

ISO 品質管理

ISO 品質管理系統 104 年度推動情形

◆ 年度品質目標訂定

103 年 12 月 29 日召開總務處業務會報，訂定各單位 104 年品質目標，本處 10 個組室共訂定 44 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

5 月 4、5、6 日經濟部標準檢驗局至本處進行重評追查，總務處秘書室、文書組、事務組、保管組、營繕組、出納組、採購組、經營管理組、駐衛警察隊及醫學院總務分處等十個單位為受稽核單位。稽核結果共有不符合事項 5 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 2 次內部稽核

- (一) 3 月 12 日至 3 月 17 日實施 104 年第 1 次內部稽核，受稽核單位為：事務組、保管組、經營管理組、駐衛警察隊、醫學院總務分處。計稽核 208 項，OK198 項、NG10 項、建議 24 項、不符合率 4.8%。
- (二) 9 月 16 日至 9 月 22 日實施 104 年第 2 次內部稽核，受稽核單位為：文書組、出納組、營繕組、採購組、總務處秘書室。計稽核 180 項，OK 165 項、NG 15 項、建議 31 項、不符合率 8.3%。

◆ 年度 2 次管理審查會議

- (一) 4 月 27 日召開 104 年第 1 次管理審查會議，會中並依據 ISO 5.6.1 規定針對 104 年度各單位品質目標第 1 季執行情形進行檢討修正，同時對於品質手冊 5.6.2 審查輸入提出執行報告及改進建議，由承辦單位評估並進行修正。
- (二) 10 月 26 日召開 104 年第 2 次管理審查會議，會中除對各單位品質目標 2-3 季執行情形進行檢討修正，並依據品質手冊 5.6.2.6 為改善及管控保管品逾期未退還情形，請營繕組履約保證金及保管品、保管款等(含收取及退還作業)管控機制，仍繼續列管並請定期提報處理進度。

◆ 年度各組程序書、作業規範增減訂情形

104 年修訂品質手冊、修訂 8 份程序書、22 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。

96-104 年客訴統計

單位	104 年	103 年	102 年	101 年	100 年	99 年	98 年	97 年	96 年
文書組	4	6	5	40	13	13	20	6	9
事務組	77	111	135	69	325	186	205	112	158
保管組	1	5	10	9	9	7	3	8	8
教職員住宿服務組	1	-	-	-	-	-	-	-	-
營繕組	62	68	71	129	168	98	59	47	27
出納組	12	6	4	14	8	20	9	45	27
採購組	0	1	2	0	2	1	0	3	7
經營管理組	15	33	25	37	50	44	49	18	39
駐警隊	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	13	2	8	18	16	6	19	21	21
合計	193	254	277	327	616	426	398	285	324

104 年度各單位品質目標

本處 104 年共訂定 42 項品質目標，共 36 項達成目標值，達成率 85.7%，另 6 項因垃圾量增加、無法掌控外部單位審核速度、颱風因素造成修繕案量增加等未達到預定目標。

