

國立臺灣大學行政品質評鑑表

99 學年度

受評鑑單位：會計室

單位承辦人簽章：_____

日期：99 年 11 月 22 日

聯絡電話：3366-2067

電子信箱：lienfa@ntu.edu.tw

單位主管簽章：_____

日期： 年 月 日

壹、前次評鑑結果建議改進事項之執行情形

建議改進事項	執行情形(單位自我評鑑)
	均已結案。
評鑑委員意見	

貳、共同評鑑項目

(各項指標括弧內文字係基本要項,受評單位可另提列其他項目;如有必要之數據,請檢附並標明附件。)

一、公務環境

指標	(一)整體及一般環境：整潔、安全、效率、特色 (辦公區域整潔明亮;雙語環境;美化創意;安全設施標示清楚;逃生通道暢通...)
單位自我評鑑	特優 <input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input checked="" type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1. 辦公動線流暢且環境整潔明亮 本室業務繁雜，每日會辦公文及存放單據數量龐大繁雜，於 99 年重新規劃辦公室空間，經重新規劃後，辦公室空間整體改善許多，不僅辦公動線流暢且環境整潔明亮，有助於提昇同仁工作效率及方便洽公人員處理公務。95 年起因增加邁向頂尖大學計畫業務，辦公室暫設於地下室，工作環境較差，之後爭取到農化新館一樓空間，規劃為邁向頂尖計劃辦公室，以改善整體辦公環境。 2. 設置標示牌及座位圖方便業務單位洽公 本室於承辦同仁座位前設置承辦人員職名牌，辦公室門口亦設置座位圖以利業務單位來訪洽公時，易於辨識並節省查詢時間。 3. 安全設施標示清楚，逃生通道暢通 辦公室門口貼有避難逃生路線圖(醫學院部分)，樓層之緊急逃生路線及逃生設備配置地點均清楚標示，安全門皆依規定保持淨空與暢通。 4. 本室保管單據數量龐大，建請校方給予存放空間 本室存管全校單據憑證，數量龐大，計畫結案或經費執行完畢後，單據分年移置倉庫，近年來校務基金規模不斷成長，加上新增 5 年 500 億計畫，學校並未提供會計室空間儲存單據，在原有倉庫空間已顯不足情況，又未結案計畫及近期單據則配合計畫控管及查帳整理需要，建請校方考量給予存放空間。
指標	(二)標示：人員與指標系統 (業務及其承辦人員告示牌標示;各項服務說明簡介;辦公室人員位置及設施配置恰當;動線安排適宜...)
單位自我評鑑	特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1. 設置承辦人員座位圖、工作項目及職名牌 各辦公室入口處均設置人員位置圖及工作職掌，座位置放職名牌，使洽訪者，能立即獲得所需之服務。 2. 辦公室人員及設施妥適配置，以提升工作效率 各組人員配置以業務性質區劃，以方便執行業務時之討論及相互代理，提高行政效率;電腦設備及事務機器等之置放，皆依省工、方便性和使用頻率等因素加以考量，以提升工作效率。 3. 網頁敘明每位同仁詳細職掌，方便於使用者連絡 各承辦人員姓名、工作職掌、代理人、連絡電話等服務內容，在本室網頁均作詳細介紹，以便於使用者快速獲取完整資訊。
評鑑委員意見	

二、專業能力與服務態度

指標	(一)專業能力：專業知識與技能；創新及學習能力 (對於本身的業務內容、流程與相關法令規章熟悉度；單位內外相關業務熟悉度及轉介能力；良好溝通協調能力...)
單位自我評鑑	特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1. 配合法令修改不斷參與研習，以增進本職學能 會計業務需遵循最新法令規章執行，又本校計畫經費龐大，經費來源單位眾多、規定多有不同，故除需隨時學習有關會計及管理之最新知識外，對於主管各項業務內容、流程及相關法令規章，皆需充分熟悉，配合法令之修改亦隨時開會討論，並主動提供最新資訊予各相關單位或計畫主持人。 2. 主動參與採購法規研習，促進溝通協調能力 本室同仁雖非主辦採購單位，仍主動參加採購相關法規課程訓練，以期了解單位內外業務，知所配合，提升溝通協調能力，目前取得採購證照者計 44 人。 3. 取得會計及稽核等證照，提升專業能力 為增強財務、會計、稽核及內部控制等專業能力，以提升對本校各單位的服務品質與效能，故積極鼓勵同仁報考國內和國際相關證照，目前取得者計 7 人 12 張證照。
評鑑指標	(二)服務態度：面晤及電話服務 (擁有高度服務熱忱、用語溫和親切有禮、願意傾聽、會耐心答覆問題；對於顧客的不滿，設有適當投訴管道並主動追蹤及回覆；電話鈴響幾聲接電話及答詢；網路答詢機制...)
單位自我評鑑	特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1. 秉持服務熱忱，以溫和親切之態度詳細解說 本室職掌全校經費核銷，常須洽詢權責單位或接受各單位洽詢，又本校經費門預算和各種補助、委辦計畫數量龐大，助理更迭頻仍，由於經費核銷涉及相關權責單位及法規繁多，案件難免有不合規定之處，同仁一向本著服務之精神、溫和有禮之態度詳細解說及耐心回答各項問題。 2. 電話鈴響迅速接聽，涉相關業務則錄案回覆查詢人員 電話鈴響均迅速接聽，本專業能力即時答覆，或轉接各組業務承辦人或轉介相關權責單位。如因人員公出或請假時，同仁間均落實代理制度。如涉及跨組業務、案情複雜或需請示相關單位時，則請對方留下聯絡電話，錄案了解後儘速回覆。
評鑑委員意見	

