上歸納開課、開課時間、報名、教室、電腦及軟體等類別

年度	項目	開放意見	組別	建議改善方案	備註
99-100	開課	* 希望能增加新版軟體的課程，如 office2007	教學組	已開設	文書
99-100	開課	* 希望這學期可以開授 2007EXCEL"課程	教學組	已開設	文書
99-100	開課	* 建議開設 word 長文件編輯課程	教學組	已開設	文書
99-100	開課	* 請再開 Excel 的教職員課程	教學組	已開設	文書
99-100	開課	* 可以開個進階 flash	教學組	已開設	動畫
99-100	開課	* 希望可以開 SPSS 統計職員專班謝謝	教學組	評估中	統計
99-100	開課	* 希望能夠有進階的 SPSS 課程。	教學組	已請講師增加	統計
99-100	開課	* 請開初級統計課程	教學組	已開設	統計
99-100	開課	* 希望能針對生物醫學統計方面開設 SAS 的應用課程. 教授實際實驗需要的例子。	教學組	中心主要以入門為主，特定領域將視需求增加	統計
99-100	開課	* 有 vb 與統計軟體的課程建議再多開	教學組	已開設	程式
99-100	開課	* 建議繼續開授 VB 2008 程式設計進接班，或相關應用課程	教學組	上課人數少，已開 JAVA 課程	程式
99-100	開課	* 希望計中開 VBA 課程!	教學組	已開設過，但學員數遞減故停開	程式
99-100	開課	* 希望能有 C#更進階的應用課程	教學組	已開設	程式
99-100	開課	* 希望能開 C++的課程?	教學組	已開設	程式
99-100	開課	* 希望計資中心可開設 SQL server 的資料庫設計和管理的相關課程	教學組	已開設	資料庫
99-100	開課	* 希望開 Access 課程	教學組	已開設	資料庫
99-100	開課	* 如能多增加多媒體課程.網頁設計課程.硬體維修等課程	教學組	已開設	綜合
99-100	開課	* 是否可開設例 silverlight 課程	教學組	評估中	網頁
99-100	開課	* 可以開設 3D 課程	教學組	建議至電資或機械系修課	影像
99-100	開課	* 有機會可以開 Illustrator 訓練課程嗎? * 見意開設繪圖軟體教學	教學組	已開設	影像
99-100	開課	* 希望多一些 photoshop 系列課程+PHOTOSHOP 進階班	教學組	已開設	影像
99-100	開課	* 建議開 AUTO CAD 班	教學組	需求性低,建議各系所自行開設	影像
99-100	開課	* 希望暑假能夠開 Flash 進階班還有 Illustrator	教學組	已開設	動畫
99-100	開課	* 希望多開一些進階的職員專班課程	教學組	部份課程已調整	職員專班

年度	項目	開放意見	組別	建議改善方案	備註
99-100	上課時間	* 開課時間可於平常未必於暑期 * 何不考慮開設夜間班，若是學生白天有學校的課，晚上也可以來學	教學組	課程1年3期，課程均有視需求調整	平常
99-100	上課時間	* 希望能排在不要碰到期中或期末考的時間	教學組	已建議講師調整此期間停課一週	避期中/末考
99-100	上課時間	* 下午課程似可於2:00開始	教學組	配合學校時段	下午
99-100	上課時間	* 希望上課時間可改為下午，或從9:30開始	教學組	配合學校時段	上/下午
99-100	上課時間	時間盡量在晚上或者是假日 不然有時候開在平日上課時間的話不太可能為了上這些課而翹原本的正課或者讓該堂課空白一學期	教學組	假日班評估規劃中	晚上/假日
99-100	上課地點	* 醫學院課程可以在圖書館開嗎?	教學組	不在業務範圍	不相關
99-100	報名	* 報名後應該可以延長繳費時間，三天太短!	教學組	為免學員佔名額，建議保留時間限制	
99-100	報名	* 櫃台人員經驗不足? (我是報前一期的，因為有事所以延到這一期。但是櫃台人員弄很久，不知道程序要怎樣處理)	作業組	已加強教育訓練改善服務品質	
99-100	上課對象	* 如有名額可否開放給退休人員學習	教學組	評估規劃中	
99-100	上課對象	* 似乎課程都還沒有到滿額建議可將課程開放給校友	教學組	已執行	
99-100	教室	* 可以麻煩計中的工讀生能夠準時開啟教室	作業組	規定上課前15分鐘開門，若有學員早到會提早開門	
99-100	教室	* 計中2F的電腦網路速度很快，希望滑鼠的速度也可以跟上	作業組	已請改善設備	
99-100	教室	* 面對白板的左邊，靠走道的第二排兩個位置，滑鼠不靈光，而且Visual Studio的速度很慢，希望可以改善設備。	作業組	已請改善設備	
99-100	教室	* 冷氣太強，吹到頭痛。除此之外一切均很滿意。* 教室空調聲音太大，干擾講師聲音，風速太強，直吹頭部，建議改善。	作業組	已請改善設備	
99-100	教室	* 計中的電腦常出現電腦的容量不足而無法繼續進行課程的情形發生，希望能改進。	作業組	已請擬定定期檢查表	
99-100	教室	* 但實際上，因為教室每台螢幕位置高度的設計關係，眼力再好，還是會被擋到	作業組	請講師儘量用廣播	
99-100	教室	* 換教室後很多座位無法看到投影幕，影響上課品質	作業組	請講師儘量用廣播	

年度	項目	開放意見	組別	建議改善方案	備註
99-100	電腦	* 連線主機的頻寬可以大些，因為上課時容易發生過載現象，導致程式無法正確執行。	作業組	部份軟體使用問題，已請改善講師注意及承辦人改善	
99-100	電腦	* 上課教室的電腦桌與電腦滿是灰塵，在教室裡上課感覺非常不健康。同仁呼吸道都覺得不舒服。	作業組	已請作業組擬定清潔表	
99-100	電腦	* 有些電腦不能上網或者軟體無法正常使用	作業組	請每週定期檢	
99-100	軟體	* 因為 Dreamweaver 是商業軟體，一般系所買不起，建議計中可以調查系所需求，統一與廠商協商售價。若不可行，建議開設開放軟體 Compozer 的課程。*2.很有用的軟體，很可惜臺大並未採購此項應用軟體，無法自行下載安裝，或放在軟體銀行上供利用，建議臺大可考慮購買少量使用版權（不是開放校內同仁任意下載使用），僅提供給校內有使用需求的單位人下載來使用（例如也可向下載者收取一部份費用方式，來防止沒有實際使用需求者也隨意下載）。	作業組	因軟體更新太快，諮詢授課講師後，尚不需新增，建議101年有新版本後再更新，但各系所需軟體建議自行採購，較符成本效益	網頁
99-100	軟體	* 希望學校計中能夠提供公用版 photoImpact12 的軟體 供下載使用	作業組	已更新至 photoImpact13	影像
99-100	軟體	* 強烈希望學校方面能撥出經費，購買 Mathematica 版權！此軟體無論在工程、數學、財金、物理...等等方面，都擁有強大的功能，可造福許多在學生以及研究生。	作業組	有採購部份版權給 HPC 申請使用	HPC

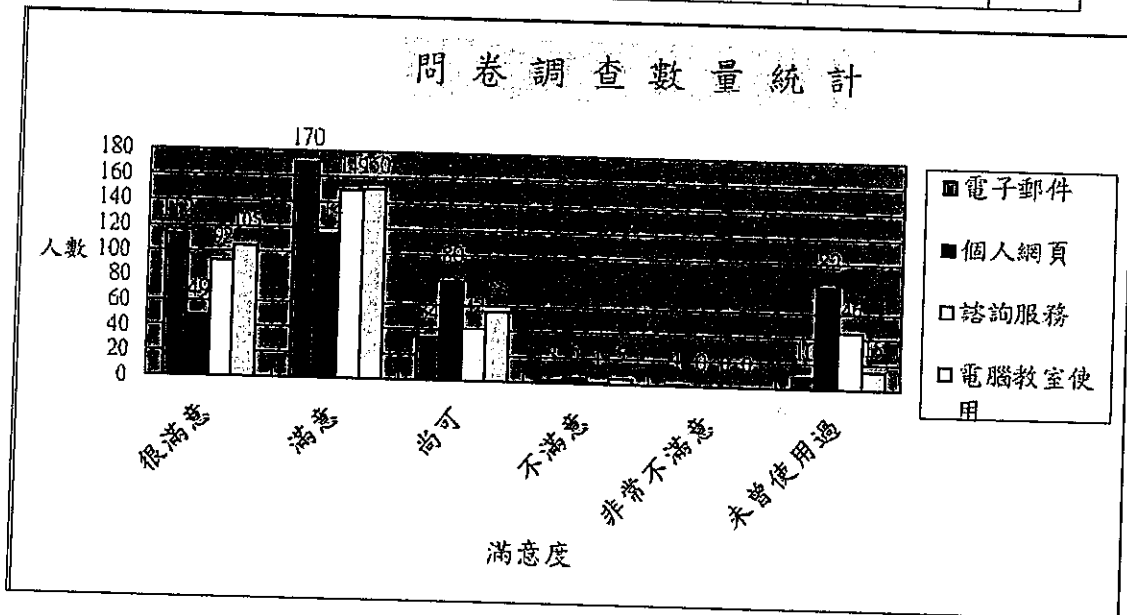
作業管理組

100年10月

一、滿意度調查結果統計

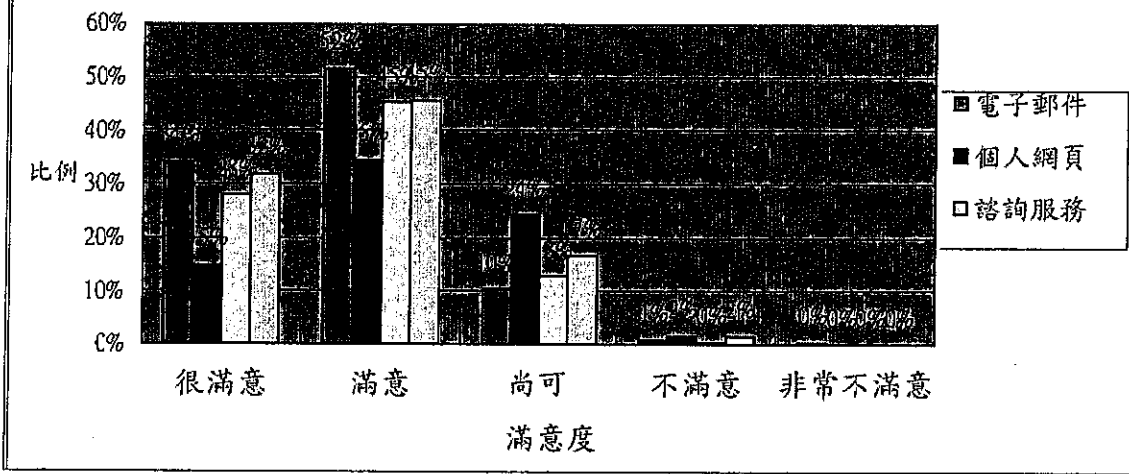
1. 調查時間：100年10月1日~10月15日。
2. 調查對象：主要以來計資中心使用電腦教室服務之學生為主。
3. 人數統計：

滿意度	很滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未曾使用過	小計
分數	5	4	3	2	1	0	
電子郵件	112	170	34	3	1	10	330
個人網頁	49	114	80	5	0	82	330
諮詢服務	92	149	42	1	0	46	330
電腦教室使用	105	150	55	5	0	15	330



滿意度	很滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未曾使用過	滿意度加權平均分數
分數	5	4	3	2	1	0	
電子郵件	34%	52%	10%	1%	0%	3%	4.22
個人網頁	15%	35%	24%	2%	0%	25%	3.83
諮詢服務	28%	45%	13%	0%	0%	14%	4.17
電腦教室使用	32%	45%	17%	2%	0%	5%	4.26

問卷調查統計結果

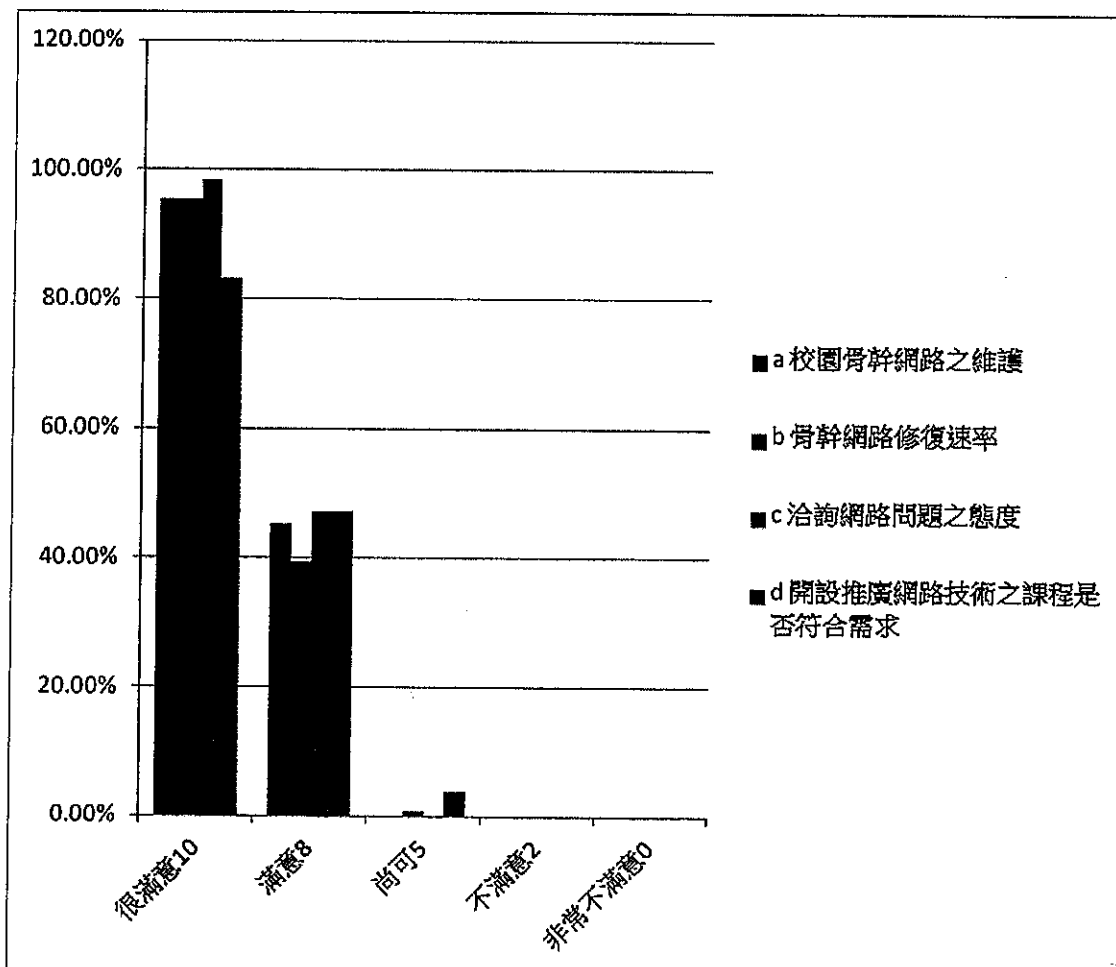


資訊網路組

有效問卷件數：57 份

受訪身份：區網連線學校網管、全校各系所網管、宿舍網管及宿舍輔導員。

受訪時間：100 年 10 月 1-15 日



(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 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. 為宣導中心各項服務措施，並展現經營成果，定期發行計資中心電子報、中心焦點服務（每週由二組提供業務相關之服務說明），亦透過中心網站之最新消息、臺大校訊、臺大 INFO 網、校內公告訊息等管道公開地大力宣導，讓使用者能更加瞭解中心業務。 2. 設立單一窗口諮詢服務櫃檯，設有諮詢服務專線電話，除春節假期外，提供全年無休之諮詢服務，並有諮詢服務處理 SOP，第一線處理達成率 95% 以上，無法立即解答者，則後送至業務負責人提供專業服務。 3. 另為全面提供意見反應管道，主動採多元方式，除於中心網頁上招列出各業務同仁的信箱外，網頁上更設有留言專區、各組聯絡窗口（公務信箱、聯絡電話），可隨時反映問題，由同仁迅速回覆，同時，也藉此收集多方意見，以作為業務改善之參考。 4. 中心對外能有效溝通協調，外界對中心的公務形象口碑良好，由顧客滿意度調查可知，本校教職員工生對本中心的整體表現感到滿意者，平均約佔 72.3%，顧客正面評價頗高。 5. 中心極為重視使用者之意見，同時透過問卷調查等管道，廣納意見，適時調整策略，以提供更佳的服務。
評鑑委員意見	

單位自我評鑑內容請提供 貴單位所主掌之業務與校務評鑑（C212 學校收集校務資訊做為自我改善並向利害關係人公布之作法、C410 學校檢核績效責任，型塑為高聲望教育機構之作法、C502 學校收集利害關係人意見之作法）相關之彙整說明。

四、專業職能與學習成長構面（行政室為主、各組提供建議）

（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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本中心是以技術為核心的服務單位，技術人員都擁用有資訊專才且具有豐富工作經驗，本中心職員包含編制內職員 14 名及約用人員 21 名，共計 35 名（行政人員 4 名、技術人員 31 名，其中 1 人兼作行政），另有工友 3 名，負責總機業務。中心職員，學士占 37%、碩士佔 52%、博士佔 11%，具有資訊背景者佔 89%，並有 9 人取得 15 張電腦專業證照，亦有 15 人取得 19 張其他專業證照，如 ISO27001LA(主導稽核員)證照等，專業知能素質頗高。 2. 同仁的學經歷背景完整且專業能力強，對於本身負責的業務內容與流程均相當熟悉，網站上皆有業務執掌，並隨時更新，以作為同仁相互交流的依據，對於中心其他單位之業務，也有所認知，若有超出所屬業務部份，均會轉介相關同仁協助處理，如所洽詢事務，非本中心之業務，亦會加以說明，並儘可能轉介相關單位。 3. 各組會定期召開組會會議，分享討論實際業務所遇到的各種問題，同仁之間溝通協調能力良好，各項業務分組進行、分層負責，並定期召開中心會議，瞭解各組業務進行，橫向溝通良好，遇到問題時，可立即相互支援。對外與業務單位溝通亦無障礙，能適時解決各項問題。
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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 中心設立單一窗口諮詢服務櫃檯，設有諮詢服務專線電話並進行答覆，除春節假期外，提供全年無休之諮詢服務，並有諮詢服務處理 SOP，第一線處理達成率 95% 以上，無法立即解答者，則後送至業務負責人提供專業服務。 2. 本中心實施電話禮貌，電話鈴響 3 聲內接聽，並設定同群代接、尋線轉接等功能，以維持服務品質。同仁於面晤服務時，對於相關問題都能親切耐心說明，無法立即回覆者，也會查詢後回覆或轉介相關單位。 3. 同仁皆秉持服務的精神、溫和有禮態度，詳細及耐心地回覆各項問題，對於顧客所提出的建言，中心亦會積極回應並檢討改進，提供更周延的服務。 4. 網頁上設有留言專區，做為服務對象反應意見的管道，有專人負責立即回覆。 5. 另各單位設有聯絡窗口，提供電子服務信箱及聯絡電話，有負責同仁可隨時回覆問題。同時，將常見問題整理成問答集，置於網頁上，提供使用者隨時查詢參考，以便迅速提供服務。
評鑑委員意見	

