

ISO 品質管理

總務處 ISO 品質管理系統 109 年度推動情形

本處於 92 年 3 月獲經濟部標準檢驗局 ISO 9001 : 2000 品質管理系統驗證通過，107 年獲財團法人金屬工業研究發展中心 ISO 9001:2015 管理系統新版驗證通過。

◆ 年度品質目標訂定

109 年 1 月 6 日召開總務處業務會報，訂定各單位 109 年品質目標，本處 10 個組室共訂定 23 項品質目標。為求年底達成預定之目標值，全處同仁莫不群策群力，透過內部稽核、管理審查會議及課程訓練等，相互砥礪，彼此切磋，努力朝各組室之目標邁進。

◆ 經濟部標準檢驗局年度追查

4 月 6、7 日金屬工業研究發展中心至本處進行 ISO 品質管理系統追查，總務處秘書室、事務組、營繕組、保管組、教職員住宿服務組、經營管理組、駐衛警察隊、醫學院總務分處 8 個單位為受稽核單位。稽核結果共有不符合事項 1 項，已提出矯正計畫進行改善。另其他抽查事項尚符合規定。

◆ 年度內部稽核

7 月 6 日至 7 月 10 日實施 109 年度本處各單位內部稽核，計稽核 409 項，OK388 項、NG21 項、建議 33 項、不符合率 5.13%。

◆ 年度管理審查會議

10 月 5 日召開 109 年管理審查會議，會中依新版條文要求除對各單位品質目標 2-3 季執行情形進行檢討，並由各單位針對風險情形進行分析與採取措施之有效性、各項顧客滿意度辦理結果等提出報告。

◆ 年度各組程序書、作業規範增減修訂情形

109 年修訂 8 份程序書、21 份作業規範。

◆ 顧客意見處理作業

各單位依據總務處顧客意見處理作業程序：對於校務建言、總務長公務信箱、網路 BBS(PTT) 等，儘速了解顧客問題，並給予迅速正面的回應。小事 3 天，大事一週內回覆為原則，各組指派專人，彙集顧客意見並每週陳報，以期迅速有效解決問題。

96-109 年 客訴統計

| 年 單位 | 109 年 | 108 年 | 107 年 | 106 年 | 105 年 | 104 年 | 103 年 | 102 年 | 101 年 | 100 年 | 99 年 | 98 年 | 97 年 | 96 年 |
|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 文書組 | 13 | 1 | 2 | 2 | 7 | 4 | 6 | 5 | 40 | 13 | 13 | 20 | 6 | 9 |
| 事務組 | 81 | 71 | 77 | 111 | 115 | 77 | 111 | 135 | 69 | 325 | 186 | 205 | 112 | 158 |
| 保管組 | 9 | 2 | 3 | 6 | 4 | 1 | 5 | 10 | 9 | 9 | 7 | 3 | 8 | 8 |
| 教職員住宿 服務組 | 4 | 0 | 1 | 1 | 4 | 1 | | | | | | | | |
| 營繕組 | 47 | 64 | 45 | 80 | 81 | 62 | 68 | 71 | 129 | 168 | 98 | 59 | 47 | 27 |
| 出納組 | 2 | 0 | 0 | 9 | 15 | 12 | 6 | 4 | 14 | 8 | 20 | 9 | 45 | 27 |
| 採購組 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 | 2 | 1 | 0 | 3 | 7 |
| 經營管理組 | 27 | 9 | 15 | 24 | 15 | 15 | 33 | 25 | 37 | 50 | 44 | 49 | 18 | 39 |
| 駐警隊 | 17 | 10 | 29 | 22 | 18 | 8 | 22 | 11 | 6 | 10 | 17 | 17 | 12 | 23 |
| 社科學院 總務分處 | | | | | | | | 6 | 5 | 15 | 34 | 17 | 13 | 5 |
| 醫學院 總務分處 | 3 | 0 | 3 | 7 | 5 | 13 | 2 | 8 | 18 | 16 | 6 | 19 | 21 | 21 |
| 合 計 | 203 | 157 | 175 | 262 | 265 | 193 | 254 | 277 | 327 | 616 | 426 | 398 | 285 | 324 |