三、行政流程管理

指標	(一)效率 (製作作業流程並宣導;多元申辦管道;電話、面晤、書面及網站查詢處理速度...)
單位自我評鑑	<p>特優<input type="checkbox"/> 優<input checked="" type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1.網頁製作作業流程並加強宣導 本室人員職掌及業務流程均公布於網頁上，另有各項常用表單、相關法規、報帳注意事項、錯誤態樣及常見問題(Q&A)等供報帳人員查閱或下載使用，並定期舉辦說明會加強宣導，以提升行政效率。</p> <p>2.建立 E 化報帳系統，並橋接出納系統，以利查詢單據流向及處理進度 透過電話、面晤等管道廣為宣導 E 化報帳之便利，並各單位帳務處理相關人員均可上網查詢入帳、撥款進度及各項經費之收支運用情形。</p> <p>3.電話、面晤立即答覆，書面查詢隨到隨辦，公文依時限處理並列管稽催 對於電話、面晤查詢事項，提供即時、詳盡之答覆；電子信箱、本室網頁留言板及校務建言系統由同仁迅速回覆；書面查詢事項，採隨到隨辦。如其複雜程度於短期內無法解決者，將優先處理回覆，對逾期之公文案件進行列管稽催。</p> <p>4.建制經費往來申請單，簡化報帳核銷流程，增進效率 制定「國立臺灣大學校內經費往來申請單」，以簡化校內經費往來之報帳核銷流程及增進帳務處理效率。</p> <p>5.運用電話、通告及 Mail 等方式通知計畫結案及提供相關會計報表 依不同事項製作通告主動通知相關人員、對於可透過 E-mail 連絡處理之事項(如會計報表等)儘量以 E-mail 傳遞，提高報表正確性及時效。</p>
指標	(二)資源及分工 (辦公室經費之控管及節流機制;人力資源不足與多餘之調節機制;業務分工明確;有代理制度;團隊精神之培養機制…)
單位自我評鑑	<p>特優<input type="checkbox"/> 優<input checked="" type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1.擲節經費開支，重複使用回收紙張、善加利用二手財產 本室經費一向本著擲節開支之精神，已達耐用年限且不堪使用之財產方予汰換，重複使用回收紙張、並善加利用本校二手財產，如有採購需求亦利用共同供應契約採購，以節省經費。</p> <p>2.業務分工明確並落實代理制度 各承辦人員工作職掌明確，且落實代理制度，如遇同仁請假或公出，亦可避免發生無人接辦業務，造成案件積壓、影響業務進度之情形。</p> <p>3.人力統籌調派支援，發揮團隊精神完成相關任務 本室單據核銷業務龐大，95 年起增加邁向頂尖計畫之執行，業務量更形加遽，且人員流動率高，遇人力不足時，均賴同仁同心協力，隨時支援協助，如有特殊案件透過同仁間互相討論、分享心得以順利推展業務，達成任務，並藉此培養團隊精神及默契。</p>
評鑑委員意見	

四、業務電腦化

指標	(一)e 化實施情形 (業務上網公告、表格提供及辦理項目；人員電腦操作能力；網管人員及制度...)
單位自我評鑑	<p>特優<input type="checkbox"/> 優<input checked="" type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1.推動報帳 E 化系統</p> <p>(1) 配合全校 E 化報帳作業，本室全面電腦化登錄院系所送審核之支出黏存單，報帳人員可以在 E 化報帳系統中查詢報帳黏存單之審理進度，又總務出納單位亦可藉此登錄作業資訊預先分析應準備之現金流量及控管每月現金資產賸餘。</p> <p>(2) 為配合邁向頂尖大學計畫與捐款近年金額增加，以及減少不同校區報帳表單差異、資訊資料交換差異性及資料重覆產生，本室規劃整合各校區報帳系統，俾利資料之共通及有效整合，提昇整體報帳暨核銷效率。</p> <p>(3) 於帳務 E 化第三期作業完成請購系統、收據系統及會計系統之橋接作業正式上線，可避免重覆登打資料，同時各單位及計畫主持人可及時掌握收支明細等效益。</p> <p>2.網頁公告相關業務及流程</p> <p>本室人員職掌及業務流程均公布於網頁上，另有各項常用表單、相關法規、報帳注意事項、錯誤態樣、常見問題(Q&A)及最新消息等，供各單位報帳人員查閱或下載使用。</p> <p>3.設置網管人員確保資料安全</p> <p>本組之網頁及網路有關事務，均有網管人員專責辦理，非網管人員不得隨意更動，以保障其安全。</p> <p>4.本室同仁均具備良好電腦操作能力</p> <p>會計業務已全面電腦化，本室各承辦人員均需由電腦處理相關會計帳務，本室加強同仁電腦課程訓練，以製作各式表報及文件，提升行政效率。</p>
評鑑指標	(二)網路運作情形 (網頁資訊豐富且完整之程度，並能及時更新，應顯示最近更新日期；單位設有電子服務信箱或問答區，並有專人負責答覆；網路流程設計簡便，並有詳盡解說；相關資料與文件能在網站下載及便捷線上申辦...)
單位自我評鑑	<p>特優<input type="checkbox"/> 優<input checked="" type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1.網頁內容完整並及時更新</p> <p>本室電腦網頁內容包括：人員簡介、業務流程、常用表格、相關法令規定，如遇法規修正即時於最新消息公告並更新相關法規與常用表單，另為提高報帳正確率，整理報帳注意事項、錯誤態樣並設置問答區等。</p> <p>2.本室網頁留言板、主任電子信箱及校務建言系統由同仁迅速回覆</p> <p>網管人員每日上網注意是否有留言詢問業務相關問題或建議，並立即轉發承辦同仁提供解答盡速給予回答。</p> <p>3.報帳及帳務查詢線上申辦，經審核後 Mail 通知開放。</p>
評鑑委員意見	