(二)訓練與進修

指標	<p>(一)專業訓練：專業知識與技能；創新及學習能力 (對於自身職掌業務願意接受新知，學習新技術與新能力)</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input 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. 現為資訊爆炸時代、科技日新月異，專業技能需隨時提升，中心非常重視同仁在職專業訓練，鼓勵同仁參加與業務相關課程及研討會，並給予公假及公費補助，亦鼓勵同仁考取專業證照，以提升專業知識及業務處理能力。 2. 另因業務所需或配合新規劃的業務，中心會舉辦新技術與專業知識的教育訓練，以加強同仁的工作能力，提升服務品質，且為使新業務的規劃更加完整，會定期召開會議，除業務檢討與服務提昇外，亦藉由腦力激盪、技術分享，提升自我技能。 3. 同時，在不影響公務的情形下，也鼓勵同仁參加本校人事室等單位所舉辦之各項研習、訓練等，持續學習與進修。 4. 有關業務相關研習、課程與研討會訓練，99年同仁共計參加185次課程、學習總時數為831.5、平均時數為29.7，今(100)年截至9月底，同仁共計參加303次課程、學習總時數為1188、平均時數37.1，與去年相較不論是次數或時數都有明顯的提升。另在外語能力方面，亦有15人次通過英語檢定、另有2人次通過其他外語檢定。專業證照方面，共計19人取得34張證照，並有9人是來中心後取得專業證照(共計11張)，顯示中心對專業能力的重視。 5. 另單一窗口諮詢服務，由工讀生擔任，其教育訓練非常完整：每年暑假固定舉辦工讀生訓練課程。若推出新服務時，也會安排訓練課程，以因應新的諮詢服務。新進工讀生必須參與訓練課程、於諮詢櫃檯實習，並通過工讀生測驗，才能錄取並排班。歷年通過工讀生測驗人數統計--98年：23人、99年：12人、100年：18人。
指標	<p>(二)專業進修 (願意花時間進修專業相關學位或學程，並能以所學回饋自身業務，提升專業能力，並獲得專業成長)</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input type="checkbox"/> 優<input checked="" type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>中心除鼓勵同仁參加各項研習、課程及研討會外，亦鼓勵同仁專業進修，除提升專業能力外，並能將所學回饋自身業務，提升業務品質。目前同仁申請部分辦公時間進修人數2名(皆為博士班)；另同仁在職期間，取得學位者有4位(3名博士、1名碩士)，曾申請留職停薪出國進修有1名，顯示同仁願意花時間進修取得專業學位，提升自我專業能力。</p>
評鑑委員意見	

參、單位自訂評鑑項目-程式設計組(1)

項目及指標	<p>項目：校務行政系統建置、維運及規劃</p> <p>指標：</p> <p>1.e化成果</p> <p>2.系統如期完成率</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> <ul style="list-style-type: none"> ●本校行政e化小組於94年9月成立，由主任秘書擔任召集人，小組成員約30人，包括教務處、學務處、總務處、會計室、人事室、秘書室、圖書館、計算機及資訊網路中心、研究發展委員會等9個行政單位，並邀集電資學院、電機工程學系、資訊工程學系等院系代表，共同與會討論，每3週召開一次會議。 ●本校行政e化小組以從上游基礎扎根、同類型系統整合開發、服務層面廣者優先考量、強化指標性服務等策略，積極推動各專案。希結合行政單位與院、系單位意見與力量，推動本校全面e化，打造全方位e化校園、提升行政效能及增進服務品質之目標。 <table border="1" data-bbox="336 1066 1070 1751"> <thead> <tr> <th>單位</th> <th>已開發完成 維護之系統</th> <th>發展中 之系統</th> <th>協助維護 之系統</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全校</td> <td>28</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>人事室</td> <td>19</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>會計室</td> <td>5</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>秘書室</td> <td>12</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>學務處</td> <td>28</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>總務處</td> <td>57</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>其他</td> <td>29</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>178</td> <td>4</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	單位	已開發完成 維護之系統	發展中 之系統	協助維護 之系統	全校	28	0	0	人事室	19	1	1	會計室	5	1	1	秘書室	12	1	0	學務處	28	0	0	總務處	57	0	0	其他	29	1	0	合計	178	4	2
單位	已開發完成 維護之系統	發展中 之系統	協助維護 之系統																																		
全校	28	0	0																																		
人事室	19	1	1																																		
會計室	5	1	1																																		
秘書室	12	1	0																																		
學務處	28	0	0																																		
總務處	57	0	0																																		
其他	29	1	0																																		
合計	178	4	2																																		

●100 年度完成之行政 e 化系統

單位	數量	系統名稱	完成/上線時間	使用量 100/3/1-100/8/22
人事室	2	人事系統2.1	100/3	2,775(人次/月)
		人事薪資平台	100/5	3,919(人次/月)
總務處	1	財產物品管理系統	100/4	2,485(筆數/月)
學務處	2	社團活動與場地管理系統整合案	100/5	1,651(人次/月)
		學生證簽發系統	100/4	11,362(人次/月)
財務處	1	校友資訊網	100/7	9/11上線
總計	6			

系統如期完成率 80%(財產物品管理系統未如期完成)

●99 年度完成之行政 e 化專案

單位	數量	系統名稱	完成/上線時間	使用量 99/1/1-100/8/22
教務處	1	休學報廢系統第2期	99/01	2,998(人次/月)
人事室	3	新人事管理系統	99/02	已併入人事系統2.1
		臺大徵才提聘系統	99/03	24(人次/月)
		編制管理系統	99/03	20(人次/月)
總務處	2	公文公告4.0版	99/07	84,771(人次/月)
		掛號郵件查詢系統2.0版	99/12	7,886(人次/月)
學務處	4	活動報名系統第3期	99/03	1,586(人次/月)
		學生請假系統	99/07	596(人次/月)
		學生證簽發系統與查詢系統2010年版	99/09	已併入學生證簽發系統
會計室	2	宿舍費收、退費管理系統	99/08	527(人次/月)
		帳務系統第3期	99/09	18,246(人次/月)
研發處	1	計畫人員離職程序及證明核發系統	99/12	121(人次/月)
財務處	2	校友捐贈系統第三期啟發登	99/03	已併入校友捐贈系統三期
		校友捐贈系統第三期	99/11	3,334(人次/月)
環安衛中心	1	環安衛申請/管理系統	99/04	68(人次/月)
總計	15			

系統如期完成率 100%

單位自我評鑑

●98 年度完成之行政 e 化專案

單位	數量	系統名稱	完成/上線 時間	使用量 98/1/1-100/8/22
教務處	1	修學期校事系統	98/5	已併入休學報到系統 第2期
人事室	1	新差勤管理系統	98/9	1,645(人次/月)
學務處	1	諮詢服務管理系統	98/1	344(人次/月)
研發處	4	專利管理系統	98/3	已完成,未上線
		計畫人員聘僱系統(新增功能)	98/4	2,026(核准人數/月)
		貴重儀器共同使用管理系統	98/5	已完成,未上線
		計畫報標系統	98/8	46(申請數/月)
總務處	1	修繕申請暨管理系統二期	98/6	938(人次/月)
總計	8			

系統如期完成率 100%

評鑑委員意見

參、單位自訂評鑑項目-程式設計組(2)

項目及指標	項目：電子公文交換系統(校務行政系統：總務處文書組) 指標： 1.發文量 2.使用效益																													
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：																													
評鑑委員意見	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年/月</th> <th>97</th> <th>98</th> <th>99</th> <th>100/1-8</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>電子發文量</td> <td>5,489</td> <td>5,623</td> <td>6,442</td> <td>4,755</td> </tr> <tr> <td>校外發文總量</td> <td>17,899</td> <td>18,810</td> <td>19,170</td> <td>14,482</td> </tr> <tr> <td>電子發文比例</td> <td>30.83%</td> <td>29.89%</td> <td>33.30%</td> <td>32.83%</td> </tr> <tr> <td>節省紙張</td> <td>>1,100</td> <td>>12,000</td> <td>>13,000</td> <td>>10,000</td> </tr> </tbody> </table>					年/月	97	98	99	100/1-8	電子發文量	5,489	5,623	6,442	4,755	校外發文總量	17,899	18,810	19,170	14,482	電子發文比例	30.83%	29.89%	33.30%	32.83%	節省紙張	>1,100	>12,000	>13,000	>10,000
年/月	97	98	99	100/1-8																										
電子發文量	5,489	5,623	6,442	4,755																										
校外發文總量	17,899	18,810	19,170	14,482																										
電子發文比例	30.83%	29.89%	33.30%	32.83%																										
節省紙張	>1,100	>12,000	>13,000	>10,000																										

參、單位自訂評鑑項目-程式設計組(3)

目及指標	<p>項目：臺大學術成果資訊系統 (校務行政系統：研發處)</p> <p>指標：</p> <p>1.發文量</p> <p>2.使用效益</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>提供臺大教職員工在學術成果表現的平台以及便於統計學術成果表現。</p> <p>期刊論文</p> <table border="1" data-bbox="351 851 1045 963"> <tr> <td>年/月</td> <td>97</td> <td>98</td> <td>99</td> <td>100/1-9</td> </tr> <tr> <td>數量</td> <td>21,153</td> <td>8,022</td> <td>9,291</td> <td>8,532</td> </tr> </table> <p>研討會論文</p> <table border="1" data-bbox="351 1019 1045 1131"> <tr> <td>年/月</td> <td>97</td> <td>98</td> <td>99</td> <td>100/1-9</td> </tr> <tr> <td>數量</td> <td>17,574</td> <td>5,053</td> <td>5,692</td> <td>4,723</td> </tr> </table>	年/月	97	98	99	100/1-9	數量	21,153	8,022	9,291	8,532	年/月	97	98	99	100/1-9	數量	17,574	5,053	5,692	4,723
年/月	97	98	99	100/1-9																	
數量	21,153	8,022	9,291	8,532																	
年/月	97	98	99	100/1-9																	
數量	17,574	5,053	5,692	4,723																	
評鑑委員意見																					

參、單位自訂評鑑項目-程式設計組(4)

項目及指標	<p>項目：補助費申請系統 (校務行政系統：人事室)</p> <p>指標：</p> <p>1.使用量</p> <p>2.簡化流程</p>																				
單位自我評鑑	<p>特優 <input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>使用端：申請人首次申請鍵入眷屬資料，之後申請皆可由系統自動帶出資料，無需重覆建檔，且可直接線上查詢申請狀況。</p> <p>管理端：審核申請時可即時查詢於本校就讀之子女學籍資料，並與人事資料連線自動建立眷屬資料，亦提供報表匯出功能，簡化審核流程、避免重覆申請。</p> <p>使用端申請件數</p> <table border="1" data-bbox="347 884 1066 974"> <tr> <td>年/月</td> <td>97</td> <td>98</td> <td>99</td> <td>100/1-9</td> </tr> <tr> <td>數量(件)</td> <td>4,006</td> <td>3,810</td> <td>3,823</td> <td>3,173</td> </tr> </table> <p>管理端通過件數</p> <table border="1" data-bbox="347 1019 1066 1108"> <tr> <td>年/月</td> <td>97</td> <td>98</td> <td>99</td> <td>100/1-9</td> </tr> <tr> <td>數量(件)</td> <td>3,965</td> <td>3,761</td> <td>3,794</td> <td>2,746</td> </tr> </table>	年/月	97	98	99	100/1-9	數量(件)	4,006	3,810	3,823	3,173	年/月	97	98	99	100/1-9	數量(件)	3,965	3,761	3,794	2,746
年/月	97	98	99	100/1-9																	
數量(件)	4,006	3,810	3,823	3,173																	
年/月	97	98	99	100/1-9																	
數量(件)	3,965	3,761	3,794	2,746																	
評鑑委員意見																					

參、單位自訂評鑑項目-程式設計組(5)

項目及指標	<p>項目：滿意度問卷調查系統 (校務行政系統：秘書室)</p> <p>指標：</p> <p>1.使用量</p> <p>2.效益</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>自 97 年上線至今，共發放 748,027 份問卷，有效減少紙張與碳粉用量，並節省人工發放與統計的人力。惟雖然發放份數逐年成長，但使用單位有減少之趨勢。</p> <p>使用端(發放問卷份數)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td>年/月</td> <td>97</td> <td>98</td> <td>99</td> <td>100/1-9</td> </tr> <tr> <td>數量</td> <td>101,118</td> <td>126,850</td> <td>386,539</td> <td>133,520</td> </tr> </table> <p>管理端(使用單位)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td>年/月</td> <td>97</td> <td>98</td> <td>99</td> <td>100/1-9</td> </tr> <tr> <td>數量</td> <td>20</td> <td>13</td> <td>13</td> <td>8</td> </tr> </table>	年/月	97	98	99	100/1-9	數量	101,118	126,850	386,539	133,520	年/月	97	98	99	100/1-9	數量	20	13	13	8
年/月	97	98	99	100/1-9																	
數量	101,118	126,850	386,539	133,520																	
年/月	97	98	99	100/1-9																	
數量	20	13	13	8																	
評鑑委員意見																					

參、單位自訂評鑑項目-程式設計組(6)

項目及指標	<p>項目：活動報名系統 (校務行政系統：學務處)</p> <p>指標：</p> <p>1.使用端：報名人數</p> <p>2.管理端：活動場數</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>使用者利用系統獲得活動訊息及報名參加活動，系統自 2009/1/10 上線至今，報名人次約 67,353 人次。各單位使用系統辦理活動，系統提供活動報名前與報名後的管理，系統自 2009/1/10 上線至今，共計開辦約 1,309 場活動。</p> <p>使用端</p> <table border="1" data-bbox="359 927 943 1025"> <tr> <td>年/月</td> <td>98</td> <td>99</td> <td>100/1-9</td> </tr> <tr> <td>數量</td> <td>15,173</td> <td>32,759</td> <td>19,421</td> </tr> </table> <p>管理端</p> <table border="1" data-bbox="359 1066 858 1164"> <tr> <td>年/月</td> <td>98</td> <td>99</td> <td>100/1-9</td> </tr> <tr> <td>數量</td> <td>313</td> <td>539</td> <td>457</td> </tr> </table>	年/月	98	99	100/1-9	數量	15,173	32,759	19,421	年/月	98	99	100/1-9	數量	313	539	457
年/月	98	99	100/1-9														
數量	15,173	32,759	19,421														
年/月	98	99	100/1-9														
數量	313	539	457														
評鑑委員意見																	

參、單位自訂評鑑項目-程式設計組(7)

項目及指標	<p>項目：到勤差假申請/簽核系統 (校務行政系統：人事室)</p> <p>指標：</p> <p>1.使用量</p> <p>2.效益</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>系統自 98 年 9 月上線至今，共有 277,488 筆請假記錄。使用者利用該系統完成請假手續後，可減少奔波往返的時間，並減少其簽核人核假的業務做一次性的審閱簽核。</p> <p>使用端—系統上線至今的申請數量</p> <table border="1" data-bbox="352 824 1114 943"> <tr> <td>年/月</td> <td>98</td> <td>99</td> <td>100/1-9</td> </tr> <tr> <td>數量(次)</td> <td>43,322</td> <td>133,162</td> <td>101,004</td> </tr> </table> <p>管理端—系統上線至今的管理人員數量</p> <table border="1" data-bbox="352 972 1114 1090"> <tr> <td>年/月</td> <td>98</td> <td>99</td> <td>100/1/9</td> </tr> <tr> <td>數量(人)</td> <td>16</td> <td>38</td> <td>37</td> </tr> </table>	年/月	98	99	100/1-9	數量(次)	43,322	133,162	101,004	年/月	98	99	100/1/9	數量(人)	16	38	37
年/月	98	99	100/1-9														
數量(次)	43,322	133,162	101,004														
年/月	98	99	100/1/9														
數量(人)	16	38	37														
評鑑委員意見																	

參、單位自訂評鑑項目-程式設計組(8)

項目及指標	<p>項目：計畫人員聘僱系統 (校務行政系統：研發處)</p> <p>指標：</p> <p>1.申請核准人次</p> <p>2.效益</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>有效將助理聘僱作業時程縮短，提高業務單位行政效率</p> <table border="1" data-bbox="360 674 1074 775"> <tr> <td>年/月</td> <td>97</td> <td>98</td> <td>99</td> <td>100/1-9</td> </tr> <tr> <td>數量</td> <td>15,046</td> <td>23,419</td> <td>26,260</td> <td>17,874</td> </tr> </table>	年/月	97	98	99	100/1-9	數量	15,046	23,419	26,260	17,874
年/月	97	98	99	100/1-9							
數量	15,046	23,419	26,260	17,874							
評鑑委員意見											

參、單位自訂評鑑項目-程式設計組(9)

項目及指標	<p>項目：帳務 e 化系統 (校務行政系統：會計室)</p> <p>指標：</p> <p>1.報帳正確率</p> <p>2.帳務收支效率</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>推動帳務 E 化結合帳務系統、會計系統、出納系統，透過資料共享，減少人工重複輸入，提高報帳正確率及帳務收支效率；且薪資報帳由原本三聯，透過 E 化系統提供查詢歷史報帳功能，省去一聯列印紙張，系統效益可從黏存單數量推估。</p> <p>97 年報帳黏存單 238,437 件，薪資報帳案件 6,8812，計可節省紙張 7 萬張。</p> <p>98 年報帳黏存單 258,711 件，薪資報帳案件 8,2741，計可節省紙張 9 萬張。</p> <p>99 年報帳黏存單 277,539 件，薪資報帳案件 9,1924，計可節省紙張 10 萬張。</p> <p>100 年(1-9 月)報帳黏存單 200,168 件，薪資報帳案件 6,7137，計可節省紙張 7 萬張。</p> <p>使用端</p> <table border="1" data-bbox="352 1115 1187 1211"> <tr> <td>年/月</td> <td>97</td> <td>98</td> <td>99</td> <td>100/1-9</td> </tr> <tr> <td>數量</td> <td>527,907</td> <td>544,311</td> <td>620,940</td> <td>464,663</td> </tr> </table> <p>管理端</p> <table border="1" data-bbox="352 1249 1187 1346"> <tr> <td>年/月</td> <td>97</td> <td>98</td> <td>99</td> <td>100/1-9</td> </tr> <tr> <td>數量</td> <td>15,642</td> <td>18,561</td> <td>16,789</td> <td>11,601</td> </tr> </table>	年/月	97	98	99	100/1-9	數量	527,907	544,311	620,940	464,663	年/月	97	98	99	100/1-9	數量	15,642	18,561	16,789	11,601
年/月	97	98	99	100/1-9																	
數量	527,907	544,311	620,940	464,663																	
年/月	97	98	99	100/1-9																	
數量	15,642	18,561	16,789	11,601																	
評鑑委員意見																					

參、單位自訂評鑑項目-程式設計組 (10)

項目及指標	<p>項目：財產物品管理系統 (校務行政系統：總務處保管組)</p> <p>指標：</p> <p>1.使用量</p> <p>2.使用效益</p>																														
單位自我評鑑	<p>特優 <input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>一般使用人可隨時查詢、列印財產資料，方便財物管理；線上點選經管財物，產出財產物品移動單、減損申請單，減少人為抄寫錯誤，減輕行政負擔。</p> <p>管理端使用人可掃描各類財產表單條碼，直接接收財物資料，減少人為登打錯誤，並利用系統功能加以檢核各項財物資料及產生各類管理報表、帳務報表，增加行政效率及資料正確性。</p> <p>減損申請單</p> <table border="1" data-bbox="316 1025 1106 1178"> <thead> <tr> <th>年/月</th> <th>100/6</th> <th>100/7</th> <th>100/8</th> <th>100/9</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>申請單數量</td> <td>504</td> <td>379</td> <td>459</td> <td>236</td> </tr> <tr> <td>財物數量</td> <td>735</td> <td>4,069</td> <td>2,217</td> <td>12,959</td> </tr> </tbody> </table> <p>移動單/盤點異動</p> <table border="1" data-bbox="316 1245 1106 1397"> <thead> <tr> <th>年/月</th> <th>100/6</th> <th>100/7</th> <th>100/8</th> <th>100/9</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>數量</td> <td>3,728</td> <td>2,173</td> <td>2,654</td> <td>1,005</td> </tr> <tr> <td>財物數量</td> <td>4,980</td> <td>9,902</td> <td>18,541</td> <td>4,568</td> </tr> </tbody> </table>	年/月	100/6	100/7	100/8	100/9	申請單數量	504	379	459	236	財物數量	735	4,069	2,217	12,959	年/月	100/6	100/7	100/8	100/9	數量	3,728	2,173	2,654	1,005	財物數量	4,980	9,902	18,541	4,568
年/月	100/6	100/7	100/8	100/9																											
申請單數量	504	379	459	236																											
財物數量	735	4,069	2,217	12,959																											
年/月	100/6	100/7	100/8	100/9																											
數量	3,728	2,173	2,654	1,005																											
財物數量	4,980	9,902	18,541	4,568																											
評鑑委員意見																															

