表一

總務處出納組 品質目標執行表

製表日期： 113 年 1 月 10 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	提昇櫃台相關業務服務品質	(80 分以上問卷數／有效問卷數)*100%	櫃台相關業務滿意度問卷調查	80 分以上=92.61%(112 年共回收 149 份問卷， 80 分以上 138 份占總問卷之 92.61%)	80 分以上≧85%	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。	113/12/31	江雅玲 李梅森 張巧慧
								2. 網頁下載專區提供E化繳費單操作說明，互動交流影音專區輔以相關影片教學，俾利報帳同仁迅速瞭解繳費單之製作。	113/12/31	黃思晴
								3. 維護薪資稅務業務相關教學影片，俾使相關人員可以了解相關資訊;並檢視薪資稅務相關法令資訊，更新出納組網頁、張貼公告。	113/12/31	李書雅
								4. 賡續強化學雜費專區網頁內容，相關最新消息中英文資訊揭露，有利同學迅速瞭解與完成繳費。	113/12/31	賴鈺麒

製表： 總務處出納組資深專員張巧慧　　單位主管： 總務處出納組組長翁雅鳳　　管理代表： 總務處編審王占春　　總務長： 總務處總務長廖文正

表單編號：A600000-2-001A-06