

# ISO 品質管理

## 總務處 ISO 品質管理系統 110 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

110 年 1 月 6 日召開總務處業務會報，訂定各單位 110 年品質目標，本處 10 個組室共訂定 25 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 15、16 日金屬工業研究發展中心至本處進行 ISO 品質管理系統重新驗證，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、駐衛警察隊、醫學院總務分處 10 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

今年度因受新冠肺炎 3 級管制影響，稽核時間略微延後至 8 月 9 日至 8 月 13 日實施 110 年度本處各單位內部稽核，並同意採電子資料審查方式辦理，計稽核 341 項，OK324 項、NG17 項、建議 34 項、不符合率 4.99%。

### ◆ 年度管理審查會議

10 月 4 日召開 110 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

110 年修訂 5 份程序書、9 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。

## 96-110 年 客訴統計

年 單位	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	10	13	1	2	2	7	4	6	5	40	13	13	20	6	9
事務組	57	81	71	77	111	115	77	111	135	69	325	186	205	112	158
保管組	11	9	2	3	6	4	1	5	10	9	9	7	3	8	8
教職員住宿 服務組	5	4	0	1	1	4	1								
營繕組	42	47	64	45	80	81	62	68	71	129	168	98	59	47	27
出納組	3	2	0	0	9	15	12	6	4	14	8	20	9	45	27
採購組	2	0	0	0	0	1	0	1	2	0	2	1	0	3	7
經營管理組	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 總務分處	7	3	0	3	7	5	13	2	8	18	16	6	19	21	21
<b>合 計</b>	<b>164</b>	<b>203</b>	<b>157</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。

## 110 年度各單位品質目標

本處 110 年共訂定 25 項品質目標，20 項達成目標值，達成率 80 %，未達成 5 項，主要因素為疫情、政策改變、無抽查案例等造成，致未達目標值。

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	≥ 60%	100%	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.5 月中旬因疫情嚴重，配合防疫居家辦公等需求，全面開放線上臨時簽核，線上簽核率大幅上升。9 月份疫情減緩後，線上簽核率又逐步下降。今年度線上簽核率為 67.86%，達成率 100%。</li> <li>2. 各單位業務因無有效可供線上簽核模組，如研究計畫申請、薪資報帳、離職手續等，紛紛借道公文系統辦理，造成線上簽核文件大增，但因文件辦理性質原屬紙本，線上核章完畢後屢有改回紙本簽核結案情形。</li> <li>3. 編訂公文系統快速上手、排錯說明及操作影片，並持續提供專線服務，解答各式操作等問題。</li> </ol>
文書組	創新永續	推廣檔案創意應用	≥ 6 場	100%	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.11 月校慶策畫大門 90 週年暨傅鐘 70 週年檔案特展 1 場次，徵集校園規劃小組檔案資料成果展 1 場次。</li> <li>2 結合修護工具意象及手工書裝幀技術系列創意特展 1 場次。</li> <li>3. 提昇全校修護觀念與技術水平，全年進行志工作課程學習，包括置物盒手作工作坊、縫背手工書手作工作坊、面紙盒手作工作坊共 3 場次。</li> </ol>
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。</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> <li>5. 迄至 110.12.31 共計回收 222 份有效之滿意度調查表，其中 202 份為非常滿意及滿意，滿意率約 90.99%，達成目標值。</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	減少校內廢棄自行車長期佔用停車位	>=1,800 輛	100%	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 執行分區淨空政策，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. 例行性廢棄自行車掛牌宣告，以清除明顯廢棄自行車。</li> <li>3. 例行性違規車輛拖吊，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>4. 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>5. 迄至 110.12.31 共計清除 2,956 輛廢棄車，達成目標值。</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%)	≥ 65%	100%	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 計畫辦公室合計共 140 間，迄至 110.12.31 共計 96 間提供使用，借用率約 68.57%，已達成設定之目標值。</li> <li>2. 次震宇宙館共計 66 間，截至本年度已借出 32 間。</li> <li>3. 本年度新增學新館 14 間研究計畫辦公室，已全數借出。</li> </ol>
營繕組	誠直專業效率永續	提升修繕工程採購之品質	≥ 85 分	未達成	為使當年度完成執行情形報告，統計改以前一年(109年)第4季(於當年度2月前辦理)至當年度第3季，即可於當年度統計完成。 (84.75+82+84.33+84.7)/4=83.95 分。
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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各案承辦依據公共工程施工品質管理作業要點規定，辦理督導工程，並留下工程督導紀錄表，如有缺失改善則應送校備查。</li> <li>2. 第 1~4 季共計符合應查核案 0 次、督導案 0 次。</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
營繕組	專業效率	提升修繕系統承辦案件執行效率	$\geq 80\%$	未達成	營繕組 110 年度執行修繕工程受疫情影響，致執行進度落後，統計至 12 月修繕總件數為 5,840 件，於 7 天以內完工件數 4,066 件，經計算達成值： $4,066/5,840=69.62\%$ ，未達目標值。
營繕組	效率	提升道路安全緊急處置效率	$\geq 95\%$	100%	1. 統計第 1~4 季累計接獲通報反映道路問題 54 件，其中 24 件屬道路隆起或坑洞事件涉及公共安全。 2. 上述 24 件涉及公共安全案件需於 4 小時內完成現場警示緊急措施，實際亦於受理後 4 小時完成，故達成率為 100%。
營繕組	專業效率	提升當年度無預警停電復電效率	$\geq 88$ 分	100%	1. 第 1~4 季累計無預警停電 10 次，其中 3 次皆於 2hr 內復電完成、2 次 2-4 小時內復電、1 次因設備故障需更換，24 小時以上復電，經檢討計算 $100-(0.5 \times 3 + 1 \times 2 + 3) = 93.5$ 分。 2. 另台電因素（電壓過低）計 4 次，非控制範圍不予扣分。惟可於 1hr 內復電完成共 2 次，則加 $0.5 \times 2 = 1$ 分。
營繕組	效率	提升修繕系統退件效率	$\leq 5\%$	100%	統計至 12 月結束範圍，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。 (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) $\times 100\%$ (253-106)/5,840 $\times 100\% = 2.52\%$
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 $\geq 80\%$	100%	1. 本年度櫃台相關業務服務品質滿意度問卷調查時間施測時間：110 年 8 月 24 日至 8 月 31 日及 10 月 13 日至 10 月 27 日。 2. 期間共回收 132 份問卷，給予本組收據及薪資相關業務櫃台滿意度評價 90 分以上者占總問卷之 86%，已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 $\leq 2.5\%$	未達成	迄 110 年 12 月 31 日，累計因櫃台錯誤致預開收據作廢更正件數 / 累計預開收據件數 = 2.75%，未達本年度預設之品質目標 2.5%。