註 1：教職員住宿服務組於 104 年成立。

註 2：社科學院於 103 年遷回校總區，社科學院總務分處於 104 年 4 月 30 日完成院區點交及人員歸建。

109 年度各單位品質目標

本處 109 年共訂定 23 項品質目標，共 19 項達成目標值，達成率 82.6%，未達成 4 項，1 項係公文線上簽核率略低於目標值；2 項分別為工程評鑑及處理時效結果略低目標值；另 1 項雖採購案底價訂定過程及時機皆符合規定，惟核定底價屬機關首長之權限，決標過程實難預測，致未達目標值。

| 執行單位 | 品質政策 | 品質目標 | 今年度目標值 | 達成率 | 執行狀況說明 |
|------|------|---------------|--------|------|---|
| 文書組 | 專業效率 | 提昇公文線上簽核率 | 60% | 未達成 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 依計算公式逐月統計線上簽核率，經統計本年度全校線上簽核率為 59%，已函知全校各一二級單位，請其督促所屬加強配合。 2. 副知公文線上簽核率 40% 以下單位，提醒務必檢討並督導所屬，避免影響教育部稽核本校績效項目。 3. 隨文提供單位線上簽核率產生方式圖示說明，供各單位掌控所屬單位資訊。 4. 建立公文系統專線服務電話，提供電話及郵件解答各式操作等問題。 |
| 文書組 | 創新永續 | 推廣檔案創意應用 | 6 場 | 100% | <ol style="list-style-type: none"> 1. 策畫結合修護工具意象及手工書裝幀技術系列創意特展 1 場次，並結合修護課程等活動，擴大檔案修護技藝應用宣導。 2. 提昇全校修護觀念與技術水平，全年進行志工手作課程學習，包括摺冊手作工作坊、西式縫書手作工作坊、檔案修護培訓及修護工具自製研習共 4 場次。 3. 順應新冠肺炎疫情，推展檔案文創應用與網頁設計結合，於 11 月進行校史線上檔案特展 1 場次。 |
| 事務組 | 專業效率 | 提升廁所環境清潔品質滿意度 | 90% | 100% | <ol style="list-style-type: none"> 1. 增加預算加強打掃次數。 2. 每季進行廁所環境清潔品質滿意度分析。 3. 盤點廁所異味產生原因，若為硬體問題，透過校內修繕程序更新設備，以降低異味。 |

| 執行單位 | 品質政策 | 品質目標 | 今年度目標值 | 達成率 | 執行狀況說明 |
|----------|--------|---|---------|------|---|
| 事務組 | 專業效率 | 減少校內廢棄自行車長期佔用停車位 | 2,000 輛 | 100% | <ol style="list-style-type: none"> 1. 執行分區淨空新政策，以大一女周圍為試辦區，進行定期分區淨空，以提高停車位周轉率。 2. 推廣公共自行車使用，減少私人自行車佔用停車位之機會。 3. 透過自行車識別證制度，管控一人一車一證，同時推行自行車證分色制度，加快車證辨識，以提昇作業效率。 4. 透過辦理活動或提高獎勵金方式，鼓勵校內教職員工生主動回收不用之自行車。 |
| 保管組 | 誠直專業效率 | 研究計畫辦公室借用率 (研究計畫辦公室實際借用數 / 可供借用研究計畫辦公室總數 * 100%) | 60% | 100% | <ol style="list-style-type: none"> 1. 計畫辦公室合計共 137 間，迄至 109 年 12 月 31 日共計 83 間提供使用，借用率約 60.6%。 2. 因 109 年 4 月始新增次震宇宙館共計 65 間，先行開放 2 樓提供申請，本年度共公告 11 次，借出 22 間。 3. 明達館及鄭江樓本年度契約期滿重新公告，已全數借出。 |
| 教職員住宿服務組 | 誠直專業效率 | 職務宿舍分配服務滿意度 | 92% | 100% | 109 年職務宿舍分配服務滿意度調查回收有效問卷 40 份數回收率 100%。滿意度調查結果為 97.9%，已超過目標值 92%，達成率 100%，顯示業務承辦人參加宿舍管理專業教育訓練對宿舍申請人之宿舍分配及入住之各項說明可有效提高顧客滿意度。 |
| 教職員住宿服務組 | 誠直專業效率 | 客座學人宿舍顧客滿意度 | 90% | 100% | 109 年客座學人宿舍顧客滿意度調查回收有效問卷份數 37 份回收率 88%。調查結果為 93.0%，已超過目標值 90%，達成率 100%。管理人員定期檢查各項服務工作確實完成，持續改善與更新宿舍設備，明顯提升使用者居住服務滿意度。 |

