

滿意度調查

本處每年定期於年底辦理全處各單位之顧客滿意度調查，藉以檢討改進本處服務，並落實 ISO 品質管理系統作業。107 年度顧客滿意度調查，採取網路問卷方式進行，調查結果如下：

- 一、各單位調查分析係依問卷題目逐題統計，整體平均分數係依各題（共 8 題）之分數累計再除以題目數 8，7 項平均係指扣除辦公室環境之分數計算所得。顧客滿意調查各項原始分數，計分標準為：很滿意 --10 分；滿意 --8 分；尚可 --6 分；不滿意 --4 分；非常不滿意 --2 分。本處整體行政表現統計 8 項平均分數為 8.39 分（滿分為 10 分），7 項平均分數為 8.41 分，8 項平均分數較去年提升 0.11 分（去年為 8.28）。
- 二、就各組整體平均而言，採購組最佳，出納組第 2，教職員住宿服務組第 3。以各項分數比較，營繕、出納組、駐警隊 8 項均有提升，教職員住宿服務組有 7 項提升，事務、保管組有 5 項提升。另各組比較結果，以採購組表現最優，有 5 項是第 1；其次是出納組有 3 項第 1。
- 三、本處整體行政品質表現部分：填答顯著改善者 24.05%，填答有些改善者 63.29%，填答沒有改善者 11.08%，填答降低者 1.58%。即填答者肯定本處之行政品質改善績效占 87.34%，較 106 年 84.2% 提升 3.14%。
- 四、本處整體行政品質表現評鑑分數部分：填答 90 分以上者 20.57%，填答 80 分至 90 分者 56.96%，填答 70 分至 80 分者 18.35%，填答 60 分至 70 分者 3.80%，填答 60 分以下者 0.32%，計給予 80 分以上之評鑑分數占 77.53%，較 106 年 68.2% 提升 9.33%，70 分以下，認為待提昇及亟待改善人數占 4.12%，較 106 年 3.66%，增加 0.46%。給予 70 分至 60 分（尚可）者由 28.13% 減少至 18.35%。
- 五、綜上，填答人今年對各組與本處整體行政品質表現均較去年多給予正面肯定，個人意見部分也較少負面批評。

107 年度各單位顧客滿意度調查分析

單位	整體平均	七項平均	填答人次	服務態度	主動積極之精神	電話禮貌	電話接聽速度	承辦人員專業度	辦公室環境	業務辦理效率	電腦化作業
文書組	8.45	8.46	42	8.67	8.43	8.52	3 8.57	8.52	3 8.33	8.38	8.14
事務組	8.25	8.29	60	8.50	8.47	8.37	8.17	8.40	8.00	8.27	7.87
保管組	8.34	8.38	38	8.53	8.37	8.16	8.37	8.53	8.11	8.47	3 8.21
營繕組	7.94	7.99	22	8.09	7.64	8.36	8.09	8.27	7.64	7.64	7.82
出納組	2 8.81	2 8.82	132	2 8.91	3 8.82	2 8.77	2 8.76	1 8.83	1 8.76	1 8.89	2 8.73
採購組	1 8.82	1 8.84	41	3 8.83	1 8.88	1 8.88	1 8.93	1 8.83	2 8.68	2 8.73	1 8.83
經營管理組	8.38	8.39	14	8.57	8.43	3 8.71	3 8.57	8.29	8.29	8.29	7.86
駐警隊	7.99	8.00	51	8.08	7.80	8.20	8.24	7.92	7.92	7.96	7.80
教職員住宿服務組	3 8.52	3 8.56	26	1 9.00	2 8.85	8.38	8.46	8.54	8.23	3 8.54	8.15
醫學院總務分處	8.37	8.40	33	8.48	8.30	8.48	8.30	2 8.55	8.18	8.48	8.18
整體平均	8.39	8.41	459	8.57	8.4	8.48	8.45	8.47	8.21	8.37	8.16

註一：計算標準：很滿意為 10 分；滿意為 8 分；尚可為 6 分；不滿意為 4 分；非常不滿意為 2 分。

註二：7 項平均係指扣除辦公室環境之分數計算所得。

ISO 品質管理

ISO 品質管理系統 107 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

107 年 1 月 8 日召開總務處業務會報，訂定各單位 107 年品質目標，本處 10 個組室共訂定 46 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

