

總務處

一、單位簡介

總務處分設文書、事務、保管、出納、營繕、採購、經營管理、教職員住宿服務組及駐警隊等 9 個單位，維持校園基本運作、維護公共設施與環境安全。總務處同時致力於建構優質之研究教學基礎環境，營造綠色永續校園，以利本校長遠發展。本處各組織任務及現況相關細節，請詳見本處網頁(<https://ga.ntu.edu.tw/>)。

二、重點方向與未來 5 年發展目標

隨著校務發展，總務業務量上升，但受限於經費、人力縮編、技工友持續退休等現實條件，總務處必須簡化工作流程，發展革新，並藉由資訊系統輔助以減少人力、控制管理成本，達成「簡化行政作業流程、完善校園空間規劃」之目標。

(一)更新 e 化系統，提升行政效率

本校推動行政 e 化系統已超過 15 年，藉由資訊系統輔助行政效率，廣泛應用於總務處各式各樣的業務，讓師生訪客在網路上即可查詢各種資料，快速完成行政手續。然而以往系統開發經常使用 IE 瀏覽器及 flash 技術，如今已被淘汰，又網路頻寬不斷提升，手機已取代電腦成為許多人上網的主要工具，因此現有資訊系統必須與時俱進才能持續提供便利服務。總務處未來 5 年將逐步改善公文、工程管理、出納、動產管理、GIS 空間資訊系統等服務平台，以及推動智慧停車服務，簡化行政人力、朝向無紙化，並提供更佳服務。

(二)持續推動校園基礎建設

藉由標準化專案管理、人員教育訓練提升素質及內部作業檢討，從工程設計、施工品質及維護管理等生命週期主要評估要項討論，進而使本校工程如期如質完成，更兼顧環保與生命週期成本。未來 5 年預計將推動人文大樓、工學院綜合新館、生物電子資訊教學研究大樓、學生宿舍、教職員宿舍、農業試驗場教研實習大樓等 6 案新建工程，並持續改善校園道路、無障礙環境、維護老舊建物及公共設施，營造合宜的校園環境以支持教學研究長期發展。

(三)建構綠色永續校園

近十年本校積極推動綠色永續校園，已展現極佳成效，人均垃圾量逐年遞減、資源回收率則每年提升。節水節電的效果也十分明顯，雖然校園內的建物與樓地板面積上升，但平均用水用電量呈現負成長。2018 年本校綠色採購執行率更高達 97.37%，高於環保署該年度目標值(90%)。此外，2003 年本校開始推動瑠公圳復育計畫，除了舟山路生態池、水工所旁的瑠公圳大安支線改線圳道，經由自來水原水管引流而來的新店溪水，挹注了舟山路生態池、水工所旁水圳，以及醉月湖，更在 2017 年成功復育了位於醉月湖南側的瑠公圳大安支線，成就水與綠交織的豐富自然地景。本處未來 5 年仍將持續推動

【參之三、總務處】

垃圾減量、節水節電、綠色採購、校園環境改造等相關作業，並嘗試復育位於小椰林道的瑠公圳大安支圳改線圳路，屆時將可串聯校園內水道、湖泊，令校園藍帶系統將更加完整。

(四)加強校園安全

呼應「綠色永續校園」之理念，總務處推動「人本校園」，停車外圍化、人車分道、動線調整，至今已超過 15 年，有效減少車輛與行人發生衝突，並將校園空間保留給行人及綠地。校園裡已建置門禁系統、監視系統、消防警報系統、緊急求救系統，並以網路連線，或與各管理單位合作，駐警隊可迅速掌握異常狀況並加以應變處理；同時駐警隊近年也透過分析安全事件之資訊，調整巡邏路線及監視器，以嚇阻犯罪行為，保障師生人身及財產安全。總務處未來 5 年將再推動校總區復興南路門至長興街門之交通動線貫通，優化校園交通管理，持續建置校園安全監控系統、加強校園巡邏、提升員警本職學能，維護校園安全。

