

ISO 品質管理

總務處 ISO 品質管理系統 114 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

114 年 1 月 2 日召開總務處業務會報，訂定各單位 114 年品質目標，本處 9 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

3 月 6、7 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 14 日至 7 月 18 日，以實地查核方式辦理，計稽核 408 項，OK390 項、NG19 項、建議 14 項、不符合率 4.66%。

◆ 年度管理審查會議

9 月 10 日召開 114 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

114 年修訂品質手冊 1 次、8 份程序書、13 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。

104-114 年 客訴統計

年 單 位	114 年	113 年	112 年	111 年	110 年	109 年	108 年	107 年	106 年	105 年	104 年
文書組	4	4	2	0	10	13	1	2	2	7	4
事務組	78	38	40	38	57	81	71	77	111	115	77
保管組	0	2	1	4	11	9	2	3	6	4	1
教職員 住宿服務組	3	1	1	0	5	4	0	1	1	4	1
營繕組	12	13	15	32	42	47	64	45	80	81	62
出納組	1	4	2	2	3	2	0	0	9	15	12
採購組	0	0	0	3	2	0	0	0	0	1	0
經營管理組	24	20	20	18	14	27	9	15	24	15	15
駐警隊					13	17	10	29	22	18	8
醫學院 總務組	10	9	13	5	7	3	0	3	7	5	13
合 計	132	91	94	102	164	203	148	175	262	265	193

註 1：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。

114 年度各單位品質目標

本處 114 年共訂定 21 項品質目標，均達成目標值，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
文書組	專業效率	提昇公文線上簽核率	90%	100%	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，此功能是學術單位提升線上簽核率之主要因素。 3. 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。 4. 持續提供公文系統專線，解答各式操作等問題。 5. 本年度全校線上簽核率為 90.77%，已達成目標值。 6. 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，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。
文書組	創新永續	增加檔案創意應用活動	≥ 6 場	100%	1. 全年檔案應用活動的場次計有： (1) 臺大實驗林管理處百年永續檔案特展 (2) 虞兆中校長線上檔案特展 (3) 孫震校長線上檔案特展 (4) 博物館群兒童暑期營活動 (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。

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	≥ 85%	100%	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，針對需加強部分建立改善機制及回報系統。 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. 因新建館舍逐年增加，原校總區及水源校區廁所清潔維護工作支應經費已不足，故取消熱點廁所加強清潔次數及寒暑假加強清潔，計算每間廁所清潔成本約下降 7%，因此調整本年度滿意度目標值。 5. 滿意度計算方式 = (分數 * 人數) / 有效問卷數 / 滿分 5 分 * 100% 114 年滿意度 85.49% ≥ 目標值 85%，達成率 100% 第一季滿意度：85.37% 第二季滿意度：81.40% 第三季滿意度：87.54% 第四季滿意度：87.66% 平均滿意度：85.49%
事務組	專業效率	減少校內廢棄自行車長期佔用停車位	≥ 2,700 輛	100%	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。定期分區淨空於每學期期初以校內訊息、事務組官網公告，並派同仁不定期於作業現場派發活動小卡方式宣導，同時將宣導小卡轉交附近宿舍之輔導員，請其協助轉發並廣為宣導。 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。浮動式分區淨空於每學期期初以校內訊息、事務組官網公告，並於作業前 2 周，至現場放置實體公告宣導，作業前三天亦會針對停放於現場之有證自行車逐一發信宣導。 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. 114 年 1-12 月廢棄拖吊數共 3,825 輛，達成率 100% (3,825 ≥ 2,700)

