

ISO 品質管理

總務處 ISO 品質管理系統 108 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

108 年 1 月 8 日召開總務處業務會報，訂定各單位 108 年品質目標，本處 10 個組室共訂定 37 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 5、6 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、採購組、經營管理組、駐衛警察隊、醫學院總務分處 9 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 4 日至 7 月 10 日實施 108 年度本處各單位內部稽核，計稽核 441 項，OK 420 項、NG 21 項、建議 24 項、不符合率 4.76%。

◆ 年度管理審查會議

10 月 8 日召開 108 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

108 年製訂 1 作業規範、修訂品質手冊、9 份程序書、17 份作業規範、廢止 1 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。

96-108 年 客訴統計

年 單位	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	1	2	2	7	4	6	5	40	13	13	20	6	9
事務組	71	77	111	115	77	111	135	69	325	186	205	112	158
保管組	2	3	6	4	1	5	10	9	9	7	3	8	8
教職員住宿 服務組	0	1	1	4	1								
營繕組	64	45	80	81	62	68	71	129	168	98	59	47	27
出納組	0	0	9	15	12	6	4	14	8	20	9	45	27
採購組	0	0	0	1	0	1	2	0	2	1	0	3	7
經營管理組	9	15	24	15	15	33	25	37	50	44	49	18	39
駐警隊	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	0	3	7	5	13	2	8	18	16	6	19	21	21
合 計	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。

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。

108 年度各單位品質目標

本處 108 年共訂定 37 項品質目標，共 35 項達成目標值，達成率 94.59 %，未達成 2 項，1 項係因學雜費代收銀行業務服務評價下降；另 1 項為採購案仍有少部分案件簽辦逾期，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	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 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。 全年部分伺服器 (AP1 或 AP2) 無預警當機 13 次，共扣分 10.5 分，現值為 89.5 分。
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，以敦促各單位加強推行線上簽核。 本年度全校線上簽核率為 58.82%。
文書組	專業永續	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，如有低於目標值將再就其問卷內容分析原因以利後續調整課程內容。 本年度 3/26、3/27、4/24、4/26、5/21、9/3、10/15，辦理公文寫作及公文系統操作課程共計 10 場次，平均滿意度為 90.01%。
文書組	誠直效率	提昇信件業務服務滿意度	90 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 94 分綜計平均分數為 92.5 分高於本年度品質目標值。

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
文書組	創新永續	提昇檔案應用活動滿意度	90分	100%	<ol style="list-style-type: none"> 策畫臺大商學百年及檔案 OMG 特展，並結合兒童體驗營等活動，擴大檔案應用宣導，特展結果滿意度分別為 85.89 及 93.13 分。 提昇全校修護觀念與技術水平，全年進行志工棉紙撕畫及中式裝幀研習活動，調查結果分別為 98.13 分及 99 分。 推展檔案文創產品形象建構推廣創意開發培訓課程，進行課後學習學習調查，調查結果 93.78 分。 上開五項活動調查結果平均為 93.99。
文書組	專業永續	提升檔案典藏品質	80分	100%	<ol style="list-style-type: none"> 本項目目標值共區分為二項 (1) 庫房硬體改善佔總分之權數為 10%， (2) 人員培養訓練所佔權數為 90% 目標值共 8 間庫房，108 年完成庫房典藏設備更新共 3 間，故完成比率為 37.5%，加計權數後佔全體總分 3.75 分。 目標值為每人全年專業訓練平均 10 小時，108 年全年 13 人訓練總時數為 181 小時遠超過目標值 130 小時，故加計權數後佔全體目標值總分為滿分 90 分。 故二項分數加總後為 93.75 分。
事務組	專業效率	提升校園廢棄自行車拖吊	1,500 輛	100%	<ol style="list-style-type: none"> 本年度拖吊為 1,595 輛，已達年度目標值。 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 7 日警示，逾期末處理則拖吊移置保管場。 透過辦理活動或獎勵方式，鼓勵車主主動辦理廢棄車回收。 與院系所及宿舍區合作，協助巡查所管區域並吊牌，後續委託本組拖吊。
事務組	專業效率	提升城中校區與校總區 / 臺大與中研院交通車滿意度	服務滿意項達 87% 以上	100%	<ol style="list-style-type: none"> 本年度服務滿意度為 88.58%，已達年度目標值。 加強司機服務訓練，提昇平時之服務態度。 統計每班次搭乘人數及協助乘客遺失物處理。 紀錄各班次行經校總區大門之時間。 進行公平客觀的意見調查。 交通車係為師生往來校區間及中研院間重要運輸系統，其需良好之廠商提供專業服務，故採評選方式辦理採購，如履約良好，本校上下學期乘客滿意度調查平均達 80%(含) 標準以上，經雙方同意得議價續約，一年 1 次議價，續約最多以 2 年為限。