參、單位自訂評鑑項目-程式設計組 (11)

項目及指標	<p>項目：系統回應時間縮短</p> <p>指標：</p> <p>1.回應時間縮短</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>●校務資料庫查詢效能調校</p> <table border="1" data-bbox="331 678 1225 1373"> <thead> <tr> <th>查詢</th> <th>調整前(秒)</th> <th>調整後(秒)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>更新住宿狀態</td> <td>50</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>更新繳費狀況</td> <td>27</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>學生資料更新回資料庫</td> <td>>180</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>被選舉人清單</td> <td>>180</td> <td><15</td> </tr> <tr> <td>導師費報表</td> <td>>180</td> <td><15</td> </tr> <tr> <td>取得財產清單</td> <td>>180</td> <td><15</td> </tr> <tr> <td>對象設定</td> <td>>180</td> <td><15</td> </tr> <tr> <td>導師-學生關係</td> <td>>180</td> <td><15</td> </tr> <tr> <td>教務處資料更新_學籍檔</td> <td>20</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>更新課務組資料(out_p7)</td> <td>54</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>鐘點費:out_p1</td> <td>37</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>鐘點費:out_p4</td> <td>20</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>導生:更新 REGSCO</td> <td>17</td> <td>17 or 1</td> </tr> </tbody> </table> <p>效益：降低系統回應所需時間，增進工作效率；延長伺服器服役年限，節省採購經費。</p>	查詢	調整前(秒)	調整後(秒)	更新住宿狀態	50	1	更新繳費狀況	27	2	學生資料更新回資料庫	>180	1	被選舉人清單	>180	<15	導師費報表	>180	<15	取得財產清單	>180	<15	對象設定	>180	<15	導師-學生關係	>180	<15	教務處資料更新_學籍檔	20	2	更新課務組資料(out_p7)	54	5	鐘點費:out_p1	37	1	鐘點費:out_p4	20	4	導生:更新 REGSCO	17	17 or 1
查詢	調整前(秒)	調整後(秒)																																									
更新住宿狀態	50	1																																									
更新繳費狀況	27	2																																									
學生資料更新回資料庫	>180	1																																									
被選舉人清單	>180	<15																																									
導師費報表	>180	<15																																									
取得財產清單	>180	<15																																									
對象設定	>180	<15																																									
導師-學生關係	>180	<15																																									
教務處資料更新_學籍檔	20	2																																									
更新課務組資料(out_p7)	54	5																																									
鐘點費:out_p1	37	1																																									
鐘點費:out_p4	20	4																																									
導生:更新 REGSCO	17	17 or 1																																									
評鑑委員意見																																											

參、單位自訂評鑑項目-程式設計組 (12)

項目及指標	項目：計中網站（網頁）維護 指標： 1. 網頁內容完整性及豐富度 2. 網頁資訊及時更新率 3. 人機介面親和性																													
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： <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">指標</th> <th style="width: 20%;">項目</th> <th style="width: 65%;">內容說明</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="7" style="text-align: center; vertical-align: middle;">網頁內容完整性及豐富度</td> <td>最新消息</td> <td>最新消息(含新聞、公告、活動)</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">組織簡介</td> <td>1. 各組介紹、目標或發展方向</td> </tr> <tr> <td>2. 各組業務與服務說明</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">人員簡介</td> <td>1. 主管介紹</td> </tr> <tr> <td>2. 組織架構與業務分工</td> </tr> <tr> <td>3. 個人之姓名、聯絡電話、email、代理人及負責業務等</td> </tr> <tr> <td>業務相關資料及規章</td> <td>業務相關資料及規章</td> </tr> <tr> <td>意見反應管道</td> <td>提供常見問答查詢、各組連絡資訊及留言板等功能之系統</td> </tr> <tr> <td>網站地圖</td> <td>提供網站地圖或網站導覽功能</td> </tr> <tr> <td>英文網頁</td> <td>提供雙語環境</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">網頁資訊及時更新率</td> <td>最新消息</td> <td>提供上傳機制，各組均可隨時發布即時訊息與緊急公告，保持近三個月的消息內容，包含發佈日期。</td> </tr> <tr> <td>焦點新聞</td> <td>每月提供中心服務推廣之訊息</td> </tr> <tr> <td>電子報</td> <td>每季發刊一次，提供更多元資訊相關心得分享</td> </tr> </tbody> </table>		指標	項目	內容說明	網頁內容完整性及豐富度	最新消息	最新消息(含新聞、公告、活動)	組織簡介	1. 各組介紹、目標或發展方向	2. 各組業務與服務說明	人員簡介	1. 主管介紹	2. 組織架構與業務分工	3. 個人之姓名、聯絡電話、email、代理人及負責業務等	業務相關資料及規章	業務相關資料及規章	意見反應管道	提供常見問答查詢、各組連絡資訊及留言板等功能之系統	網站地圖	提供網站地圖或網站導覽功能	英文網頁	提供雙語環境	網頁資訊及時更新率	最新消息	提供上傳機制，各組均可隨時發布即時訊息與緊急公告，保持近三個月的消息內容，包含發佈日期。	焦點新聞	每月提供中心服務推廣之訊息	電子報	每季發刊一次，提供更多元資訊相關心得分享
指標	項目	內容說明																												
網頁內容完整性及豐富度	最新消息	最新消息(含新聞、公告、活動)																												
	組織簡介	1. 各組介紹、目標或發展方向																												
		2. 各組業務與服務說明																												
	人員簡介	1. 主管介紹																												
		2. 組織架構與業務分工																												
		3. 個人之姓名、聯絡電話、email、代理人及負責業務等																												
	業務相關資料及規章	業務相關資料及規章																												
意見反應管道	提供常見問答查詢、各組連絡資訊及留言板等功能之系統																													
網站地圖	提供網站地圖或網站導覽功能																													
英文網頁	提供雙語環境																													
網頁資訊及時更新率	最新消息	提供上傳機制，各組均可隨時發布即時訊息與緊急公告，保持近三個月的消息內容，包含發佈日期。																												
	焦點新聞	每月提供中心服務推廣之訊息																												
	電子報	每季發刊一次，提供更多元資訊相關心得分享																												

人機介面 親和性	瀏覽方便性	1. 在 IE 及 FireFox 兩大瀏覽器上均能流暢閱讀
		2. 有回臺大首頁之連結
		3. 有回計中首頁之連結及導航連結
		4. 首頁顯示相關資訊(版權宣告、聯絡資訊)
	版面設計	1. 各網頁具有統一風格的版面配置方式(含標題與按鈕)
2. 網頁顏色設計清晰易讀		
3. 網頁字體大小與行距適當易讀		
4. 單一網頁橫向捲軸不會出現		
5. 網頁內容太長時有作分頁，或在網頁下方有 TOP 連結可回到網頁最上方。		
檢索功能	建置站內檢索功能	
網頁連結正確性	檢測網頁內連結是否存在，且位置正確。	

評鑑
委員
意見


參、單位自訂評鑑項目-教學研究組(1)(有必要之數據，請檢附並標明附件。)

項目及指標	<p>資訊應用課程專案</p> <p>●提供校內教職員工生、員工子女及校友全面性的教學資源與學習支援服務。常態開設電腦應用及進階課程，如文書處理、多媒體動畫、網頁設計、影音視訊、教學科技、程式設計、作業系統、資料庫管理、統計軟體、資訊網路、高效能運算等系列課程。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 每期課程皆依規定時程上網公告，並且採用線上報名 2. 課程完畢後進行線上問卷填寫，作為改進之依據 3. 建置「資訊與應用課程報名暨課程管理系統」 4. 維持資訊應用課程開課率：開課率=實際開課課程數/規劃開課課程數，目標值 90% 5. 維持資訊應用課程講師授課滿意度：平均授課滿意度=所有學員評估分數總和/總學員數目標值 4.5 分(滿分 6 分)
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"> 1. 課程網頁：http://mis.cc.ntu.edu.tw/register/ 2. 問卷系統：http://mis.cc.ntu.edu.tw/register/question.asp 3. 課程網涵蓋課程建置、線上報名、繳費、出缺勤、成績、公務時數、證照核發及統計報表等採線上 e 化作業，可減少作業時間與人力物力，並提供迅速確實的服務。 4. 開課率：95% (982~100S 期) 5. 講師授課滿意：5.05(滿分 6 分) (982~100S 期)
評鑑委員意見	

參、單位自訂評鑑項目-教學研究組(2)(有必要之數據,請檢附並標明附件。)

項目及指標	<p><u>遠距教學服務</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供教學平台系統,訓練專業導播,提高遠距教學或視訊會議畫面與聲音之品質及穩定度,配合學校同步遠距課程,及各類國內外同步學術研討會,以期提昇臺大網路教學的目標及國際化卓越教學環境。 2. 每學期課程約5門課程;另有不定期課程、研討會或教育訓練
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"> 1. 配合學校邁向頂尖大學朝國際合作交流之教學成效目標,本校遠距課程近年已有多門課程和日本京都大學、日本筑波大學等校進行交流合作,99學期開始也將和美國南加大及北京大學連線開設「i-Podium」遠距課程。99學年度寒假重新裝潢更換教室桌椅及新增數位化網路教學系統設備,以增加教學與課程學習之互動性,讓教學學習環境有更大的效用,以期提昇臺大在國際上之卓越教學聲望,邁向世界五十大。 2. 歷年累計主播71門,收播71門,國際課20門,總計課數162門,11,855人次修課,開課總時數為6,945小時。國內外同步學術研討會及教育訓練2000~2011累計使用時數約2,312小時。 3. 982~1001學期國內主播課程9門,收播2門,國際課程8門,總計課數為19門,852人次修課,開課總時數為933小時。國內外同步學術研討會及教育訓練2010/01~2011/10累計使用時數約613小時。
評鑑委員意見	

參、單位自訂評鑑項目-教學研究組(3) (有必要之數據，請檢附並標明附件。)

<p>項目及指標</p>	<p><u>發行計資中心電子報</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 季刊，每年 3/20、6/20、9/20、12/20 出刊 2. 推廣中心 e 化服務並增進教職員工生的資訊素養與競爭力，以校務服務及資訊科技新知與數位學習為主軸。內容有三大主軸：校務服務、技術論壇及專題報導。「校務服務」乃介紹計中各組當季之最新服務或校務系統。「技術論壇」介紹最實用、最嶄新、最流行的資訊軟體工具，讓有志深入了解資訊工具的讀者，有一個簡單基礎的入門，進而提升自己的資訊競爭力。「專題報導」則介紹現階段資訊革命中，最重要、最核心、最前瞻的資訊概念，藉以提升讀者的資訊素養。
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 已出刊 18 期，174 篇，累計 6863 人訂閱。 2. 校務服務 66 篇(38%)、技術論壇 53 篇(30%)、專題報導 55 篇(32%)。 
<p>評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-作業管理組 (1)

項目及指標	<p>項目：第一線單一窗口諮詢服務 指標：第一線諮詢處理達成率 80%以上。</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"> 1. 計算方式：第一線達成率=(1-諮詢服務後送數量/總諮詢數量)。 2. 2011 第一線諮詢處理達成率為 96% 3. 2010 第一線諮詢處理達成率為 99% 4. 成效：可即時解決使用者問題，降低後送機會，避免使用者等候。減少工程師處理基本問題之時間。 <p>說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2011 年度因推出雲端勛斗雲服務及 MAIL 2.0 兩項重大新服務，使用者詢問量增加，故諮詢達成率略低於 2010 年。 2. 諮詢櫃檯工讀生訓練：為提供高品質的諮詢服務，辦理具備持續性及有規劃性的工讀生訓練課程，於每項新服務推出時辦理工讀生講習課程。並於每年寒假、暑假定期舉辦工讀生研習課程。凡新進工讀生必須通過測驗，合格者始得於諮詢櫃檯值班。 3. 諮詢手冊電子化：諮詢櫃檯值班人員每人皆配有電腦，於使用者詢問時，立能即於諮詢服務值班網頁搜尋 FAQ，以迅速專業地提供標準化之解答。 4. 諮詢服務標準流程 (SOP)
評鑑委員意見	

參、單位自訂評鑑項目-作業管理組(2)

項目及指標	<p>項目:提升 Mail 2.0 用戶使用滿意度</p> <p>指標</p> <ol style="list-style-type: none"> Mail 2.0 系統規模、系統建置、整合與運用優勢 推展新服務 Mail 2.0，提升用戶使用滿意度 KPI 指標達成率標準：90% <p>指標達成率公式：處理完成數量/總諮詢數量 x 100%</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><u>單位自我評鑑</u></p> <p>一. Mail 系統建置績效</p> <ul style="list-style-type: none"> ●於民國 100 年 10 月分別完成以下大型伺服器的建置 <ol style="list-style-type: none"> 完成 4 台 AD Server 建置、4 台信箱資料庫及副本資料庫建置（共 4 座 27TB Storage 容量，區分出教職員及學生資料庫）、完成 5 台用戶端存取伺服器及集線傳輸伺服器的建置 完成 Mail2.0 入口網站的建置 建立災害復原機制 (High Availability and Disaster Recovery) 建立資料庫複寫副本，在面臨各類型的失敗發生時，可透過自動化啟動復原資料庫 <p>二. Mail 2.0 硬體部署（共使用 2 櫃 9 刀鋒硬體設施）</p> <ol style="list-style-type: none"> 於 6 月建置完成 HP 機櫃使用 5 個刀鋒設備。 於 9 月建置完成新 HP 機櫃使用 4 個刀鋒設備。 <p>三. Mail2.0 入口網站建置</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 於民國 100 年 6 月分別完成以下網站功能服務建置 <ol style="list-style-type: none"> 密碼變更服務網站 Mail2.0 服務啟動網站 Mail 2.0 功能使用說明網站 (User Guide) Mail 2.0 常見問答 (FAQ) 網站 Webmail 連絡人匯入服務網站 <p>四. Mail 2.0 整合機制</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 於民國 100 年 10 月完成以下整合機制的建置： <ol style="list-style-type: none"> Webmail 信件轉送至 Mail2.0 信箱機制 Mail Routing 轉信機制 CCMS、MSA、MS92~MS98 等信箱轉寄建立 SSO 同步收信帳號及類型資料 對 LDAP 帳號驗證及 Mail routing 機制 Mail 2.0 服務整合 Cisco Ironport 郵件過濾機制 計中帳號與 Mail2.0 帳號同步機制 已建立手持裝置收發 Email 功能 <p>支援 Android、Iphone、Windows Phone.. 等手持裝置 Exchange 收發信</p>

單位自我評鑑	<p>五. Mail2.0 服務啟動績效</p> <ul style="list-style-type: none"> ● <u>於8月份完成第一階段Mail2.0信箱服務啟用</u>： <ol style="list-style-type: none"> 1. 教師帳號、編制內職員、非編制內職員 2. 完成100年度大學新生共約9000多筆信箱帳號啟用 3. 完成新生Mail2.0使用手冊 ● <u>於10月份完成第二階段Mail2.0信箱服務啟用</u>： <ol style="list-style-type: none"> 1. 完成教師帳號通知，已啟用1300人（約46%） 2. 完成編制內及非編制內正式職員通知，已啟用1810人（約45%） 3. 完成其他帳號（公務帳號，計畫帳號，短期帳號）通知，已啟用225人（約17.3%） 4. 100年新生（學號x00xxxxxx）：9912個信箱（100%） 5. 預計年底前全校教職員啟動服務完畢 <p>六、 Mail2.0 電話諮詢結案數（8/15 ~ 10/13 統計調查）</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 一線轉發二線諮詢單：51件 2. 電話直撥諮詢：120件 3. 諮詢數量合計：171件 4. 問題結案數量：168件 <p>* <u>結案達成率</u>：168 / 171 x 100% = 98.2%</p>
評鑑委員意見	

參、單位自訂評鑑項目-作業管理組 (3)

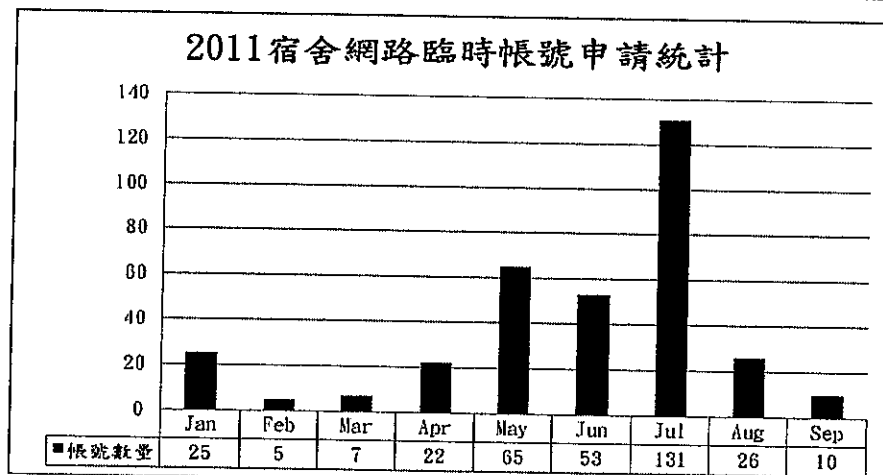
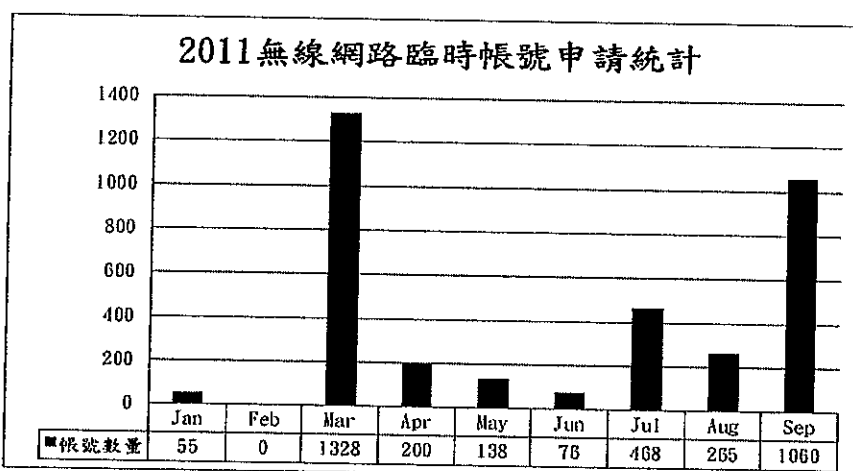
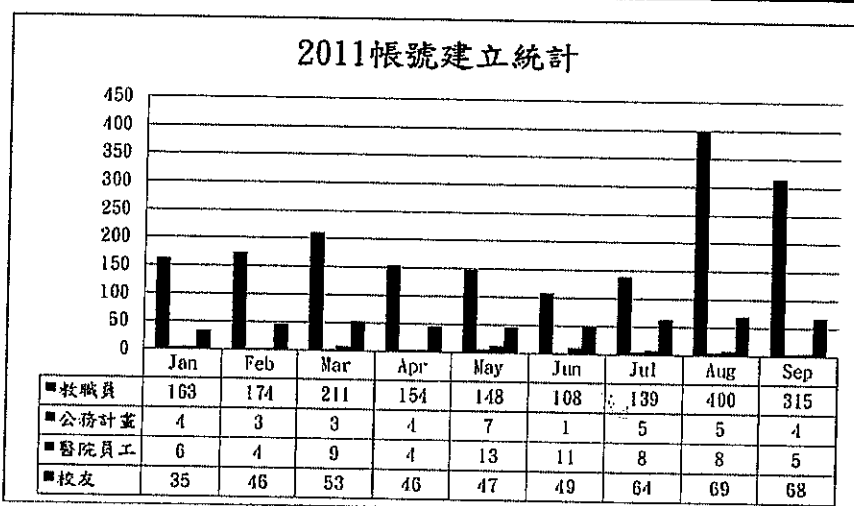
項目及指標	<p>項目：臺大雲端勛斗雲虛擬主機服務</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.主機數達到 30 台(30%的服務對象成長)。 2.服務對象使用含 20 個行政/學術單位(二級單位以上)。 3.支援校內教學用途達到 1 個學術單位以上。
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.100 年度(100/1-100/10)虛擬主機服務主機數共有 34 台(34%成長率)，包含總務處文書組 8 台，學務處課外組 1 台、秘書室 1 台、臺大校園規劃小組 1 台、臺大計資中心網路組 2 台、臺大計資中心作業組 1 台、氣候天氣災害研究中心 1 台、國際事務處 1 台、臺大藝文中心 1 台、臺大教發中心 3 台、電機資訊學院生醫電子與資訊學研究所 2 台、電機資訊學院電資學系 1 台、工學院工程科學及海洋工程學系 1 台、工學院土木工程學系 1 台、工學院機械系 1 台、理學院地理系 1 台、理學院材料所 1 台、公衛學院公衛系 1 台、醫學院獸醫系 1 台、管理學院資管系 1 台、管理學院會計學系 1 台、生命科學院動物學研究所 1 台、生物資源暨農學院生物科技研究所 1 台，已超過今年度的虛擬主機成長指標 4 台。 2.服務單位共有 23 個行政/學術單位(二級單位以上)，陸續還有各研究、行政單位洽詢。 3.支援電機資訊學院雲端計算概論課程，開通 16 台虛擬主機提供教學 Demo。
評鑑委員意見	

