

# ISO 品質管理

---

## ISO 品質管理系統 106 年度推動情形

### ◆ 年度品質目標訂定

106 年 1 月 9 日召開總務處業務會報，訂定各單位 106 年品質目標，本處 10 個組室共訂定 42 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 7、8 日金屬工業研究發展中心至本處進行追查，總務處秘書室、營繕組、事務組、採購組、保管組（含教職員住宿服務組）、駐衛警察隊等 6 個單位為受稽核單位。稽核結果共有不符合事項 3 項，已提出矯正計畫進行改善。另其他抽查事項尚符合規定。

### ◆ ISO 條文改版教育訓練

為因應 2015 年 ISO 品質管理系統改版，於 106 年 7 月至 10 月間陸續安排 5 場條文解說、相關文件修改與內稽技巧等教育訓練課程。

### ◆ 年度二次內部稽核

- (一) 3 月 13 日至 3 月 15 日實施 106 年第 1 次內部稽核，受稽核單位為：文書組、出納組、採購組、經營管理組、醫學院總務分處。計稽核 200 項，OK191 項、NG9 項、建議 26 項、不符合率 4.5%。
- (二) 為配合 ISO 改版條文要求，各單位完成程序書及作業規範等修正後，於 10 月 19 日實施 106 年第 2 次內部稽核，對本處全部 10 個單位進行新版條文稽核。計稽核 349 項，OK316 項、NG33 項、建議 38 項、不符合率 9.5%。

◆ 年度二次管理審查會議

- (一) 5月1日召開106年第1次管理審查會議，會中並依據ISO 5.6.1規定針對106年度各單位品質目標第1季執行情形進行檢討修正，同時對於品質手冊5.6.2 審查輸入提出執行報告及改進建議，由承辦單位評估並進行修正。
- (二) 12月4日召開106年第2次管理審查會議，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

106年修訂品質手冊、製訂1份程序書、1份作業規範、修訂15份程序書、22份作業規範、廢止2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。

### 96-106年客訴統計

單位 \ 年	106	105	104	103	102	101	100	99	98	97	96
文書組	2	7	4	6	5	40	13	13	20	6	9
事務組	111	115	77	111	135	69	325	186	205	112	158
保管組	6	4	1	5	10	9	9	7	3	8	8
教職員住宿服務組	1	4	1								
營繕組	80	81	62	68	71	129	168	98	59	47	27
出納組	9	15	12	6	4	14	8	20	9	45	27
採購組	0	1	0	1	2	0	2	1	0	3	7
經營管理組	24	15	15	33	25	37	50	44	49	18	39
駐警隊	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	5	13	2	8	18	16	6	19	21	21
<b>合計</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>