五、公文品質與時效

指標	(一)公文品質 (主旨目的明確度，用詞簡淺明確，格式正確性...)
單位自我評鑑	特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1. 依文書組標準格式辦理公文，力求簡淺明確 本室簽辦公文均依文書組製作各式公文範本及空白函標準格式，力求主旨目的明確，用詞簡淺，常用公文有統一之標準化格式，以減少錯誤。 2. 參加公文寫作講習，提升專業能力 本室同仁已積極參加人事室所舉辦公文寫作講座研習會，學習正確的公文寫作格式及精確的公文用語，遇有複雜的案情，先行討論，以減少案情重覆說明或誤解情形，確保公文品質。
指標	(二)公文時效 (公文減量；公文稽催成果；公文控管系統機制：公文登錄、設有專人負責公文控管、控管機制電腦化...)
單位自我評鑑	特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1. 設置專人登錄、收發公文 本室公文數量龐大，各類簽辦、會辦公文、申請表單等進出公文均有完善的收發制度，除使用文書組建置之公文追蹤系統查詢各單位承辦公文進度及文號外，另有專人負責公文登錄、控管及稽催，故能達到不積壓、不延遲處理的時效性，且方便日後公文之查詢追蹤。 2. 簽會公文隨到隨辦，掌握處理時效 公文均隨到隨辦，且皆會加蓋收件章，若需更正或查詢，則以電話及 E-mail 聯繫相關人員處理，以提高處理時效性，退件處理亦有完善收發制度登錄，方便相關文件之查詢追蹤。 3.
評鑑委員意見	

六、工作簡化及業務創新

指標	(一)工作簡化 (是否定期檢討作業流程；簡化作業程序與團隊參與機制；實際績效…)
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1.簡化流程，提升效率</p> <p>除定期舉辦工作檢討會外，並配合法令之修改，隨時內部開會討論，再與相關業務單位檢討簡化作業流程；例如：</p> <p>(1)98 年與農委會相關單位及艾富資訊協調銜接事宜，以現有帳務系統匯出資訊，月底或年底傳輸月報至『農委會網路作業系統』，以避免重複登打資料，並減少人力處理時間及紙張成本，迅速傳送計畫執行率，以利計畫經費核撥並提升各計畫之月報及年度結案驗收速度。</p> <p>(2)協助人事室建立國內外出差旅費線上申請應注意事項，提高各單位報銷差旅費之正確性及適法性，落實權責分工作業，簡化紙本作業流程。</p> <p>2.帳務 E 化管理，簡化行政程序，避免重覆輸入、便於核對並減少錯誤</p> <p>(1) 配合帳務 E 化第三期作業，持續推動報帳系統、出納系統與會計作業系統整合，可避免重覆輸入資料，簡化會計作業流程，透過電腦化作業，適時發揮會計資訊輔助功能。</p> <p>(2) 為有效控管辦理本校 5 項自籌收入業務有績效之行政人員工作費，本室與人事室及總務處事務組進行溝通協調後，建請計算機中心設計全校人員身份資料庫及工作費登錄檢核系統，建立控管流程與查核機制，以符相關規定。</p> <p>(3) 協同總務處出納組規畫設計零用金 E 化管理，運用公式計算及截取報帳人員粘存單資料核對，有效且及時性的核對零用金現金支出及餘額。藉由 E 化管理不僅能使會計室及出納組在查核零用金的時間減少，更能使現金查核正確率達到 100%，並大幅提升行政效率。</p> <p>3.調整零用金報帳流程，使經費靈活運用</p> <p>調整院系所單筆可報支零用金上限至 6,000 元，核銷時於製作支出憑證粘存單及完成核章，送本室審核通過後，即可先至總務處出納組領取零用金，帳務處理改為付款後登帳，減輕報帳人員代墊款項之負荷。</p> <p>4.訂定辦理 5 項自籌收入有績效人員工作費(或額外薪資)處理流程</p> <p>本校「辦理 5 項自籌收入工作績效衡量要點」訂定後，本室主動與相關單位協調達成共識後制訂辦理 5 項自籌收入有績效人員工作費(或額外薪資)處理流程，俾申請單位有所依循以達行政效率。</p>
指標	(二)業務創新 (業務內容改進之績效；主動開發業務之類型、數量及評估機制…)

單位自我評鑑	<p>特優<input type="checkbox"/> 優<input checked="" type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1. 配合國科會計畫管理費規定，改變提撥方式</p> <p>99 年配合國科會計畫管理費規定，管理費必須於計畫執行期限使用完畢，故修改本室管理費提列方式，由以往於計畫結束前之一次提撥方式，改為二次提撥方式，方便各單位於計畫執行期限內使用。</p> <p>2. 免除國科會計畫助理勞退公提金流用申請，大幅減少行政程序</p> <p>歷年國科會計畫因管理費支付計畫助理勞退公提金，業務單位須填寫經費流用申請表，將管理費流用至業務費項下，本室 98 年於開立計畫助理薪資傳票時，將勞退公提部分直接開立於管理費項下，如此便不需辦理流用作業，大幅減少不必要之行政程序。</p> <p>3. 依計畫款比例分期控留管理費金額，以保障本校權益</p> <p>修正私人公司、財團法人機購委辦計劃超支額度，並分期控留管理費。考量私人公司行號、財團法人機購財源較不穩定，為免超支金額無法收回與研發會修正超支規定，超支額度以下一期請款金額為上限，另依計畫款比例分期控留管理費金額，以保障本校權益。</p> <p>4. 法規疑義之協助釐清，窒礙難行法規之主動反應</p> <p>教育部於 88 年印製「國立大學校院校務基金會計制度之一致規定」，並曾發送各大學校院參照。惟近年來，為配合公教分離、大學校院財務鬆綁，以提昇高等教育競爭力之政策，各國立大學校院預算制度已發生重大變革，而學校為增加自籌收入更積極開發各項財源及拓展投資管道，其交易事項已較數年前更加繁複，為使校務基金之會計事項處理有所依循，財務報表適切反應收支餘絀情形，建請教育部通盤檢視各校帳務處理狀況之餘，並修正原訂之「國立大學校院校務基金會計制度之一致規定」。</p> <p>5. 內控機制之協助建立</p> <p>(1)本校財務收支龐大，各單位內部控制之有效設置與實施，方能健全本校財務運作。例如：為健全財務秩序及強化各單位內部控制，實地派員至相關收入單位，對其收納程序進行相關查核；為有效控制各營業單位發票開立及繳款作業，擬定發票控管流程，針對本校開立發票營業單位進行內控查核並建立印鑑統一保管機制。</p> <p>(2)為強化本校內部控制制度及提升內部稽核品質，由本室簽請本校秘書室主導成立內部稽核小組，主要功能為各單位現行各項業務內部控制之溝通媒合平台，實際執行將以各單位之作業流程為主軸，以 E 化為工具，由下列三方面進行內控管理：包括①積極宣導②業務流程控管③事後稽查。內部稽核小組並得適時監督各單位之內控機制與運作情況。</p>
評鑑委員意見	