3 月 26-28 日金屬工業研究發展中心至本處進行 2015 年 ISO 品質管理系統轉版重評追查，總務處秘書室、文書組、事務組、營繕組、保管組、教職員住宿服務組、採購組、經營管理組、駐衛警察隊、醫學院總務分處 10 個單位為受稽核單位。稽核結果共有不符合事項 2 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 5 日至 7 月 11 日實施 107 年本處各單位內部稽核，計稽核 443 項，OK 418 項、NG 25 項、建議 43 項、不符合率 5.64%。

◆ 年度管理審查會議

10 月 1 日召開 107 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

107 年修訂 12 份程序書、18 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。

96-107 年 客訴統計

單 位	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	2	2	7	4	6	5	40	13	13	20	6	9	
事務組	77	111	115	77	111	135	69	325	186	205	112	158	
保管組	3	6	4	1	5	10	9	9	7	3	8	8	
教職員住宿服務組	1	1	4	1									
營繕組	45	80	81	62	68	71	129	168	98	59	47	27	
出納組	0	9	15	12	6	4	14	8	20	9	45	27	
採購組	0	0	1	0	1	2	0	2	1	0	3	7	
經營管理組	15	24	15	15	33	25	37	50	44	49	18	39	
駐警隊	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	7	5	13	2	8	18	16	6	19	21	21	
合 計	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。

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。

107 年度各單位品質目標

本處 107 年共訂定 47 項品質目標，共 45 項達成目標值，達成率 95.74 %，未達成 2 項，1 項係因營業用自行車出現數量明顯降低，違規拖吊數大幅降低，另 1 項係因考量再引進其他行動支付，恐重複耗費行政資源，暫不執行，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	誠直 專業 效率 創新 永續	提昇公文 系列課程 滿意度	90%	100%	<ol style="list-style-type: none"> 依上課學員滿意度調查評分表加以統計，如有低目標值將再就其問卷內容分析原因以利後續課程滿意度之改善。 本年度 3/27、4/17、5/2、5/7、5/9、8/15、8/16、10/16，舉辦公文系統及寫作課程共 12 場次，平均滿意度為 90.56%。
文書組	專業 效率	提昇公文 線上簽核率	55%	100%	<ol style="list-style-type: none"> 依計算公式逐月統計線上簽核率，定期轉知各一級單位，陳報各單位線上簽核執行率，並發文公告週知，以敦促各單位加強線上公文推行。 本年度全校線上簽核率為 58.44%。
文書組	專業 效率	公文系統 無預警當機 改善	80 分	100%	<ol style="list-style-type: none"> 依「公文系統無預警當機改善統計」文件填報。滿分 100，依使用者（含文書組同仁）反映系統故障無法使用起算，至復原可用止，每 30 分鐘扣 0.5 分。未滿 30 分鐘以 30 分鐘計算。 全年部分伺服器（AP1 或 AP2）無預警當機 23 次，共扣分 18 分，現值 82 分。
文書組	專業 效率	提昇公文 分文判文 準確率	98%	100%	<ol style="list-style-type: none"> 為使公文之判文業務品質更加提昇，間接提昇公文時效性與辦文之效率，依總收文退文改分統計表統計總計全年共分文 49,261 件，改分 483 件，準確率為 98% 每週初均由承辦人員 email 陳報給主管上週分文錯誤率，以確實管控準確率。
文書組	誠直 效率	提昇信件 業務服務 滿意度	92 分	100%	<ol style="list-style-type: none"> 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 大部份個別予以滿意度問卷調查統計，上半年 3 月進行行政單位調查，調查結果換算為 91 分。 下半年針對各學術單位進行滿意度調查分數為 92 分，綜計平均分數為 91.5 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
文書組	專業創新	提昇檔案應用活動滿意度	90 分	100%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 策畫結合臺大 90 周年校慶檔案系列特展，並結合兒童體驗營等活動，擴大檔案應用宣導，特展結果 93.18 分。 2. 提昇全校修護觀念與技術水平，全年進行志工手工書課程學習，檔案修護培訓及筆盒手作活動，調查結果分別為 97 分，98.5 分及 97.57 分。 3. 推展檔案展示修護文創平台與學生服務學習課程結合，進行課後學習調查，調查結果 89.53 分。 4. 上開五項活動調查結果平均為 95.16 分。
文書組	專業永續	提升檔案典藏品質	80 分	100%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 總共 8 間庫房，每年完成庫房典藏設備更新比例，全年完成預計 3 間庫房更新，調查結果為 100 分。 2. 每人每年專業訓練平均 10 小時，每年人員完成專業訓練平均時數比例，全年 13 人訓練總時數為 123 小時，調查結果為 94.6 分。 3. 上開兩項調查結果平均為 97.3 分。
事務組	專業	提升校園廢棄自行車拖吊	2,700 輛	100%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 學生畢業後加強巡查廢棄車占用停車位之問題，並依規定吊牌七日警示，逾期未處理則拖吊移置保管場。 2. 透過辦理活動或獎勵方式，鼓勵車主主動辦理廢棄車回收。 3. 安排志工或與院系所合作，協助巡查吊牌。 4. 107 年度廢棄車拖吊數量總計 4,636 輛，目標值達成率 100%。
事務組	專業	提升營業用自行車違規拖吊	1,000 輛	未達成	<ol style="list-style-type: none"> 1. 自 107 年 1 月 1 日起，營業用自行車違反本校規定遭拖吊移置者，應繳交移置費 100 元及保管費 (每半日 25 元)，以敦促管理公司善盡管理責任，積極辦理領回車輛作業。 2. 107 年度採開口合約方式辦理廢棄車輛報廢，可機動依校方需求及拖吊場內廢棄車輛存放狀況，即時辦理報廢作業，俾利拖吊場內空間調度。 3. 加強巡查營業用自行車違規情形，並執行拖吊移置作業。 4. 透過辦理活動方式，宣導共享自行車使用者仍應遵守校園相關停放規定。 5. 透過公文通知營業用自行車管理公司，應於期限內繳交相關費用後領回所屬車輛。 6. 本項目標截至第二季執行數為 898 輛，已大幅超前前兩季應達成之目標值。惟第三季至第四季，OBIKE、雪莉單車及其他營業用自行車出現數量明顯降低，致違規拖吊數大幅降低，107 年度營業用自行車拖吊數量總計 964 輛，目標值達成率 96.4%。

