

# ISO 品質管理

## 總務處 ISO 品質管理系統 112 年度推動情形

本處於 92 年 3 月獲經濟部標準檢驗局 ISO 9001 : 2000 品質管理系統驗證通過，107 年獲財團法人金屬工業研究發展中心 ISO 9001:2015 管理系統新版驗證通過。

### ◆ 年度品質目標訂定

111 年 12 月 30 日召開總務處業務會報，訂定各單位 112 年品質目標，本處 8 個組室共訂定 23 項品質目標。為求年底達成預定之目標值，全處同仁莫不群策群力，透過內部稽核、管理審查會議及課程訓練等，相互砥礪，彼此切磋，努力朝各組室之目標邁進。

### ◆ 經濟部標準檢驗局年度追查

3 月 22、23 日金屬工業研究發展中心至本處進行 ISO 品質管理系統追查，總務處秘書室、事務組、保管組、教職員住宿服務組、營繕組、採購組、經營管理組、醫學院總務組 8 個單位為受稽核單位。稽核結果共有不符合事項 1 項，已提出矯正計畫進行改善。另其他抽查事項尚符合規定。

### ◆ 年度內部稽核

今年度本處各單位內部稽核時間為 7 月 4 日至 7 月 10 日，以實地查核方式辦理，計稽核 432 項，OK417 項、NG16 項、建議 11 項、不符合率 3.7%。

### ◆ 年度管理審查會議

9 月 14 日召開 112 年管理審查會議，會中依新版條文要求除對各單位品質目標 2-3 季執行情形進行檢討，並由各單位針對風險情形進行分析與採取措施之有效性、各項顧客滿意度辦理結果等提出報告。

### ◆ 年度各組程序書、作業規範增減修訂情形

112 年修訂品質程序書 19 次、3 份程序書、16 份作業規範。

### ◆ 顧客意見處理作業

各單位依據總務處顧客意見處理作業程序：對於校務建言、總務長公務信箱、網路 BBS (PTT) 等，儘速了解顧客問題，並給予迅速正面的回應。小事 3 天，大事一週內回覆為原則，各組指派專人，彙集顧客意見並每週陳報，以期迅速有效解決問題。

## 96-112 年 客訴統計

年 單位	112 年	111 年	110 年	109 年	108 年	107 年	106 年	105 年	104 年	103 年	102 年	101 年	100 年	99 年	98 年	97 年	96 年
文書組	2	0	10	13	1	2	2	7	4	6	5	40	13	13	20	6	9
事務組	40	38	57	81	71	77	111	115	77	111	135	69	325	186	205	112	158
保管組	1	4	11	9	2	3	6	4	1	5	10	9	9	7	3	8	8
教職員住宿 服務組	1	0	5	4	0	1	1	4	1								
營繕組	15	32	42	47	64	45	80	81	62	68	71	129	168	98	59	47	27
出納組	2	2	3	2	0	0	9	15	12	6	4	14	8	20	9	45	27
採購組	0	3	2	0	0	0	0	1	0	1	2	0	2	1	0	3	7
經營管理組	20	18	14	27	9	15	24	15	15	33	25	37	50	44	49	18	39
駐警隊			13	17	10	29	22	18	8	22	11	6	10	17	17	12	23
社科學院 總務分處											6	5	15	34	17	13	5
醫學院 總務組	13	5	7	3	0	3	7	5	13	2	8	18	16	6	19	21	21
<b>合 計</b>	<b>94</b>	<b>102</b>	<b>164</b>	<b>203</b>	<b>148</b>	<b>175</b>	<b>262</b>	<b>265</b>	<b>193</b>	<b>254</b>	<b>277</b>	<b>327</b>	<b>616</b>	<b>426</b>	<b>398</b>	<b>285</b>	<b>324</b>