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"> 108 年第 1-4 季共發出 345 份問卷，回收 322 份，有效份數為 322 份，綜合評價滿意度項填滿意度欄以上達 90.68%，已達今年目標值。 辦理全校各類車證（教職員工生及廠商、貴賓、里民、校友等）及相關交通服務（重車申請、遊覽車申請、停車場門禁卡申請、票券購買等）之滿意度調查。 每季辦理各類車證及相關交通服務之業務滿意度調查。 加強服務人員親切客服訓練，提昇平時之服務態度。 提供專責窗口隨到隨辦事務處理。
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"> 本年度一般廢棄物之人均年產量為 30.45 公斤 / 人，小於年度目標值，顯示廢棄物達成減量目標。 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。 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。 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。
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"> 108 年度 1-4 季共發出 440 份問卷，回收 440 份，有效份數為 440 份，本年度服務滿意度為 94.5%，已達年度目標值。 加強檢查廁所清潔，不定期點名抽查。 對系所反應不滿意之部分，責令廠商改善並得系所確認改進，且改善至滿意為止。 每季進行廁所環境清潔品質滿意度分析。

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	加強巡檢，提早發現褐根病樹，減少樹木非天災無預警傾倒次數	低於 5 棵	100%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本年度非天災無預警樹木傾倒次數為 2 次，低於年度目標值，已達年度目標值。 2. 因褐根病傾倒樹木難以預防，僅能透過加強巡視，早期發現早期修剪或移除，以預防掉落傷人。 3. 園藝班加強巡查樹木生長情形，確切掌握危木及危險枝條數量。 4. 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。
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%	本年共分配鄭江樓研究計畫辦公室 4 間、數學研究中心 1 間、凝態科學館 5 間、澄思樓 4 間合計共 14 間 (10 位申請人)，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 108 年 12 月 31 日為止共回收 8 份，經核算其服務滿意度為 94.75%，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%	本年度共回收 245 份，經核算其服務滿意度為 86.7%，已達今年目標值。
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%	本年 (108 年) 職務宿舍分配服務滿意度調查回收有效問卷 80 份數回收率 100%。滿意度調查結果為 99.6%，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%	本年 (108 年) 客座學人宿舍顧客滿意度調查回收有效問卷份數 108 份回收率 95%。調查結果為 92.4%，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。
營繕組	誠直專業效率永續	修繕工程採購之品質	85 分	100%	統計 1~4 季分數 $(83.2+86.3+84.98+85.3+85.3+87+87.2+85.3) / 8 = 85.57 \text{ 分} \approx 86 \text{ 分 (四捨五入)}$ ，已達目標值。

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
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)	80分	100%	<ol style="list-style-type: none"> 第1~4季工程進度達到20%~80%(預定進度) 共計查核1案、督導1案，總平均分數計算式 $(83.1+79)/1=81.1$ 分\div81分(四捨五入)。 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	80%	100%	<ol style="list-style-type: none"> 第1~4季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，並陳核組內管理幹部了解各同仁處理狀況進行督導。 統計1~4季修繕總件數為4885件，於7天以內完工件數3886件，經計算 $3886/4885=79.55\%$ \div80%(四捨五入) 經檢討本年度雨天及颱風氣候因素增加，導致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，故以致造成前2-3季多案無法如期於7天內處理結案。已請幹部協助督導以期於第4季能提高目標值，並有提升達成率。
營繕組	效率	道路安全緊急處置	90%	100%	<ol style="list-style-type: none"> 第1~4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。 統計第1~4季累計接獲通報反映道路問題51件，其中12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 效率	當年度無預警停電次數	86分	100%	第1~4季累計無預警停電8次(台電因素6次)，其中7次皆於2hr內復電完成，另1次因地震因素於4hr內復電，經檢討計算 $100-8.5=91.5$ 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
出納組	專業效率永續	提升學雜費顧客滿意度	80 分以上 ≥ 87%	未達成	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本年學雜費業務服務滿意度問卷調查時間自 108 年 11 月 14 日至 11 月 24 日，於 myNTU 滿意度問卷調查系統施測。 2. 給予代收銀行中國信託 80 分以上評價者由 107 年之 87.59% 下降至 81.74%，未達原訂目標值；給予 90 分以上評價者由前年度的 4 成 1 下降至去年度的 3 成 4，代表中國信託代收業務服務雖符合同學需求，但仍應再接再勵。
出納組	創新效率永續	提昇非居住者各類所得電子憑單比例	80%	100%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於法定申報期間(入帳後 10 日內)採網路申報扣繳資料，並選擇憑單填發方式為電子憑單，108 年共計 3977 件。 2. 原以居住者稅率扣繳，嗣後經國稅局通知應改按非居住者稅率者，因已超過法定申報期間，只能以紙本扣繳憑單申報。 3. 電子憑單件數占全部憑單比例為 3977/(3977+78)*100%=98%，已達今年度目標值。
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 108 年 06 月 11 日至 06 月 30 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 438 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 83.56%，已達本年度預設之品質目標。
採購組	專業效率永續	提升採購案簽辦效率	100%	未達成	<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 1,504 件，其中本組辦理一般採購案件共 799 件，另科研採購案共 705 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，有 11 件逾期案件，簽辦值為 (1504-11)/1504 = 99%(四捨五入)，未達目標值。
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%	已於 4/8、4/26、5/24、9/2、9/18、9/26 舉辦「108 年綠色採購教育訓練」、「圖利與政府採購法相關案例」、「勞動權益與相關法規教育訓練」、「優先採購身心障礙物品及服務教育訓練課程」、「常見採購問題探討」及「從專業採購談人生決策術」等 6 場教育訓練，業依計畫完成教育訓練事宜。