參、單位自訂評鑑項目-作業管理組(4)

項目及指標	<p>項目：校務系統管理與備份</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.提升校務系統穩定度與效能 2.節省主機數量及節能減碳 3.確實達成備份
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. 目前台大校務系統，因應虛擬化時代的來臨，已建構在虛擬化的平台上，包括 MyNTU、差勤簽到、帳務、公文系統及校園資訊網皆建構在虛擬化平台上，採用"容錯移轉叢集"技術，若單台虛擬機器發生故障或需停機維護，此系統會自動將服務轉移至其他主機，並不會造成服務停止，並且儲存系統皆採用了磁碟陣列系統，是以 RAID6 為架構，增加了硬碟損壞的承受度，達到高可用性及高穩定度。 2. 校務系統在虛擬化前，若要提供相同的服務，需三十餘台實體主機，現改用虛擬化後，只需約十餘台主機，節省大量機房空間及電力，不僅達到節能減碳之目的，也大大減少了管理上的複雜度。 3. 目前校務系統的每台虛擬機器及資料庫皆有每日定期備份，一旦有異常，可於虛擬化平台上利用備份立即回復，減少復原時間。
評鑑委員意見	

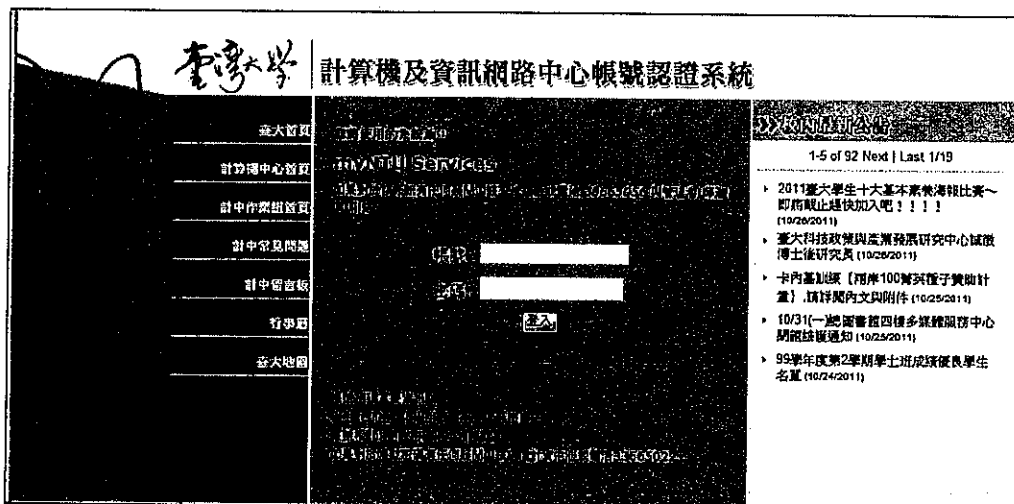
參、單位自訂評鑑項目-作業管理組 (5)

<p>項目及指標</p>	<p>項目：「網路服務帳號」管理</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.提升教職員工帳號申請率 2.鼓勵校友申請帳號 3.因應業務需要，增加短期臨時性「無線網路」及「宿舍網路」之帳號申請服務。 																											
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 校園資訊系統電子化首要工作在於身份權限控管，計資中心提供「網路服務帳號」對象遍及校內教職員工生及畢業校友，並以此帳號作為各項資訊系統之身分認證與權限控管，包含 myNTU 入口網站、電子郵件、個人網頁、電腦教室、無線網路等等。教職員工之帳號採申請制，學生帳號入學即自動建立，畢業後自動轉換為校友帳號。為簡化行政流程，在人事室、教務處、及研發處等單位配合協助下，建立資料庫線上交換機制。教職員工之帳號申請及審核，皆在線上作業，即時與人事資料庫確認申請者身份。學生部分，在學籍檔建立完畢後，自動產生帳號，無須另外申請。後續的維護，包括教職員工離職與學生離校，透過程式進行資料庫比對，即可停止或轉換帳號權限，完全無須人工介入。此流程大幅降低人員負擔，提升資訊之即時性與正確性。 2. 自 2002 年起推動畢業校友服務，在學學生畢業後自動轉換為校友帳號，同時資深校友亦可自行上網申請帳號，提供服務包括：終身電子郵件、無線網路及部分校務資訊系統，例如：校務建言、留學顧問諮詢等。目前校友聯絡室每月固定寄發校友電子報，用以維繫校友與母校間之溝通橋樑。 3. 自 2003 年起開放醫院同仁申請帳號，提供服務包括：電子郵件、無線網路及部分校務資訊系統。 4. 目前帳號數量統計如附件。帳號總數已超過十萬筆，其中校友佔 56%。由於校友帳號採終身保留，可預見未來仍會每年大量成長。 5. 為因應校內業務所需，亦提供短期臨時性帳號，例如：舉辦會議及訪客所需之臨時無線網路帳號，以及短期住宿人員所需之宿舍網路帳號。以 2011 年為例，至九月底止，無線網路臨時帳號申請數量達 3590 筆，而宿舍網路臨時帳號申請數量則為 344 筆。 <div data-bbox="347 1541 957 2036" style="text-align: center;"> <p>網路服務帳號統計</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>職別</th> <th>數量</th> <th>百分比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>職員</td> <td>4154</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>教師</td> <td>3118</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>醫院</td> <td>1159</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>短期</td> <td>721</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>公務</td> <td>403</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>計畫</td> <td>113</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>學生</td> <td>35790</td> <td>35%</td> </tr> <tr> <td>校友</td> <td>57441</td> <td>56%</td> </tr> </tbody> </table> <p>帳號總量：102899 統計日期：2011/10/25</p> </div>	職別	數量	百分比	職員	4154	4%	教師	3118	3%	醫院	1159	1%	短期	721	1%	公務	403	0%	計畫	113	0%	學生	35790	35%	校友	57441	56%
職別	數量	百分比																										
職員	4154	4%																										
教師	3118	3%																										
醫院	1159	1%																										
短期	721	1%																										
公務	403	0%																										
計畫	113	0%																										
學生	35790	35%																										
校友	57441	56%																										

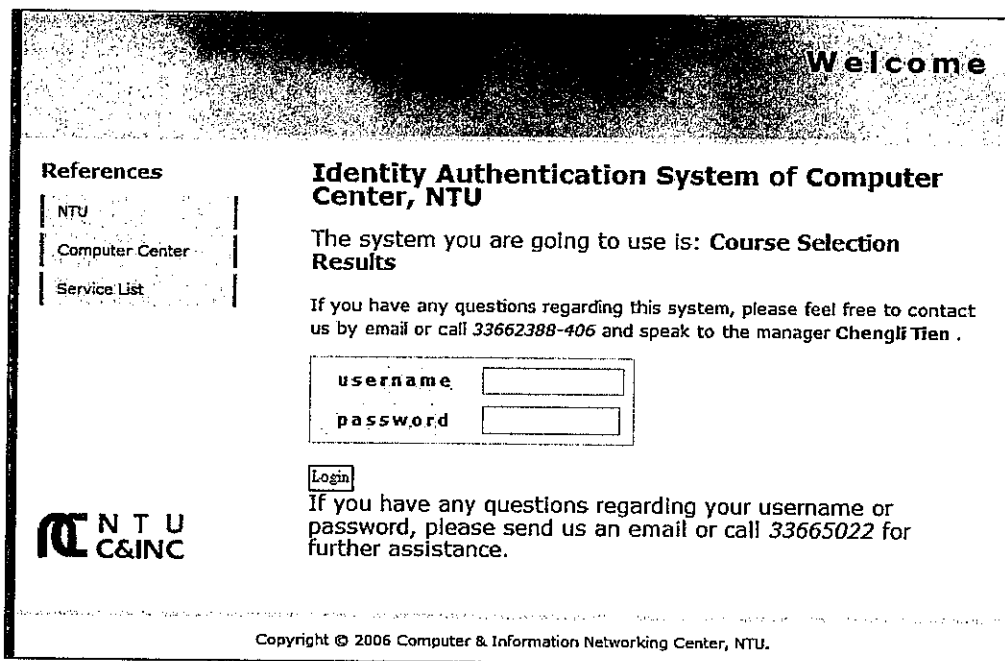


參、單位自訂評鑑項目-作業管理組(6)

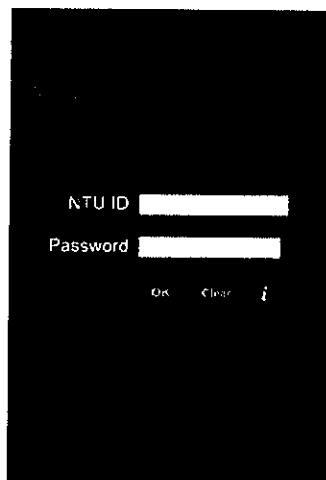
項目及指標	<p>項目：單一認證平台 (Single Sign On)</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.整合各項校務系統，降低使用者重複登入之困擾。 2.因應使用者多元化，增加「英文版」及「行動裝置」之專用介面。
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 單一認證服務系統之優點是：使用者僅需記憶一組帳號密碼，即可使用校內不同資訊系統。這項認證服務與計資中心帳號資料庫緊密結合，嚴格控管使用者之身分、權限與在職狀態，避免資訊系統遭到誤用甚至盜用，確保資訊安全。本平台涵蓋範圍，包括計資中心所提供之各項服務，例如電子郵件、無線網路、電腦教室、校園授權軟體下載等，並且推廣至人事室、教務處、學務處、總務處、會計室等單位之資訊系統，例如學生選課、成績查詢、新生綜合資料表填寫、教師計畫經費動支狀況查詢等。 2. 計中於 2003 年起建置「單一認證平台」，並逐步整合各項校務資訊系統，並協調教務處與圖書館等單位導入使用。目前平均每日使用人次已超過一萬人。 3. 至 2011/Sep 止，已整合計中「單一認證平台」介接之資訊系統共 150 組。依照系統開發與維護之單位分類，其中：計中 71 組，教務處 70 組，學務處 2 組，總務處 2 組，圖書館 5 組。重要系統列舉：學生選課、成績查詢、住宿申請、修繕申請、留學顧問諮詢、圖書館資源借用等。 4. 因應國際學生日益增加，「單一認證平台」已增加英文介面，方便外籍人士使用。 5. 由於行動裝置（智慧型手機、平版電腦）普及，「單一認證平台」已增加行動裝置專用之登入介面，以符合「小螢幕」裝置之瀏覽習慣。 6. 相關使用統計如附件。由教職員使用系統之分佈可知，85%之教職員都是透過入口網站 my.ntu 存取校務資訊系統，顯見計中致力於整合校務系統已有明顯成效。
評鑑委員意見	



圖一、「單一認證平台」中文版登入介面

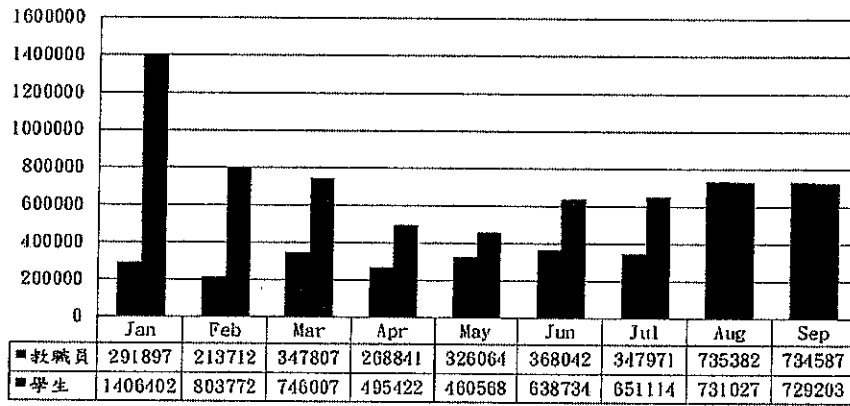


圖二、「單一認證平台」英文版登入介面

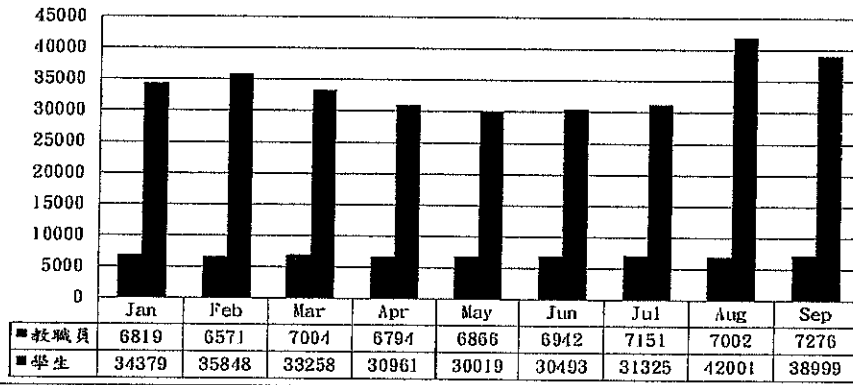


圖三、「單一認證平台」行動裝置版登入介面

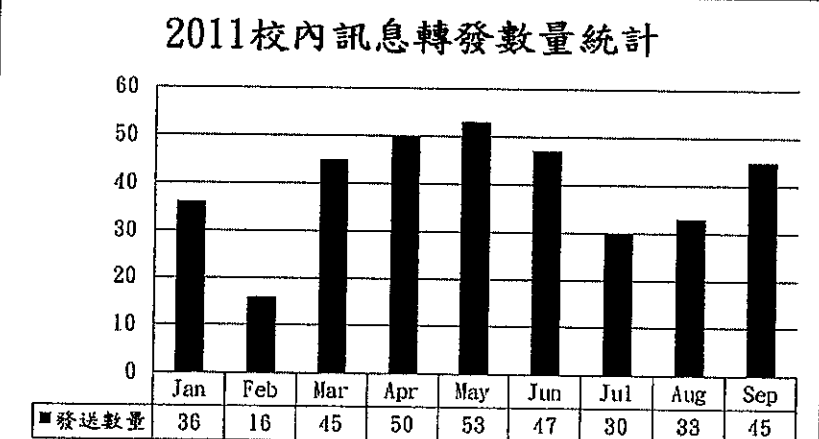
單一認證系統2011每月使用人次



單一認證系統2011每月使用人數



參、單位自訂評鑑項目-作業管理組(7)

項目及指標	<p>項目：校內訊息轉發</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.提供簡便管道，供校內各單位發送重要訊息。 2.依訊息內容決定發送對象。 3.依訊息重要性給予不同等級。 4.建立訊息發送審核機制，避免服務濫用造成使用者困擾。 																				
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.本校人員眾多、校地廣闊、校區分散，為協助校內各單位有效傳遞各式訊息，計資中心開發「校內訊息轉發」服務，透過電子郵件，即時將各式重要訊息派送到師生手上，以達迅速、有效、且正確傳遞之目的。該項服務自開辦以來，廣受校內各單位好評，並廣為使用。根據反應，本服務能夠有效宣導各項重要措施政策，並幫助提升各類活動之參與人數。 2.業務單位可依照訊息內容，決定發送對象。例如：教、職、學生、校友等。 3.系統依照訊息重要性，給予不同訊息主旨標示，方便使用者區分。 4.目前秘書室之校友聯絡室定期每月寄送「校友電子報」，以維繫校友與母校之感情。 5.考量業務重要性與時效性，目前校長室、副校長室、秘書室、教務長、總務長、學務長及研發長等單位可自行上網發送「校內訊息」，無須透過計中處理。 6.由於「校內訊息轉發」屬於強制推播服務，使用者無法選擇退訂。為降低使用者困擾，本中心已訂定相關規範，加強審查，減少不必要發送，並透過E化會議，委由秘書室發文通告各單位，一般性演講及活動，應透過「校園公佈欄」方式宣傳，避免濫用「校內訊息轉發」服務。 7.平均每月發送數量約 30 筆，詳細統計如下圖。 																				
評鑑委員意見	<p style="text-align: center;">2011校內訊息轉發數量統計</p>  <table border="1" data-bbox="446 1680 1220 1747"> <thead> <tr> <th></th> <th>Jan</th> <th>Feb</th> <th>Mar</th> <th>Apr</th> <th>May</th> <th>Jun</th> <th>Jul</th> <th>Aug</th> <th>Sep</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>■發送數量</td> <td>36</td> <td>16</td> <td>45</td> <td>50</td> <td>53</td> <td>47</td> <td>30</td> <td>33</td> <td>45</td> </tr> </tbody> </table>		Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	■發送數量	36	16	45	50	53	47	30	33	45
	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep												
■發送數量	36	16	45	50	53	47	30	33	45												

參、單位自訂評鑑項目-作業管理組 (8)

項目及指標	<p>項目：個人及單位網頁服務</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.提升師生同仁網頁個人網頁建置數量。 2.提升各行政及系所單位網頁建置數量。 3.鼓勵行政及系所單位將網頁託管於計中系統，降低自行維護負擔。 																																																												
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. 透過網站發佈消息，是網路時代最有效率的資訊傳播方式。過去校內單位為了建立網站，往往需要自行採購伺服器、安裝軟體、進行日常維護，維持系統正常運作。然而各單位在缺乏專職資訊人員的情況下，網站主機不時發生駭客入侵、病毒感染，或者缺乏備份機制，導致資料無法恢復等問題。為了協助校內單位及師生同仁輕鬆建立網站，由計資中心統一架設網頁主機，提供網頁空間服務。使用者僅需將設計好的網頁檔案以 FTP 方式上傳至主機，網站立即生效，後續安全防護與資料備份等工作由計資中心接管，使用者無須掛心。此外，校內研究單位經常舉辦國際研討會，藉由網頁空間服務，同仁可專注於網站內容的編寫，將有限人力投注於活動本身，無須分心處理資訊技術問題。 2. 目前系統內之有效網站數目：教職員及單位約 530 組，學生部分平均約 1600 組，詳細統計如附件。有效定義：當月份該網頁曾被瀏覽。 3. 網站更新數量如統計附件。更新定義：當月份使用者曾透過 FTP 更新網頁。 4. 對於一般使用者來說，對外提供服務網址為 http://homepage.ntu.edu.tw/~username 5. 若公務單位及特殊計畫需求，本系統亦提供轉址服務，方便記憶。例如人事室網站為：http://www.personnel.ntu.edu.tw，以符合常用命名習慣。 6. 本服務僅限於在職同仁及在校學生，因此於七八月學生畢業潮時，有效網頁數量會大幅降低。(如附件) <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="293 1330 820 1704"> <p style="text-align: center;">2011個人及單位網頁有效數目統計</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Month</th> <th>Faculty/Staff</th> <th>Students</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Jan</td><td>519</td><td>1794</td></tr> <tr><td>Feb</td><td>516</td><td>1656</td></tr> <tr><td>Mar</td><td>531</td><td>1817</td></tr> <tr><td>Apr</td><td>515</td><td>1656</td></tr> <tr><td>May</td><td>526</td><td>1727</td></tr> <tr><td>Jun</td><td>532</td><td>1837</td></tr> <tr><td>Jul</td><td>521</td><td>1614</td></tr> <tr><td>Aug</td><td>531</td><td>1329</td></tr> <tr><td>Sep</td><td>537</td><td>1293</td></tr> </tbody> </table> </div> <div data-bbox="839 1330 1353 1704"> <p style="text-align: center;">2011網頁系統FTP使用人數統計</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Month</th> <th>Faculty/Staff</th> <th>Students</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Jan</td><td>178</td><td>999</td></tr> <tr><td>Feb</td><td>171</td><td>764</td></tr> <tr><td>Mar</td><td>199</td><td>956</td></tr> <tr><td>Apr</td><td>183</td><td>901</td></tr> <tr><td>May</td><td>190</td><td>922</td></tr> <tr><td>Jun</td><td>185</td><td>925</td></tr> <tr><td>Jul</td><td>170</td><td>656</td></tr> <tr><td>Aug</td><td>180</td><td>605</td></tr> <tr><td>Sep</td><td>207</td><td>777</td></tr> </tbody> </table> </div> </div>	Month	Faculty/Staff	Students	Jan	519	1794	Feb	516	1656	Mar	531	1817	Apr	515	1656	May	526	1727	Jun	532	1837	Jul	521	1614	Aug	531	1329	Sep	537	1293	Month	Faculty/Staff	Students	Jan	178	999	Feb	171	764	Mar	199	956	Apr	183	901	May	190	922	Jun	185	925	Jul	170	656	Aug	180	605	Sep	207	777
Month	Faculty/Staff	Students																																																											
Jan	519	1794																																																											
Feb	516	1656																																																											
Mar	531	1817																																																											
Apr	515	1656																																																											
May	526	1727																																																											
Jun	532	1837																																																											
Jul	521	1614																																																											
Aug	531	1329																																																											
Sep	537	1293																																																											
Month	Faculty/Staff	Students																																																											
Jan	178	999																																																											
Feb	171	764																																																											
Mar	199	956																																																											
Apr	183	901																																																											
May	190	922																																																											
Jun	185	925																																																											
Jul	170	656																																																											
Aug	180	605																																																											
Sep	207	777																																																											
評鑑委員意見																																																													