註 1：教職員住宿服務組於 104 年成立。

註 2：社科學院於 103 年遷回校總區，社科學院總務分處於 104 年 4 月 30 日完成院區點交及人員歸建。

註 3：配合本校組織規程修正，原總務處「駐衛警察隊」改隸屬環安衛中心，並自 110.11.26 生效。

## 112 年度各單位品質目標

本處 112 年共訂定 23 項品質目標，共 19 項達成目標值，達成率 82.6%，未達成 4 項，分別為修繕工程品質評分略低於目標值、修繕系統退件效率低於目標值、無查核金額以上新建工程及未獲得他機關出具公文，致未達目標。

執行單位	品質政策	品質目標	今年度目標值	達成率	執行狀況說明
文書組	專業效率	提昇公文線上簽核率	82%	100%	<ol style="list-style-type: none"> <li>依計算公式逐月統計線上簽核率，線上簽核率 = 電子 / (不含實體附件之紙本 + 電子)，作為有效督策各一二級單位之依據。</li> <li>宣導臨時憑證功能，除個別客服指導外，並於訓練課程加強宣導，使用者可即時完成簽核流程，並教育於歸檔前補簽，此功能是學術單位提升線上簽核率之主要因素。</li> <li>上下年度舉辦實體及線上操作課程共 12 場，並著重線上簽核部分教育。未來針對新進人員會請單位主管督促務必參加訓練課程。</li> <li>持續提供公文系統專線及郵件服務，解答各式操作等問題。</li> <li>本年度全校線上簽核率為 85%，已達成目標值。</li> <li>110 年 5 月疫情前全校線上簽核率為 54.68%，疫情期間因居家辦公等因素線上簽核率大幅上揚，隨著疫情趨緩後雖比率稍有下降。但 111 年起至今疫情又有浮動，線上簽核辦文方式已成主流，尤其是學術單位的配合，大幅拉高全校線上簽核率。</li> </ol>
文書組	創新永續	增加檔案創意應用活動	≥ 6 場	100%	<ol style="list-style-type: none"> <li>全年檔案應用活動的場次計有： <ol style="list-style-type: none"> <li>亮彩惠疇 - 錢思亮校長線上檔案特展</li> <li>工在臺大一臺大工學院八十週年檔案文物特展</li> <li>博物館群兒童暑期營活動</li> <li>手抄紙修護與應用課程成果展</li> <li>檔案志工修護研習推廣課程</li> <li>檔案手作體驗推廣應用課程總場次為 6 場。</li> </ol> </li> <li>目前已全數完成執行 6 場次活動，校內教職員生、訪賓及民衆皆給予活動高度肯定與熱情回應。</li> </ol>

執行單位	品質政策	品質目標	今年度目標值	達成率	執行狀況說明
事務組	專業效率	提升廁所環境清潔品質滿意度	≥ 90%	100%	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 持續調查及評估各館舍廁所使用狀況。</li> <li>2. 每季進行廁所環境清潔品質滿意度分析。第一季滿意度：93.15% 第二季滿意度：92.75% 第三季滿意度：90.74% 第四季滿意度：90.91% 平均滿意度：91.89%</li> <li>3. 盤點廁所異味產生原因，若為硬體問題，透過校內修繕程序更新設備，以降低異味。</li> <li>4. 將校內人流密集，使用率較高之廁所列為重點區域，增設消毒及除臭之設備。以利改善環境氣味及提高舒適感。</li> </ol>
事務組	專業效率	減少校內廢棄自行車長期佔用停車位	≥ 2,800 輛	100%	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 執行分區淨空新政策，以大一女周圍為執行區，進行定期分區淨空，以提高停車位周轉率，遭移置之自行車經過規定時程未領回即為廢棄自行車。</li> <li>2. 執行浮動式分區淨空政策，以校內各處自行車停放區進行不定期分區淨空，以提高停車位周轉率，遭移置之自行車經過規定時程未領回即為廢棄自行車。</li> <li>3. 例行性廢棄自行車掛牌宣告，以清除明顯廢棄自行車。</li> <li>4. 例行性違規移置（已排除分區），遭移置之自行車經過規定時程未領回即為廢棄自行車。</li> <li>5. 透過辦理活動或提高獎勵金方式，鼓勵校內教職員工生主動回收不用之自行車。</li> <li>6. 112年 1-12 月廢棄拖吊數共 3,693 輛 &gt; 目標值 2,800 輛。</li> </ol>
保管組	誠直專業效率	研究計畫辦公室借用率（研究計畫辦公室實際借用數 / 可供借用研究計畫辦公室總數 *100%）	75%	100%	研究計畫辦公室合計 161 間，迄至 112.12.31 共計 136 間提供使用，借用率約 84%，已達原設定目標。