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	提升公務車派車接送妥善率	100%	100%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公務車輛定期實施檢查與保養。 2. 每次駕駛前後進行車輛檢查。 3. 行駛間注意各項儀表、各操作裝置有無異常或異聲。如有異常狀況經評估不適合繼續駕駛，應立即通報車輛支援，或協助乘車人另尋方式前往目的地。 4. 發現車輛異常狀況則應報請維修。 5. 107 年度公務車派車接送皆妥善完成，目標值達成率 100%。
事務組	效率	提升契僱人員差勤督管	< 8 次 / 人 - 年	100%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每月差勤系統檢核異常簽到退。 2. 外勤人員依班表檢核簽到退時間。 3. 於前三季，每季公告契僱人員異常簽到退次數。 4. 107 年度契僱人員異常簽到退次數平均 2.5 次 / 年，目標值達成率 100%。
事務組	效率	提升會議室預約實際使用率	80%	100%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於總務處管有會議廳借用管理要點訂定事前取消預約之相關規範。 2. 會議室管理員落實事前連繫、事中查核及事後確認工作，確實掌握會議室借用登記與實際使用情形。 3. 107 年度會議室預約實際使用率為 98%，目標值達成率 100%。
事務組	專業效率	提升城中校區與校總區 / 臺大與中研究院交通車滿意度	服務滿意項達 87% 以上	100%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 加強司機服務訓練，並不定期抽查車輛服務情形，以提昇平時之服務態度。 2. 不定期抽查各班次發車抵達時間、與乘車地點，是否準時並準班。 3. 不定期抽查乘客舒適度，檢查司機是否注意行車狀況、空調、燈光之相關控制。 4. 於合約中規範事項明定罰則，以確保服務滿意度能持續保持。 5. 107 年度服務滿意度為 88.91%，目標值達成率 100%。
事務組	專業效率	提升本組辦理各類車證等交通管理業務顧客滿意度	服務滿意項達 87% 以上	100%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設立專責窗口，提供隨到隨辦事務處理。 2. 加強服務人員親切客服訓練，提昇平時之服務態度。 3. 透過校內訊息或其他管道，宣導車證申辦須知及注意事項。 4. 107 年度服務滿意度為 88.17%，目標值達成率 100%。