## 106 年度各單位品質目標

本處 106 年共訂定 42 項品質目標，共 38 項達成目標值，達成率 90.5%，另 4 項因工程品質、外部機關及服務待加強等因素未達到預定目標。

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
總務處秘書室	誠直 專業 效率 創新 永續	提升本處行政績效	8	100%	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 今年度顧客滿意度調查時間自 106 年 10 月 24 至 11 月 1 日止，以網路問卷方式辦理，計 519 人上網填寫。</li> <li>2. 本處今年整體行政表現統計 8 項平均分數為 8.28 分，較去年提升 0.2 分（去年為 8.08），7 項平均分數為 8.29 分，達到本處今年度 ISO 品質目標值（8）。</li> <li>3. 調查結果已於 11 月 3 日簽奉總務長核定並轉請各單位參考並回覆顧客反應意見。各項目中服務態度及承辦人員專業態度較受到肯定。</li> <li>4. 各組則以採購組及經營管理組表現最佳。</li> </ol>
文書組	誠直 專業 效率 創新 永續	提昇公文系列課程滿意度	90%	100%	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依上課學員滿意度調查評分表加以統計，如有低目標值將再就其問卷內容分析原因以利後續課程滿意度之改善。</li> <li>2. 本年度 4/19,4/20,7/26,7/31,8/31,9/29，舉辦公文系統及寫作課程共 8 場次，平均滿意度為 90.29%。</li> </ol>
文書組	專業 效率	提昇公文線上簽核率	55%	100%	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依計算公式逐月統計線上簽核率，定期轉知各一級單位，陳報各單位線上簽核執行率，並發文公告週知，以敦促各單位加強線上公文推行。</li> <li>2. 本年度全校線上簽核率為 58.13%。</li> </ol>
文書組	專業 效率	公文系統無預警當機改善	80 分	100%	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依「公文系統無預警當機改善統計」文件填報。滿分 100，依使用者（含文書組同仁）反映系統故障無法使用起算，至復原可用止，每 30 分鐘扣 0.5 分，未滿 30 分鐘以 30 分鐘計算。</li> <li>2. 12/25、12/27 伺服器 AP3 無預警當機，分別扣分 3.5、1.5 分，現值 95 分。</li> </ol>
文書組	專業 效率	提昇公文分文判文準確率	97%	100%	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 為使公文之判文業務品質更加提昇，間接提昇公文時效性與辦文之效率，依總收文退文改分統計表統計。</li> <li>2. 上半年 1 至 6 月底分文準確率為 98%，下半年共分文 25,246 件改分 254 件分文準確率 99%，平均準確率 98.5%</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
文書組	誠直效率	提昇信件業務服務滿意度	90 分	100%	1. 按所接收信件遞送服務單位系所，依上下半年 2 階段暨行政及學術等 2 大部份個別予以滿意度問卷調查統計。 2. 上半年 3 月進行行政單位信件滿意度調查結果及下半年 10 月學術單位信件滿意度調查結果換算分數均為 94 分，平均全年調查結果為 94 分。
文書組	專業創新	提昇檔案應用活動滿意度	90 分	100%	1. 策畫結合明年臺大 90 周年校慶檔案系列特展，並結合兒童體驗營等活動，擴大檔案應用宣導，全年進行校外學生服務學習調查，調查結果換算為 98.44 分。 2. 與圖書館聯合推展招募新志工活動，提昇全校修護觀念與技術水平，全年進行 3 場志工手作課程學習調查，調查結果換算為 98.48 分。 3. 推展校園文創設計理念與業界平台交流講座，全年進行創意培訓講座學習調查，調查結果換算為 95 分。 4. 綜合以上各項檔案應用活動平均達成值為 97.78 表現頗佳。
事務組	專業	校園廢棄自行車拖吊	2700	100%	1. 加強學生畢業後巡查廢棄車占用停車位之問題，並依規定吊牌七日警示，逾期未處理則拖吊移置保管場。 2. 透過辦理活動或獎勵方式，鼓勵車主主動辦理廢棄車回收。(分別於 6 月 7-9 日及 9 月 11-15 日辦理宣導活動，並持續提供每輛次 50 元之回收獎勵金鼓勵車主主動辦理回收) 3. 安排志工或與院系所合作，協助巡查吊牌。(106 年第一學期與文學院中文系合作，由同學擔任文學院周邊自行車整理及廢棄車掛牌志工，掛牌期滿後由本組進行後續拖吊) 4. 106 年度廢棄車拖吊數量總計 2701 臺，目標值達成率 100%。
事務組	專業效率	提昇城中校區與校總區 / 臺大與中研究院交通車滿意度	服務滿意項達 87% 以上	100%	1. 加強司機服務訓練，並於 2 月 24 日、5 月 26 日、9 月 27 日(每學期至少 2 次)抽查車輛服務情形，以提昇平時之服務態度。 2. 於 2 月 24 日、5 月 26 日、9 月 27 日(每學期至少 2 次)抽查各班次發車抵達時間、與乘車地點，是否準時並準班。 3. 於 2 月 24 日、5 月 26 日、9 月 27 日(每學期至少 2 次)抽查乘客舒適度，檢查司機是否注意行車狀況、空調、燈光之相關控制。 4. 於合約中規範事項明定罰則，以確保服務滿意度能持續保持。 5. 106 年度服務滿意度為 89.78%，目標值達成率 100%。

