

ISO 品質管理

總務處 ISO 品質管理系統 113 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

113 年 1 月 8 日召開總務處業務會報，訂定各單位 113 年品質目標，本處 8 個組室共訂定 21 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

2 月 26、27 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、文書組、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 9 個單位為受稽核單位。稽核結果並無不符合事項。

◆ 年度內部稽核

今年度本處各單位內部稽核時間為 7 月 15 日至 7 月 19 日，以實地查核方式辦理，計稽核 399 項，OK380 項、NG19 項、建議 16 項、不符合率 4.76%。

◆ 年度管理審查會議

9 月 9 日召開 113 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

113 年修訂品質手冊 1 次、5 份程序書、17 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。

103-113 年 客訴統計

年 單位	113 年	112 年	111 年	110 年	109 年	108 年	107 年	106 年	105 年	104 年	103 年
文書組	4	2	0	10	13	1	2	2	7	4	6
事務組	38	40	38	57	81	71	77	111	115	77	111
保管組	2	1	4	11	9	2	3	6	4	1	5
教職員 住宿服務組	1	1	0	5	4	0	1	1	4	1	
營繕組	13	15	32	42	47	64	45	80	81	62	68
出納組	4	2	2	3	2	0	0	9	15	12	6
採購組	0	0	3	2	0	0	0	0	1	0	1
經營管理組	20	20	18	14	27	9	15	24	15	15	33
駐警隊				13	17	10	29	22	18	8	22
醫學院 總務組	9	13	5	7	3	0	3	7	5	13	2
合計	91	94	102	164	203	148	175	262	265	193	254

註 1：教職員住宿服務組於 104 年成立。

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。

113 年度各單位品質目標

本處 113 年共訂定 21 項品質目標，共 18 達成目標值，達成率 85.71%，未達成 3 項，為營繕組、醫學院總務組修繕效率未達目標值及事務組推動 U-bike 後自有自行車減少，並鼓勵使用人回收不用自行車，總廢棄車減量。

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	85%	100%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 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。 3. 上下年度舉辦實體及線上操作課程共 8 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。 4. 持續提供公文系統專線及郵件服務，解答各式操作等問題。 5. 本年度全校線上簽核率為 88%，已達成目標值。
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"> 1. 全年檔案應用活動的場次計有： <ol style="list-style-type: none"> (1) 大學的崑曲之美 -- 臺灣大學與中央大學崑曲檔案文物特展 (2) 閻振興校長線上檔案特展 (3) 博物館群兒童暑期營活動 (4) 手抄紙修護與應用課程成果展 (5) 檔案志工修護研習推廣課程 (6) 檔案手作體驗推廣應用課程 總場次為 6 場。 2. 目前已全數完成執行 6 場次活動，校內教職員生、訪賓及民眾皆給予活動高度肯定與熱情回應。
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"> 1. 持續調查及評估各館舍廁所使用狀況。 2. 每季進行廁所環境清潔品質滿意度分析。 <ul style="list-style-type: none"> 第一季滿意度：91.89% 第二季滿意度：90.24% 第三季滿意度：89.09% 第四季滿意度：92.73% 平均滿意度：90.99% 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。 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。"

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	減少校內廢棄自行車長期佔用停車位	≥ 3,000 輛	未達成	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。 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。 3. 例行性廢棄自行車掛牌宣告，以清除明顯廢棄自行車。 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。 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。 6. 113 年 1-12 月廢棄拖吊數共 2,749 輛，達成率 91.63%(2.749/3,000)"
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%）	80%	100%	研究計畫辦公室合計 190 間，迄至 113.12.31 共計 165 間提供使用，借用率約 87%，已達原設定目標。
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%	1. 113 年職務宿舍分配服務滿意度調查，回收有效問卷 82 份，回收率 99%；滿意度調查結果為 99.4%，已超過目標值 95%，達成率 100%。 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。
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%	1. 113 年客座學人宿舍服務滿意度調查，回收有效問卷 51 份，回收率 100%；滿意度調查結果為 98.36%，已超過目標值 94%，達成率 100%。 2. 客座學人宿舍自辦理室內裝修工程後於 112 年重新開放借用，提供全新家具、設備及物業管理，持續維護宿舍硬體設備，並不定時查核現場人員服務品質，使居住品質更臻完美。