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	一般廢棄物減量 (人均年產量比較)	33.04 ±5% (公斤/人)	100%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每季針對該年度與前年度之垃圾量分析，如有異常再進行單日垃圾量比對，追查由何處產出異常垃圾及其原因。 2. 每學期初及學期末針對校內新進人員或餐飲業者進行例行性垃圾減量及資源回收宣導。 3. 落實資源回收及垃圾分類並鼓勵廚餘回收。如季分析垃圾量有高於目標值，加強檢查每站回收分類情形。 4. 107 年人均垃圾年產量為 29.41 公斤/人，比預定目標值 33.04±5% 公斤/人更低，人均垃圾年產量減量成效達 11%，達成率為 100%。
事務組	專業效率	提升廁所環境清潔品質滿意度	84%	100%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 加強檢查廁所清潔，不定期點名抽查。 2. 對系所反應不滿意之部分，責令廠商改善並由系所確認改進，且改善至滿意為止。 3. 107 年度環境清潔品質滿意度為 94.5%，目標值達成率 100%。
事務組	專業效率	加強巡檢，提早修剪，減少枯枝掉落	低於 5 件	100%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 因枯木、枯枝無法預測，僅能透過加強巡視，早期發現早期修剪移除，以預防掉落傷人。 2. 園藝班加強巡查樹木生長情形，確切掌握枯木及枯枝數量。 3. 要求園藝標案廠商，於日常維管作業時，巡檢回報枯木及枯枝。 4. 107 年度樹木傾倒計 3 件，目標值達成率 100%。
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	90%	100%	<p>本年 (107 年) 職務宿舍分配服務滿意度調查回收有效問卷份數達本年度分配戶數 94%。調查結果為 99.4%，已超過目標值 90% 達成率 100%，顯示加強業務承辦人對宿舍申請人之宿舍分配及入住之各項說明以及法令專業度教育訓練，有效提高顧客滿意度。</p>
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%	<p>本年 (107 年) 客座學人宿舍顧客滿意度調查回收有效問卷份數達本年分配戶數 80%。調查結果為 94.0%，已超過目標值 90% 達成率 100%。客座宿舍因近年增加老舊宿舍比例，隨之增加硬體設備修繕需求，未來依需求持續更新設備，提高顧客滿意度。</p>

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%	本年共分配明達館研究計畫辦公室12間、展書樓12間、數學研究中心2間，合計共26間，辦理分配時均詳細向申請人說明空間特性，並協助解決使用上之問題，截至107年12月31日為止共回收9份，經核算其服務滿意度為96%，已達今年目標值。
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%	截至107年12月31日為止共回收141份，經核算其服務滿意度為93.6%，已達今年目標值。
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%	截至107年12月31日為止共回收219份，經核算其服務滿意度為86.8%，已達今年目標值。
保管組	誠直專業效率	財產物品管理系統滿意度	服務滿意度達75%以上	100%	截至107年12月31日為止共回收106份，經核算其服務滿意度為76.6%，已達今年目標值。
營繕組	誠直專業效率永續	修繕工程採購之品質	平均86分	100%	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. 第1~4季總平均分數計算式 $(87.20+84.24+86.7+85.12+87.4+85.5+89.9+85.2)/8=86.41$ 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80分	100%	1. 各案承辦定期或不定期至現場進行查證，遇有缺失開立不合格通知單送監造及施工廠商要求進行缺失改善。 2. 第1~4季工程進度達到20%~80%共計查核3案，總平均分數計算式 $(84.5+81+75)/3=80.16$ 分。 3. 各案缺失採函文通知監造單位及施工廠商進行改善。

