

## 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。

### 一、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。

### 二、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。

### 三、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%。

### 四、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。

### 五、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。

### 六、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。