(五)校產活化使用，為本校謀求最大效益

總務處致力於促進校產多元有效利用，積極維護本校商標權，以維護本校形象及校譽。近年持續修復大量紙質舊檔案，保存本校發展歷程，並透過策展、活動、開發特色紀念品等方式，加深師生訪客對本校的認識。在不動產管理方面，提供「計畫辦公室」以增加校舍空間的周轉率，協助有經費卻無空間之教師取得合適空間完成研究工作。本校閒置或老舊的校外房舍，則以促參模式或都市更新等模式為本校換取新建物，有些老屋、市定古蹟、歷史建物，則採出租方式委外經營，避免龐大的修繕經費及維持費用排擠正常教學研究，同時結合民間經營較具彈性，可充分活化建物並重現文化內涵。部分老屋則規劃由本校自行改建，將提供更多教職員宿舍，吸引優秀學人到校服務。

三、發展策略與執行方式

(一)精進 e 化系統及行政業務

1.建立使用者導向之人性化操作介面

(1)公文系統：HTML5 已成為目前的網頁技術主流，解決跨系統平台、跨瀏覽器問題，將普遍應用於現有的 e 化系統。公文系統升級後採 HTML5 技術，憑證加簽系統也可以更加友善及符合人性，將有助於提升線上簽核比例及行政效率。

(2)動產管理系統：動產管理系統改善後，操作介面將更人性化、直覺化，並推動線上盤點作業，以減少系統操作及行政程序障礙，增進財物管理效能。

(3)建立英文版教職員工薪資明細：為服務日益增加的外籍教師，將提供英文版教職員工之薪資明細。

2.優化 e 化服務

(1)持續推動出納業務 e 化，優化學雜費系統、規劃自動化收費機制以減少

人工收費、整合薪資系統與出納系統所得撥付功能，降低人工作業比例、利用系統檢核降低錯誤率及縮短作業時間，並加強資料庫之完整及正確性，減少紙張輸出，提供更迅速便利之服務。

- (2)採購管理方面，透過系統管控案件、產製文件、管理保證金、安排招決標與驗收期程等，節省行政人力並提高使用者便利性。
- (3)建立營繕工程 e 化管理系統和優化修繕管理系統，利用資訊科技將各專案參與的工程實際執行人員、使用單位之老師與學生及其他會辦單位串聯，藉由作業的即時化及透明化，降低各項成本及增進資訊傳遞，控管專案及修繕進度，並有效管理、保存相關資料。
- (4)應用 GIS 技術建立總務處空間資訊系統，持續整合土地地籍、建物門牌、建物名稱、建物空間平面圖、使照資料、校園公用管線、樹籍、消防等資料。相關圖資及技術同時用於建立校園地圖平台方便訪客查詢，也提供圖台介接的功能讓其他系統應用，擴大圖資運用效益。

3.持續宣導及教育訓練

- (1)持續辦理公文知能教育，增進同仁擬稿、核稿、操作公文系統之能力，並於網站提供教材、常見錯誤樣態/優良案例、以及常用公文範本等實用訊息，方便使用者線上學習。
- (2)持續宣導採購相關規定，舉辦研習活動，同時在網站提供採購作業流程、常見問題，提升同仁辦理採購之效率及正確性，協助各單位了解如何彈性運用採購策略，並合乎政府採購法及科技研發採購等相關辦法。

4.智慧停車服務

- (1)校園各崗哨車行出入口建置科技化管控系統，配合車牌辨識系統、自動繳費機及 RFID 讀取設備等設施，提供車輛快速通關等智慧化服務。
- (2)整合校內車籍管理系統(carpass)資料庫，增加校外人士車籍管理資料，透過系統管理、用戶管理、票證申請、臨櫃申請、報表查詢等功能介面，查詢相關車籍申辦、異動或違規等資料與紀錄，有效掌握校外族群申請、核發及電子票證授權等管理作業。
- (3)推廣校園運具共享服務，校園停車場透過提供共享汽車、機車及自行車之服務，減少校內私人運具的持有，俾利節能減碳，共同愛護校園環境。

(二)推動校園基礎建設

- 1.如期如質完成各項新建工程：新建工程可能因為預算、使用需求、施工問題、各階段審查、法規變動等不確定因素而影響期程及品質，將定期檢討修正專案工程進度，整合需求及工程介面，強化工程建設與修繕維護效能。
 - (1)採行標準化作業流程管理、加強承辦同仁教育訓練及內部作業檢討，並以建築物全生命週期考量，兼顧環保與維護成本。
 - (2)藉由 e 化系統補助，控管專案進度及保存管理資料。
- 2.加強新建、修繕工程管理：配合各項工程推動進行，建立年度品質目標，具體執行措施概分如下。