七、保護智慧財產權執行情形

指標	(一)教育推廣 (辦理或參與相關研習、推廣活動；將智財權觀念彙入各類手冊，廣為宣導；是否規劃相關課程…)
單位自我評鑑	特優 <input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 本室對於本校有關智慧財產保護措施或推廣政策相當支持，未來如有相關教育推廣課程，將鼓勵同仁熱烈參與。
指標	(二)影印及網路管理 (是否於適當且明顯處張貼尊重智財權、不得非法影印、下載軟體等文字；是否定期檢視公用電腦設備有無安裝非法軟體；訂定相關使用管理、獎懲辦法…)
單位自我評鑑	特優 <input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 本室之電腦設備所使用軟體皆為合法授權禁用非法盜版軟體，對於員工亦加強規範宣導涉侵權等法律責任概念，並多次派員參加計資中心辦理之網路課程安全之教育訓練，以防駭客入侵保障自身及本室資訊之安全。
評鑑委員意見	

八、單位自訂評鑑項目(有必要之數據，請檢附並標明附件。)

項目及指標	<p>一、概、預算編製及經費分配</p> <p>(一)概、預算之造送依預算法等相關規定辦理</p> <p>(二)預算編列之項目及數據具合理性</p> <p>(三)經費分配配合本校發展需求及教學研究需要，作有效的分配使用</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input type="checkbox"/> 優<input checked="" type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本校概、預算編製均依行政院及教育部訂頒之非營業基金預算籌編原則及共同項目編列標準等規定辦理，編列內容詳實，數據合理，並積極向教育部爭取年度基本需求及營建工程款依規定核算補助。 2. 自 93 年度起配合校務基金設置條例第十條之規定，有關建教合作、推廣教育……等不受預算法等之限制，故本校預、決算及會計作業依教育部規定區分為「受預算法限制(A版)」、「不受預算法限制(B版)」及「完整版(C版)」等3種版本，預、決算編製及帳務處理更為繁複，仍盡全力如期完成。 3. 生農學院附設農業試驗場、實驗林管理處、山地農場、動物醫院等4作業組織，其收支原依淨額法納編本校預算，自 96 會計年度起，依行政院主計處之規定以總額法納編本校校務基金預算表達，各項表報彙整工作遽增，為加速處理進度及減少錯誤，已完成本校及各作業組織會計報表彙編電腦化作業，提供即時之彙總表報。 4. 為充分運用有限資源，以支持學校建設，提昇教育品質，達到永續發展的目標，本校預算分配係綜合參考立法院核定預算額度、教育部各項概算費用編列標準、本校系所數、學生人數、上年度執行情形等因素，分析及預計本校各項財務收支，彙編本校預算分配表，經行政會議討論通過後實施，充分發揮以會計支援決策或提供管理資訊功能。 5. 配合校務發展各項計畫，關於教育部補助款或其他單位、縣市政府補助款或校內預算經費的核銷均順利完成。
評鑑委員意見	

項目及指標	<p>二、工程、財物、勞務採購案件之審核：</p> <p>(一)審核招標、開標、決標、驗收程序、是否合法，如有不當情形即時提出</p> <p>(二)採購招標文件、法令編修適時修正時，研提改進意見</p> <p>(三)審核採購契約及履約管理是否依規定辦理</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input type="checkbox"/> 優<input checked="" type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1.協助落實履約管理</p> <p>審核採購案，如有履約規範、契約條款未明確訂定，致有罰則無法運用或罰則訂定不明情形，要求採購單位重新擬定，如有未依契約條款辦理情形，就應處理事項提出意見，維護本校權益，以落實履約管理。</p> <p>2.辦理契約變更，提供適法專業意見</p> <p>本校工程案件量多而複雜，對於各單位基於實際上需要及安全性考量辦理契約變更，本室亦全力配合，適時提供相關法規之專業意見，以確保學校之權益，更就契約變更項目、議價之內容、是否依約付款及結算驗收…等深入了解，對本校內控管理與財務之監督貢獻卓著。</p> <p>3.具體實績</p> <p>(1)本校社會科學院新建工程案預算金額高達 16.1 億，不僅屬採購法之巨額金額以上之工程，亦為本校首例依我國簽署 WTO 政府採購協定(GPA)辦理之採購，招標文件(資格標、規格標、價格標、契約書及相關附件)需注意事項繁雜，為符合法令規定，除主動積極與營繕組協調外，花費相當人力協助修訂招標文件，目前正專案簽報中，預計年底前能順利完成招標，達成預算目標。</p> <p>(2)對於貴重儀器財物採購案，採用最有利標決標、異質性最低標或準用最有利標評選規定之案件漸增，本室針對該案件招標文件、評選辦法、契約草案擬定研提改善建議，其中正子造影圖儀設備、動物用核磁共振儀器系統、特高磁場(800MHZ)超導核磁共振儀(金額為 9,990 萬元)，業已順利結案。</p> <p>(3)97 年 11 月圖書館駐留保全人員服務廠商璞石保全有限公司發生無預警停業情況，圖書館決定終止契約，採購組原核算依契約應沒收保證金 8,333 元後，經提出意見請業務單位依契約進行損害賠償認定及相關罰則確認後，重新核算廠商應付違約金為 12,000 元並沒收保證金 50,000 元，以維護本校權益。</p>
評鑑委員意見	