參、單位自訂評鑑項目-作業管理組 (9)

<p>項目及指標</p>	<p>項目：關鍵系統「資料備份」業務 指標： 1. 關鍵系統重要資料定期備份。 2. 建立「異地備援」機房。 3. 降低回復時間 RPO 及 RTO。</p>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為防止因天災、入侵或人為疏失所造成之資料損毀，資料備份與系統備援為資訊系統營運規劃中，不可或缺的兩大要素。計中自 2003 年起開始建置資料備份機制，後續逐步導入新技術與新產品，除增加系統穩定度之外，也降低回復時間與資料可能遺失機會。並於 2009 年通過 ISMS 及 ISO27001 稽核，由外部第三方獨立驗證公司確認本機制符合標準規範。 2. 2003 開始建置重要系統之資料備份業務，備份地點於計中機房（同地）。 3. 2006 年底於行政大樓總機室機房，建置異地備份機制。 4. 2008 計中開始導入 ISMS 與 ISO 27001 資訊安全管理規範，將資料備份、異地備份列入業務永續營運計畫（Business Continuity Planning；簡稱 BCP）中「災難復原計畫」之演練及稽核項目。 5. 關鍵指標： <ol style="list-style-type: none"> (1) Recovery Point Objective (RPO) - the acceptable latency of data that will be recovered (若備份系統每小時完成一次全系統資料抄錄，則最長可能損失資料期間為「一小時」。舉例來說：系統於 13:00:00 完成全系統備份，而硬體於 13:59:59 損壞，於資料回復後，系統可能損失 13:00:00-13:59:59 之間這一小時的資料。) <p>同地：1d (d=day)。異地：系統資料 1d、使用者資料 3d</p> (2) Recovery Time Objective (RTO) - the acceptable amount of time to restore the function (由備份系統回復資料，或者是資訊系統切換至備援機房、備援主機，並重新上線所需時間。) <p>同地：2hrs。異地：4hrs</p> 6. 目前異地備份機房距離計中僅 600M，依據 ISO 27001 及 BS 25999 建議應為 30-50KM。根據風險評鑑結果，目前備份機制僅能防止中等規模之火災、水災及人為破壞，對於大規模災害，例如：地震、海嘯及戰亂等，無法提供適切保護。為達成符合國際標準之異地備援，中心仍須謹慎評估於竹北校區建置第二備援機房，包含成本、人力、時間、實際執行上的需求及可行性。
<p>評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-作業管理組 (10)

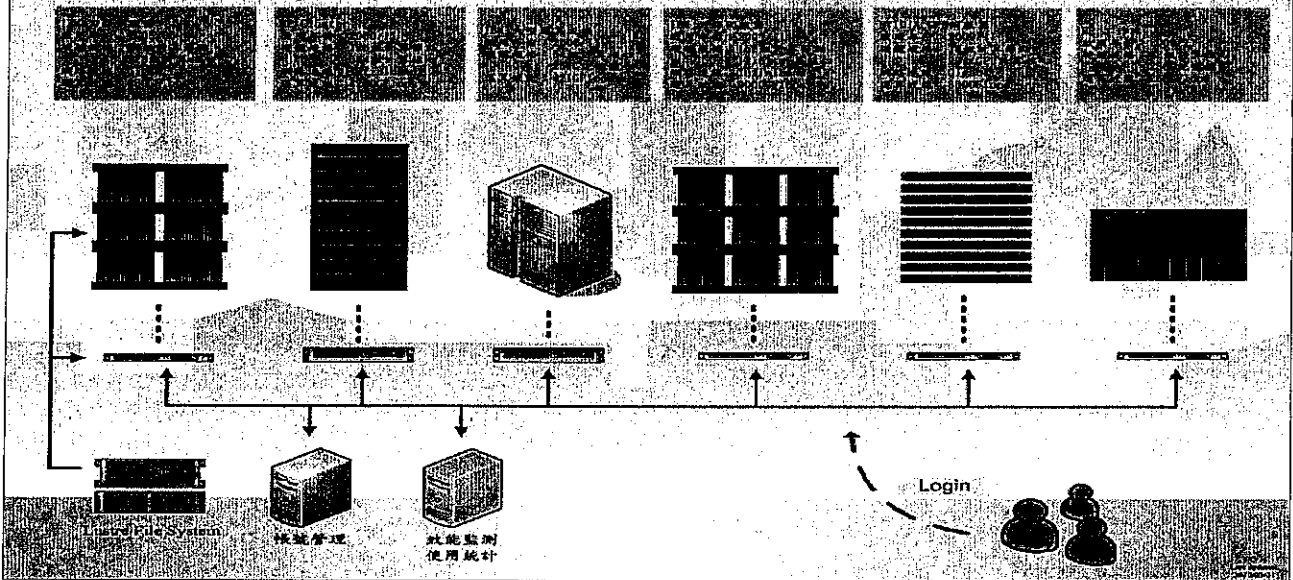
項目及指標	<p>項目：高效能運算服務</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.提供多樣化計算設備種類，以滿足不同計算需求。 2.推廣高效能運算服務，提升使用團隊數目。 3.持續擴充軟硬計算資源，協助校內研究團隊加速實驗效率。 																		
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為提供校內研究團隊進行各式實驗模擬所需之科學計算能力，本中心自 2006 年起連續獲得校方邁向頂尖大學經費挹注，執行「卓越計算中心」計畫，建置多套不同屬性之計算設施，分別服務不同需求之研究族群（如設備清單）。其中 2007 年所建置之設備，經過長時間調校後，效能實測之結果報告取得 Top500 組織（全世界超級電腦排行榜）認可，進入 2007/11 公布之超級電腦排行名單，位居 239 名。此為本校首次進入該超級電腦排行榜，除了意味本校具備超級電腦之管理維運能力外，也是對於系統效能調教之專業技術能力的一大肯定，為此資訊專業雜誌 iThome 電子報特地前來採訪，並撰寫專文報導。 2. 目前本中心之高效能運算設備包含兩套 SMP 主機、三套計算叢集（Cluster）以及一套顯示卡 GPU 計算主機，詳細軟硬體列表如附件。 3. 經過多年努力推廣，目前高效能運算服務對象遍及校內 9 學院 2 中心共 35 系所，總計 127 組研究團隊。 4. 目前各計算設備均維持高使用率，以主力設備 IBM cluster 為例，綠色部分表示目前執行的程式數量，而藍色部分表示仍在等候執行的程式數量。我們可看到執行程式數量均維持在約 950 左右（設備上限約 1100），顯示機器處於高負載，全速運作之狀態。而等候執行的程式數量均超過 1000，顯示計算需求頗高，後續仍有擴充空間。 <div data-bbox="335 1243 1316 1556" style="text-align: center;"> <p style="text-align: right; font-size: small;">RSRTOOL / TBEI / OETIKEN</p> </div> <ol style="list-style-type: none"> 5. 教育訓練 <table border="1" data-bbox="375 1601 1093 1904" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>課程總數 (門)</th> <th>時數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2007</td> <td>6</td> <td>69</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>24</td> <td>168</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>19</td> <td>141</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>18</td> <td>120</td> </tr> <tr> <td>2011(~Sep)</td> <td>10</td> <td>60</td> </tr> </tbody> </table>	年度	課程總數 (門)	時數	2007	6	69	2008	24	168	2009	19	141	2010	18	120	2011(~Sep)	10	60
年度	課程總數 (門)	時數																	
2007	6	69																	
2008	24	168																	
2009	19	141																	
2010	18	120																	
2011(~Sep)	10	60																	

	6. 建置經費													
	<table border="1"> <tr> <th>年度</th> <th>金額 (萬)</th> </tr> <tr> <td>2006</td> <td>4,000</td> </tr> <tr> <td>2007</td> <td>4,221</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>1,399</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>3,235</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>910</td> </tr> </table>	年度	金額 (萬)	2006	4,000	2007	4,221	2008	1,399	2009	3,235	2010	0	2011
年度	金額 (萬)													
2006	4,000													
2007	4,221													
2008	1,399													
2009	3,235													
2010	0													
2011	910													
	7. 維護經費													
	<table border="1"> <tr> <th>年度</th> <th>金額 (萬)</th> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>220</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>635</td> </tr> <tr> <td>2012 估</td> <td>690</td> </tr> </table>	年度	金額 (萬)	2010	220	2011	635	2012 估	690					
年度	金額 (萬)													
2010	220													
2011	635													
2012 估	690													
評鑑委員意見														

設備清單

	2006 非專業	2007 專業	2008 專業	2009 專業	2010 專業	2011 專業
	非專業	專業	專業	專業	專業	專業
主機種類	Grid Computing Cluster	Grid Computing Cluster	SMP Share Memory Architecture	Grid Computing Cluster	GPU Computing Cluster	Grid Computing Cluster
硬體規格	84 組計算節點 228 組計算核心	126 組計算節點 584 組計算核心	64 組計算核心 256G 記憶體	152 組計算節點 1216 組計算核心	10 組計算節點 20 組 GPU 核心	32 組計算核心 256G 記憶體
網路連線	Gigabit	Infiniband	N/A	Infiniband	Gigabit	N/A
運算效能	850G Flops	4200G Flops	421G Flops	9000G Flops	800G Flops	268G Flops
作業系統	Linux/Debian	Linux/Redhat	IBM AIX	Windows HPC 2008 Linux/Redhat	Linux/Redhat	Linux/Debian
排程軟體	Torque Maui	LSF/Slurm	LoadLevel	Windows HPC/PBSPPro	Torque Maui	Torque Maui
安裝軟體	Open Source Packages	Intel, PGI compiler Intel Math Kernel Library	IBM XLC/Fortran ESSL IMSL	Commercial Software Packages	CUDA	Open Source Packages
服務對象	Sequential programs	MPI enabled parrallel programs	Large memory required programs	Commercial Software Packages Users	GPU/Multimedia/Single precision programs	Large memory required programs

計算中心高效能運算服務主機群



IMSL	數學、科學計算與統計
Gaussian	物理、光電、分子、量子化學
VASP	物理、奈米、原子結構
SAS	統計
SPSS	統計
Matlab	數學、科學計算
Mathematica	數學、科學計算
Discovery Studio	生物、藥學、分子模擬
Material Studio	化學、材料

參、單位自訂評鑑項目-作業管理組(11)(有必要之數據,請檢附並標明附件。)

項目及指標	<p>項目：電腦教室上機系統</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.提升同學個人使用空間，方便同學研究學習使用。 2.系統可用率(System Availability)超過 98%以上。 3.提供多種作業系統可以滿足各項上機及上課的使用需求。
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"> 1. 電腦教室上機同學擁有個人的使用空間，可以儲存在研究學習上的各種資料及報告，擁有 512MB 的空間，為因應愈來愈大量的需求，計資中心於 99 年九月份提升所有同學擁有 2GB 的空間，方便同學研究學習使用。 2. 計資中心電腦教室今年度一月到十月份僅有三次造成系統無法使用，總計無法使用時間共為 2.5 小時。 系統可用率 = $1 - 2.5 / (303 * 24) = 99.97\%$ 3. 計資中心導入無硬碟系統所有上課教室可以針對需要的軟體製作不同的作業系統，可以完全符合上課老師的需求，另針對外籍同學提供英文版的作業系統，讓同學可以無礙的使用電腦進行相關的學習研究。
評鑑委員意見	

參、單位自訂評鑑項目-作業管理組(12)(有必要之數據，請檢附並標

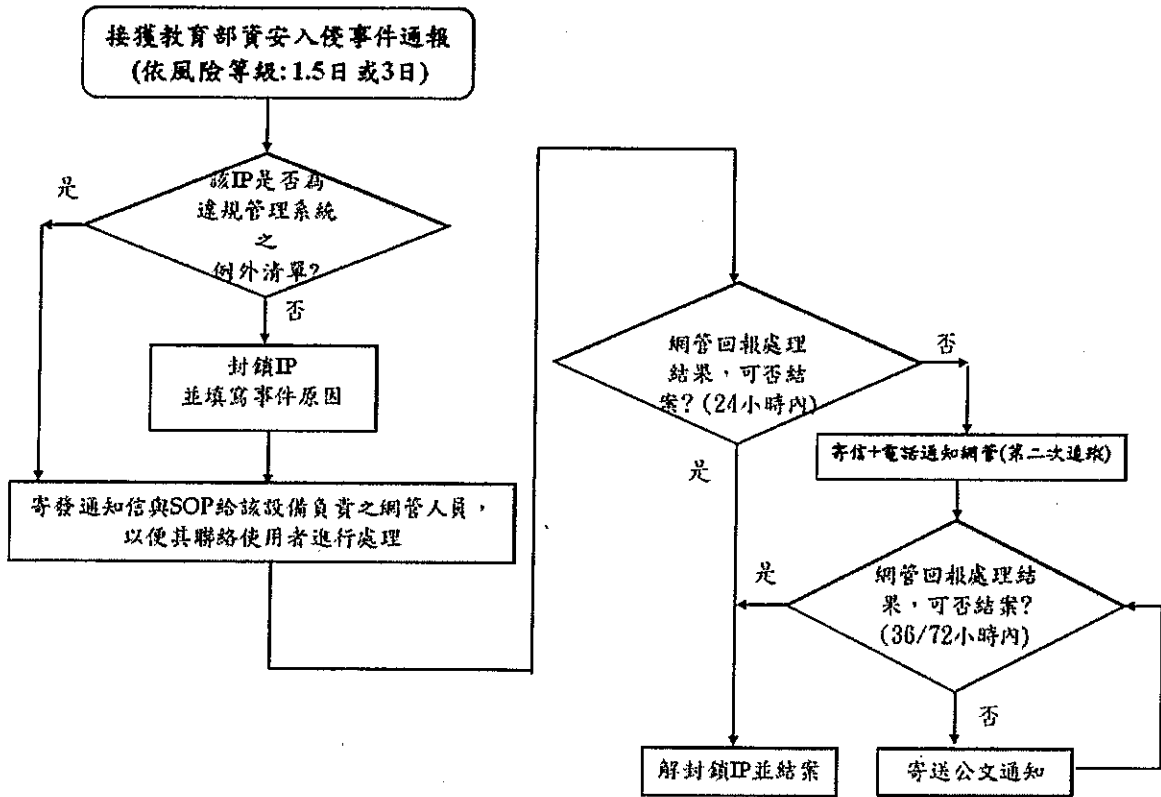
明附件。)

項目及指標	<p>項目：電力供應系統及緊急供電系統</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.升級供電系統設備，節省寶貴的電力資源。 2.系統可用率(System Availability)超過98%以上。 3.進行專用供電迴路設置及雙備援的配電系統。
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"> 1.更新電力變壓器，使用非晶質鐵心變壓器，比傳統矽鋼片型節省25%的電力耗損，加上更新供電迴路及配電盤自動功因補償更可以減省大量的電力浪費。 2.學校100年1到10月份總共有多次電力中斷事件，計資中心的緊急被供電系統都正確啟動，所以整體供電系統都正常運作，系統的可用率為100%。 3.計資中心已經於99年度經由總務處的大力協助，專案建置一條專用供電迴路，可以有效避免因為各中繼配電站故障造成的停電事故，並且於計資中心的配電迴路建置兩個不斷電系統機房，所有重要的主機及網路設備皆提供雙迴路供電，可以避免單一不斷電系統故障造成的系統斷電現象，有效提升供電的可靠度。
評鑑委員意見	

參、單位自訂評鑑項目-資訊網路組 (1)

<p>項目及指標</p>	<p><u>資安維護—資訊安全事件通報因應處理</u></p> <p>接獲「教育機構資安通報平台」通知本校發生資訊安全事件時：</p> <p>1：一般資安事件(1、2級)：於1小時內進行通報，並於72小時內復原或完成損害管制。</p> <p>2：重大資安事件(3、4級)：於1小時內進行通報，並於36小時內復原或完成損害管制。</p>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1. 當發生資安事件時，如惡意程式攻擊、非經授權的存取、資訊作業服務遭惡意中斷、網站或資料遭竄改或刪除，及重要資料遭竊取等，依據教育部「教育機構資安通報應變手冊」規範處理，予以分類分級及通報，以達成復原與災損控制。資安事件因應處理機制如下：</p> <p>(1) 一般資安事件(1、2級)：於1小時內進行通報，並於72小時內復原或完成損害管制。</p> <p>(2) 重大資安事件(3、4級)：於1小時內進行通報，並於36小時內復原或完成損害管制。</p> <p>2. 本校接獲「教育機構資安通報平台」通知本校發生資訊安全事件後，立即以 email 通知該違規主機所屬系所或單位之網管人員，並附上一份本中心之「個人電腦惡意程式標準作業程序」提供使用者處理個人電腦問題之參考依據。本中心持續追蹤並控制其處理時效，處理流程如圖一所示。</p> <p>3. 本中心案件處理完成立即至「教育機構資安通報平台」進行結案工作。</p> <p>4. 茲請「教育機構資安通報平台」提供本校100年資安事件完成通報成果，如表一所示。本校資安事件通報達成率計算方式說明：當月資安事件案例總數為分母，資安事件於限時內復原或完成損害管制案例數為分子。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	

圖一 臺大資訊安全事件處理流程



表一 臺大100年資安事件通報因應處理統計表

月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
一般資安事件於限時內 復原或完成損害管制案 例數(72小時)	4	4	10	8	6	6	42	80	50	21
重大資安事件於限時內 復原或完成損害管制案 例數(36小時)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
當月資安事件案例總數	4	4	10	8	6	6	42	80	50	21
當月資安事件通報因應 達成率	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