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	已辦理「公開取得電子報價單」招標案件數 / 可適用「公開取得電子報價單」招標案件數	≥ 10%	100%	本校 110 年度可適用招標件數總計 161 件，已辦理件數 36 件，達成值為 22.36%，已達目標值 10% 以上，達成率為 100%。
經營管理組	專業創新效率	校外閒置場地(含具文資身分)委外活化再利用	≥ 3 件	100%	本年度閒置場地委外案件一般場地有 1 件，具文資身分空舍有 2 件，總計共 3 件。包括： 1. 臺北市中正區徐州路 42 號（110 年 5 月 4 日完成簽約） 2. 市定古蹟臺北市大安區青田街 7 巷 2 號（110 年 3 月 31 日完成簽約） 3. 歷史建築臺北市中正區銅山街 4 號（110 年 3 月 31 日完成簽約）
經營管理組	誠直創新永續	強化委外場地知識管理	≥ 4 份	100%	1. 按「國有不動產出租收益原則」規定，並就場地座落位置（校內或校外）等條件進行分類，於預計完成日前完成 4 份招商須知及契約範本： 校外日式宿舍、校內一般場地、校外一般場地及本校參與文化局老房子文化運動。 2.4 類型招商須知及契約範本作為後續招商執行依據。
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	本案依預定期程於 110 年 2 月 28 日前已完成校內可行性評估審定，達成 30%，惟因政策變更，開發基地自 3 處修改為 2 處，後續將重新修訂可行性評估及先期規劃後再提送校發會報告。
教職員住宿服務組	誠直專業效率	職務宿舍分配服務滿意度	≥ 95%	100%	本年 (110 年) 職務宿舍分配服務滿意度調查回收有效問卷 47 份數回收率 100%。滿意度調查結果為 96.4%，已超過目標值 95% 達成率 100%，顯示業務承辦人參加宿舍管理專業教育訓練對宿舍申請人之宿舍分配及入住之各項說明可有效提高顧客滿意度。
教職員住宿服務組	誠直專業效率	客座學人宿舍顧客滿意度	≥ 90%	100%	本年 (110 年) 客座學人宿舍顧客滿意度調查回收有效問卷份數 20 份回收率 83%。調查結果為 93.6%，已超過目標值 90% 達成率 100%。管理人員定期檢查各項服務工作確實完成，持續改善與更新宿舍設備，明顯提升使用者居住服務滿意度。

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
駐警隊	專業效率	降低失竊案件數	40 件以下	100%	1.110 年失竊案件數共 19 件，未超過目標值，達成率為 100%。 2. 今年因疫情，本校進入校園有進行人車管制，進而失竊率降低。
駐警隊	誠直專業效率創新永續	提昇客訴處理效率	85 分以上	100%	110 年共有客訴案件 13 件，共有 11 件為 3 日內回覆，2 件為 5 日回覆，計算方式為 $(100*11+80*2)/13=97$ 分，超過目標值 85 分；本隊將持續了解師生反映意見，並迅速處理且回覆。
醫學院總務分處	誠直專業效率	提升零星修繕效率	≥ 85%	100%	依據本分處修繕管理系統內「修繕統計」功能計算 1/1~12/31 共計 1,409 件，其中 3 日內(含)修繕完成 1,210 件，占總件數 85.88%，已達本年度預設之品質目標。
醫學院總務分處	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時間自 110 年 8 月 11 日至 12 月 31 日，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 81 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，滿意度平均 87%，已達本年度預設之品質目標。
醫學院總務分處	誠直專業效率	提升廁所環境委外清潔滿意度	≥ 80%	100%	本年度於 6 月及 12 月透過 myNTU 滿意度問卷調查系統實施 2 次清潔滿意度問卷調查，填答人數分別為 112 人及 98 人，其中填答「非常滿意」及「滿意」的人數比例，合計分別為 85.7% 及 80.6%，已達本年度預設之品質目標。
醫學院總務分處	誠直專業效率	建置採購資訊管理系統，俾提升採購案件管理之完整性及正確性	≥ 20%	100%	為提升採購案件管理之完整性及正確性，規劃建置採購資訊管理系統，110 年已完成採購資訊管理系統需求規劃，已達本年度預設之第一階段品質目標。