項目及指標	<p>三、各項業務收支內控流程及適法性之查核：</p> <p>(一)收據管控及現金收納流程稽查</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本校空白收據由本室統一印製保管 2. 建立統一收據紀錄卡 3. 及時掌握已領用收據銷號之情形，對於銷號異常之收據持續追縱 4. 不定期盤點現金 <p>(二)各項經費適法性之查核</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 查核支出項目是否合法，金額之核付是否依據相關標準，如有不當之情形即時明確提出 2. 充實自身專業知識，對外輔以專業說明、宣導，以利公款適法支用 3. 配合委託、補助機關、審計部等機關之查核，解除本校財務責任
單位自我評鑑	<p>特優<input type="checkbox"/> 優<input checked="" type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1.改善收據管控作業，定期進行現金出納、業務收入查核</p> <p>訂定出納業務查核程序，由會計室每年派員至各現金收入業務單位，進行現金收支及內部控制作業審查，藉以查核各業務單位是否確實遵行各項法令規定，以期早期發現缺失，防範未然。</p> <p>2.遇規定不明確之核銷事項時主動請示主管機關，因應特殊業務需求提供專業協助以符規定並維護本校權益，案例如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 有關公關費支給範圍及對象之相關規定並不明確，經本室主動發函詢問主管機關有關國立大專校院得否以校務基金 5 項自籌收入經費發給服務績優行政人員獎品案後，已有明確函示。 (2) 本校營繕組配電室、軍訓室及體育室綜合體育館因業務性質特殊需配合值班，其值班費支給標準不一亦無明確適法依據，經由本室多方協助後，業已訂定相關辦法，並符勞基法及本校職員差勤等相關規定。 <p>3.為利經費核銷，報支需補充說明、與規定不符時，積極協助辦理報帳事宜</p> <p>例如：因應農委會補助學校研究計畫查帳之查核報告通知，計畫內臨時人員不得報支差旅費等相關費用，惟得檢據核實報支必要費用，本室為避免業務單位因不諳新規定而致報帳錯誤，即時於網頁宣導，承辦人員亦積極主動協助各業務單位依上開規定辦理報帳事宜。</p> <p>4.宣導相關法令規定，透過網頁、校內公告及座談會宣導報帳應注意事項。</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 配合政府相關法令修正，提出適法依據及應注意事項，並宣導公告各項新訂或修正之相關法規及錯誤態樣，俾供報帳者參考，以減少退件數。 (2) 因應法律學院自 99.8.1 日移遷回校總區，本室協同總務處出納組、計資中心及艾富資訊公司等至法律學院舉辦校總區報帳系統操作及流程說明會，並自 99.8.10 日即開啟線上報帳。 (3) 為使新進助理對於本校國科會相關業務及作業流程有充分瞭解，由研發處於 99.08.15 主辦該「建教合作計畫行政作業說明會」座談會，約有 100 個助理及行政人員踴躍出席，並由本室報告研究計畫經費審核及報帳注意事項，會後反應熱烈，對於本室報告內容予以肯定。 <p>5.針對相關單位審核通知事項，主動積極提出建議申覆，並改善相關缺失</p> <p>針對審計部、教育部專案及國科會、農委會及其他政府機構委託專題研究計畫之審核通知事項，主動積極提出相關建議申覆，以減少剔除事項，並加強改善內控機制，俾使學校預算執行更趨完善。</p>

評鑑委員意見	
--------	--

項目及指標	<p>四、學校經費之執行與管控：</p> <p>(一)預算執行確實依據中央政府單位預算執行要點、附屬單位預算執行要點、內部審核處理準則辦理</p> <p>(二)業務進度與費用動支保持適當配合，如有落後之情形適時提請業務單位注意</p> <p>(三)帳務經常清理，借支及代墊款項定期催辦核銷</p> <p>(四)資本支出預算之保留及流用依規定程序辦理</p>
單位自我評鑑	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本室於每年度分配各單位經費確定後，發函全校各單位依據相關法令執行，各單位專案向校方申請經費者，亦仔細控管依原申請項目核銷。 2. 98 年底完成校總區報帳系統及會計系統橋接作業，目前全校均採用報帳系統核銷，各單位能更迅速及確實掌握經費使用情形及帳目。 3. 年度結束前發函提醒全校各單位在期限內支用，並自 96 年起各院系之教學經常費及圖書儀器設備費執行率達八成以上者，結餘款得轉入以後年度做為支應日後教學研究不足數，截至 98 年底各院系結餘金額達 4,637 萬元，使資源能更有效運用。 4. 定期清理各單位借支及本校代墊款項，逾期過久案件定期催辦，避免久懸帳上影響執行績效及財務調度，98 年經本室稽催，原借支或代墊款項已歸墊或沖銷達 1,496 萬元。 5. 為使本校資本支出達預期目標，每月月底提供工程進度供總務處營繕組參考，有關經常費與設備費之流用，本室於各單位申辦流用時，審慎檢視當年度各單位設備費支用情形後核定，俾各單位經費運用更具彈性。 6. 年度結束前發函全校各單位，依規定及期限內辦理保留，並由會計室彙總資本支出保留資料送教育部辦理，俟教育部核可後繼續執行保留案件。 7. 為增裕校務基金收入，本室提供中長期資金流量之估計表報，經校務基金管理委員會決議投資額度及模式，由財務處進行投資操作，增裕投資收益。
評鑑委員意見	