備註:數據由『教育機構資安通報平台』提供

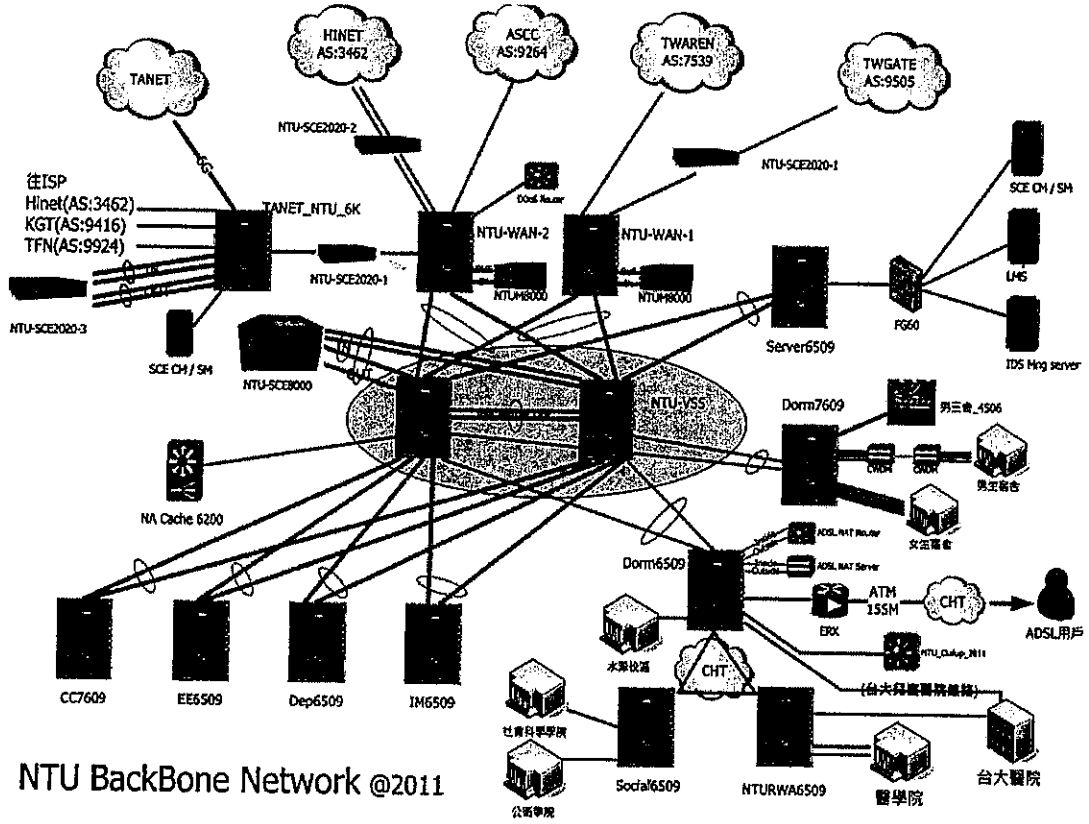
參、單位自訂評鑑項目-資訊網路組(2)

項目及指標	<p>電子郵件社交工程資安演練</p> <p>1: 提高本校教職行政人員資安警覺性, 降低社交工程攻擊風險</p> <p>2: 強化本校教職行政人員資安意識</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. 「社交工程」英文稱之為 Social Engineering, 是利用人性的弱點, 如好奇、恐懼、貪心、情色、信任、不在意等, 設計各式各樣的詐騙手法。詐騙方式除了利用電話之外, 常見的攻擊手法包括電子郵件附件夾帶電腦病毒或惡意程式, 以及引誘使用者點選電子郵件中之連結。</p> <p>2. 計中鑒於校內教職行政人員經常處理機敏資料, 為了提高校內同仁資安警覺性, 100 年針對校內編制內職員 670 人舉辦兩次「電子郵件社交工程演練」。每位受測人員在不知測試開始的情況下共收到不同類型與內容的 10 封測試郵件, 測試分兩類統計, 一類型是預覽郵件內容與圖片, 另一類型是點選郵件中的 URL 連結或附件。</p> <p>3. 第一次「電子郵件社交工程演練」結束後, 凡被偵測到預覽信件或連結點選之受測者, 須參加兩小時的資安教育訓練。隔一段時間後舉行第二次「電子郵件社交工程演練」, 如果受測者預覽信件或連結點選, 仍需參加兩小時的資安教育訓練。</p> <p>4. 兩次「電子郵件社交工程演練」的測試結果, 如表一所示。第一次演練通過測試比率為 72.54%, 第二次演練通過測試比率為 81.49%。</p> <p style="text-align: center;">表一 郵件社交工程演練測室統計表</p> <table border="1" data-bbox="240 1317 1372 1688"> <thead> <tr> <th>時間</th> <th>受測人數</th> <th>連線方式</th> <th>點擊人數</th> <th>點擊比例</th> <th>點擊人數</th> <th>點擊比例</th> <th>通過測試率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">第一次</td> <td rowspan="2">670</td> <td>開啟信件</td> <td>142</td> <td>21.19%</td> <td rowspan="2">184</td> <td rowspan="2">27.46%</td> <td rowspan="2">72.54%</td> </tr> <tr> <td>點擊信件中之URL或開啟附檔</td> <td>98</td> <td>14.63%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">第二次</td> <td rowspan="2">670</td> <td>開啟信件</td> <td>97</td> <td>14.48%</td> <td rowspan="2">124</td> <td rowspan="2">18.51%</td> <td rowspan="2">81.49%</td> </tr> <tr> <td>點擊信件中之URL或開啟附檔</td> <td>52</td> <td>7.76%</td> </tr> </tbody> </table>	時間	受測人數	連線方式	點擊人數	點擊比例	點擊人數	點擊比例	通過測試率	第一次	670	開啟信件	142	21.19%	184	27.46%	72.54%	點擊信件中之URL或開啟附檔	98	14.63%	第二次	670	開啟信件	97	14.48%	124	18.51%	81.49%	點擊信件中之URL或開啟附檔	52	7.76%
時間	受測人數	連線方式	點擊人數	點擊比例	點擊人數	點擊比例	通過測試率																								
第一次	670	開啟信件	142	21.19%	184	27.46%	72.54%																								
		點擊信件中之URL或開啟附檔	98	14.63%																											
第二次	670	開啟信件	97	14.48%	124	18.51%	81.49%																								
		點擊信件中之URL或開啟附檔	52	7.76%																											
評鑑委員意見																															

參、單位自訂評鑑項目-資訊網路組(3)

<p>項目及指標</p>	<p>項目：校園網路建置與升級</p> <p>指標 1：提供全校教職員生快速與穩定的網路服務</p> <p>指標 2：提供不停機之網路服務</p> <p>指標 3：與世界排名前十大學校網路接軌</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"/></p> <p>一、分階段完成校園網路基礎建設與網路服務升級</p> <p>1. 網路基礎建設如同公共建設一樣，網路暢通是理所當然，但是當網路頻寬不敷使用時全校教職員生會立刻感受到網路塞車之苦，因此分期建置全校網路基礎建設。計中建置全校各系所或單位以 1G bps 與校園骨幹連接，同時提升各機房之核心路由器以 10G bps 與校園網路骨幹核心路由器連接，以提供各系所或單位快速的網路服務。</p> <p>2. 將各機房之核心路由器搬回計中機房，以避免各機房停電導致連到該機房之系所的網路中斷。並且各核心路由器分別以兩條 10G bps 線路與校園網路骨幹核心路由器連接，有效達成線路之備援，同時升級校園網路骨幹為 20G bps。經過光纖升級後，本校師生得以使用高速穩定之校園網路為教學及研究之用。</p> <p>3. 本校對外擁有專屬的網路線路，如圖一。為了因應連線出口與頻寬大幅提升，以滿足使用者對連外網路速度之要求，升級對外骨幹路由器之效能與完成對外骨幹路由器雙主機備援，以提供全校師生穩定快速之網路服務。</p> <p>二、校園網路架構(詳如圖一)</p> <p>1. 本校內網：</p> <p>(1) 核心路由器與網路核心骨幹路由器以 20G bps 連接，提供校內網路高速傳輸。</p> <p>(2) 醫學校區、醫院、法社校區、水源校區各以 1G bps 與校總區連接，提供各校區快速之網路傳輸。</p> <p>2. 本校外網：</p> <p>(1) 國際專屬頻寬為 1G bps，提供本校師生與北美、亞太地區及歐洲等地之學術與商業網路快速接軌。</p> <p>(2) 以 1G bps 頻寬與位於計中機房之台北區網中心路由器連接，再以 3.7G bps 頻寬與教育部骨幹網路連接，與全國各校之學術網路連通。</p> <p>(3) 以 1G bps 頻寬與 TWAREN 台灣高品質學術研究網路連接，提供本校師生快速的研究專屬線路。</p> <p>(4) 以 1G bps 頻寬與中研院連接，透過中研院提供之亞太區國際研究專屬線路，有助本校師生研究之用。也使用中研院提供之 Google Cache 服務，加速本校連接 Google 所屬之網站服務(如 You Tube)。</p> <p>(5) 提供國內網際網路服務提供者(ISP, Internet Service Provider)之專屬頻寬：</p> <p>A. 中華電信 Hinet 2G bps</p> <p>B. 台灣固網 TFN 1G bps</p> <p>C. 和信電信 KGT 1G bps</p>

圖一 2011 台大校園網路架構圖



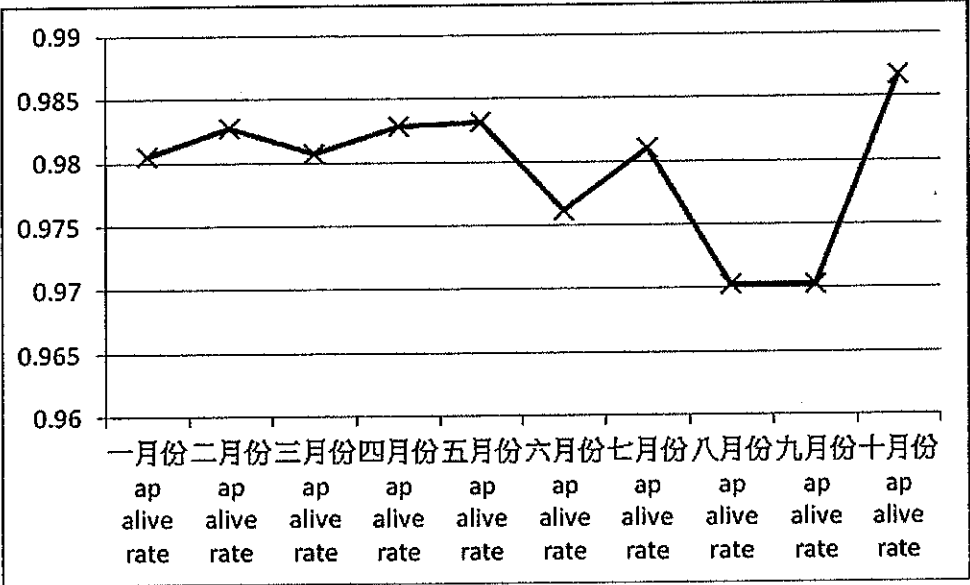
參、單位自訂評鑑項目-資訊網路組(4)

<p>項目及指標</p>	<p><u>網路管理技術提升</u> 全組人員參與網路相關教育訓練課程，總時數達 60 小時為指標。</p>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： ◎ 說明： 100 年度全組教育訓練課程總時數為 276 ，高於指標 60 小時。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-資訊網路組 (5)

項目及指標	<p><u>保持校園骨幹網路可用率</u></p> <p>校園骨幹網路可用率以高於 99% 為指標。</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>◎ 計算方式：</p> $1 - \frac{\sum_{\text{年度中每次骨幹網路斷線}} \frac{\text{該次骨幹網路斷線時間}}{365\text{日}} \times \frac{\text{該次斷線網路受影響的 IP class C 數目}}{256}}$ <p>◎ 說明：100 年 1 月至 11 月網路可用率為 100 % (依 ISMS 查修記錄計算)</p>
評鑑委員意見	

參、單位自訂評鑑項目-資訊網路組(6)


<p>項目及指標</p>	<p>保持計中所管轄無線網路 AP 存活率(排除計畫性網路中斷以及不可抗拒之天然災害) 無線網路基地台(AP)存活率(alive rate)：計中管轄(或採購)每日以高於 97% 為指標。</p>																						
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>100 年 1 月至 10 月每個月無線網路基地台(AP)存活率(alive rate)皆高於 0.97 或 97%。</p>  <table border="1" data-bbox="325 779 1299 1361"> <thead> <tr> <th>月份</th> <th>存活率 (alive rate)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>一月份</td> <td>0.981</td> </tr> <tr> <td>二月份</td> <td>0.983</td> </tr> <tr> <td>三月份</td> <td>0.981</td> </tr> <tr> <td>四月份</td> <td>0.983</td> </tr> <tr> <td>五月份</td> <td>0.984</td> </tr> <tr> <td>六月份</td> <td>0.976</td> </tr> <tr> <td>七月份</td> <td>0.982</td> </tr> <tr> <td>八月份</td> <td>0.971</td> </tr> <tr> <td>九月份</td> <td>0.971</td> </tr> <tr> <td>十月份</td> <td>0.988</td> </tr> </tbody> </table>	月份	存活率 (alive rate)	一月份	0.981	二月份	0.983	三月份	0.981	四月份	0.983	五月份	0.984	六月份	0.976	七月份	0.982	八月份	0.971	九月份	0.971	十月份	0.988
月份	存活率 (alive rate)																						
一月份	0.981																						
二月份	0.983																						
三月份	0.981																						
四月份	0.983																						
五月份	0.984																						
六月份	0.976																						
七月份	0.982																						
八月份	0.971																						
九月份	0.971																						
十月份	0.988																						
<p>評鑑委員意見</p>	<p></p>																						

參、單位自訂評鑑項目-資訊網路組 (7)

項目及指標	<p>項目:無線網路服務</p> <p>指標:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供本校師生便利的無線網路服務,計中提供的無線基地台(AP)數量。 2. 提供本校師生安全的無線網路服務,使用者使用 802.1x 及 WPA 的數量。 3. 提供本校師生高速的無線網路服務,使用 802.11n 的數量。 																																																								
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. 圖一為近三年計資所管轄的 AP 數量,本校逐依師生的需求持續增加及改善無線網路的連線數量及品質。 <div data-bbox="475 645 1173 896" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>圖一 最近三年計資中心轄下的 AP 總數</caption> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>AP 總數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2009年</td> <td>1200</td> </tr> <tr> <td>2010年</td> <td>1400</td> </tr> <tr> <td>2011年</td> <td>1600</td> </tr> </tbody> </table> </div> 2. 圖二為去年(2010年)每個月連線人數,總共計有 310 萬人次(3,107,742)使用無線網路。 <div data-bbox="462 1057 1184 1326" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>圖二 2010年每個月的使用人數</caption> <thead> <tr> <th>月份</th> <th>使用人數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2010年1月</td><td>180,000</td></tr> <tr><td>2010年2月</td><td>100,000</td></tr> <tr><td>2010年3月</td><td>280,000</td></tr> <tr><td>2010年4月</td><td>260,000</td></tr> <tr><td>2010年5月</td><td>320,000</td></tr> <tr><td>2010年6月</td><td>290,000</td></tr> <tr><td>2010年7月</td><td>150,000</td></tr> <tr><td>2010年8月</td><td>130,000</td></tr> <tr><td>2010年9月</td><td>240,000</td></tr> <tr><td>2010年10月</td><td>360,000</td></tr> <tr><td>2010年11月</td><td>350,000</td></tr> <tr><td>2010年12月</td><td>410,000</td></tr> </tbody> </table> </div> 3. 圖三是今年(2011年)1至10月每個月連線人數,至11月11日止總共計有 493 萬人次(4,931,936)使用無線網路。 <div data-bbox="459 1482 1189 1736" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>圖三 2011年1月至10月每個月的使用人數</caption> <thead> <tr> <th>月份</th> <th>使用人數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2011年1月</td><td>250,000</td></tr> <tr><td>2011年2月</td><td>180,000</td></tr> <tr><td>2011年3月</td><td>550,000</td></tr> <tr><td>2011年4月</td><td>480,000</td></tr> <tr><td>2011年5月</td><td>620,000</td></tr> <tr><td>2011年6月</td><td>580,000</td></tr> <tr><td>2011年7月</td><td>280,000</td></tr> <tr><td>2011年8月</td><td>250,000</td></tr> <tr><td>2011年9月</td><td>550,000</td></tr> <tr><td>2011年10月</td><td>780,000</td></tr> </tbody> </table> </div> 4. 另外今年從使用者的行為分析,今年至11月11日止總計有 156 萬人次(1567429)使用 802.1x 及 WPA 安全性無線網路的連線方式,佔 35%。 5. 因 IEEE 於 2009 年 9 月正式推出 802.11n(54~300Mbps) 的標準,所以本校於 2010 年開始採購 802.11n 高速的無線網路 AP,目前 802.11n 的 AP 佔所有 AP 的 24%。 	年份	AP 總數	2009年	1200	2010年	1400	2011年	1600	月份	使用人數	2010年1月	180,000	2010年2月	100,000	2010年3月	280,000	2010年4月	260,000	2010年5月	320,000	2010年6月	290,000	2010年7月	150,000	2010年8月	130,000	2010年9月	240,000	2010年10月	360,000	2010年11月	350,000	2010年12月	410,000	月份	使用人數	2011年1月	250,000	2011年2月	180,000	2011年3月	550,000	2011年4月	480,000	2011年5月	620,000	2011年6月	580,000	2011年7月	280,000	2011年8月	250,000	2011年9月	550,000	2011年10月	780,000
年份	AP 總數																																																								
2009年	1200																																																								
2010年	1400																																																								
2011年	1600																																																								
月份	使用人數																																																								
2010年1月	180,000																																																								
2010年2月	100,000																																																								
2010年3月	280,000																																																								
2010年4月	260,000																																																								
2010年5月	320,000																																																								
2010年6月	290,000																																																								
2010年7月	150,000																																																								
2010年8月	130,000																																																								
2010年9月	240,000																																																								
2010年10月	360,000																																																								
2010年11月	350,000																																																								
2010年12月	410,000																																																								
月份	使用人數																																																								
2011年1月	250,000																																																								
2011年2月	180,000																																																								
2011年3月	550,000																																																								
2011年4月	480,000																																																								
2011年5月	620,000																																																								
2011年6月	580,000																																																								
2011年7月	280,000																																																								
2011年8月	250,000																																																								
2011年9月	550,000																																																								
2011年10月	780,000																																																								

評鑑
委員
意見

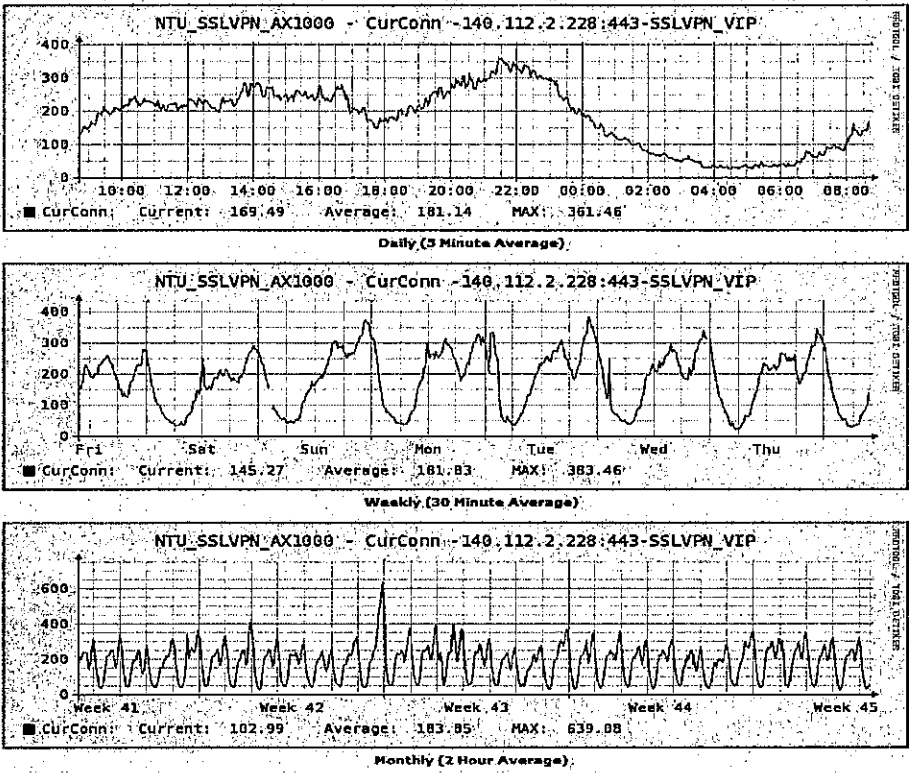
參、單位自訂評鑑項目-資訊網路組(8)