執行單位	品質政策	品質目標	今年度目標值	達成率	執行狀況說明
教職員住宿服務組	誠直 專業 效率	提升職務 宿舍分配 服務品質	95%	100%	<p>1. 112 年職務宿舍分配服務滿意度調查，回收有效問卷 64 份，回收率 88%；滿意度調查結果為 99.5%，已超過目標值 95%，達成率 100%。</p> <p>2. 維護宿舍申借管理系統功能，加強系統穩定性，並加強宿舍分配人員相關宿舍法令、宿舍分配及宿舍管理之專業，有效提升服務滿意度。</p>
教職員住宿服務組	誠直 專業 效率	提升客座 學人宿舍 服務品質	94%	100%	<p>1. 112 年客座學人宿舍服務滿意度調查，回收有效問卷 50 份，回收率 100%；滿意度調查結果為 96.6%，已超過目標值 94%，達成率 100%。</p> <p>2. 客座學人宿舍於 111 年 6 月起辦理全棟裝修工程，並自 112 年重新開放借用，提供全新家具、設備及物業管理，將持續維護宿舍硬體設備，稽核現場服務，使居住品質更臻完美。</p>
營繕組	誠直 專業 效率 永續	提升修繕 工程之品 質	85 分	未 達成	自 111 年第 4 季統計至 112 年第 3 季： $(86.5 \text{ 分} + 82.42 + 84.2) / 3 = 84.37 \approx 84 \text{ 分}$ （四捨五入）。（112 年第 2 季，因與第 3 季併案辦理，故未納入統計）
營繕組	專業 效率 永續	提升查核 金額以上 之新建工 程品質 （工程主 管機關、 上級機 關、補助 機關、專 案工程督 導小組）	80 分	未 達成	<p>1. 配合公共工程施工品質管理作業要點規定，本年度未有需辦理案件。</p> <p>2. 第 1~4 季共計符合應查核案 0 次、督導案 0 次。</p>
營繕組	專業 效率	提升修繕 系統承辦 案件執行 效率	80%	100%	統計至 12 月 31 日修繕總件數為 3,917 件，於 7 天以內完工件數 3,207 件，經計算 $3,207 / 3,917 = 81.87\%$ （四捨五入）。
營繕組	效率	提升道路 安全緊急 處置效率	95%	100%	統計至 12 月 31 日累計接獲通報反映道路問題 178 件，其中 15 件屬道路隆起或坑洞事件涉及公共安全，均於 4 小內完成現場警示緊急措施。