項目及指標	<p>五、補助及委辦計畫案件之執行與管控：</p> <p>(一)依據補助(委辦)單位核定之經費收支預算執行、正確核算管理費及時滙注校務基金</p> <p>(二)案件依公款支付時限及處理應行注意事項立即辦理；依規定核定經費流用或變更，增加使用彈性</p> <p>(三)撥款單位未及撥付時，由學校先行墊款以配合計畫執行進度</p> <p>(四)計畫帳務查詢功能完善</p> <p>(五)結案時經費收支報告表、結報清冊及相關附件正確無誤並如期結報</p> <p>(六)每年配合教育部、國科會、審計部及各委託單位不定期之查核工作</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input type="checkbox"/> 優<input checked="" type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本校計畫案件數量龐大，且逐年遞增，本室承辦人均克盡職責，依合約及計畫經費核定預算執行管控，逐案複核管理費數額以充實校務基金。 2. 計畫案件依公款支付時限等規定立即執行，經費如有調整需要，則配合主持人之申請核定經費變更或流用，以協助各單位在合乎法令規定下，靈活彈性運用有限資源。 3. 研究計畫如因撥款單位尚未撥付次期款致經費不敷使用時，校總區由主持人填具「超支經費申請書」經行政程序核可後，即可繼續報帳，使研究進度不至落後。 4. 計畫帳務查詢系統上線，可由計畫主持人或其助理隨時查詢計畫經費執行情形，省卻人工對帳，提高行政效率。 5. 計畫依各合約規定辦理結案，本室同仁均不定期協助查填經費收支報告表、結報清冊及相關附件等，順利完成計畫結案。 6. 本室除提供查核單位所需之帳務資料並協助業務單位解決及函復查核相關問題。 7. 99 年對於農委會等相關單位退回 98 年度結案原始憑證之初審缺失事項，及管理費攤提等問題，本室同仁積極與補助單位及計畫執行人聯繫、溝通，補充文件及詳細說明，爭取減少被追回計畫款項，深獲各主持人信賴與肯定。
評鑑委員意見	

項目及指標	<p>六、教育部邁向頂尖大學計畫之執行：</p> <p>(一)計畫經費核銷之適法性及收支管控</p> <p>(二)報表資料提報之正確性、及時性</p> <p>(三)計畫執行進度(經費執行率)回饋及補助款項請撥</p> <p>以上績效指標皆影響本校未來經費之補助額度</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input type="checkbox"/> 優<input checked="" type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>一、財務面：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 教育部邁向頂尖大學計畫(五年五百億)第一梯次為自民國 95 年至 99 年，本校每年預算經費 30 億，本室依據本校諮議會每年核定補助發展領域之預算經費，以專帳管控，例如 95 年分為 372 個細目計畫、96 年 474 個、97 年 551 個、98 年 600 個、及 99 年約 650 個，合計 2,647 個，每年計畫數量逐年遞增，本室入帳及時，收支掌控確實。 2. 依教育部「發展國際一流大學及頂尖研究中心計畫經費使用原則」及相關規定審核經費，協助各單位完成計畫目標，達成經費執行率，以爭取第二梯次經費之補助。 3. 配合計畫之執行，協助業務端辦理經費流用及變更申請事宜。 4. 定期清理各單位借支款項，逾期過久案件定期催辦，避免懸帳影響執行績效。 5. 每月按時提送教育部「發展國際一流大學及頂尖研究中心計畫執行情形報告表」。 6. 每月及不定期提供報表予長官及業務主政單位以發揮管理效能。 7. 確實掌控計畫執行進度，依教育部所訂請款規定(執行率須達 7 成以上)及期限，每年分 3 次如期請撥補助款項，其中 95~99 年計畫款項本校已全數請撥完畢。 8. 配合年度決算作業，依規定於期限內彙總資本支出保留資料送教育部辦理，俟教育部核可後繼續執行保留案件。 <p>二、內部流程：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 於本室網頁設置「邁向頂尖大學」專區，彙整相關規定及注意事項供執行單位查詢運用。 2. 報帳及帳務查詢 E 化，使業務執行端能及時查詢款項核銷進度及掌握收支情形。 <p>三、服務面：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 案件公文及核銷單據及時處理，緊急事項隨到隨辦理。 2. 本室同仁平時與各單位承辦人員均保持良好之聯繫，且年度結束前會發函提醒各單位應行注意之經費核銷、預算保留等事項。
評鑑委員意見	

項目及指標	<p>七、自籌收入項目（例如推廣教育、各單位場地、服務、停車、招生費、銷售、權利金、募款等收入）之執行與管控：</p> <p>(一)管控各單位自籌項目依規定扣除管理費後收支平衡</p> <p>(二)案件依公款支付時限及處理應行注意事項辦理</p> <p>(三)管理費正確核算併同結餘款納入校務基金，以充實本校財源</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input type="checkbox"/> 優<input checked="" type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 配合本校各處室研訂捐贈收入、場地設備管理收入、推廣教育收入、建教合作收入及投資取得收益等 5 項自籌收入收支管理要點及相關子規定，於 96 及 97 年間陸續依教育部核覆意見暨修訂後之「國立大學校院校務基金管理及監督辦法」修正報部，迄 97/12/03 業已全數同意備查在案。 2. 5 項自籌收入之收支、保管及運用，均依「國立大學校院校務基金管理及監督辦法」設置專帳處理，充分掌握各項自籌收入財務收支情形，並管控用人費用之支出限額。對於其他校內各單位自籌項目本室亦詳細管控，收入均依規定核算提撥管理費後方得支出，不得超支，以免增加校務基金負擔。 3. 款項依公款支付時限及處理應行注意事項立即辦理，時效掌握良好。 4. 結餘款除依規定或專案簽准保留繼續使用者外，餘款及管理費均納入校務基金，增裕本校自籌收入財源，可應日後建設計畫之需要。 5. 參與財務資金運用小組之運作，定期或不定期提供即時資金流量之實際狀況與推估未來收支等各項表報，供首長、財務管理及稽核單位作為決策及績效評估之參考。 6. 對於自償性支出之舉借及其償還財源進度均嚴密管控，並適時通知相關單位有關資訊，提昇校務基金之靈活運用。 7. 為達成豐裕基金盈餘之目的，協助本校相關單位研謀各項可行性的節流措施，評估所擬辦理之計畫，其收費及管理費之計提，足敷收回所衍生之成本，並有結餘支援學校水電費等各項固定支出，以減少對國庫之仰賴，提昇經營管理績效。
評鑑委員意見	

