

ISO 品質管理

ISO 品質管理系統 105 年度推動情形

◆ 年度品質目標訂定

105 年 1 月 4 日召開總務處業務會報，訂定各單位 105 年品質目標，本處 10 個組室共訂定 40 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 1、2 日經濟部標準檢驗局至本處進行追查，總務處秘書室、營繕組、出納組、經營管理組、駐衛警察隊及醫學院總務分處等 6 個單位為受稽核單位。稽核結果共有不符合事項 3 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 17 日至 3 月 21 日實施 105 年第 1 次內部稽核，受稽核單位為：文書組、事務組、保管組、教職員住宿服務組、採購組。計稽核 169 項，OK 160 項、NG 9 項、建議 24 項、不符合率 5.3%。

(二) 9 月 7 日至 9 月 13 日實施 105 年第 2 次內部稽核，受稽核單位為：營繕組、出納組、經營管理組、醫學院總務分處、駐警隊、總務處秘書室。計稽核 261 項，OK 232 項、NG 29 項、建議 24 項、不符合率 11.11%。

◆ 年度 2 次管理審查會議

(一) 5 月 2 日召開 105 年第 1 次管理審查會議，會中並依據 ISO 5.6.1 規定針對 105 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) 11 月 7 日召開 105 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 提出有關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，已納入工程管理系统性統並測試功能系統中。

◆ 年度各組程序書、作業規範增減訂情形

105 年修訂品質手冊、修訂 7 份程序書、38 份作業規範、廢止 2 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。

97-105 年客訴統計

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

105 年度各單位品質目標

本處 105 年共訂定 41 項品質目標，共 36 項達成目標值，達成率 87.8 %，另 5 項因系統便利性、服務品質及工作效率等因素未達到預定目標。

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%	1. 今年度顧客滿意度調查時間自 105 年 12 月 1 至 10 日止，以網路問卷方式辦理，計 984 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 8.08 分，較去年提升 0.02 分（去年為 8.06），7 項平均分數為 8.08 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，主動積極精神及電腦化作業可以再加強。 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%	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： 一、調查方法：課程結束後，由上課學員填寫問卷並加以回收。 二、調查地點：上課地點。 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。 本年度已完成課程共 11 堂，公文寫作 3 堂，公文系統操作說明 8 堂。 四、調查結果：平均滿意度（含非常滿意）為 91.59%，已達全年 ISO 品質目標值 90%。
文書組	專業 效率	提昇公文線上簽核率	55%	100%	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） $\text{線上簽核率} = (D / (C + D))$ $\text{密件紙本} = A$ $\text{含實體附件紙本} = B$ $\text{紙本 (C)} = \text{全部紙本} - A - B$ $\text{電子文} = D$ 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 58.3%，已達 ISO 目標值 55%