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	誠直 專業 效率 永續	提升修繕工程之品質	85 分	100%	統計 112 年第 4 季 -113 年第 3 季： (85.6 分 +85.1+85.4+84.6)/3=85.2。
營繕組	專業 效率	提升修繕系統承辦案件執行效率	80%	未達成	統計至 12 月 31 日修繕總件數為 3,901 件，於 7 天以內完工件數 2,852 件，經計算 $2,852/3,901=73.1\% \approx 73\%$ (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 148 件，其中 25 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。 4hr 完成緊急處置案件數 / 受理總件數 (屬道路隆起或坑洞事件) = $25/25=100\%$
營繕組	專業 效率	提升當年度無預警停電復電效率	90 分	100%	1. 統計至 12 月 31 日累計無預警停電 14 次，其中 2hr 內復電扣 0.5 分有 11 次，2-4hr 內復電扣 1 分有 1 次，4-8hr 內復電扣 2 分有 2 次，經檢討計算 $100-(0.5 \times 11)-1-(2 \times 2)=89.5$ 分。 2. 其中 1 件屬台電事故造成跳電，並於 1hr 內復電完成，故加 0.5 分 $\rightarrow 89.5+0.5=90$ 分。
營繕組	效率	提升修繕系統退件效率	小於 5%	100%	統計至 12 月 31 日結束，於 3 天內退件完成案件 306 件。(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) $\times 100\% = (501-306)/3,901=4.99\% \approx 5\%$ (四捨五入)
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，限期完成案件數 / 總案件數 = $59/59 \times 100\% = 100\%$ 。
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 $\geq 90\%$	100%	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為 4 月 16 日至 6 月 25 日，共回收 166 份問卷，給予本組櫃台滿意度評價 80 分以上者占總問卷之 98.19%，達本年度預設之品質目標。
採購組	專業 效率 永續	建置房地產勘選作業定型化表單	執行進度 完成度	100%	113 年 9 月 9 日公告並建置本組網頁。

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
採購組	專業 效率 永續	建置暫停招標（撤公告）線上簽核系統	執行進度 完成度	100%	113 年 10 月 29 日公告上線。
經營管理組	專業 創新 永續	場地（含具文資身分）委外活化再利用	5	100%	113 年度辦理自動櫃員機（二活 1 樓含燈箱、社科院 1 樓）、行遠樓 1-2 樓、法律學院飲料休閒食品自動販賣機設置案、銅山街 4 號、禮賢樓 1 樓部分空間（玉山銀行台大分行）、溫州街 18 巷 10 號、行遠樓 3 樓、徐州路 34 號、一號貨櫃屋、社科院地下一樓部分空間、文學院旁腳踏車部、二號貨櫃屋、龍泉街及泰順街 38 巷交界處場地、金華街 30 巷 1 號及 3 號、校友會館 1-2 樓、青田街 11 巷 1 號、溫州街 22 巷 8 號等共計 17 案場地委外招商或續約完成，已達 113 年度目標值。
經營管理組	專業 創新 永續	提升大型商場之服務品質	92%	100%	113 年 4 月 9 日至 4 月 23 日進行「社科學院地下室餐廳 113 年滿意度調查」，整體滿意度達 95.1%；113 年 9 月 18 日至 10 月 31 日進行「禮賢樓 1-2 樓商場 113 年滿意度調查」，整體滿意度達 95.09%，均達 113 年度目標值。
醫學院總務組	誠實 專業 效率	提升零星修繕效率	85%	未達成	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 1,697 件，其中 3 日內（含）修繕完成 1,410 件，占總件數 83.1%，未達原訂目標值。主因系 4 月之地震造成院區部分基礎設施毀損，修繕不及所致，另因地震過後缺工影響，部分修繕案件廠商排工不順，致耗時較久。04/03 震後，外牆損壞修復工程進行中，其餘小額修繕均已完成。
醫學院總務組	誠實 專業 效率	提升財物貼牌申報滿意度	80%	100%	1. 服務滿意度問卷調查，調查期間：113.11.07-113.11.22，於同仁辦理相關財物核銷，進行貼牌業務時就業務諮詢服務態度、貼牌作業服務、申報流程作業、財產管理系統操作使用及貼牌業務整體滿意度等五大問項，填寫滿意度問卷調查表。 2. 計有 73 份回收問卷，調查結果滿意度 90%，已達本年度預設之品質目標。
醫學院總務組	誠實 專業 效率	提升廁所環境委外清潔滿意度	80%	100%	113 年 6 月及 12 月各進行 1 次滿意度調查，上半年清潔滿意度 80.3%，下半年清潔滿意度 81.09%， $(80.3\%+81.09\%)/2=80.67\%$ 高於原訂目標值 80%，達本年度預設之品質目標。