

ISO 品質管理

192

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末退還情形，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%	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%	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。 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%。
文書組	專業 效率	提昇公文 線上 簽核率	35%	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 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%	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	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%	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%	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	第 1~4 季修繕總件數為 7276 件，於 7 天以內完工件數 5238 件。 · 計算式 $5238/7276=71.99\%$ 【因應措施及說明】 · 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%	- 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 MVCB 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%	1. 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。 2. 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%。