<p>項目及指標</p>	<p>項目:ADSL 服務</p> <p>指標: 提供本校師生在家能使用校園網路資源。</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"/></p> <p>說明或建議: 臺大 ADSL 為學術網路到府之重要服務項目,為提供更優良之網路服務,使用者為臺大之教職員生,因 IP 為臺大 IP,故可提供學術論文期刊啥查詢不斷線,無須因為在家便中斷學習與研究。目前服務地點為大臺北話區,含基隆,本服務自 92/9/8 開始,開放為常態性申請。目前臺大 ADSL 共有 1235 人在使用,使用者分析如下:</p> <div data-bbox="411 824 1300 1310" style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p>ADSL使用者分析</p>  <p>2011年學生 22%</p> </div>
<p>評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-資訊網路組 (9)

<p>項目及指標</p>	<p>項目：宿舍網路管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、上網皆需經單一認證系統輸入帳號密碼，完成 IP 及 MAC 註冊程序始可上網。 2、符合 TANet 網路使用規範及每人每日上限為 6GB，超過此上限即限制其流速。 3、具備自動偵測網路使用異常告警功能主動或被動限制違規 IP 上網。
<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"/></p> <p>說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、完成 26 棟宿舍(含長興及水源 BOT 宿舍)與校園光纖網路至少 1 Gbps 連接，詳如附圖一。 <div data-bbox="459 638 1197 1220" data-label="Diagram"> <p style="text-align: center;">NTU校園學生宿舍網路架構</p> </div> <ol style="list-style-type: none"> 2、本校學生宿舍人員上網前皆需經過計資中心單一認證系統帳號密碼認證後，以確認臺大學生身份，完成註冊 IP 及 MAC 程序後始可上網，目前提供 12,155 人上網服務。 3、使用宿網必須符合 TANet 網路使用規範如有被舉報侵權、資安事件則每日隨時注意並按相關規定立即處理；住宿人員使用校園網路皆經由 QoS 管控設備限制流量，每日上限為 6GB，超過此上限即限制其流速，以達網路頻寬合理使用確保大多數人網路暢通。 4、具備自動偵測網路使用異常告警功能：結合入侵偵測系統、教育部資安事件通告、行為模式偵測系統，主動或被動限制嚴重消耗網路頻寬與降低整體網路連線品質、感染病毒、執行可疑程式而持續對他人進行攻擊之使用者限制上網，使整體宿舍網路能在高效率下運作。
<p>評鑑委員意見</p>	<p> </p>

參、單位自訂評鑑項目-資訊網路組 (10)

<p>項目及指標</p>	<p>項目：<u>SSL VPN 虛擬私有網路服務</u></p> <p>1. 提供本校使用者透過安全的虛擬連線方式，從非校園網路使用本校網路資源</p> <p>2. 提高服務容量及高可用性，以提供使用者穩定的連線服務</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"/></p> <p>1. 為提供本校使用者在非臺大網路環境時，能夠透過安全的網路連線方式使用限制臺大 IP 位址才能使用的服務，例如圖書館電子期刊、計中授權軟體下載等校園專屬服務，本中心自民國 95 年建置兼具驗證及加密特性的 SSL VPN 服務，提供使用者利用無所不在的網路瀏覽器，即可透過熟悉的 Web 操作介面以 HTTPS 連線方式使用 VPN 服務。由於 SSL VPN 使用量及重要性日漸增加，本中心於 98 年年底擴充 SSL VPN 設備，採取雙備援機制並提升連線使用權數量，以因應本校使用者對於 SSL VPN 的需求。</p> <p>2. 由於 SSL VPN 使用量持續提升，連線處理量及頻寬需求皆持續提升，本中心於 100 年 9 月將原本雙備援架構的 SSL VPN 服務，再次提升為雙主機主動備援架構，將處理量及頻寬皆加倍，以改善 SSL VPN 連線速率及品質。附圖為 SSL VPN 服務的每日、每週、及每月的使用量統計圖。</p> <div style="text-align: center;">  <p>NTU_SSLVPN_AX1000 - CurConn -140.112.2.228:443-SSLVPN_VIP</p> <p>Daily (3 Minute Average): Current: 169.49, Average: 181.14, MAX: 361.46</p> <p>Weekly (30 Minute Average): Current: 145.27, Average: 181.83, MAX: 383.46</p> <p>Monthly (2 Hour Average): Current: 102.99, Average: 183.85, MAX: 639.88</p> </div>
<p>評鑑委員意見</p>	<p> </p>

參、單位自訂評鑑項目-資訊網路組 (11)

<p>項目及指標</p>	<p>項目：校園網路電話服務 1、提供網路電話服務讓使用者透過網路接聽及撥打校內電話，達到行動及節費效益。 2、推廣網路電話申請及使用量，以協助本校使用者提高研究教學及行政業務等聯繫效率，以及達到降低話費的效益。</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"/></p> <p>1. 本中心自民國 97 年建置校園網路電信系統，除了全校 3366 桌上電話基礎建設之外，也提供網路電話給全校教職員生申請，讓使用者透過任何地方的網路，可隨時登入本校網路電話系統，直接撥打及接聽 3366 桌上電話、5 碼分機、宿舍電話、及臺大網路電話。本校網路電信系統也與學術網路 VoIP 交換平台界接，可從 3366 桌上電話及網路電話直接撥打及接聽加入學術網路 VoIP 交換平台的其他學校網路電話。</p> <p>2. 本校網路電信系統將傳統電信服務延伸到網路，其他校區可透過網路將電信系統納入校總區主系統，達到校區間同一電話系統的功能，節省校區之間互撥的話費。自 97 年建置以來，已陸續納入公衛校區、醫學校區、社科校區、水源校區、土木系新館、竹北校區、及即將落成的藥學系水森館等。本中心也提供其他駐外單位網路電話服務，如位於南投的山地農場及實驗林管理處等，節省駐外單位與校總區之間的長途通話費用。</p> <p>3. 網路電話服務另一項便利用途為提供校內單位於舉行臨時活動或公務空間短期遷移時，可透過網路使用原電話號碼，無須申請移機或轉接等耗時且花費工程，達到行動性且業務不中斷服務。</p> <p>4. 網路電話服務提供全校教職員生使用，只須透過網頁申請網路電話號碼即可自動開通。目前網路電話號碼與無線網路 ntu_peap 帳號為同一套帳號，藉此可提升申請量，但使用量仍以教職員公務用為主。未來仍須繼續推廣網路電話服務，提升使用者節費與行動通話效益。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="263 1317 829 1724"> <p>臺大網路電話通話數趨勢圖</p> <table border="1"> <caption>臺大網路電話通話數趨勢圖數據</caption> <thead> <tr> <th>月份</th> <th>通話數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2010年11月</td><td>101911</td></tr> <tr><td>2010年12月</td><td>95295</td></tr> <tr><td>2011年1月</td><td>852103</td></tr> <tr><td>2011年2月</td><td>56739</td></tr> <tr><td>2011年3月</td><td>103424</td></tr> <tr><td>2011年4月</td><td>89268</td></tr> <tr><td>2011年5月</td><td>103100</td></tr> <tr><td>2011年6月</td><td>466</td></tr> <tr><td>2011年7月</td><td>100108</td></tr> <tr><td>2011年8月</td><td>110696</td></tr> <tr><td>2011年9月</td><td>116907</td></tr> <tr><td>2011年10月</td><td>10569</td></tr> </tbody> </table> </div> <div data-bbox="845 1317 1396 1724"> <p>網路電話號碼申請數 (2010/11~2011/10)</p> <table border="1"> <caption>網路電話號碼申請數 (2010/11~2011/10) 數據</caption> <thead> <tr> <th>月份</th> <th>申請數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2010年11月</td><td>378</td></tr> <tr><td>2010年12月</td><td>249</td></tr> <tr><td>2011年1月</td><td>230</td></tr> <tr><td>2011年2月</td><td>162</td></tr> <tr><td>2011年3月</td><td>158</td></tr> <tr><td>2011年4月</td><td>423</td></tr> <tr><td>2011年5月</td><td>266</td></tr> <tr><td>2011年6月</td><td>290</td></tr> <tr><td>2011年7月</td><td>287</td></tr> <tr><td>2011年8月</td><td>126</td></tr> <tr><td>2011年9月</td><td>239</td></tr> <tr><td>2011年10月</td><td>735</td></tr> </tbody> </table> </div> </div>	月份	通話數	2010年11月	101911	2010年12月	95295	2011年1月	852103	2011年2月	56739	2011年3月	103424	2011年4月	89268	2011年5月	103100	2011年6月	466	2011年7月	100108	2011年8月	110696	2011年9月	116907	2011年10月	10569	月份	申請數	2010年11月	378	2010年12月	249	2011年1月	230	2011年2月	162	2011年3月	158	2011年4月	423	2011年5月	266	2011年6月	290	2011年7月	287	2011年8月	126	2011年9月	239	2011年10月	735
月份	通話數																																																				
2010年11月	101911																																																				
2010年12月	95295																																																				
2011年1月	852103																																																				
2011年2月	56739																																																				
2011年3月	103424																																																				
2011年4月	89268																																																				
2011年5月	103100																																																				
2011年6月	466																																																				
2011年7月	100108																																																				
2011年8月	110696																																																				
2011年9月	116907																																																				
2011年10月	10569																																																				
月份	申請數																																																				
2010年11月	378																																																				
2010年12月	249																																																				
2011年1月	230																																																				
2011年2月	162																																																				
2011年3月	158																																																				
2011年4月	423																																																				
2011年5月	266																																																				
2011年6月	290																																																				
2011年7月	287																																																				
2011年8月	126																																																				
2011年9月	239																																																				
2011年10月	735																																																				
<p>評鑑委員意見</p>	<p></p>																																																				

參、單位自訂評鑑項目-資訊網路組 (12)

項目及指標	<p>項目：<u>郵件安全過濾機制</u></p> <p>1：建置郵件安全過濾機制，提升郵件信箱安全性</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"/></p> <p>說明或建議：</p> <p>1. 建置郵件安全過濾機制，所有寄到 @ntu.edu.tw 的信件都會經過寄件來源評等、垃圾信、及病毒等過濾機制，並將被判為垃圾/廣告信件放入每個帳號的個人隔離區，並寄發通知信給使用者瀏覽隔離區信件清單，既可避免問題信件進入使用者信箱，也可達到對於信件過濾的個人化設定。郵件安全過濾系統自100年6月正式上線，經過學習及調整，偵測到的垃圾信件量日漸提高，提升郵件信箱的安全性。</p> <p>2. 計中郵件安全過濾機制除了替 @ntu.edu.tw 信件過濾之外，也為系所自建郵件系統提供郵件過濾機制。目前此過濾機制已納入應力所集資管系之郵件系統，未來將繼續推廣此郵件安全機制。</p> <div data-bbox="351 1120 1332 1624" style="text-align: center;"> <p>信件處理統計</p> <table border="1"> <caption>信件處理統計數據</caption> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>垃圾信件量</th> <th>安全信件量</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100/06</td> <td>1250000</td> <td>9994505</td> </tr> <tr> <td>100/07</td> <td>1781000</td> <td>10899164</td> </tr> <tr> <td>100/08</td> <td>2361000</td> <td>10953373</td> </tr> <tr> <td>100/09</td> <td>2640000</td> <td>9932867</td> </tr> <tr> <td>100/10</td> <td>3352000</td> <td>10196140</td> </tr> <tr> <td>100/11</td> <td>3793000</td> <td>3944834</td> </tr> </tbody> </table> </div>	年份	垃圾信件量	安全信件量	100/06	1250000	9994505	100/07	1781000	10899164	100/08	2361000	10953373	100/09	2640000	9932867	100/10	3352000	10196140	100/11	3793000	3944834
年份	垃圾信件量	安全信件量																				
100/06	1250000	9994505																				
100/07	1781000	10899164																				
100/08	2361000	10953373																				
100/09	2640000	9932867																				
100/10	3352000	10196140																				
100/11	3793000	3944834																				
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。)

單位功能與總體目標	
<p>計資中心扮演校內資訊樞紐,負責開發 E 化校務資訊系統、建置高效能運算環境、建置安全高速校園網路與連外通道、建置全校資訊交流及知識生產與分享、開授多樣化資訊應用課程、提供專業技術諮詢服務等多項重要任務。</p> <p>總體目標為塑造一流頂尖大學資通訊環境,提供全校創新、安全、便利、以及優質的計算與網路環境,提升教學、研究和服務的品質。</p> <p>中心定位為以技術為核心的服務單位,業務包含四大面向,分別為 i-大學的中心、計算的中心、資訊的中心、和網路的中心。具體實踐包括:建置安全便利之校園資訊系統,推動公文及電子表單線上簽核、建置多樣化高效能運算平台、建置全校關鍵資訊系統之異地備援、導入資訊服務管理系統標準化、建置臺大網誌服務 NTU Weblogs 及臺大數位學習平台、建置可支援多媒體應用的網路傳輸品質與效能、建置安全的校園網路環境,以提供優質便利的資訊環境為期許,增進本校教學研究的品質為目標。</p>	
五年發展計畫目標	
<p>一、推動校務行政全面 E 化</p> <p>二、伺服器虛擬化與省電節能</p> <p>三、普及運算</p> <p>四、高效能運算服務</p> <p>五、遠距教學</p> <p>六、異地備援機房</p> <p>七、導入資訊服務管理系統,取得 ISO 20000 國際認證(刪除):以取得教育版 ISMS 認證及 ISO27001 國際認證取代。</p> <p>八、NTU Blogging 服務</p> <p>九、網路建設服務:網路基礎建設升級、無線行動網路升級及增值服務</p> <p>十、強化校園網路資安防禦</p> <p>十一、資訊應用課程專案(新增)</p>	
執行效益考評	
<p>一、推動校務行政全面 E 化</p>	<p>作為 e 大學的中心,需要創造出一個虛擬的 e 化校園,滿足所有教職員工生教學、研究、學習的需求;而 e 大學的基礎建設是完善的校務</p>

<p>1.線上系統使用率的提升。</p> <p>2.行政成本的節省。</p>	<p>行政系統，故未來將持續推動校務行政全面E化，讓所有學校相關的事務皆能透過網路及E化系統在世界任何一個角落進行，達成e化大學的目標。</p> <p>1.加強整合提升系統價值</p> <p>(1)執行E化工作小組專案。</p> <p>(2)開發校務系統高附加價值模組。</p> <p>(3)整合校內各系統。</p> <p>(4)整合外購校務系統模組。</p> <p>2.組織再造流程改善</p> <p>(1)整合外購校務系統模組。</p> <p>(2)搭配行政流程改善。</p> <p>3.強化技術統一標準</p> <p>(1)下一代校務系統平台建立。</p> <p>(2)訂定校務系統標準。</p>												
<p>二、伺服器虛擬化</p> <p>1.舊有伺服器之汰換率。</p> <p>2.虛擬主機之使用量。</p>	<p>1.目前除了校務系統資料庫及台大首頁主機外，其餘校務系統皆已虛擬化，包括 MyNTU、公文系統、差勤管理、台大部部落格、報帳請購管理、布告欄...等。</p> <p>2.目前校務行政系統、Mail2.0、臺大勛斗雲雲端服務皆架構於虛擬主機上，共計有六十餘台虛擬機器，方便管理及提供高可用性。</p> <p>3.虛擬化前，僅校務行政系統就需要三十餘台實體主機，虛擬化後，僅須十三台實體機器就可提供服務，另外還增加了高可用性，單一主機異常，系統會自動移轉虛擬主機，並不會影響服務。</p> <p>4.虛擬化前，各行政/學術單位需要各自採購、維護硬體，虛擬化後，能夠將各行政/學術單位各自採購、管理硬體的經費，移轉自由台大計資中心統一採購，提供專業的IDC管理，進而達到節能減碳、降低各行政/學術自行採購、維護硬體成本。</p> <p>5.雲端服務收益情形:</p> <table border="1" data-bbox="453 1503 1046 1816"> <thead> <tr> <th>使用者</th> <th>預計收入</th> <th>實收金額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>承租者</td> <td>3,149,442</td> <td>140,470</td> </tr> <tr> <td>試用者</td> <td>657,680</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>小計</td> <td>3,807,122</td> <td>140,470</td> </tr> </tbody> </table>	使用者	預計收入	實收金額	承租者	3,149,442	140,470	試用者	657,680	0	小計	3,807,122	140,470
使用者	預計收入	實收金額											
承租者	3,149,442	140,470											
試用者	657,680	0											
小計	3,807,122	140,470											
<p>三、普及計算</p> <p>1.應用軟體更新升級。</p> <p>2.教室電腦升級至</p>	<p>1.每年定期採購版權軟體，提供全校師生教學研究用，包括微軟全系列產品、防毒軟體、SAS、輸入法...等等。</p> <p>2.電腦教室學生使用空間全面升級為2G，滿足同學上機需求。</p>												

<p>1GB 的連線速度，擴充上機容量至 1GB 以上。</p>	
<p>四、高效能運算服務</p> <p>1. 計算資源逐年成長。</p> <p>2. 使用高效能運算服務之研究團隊數目成長至 100 組。</p>	<p>1. 執行進度：2011 擴充磁碟陣列 20TB，計算節點 14 組。</p> <p>2. 執行成果：目前本中心總計提供三套 Cluster 計算主機，兩套 SMP 計算主機以及一套 GPU 計算主機。Cluster 主機共 376 組計算節點，SMP 主機共 96 組 CPU，GPU 主機共 10 組計算節點。經過多年推廣，目前高效能運算服務對象遍及校內 9 學院 2 中心共 35 系所，總計 127 組研究團隊。</p> <p>3. 經費運用：2011 年度設備擴充經費約 910 萬元，包含磁碟陣列 450 萬元，計算節點 460 萬元。</p> <p>4. 未來展望：持續添購新規格計算主機，滿足校內研究團隊所需。加強教育訓練與服務宣導，拓展服務對象。</p>
<p>五、遠距教學</p> <p>1. 遠距課程主、收播數。</p> <p>2. 視訊會議借用數。</p> <p>3. 教育訓練及研討會借用數。</p>	<p>發展策略及執行方式</p> <p>提供遠距教室系統作業與連線設備，訓練專業導播，提高遠距教學或視訊會議畫面與聲音之品質及穩定度，配合學校同步遠距課程及各類國內外同步學術研討會。</p> <p>為了因應和國際接軌，遠距教室將規劃更完備之多媒體與教學互動設備，讓遠距教學過程中的多媒體呈現與互動更簡單有效，讓教師能使用更豐富多元的教材，以及增加教師於遠距教學過程中的主控權。</p> <p>1. 硬體設備更新。</p> <p>2. 管理維運：訂定各項管理辦法、服務條款、版權宣告、違規處理原則。</p> <p>3. 技術服務：訓練專職導播人員及技術諮詢服務。</p> <p>績效目標</p> <p>1. 支援遠距課程教室外，也可為視訊會議或一般研討會使用，同時可提供專業拍攝品質之校內課程教材錄製，以複合式功能增進使用效益。</p> <p>2. 解決各單位購買視訊設備及技術問題、維護困擾及經費問題等。</p> <p>執行成果</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 配合學校邁向頂尖大學朝國際合作交流之教學成效目標，本校遠距課程近年已有多門課程和日本京都大學、日本筑波大學等校進行交流合作，99 學期開始也將和美國南加大及北京大學連線開設「i-Podium」遠距課程。 ● 為配合本校推展執行第二期五年五百億國際合作交流之遠距課程教學成效，也為新一代遠距教學之即時互動與視訊會議應用同步的需求。99 學年度寒假更換老舊遠距教室教學環境及新增數位化網路教學系統設備，以增加教學與課程學習之互動性，提昇教學