| 執行單位 | 品質政策 | 品質目標 | 今年度目標值 | 達成率 | 執行狀況說明 |
|------|----------------|--|---------------|------|--|
| 營繕組 | 誠直 | 修繕工程採購之品質 | 85分 | 未達成 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 每季結束後2個月內辦理評鑑會議，並將評鑑結果公佈於營繕組網頁。 2. 統計至第4季，第4季尚有部分案件將於110年3月前辦理。(85.3+85.25+85.92+85+83.78+84+84.75)/7=84.86分。 |
| 營繕組 | 專業 | 查核金額以上之新建工程品質(工程主管機關、上級機關、補助機關、專案工程督導小組) | 80分 | 100% | <ol style="list-style-type: none"> 1. 各案承辦依據公共工程施工品質管理作業要點規定，隨時督導工程施工情形，並留下工程督導紀錄表，如有缺失改善則應送校備查。 2. 第1~4季共計查核2次、督導1次。總平均分數計算式(78+80+82.5)/3=80.2分。 3. 各案缺失採函文通知監造單位及施工廠商進行改善。 |
| 營繕組 | 效率 | 修繕系統承辦案件執行效率 | 80% | 未達成 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 統計至12月結束統計承辦受理修繕案件至結案7工作日內完成執行效率。 2. 統計至12月修繕總件數為3795件，於7天以內完工件數2893件，經計算2893/3795=76.23%。 |
| 營繕組 | 永續 | 道路安全緊急處置 | 95% | 100% | <ol style="list-style-type: none"> 1. 第1~12季結束統計有關本組接獲通報反映道路坑洞事件，於受理後4小時內現場完成警示緊急措施處置執行效率。 2. 統計第1~4季累計接獲通報反映道路問題21件，其中7件屬道路隆起或坑洞事件涉及公共安全，均於4小時內完成現場警示緊急措施。 |
| 營繕組 | 專業 | 當年度無預警停電次數復電效率 | 88分 | 100% | <ol style="list-style-type: none"> 1. 第1~4季(計至12/15)累計無預警停電12次，其中9次皆於2hr內復電完成，經檢討計算100-9=91分。 2. 另台電因素(電壓過低)及氣候因素(閃電)計3次，非控制範圍不予扣分。 |
| 出納組 | 專業 效率 永續 | 提昇學雜費顧客服務品質 | 80分以上 ≥80% | 100% | <ol style="list-style-type: none"> 1. 本年度學雜費業務服務滿意度問卷調查時間自109年11月30日至12月11日已施測。 2. 問卷填答人數共計272份，給予代收銀行中國信託評價80分以上者占總問卷數之87.50%，已達本年度預設之品質目標。 |