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	公文系統無預警當機改善	80 分	100%	依「公文系統無預警當機改善統計」文件填報。共當機 8 次，當機時間各為 60、20、30、40、30、90、60、165 分鐘，扣除分數為 1、0.5、0.5、1 分合計扣 9 分，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。本年度共計得分為 91 分，已達今年品質目標 80 分。
文書組	專業效率	提昇公文分文判文準確率	97 分	100%	為使公文之判文業務品質更加提昇，分文準確率更加提昇，亦間接提昇公文時效性與辦文的效率，對於來文分送單位填列退文改分的紀錄予以統計，總分文數扣除退文總數（減去主秘核判後仍由原分文單位承辦數量）再計算與總收文數比率數需高於 97%，本年度分文總件數 47,293 件退文件數 597 件，全年平均比率為 98.7%，已達今年品質目標值 97%。
文書組	誠直效率	提昇信件業務服務滿意度	90 分	100%	- 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。 - 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。 - 本年度滿意度問卷平均分數為 91 分，已達到今年度 ISO 品質目標值 90 分。
文書組	專業創新永續	提昇檔案應用活動滿意度	90 分	100%	- 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。 - 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。 - 本年度共抽樣紙盒手作課程、日式裝幀課程、西式裝幀課程、服務學習文創課程、水損檔案研習等 5 項活動，共回收 55 份問卷，其滿意度問卷平均分數為 94.49 分，已達到今年度 ISO 品質目標值 90 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
事務組	專業效率	校園廢棄自行車拖吊	3200 輛	100%	1. 拖吊人員 (含志工) 持續巡視校園，若發現疑似廢棄車將依規定吊牌 7 日警示，逾期未處理則拖吊移置保管，提升停車區域周轉率。 2. 105 年校園廢棄自行車拖吊車輛為 3625 輛。 3. 另回收學生自行車計 72 輛
事務組	專業效率	廁所環境清潔品質滿意度	84%	100%	校總區廁所清潔： 1. 第一季共發出 110 份問卷，回收 110 份，有效份數為 108 份，回收率 98.1%，服務滿意度為 91.7%。 2. 第二季共發出 110 份問卷，回收 110 份，有效份數為 110 份，回收率 100%，服務滿意度為 92.7%。 3. 第三季共發出 110 份問卷，回收 110 份，有效份數為 110 份，回收率 100%，服務滿意度為 94.5%。 4. 第四季共發出 110 份問卷，回收 110 份，有效份數為 110 份，回收率 100%，服務滿意度為 95.5%。 5. 105 年服務滿意度年度平均值為 93.6%
事務組	專業效率	一般廢棄物減量	33.04 公斤 / 人 ±5%	100%	1. 105 年垃圾量為 1151.01 公噸。 2. 105 年度全年垃圾較 104 年度增量 6.73 公噸，增量 0.59%。 3. 105 年年均人產量比 104 年減少，從原本 33.04 公斤 / 人減少至 32.89 公斤 / 人，減量 0.45%，故 105 年人均年產量符合目標值 33.04 公斤 / 人 ±5% 內，達成率 100%。
事務組	專業效率	提昇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. 校總區與城中校區間交通車：105 年第 1-4 次滿意度調查共發出 600 份問卷，回收 449 份，有效份數為 429 份；綜合評價滿意度項填滿意欄以上達 91.61%，達成率 100%。 2. 校總區與中研院區間交通車：105 年第 1-4 次滿意度調查共發出 400 份問卷，回收 271 份，有效份數為 270 份，綜合評價滿意度項填滿意欄以上達 92.22%，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	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 350 份，收回 330 份，回收率 94.29%。 2. 各季滿意度為 Q1-88.41%、Q2-89.33%、Q3-89.69%、Q4-86.52%，整年滿意度為 88.48%，達成目標。
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	95%	100%	今年宿舍滿意度截至目前為止共發 58 份（新進教師 53%、單房間 5%、多房間 41%），回收 58 份有效問卷達 100%，其中 4 份（調查對象新進教師）對宿舍分配系統網站或人工分配程序，感到不滿意，宜加強宿舍系統全面性 e 化，經核算整體宿舍服務滿意度為 95.3%。
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	80%	100%	今年宿舍滿意度截至目前為止共發 67 份（客座學者 28%、訪問學者 72%），回收 67 份有效問卷達 100%，其中 1 份對宿舍硬體設施老舊感到不滿意，宜再加強設備汰換，經核算整體宿舍服務滿意度為 94%。
保管組	誠直專業效率創新永續	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共回收 10 份，經核算其服務滿意度為 95%。
保管組	誠直專業效率創新永續	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 109 份，經核算其服務滿意度為 94.60%。
保管組	誠直專業效率創新永續	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 167 份調查表，經核算滿意度為 86.8%
保管組	誠直專業效率創新永續	財產物品管理系統滿意度	服務滿意度達 75% 以上	未達成	1. 財產物品管理系統滿意度調查，調查資料共 102 筆，經核算滿意度為 74.97%。 2. 待改善部分，本組將依建議續洽計資中心檢討改進，使系統操作更人性化、更流暢。