項目及指標	<p>八、會計憑證、帳冊、各式表報及決算編造、憑證存管</p> <p>(一)記帳憑證之編製</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依非營業基金會計科目及定義正確編製傳票，並執行傳票銷號管制 2. 依公款支付時限及處理應行注意事項辦理 <p>(二)會計帳冊、會計報告及明細表、財產帳、年度決算之編造及核對</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依照規定設置各式帳簿、編造相關表報及各式管理報表 2. 會計帳列財產與保管組、圖書館核對以強化財產管理 <p>(三)會計憑證存放及管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依會計法及各計畫合約之規定進行憑證整理、裝訂 2. 憑證管理嚴謹，調閱憑證方便迅速 <p>(四)編製統計年報及教育部統計資料彙報</p> <p>資料之完備性、正確性及一致性</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本校各項收支均依會計科目定義及相關規定及時、正確編製傳票入帳；傳票經出納組付款完成後退回本室進行銷號作業，以有效管理，杜絕單據付款後重覆報支，控制各項收支完整納入本校帳務及出納程序。 2. 每月依規定編造會計報告及相關明細表，於期限內遞送教育部、主計處等機關；另編造各式序時帳、分類帳暨相關明細帳等，以供日後查考。年度終了依決算法等規定辦理決算，並依規定公告各資料於網站上，俾全校師生了解各期間之經營成果、資金流量及財務狀況情形。 3. 另依本校業務及管理需要編製各項管理報表，例如現金結存表、各單位經費、計畫等收支執行狀況表等。對於餘絀、業務計畫、資本支出之預算執行情形適時檢討，發現未達預算目標或進度落後者，即查明原因檢討改進。 4. 配合經費稽核委員會稽核各單位經費收支運用之需要，適時提供相關管理會計資訊，以利事後稽核功能之發揮。 5. 每月彙整會計帳列財產與圖書總數與保管組與圖書館核對，各單位財產報損均依審計法及財物報廢分級核定金額等相關規定審核；每年並會同保管組抽盤本校各單位財產，以有效管理。 6. 自 85 會計年度本校實施校務基金起，原始憑證改採就地審計方式留存本校自行存管，傳票及憑證數量龐大，均依傳票序號或計畫編號、會計科目等整理成冊，年度結束後並予裝箱置入倉庫妥善保存，符合規定。 7. 各單位欲影印或調閱該單位原收支憑證時，填具「會計憑証調案申請單」，經業務主管簽章後，送會計室依行政程序核可辦理調閱，方便迅速。 8. 本校統計年報分為組織篇、教師篇、學生篇、行政篇、與各大學比較，資料來源係由本校各行政單位就其權責提供資料續由本室彙集而成，並公告上網，以利師生運用。
評鑑委員意見	

肆、單位年度重點工作及執行情形(含未來展望)

一、健全內部控制，強化內部稽核

(一)重點工作

為強化本校內部控制制度及提升內部稽核品質，已由本校秘書室主任秘書擔任召集人，邀集總務處、人事室、研發處及會計室等單位組長級以上人員成立內部稽核小組，主要功能為各單位現行各項業務內部控制之溝通媒合平台。

(二)執行情形及未來展望

執行時以作業稽核為主各單位之作業流程為主軸，以 E 化為工具，由下列三方面進行內控管理，包括：

- 1.積極宣導
- 2.業務流程控管
- 3.事後稽查。

期盼內部稽核小組能發揮功能，適時監督各單位之內控機制與運作情況。

二、簡化作業流程，提高行政效率

(一)重點工作

繼續建置完整 E 化薪資作業平台，整合各類資料庫，並斟酌於適當節控點採以「自然人憑証」簽核之必要性。

(二)執行情形及未來展望

配合使用者需求，持續改善報帳系統更趨人性化，適時檢討相關憑證核銷之規定及程序是否合宜，簡化作業流程，提升會計之服務功能，提高行政效率。

三、核銷加強審核，落實履約管理

(一)重點工作

經費內部審核係協助內部控制機制發揮功能之重要機制之一，本室未來工作重點仍依採購法、契約規範及內部審核處理準則等相關法令規定嚴謹審核。

(二)執行情形及未來展望

各項採購案的執行，如有未依契約條款辦理情形，就應處理事項提出意見，維護本校權益，以落實履約管理；對於憑證真實性有疑議或異常者，如收據、發票形式及內容明顯與一般交易慣例不符者，均再深入查察；期望藉助加強審核，以杜絕浮報、詐領…等不當情事與弊端的產生。

四、人事 E 化平台，協助整合推動

(一)重點工作

本校教職員工眾多、人員異動頻繁，人事費項目整合及加強內控措施之執行，實為當務之急。

(二)執行情形及未來展望

人事 E 化平台會議中建議薪資清冊應分項呈現，增列退撫金公自提、保險費等各項目，以利與退撫基金、勞健保單位、所得人互相勾稽，並要求列印每月差異分析表、併同人事異動清單以利查核。未來持續配合本校相關單位之需求，共同持續推動與整合人事 E 化系統。

五、持續在職進修，充實專業知能

(一)重點工作

人力素質是組織中最重要資產，為能與國際接軌、符合現代化政會理論及增進報表有用性等目標，持續在職進修，是現階段刻不容緩的工作。

(二)執行情形及未來展望

主計處刻正研修會計制度，本室全體同仁，正積極加強有關會計法令、政府會計公報理論暨實務操作、新版會計制度等課程之研習訓練，以最周詳的準備，因應未來會計架構、會計制度及財務報表表達等之大幅變革。

六、推動邁頂計畫，建設一流大學

(一)重點工作

本校 95 年度開始執行教育部邁向頂尖計畫，預計 100 年執行第二期(100 年-104 年)，基礎建設以新建工程案為今年重點執行項目，包含教學大樓、新建教師及學人宿舍、校總區各教學及研究中心污廢水排放系統工程、全校高壓配電站工程、全校性實驗動物中心及卓越研究大樓。

(二)執行情形及未來展望

1.本室就法令及契約的基礎下，審核相關工程、財務及勞務採購的招標、決標、契約變更、估驗付款、結算及驗收等程序，提供適法意見適時把關，除協助各項採購順利完成外，進而提升工程施工品質與效率。

