

表一

總務處出納組 品質目標執行表

製表日期：108 年 1 月 18 日

項次	品質政策	品質目標	計算公式	資料來源	現況值	前次目標值	目標值	執行方法	預定完成日期	負責人員
1	專業效率永續	提升學雜費顧客滿意度	以出納組學雜費顧客滿意度調查得分作分析統計	學雜費顧客滿意度調查	80 分以上 =89.12%	80 分以上 ≥87%	80 分以上 ≥87%	1. 於收費期間，分別寄發三次繳費提醒通知至學生電子信箱；並公告於出納組學雜費專區網頁。	108/12/31	高秋如
								2. 廣續強化學雜費專區網頁內容，除彙整常見問題並提供路徑連結，方便同學迅速瞭解與完成繳費。	108/12/31	高秋如
								3. 持續督促學雜費代收銀行中國信託提供多元繳費管道。	108/12/31	高秋如
								4. 加強人員服務訓練，提昇櫃台人員服務態度。	108/12/31	高秋如
								5. 即時回應同學之意見，以作為業務改善之依據。	108/12/31	高秋如
2	創新效率永續	提昇非居住者各類所得電子憑單比例	(非居住者各類所得電子憑單件數/非居住者各類所得扣繳憑單總件數)*100%	出納系統 薪資系統	無	無	80%	1. 依所得稅法第 92 條第 2 項規定於代扣稅款之日起 10 日內繳清扣繳稅款。	108/12/31	翁雅鳳
								2. 於法定申報期間內改採網路申報扣繳資料，並選擇憑單填發方式為電子憑單。	108/12/31	翁雅鳳
								3. 申報完成後，產製非居住者各類所得電子憑單儲存於電腦，並備份於雲端資料庫，俟所得人索取時再列印交付。	108/12/31	翁雅鳳

3	專業 永續 效率	提昇個人付款業務之滿意度	(個人付款業務滿意度 80 分以上問卷數/有效問卷數)*100%	個人付款滿意度問卷調查	80 分以上 =85.45%	80 分以上 ≥80%	80 分以上 ≥80%	1. 強化本組網頁「付款專區」與「常見問題」內容： (1) 詳述報帳流程，宣導「報帳流程追蹤系統」、「付款查詢暨付款通知」查詢與使用方法，便於受款人了解報帳進度及問題癥結，降低電洽之時間成本與對本組之誤解。 (2) 彙整各系所承辦人與受款人之意見與疑問，並統整於常見問題中，藉以降低渠等之疑問與怨懟，並減少日後提出類似問題。	108/12/31	劉靜慧
								2. 賡續提昇本組及跨組 E 化服務： (1) 檢視「付款查詢暨付款通知」與「報帳流程追蹤系統」之功能，隨時配合法規及受款人需求修正。 (2) 於受款人徵詢報帳進度及入帳日期時，宣導前揭系統之操作方式，以提昇使用率。	108/12/31	劉靜慧
								3. 加強人員服務訓練，提昇平時之服務態度與專業： (1) 定期辦理業務檢討會議，改進既有流程。 (2) 對各系所承辦人之疑問與意見，即刻處理與回覆；如非屬付款業務，亦提供相關資訊或協助轉介。	108/12/31	劉靜慧

製表：

總務處出納組組長 翁雅鳳

單位主管：

總務處出納組組長 張鹿珍

管理代表：

總務處審編 王占春

總務長：

總務處總務長 葛宇甯

表單編號：A600000-2-001A-06