【參之三、總務處】

- (1)修繕工程品質評鑑制度。
- (2)查核金額以上新建工程之品質督導(工程專案督導小組)。
- (3)查核金額以上新建工程之品質查核(上級機關)。
- (4)查核金額以上新建工程之品質查核(工程主管機關)。
- (5)未達查核金額工程之品質督導。
- (6)修繕系統承辦案件執行效率(7日內結案率)。
- (7)道路安全緊急處置(4小時內完成率)。
- (8)當年度無預警停電次數(依次數及復電時間計分)。

(三)持續建立綠色永續校園

- 1.推動公文無紙化：公文電子交換及線上簽核有助於達成公文無紙化，不但較為環保，也可以節省對外郵寄資費。因應郵資逐年調漲，有限的郵資經費將妥善用於推動重要校務，以「最少費用，寄送最多重要郵件」為目標。
- 2.落實綠色採購：每年定期宣導及辦理教育訓練，積極宣導及管控綠色採購、優先採購身心障福利機構團體辦理情形。提供綠色標章之環保產品及廠商資料，讓各單位更容易採購綠色產品。
- 3.垃圾減量及資源回收：持續實施專用垃圾袋政策，落實資源回收，校內枯枝粉碎製作堆肥以改良土壤，使垃圾減量並節省垃圾處理費用。
- 4.汰換老舊自來水管線：逐年分區辦理本校自來水老舊幹管更新汰換工程，避免水資源流失浪費，並提升全校師生用水安全衛生。
- 5.持續建立水與綠交織的校園景觀：感謝臺北自來水事業處同意本校從自來水原水管引取新店溪原水，補充校內水圳所需用水，以及瑠公農田水利會持續補助工程所需費用，本校得以逐步推動瑠公圳育計畫，現階段將進行小柳林道路段的水路意象復原計畫，實現校園開發與山水共存之理想。
- 6.建立節能校園
 - (1)多年前校園路燈已全面採用省能的LED燈具，現在更進一步採用智慧型路燈，將更節能、容易管控及維護。
 - (2)目前室內照明大部分已使用T5節能燈具，將逐步更新為更省能的LED燈具。
 - (3)舊有館舍於裝修改善過程中，漸進淘汰已不符經濟及耗能的空調設備，更新為較節能的新設備。此外配合數位電表監視成果，進行用電改善評估，依據評估結果修正使用單位習慣，加強能源管理、逐步汰換相關設備，避免能源浪費。
 - (4)建築新建案於規劃階段即訂定節能目標，如取得合格及或銀級綠建築標章。此外將視新建案經費情形，評估太陽能板等節能設施導入新建築物設計可能性，以免新建物落成後增加大量用電，造成本校用電過度成長。

(四)營造友善而安全的校園環境

- 1.改善基礎建設
 - (1)持續針對校園道路老舊、破損部分更新，並改善路面積水情形。

- (2)持續分區改善全校無障礙空間，並規劃設置性別友善廁所。
 - (3)定期辦理全校電梯維護保養及安檢申報，並評估全校老舊電梯現況，逐年辦理性能提升或汰舊換新。
- 2.持續規劃改善夜間照明，維護師生安全，建立安全的行人與自行車空間
 - (1)配合校區外圍新建之停車場，逐步減少校內之路側車位，將車輛疏導至外圍及地下停車場，並持續檢討現有停車場使用狀況及校內各項交通管理要點之規範與設計，以使各停車場能達到其最佳使用率。
 - (2)針對校內活動頻繁之區域進行規劃，朝向行人、自行車、汽車分道之方向進行，透過以人為本之概念，儘量減少車輛與行人發生衝突之機會。
 - (3)改善校內道路人行道環境，並增設自行車專用道，提供行人、自行車友善之校園交通環境。
 - (4)加強車輛違規取締工作。
- 3.貫通校總區復興南路門至長興街門之交通動線：校園南北動線長年仰賴椰林大道連接小椰林道、桃花心木道、楓香道做為主要交通動線，現階段規劃將黑森林、中非大樓一帶之老舊建物予以拆除整併，開闢南北軸向交通新道，提供復興南路門至長興街門快速疏通之車流動線，並將沿線景觀、植栽進行改造，讓人車流動更加順暢便利，也讓東區長期發展跨出第一步。
- 4.建置校園安全監控系統，加強校園巡邏
 - (1)透過安全監控系統，迅速處理危害。積極執行校園巡護防竊勤務，強化防竊防搶之安全觀念與提升應變能力，宣導師生共同維護校園安全。
 - (2)加強教育訓練充實本職學能以提昇員警專業素養充實本職學能，有效服務眾多師生善盡維護校園安全職責。