	<p>與學習環境的品質，以期提昇臺大網路教學的目標及國際化卓越教學環境。</p> <p>●歷年累計主播 71 門，收播 71 門，國際課程 20，總計課數 162 門，11,855 人次修課，開課總時數為 6,945 小時。國內外同步學術研討會及教育訓練 2000~2011 累計使用時數約 2,312 小時。</p>
<p>六、異地備援機房</p> <p>1. 透過異地備份機制，提升資料安全等級。</p> <p>2. 建立異地備援機房，提升資訊系統可用性，降低服務中斷時間。</p>	<p>1. 執行進度：已於行政大樓總機房建立備援機房，距離計中 600M，可有效阻隔火災造成之破壞損毀。</p> <p>2. 執行成果：目前已完成資料異地備份，每日凌晨透過網路備份重要伺服器之資料。</p> <p>關鍵指標：</p> <p>(1)Recovery Point Objective (RPO) - the acceptable latency of data that will be recovered 資料回復預估目標：電子郵件系統約 4d，其餘系統皆 1d。</p> <p>(2)Recovery Time Objective (RTO) - the acceptable amount of time to restore the function 系統修復預估目標：4hr。</p> <p>3. 未來展望：於異地機房建置備援主機，降低系統修復時間。於竹北校區建置異地備援機房，竹北校區距離校總區超過 60km，可有效保護因各式大規模災害所帶來之資料損毀，例如：火災、水災、地震、海嘯及戰亂等，以符合 ISO 27001 資訊安全管理規範及 BS 25999 營運持續管理規範所制訂之資料備援標準。故中心會謹慎評估於竹北校區建置第二備援機房，包含成本、人力、時間、實際執行上的需求及可行性。</p>
<p>七、導入資訊服務管理系統，取得 ISO 20000 國際認證(刪除)</p>	<p>以取得教育版 ISMS 認證及 ISO27001 國際認證取代。</p>
<p>八、NTU Blogging 服務</p> <p>1. 部落格數量成長率。</p> <p>2. 來訪人次。</p> <p>3. 維持不中斷服務。</p>	<p>NTU Blogging 服務擬提供本校多元媒介之資訊發布、交流管道，發展知識管理體系，推廣知識生產與分享文化，以永久保存臺大人之智慧結晶。前規劃的 NTU Blogging 服務對象為：臺大校內教職員工、生、校友、系所單位及社團。</p> <p>1. 服務內容包括：</p> <p>(1) 建立個人或群組部落格，作者可選擇公開或個人使用。</p> <p>(2) 附有管理員控制台，可以快速變更部落格的佈置主題、語言、及撰寫文章。</p> <p>(3) 部落格作者可以建立密碼來保護文章。</p> <p>(4) 部落格作者可以決定是否開放回應。</p> <p>(5) 可支援 Multi-User 與 Multi-Blog。</p> <p>2. 將 GPL 授權之 open source 軟體－WordPress MU，改寫客製化，</p>

	<p>符合本校 NTU 單一授權認證。</p> <p>3. 伺服器的安裝、營運維護及程式碼、資料等備援工作。</p> <p>4. 訂定各項內容政策、服務條款、隱私權宣告、版權宣告、違規處理原則。</p> <p>5. 建立虛擬互動網站，提供對外訊息發布、外界留言諮詢等基本服務。</p> <p>6. 個人部落格可作為教學用途，提供知識分享的管道，進而累積成臺大知識庫。</p> <p>7. 同學、社團建立部落格可分享臺大人的生活經驗。</p> <p>8. 2010 至今統計：</p> <p>(1) 上線網誌數：2570。</p> <p>(2) 註冊用戶數：7777。</p> <p>(3) 瀏覽人次：833,202。</p>
<p>九、網路建設服務</p> <p>1. 校園骨幹網路升級至 10Gbps 之達成率。</p> <p>2. 校內行政及教學單位以 1Gbps 界接至骨幹網路之達成率。</p> <p>3. 個人獨立通訊埠網路架構之普及率。</p> <p>4. 校內網路核心設備支援 QoS 功能之達成率。</p> <p>5. 校園無線網路支援定位功能之適地性服務普及率。</p> <p>6. 校園無線網路支援 IPv6 及行動 IP (Mobile IP) 功能普及率。</p>	<p>網路基礎建設升級、無線行動網路升級及加值服務</p> <p>1. 校園骨幹網路已於 99 學年度升級至 20Gbps，故達成率為 100%。</p> <p>2. 目前校內行政及教學單位皆以 1Gbps 界接至骨幹網路，故目前已達成校內行政及教學單位皆以 1Gbps 界接至骨幹網路，達成率為 100%。</p> <p>3. 宿舍網路已完成個人獨立通訊埠之網路架構，於宿網普及率為 100%。</p> <p>4. 校內網路核心設備支援 QoS 功能為確認校園骨幹網路不中斷，達成率為 99.99%。</p> <p>5. 校園無線網路支援定位功能服務普及率已達 100%；無線網路戶外涵蓋度已達 88%，全校共有 1697 個無線網路基地台，並於於 97 年 8 月 1 日開放校友申請無線網路帳號密碼，至 100 年 11 月 2 日止共有 12463 位校友申請。</p> <p>6. 自 97 年 6 月 21 日開放申請 VoIP 帳號，可利用 VoIP 帳號使用網路電話服務，以及更安全方便的 802.1x 及 802.11i 無線網路認證。至 100 年 11 月 2 日止共有 10929 位教職員生申請，故此項服務堪稱普及。</p>
<p>十、強化校園網路資安防禦</p> <p>1. 取得教育版 ISMS 認證及 ISO 27001 國際認證。</p>	<p>1. 取得教育版 ISMS 認證及 ISO 27001 國際認證：</p> <p>(1) 98 年 05 月 27 日通過教育版 ISMS 資安驗證通過證書，並於 99 年 06 月 02 日與 100 年 06 月 10 日通過每年的教育版 ISMS 資安驗證複評。</p> <p>(2) 2009 年 2 月推動 ISO27001 資訊安全認證，已於 2009 年 12 月通過</p>

認證，並於2010年11月17日由法國貝爾公司進行稽核，順利通過續評作業，2011年續評將於12月完成。未來將持續落實各項資安準則，保護資訊的機密性(Confidentiality)、完整性(Integrity)及可用性(Availability)，以提供全校師生更安全的資訊服務。

2. 建置與維護本校資安防護體系。

2. 建置與維護本校資安防護體系：

- (1) 鑒於網路攻擊手法不斷翻新，99年於本校網路進出口部署高效能入侵偵測防禦系統(IPS)，主動升起校園網路安全防護的第一道防線，監控與阻絕來自校外的網路攻擊或蠕蟲感染，有效防護全校整體安全。
- (2) 為防範本校網站被駭客植入後門程式或惡意連結，於98年規畫與提供「7*24全天候網站掛馬警示系統」服務，以維護網站安全管理，更保障連接本校網站使用者之上網安全。
- (3) 98年規劃與提供預防勝於治療的新世代資安防護解決方案，可檢查本校網站程式碼之弱點，並提供修補建議進行調整，以強化學校網站之安全。
- (4) 98年完成系統弱點掃描服務建置，為校內伺服器提供系統弱點掃描與修補建議，維護本校伺服器之安全。
- (5) 為了有效管控本校疑似侵害智財權作品之P2P網路流量，98年於本校網路進出口建置高效能P2P網路流量過濾設備。
- (6) 92年迄今建置與管理「校園網路管理系統」，以監看本校網路封包，自動封鎖流量異常或行為異常主機之網路使用。除此之外，提供各系所與單位IP與網卡對應功能，以改善IP盜用泛濫之情況。
- (7) 98年完成「臺灣大學資訊安全中心」網站，提供全校教職員生最新的資安訊息與資安防護措施，以及違規主機名單與建議改善措施。
- (8) 為了加強本校行政人員資安防護之能力，避免機敏資料外洩。99年迄今，每年辦理兩次「電子郵件社交工程演練」，演練前辦理線上教育訓練，兩次演練後為失敗同仁分別辦理兩次資安教育訓練，為本校行政人員建立正確的網路使用觀念。
- (9) 不斷推廣資訊安全宣導與教育訓練，才能讓資安工作落實與紮根。

3. 建置四道資安防線：

- (1) 高效能入侵偵測防禦系統
- (2) 定期對台大網域下各系所單位網站進行7x24全天候網站掛馬檢測，並提供校內伺服器系統弱點掃描服務及提供網站程式碼弱點檢測
- (3) 建置台大郵件伺服器群惡意/病毒/釣魚郵件偵測
- (4) 主動偵察校園內可能被攻陷、感染的殭屍電腦

3. 目前已建置有下列四道資安防線：

- (1) 入侵偵測系統高速偵測全校網路封包並即時阻擋異常網路行為，提供全校師生安全防護。
- (2) 每天執行全校600個網站掛碼檢測，提供使用者上網安全。提供全校網站程式碼檢測與伺服器系統弱點掃描，以預防網站被駭客利用弱點入侵或攻擊。
- (3) 99年建置完成；100年正式上線服務。目前為計中信箱及部分系所信箱進行病毒信及垃圾信件之阻擋與過濾。
- (4) 除了由資安設備偵測校內遭感染之殭屍電腦(被遠端遙控之電腦主機)外，也根據主機的使用行為偵測校內的殭屍電腦。偵查出校內遭感染之殭屍電腦後，盡快請使用者處理，以避免受害主機持續感染其他電腦，或成為大規模攻擊之一員。

<p>4.推動全校個人資料保護業務。</p> <p>5.致力推動本校使用者尊重智財權。</p>	<p>4.為因應99年5月公告之「電腦處理個人資料保護法」，本校個人資料保護之推動與宣導工作，由行政包副校長擔任召集人，未來學校如因個資所引發的安全事件由李員負責協助處理，並且將建立臺大個人資料保護管理系統。</p> <p>為提升同仁對個資法、資安的認知，及落實個人資料盤點工作，100年7月為全校一、二級單位舉辦「個人資料檔案盤點作業」教育訓練，共200多人參加。協助各單位於100年8月上網完成個資盤點資料填寫。</p> <p>5.為了宣示尊重智慧財產權，本校於96年成立「國立臺灣大學保護智慧財產權宣導及推動小組」。為了持續加強智財權之管理，製訂「疑似侵犯智慧財產權處理程序」與「流量異常管理辦法」，送請計資中心會議通過後實施。</p>
<p>十一、資訊應用課程專案(新增)</p> <p>1.開課數/開課率</p> <p>2.滿意度</p>	<p>發展策略及執行方式</p> <p>協助、推動、提昇本校教職員工生之資訊素養與應用能力，提供各類電腦軟硬體之課程，由普及應用課程到高效能計算課程，養成不同領域人才，提供全面性的教學資源與學習支援服務。常態開設電腦應用及進階課程，如文書處理、多媒體動畫、網頁設計、影音視訊、教學科技、程式設計、作業系統、資料庫管理、統計軟體、資訊網路、高效能運算等系列課程。</p> <p>績效目標</p> <p>1.建置「資訊與應用課程報名暨課程管理系統」，網涵蓋課程建置、線上報名、繳費、出缺勤、成績、公務時數、證照核發及統計報表等採線上e化作業，可減少作業時間與人力物力，並提供迅速確實的服務。</p> <p>2.維持資訊應用課程開課率：開課率=實際開課課程數/規劃開課課程數，目標值90%。</p> <p>3.維持資訊應用課程講師授課滿意度：平均授課滿意度=所有學員評估分數總和/總學員數目標值4.5分(滿分6分)。</p> <p>執行成果</p> <p>●932-100S學期累計開課數470門，6,951小時，10,689人次，平均滿意度5.02(滿分6分)。</p>
<p>追蹤考核意見</p>	
<p> </p>	

伍、關鍵績效指標 (KPI)

策略目標	評核指標	具體方案	年度內預定執行情況
開發校務資訊系統，簡化行政流程	使用量 效益	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依照 e 化會議決議開發重要校務資訊系統。 2. 系統開發前與業務單位確認系統需求與規格，以符合使用者需要。 	已開完成發校務資訊系統：7 個。
系統營運持續	服務不中斷	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於上線前確實做好系統測試與問題修正。 2. 使用 fortify 軟體掃描減少程式漏洞。 3. 舉辦安全程式撰寫教育訓練，提高程式師知能。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 系統均於上線前做測試並修正錯誤。 2. fortify 軟體掃描程式漏洞，並修補完成。 3. 已於 7 月舉辦 Fortify 專案資訊安全教育訓練。
提升系統使用量	使用量	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期與業務單位配合舉辦教育訓練，提升使用者對系統的了解與信任，增加使用量。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 報帳系統已於 8 月舉辦使用者教育訓練。
資訊應用課程專案	<ol style="list-style-type: none"> 1. 開課數/開課率 2. 滿意度 	開辦文書處理、多媒體動畫、網頁設計、影音視訊、教學科技、程式設計、作業系統、資料庫管理、統計軟體、資訊網路、高性能運算等一系列課程，供全校教職員生及其子女學習進修。	1 年 3 期約 70 門 / 滿意度 4.5 (滿分 6 分) <ol style="list-style-type: none"> 1. 維持資訊應用課程開課率：開課率=實際開課課程數/規劃開課課程數，目標值 90%。 2. 維持資訊應用課程講師授課滿意度：平均授課滿意度=所有學員評估分數總和/總學員數目標值 4.5 分(滿分 6 分)。

策略目標	評核指標	具體方案	年度內預定執行情況
遠距教學 轉播	執行率 1. 遠距課程主、收播數。 2. 視訊會議借用數。 3. 教育訓練及研討會借用數。	維護遠距教室系統作業與連線設備，並訓練專業導播，提高遠距教學或視訊會議畫面及聲音之品質及穩定度，以配合學校同步遠距課程及各類國內外同步學術研討會。 ●遠距教室管理 ●課程連線(不含測試) ●視訊設備借用(不含測試) ●教室借用(不連線) ●訓練專業導播	●遠距教學平台系統支援全年維持 ●開課數：1學期約5門課 ●遠距課程連線時數：1學期200小時 ●視訊設備借用：72小時(每月約2次/6小時) ●教室借用：288小時(每月約4次/12小時) ●導播訓練：每年教育訓練2次
雲端服務： 增加虛擬主機服務 主機數與服務對象 單位	1. 虛擬主機服務主機數達到30台(30%的服務對象成長)與服務對象使用含20個行政/學術單位(二級單位以上)。 2. 一台實體主機能服務三台以上的虛擬主機，達到實體與虛擬主機比率為3以上	1. 於校內舉辦定點、巡迴說明會向教師、研究團隊、行政單位宣傳、推廣。 2. 透過網路平台宣傳推廣。 3. 採購設備增加機容。	1. 說明會宣傳 (1)於臺大計資中心定點舉辦1場以上的雲端服務推廣說明會。 (2)進行3個以上的校內一級研究單位主管巡迴說明。 2. 網路平台宣傳 (1)於臺大計資中心發表1篇以上的雲端服務說明、推廣電子報。 (2)以E-mail方式通知校內網管以推廣雲端服務。 3. 儲存設備擴充採購 (1)採購100T以上的儲存設備以擴充雲端服務儲存設備機容。
Mail 2.0：提供整合、同步及行動化功能之電子郵件服務	1. Mail 2.0 郵件系統功能建置 2. Mail 2.0 郵件服務啟用成效	1. Mail 2.0 入口網站服務 2. Mail 2.0 服務啟用 3. Mail 2.0 服務推廣 4. 郵件系統備援服務	1. Mail 2.0 入口網站設計 (1)提供教職員帳號啟用服務介面。 (2)提供更改密碼服務介面。 (3)提供說明文件供用戶下載參閱(User Guide)。 (4)彙整常見問答FAQ，提供Mail 2.0功能使用。 (5)提供Mail 1.0 連絡人匯入Mail 2.0 服務介面。

策略目標	評核指標	具體方案	年度內預定執行情況
			<p>2. Mail 2.0 服務啟用 (1)教職員及學生分階段啟用 Mail 2.0 服務。 (2)提供 Mail1.0 升級至 Mail 2.0 轉信機制服務。 (3)擴大信箱容量:教職員提升至 5GB 空間、學生提升至 2GB 空間。</p> <p>3. Mail 2.0 服務推廣 (1)舉辦多場服務推廣說明會。 (2)對全校各院所舉辦 Mail 2.0 教育訓練。 (3)電話或專人到場指導 Mail 2.0 功能設定。</p> <p>4. 郵件系統備援服務 (1)完成 Mail 2.0 DAG 系統備援抄寫服務，當其中一台主機發生問題時，能即時啟動另一台備援伺服器，防止服務中斷。 (2)完成 4 台用戶端存取伺服器、5 台集線傳輸伺服器、4 台 AD 伺服器、4 座各 27TB 儲存伺服器以及 1 台見證伺服器</p>
<p>力求網路建設快速穩定及普及,建構完善的學術網路使用環境。</p>	<p>1. 網路核心設備服務不中斷達成率達 99.999%</p> <p>2. 無線網路普及率達 80%</p>	<p>1. 購入高規格網路核心設備，並簽訂網路設備維護契約，隨時有備品待命，以維網路服務不中斷。</p> <p>2. 持續增加建置校園內無線網路基地台。</p>	<p>1. (1) 100 年度網路核心設備服務不中斷達成率達 100%。 (2) 100 年度與醫學院共同簽訂網路設備維護合約，如遇網路設備故障必須於 2 小時內完修。 (3) 建置校園網路管理維護系統，並由簽約廠商進行系統維護及工程師待命。</p> <p>2. (1) 持續升級無線網路基地台，並視情況淘汰不適用之老舊機種基地台。 (2) 100 年共計擴充及改善 20 棟系館大樓，並持續擴建無線網路基地台至 802.11n，能使用高速的無線網路，最高可達 300Mbps，如圖書館及博雅館。</p>

策略目標	評核指標	具體方案	年度內預定執行情況
<p>強健本校資訊安全之防護並建立有效管理機制</p>	<p>1. 臺大首頁被換置次數為 0</p> <p>2. 資安事件發生後，本校 A-SOC 中心依據 A-ISAC 機制制定 A-SOC 資安事件通報處理流程完成通報，「資訊安全事件報告單」填報率達 100%</p>	<p>1.</p> <p>(1) 已開發網頁監控程式，如網頁被置換將立即通知管理人員。</p> <p>(2) 建置四道資安防線：</p> <p>I. 高效能入侵偵測防禦系統。</p> <p>II. 定期對臺大網域下各系所單位網站進行 7 x 24 全天候網站掛馬檢測，並提供校內伺服器系統弱點掃描服務及提供網站程式碼弱點檢測</p> <p>III. 建置臺大郵件伺服器群惡意/病毒/釣魚郵件偵測</p> <p>IV. 主動偵察校園內可能被攻陷、感染的殭屍電腦。</p> <p>2.</p> <p>(1) 每學期固定召開系所及宿舍網管會議，使各單位網路管理者能對通報流程有深入之熟悉。</p> <p>(2) 上班時間，資訊網路組隨時有專人協助填報表單及給予各單位網路管理人員所需的專業協助。</p>	<p>1.</p> <p>(1) 目前執行成效良好，100 年度臺大首頁置換次數為 0。</p> <p>(2)</p> <p>I. 入侵偵測系統高速偵測全校網路封包並即時阻擋異常網路行為，提供全校師生安全防護。</p> <p>II. 每天執行全校 600 個網站掛碼檢測，提供使用者上網安全。提供全校網站程式碼檢測與伺服器系統弱點掃描，以預防網站被駭客利用弱點入侵或攻擊。</p> <p>III. 99 年建置完成；100 年正式上線服務。目前為計中信箱及部分系所信箱進行病毒信及垃圾信件之阻擋與過濾。</p> <p>IV. 除了由資安設備偵測校內遭感染之殭屍電腦(被遠端遙控之電腦主機)外，也根據主機的使用行為偵測校內的殭屍電腦。偵查出校內遭感染之殭屍電腦後，盡快請使用者處理，以避免受害主機持續感染其他電腦，或成為大規模攻擊之一員。</p> <p>2.</p> <p>(1) 100 年度維持每學期召開系所及宿舍網管會議，並於會中發放問卷，期能使本組所提供的各項網路服務更能契合使用者之需求。</p> <p>(2) 發生資安事件時，本校資訊網路組將會通報該所屬系所單位，並傳送「資訊安全事件報告單」予該單位之網管人員，且於隔天完成表單填報，若未回傳，將持續追蹤，最後將完成表單編號後存檔備查。</p> <p>若該網管人員填報表單遭遇困難，於上班時間內，本組隨時有專人提供該網管人員所需之相關專業協助，故 100 年資安事件通報率達 100%。</p>