

行政品質評鑑關鍵績效指標管制表

項次	構面	子構面	策略目標	評核指標KPI	具體方案	未來年度執行狀況																							
1	財務面	開源	短期	增加募款收入	募款收入	盤點善用學校資源，響應大學社會責任，規劃設計創新募款方案： 1.運用學校既有林木資產，設計「臺大校園綠樹募款計畫」，及實驗林為企業造林種樹計畫，響應減碳築能大眾訴求，善盡大學社會責任。 2.運用學校有形無形資產，推動「臺大創校百年願景基金」及「臺大具歷史價值建築募款」等新增募款項目。 3.結合國際連結學校發展目標，推動「希望出航獎學金」募款。 4.運用學校資源及校友關係，推動企業募款及校友重聚活動時之小額重複募款。	2021年募款目標為\$440,000,000，包括大額募款\$350,000,000及小額募款\$90,000,000。																						
			中期	增加學校自籌收入																									
			短期	增加投資與利息收入	股息現金殖利率			收取穩定孳息與資本利得： 一、以穩健永續經營企業發行之股票與投資等級債券與配息基金為主要投資標的，並依本校投資管理小組擬定之投資方針與建議，即時掌握產業與市場動態，並視經濟情況適時處分，實現投資獲利。 二、充分運用短中期資金調度工具，如定存與貨幣市場基金等具安全特性之投資標的。 三、與往來銀行等金融機構洽談優惠存款利率。	第1年~第5年股息現金殖利率高於4%																				
			中期																										
		節流	短期	全面審視可節約資源及能源方式	節省募款行政費用	年大型文宣募款活動節流計畫。 1.透過檢視募款文宣製作流程達到節流目標。 2.透過篩選有效名單，優化印刷品重量及郵費達到節省費用目標。 - 2019年寄送60590份文宣總計印刷及郵寄花費89.5萬元，2020年郵寄69993份文宣，總計印刷郵寄花費95.2萬元。平均每件文宣成本由14.8元降為13.6元，節省8%。	2020年年底大型募款文宣印刷郵寄費用為95.2萬元，預估2021年募款文宣成本經由節流計畫具體做法，總花費將低於90萬元，每份文宣平均成本控制在14元。 2021年度大型募款文宣節省費用做法： - 持續檢視可節省之改進方式，1. 剔別無效地址份數，2. 並另以email取代紙本DM。																						
			中期																										
			短期	各項金融與財務成本降低	各項金融商品交易手續費率			各項財務費用之節流作法： 一、因應本校學生宿舍、教職員宿舍等新進工程之貸款需求與各金融機構洽談優於市場行情之借款利率。 二、與往來金融機構洽談優惠之交易手續費率。	1.降低證券手續費1.4折以下。 2.降低授信交易手續費均為0。 3.新建宿舍貸款利率低於1%以下。																				
			中期																										
		2	服務對象面	提升服務品質	改善作業流程以滿足顧客需求	電話禮儀測試名次	已於本處網頁列出捐贈流程SOP，供校內外捐贈者自行查詢，及讓校內同仁瞭解應對措施。	未來因應需求改善。																					
							配合實際操作現況，修訂「國立臺灣大學捐贈致謝辦法」，修訂舊辦法中未完善部分，並重新調整優惠內容與完整說明。	未來因應需求調整。																					
為提供更好的服務品質，不斷更新捐贈網站，並於今年度自行架設新的捐贈網站。	未來持續更新捐贈網站。																												
今年4/26舉辦募款說明會，提供校內各單位更好的募款服務，未來也會不定期舉辦。	未來也會不定期舉辦說明會，持續協助各處、室、院、系、所捐贈事務																												
提升服務數量	持續提供更多服務，及優惠廠商訊息			服務數量	一年舉辦兩次感恩致謝茶會，安排捐款方與校長或其他長官茶敘並致贈感謝獎座，多一個跟捐款者溝通機會，讓捐款人瞭解學校方針及願景。	未來持續執行。																							
					人事室為加強各單位之服務態度，推行電話禮儀測試，以提昇行政服務品質，本處109年第4名，89.25分，高於平均85.33分，未來持續維持。	未來持續執行。																							
					<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>106下半年</th> <th>107上半年</th> <th>107下半年</th> <th>108年</th> <th>109年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>名次</td> <td>3</td> <td>5</td> <td>14</td> <td>1</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	年度	106下半年	107上半年	107下半年	108年	109年	名次	3	5	14	1	4												
					年度	106下半年	107上半年	107下半年	108年	109年																			
名次	3			5	14	1	4																						
持續協助各項永續基金獎學金成立與發放，新增數量如下表： <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>105年</th> <th>106年</th> <th>107年</th> <th>108年</th> <th>109年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>永續獎學金數量</td> <td>11</td> <td>12</td> <td>11</td> <td>13</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	年度			105年	106年	107年	108年	109年	永續獎學金數量	11	12	11	13	4	未來持續協助永續基金獎學金成立與發放。														
年度	105年	106年	107年	108年	109年																								
永續獎學金數量	11	12	11	13	4																								
了解顧客滿意度的作法	了解顧客需求，持續改善讓顧客滿意	服務滿意度	實物捐贈數量105年增加，如下表：(以本處協助開立實物捐贈正名為統計數字) <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>105年</th> <th>106年</th> <th>107年</th> <th>108年</th> <th>109年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>實物捐贈數量</td> <td>20</td> <td>28</td> <td>31</td> <td>17 (數額下降，但金額是歷年新高)</td> <td>36</td> </tr> </tbody> </table>	年度	105年	106年	107年	108年	109年	實物捐贈數量	20	28	31	17 (數額下降，但金額是歷年新高)	36	未來持續協助各處、室、院、系、所實物捐贈。													