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 專業 效率 永續	修繕工程 採購之品質	平均 84 分		· 第 1 季 (土建類) 總平均分數 89.16 分。 · 第 1 季 (水電類) 總平均分數 85.97 分。 · 第 2 季 (土建類) 總平均分數 85.98 分。 · 第 2 季 (水電類) 總平均分數 84.25 分。 · 第 3 季 (土建類) 總平均分數 85.75 分。 · 第 3-4 季 (水電類) 總平均分數 84.20 分。 · 第 4 季 (土建類) 總平均分數 86.00 分。 · 計算式 $(89.16+85.97+85.98+84.25+85.75+84.20+86.00)/7=85.90$ 分 $\approx$ 86 分 (四捨五入)
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%	· 4/22 教學大樓二期新建工程分數 79.6 分。 · 7/21 卓越聯合中心新建工程分數 81 分。 · 8/15 新進教師及學人宿舍新建工程 (基地 2) 分數 81.2 分。 · 9/8 卓越三期研究大樓 (鄭江樓) 新建工程 - 結構標分數 86.2 分。 · 9/8 卓越三期研究大樓 (鄭江樓) 新建工程 - 機電標分數 83.6 分。 · 10/21 卓越聯合中心新建工程分數 78.92 分。 · 11/16 新進教師及學人宿舍新建工程 (基地 2) 分數 80 分。(教育部查核) · 12/5 2017 世大運臺大竹北校區足球場練習場新建工程分數 82.25 分。 · 12/9 卓越三期研究大樓 (鄭江樓) 新建工程 - 結構標分數 79 分。(教育部查核) · 計算式 $(79.6+81+81.2+86.2+83.6+78.92+80+82.25+79)/9=81.30$ 分 $\approx$ 81 分 (四捨五入)
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%	11/24 物理系實驗室及電腦機房數位電錶暨用電監視系統建置工程分數 81.63 分。 · 12/6 2017 世大運排球場競賽場館改善 - 本校綜合體育館整修工程分數 80 分。(教育部查核) · 計算式 $(81.63+80)/2=80.82$ 分 $\approx$ 81 分 (四捨五入)
營繕組	專業 效率	修繕系統 承辦案件 執行效率	75%	100%	- 全年修繕總件數為 6123 件，於 7 天以內完工件數 4851 件。 · 計算式 $4851/6123=79.23\%$ $\approx$ 79% (四捨五入)

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	當年度無預警停電次數	85 分	100%	- 全年無預警停電 9 次，台電因素 7 次、天候因素 (落雷感應)1 次、電壓異常因素 1 次 (1 小時內復電)。 - 計算式 $100-1=99$ 分
出納組	專業效率 永續	提升學雜費顧客滿意度	80 分以上 ≥ 86%	100%	- 本年度學雜費顧客滿意度調查時間自 105 年 12 月 22 日至 12 月 31 日，於 myNTU 滿意度問卷調查系統施測。 - 填寫問卷人次共計 834 名，給予本組學雜費業務服務評價 80 分以上者占總問卷之 89.2%，較去年調查之 88.18% 小幅上升；惟給予 90 分以上評價者則由去年之 41.49% 大幅上升至 49.4%。分析原因應係本年度成立粉絲專頁宣導學雜費繳費訊息並與同學互動，有助提升同學對本組及本處之正面觀感。
出納組	專業效率 永續	提升個人付款業務之滿意度	80 分以上 ≥ 80%	100%	- 本年度個人付款業務滿意度調查時間自 105 年 7 月 11 日至 7 月 30 日，於 myNTU 滿意度問卷調查系統施測。 - 曾收過本組付款之填答人次共計 456 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 80%，較前年調查之 75% 小幅上升。分析原因應係本年度成立粉絲專頁宣導付款業務常見問題，並另行錄製所得稅務及報帳系統操作影片，有助報帳人員及受款人了解本校報帳流程，藉以降低報帳資料錯誤，並提升撥款速度。
出納組	專業 創新 效率 永續	線上填報「薪資所得受領人免稅額申報表」資訊回饋相關系統	模組完成 上線	未達成	因每年新進人員及異動案件低於 100 件，計資中心表示其效益有限且未有急迫性。由人事室「報到系統」全面整合，資訊連動「薪資系統」功能性較為顯著。目前仍以人事室提供檔案供新進人員填報，非人事室管控人員則由 E 化報帳系統下載檔案填報，紙本後送出納組收存之方式。
採購組	專業 效率 永續	採購案簽辦效率之提升	88%	100%	本年度本組共辦理一般採購案件共 813 件，另科研採購案共 462 件，各 1 件逾期，99.84% 於期限內簽辦完成，簽辦效率達目標值。(統計至 12 月 23 日)