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
總務處秘書室	誠直專業效率創新永續	提升本處行政績效	8	100%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 今年度顧客滿意度調查時間自 104 年 12 月 1 至 10 日止，以網路問卷方式辦理，計 282 人上網填寫。 2. 本處今年整體行政表現統計 8 項平均分數為 8.06 分，較去年降低 0.09 分（去年為 8.15），7 項平均分數為 8.06 分，達到本處今年度 ISO 品質目標值（8）。 3. 調查結果已於 12 月 14 日簽奉總務長核定並轉請各單位參考並回覆顧客反應意見。各項目中服務態度及承辦人員專業態度較受到肯定，主動積極精神及電話禮貌可以再加強。 4. 各組則以經營管理及出納組表現最佳。
文書組	專業創新	提昇公文系列課程滿意度	90%	100%	<p>由全年各場次公文系列課程之上課學員滿意度，經以下調查評分表加以統計得知：</p> <p>一、調查方法： 課程結束後，由上課學員填寫問卷並加以回收。</p> <p>二、調查地點：上課地點。</p> <p>三、抽樣的設計： (一) 抽樣母體：全體上課學員。 (二) 抽樣方式：全面普查。</p> <p>四、調查結果：平均滿意度（含非常滿意）為 90.19%，已達全年 ISO 品質目標值 90%。</p>
文書組	專業效率	提昇公文線上簽核率	35%	100%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依計算公式逐月統計線上簽核率，並轉知各一級單位。（各一二級單位「單位登記桌」人員亦可自行列印統計資料） 線上簽核率 = $(D)/(C+D)$ 密件紙本 = A 含實體附件紙本 = B 紙本 (C) = 全部紙本 - A - B 電子文 = D 2. 依單位需求各別輔導使用線上簽核。 3. 依各單位反應意見，持續要求廠商改善系統效能。 4. 經計算本年度公文線上簽核率 53.98%，已達 ISO 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	提昇客訴處理效率	85 分	100%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為使客訴案件服務能如期如質有效率完成，以回應客訴個案辦理時間（工作天）為計算分數基準。1 日內：100 分，每超過 1 日扣 10 分。 2. 執行方法為統計所有客訴個案，從受理到調查、分析、擬答、正式回應之作業時間，每月統計一次平均分數。 3. 統計本組今年整年度客訴個案平均分數為 97.5 分，個案回應時間都在 2 個工作天以內，達到今年度 ISO 品質目標值 85 分。 4. 客訴內容類別以公文系統及信件業務為主。
文書組	誠直效率	提昇信件業務服務滿意度	90 分	未達成	<ol style="list-style-type: none"> 1. 統計接受信件服務顧客滿意度調查分數予以均算，按所接收信件遞送服務單位系所，依上下半年 2 階段暨行政及學術等 2 大部份，個別予以進行滿意度問卷調查統計。 2. 滿意度問卷調查朝向遞送人員效率與態度、人員提供查詢服務的服務效能、直接遞送時間與方式、信件的誤投率、信件查詢系統使用滿意度等五大面向。 3. 本年度共回收行政單位問卷 23 份，學術單位問卷 51 份，其滿意度問卷平均分數為 89 分，達成率為 99%，未達到今年度 ISO 品質目標值 90 分。 4. 其中已針對未達品質目標的學術單位部份之遞送人員效率與態度、人員提供查詢服務的服務效能、直接遞送時間與方式、信件的誤投率等加強管控以提昇服務品質。
文書組	專業創新永續	提昇檔案應用活動滿意度	90 分	100%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 由全年各場次檔案應用活動之學員滿意度調查評分表加以統計。 2. 執行方法係在活動完成後，以現場填寫或 e-mail 方式請學員連結上網填寫問卷後統計。 3. 本年度共抽樣魚形燈籠手作活動、檔案館尋寶、紙魚非魚講座、圖書修護、藏珍閣特展等 5 項活動，共回收 52 份問卷，其滿意度問卷平均分數為 96.25 分，已達到今年度 ISO 品質目標值。

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
事務組	專業效率	廁所環境清潔品質滿意度	83%	100%	1. 以發放問卷調查表予借用單位填寫回饋方式辦理，共發放 480 份，收回 467 份，回收率 97%。 2. 各季滿意度為 Q1-83.3%、Q2-91%、Q3-92%、Q4-90%，年度平均值為 89%，達成目標。
事務組	專業效率	一般廢棄物減量	2%	未達成	1.104 年垃圾量為 1144.28 公噸。 2.104 年度全年垃圾較 103 年度增量 108.88 公噸，增量 10.5%，未達成原預定目標。 3.104 年均產量比 103 年增加，從原本 30.45 公斤 / 人增至 33.04 公斤 / 人，如以年均產量為標準，104 年均產量增加 8.5%。
事務組	專業效率	事務組管有會議室借用滿意度	80%	100%	1. 以發放問卷調查表予借用單位填寫回饋方式辦理，共發放 260 份，收回 260 份，回收率 100%。 2. 各季滿意度為 Q1-97.4%、Q2-99.7%、Q3-99.7%、Q4-94.7%，年度平均值為 97.9%，達成目標。
事務組	專業效率	校園廢棄自行車拖吊	3000 輛	100%	統計本年度執行廢棄車輛拖吊數，已完成 3,450 輛次，達成率為 115%，經全力執行，校園內無主廢棄腳踏車數量已大幅下降，將持續辦理巡查、掛牌、拖吊事宜，以維護校園觀瞻。
事務組	專業效率	校總區與城中校區間及校總區與中研院區間交通車滿意度	87%	100%	1. 以發放交通車搭乘滿意度調查表予乘客填寫之方式辦理，共發放 1000 份，收回 874 份，回收率 87.4%。 2. 各季滿意度為 Q1-86.70%、Q2-85.85%、Q3-85.58%、Q4-90.63%，年度平均值為 87.10%，達成目標。
事務組	專業效率	提昇本組辦理各類車證等交通管理業務顧客滿意度	87%	100%	1. 以問卷調查表置於本單位辦公室填寫方式辦理共發放 310 份，收回 266 份，回收率 85.81%。 2. 各季滿意度為 Q1-91.46%、Q2-91.67%、Q3-92.45%、Q4-78.87%，整年滿意度為 87.97%，達成目標。
職員住宿服務組	誠直專業效率	宿舍分配服務滿意度	服務滿意度達 93% 以上	100%	宿舍滿意度截至目前為止共回收 55 份有效問卷，經核算整體宿舍服務滿意度為 96%。

