

表一

總務處出納組 品質目標執行表

製表日期：111年 12月 8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=98%	80分以上≥80%	80分以上≥85%	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。	112/12/31	江雅玲 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。	112/12/31	曹慧婷
								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。	112/12/31	賴鈺麒
								4. 廣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。	112/12/31	李書雅
2	專業效率永續	降低預開收據製 據錯誤致作廢更 正比率	累計製據錯誤致 預開收據作廢更 正件數/累計預開 收據總件數	櫃台收據作廢更 正統計表	計算公式比 率=3.19%	計算公式 比率≤ 2.5%	計算公式 比率≤ 2.5%	1. 要求櫃台核實公文內容後鍵製預開收據，確認資料無誤始操作列印。	112/12/31	李欣怡 江雅玲
								2. 每月統計因櫃台錯誤致預開收據作廢更正率，期能降低該比率，提昇品質及效率。		

製表：

總務處出納組張巧慧
資深專員

單位主管：

總務處葉明源
出納組組長

管理代表：

總務處王占春
編審

總務長：

總務處廖文正
總務長