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%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各案承辦定期或不定期至現場進行查證，遇有缺失開立不合格通知單送監造及施工廠商要求進行缺失改善。 2. 第 1~4 季工程進度達到 20%~80% 共計查核 1 案，總平均分數計算式 $(82.6)/1=82.60$ 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	專業效率	修繕系統承辦案件執行效率	75%	100%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 全年統計承辦受理修繕案件至結案 7 工作日內完成執行效率，並陳核組內管理幹部了解各同仁處理狀況進行督導。 2. 全年修繕總件數為 4,156 件，於 7 天以內完工件數 3,523 件，計算式 $3523/4156=84.77\%$
營繕組	效率	道路安全緊急處置	90%	100%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每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. 全年累計接獲通報反映道路坑洞事件 11 件，均於 4 小內完成現場警示緊急措施。
營繕組	專業效率	當年度無預警停電次數	85 分	100%	全年累計無預警停電 13 次，台電因素 7 次(電壓過低、外線故障)，變壓器故障因素 2 次，設備故障因素 4 次，其中於 2hrs 內復電完成 3 次，2-4 hrs 內復電完成 3 次，經檢討計算 $100-(1*3)-(1.5*3)=92.5$ 分
出納組	創新效率	導入「公務機關信用卡繳費平台」	上線使用	100%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於 107 年 1 月完成簽約。 2. 因聯卡中心承辦人於二月中旬育嬰留停，故至 107 年 4 月起出納組、事務組、進修推廣學院、生農學院附設動物醫院、文學院語文中心中國語文組方陸續裝機。 3. 業於 6 月 7 日與 11 月 16 日舉辦說明會：(1) 對象為已導入或將導入刷卡機之單位。(2) 介紹刷卡機操作方式、偽卡識別技巧、刷卡系統後台操作介面。 4. 將再對出納子系統業務使用單位進行推廣。
出納組	創新效率	導入「台灣 Pay」行動支付上線使用	上線使用	未達成	本項與前項目標皆係推廣行動支付。考量前項「公務機關信用卡繳費平台」目前多係學生補繳學雜費使用，其餘繳費項目繳款人仍多習慣以現金繳費，若再於收費櫃台引進其他支付工具，恐無法普及使用，反造成行政資源浪費。後續將配合我國行動支付普及至一定程度後再考慮引進。本年度雖停止執行此目標，惟就學雜費收費與成績單繳費機，已另與目前市占率 6 成的街口支付洽談合作中。

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	專業效率永續	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 107 年 10 月 2 日至 10 月 17 日，於 myNTU 滿意度問卷調查系統施測。 2. 曾收過本組付款之填答人次共計 268 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 85.45%，已達本年度預設之品質目標；另給予本組付款業務 90 分以上評價者則由 106 年度之 44.51% 進步至本年度 48.51%。給予 69 分以下評價之比例則由 106 年度的 6.36% 下降至本年度的 3.73%。
採購組	專業效率永續	提升採購案簽辦效率	100%	100%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 收受請購案後即於系統錄案及管控，經查本年度共收受 1,452 件，其中本組辦理一般採購案件共 844 件，另科研採購案共 608 件，皆已於系統錄案管控。 2. 經系統查詢本年度案件之處理期程，皆無逾期案件，簽辦效率達目標值。
採購組	專業效率永續	提升本校各單位採購專業知能	6 場	100%	於 4/24、4/26、5/24、6/15、6/26、6/28、7/26、7/27、8/16 舉辦「綠色採購法規與操作實務」、「政府電子採購網『公開取得電子報價單』操作暨功能說明研習」、「履約管理實務」、「國貿實務」、「採購案例與錯誤態樣探討」、「科研採購法規與作業修正重點說明」、「採購程序實務研討」、「辦理政府採購應注意刑事責任問題及案例」及「國際貿易相關知識」等 9 場教育訓練。
採購組	專業效率永續	提高採購專業教育訓練品質	92%	100%	每場教育訓練後皆於現場收回問卷，並予統計及分析，本年度 9 場採購研習整體滿意度分別為：「綠色採購法規與操作實務」95%、「政府電子採購網『公開取得電子報價單』操作暨功能說明研習」88%、「履約管理實務」100%、「國貿實務」92.3%、「採購案例與錯誤態樣探討」96.67%、「科研採購法規與作業修正重點說明」96.15%、「採購程序實務研討」100%、「辦理政府採購應注意刑事責任問題及案例」89.48%、「國際貿易相關知識」100%。全部課程整體滿意度平均為 95%。
採購組	專業效率永續	提高請購文件之品質	3 件	100%	因應各單位請購狀況，建置「召開評選會議之開會通知單範本」、「系所自辦案件之國立臺灣大學廠商標價偏低處理通知單」、「系所自辦案件之標價偏低處理表」等 3 個表件範本，並經檢討修正後，將範本置於本組網頁供各單位參用。此外，製作請購、招標、決標作業等 8 個範本，置於本組網頁之採購小教室供請購單位研參。