			年度	105年	106年	107年	108年	109年																					
實物捐贈數量	20	28	31	17 (數額下降，但金額是歷年新高)	36																								
105年優惠廠商為53家，109年統計至今優惠廠商132家，是105年2.5倍，如下表，未來也會持續洽談更多優惠服務。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度/項目數目</th> <th>住宿</th> <th>美食</th> <th>購物+生活</th> <th>交通</th> <th>總計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>105年</td> <td>28</td> <td>11</td> <td>9</td> <td>5</td> <td>53</td> </tr> <tr> <td>109年</td> <td>63</td> <td>29</td> <td>33</td> <td>7</td> <td>132</td> </tr> </tbody> </table>	年度/項目數目	住宿	美食	購物+生活	交通	總計	105年	28	11	9	5	53	109年	63	29	33	7	132	未來持續提供更多優惠廠商資訊。										
年度/項目數目	住宿	美食	購物+生活	交通	總計																								
105年	28	11	9	5	53																								
109年	63	29	33	7	132																								
法規及行政流程面	法規說寫一致	推動法規說寫一致	建立標準作業流程	109年利用Google進行網路問卷調查，總共送出5,545份，回收69份，填答率1.24%，各項滿意度(平均分數)如下表，未來也會不定期進行問卷調查。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度/項目數目</th> <th>空間環境</th> <th>專業素質</th> <th>服務態度</th> <th>服務效率</th> <th>業務電腦化</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>105年</td> <td>4.44</td> <td>4.47</td> <td>4.45</td> <td>4.48</td> <td>4.41</td> </tr> <tr> <td>109年</td> <td>3.93</td> <td>4.02</td> <td>4.01</td> <td>3.9</td> <td>3.84</td> </tr> <tr> <td>增減變動</td> <td>-0.51</td> <td>-0.45</td> <td>-0.44</td> <td>-0.58</td> <td>-0.57</td> </tr> </tbody> </table>	年度/項目數目	空間環境	專業素質	服務態度	服務效率	業務電腦化	105年	4.44	4.47	4.45	4.48	4.41	109年	3.93	4.02	4.01	3.9	3.84	增減變動	-0.51	-0.45	-0.44	-0.58	-0.57	未來不定期進行顧客滿意度問卷調查。
				年度/項目數目	空間環境	專業素質	服務態度	服務效率	業務電腦化																				
				105年	4.44	4.47	4.45	4.48	4.41																				
				109年	3.93	4.02	4.01	3.9	3.84																				
增減變動	-0.51	-0.45	-0.44	-0.58	-0.57																								
業務流程管理及精實化	短期	有效管理業務流程、業務分工及代理制度	1.本處網頁以中英文雙語清楚標示各項業務資訊與標準化服務流程，並詳列相關電話、傳真，並由網站負責同仁即時更新內容。 2.依服務項目提供多元申辦管道，如網路、傳真、郵寄、親臨等方式，對於電話、面晤查詢事項，提供即時、詳盡之答覆，並有專人即時處理公務信箱之業務。 (ntufinance@ntu.edu.tw) 3.推行職員代理制度且落實執行，同仁請假時，職務代理人均能使該業務順利推動進行，避免延宕公文，或影響各項業務申請，即使於平日，同仁間亦能主動調度、互相支援。	未來持續執行符合業務相關之法令規定																									
	中期	有效進行單位內外橫向業務協調管理，促進溝通及協調改進之機制	1.本處所舉辦之活動或服務項目，除在本處網站上公告外，亦透過文宣、校訊、雙月刊，計中校內訊息等管道宣傳，使用者可以電話、電子郵件、傳真、親臨等方式洽詢，公務信箱中所有來信均在第一時間妥善處理並給予回應。 2.為使業務更趨完善，每週召開部門會議，經由同仁集思廣益，定期檢討並檢視業務，並達成共識，以期業務運作更形順利，主管亦常予以同仁精神支持和鼓勵，以提升工作績效。 3.定期參加跨行政組織專案會議，進行橫向業務協調，可提高行政品質與業務效率，並利用業務傳承與職務代理，建立標準作業流程，公告於財務管理處網頁。	未來持續訂訂標準化服務流程，業務分工明確。																									
單位內外橫向業務協調管理	短期	有效進行單位內外橫向業務協調管理，促進溝通及協調改進之機制	1.本處所舉辦之活動或服務項目，除在本處網站上公告外，亦透過文宣、校訊、雙月刊，計中校內訊息等管道宣傳，使用者可以電話、電子郵件、傳真、親臨等方式洽詢，公務信箱中所有來信均在第一時間妥善處理並給予回應。 2.為使業務更趨完善，每週召開部門會議，經由同仁集思廣益，定期檢討並檢視業務，並達成共識，以期業務運作更形順利，主管亦常予以同仁精神支持和鼓勵，以提升工作績效。 3.定期參加跨行政組織專案會議，進行橫向業務協調，可提高行政品質與業務效率，並利用業務傳承與職務代理，建立標準作業流程，公告於財務管理處網頁。	未來持續訂訂標準化服務流程，業務分工明確。																									
	中期	有效進行單位內外橫向業務協調管理，促進溝通及協調改進之機制	1.本處所舉辦之活動或服務項目，除在本處網站上公告外，亦透過文宣、校訊、雙月刊，計中校內訊息等管道宣傳，使用者可以電話、電子郵件、傳真、親臨等方式洽詢，公務信箱中所有來信均在第一時間妥善處理並給予回應。 2.為使業務更趨完善，每週召開部門會議，經由同仁集思廣益，定期檢討並檢視業務，並達成共識，以期業務運作更形順利，主管亦常予以同仁精神支持和鼓勵，以提升工作績效。 3.定期參加跨行政組織專案會議，進行橫向業務協調，可提高行政品質與業務效率，並利用業務傳承與職務代理，建立標準作業流程，公告於財務管理處網頁。	未來持續訂訂有跨單位作業流程與權責規範。																									

