

表一

總務處出納組品質目標執行表

製表日期：108年12月31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	提昇學雜費顧客服務品質	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 =81.74%	80分以上 ≥87%	80分以上 ≥80%	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。	109/12/31	李書雅
								2. 賡續強化學雜費專區網頁內容，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。	109/12/31	李書雅
								3. 持續督促學雜費代收銀行中國信託提供多元繳費管道。	109/12/31	李書雅
								4. 加強人員服務訓練，提昇櫃台人員服務態度。	109/12/31	李書雅
								5. 即時回應同學之意見，以作為業務改善之依據。	109/12/31	李書雅
2	專業效率創新	提昇薪資業務服務品質	(80分以上問卷數/有效問卷數)*100%	薪資相關業務櫃台滿意度問卷調查	無	無	80分以上 =90%	1. 加強櫃台人員教育訓練、充實專業知識、強化服務態度、縮短辦理時間及提昇工作效率。	109/12/31	翁雅鳳
								2. 檢視薪資相關法令資訊，更新出納組網頁、張貼公告及配合修正系統，並於定期辦理之業務說明會中宣導。	109/12/31	翁雅鳳
								3. 製作業務相關教學影片置於數位教學平台及出納組網頁，俾使相關人員可以了解薪資業務相關資訊。	109/12/31	翁雅鳳
3	專業永續效率	提昇個人付款業務	(個人付款業務滿意度 80分以	個人付款滿意度問卷調	80分以上 =83.56%	80分以上	80分以上	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	109/12/31	李梅森

	務之滿意度	上問卷數/有效問卷數)*100%	查		≥80%	≥80%	<p>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。</p> <p>(2)彙整各系所承辦人與受款人意見與疑問，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。</p>		
							<p>2. 賡續提昇本組及跨組 E 化服務：</p> <p>(1)檢視「付款查詢暨付款通知」與「報帳流程追蹤系統」之功能，配合法規及受款人需求修正。</p> <p>(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。</p>	109/12/31	李梅森
							<p>3. 加強人員服務訓練，提昇平時之服務態度與專業：</p> <p>(1)定期辦理業務檢討會議，改進既有流程。</p> <p>(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。</p>	109/12/31	李梅森

製表：



單位主管：



管理代表：



總務長：