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	提昇本組辦理各類車證等交通管理業務顧客滿意度	服務滿意項達 87% 以上	100%	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設立專責窗口，提供隨到隨辦事務處理。</li> <li>2. 加強服務人員親切客服訓練，提昇平時服務態度，於年度內 1 月 12 日、24 日及 6 月 14 日辦理 3 場教育訓練。</li> <li>3. 每學年(期)受理網路登記作業前後透過校內訊息宣導車證申辦須知及注意事項，於年度內 8 月 2 日及 9 月 1 日發送教職員工，1 月 24 日、7 月 7 日、9 月 11 日及 11 月 8 日發送學生辦證資訊並透過事務組網頁、辦證系統網頁、停車場跑馬燈及發送系統簡訊等其他管道宣導。</li> <li>4. 106 年度服務滿意度為 89.86%，目標值達成率 100%。</li> </ol>
事務組	專業效率	一般廢棄物減量 (人均年產量比較)	33.04 ±5% (公斤/人)	未達成	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 雖每年 3 月本校均例行性舉辦杜鵑花節，及其他大型活動，但今年首次與北市府一同擴大舉行，且為期一個月(3 月 1 日至 3 月 31 日)，參觀人數較往年增加非常多，導致今年 3 月垃圾量較去年增加 2.69 公噸。</li> <li>2. 每逢校內有活動舉辦時，事務組均有要求主辦單位或協辦單位，於活動期間協助宣導本校垃圾分類及垃圾減量政策。但如是校外單位或系所單位舉辦活動時，本組會另外要求必須於活動結束後，確實整理借用場地及清運垃圾。</li> <li>3. 每逢 6 月至 9 月為本校暑期期間，也為本校活動舉辦高峰期，且今年除例行性暑期大型活動外，全大運及世大運皆也使用本校場地，導致今年暑期入校人數大增，同時使垃圾量較去年同期(6 月至 9 月)上升 6.12 公噸，但因本校今年 1 月至 5 月垃圾減量有成，較去年同期減量 13.67 公噸，故前三季累計垃圾量仍較去年減少 7.55 公噸。</li> <li>4. 106 學年度期初於膳委會開會時(9/11、9/13)，及舉辦清潔綠美化講習時(11/1)，針對校內各餐飲單位，及全校教職員工生持續宣導垃圾分類及垃圾減量政策；同時每周不定時隨機至垃圾收取點抽查執行成效。</li> <li>5. 106 年垃圾總量為 1104.9 公噸，較 105 年的垃圾總量 1151.01 減少 46.11 公噸，總垃圾量有效減少約 4%，主因除第二季減少 9.01 公噸外，第四季也大幅減少 38.56 公噸。6. 106 年目標值為 33.04 公斤/人 ±5%(31.39 公斤/人 ~34.69 公斤/人)，除前述因素外，本校今年校內人數也較去年增加 924 人，且回收類別更細分，使 106 年整年人均年產量些微降低至 30.76 公斤/人，</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
					較 105 年的 32.89 公斤 / 人減少了 2.13 公斤 / 人，約減少 6.5%。雖人均年產量有效減少超過目標值，但因原訂目標為 33.04 公斤 / 人 ±5%，故 106 年達成率為 98.1%。
事務組	專業效率	廁所環境清潔品質滿意度	84%	100%	1. 加強檢查廁所清潔，不定期點名抽查（最近一次點名為 10 月，清潔員時間內全數到齊）。 2. 對系所反應不滿意之部分，責令廠商改善，並由各系館確認改善後簽章以示證明。（例如社會科學院提出頤賢館五樓廁所隔間木板須改善，本組 7 月 20 日收到，於 7 月 25 日改善完畢，並由社會科學院蓋章確認。） 3. 106 年度廁所環境清潔品質滿意度為 95.3%，目標值達成率 100%。
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	90%	100%	本年職務宿舍分配服務滿意度調查回收有效問卷份數高於本年度分配戶數 90%。調查結果為 97.4%，已超過目標值 90% 達成率 100%，顯示加強業務承辦人對宿舍申請人之宿舍分配及入住之各項說明以及法令專業度教育訓練，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%	本年客座學人宿舍顧客滿意度調查回收有效問卷份數高於本年分配戶數 90%。調查結果為 94.4%，已超過目標值 90% 達成率 100%。客座宿舍因近年增加老舊宿舍比例，隨之增加硬體設備修繕需求，未來依需求持續更新設備，提高顧客滿意度。
保管組	誠直專業效率	研究計畫辦公室服務滿意度	服務滿意度達 90% 以上	100%	本年共分配明達館研究計畫辦公室 2 間、展書樓 3 間、凝態科學館 4 間、澄思樓 2 間、芝玉路 1 間，合計共 12 間，辦理分配時均詳細向申請人說明空間特性，並協助解決使用上之問題，截至 106 年 12 月 31 日為止共回收 10 份，經核算其服務滿意度為 93%，已達今年目標值。
保管組	誠直專業效率	學位服借用滿意度	服務滿意度達 88% 以上	100%	於公告之歸還期間，進行學位服借用滿意度調查，包含服務態度、借還速度、借還流程及學位服品質等項目進行調查。106 年 6 月 5 日至 7 月 31 日共回收 110 份，經核算其服務滿意度為 93.4%，已達今年目標值。
保管組	誠直專業效率	財物編號貼牌滿意度	服務滿意度達 85% 以上	100%	辦理財物編號貼牌作業時，請申辦人填寫「財物編號貼牌」滿意度問卷調查表，並於每季統計分析滿意度情形。截至 106 年 12 月 31 日為止共回收 171 份調查表，經核算滿意度為 86.9%，已達今年目標值。