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	提高採購 專業教育 訓練品質	93%	100%	本年度已辦理 6 場採購研習，整體滿意度分別為：「108 年綠色採購教育訓練」92%、「圖利與政府採購法相關案例」95%、「勞動權益與相關法規教育訓練」95%、「優先採購身心障礙物品及服務教育訓練課程」86%、「常見採購問題探討」97%、「從專業採購談人生決策術」97%，全部課程整體滿意度平均為 94%，達到目標值。
經營管理組	專業 創新 永續	提昇 醉月湖 1 號貨櫃屋 之服務品質	90%	100%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本組於今年 6 月 26 日至 7 月 8 日於校內進行網路問卷調查作業，回收問卷份數為 480 份，達到回收卷份數不得低於 200 份之預設門檻份數；本年度問卷滿意度調查結果滿意度達 95.3%，已達到今年目標值。 2. 問卷調查結果作為後續管理改善之參考。
經營管理組	專業 創新 永續	提昇小木 屋餐飲之 服務品質	92%	100%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本組於今年 8 月 27 日至 9 月 10 日於校內進行網路問卷調查作業，回收卷份數為 1,032 份，達到回收卷份數不得低於 200 份之預設門檻份數；本年度問卷滿意度調查結果滿意度達 97%，已達到今年目標值。 2. 問卷調查結果作為後續管理改善之參考。
經營管理組	專業 創新	校外閒置 空間 / 基地 (含 歷史古蹟) 予以委外 活化	新增簽約 案件數 2 件	100%	本年度按國有財產相關法令辦理招租完成校外場地簽約案件共 2 件，包括：臺北市大安區溫州街 22 巷 8 號 (108 年 7 月 15 日完成簽約) 及臺北市大安區青田街 7 巷 2 號 (108 年 10 月 9 日完成簽約)。
經營管理組	專業 創新	完成青田 街 7 巷 2 號之日常 管理維護 計畫	完成核備	100%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 按文資法辦理延請技服，並完成報告經文化局 108 年 9 月 12 日同意核備。 2. 依規定進行日常巡檢，每 5 年重新提報管理維護計畫。

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	100%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 108 年失竊案件共 26 件，未超過目標值 40 件，達成率為 100%。 2. 每日校園巡查並記錄巡查點之時間及異樣。 3. 每年 1、4、7、10 月以 email 形式發通告，提醒並宣導教職員工生防竊警覺與防竊作為。 4. 每年派人參與警政署辦理之駐警常訓。
駐警隊	誠直專業效率創新永續	提升客訴處理效率	>85 分	100%	108 年校務建言數 10 件，當中 7 件 3 日內回覆、2 件 5 日內回覆、1 件 8 日回覆，計算方式為 $(100*7+80*2+50*1)/10=91$ 分，超過目標值 85 分；本隊將繼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	提升廁所環境委外清潔滿意度	80.0%	100%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 12 月 09 日 ~12 月 20 日辦理第二次調查，共回收 68 份，調查結果： <ol style="list-style-type: none"> (1). 受訪者對廁所乾淨滿意度：91.0% (2). 受訪者對清潔效率滿意度：91.1% (3). 受訪者對清潔人員服務滿意度：91.3% (4). 整體滿意度：91.13% 2. 受訪者認為尚需加強清潔之項目以「馬桶及地板」最多人填寫。 3. 經分析後，廁所清潔及尚待加強之項目，擬做為下年清潔之重點改善項目。
醫學院總務分處	誠直專業效率	提升財物貼牌申報滿意度	85.0%	100%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 採問卷調查方式辦理，於 12 月進行調查，共計回收 42 份。 2. 調查結果： <ol style="list-style-type: none"> (1). 業務諮詢服務態度滿意度：98% (2). 財物貼牌作業服務滿意度：96% (3). 財物申報流程作業滿意度：93% (4). 財物管理系統操作使用滿意度：88% (5). 保管業務整體滿意度：98% 3. 建議事項： <ol style="list-style-type: none"> (1). 資訊系統難用，報表跑很久才出來 (2). 建議將貼牌常見問題作 SOP (3) 財物標籤因年代沒有統一，查詢困難 4. 建議事項改善說明：製作常見問題 Q/A 放置系統網頁供使用者下載。

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	提升零星修繕效率	84.0%	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 1,794 件，其中 3 日內(含) 修繕完成 1,609 件，占總件數 89.7%；3 日以上修繕完成 177 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	限制性招標案(需公告者不含)於收案後 20 日內完成決標	80.0%	100%	108 年辦理 67 件限制性招標採購案，20 日內完成決標共 57 件，達成比率 85%。