| 執行單位 | 品質政策 | 品質目標 | 今年度目標值 | 達成率 | 執行狀況說明 |
|-------|--------|---------------|-----------------|------|--|
| 出納組 | 專業效率創新 | 提昇薪資業務服務品質 | 80 分以上 ≥ 90% | 100% | <ol style="list-style-type: none"> 1. 本年度薪資相關業務櫃台滿意度問卷調查時間自 109 年 7 月 13 日至 7 月 17 日已施測。 2. 曾收過本組問卷填答人數共計 85 名，給予本組薪資相關業務櫃台滿意度評價 90 分以上者占總問卷之 96%，已達本年度預設之品質目標。 |
| 出納組 | 專業永續效率 | 提昇個人付款業務之滿意度 | 80 分以上 ≥ 80% | 100% | <ol style="list-style-type: none"> 1. 本年度個人付款業務滿意度調查時間自 109 年 11 月 18 日至 12 月 10 日，於 myNTU 滿意度問卷調查系統施測。 2. 曾收過本組付款之有效填答人次共計 265 名，給予本組個人付款業務服務評價 80 分以上者占總問卷之 83.02%，已達本年度預設之品質目標。 |
| 採購組 | 專業效率永續 | 提升本校各單位採購專業知能 | 90% 以上 | 100% | 依本校「新進計畫人員教育訓練數位課程及認證制度」，新進或初辦採購同仁需完成課程且測驗成績達 70 分者，始得使用採購系統。自「教職員數位學習平臺」8 月上線以來，業已輔導 292 位同仁完成線上課程，並有 285 位通過測驗，通過率為 98%。 |
| 經營管理組 | 專業創新效率 | 優化委外場地管理作業 | 100% | 100% | 本案系統需求規劃及採購作業，於 109 年 3 月 11 日完成簽約。如期照預定進度完成系統基本架構，如資料庫建置、場地基本資料管理、公告及履約管理等，於 109 年 12 月 11 日完成驗收，系統正式上線使用。 |
| 經營管理組 | 誠直創新永續 | 提昇委外場地公共設施品質 | 1 件 | 100% | 二活商場外部通道暨平台改善工程施作範圍於 109 年 1 月 14 日啟動會勘作業，109 年 2 月 17 日簽奉核可本案改善工程範圍與經費來源，完成請購；營繕組續於 109 年 6 月 24 日完成修繕工程之招標。 |
| 經營管理組 | 專業創新永續 | 校外閒置場地委外活化 | 2 案 | 100% | <p>本年度按國有財產相關法令辦理招商之校外閒置場地並完成簽約數計 2 案：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 中正區羅斯福路 1 段 97 號 6 樓業於 12 月 7 日完成簽約。 2. 信義區永吉路 30 巷 101 弄 1 號於 12 月 23 日完成簽約。 |
| 駐警隊 | 專業效率 | 降低失竊案件數 | 40 件以下 | 100% | <ol style="list-style-type: none"> 1. 109 年失竊案件數共 21 件，未超過目標值，達成率為 100%。 2. 今年 1、4、7 月以 e-mail 形式發通告，提醒並宣導教職員工生防竊警覺與防竊作為。 |

| 執行單位 | 品質政策 | 品質目標 | 今年度目標值 | 達成率 | 執行狀況說明 |
|---------|----------------------------|--|------------|---------|--|
| 駐警隊 | 誠直 專業 效率 創新 永續 | 提昇客訴 處理效率 | 85 分 以上 | 100% | 109 年共有客訴案件 17 件，共有 13 件為 3 日內回覆，2 件為 5 日回覆，另 2 件為超過 6 日回覆，計算方式為 $(100*13+80*2+50*2)/17=92$ 分，超過目標值 85 分；本隊將持續了解師生反映意見，並迅速處理且回覆。 |
| 醫學院總務分處 | 誠直 專業 效率 | 提升零星 修繕效率 | 85.0% | 100% | 依據本分處修繕管理系統內「修繕統計」功能計算 1/1~12/31 共計 1694 件，其中 3 日內(含)修繕完成 1525 件，占總件數 90%；3 日以上修繕完成 164 件，逾期原因以「需洽廠商修繕」最多。 |
| 醫學院總務分處 | 誠直 專業 效率 | 公開招標 採購案 或限制 性招標採 購案，進 行開標或 比議價作 業程序一 次完成決 標，避免 底價訂定 過低而廢 標。 | 98.0% | 未 達成 | 辦理 178 件 30 萬以上招標採購案，其中 7 件重訂底價，一次完成決標比率 96.1%。 |