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
保管組	誠直 專業 效率	財產物品 管理系統 滿意度	服務滿意度達 75% 以上	100%	於 11~12 月寄送校內訊息請校總區教職員上網填寫滿意度調查表及提供意見，或臨櫃服務時，請系統使用人填寫滿意度問卷調查表，並了解其使用系統狀況，作為改進系統之參考。截至 106 年 12 月 31 日為止共回收 117 份調查表，經核算滿意度為 76.2%，已達今年目標值。
營繕組	誠直 專業 效率 永續	修繕工程 採購之品質	平均 86 分	100%	1. 第 1~4 季結束後 2 個月內辦理評鑑會議，並將評鑑結果公佈於營繕組網頁。 2. 第 1~4 季總平均分數計算式 $(86.77+82.44+87.33+84.80+85.67+84.04+89.50+84.14)/8=85.57$ 分 $\approx$ 86 分 (四捨五入)
營繕組	專業 效率 永續	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)	平均 81 分	100%	1. 各案承辦定期或不定期至現場進行查證，遇有缺失開立不合格通知單送監造及施工廠商要求進行缺失改善。 2. 第 1~4 季工程進度達到 20%~80% 共計查核 5 案，總平均分數計算式 $(80+76+80+84+83.5)/5=80.7$ 分 $\approx$ 81 分 (四捨五入)，達到今年目標值 3. 各案缺失採函文通知監造單位及施工廠商進行改善。
營繕組	專業 效率 永續	未達查額金額之工程品質 (專案工程督導小組、上級機關、補助機關)	平均 80 分	未達成	1. 各案承辦定期或不定期至現場進行查證，遇有缺失開立不合格通知單送監造及施工廠商要求進行缺失改善。 2. 第 1~4 季工程進度達到 20%~80% 共計查核 2 案，總平均分數計算式 $(80.3+77.2)/2=78.75$ 分 $\approx$ 79 分 (四捨五入)。 3. 各案缺失採函文通知監造單位及施工廠商進行改善。
營繕組	專業 效率	修繕系統承辦案件執行效率	75%	100%	1. 第 1~4 季結束統計承辦受理修繕案件至結案 7 工作日內完成執行效率，並陳核組內管理幹部了解各同仁處理狀況進行督導。 2. 今年修繕總件數為 4,684 件，於 7 天以內完工件數 3,539 件，經檢討計算 $3539/4684=75.56\%$ $\approx$ 76% (四捨五入)，達到今年目標值。
營繕組	專業 效率	當年度無預警停電次數	85 分	100%	今年累計無預警停電 14 次，台電因素 11 次 (瞬間壓降)、其餘 2 小時內復電 2 次 (扣 2 分)，8-24 小時內復電 1 次 (扣 2.5)，經檢討計算 $100-4.5=95.5$ 分 $\approx$ 96 分 (四捨五入)，達到今年目標值。