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	提昇小福商場之服務品質	92%	100%	1. 本次調查於 10/16-10/22 進行網路問卷 2. 回收問卷 2,216 份，(非常不滿意 + 不滿意) 約 7.98%，符合設定之品質目標。
經營管理組	專業 創新 永續	提昇綠色小屋紀念品店舖之服務品質	90%	100%	1. 本次調查於本年 3/26-4/11 進行網路問卷 2. 回收問卷 1,113 份，(非常不滿意 + 不滿意) 約 7.51%，整體滿意度約 92.5%
經營管理組	專業 創新	校外破舊閒置宿舍 / 基地予以委外活化	2	100%	1. 按國有財產相關法令辦理招租，並完成簽約。 2. 本年完成溫州街 18 巷 10 號與公共宿舍西南棟部份空間委外。
經營管理組	專業 創新	二活商場共 6 處場地屆期重新公告委外	6	100%	1. 按國有財產相關法令辦理招租，並完成簽約。 2. 本年完成二樓 3 個場地、一樓 4 個場地之招商評選與簽約。
駐警隊	專業 效率	降低失竊案件數	40 件以下	100%	1. 107 年總共失竊案件數為 18 件，共協助警方抓住竊嫌 7 位。 2. 每日校園巡查並記錄巡查點之時間及異樣。 3. 於今年 1/15、4/18、8/9、10/9 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。 4. 於 8/13 派 5 人參與臺北市政府警察局辦理之駐警常訓。
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 >88%	100%	1. 107 年度顧客滿意度為 97.8%，大於目標值 88%。 2. 不定時由隊長發通告告知並加強員警本職學能教育。 3. 於每次隊務會議上口頭提出加強員警工作服務態度及禮節提昇。
駐警隊	誠直 專業 效率 創新 永續	提昇客訴處理效率	>85 分	100%	共 29 件校務建言；除了 3 篇關於遊民需配合市政府社會局人員及警政署分局人員調查，無法於 3 日內完成外，其餘 26 件皆於 3 日內完成回覆。

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	80.0%	100%	<p>1. 5月25日~6月11日辦理第一次調查，調查結果：</p> <p>(1). 受訪者對廁所乾淨滿意度：82.6%</p> <p>(2). 受訪者對清潔效率滿意度：82.6%</p> <p>(3). 受訪者對清潔人員服務滿意度：76.1%</p> <p>(4). 整體滿意度：80.4%</p> <p>(5). 受訪者認為尚需加強清潔之項目以鏡面及洗手台及地板最多人填寫。</p> <p>2. 11月28日~12月14日辦理第二次調查，調查結果：</p> <p>(1). 受訪者對廁所乾淨滿意度：83.3%</p> <p>(2). 受訪者對清潔效率滿意度：82.9%</p> <p>(3). 受訪者對清潔人員服務滿意度：89.7%</p> <p>(4). 整體滿意度：85.2%</p> <p>2. 受訪者認為尚需加強清潔之項目以馬桶及小便器較多人反應。</p> <p>3. 依調查結果下半年滿意度較上半年提升4.8%，仍需持續觀察。</p>
醫學院 總務分處	誠直 專業 效率	提升財物 貼牌申報 滿意度	80.0%	100%	<p>1. 採問卷調查方式辦理，預計於下半年辦理問卷調查，請各系所中心辦理財物報廢申報人員填寫問卷調查表。</p> <p>2. 調查內容：業務諮詢服務態度、財產貼牌作業服務、財產申報流程作業、財產管理系統操作使用、財物報廢整體滿意度。</p> <p>3. 107.12.3~107.12.31 回收問卷共 56 份</p> <p>(1). 業務諮詢服務態度：98%</p> <p>(2). 財產貼牌作業服務：96%</p> <p>(3). 財產申報流程作業：93%</p> <p>(4). 財產管理系統操作使用：88%</p> <p>(5). 保管業務整體滿意度：98%</p>
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	84.0%	100%	<p>依據本分處修繕管理系統內「修繕統計」功能計算今年共計1,602件，其中3日內(含)修繕完成1,375件，占總件數85.8%；3日以上修繕完成221件，逾期原因以「需洽廠商修繕」及「修繕費時」二項占最多。</p>
醫學院 總務分處	誠直 專業 效率	提升公開招 標採購案或 限制性招標 採購案，一 次完成決標 比率	80.0%	100%	<p>辦理126件採購案，122件一次完成決標，4件重訂底價，達成率96%。</p>