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
保管組	誠直專業效率	研究計畫辦公室服務滿意度	服務滿意度達 90% 以上	100%	研究計畫辦公室滿意度調查表回收共 10 份，經核算滿意度為 94.67%。
保管組	誠直專業效率	單房間、多房間、新進教師宿舍分配系統建置及整合	宿舍分配系統建置及整合 40% 以上	100%	業已完成宿舍分配系統第 1 階段需求、資料來源分析及規格確認，相關規定之修訂經提報教育部尚有待補正未予備查，已完成修正，俟行政會議通過後再陳報教育部備查，請計中協助後續系統之建置及整合。
保管組	誠直專業效率	學位服借用滿意度	服務滿意度達 88% 以上	100%	學位服借用滿意度截至目前為止共回收 112 份，經核算其服務滿意度為 91.4%。
保管組	誠直專業效率	財物編號貼牌滿意度	服務滿意度達 85% 以上	100%	財物編號貼牌截至 12 月底，共回收 184 份調查表，經核算滿意度為 86.7%。
保管組	誠直專業效率創新	財產物品管理系統滿意度	滿意度調查表中很滿意 + 滿意平均值合計達 75% 以上	未達成	於 104 年 10 月 15 日至 11 月 30 日辦理網路滿意度調查，調查資料共 130 筆，統計結果滿意度為 70.17%。
營繕組	誠直專業效率永續	修繕工程採購之品質	平均 84 分	100%	· 第 1 季平均分數土建類 83.50 分，水電類 84.98 分。 · 第 2 季平均分數土建類 87.10 分，水電類 84.13 分。 · 第 3 季平均分數土建類 87.25 分，水電類 85.53 分。 · 計算式 (83.5+84.98+87.1+84.13+87.25+85.53)/6=85.42 分
營繕組	專業效率永續	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)	平均 81 分	100%	· 12/24 宇宙學中心大樓新建工程 (捐贈案) 分數 86.8 分。

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	專業效率永續	未達查額金額之工程品質(專案工程督導小組、上級機關、補助機關)	平均80分	100%	<ul style="list-style-type: none"> 12/11 卓越研究大樓無塵室增設電力、監視及門禁系統工程，查核分數 80.5 分。 12/21 綜合體育館熱泵熱水系統更新工程查核分數 85.6 分。 計算式 $(80.5+85.6)/2=83.05$ 分
營繕組	專業效率	修繕系統承辦案件執行效率	75%	未達成	<p>第 1~4 季修繕總件數為 7276 件，於 7 天以內完工件數 5238 件。</p> <p>· 計算式 $5238/7276=71.99\%$</p> <p>【因應措施及說明】</p> <ul style="list-style-type: none"> 第 3 季經檢討係因 8 月份颱風因素造成修繕案量增加，部分需於晴天時觀察評估或施作，排除立即危險性之緊急搶修案件，其餘配合簽請補助申請，並協調施作時程方可進行施工，故以致造成無法如期於 7 天內處理結案。
營繕組	專業效率	當年度無預警停電次數	85 分	100%	<ul style="list-style-type: none"> 第 1 季計停電 0 次。 第 2 季計停電 2 次：4/12 浩瀚樓、4/30 園產及展書樓，為台電熔絲燒毀及供電瞬停因素，不列入扣分。 第 3 季計停電 4 次：8/8 總配電站、8/8 環工所、8/8 思亮館、8/8 生科大樓，為颱風因素，不列入扣分。 第 4 季計停電 6 次：其中 11/2 生化所大樓為變壓器故障，停電時間為 5 小時餘，扣 2 分。11/28 女二、三舍保險絲燒毀計 3 次，初判 TR 油位不足及 LBS 絕緣故障，停電時間分別未達 1 小時，分別扣分 1 分。 12/12 生機饋線因獸醫 3 館避雷器故障，停電時間為 5 小時餘，扣 2 分。12/28 食科饋線因台電瞬跳 MLCB 跳脫，不列入扣分。第 4 季小計扣分 7 分。 第 1~4 季無預警停電 12 次，累計扣計 7 分。 · 計算式 $100-7=93$ 分
出納組	專業效率	提升出納收據管理子系統收據領用作業效率	90%	100%	截至 9 月 30 日止，領用收據共 445 筆，其中 429 筆係透過 e 化方式申請領用，佔 96%；另 16 筆經由人工申請方式者，業已加強推廣並告知 e 化申請步驟，協助其後續改以 e 化方式申請領用。