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
出納組	專業效率永續	提升學雜費顧客滿意度	80分以上 ≥ 87%	100%	1. 本年度學雜費顧客滿意度調查時間自 106 年 12 月 11 日至 12 月 30 日，於 myNTU 滿意度問卷調查系統施測。 2. 填寫問卷人次共計 487 名，給予本組學雜費業務服務評價 80 分以上者占總問卷之 89.12%，達到今年目標值（87%）。
出納組	專業效率永續	提升個人付款業務之滿意度	80分以上 ≥ 80%	100%	1. 本年度個人付款業務滿意度調查時間自 106 年 11 月 15 日至 11 月 30 日，於 myNTU 滿意度問卷調查系統施測。 2. 曾收過本組付款之填答人次共計 173 名，給予本組個人付款業務服務評價 80 分以上者占總問卷之 85.55%，較前年調查之 80% 小幅上升。分析原因應係本組廣續優化報帳撥款系統、提昇個人付款網頁 e 化服務之品質及強化報帳流程追蹤系統等。
出納組	專業效率永續	強化報帳人員報帳技能課程	80分以上 ≥ 80%	100%	1. 於 106/7/24 舉辦第 1 場說明會：(1) 對象為資深報帳人員或非報帳人員，但想知道薪水的報帳及撥款流程者。(2) 較深入介紹所得稅務相關資訊，並提供同仁正確與最新的所得報帳及繳費流程和案例討論。(3) 會後進行滿意度調查為 88.95%。 2. 於 106/8/15 舉辦第 2 場說明會：(1) 對象為新進報帳人員。(2) 介紹一般所得稅務相關資訊，並提供同仁正確與最新的所得報帳及繳費流程和注意事項。(3) 會後進行滿意度調查為 88.95%。 3. 已錄製「出納業務 + 帳號申請與設定」上傳業務報帳系統教學影片，以利報帳人員隨時參閱。
採購組	專業效率永續	採購案簽辦效率之提升	90%	100%	1. 收受請購案後即於系統錄案及管控，經查本年度共收受 1,507 件，其中本組辦理一般採購案件共 968 件，另科研採購案共 539 件，皆已於系統錄案管控。 2. 經系統查詢本年度案件之處理期程，皆無逾期案件，簽辦效率達目標值。
採購組	專業效率永續	提升本校各單位採購專業知能	5 場	100%	於 4/24、4/27、5/4、5/5、5/11、5/12 及 9/28 舉辦「採購入門及辦理採購之時機」、「政府採購法招標決標辦理方式」、「科研採購及共同供應契約採購」、「決標後工作事項」、「驗收實務」、「綠色採購法規與操作實務」及「勞動權益教育」等 7 場教育訓練。



