

表一

事務組品質目標執行表

製表日期：108年1月17日

項次	品質政策	品質目標	計算公式	資料來源	現況值 (107年)	前次 目標值	目標值	執行方法	預定 完成日期	負責人員
1	專業	提升校園廢棄自行車拖吊	108年廢棄自行車拖吊數	自行車拖吊領回拍賣報廢月報表	4636輛	2700輛	3500輛	1. 學生畢業後加強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。	108年12月	杜慧音
								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。	108年12月	杜慧音
								3. 與院系所及宿舍區合作，協助巡查所管區域並吊牌，後續委託本組拖吊。	108年12月	杜慧音
2	專業效率	提升城中校區與校總區/台大與中研院交通車滿意度	以回收有效份數中服務滿意項份數/回收有效份數 滿意度計算公式=(非常滿意+滿意)問卷數/(非常滿意+滿意+尚可+不滿意+非常不滿意)問卷數×100%。	意見調查表	服務滿意度年度平均值為88.91%	服務滿意項達87%以上	服務滿意項達87%以上	1. 加強司機服務訓練，提昇平時之服務態度。	108年12月	徐仁祥
								2. 統計每班次搭乘人數及協助乘客遺失物處理。	108年12月	徐仁祥
								3. 紀錄各班次行經校總區大門之時間。	108年12月	徐仁祥
								4. 進行公平客觀的意見調查。	108年12月	徐仁祥
								5. 交通車係為師生往來校區間及中研院間重要運輸系統，其需良好之廠商提供專業服務，故採評選方式辦理採購，如履約良好，本校上下學期乘客滿意度調查平均達80%(含)標準以上，經雙方同意得議價續約，一年1次議價，續約最多以2年為限。	108年12月	徐仁祥

3	專業效率	提升本組辦理各類車證等交通管理業務顧客滿意度	以回收有效份數中服務滿意度項份數/回收有效份數	意見調查表	服務滿意度年度平均值為88.17%	服務滿意項達87%以上	服務滿意項達87%以上	1. 設立專責窗口，提供隨到隨辦事務處理。	108年12月	李瑋弘
			滿意度計算公式=(非常滿意+滿意)問卷數/(非常滿意+滿意+尚可+不滿意+非常不滿意)問卷數×100%。					2. 加強服務人員親切客服訓練，提昇平時之服務態度。	108年12月	李瑋弘
			3. 透過校內訊息或其他管道，宣導車證申辦須知及注意事項。					108年12月	李瑋弘	
4	專業效率	一般廢棄物減量(人均年產量比較)	108年垃圾總量/107年臺灣大學總人口數(含教、職、員、工、生除醫學院、公衛學院及附設醫院外)=108年人均年產量。	108年垃圾總量統計表	107年人均年產量為1050公噸/35,703人=29.41公斤/人	34.69~31.39(公斤/人)	33.04±5%(公斤/人)	1. 每季針對該年度與前年度之垃圾量分析，如有異常再進行單日垃圾量比對，追查由何處產出異常垃圾及其原因。	108年12月	林烜慶
								2. 每學期初及學期末針對校內新進人員或餐飲業者進行例行性垃圾減量及資源回收宣導。	108年12月	林烜慶
								3. 落實資源回收及垃圾分類並鼓勵廚餘回收。如季分析垃圾量有高於目標值，加強檢查每站回收分類情形。	108年12月	林烜慶
5	專業效率	提升廁所環境清潔品質滿意度	(非常滿意+滿意)問卷件數/實際問卷總件數×100%	問卷調查統計表	服務滿意度年度平均值為94.5%。	84%	86%	1. 加強檢查廁所清潔，不定期點名抽查。	108年11月	翁慧中
								2. 對系所反應不滿意之部分，責令廠商改善並得系所確認改進，且改善至滿意為止。	108年12月	翁慧中

								3. 每季進行廁所環境清潔品質滿意度分析。	108年 12月	翁慧中
6	專業	加強巡檢，提早發現褐根病樹，減少樹木非天災無預警傾倒次數	每年度樹木無預警傾倒之數量	樹木傾倒統計表	107年度3棵	無	低於5棵	1. 因褐根病傾倒樹木難以預防，僅能透過加強巡視，早期發現早期修剪或移除，以預防掉落傷人。	108年 12月	蘇閔楷
								2. 園藝班加強巡查樹木生長情形，確切掌握危木及危險枝條數量。	108年 12月	蘇閔楷
								3. 要求園藝標案廠商，於日常維管作業時，巡檢回報枯木及枯枝。	108年 12月	蘇閔楷

製表：

總務處 陳姚屹 0117
事務組 1553

單位主管：

總務處 林新旺
事務組 1/10

管理代表：

總務處 王占春
編審

總務長：

總務處 葛宇甯
總務長

總務處 吳淑均
編審

表單編號：A600000-2-001A-06