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	專業永續效率	提昇匯款效率	70%	100%	截至 104 年 9 月 30 日止各月份匯款傳票自點收主計室傳票日起算至款項匯出日止在 3 工作日以內完成匯款作業所佔百分比之統計表： 一月 97.60%、二月 93.97%、三月 95.46%、四月 95.08%、五月 98.10%、六月 98.51%、七月 98.83%、八月 98.58%、九月 97.95%，平均 97.11% 已超越設定目標值，同仁將努力持續提昇。
出納組	專業效率永續	提升優利存款變更作業效能	80%	100%	截至 9 月 30 日止，優利存款變更共計 1006 件。其中自行於 myNTU 線上申請者計 896 筆，所佔比例為 89.06%；將持續推廣，提升 e 化效率。
採購組	專業效率永續	採購案簽辦效率之提升	85%	100%	本年度本組共辦理一般採購案件共 885 件，其中僅 2 件逾 3 日，另科研採購案共 485 件，其中僅 1 件逾 3 日，達成值為 99.78%，達目標值。
採購組	專業效率永續	提昇各內部單位採購專業知能	85%	100%	本年度於 4 月辦理政府採購實務訓練、科研採購、履約管理及驗收作業、綠色採購等 4 次研習課程。後於 8 月又辦理政府電子採購網『公開取得電子報價單』操作暨功能說明、財物勞務之契約變更及常見錯誤態樣 2 次研習課程。本年度共辦理 6 次，達成值 94.16%。
採購組	專業效率永續	提高經常性之財物及勞務採購效率	3	100%	<ol style="list-style-type: none"> 本年度有關「SHARP 影印機計張維護」、「報紙訂閱」、「富士全錄影印機計張維護」等 3 案均已集中採購。 持續檢視行政單位小額採購歷史資料，以評估相同採購標的集中採購之可行性。
經營管理組	專業創新永續	提昇新月台三樓用餐空間之服務滿意度	≥ 95%	100%	於 11 月 20 日完成調查結果，本次問卷回收有效問卷 500 份，以本校教職員工生為調查對象，總體不滿意度 1.7%，符合目標值。
經營管理組	專業創新永續	提昇醉月湖貨櫃屋之服務滿意度	≥ 93%	未達成	於 5 月 20 日完成調查結果，共計回收 442 份問卷，總體不滿意度達 12.2%，致使滿意度低於目標值 93%，將持續督導改善供應速度。

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
經營管理組	專業創新永續	完成歷建古蹟之研究調查以利修復與再利用	新增 2 案	未達成	青田街 7 巷 2 號與福州街 26 號虞前校長宿舍，均完成相關研究調查報告，其中 7 巷 2 號（古蹟）於 12 月 9 日經文資大會審查通過核備，惟福州街 26 號修正後，無法於期限內完成排會審查，延至 105 年上半年完成審查，低於目標值。
經營管理組	專業創新永續	校外破舊閒置宿舍 / 基地透過促參方式活化	新增 1 案	100%	本校『牯嶺街 60 巷日式宿舍』整建營運移轉案依據促參法第 46 條規定辦理 ROT 政策公告，經廠商提出申請、完成初審、再審核、綜合評審，並於 9 月 14 日簽訂契約。
駐警隊	專業效率	降低失竊案件數	40 件以下	100%	全年失竊件數 29 件，達成目標值。
駐警隊	誠直專業效率創新永續	提昇顧客滿意度	服務滿意度 >85%	100%	1. 服務師生後填寫服務顧客滿意度調查表。 2. 加強員警工作服務態度及禮節提昇。 3. 加強員警本職學能教育。 4. 回收有效問卷中 (9-10 分) 問卷數 / 回收有效問卷總數 × 100%，全年度計 331 件，9-10 分計 293 件，占 89.5%，達到目標。
駐警隊	專業效率	提昇逮捕或查獲竊嫌比例	>0.25	100%	1. 落實防竊巡邏工作。 2. 針對易發生竊案處所，實施便衣及埋伏勤務，以逮捕竊嫌。 3. 聯合轄區警方共同實施肅竊勤務。 4. 逮捕或查獲竊嫌人數 / 失竊案件統計，全年度竊案計 29 件，查獲（處理）竊嫌 9 件，比例為 0.31。
駐警隊	誠直專業效率創新永續	提昇客訴處理效率	>80 分	100%	1. 受理報案、求助或服務事項，應秉同理心，盡力予以協助，不推諉、不卸責，以降低客訴案件。 2. 依回應客訴個案之時間計算分數，次 1 日內回覆 100 分，每超過 1 日扣 10 分，總平均分數為 96 分。 3. 全年計 8 件，除 2/19 案件 3 日、1/27、2/26、3/8(2 件)、4/4(2 件)、12/29 案件 2 日內回覆。