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	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 179 間，迄至 114.12.31 共計 150 間提供使用，借用率約 84%，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. 114 年 1 至 12 月統計各類型宿舍借用人對宿舍申借管理系統服務滿意度調查，[(非常滿意 + 滿意) 問卷數 / (非常滿意 + 滿意 + 普通 + 不滿意 + 非常不滿意) 問卷數] * 100% 達成值 96.8% 高於目標值 95%，達成率 100%。 2. 本組宿舍申借管理業務承辦人參加教育部訓練課程，加強宿舍管理專業度。
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. 114 年 1 至 12 月統計客座宿舍借用人對宿舍設備及物業服務滿意度調查，[(非常滿意 + 滿意) 問卷數 / (非常滿意 + 滿意 + 普通 + 不滿意 + 非常不滿意) 問卷數] * 100%，達成值 98.63% 高於目標值 94%，達成率 100%。 2. 提供現場專業的物業管理，包含環境維護、房舍清潔，物業服務人員服務效率，做成滿意度調查統計，以提升宿舍服務品質。
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 113 年第 4 季 - 114 年第 3 季： (84 + 85.62 + 85 + 85.8) / 4 = 85.1。
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 3,459 件，於 7 天以內完工件數 2,802 件，經計算 2,802 / 3,459 = 81%。
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 208 件，其中 31 件屬道路隆起或坑洞事件涉及公共安全，均於 4 小時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	90 分	100%	統計至 12 月 31 日累計無預警停電 7 次，其中 4 次皆為台電事故造成，並有 3 次於 1hr 內復電完成，經檢討計算 $100-7+(0.5 \times 3)=94.5$ 分。
營繕組	效率	提升修繕系統退件效率	小於 5%	100%	(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) $\times 100\%:(488-319)/3,459=4.89\%$
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 $=45/45 \times 100\%=100\%$ 。
出納組	專業效率 永續	提昇櫃臺相關業務服務品質	80 分以上 $\geq 90\%$	100%	本年度櫃臺服務品質滿意度問卷調查分二階段進行，第一階段為 6 月 12 日至 7 月 4 日，第二階段為 9 月 30 日至 10 月 31 日，共回收 59 份問卷，給予櫃臺滿意度評價 80 分以上者（非常滿意、滿意者）占總問卷之 98.3%，達本年度預設之品質目標。
採購組	專業效率 永續	建置線上查詢採購案流程系統	100%	100%	1.113 年 12 月 27 日向本校計資中心提出需求。 2.114 年 6 月 27 日計中建置測試版。 3.114 年 12 月 19 日實機測試完成。 4. 預計 115 年 2 月公告上線使用。
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	10	100%	114 年度辦理舟山路側 M53 建物、永康街 47 巷 2 號、法律學院霖澤館自動販賣機設置案、學新館 1 樓部分場地、和平東路 1 段 183 巷 7 弄 2 號、羅斯福路 3 段 283 巷 5 號、和平東路 1 段 183 巷 5 號、新生南路空地、平面路外停車場 3 案場委外（中正區杭州南路一段 131 巷 14 號、大安區雲和街 118 號、中山區林森北路 133 巷 66 號）、和平東路 1 段 3 弄 2-2 號、杭州南路二段 61 巷 10、12 號、禮賢樓 1、2 樓商場、二活二樓單元 C、永吉路國美信義商隱 A 棟、行遠樓 6 樓、新生南路一段 97 巷 5 號、臨沂街 65 巷 11 號等共計 19 案場地委外招商或續約完成，已達 114 年度目標值。
經營管理組	專業 創新 永續	提供本校師生餐飲需求多元化及提升服務品質	90%	100%	114 年 9 月 22 日至 12 月 26 日進行「NTU Food Rally · 臺大食光」餐飲攤位及行動餐車活動滿意度調查，平均滿意度達 93.41%，已達 114 年度目標值。

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
經營管理組	專業 創新 永續	租賃系統整合場地資訊及帳務系統，以提升業務精準度	100%	100%	1. 114 年 6 月 3 日已完成廠商系統與計資中心帳務系統 API 串接。 2. 114 年 7 月 23 日已完成初始環境建構及場地資訊統整，並已完成 7 間廠商進行通知繳費、完成繳費後自動開立發票等系統測試程序。
醫學院總務組	誠實 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 1,584 件，其中 3 日內(含)修繕完成 1,382 件，占總件數 87.2%，3 日內修繕完成比例合於目標值，另 3 日以上修繕完成 181 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 21 件持續追蹤中。
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：114.11.04-114.12.10，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、財物申報流程作業、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 104 份回收問卷，調查結果滿意度 89.3%，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%	114 年 6 月及 12 月各進行 1 次滿意度調查，上半年清潔滿意度 80.37% $((56+60+60)/73*3)$ ，下半年清潔滿意度 83.85% $((104+112+111)/(130*3))$ ， $(80.37\%+83.85\%)/2=82.11\%$ 高於原訂目標值 80%，達本年度預設之品質目標。