(五)校產活化使用

- 1.加速老舊宿舍更新
 - (1)配合都市更新，突破老舊宿舍重建的困難，提升運用效益。
 - (2)積極參與各種都市更新課程講習，充實專業知識以因應都市更新相關法令修正，由校內及校外學者專家共同成立「都市更新」專案小組，嚴密審查本校參與都市更新個案，以期為本校爭取最大權益。
 - (3)評估校外基地，規劃以貸款興建方式分批增建職務宿舍，提升宿舍數量與品質，吸引新進教師到校服務。未來興建宿舍竣工後，若宿舍數量充足，可再延長新進教師宿舍借用年限。
 - (4)定期更新宿舍設備與簡化修繕流程，提供良好品質之住宿環境，提升學者來訪意願，促進國際學術交流。
- 2.引進民間資源加速校舍建設：引進民間資金與服務，加速推動校內外低度利用、老舊或未指定為古蹟歷建之校舍興建或整修，並注入民間的創意及活力，提供多元之校園或社區發展服務。未來校外基地使用可多元化考量，例如系所具有籌款興建能力，可向校方提案申請，建物興建完成部分比例空間回饋校方，剩餘比例則交由系所管理使用，以加速校外基地開發利用。

【參之三、總務處】

3.臺大形象(無形資產)推廣及應用

- (1)蒐集本校各單位開發、製作及販售校級紀念品之資料，包括開發產品項、銷售及庫存狀況，以及推廣上所遭遇之難題。
- (2)整合校內資源，連結本校舉辦之活動體驗或特色古蹟歷建導覽等，讓教育文化或人文關懷更有深度及溫度。
- (3)藉由檔案應用活化與推廣交流，增加尋求外部資源機會，累積檔案專業相關資源、人脈，創造並提升檔案價值。

4.研究計畫辦公室：增設總務處計畫辦公室空間，或鼓勵各學院保留部分空間作為計畫型辦公室使用，解決教師研究計畫空間不足問題，促進校內空間資源有效利用。

四、考評方式與項目

為追求「簡化行政作業流程、完善校園空間規劃」，總務處訂定品質目標，並透過內部稽核、管理審查會議、課程訓練、定期進行顧客滿意度調查等方式，檢討改進服務成效，協助本校朝著永續成長的方向邁進。

(一)整體服務滿意度

總務處持續辦理 ISO 品質管理及顧客滿意度調查，每年服務滿意度平均 8.0 以上。關於 ISO 執行情形及服務滿意度調查，可至總務處網站 (<https://ga.ntu.edu.tw/>)查詢。

(二)提升 e 化行政

5 年內預計完成公文系統、動產管理系統、GIS 系統、出納相關系統、修繕申請系統等 e 化系統升級，布設智慧停車系統。

(三)研習及教育訓練

總務處每年至少辦理 25 場以上的研習活動或教育訓練，內容含括公文系統教學、公文寫作、檔案修復、清潔綠美化講習、廠商工作人員安全衛生講習、節能宣導、用電安全、所得稅務、報帳系統操作、綠色採購說明、採購相關實務、校安人員教育訓練、各式 e 化系統操作訓練等，協助全校教職員及助理人員提升行政知能，同時督促總務處人員精進專業能力。

(四)工程效率與品質

- 1.修繕系統承辦案件，7 日內結案之比例達 75%以上。
- 2.工程評鑑：修繕工程之評鑑，抽查平均分數 86 分以上。(查核金額 5,000 萬元以上之新建工程，查核平均分數 80 分以上，未達查核金額 5,000 萬元之工程，查核平均分數 80 分以上。)
- 3.五年內將完成人文大樓、工學院綜合新館、生物電子資訊教學研究大樓新建工程。

(五)永續校園

- 1.每年公文線上簽核率達 55%以上。

【參之三、總務處】

- 2.推動廢棄物減量，每年人均垃圾年產量少於 33 公斤。
- 3.推動復育位於小椰林道的瑠公圳大安支圳改線水路。
- 4.五年內完成校總區自來水管更新工程、室內照明由 T5 燈管更新為 LED 燈光、布設智慧路燈系統，將可減少漏水並提升節能效果。