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
採購組	專業 效率 永續	提昇 各內部單位 採購專業 知能	85%	100%	1. 本年度目標為辦理政府採購實務訓練、科研採購、綠色採購或採購人員的法律責任等採購相關教育訓練研習課程 3 場次，並進行課程滿意度調查，按「場次達成率 *50% + 滿意度達成率 *50%」計算品質目標值。 2. 本年度 4、5 月針對系所自行辦理招標需求，舉辦「招標契約書及契約變更」、「系所自辦公開取得及限制性招標議價」、「系所自辦招標公告及決標彙送實務」、「科研採購及系所自辦共約」、「系所自辦履約及驗收」共 5 場課程，6 月辦理「採購評選作業注意事項及案例分享」、「限制性招標作業錯誤態樣案例研討」及「採購招決標錯誤態樣」課程，9 月辦理「辦理綠色採購評核方式及採購實務」及「辦理採購之時機及實務案例」課程，所有課程整體滿意度為 94.4%，按前項計算式結果達成率為 96.5%。
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 件	100%	1. 本年度辦理集中採購案件數目標值為 3 件。 2. 分別於 1、2、11 月完成「報紙訂閱」、「SHARP 影印機計張維護」及「富士全錄影印機計張維護開口契約」3 案之採購。
經營管理組	專業 創新 永續	提昇鹿鳴 商場之 服務品質	96%	未達成	針對全校師生進行問卷調查，12 月完成問卷，回收 505 份，不滿意度達 9.3%，未達設定目標，將持續追蹤改善不滿意較高之項目。
經營管理組	專業 創新 永續	提昇小福 商場之 服務品質	96%	100%	針對全校師生進行問卷調查，本年取得問卷樣本 2163 份，整體不滿意度 3.97%，滿意度為 96.03%，尚符合目標。結果作為後續改善與 106 年續約之參考。
經營管理組	專業 創新	校外破舊 閒置宿舍 / 基地（含歷 建古蹟）予 以委外活化	3	100%	今年累積委外完成計有青田街 9 巷 4 號、臨沂街 44 巷 1 號，臨沂街 32 巷 10 號。
經營管理組	專業 創新	校外古蹟 / 歷建通過 文化局文資 委員審議後 可進行修繕	2	100%	青田街 9 巷 4 號與公共宿舍東南棟均於 12 月 5 日取得規劃計畫與因應計畫之文化局用印核可，並於 12 月中旬點交給廠商進行整修。

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	專業效率	降低失竊案件數	40 件以下 (每季 10 件)	100%	1. 規劃防(肅)竊勤務，落實執行。 2. 持續宣導師生提高防竊警覺與防竊作為。 3. 隨時檢視校園安全死角，發現問題立即處理。 4. 統計 1-12 月公物、腳踏、機車失竊及破壞車窗行竊案，計 20 件。
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. 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 $\times 100\%$ 計算： $108/119 \times 100\% = 90.75\% > 88\%$ 5. 有效問卷回收計 119 件，(9-10 分) 問卷數計 108 件。
駐警隊	誠直專業 效率 創新 永續	提昇客訴處理效率	>85 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. 全年計共 18 件， 一日內回覆 (13 件)。 二日內回覆 (1 件)。 三日內回覆 (1 件)。 四日內回覆 (3 件)。 計算： $(13 \text{ 件} \times 100 \text{ 分}) + (1 \text{ 件} \times 90 \text{ 分}) + (1 \text{ 件} \times 80 \text{ 分}) + (3 \text{ 件} \times 70 \text{ 分}) = 1680 \text{ 分} / 1800 \text{ 分} = 93.3 \text{ 分} > 85 \text{ 分}$
醫學院 總務 分處	誠直專業 效率	廁所環境 委外清潔 滿意度	83.0%	未達成	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. 調查結果受訪者對廁所乾淨滿意度為 $82.4\% < \text{目標值 } 83\%$

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	物品管理 資訊系統 滿意度	80.0%	100%	1. 由各系所中心人員於「物品管理資訊系統」登錄列管耗材資料時，填寫問卷調查表。 2. 調查期間：105/11/1~105/12/31。 3. 調查結果： (1). 業務諮詢服務態度：85.9% (2). 採購作業申報流程：81.5% (3). 領用作業與統計報表的使用：81.5% (4). 物品管理資訊系統操作介面：81.0% (5). 列管耗材業務整體滿意度：80.5% 平均滿意度為 $(85.9\%+81.5\%+81.5\%+81.0\%+80.5\%)/5=82.08\%>80\%$ ，達到目標值
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	80.0%	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 1,777 件，其中 3 日內(含)修繕完成 1,450 件，占總件數 81.6% 達到目標值；3 日以上修繕完成 311 件，逾期原因以「需洽廠商修繕」及「修繕費時」二項占最多。
醫學院 總務 分處	誠直 專業 效率	限制性招標 案採購作業 效率之提昇	80.0%	未達成	辦理 30 件限制性招標採購案，其中 23 件於收案後 20 日內完成決標作業，7 件超過 20 日，達成率為 76.7%。
醫學院 總務 分處	誠直 專業 效率	提昇銀行 存款收支 餘額調節表 編制效率	80.0%	100%	1~12 月銀行存款收支餘額調節表，除 3 月於次月 12 日陳核外，其餘月份皆於 11 日前完成，達成率為 91.67%。