執行單位	品質政策	品質目標	今年度目標值	達成率	執行狀況說明
營繕組	專業效率	提升當年度無預警停電復電效率	88分	100%	統計至12月31日累計無預警停電3次，並於2hr內復電完成，經檢討計算 $100-(0.5 \times 3) = 98.5$ 分，已達目標值。
營繕組	效率	提升修繕系統退件效率	小於5%	未達成	1. 統計至12月31日，於3天內退件完成案件。超過3天後退件數不可超過總修繕件數之5%，俾利提升本組效率及形象。 2. (總退件數 A- 系統分派承辦人後3天內退件案件數 B / 總修繕件數 C) $\times 100\% = (455-227) / 3,917 = 5.8\%$ (四捨五入)，超過原訂小於5%目標值，未達成。
營繕組	效率	教職員宿舍空舍詢配前修繕效率	$\geq 95\%$	100%	統計至12月31日，每一修繕案於限期內完成之案件數 23 / 總案件數 24 = $23/24 \times 100\% = 95.8\% \geq 95\%$ 。
出納組	專業效率永續	提昇櫃台相關業務服務品質	80分以上 $\geq 85\%$	100%	1. 本年度收費及薪資相關業務櫃台服務品質滿意度問卷調查時間：6月15日至7月6日及10月2日至10月27日。 2. 期間共回收149份問卷，給予本組櫃台滿意度評價80分以上者占總問卷之92.61%，達本年度預設之品質目標。
出納組	專業效率永續	降低預開收據製據錯誤致作廢更正比率	計算公式比率 $\leq 2.5\%$	100%	迄112年12月31日，累計因承辦人錯誤致預開收據作廢更正件數(70件) / 累計預開收據件數(9,697件) = $0.72\%$ ，達本年度預設之品質目標2.5%。
採購組	專業效率永續	提升本校「公開取得電子報價單」採購機制達成率	35%以上	100%	本校112年度可適用招標件數總計114件，已辦理件數54件，達成值為47.37%，已達目標值35%以上，達成率為100%。
採購組	專業效率永續	提升系所採購案驗收紀錄品質	5件以上	100%	112年5月19日公告建置驗收紀錄填寫說明、共同供應契約冷氣設備、共同供應契約保全勤務、財物、計罰逾期違約金、資料庫及實際數量計價等7個範本供參，並將電子檔置於本組網頁，藉以引導正確填寫驗收紀錄和文件，提升採購效率。

執行單位	品質政策	品質目標	今年度目標值	達成率	執行狀況說明
經營管理組	專業創新 永續	委外招商案件	4	100%	112 年度辦理醉月湖 2 號櫃、二活 2 樓單元 B、二活地下一樓、金華街 30 巷 1 號及 3 號、新月台二三樓、潮州街 7 號 9 號、青田街 7 巷 6 號、青田街 7 巷 2 號、新生南路一段 97 巷 5 號、銅山街 4 號、敬賢樓 1 樓東側空間計辦理 11 案場地委外招商公告。
經營管理組	專業創新 永續	積極推動住宿設施 BOT 案	100%	未達成	招商說明會業於 112 年 7 月 6 日假尊賢館愛心世界演講廳舉辦。招商文件亦經甄審委員會審閱，惟開發基地尚待國防部同意撥用。俟國防部同意撥用後，方得上網公告。
醫學院總務組	誠直專業 效率	提升零星修繕效率	85%	100%	依據本組修繕管理系統內「修繕統計」功能計算 1/1~12/31 共計 1476 件，其中 3 日內(含)修繕完成 1299 件，占總件數 88%，主要係因成立修繕開口合約，大幅提升簡易修繕效率；另 3 日以上修繕完成 161 件係因大樓日益老舊，部分修繕項目需洽專業廠商修繕致耗時較久，剩餘 16 件持續追蹤中。
醫學院總務組	誠直專業 效率	提升「物品管理資訊系統」列管耗材登錄作業滿意度	80%	100%	1. 服務滿意度問卷調查，調查期間 :112.06.19-112.08.15 及 112.11.03-112.12.29，請購單位人員採購碳粉匣、墨水匣、感光鼓列管耗材，登錄物品管理資訊系統時，填寫滿意度問卷調查表。 2. 計有 96 份問卷，共 5 個問項(電話禮貌、申報流程、領用與報表使用、系統操作介面、及整體滿意度)調查結果，滿意度 85%，已達本年度預設之品質目標。
醫學院總務組	誠直專業 效率	提升廁所環境委外清潔滿意度	80%	100%	112 年 6 月及 12 月各進行 1 次滿意度調查，上半年清潔滿意度 82.7%，下半年清潔滿意度 80.7%，(82.7%+80.7%)=81.7% 高於原訂目標值 80%，達本年度預設之品質目標。