行政品質評鑑關鍵績效指標管制表

項次	構面	子構面	策略目標		評核指標KPI	具體方案	未來年度執行狀況
4	人力資源及學習成長面	人力資源	短期	以預定時程招募及調整人力	人員流動率	1.檢視人力需求，並適時增補人力 2.因應業務量增加需求，適時調整同仁工作內容 3.人員離職率每年低於20%	
			中期	規劃部門所需人力，完成部門目標			
		學習成長	短期	深化學習相關技能與知識	學習時數達成率	為提升同仁的專業能力及作業技術，鼓勵同仁參與校內外的專業研習或自修研習。 1.副理級以上同仁宜要求每年需研習於業務相關學習時數不得低於20小時。 2.負責捐款網站與捐款表單的同仁，於計畫中心研修相關資訊課程	
			中期				
5	與校務目標連結面	本校中程校務發展計畫執行效益考評	短期	發展革新	提升行政效能	協助學校募款修繕校舍及增建新大樓，以提升校園空間規劃需求	<p>1.為維護學校珍貴文化資產及提供安全的使用空間，財務處積極協助學校募款整建舊建築，包括校史館修繕，及推動具歷史價值建築維護修繕計畫募款等。</p> <p>2.為協助學校因應Covid-19疫情，實施遠距教學，109年協助完成訊通科技捐贈臺大等值200萬元「校園防疫專案」遠距教學系統等防疫相關之募款及實物捐贈。</p> <p>3.積極協助學校籌募興建新大樓經費，以因應院系所教學及研究之空間與設備需求，已協助完成包括敏盛護理大樓募款，另外亦積極協助籌募興建中之文學院人文大樓，以及計畫中之生農學院食育大樓、生化科技系新大樓等之興建經費。</p>
			短期	人才培育	發展特色教學	透過跨領域及產學合作的課程設計，增加學生對社會與實務問題的認知： 1.協助發展特色教學並培養斜槓人才，促成趨勢教育基金會捐贈人文與科技講座1,500萬，舉辦跨領域人文及科技講座，協助培養跨領域素養的學生。 2.持續募款及推動促成各項獎學金捐贈，以培育人才。	
			短期	留才攬才	培育及延攬人才	以募款方式及運用校務基金，延攬國際優秀教研人才： 1.配合學校發展目標，協助推動「臺大拔萃講座」募款，以協助延攬國際頂尖人才，成功募集「臺大萬邦拔萃」講座6,000萬元永續基金，及「臺大勇源拔萃講座」1,500萬元，並將持續募款，以支應學校延攬國際級教研人才。 2.本處於108年起，推動「臺大創校百年願景基金」募款計畫，於海內外校友會活動與校友重聚活動時，向校友們發起小額募款。	
			短期	國際連結	延攬國際教研人才，與國際一流大學合作	針對經濟及文化弱勢生提供經濟上的協助，以實現公平正義的教育理念： 1.積極募款出國交換之「希望出航獎學金」，提供本校弱勢學生出國交換所需經費，以拓展國際視野。 2.協助籌募國際學院國際生獎學金，以促進國際交流與連結。	

填寫說明：  
 1. 構面、子構面：請單位依此構面方向，填列以下表格項目，無須每項填寫。  
 2. 策略目標：為落實五大構面，各單位所擬之策略目標，以使用者角度而述。  
 3. 評核指標KPI：依據策略目標以及現行基礎發掘的問題，擬具對應解決問題之質性或量化指標，層次性地展現出目標、問題與KPI之連結。  
 4. 評核指標KPI、具體方案及年度執行狀況，為單位策略目標執行成果及效益考評之檢視。