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
醫學院總務分處	誠直專業效率	廁所環境委外清潔滿意度	80%	100%	1. 加強清潔調查，以了解使用者對廁所環境委外清潔品質之要求，並針對問題解決。 2. 5 月 12 日~5 月 30 日辦理第一次調查，回收 39 份，調查結果： (1). 受訪者對廁所乾淨滿意度：89.37% (2). 受訪者對清潔效率滿意度：94.7% (3). 受訪者對清潔人員服務滿意度：94.1% 3. 11 月 2 日~11 月 16 日辦理第二次調查，回收 30 份，調查結果： (1). 受訪者對廁所乾淨滿意度：86.2% (2). 受訪者對清潔效率滿意度：92.9% (3). 受訪者對清潔人員服務滿意度：96.4% 4. 調查分析：本年度清潔公司，滿意度較去年大幅提升，本案仍持續追綜，以達廁所改善之依據。
醫學院總務分處	誠直專業效率	財產貼牌申報滿意度	93%	100%	1. 調查內容：業務諮詢服務態度、財產貼牌作業滿意度財產申報流程滿意度、財產管理系統操作使用、保管業務整體滿意度。 2. 7 月 15 日~7 月 31 日辦理第一次滿意度調查，回收 17 份，調查結果： (1). 業務諮詢服務態度：100% (2). 財產貼牌作業服務：100% (3). 財產申報流程作業：100% (4). 財產管理系統操作使用：82.3% (5). 保管業務整體滿意度：100% 3. 12 月 10 日~12 月 20 日辦理第二次滿意度調查，回收 28 份，調查結果： (1). 業務諮詢服務態度：100% (2). 財產貼牌作業服務：96% (3). 財產申報流程作業：96% (4). 財產管理系統操作使用：88% (5). 保管業務整體滿意度：96% 4. 調查分析：使用單位對本分處財產貼牌申報作業滿意度頗高，惟系統操作使用仍有改進空間。

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
醫學院總務分處	誠直專業效率	零星修繕案件完工日數小於4日	85%	100%	1. 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 2,211 件，其中 3 日內(含)修繕完成 1,770 件，占總件數 80.1%；3 日以上修繕完成 416 件，逾期原因以「需洽廠商修繕」及「修繕費時」二項占最多。 2. 若扣除需洽廠商修繕件數，1/1~12/31 共計 1,926 件，其中 3 日內修繕完成 1,823 件，占總件數 94.7%。 3. 1~12 月需洽廠商修繕件數計 388 件，占總申請修繕件數 17.5%。
醫學院總務分處	誠直專業效率	共同供應契約電子下訂作業效率之提昇	85%	100%	截至 12 月底止，簽核後訂單 167 件，5 日內完成電子下訂 159 件，達成率 95.2%。
醫學院總務分處	誠直專業效率	提昇廠商貨款匯款效率	85%	100%	截至 12 月底止，全部廠商匯款共 61,521 件，5 日內完成匯款 61,521 件，達成率 100%。

績優事蹟

人員績優事蹟

1 榮獲本校服務優良人員

104 年度「服務優良人員」	
單位	姓名
醫學院總務分處	余英政 (特優)
事務組	蔡海山 (特優)
事務組	吳嘉興
事務組	阮偉紘
採購組	林惠珠
營繕組	曾冠菱
事務組	蕭恩隆

105 年度「服務優良人員」	
單位	姓名
事務組	高炳昌 (特優)
事務組	薛雅方 (特優)
文書組	史娟娟
營繕組	羅健榮
營繕組	王幼君
營繕組	陳華國
事務組	葉榮堅
醫學院總務分處	陳斐雯



105 年度服務優良人員與校長、總務長合影