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	提高採購專業教育訓練品質	90%	100%	每場教育訓練後皆於現場收回問卷，並予統計及分析，本年度7場各採購研習整體滿意度分別為：「採購入門及辦理採購之時機」96.8%、「政府採購法招標決標辦理方式」100%、「科研採購及共同供應契約採購」90%、「決標後工作事項」80%、「驗收實務」100%、「綠色採購法規與操作實務」80%、「勞動權益教育」90.2%。全部課程整體滿意度平均為91%。
採購組	專業效率永續	提高請購文件之品質	3件	100%	因應各單位請購狀況，建置「限制性招標條款-第22條第1項第2、4、7、16(限未達公告金額之會議場地、住宿服務)款」等4件文件範本供參。
經營管理組	專業創新永續	提昇小福電腦先生之服務品質	94%	100%	針對全校師生進行問卷調查，回收問卷份數774份，非常不滿意與不滿意佔3.88%。於本年度6月完成調查，滿意度96%達到預期目標。
經營管理組	專業創新永續	提昇華南銀行之服務品質	90%	100%	於106/11/30完成全校師生進行問卷調查，回收問卷份數418份，非常不滿意與不滿意佔9%。
經營管理組	專業創新	校外破舊閒置宿舍/基地予以委外活化	新增2案	100%	臨沂街32巷10號於2/6日簽約，新生南路3段76巷2號於6/30簽約。
經營管理組	專業創新	校外古蹟/歷建整修後取得文化局之使用許可(使照)	新增2案	未達成	按文資法進行規劃設計與因應計畫提送文化局，經審議後通過取得核備函。文化局對青田七六使用許可遲未審查，且通過時間非本校能掌控，日後將不再設定此類無法預期風險之目標。
駐警隊	專業效率	降低失竊案件數	40件以下	100%	<ol style="list-style-type: none"> <li>今年度確定為失竊案件總數為20件，此件數為經由大安分局羅斯福路派出所依照教職員工生報案後確定為失竊案件總數</li> <li>本隊每日校園巡查並記錄巡查點之時間及異樣。</li> <li>每年1、4、7、10月以E-Mail形式發通告，提醒並宣導教職員工生防竊警覺與防竊作為。</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
駐警隊	誠直 專業 效率 創新 永續	<b>提昇顧客滿意度</b>	服務滿意度 >88%	100%	1. 本隊於服務完本校教職員工生後，請教職員工生填寫顧客滿意度單，今年度共請 142 人填寫顧客滿意度單，其中給予非常滿意為 128 人；滿意為 14 人。 2. 本隊將不定期由隊長加強員警本職學能教育，並持續加強員警工作服務態度及禮節提昇。
駐警隊	誠直 專業 效率 創新 永續	<b>提升客訴處理效率</b>	依回應客訴個案之時間計算分數 >85 分	100%	1. 了解事情始末，並迅速處理且回覆客訴（如為須呈報上級長官之特殊事件經簽准延長處理時限者，不列入此範圍內）並盡快回覆所有客訴案件 2. 今年度客訴案件共 22 件，皆在 3 日內回覆客訴案件。
醫學院 總務 分處	誠直 專業 效率	<b>廁所環境委外清潔滿意度</b>	85%	未達成	1. 5 月 16 日 ~31 日辦理第一次調查，調查結果： (1). 受訪者對廁所乾淨滿意度：76% (2). 受訪者對清潔效率滿意度：84% (3). 受訪者對清潔人員服務滿意度：84% 2. 受訪者認為尚需加強清潔之項目以馬桶及地板最多人填寫。 3. 經分析後，廁所清潔及尚待加強之項目，擬做為下半年清潔之重點改善項目。 2. 12 月 1 日 ~15 日辦理第二次調查，調查結果： (1). 受訪者對廁所乾淨滿意度：79% (2). 受訪者對清潔效率滿意度：79% (3). 受訪者對清潔人員服務滿意度：79% 2. 受訪者認為尚需加強清潔之項目以馬桶及小便器較多人反應。
醫學院 總務 分處	誠直 專業 效率	<b>財物報廢作業滿意度</b>	80%	100%	1. 採問卷調查方式辦理，11 月進行辦理問卷調查，請各系所中心辦理財物報廢申報人員填寫問卷調查表。 2. 調查內容： (1). 電話諮詢服務態度：100% (2). 財物報廢申報流程：92% (3). 廢品回收時程安排：86% (4). 廢品回收人員態度：97% (5). 財物報廢整體滿意度：95% 3. 建議事項： (1). 速度效率有待提升 (2). 廢棄桌櫃搬運遭遇困難，建議日後可派人力支援

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
醫學院 總務 分處	誠直 專業 效率	零星修繕 案件完工日 數小於 4 日	80%	100%	依據本分處修繕管理系統內「修繕統計」功能計算今年共計 1,602 件，其中 3 日內(含)修繕完成 1,375 件，占總件數 85.8%;3 日以上修繕完成 221 件，逾期原因以「需洽廠商修繕」及「修繕費時」二項占最多。
醫學院 總務 分處	誠直 專業 效率	限制性招標 案採購作業 效率之提昇	80%	100%	辦理 39 件限制性招標採購案，其中 32 件於收案後 20 日內完成決標作業，7 件超過 20 日，達成率為 82.1%。
醫學院 總務 分處	誠直 專業 效率	提昇銀行 存款收支 餘額調節表 編制效率	80%	未達成	今年銀行存款收支餘額調節表，3、6 及 9 月未於次月 10 日前陳核，達成率 75%。