2.秉持專業素養及服務熱忱，每月定期及不定期提供報表予長官及業務單位，確實掌控計畫執行進度以發揮管理效能，繼續朝邁向國際一流大學目標努力前進。

七、國科相關計畫，管理費之控管

(一)重點工作

依國科會 98.11.10 來函說明，各計畫執行結束後，管理費如有賸餘款得轉入校務基金，不受國科會專題補助研究計畫經費處理原則規定之限制；惟為避免日後國科會查帳，質疑本校為規避國科會經費處理原則之適用，而將管理費轉入賸餘款，故積極修正管理費提撥作業方式。於 98 年 8 月 1 日及以後開始執行之專題研究計畫之管理費提撥作業方式改為二次提撥，

(二)執行情形及未來展望

於 99.1 實施新管理費提撥作業，就個別計畫開始後第 6 個月及計畫結束前 1 個月分 2 次提撥管理費，其中提撥校管理費部分，直接按月支應學校水電費等相關支出，另提撥至各執行單位部分，為避免產生結餘款，本室皆積極透過本校網頁、電子信箱、電話及面晤等管道廣泛宣導，應在計畫執行期限內盡速執行完畢，展望未來，期望同時兼具法規的遵循及提升執行率等目標。

五、關鍵績效指標(KPI)

績效目標：提升公務人力素質，建構優質行政團隊

一、財務面：善盡審核的責任，表報編製績效高

查核其支出項目是否合法，金額之核付是否依據相關標準等，如發現不合法之會計程序或會計文書適時提出意見妥善處理，並依限完成各項經費審核，發揮財務監督。本校歷年相關預決算表報等皆允當表達正確性高，頗獲主管機關好評。

衡量指標：

- 1.案件完成度：平均每日批核公文及單據佔每日收件數比例達 33%
以 98 年度為例(工作日數為 293 天)，本室審核組所收公文共 6,382 件，同仁每日平均處理約 7.5 件公文，完成率達 34%；另所收申請核銷單據(黏存單)約 555,709 件，每日平均審核單據送出約 898 件，完成率達 47%，目標達成度為 100%。依「文書處理手冊」第 82 條規定一般公文處理時限：最速件不超過 1 日、速件不超過 3 日、普通件不超過 6 日；「公款支付時限及處理應行注意事項」第 2 條規定略以：各機關接到應付款單據後，普通事項，不得超過 5 日付款，公文時效處理原則為公文簽辦：特急件隨到隨辦，一般件 2-3 日；支出憑證查核：特急件隨到隨辦，一般 2-3 日，不僅符合法規所定時效亦能有效提前達成
- 2.帳務表報編製之效率性、正確性及允當性
 - ①都依據國立大學校院校務基金會計制度之一致規定辦理。
 - ②皆依照概算籌編注意事項及中央政府總預算附屬單位預算共同編列標準籌編，各表報都相互勾稽、並確實檢核無誤。
 - ③歷年相關預決算表報表達允當、正確性高主管機關評分皆達 90 分以上。
 - ④月報、半年報、年度決算，皆於期限內提送，顯示結帳與編報之效率性。

二、內部流程面：續推動帳務 E 化，會計管理功能佳

依實際狀況蒐集完整資訊，協助制定、更新報帳注意事項、常見錯誤態樣之 Q&A，並上網公告相關規定及作業說明，供各單位隨時參考以減少電話洽詢，提高報帳正確率，同時配合長官和主管單位之需，適時提供財務、營運分析及各項決策參考用之報表數據，有效發揮會計助益管理決策的功能。

衡量指標：

- 1.行政簡化完成度：E 化工作完成期數佔預計完成項目比例 100%
配合學校 E 化政策，自 94 年起開始推動報帳 E 化，96 年帳務 E 化系統第 2 期完成教育訓練及開放測試，97 年協助建置帳務 E 化系統第 3 期，於 98 年完成並持續增強系統功能，目前帳務系統 E 化工作皆已達成，目標達成度 100%。

2.改善作業流程完成度：完成改善流程項目佔預計完成項目比例 80%

本室皆於 97 至 98 年度間協助建置工作費內控系統及稽核程序，並訂定工作費報支流程，另為健全內部控制，訂定發票作業處理程序，99 年度收據系統正式上線後簡化銷號流程，未來預計協助建置人事薪資作業平台，並改善薪資作業流程，目標達成度 100%。

3. 為及時提供主管機關概預算各項表報，平時即搜集相關資訊，於期限內彙整填報教育部、行政院審核，於預算審議期間更就立法委員評估報告及時提供相關資料分析及說明，使本校預算能順利通過。

4. 教育部各項通報要求之表報或說明皆為急件且具時效性，平均每年通報數量高達 120 多件，本室皆隨到隨辦於期限內辦理。

5. 提供本校財務困難分析數據及說明，無償撥用土地

本校現金餘額雖高達 70 多億，惟各項新興工程、老舊建築亟需修繕，教育部補助收入僅足以支應教學基本需求，其他新增需求皆需仰賴自有資金挹注，本室就短中長期之計劃財源進行分析，報請主管機關同意本校無償取得金華段 4 小段 221 地號及福和段二小段 267-29 地號土地。

三、服務對象面：貢獻會計專業意見，提升服務滿意度。

適時提供相關法令依據並宣導法治觀念，加強服務熱忱，積極協助各單位業務推動，提供專業服務詳細解說，加強與業務單位間之溝通，提昇洽公人員滿意度，以發揮興利與防弊功效。

衡量指標：

1.滿意度指標：問卷填答尚可、滿意人數佔有效問卷回收人數比例 68.51%

99 年度「國立臺灣大學會計室服務滿意度」調查回收有效問卷共 527 份，其中第三部分整體服務態度，勾選尚可、滿意及非常滿意份數共 361 份，達 68.51%，其中滿意及非常滿意共 233 份，占 64.54%，後續仍須努力，加強服務品質與態度。

2.教育宣導頻率：每年實際舉辦座談會次數佔預計每年舉辦次數 100%

原則上應每年舉辦至少 1 次座談會宣導報帳注意事項，98 年度因應法律學院遷回總區舉辦 1 次報帳說明會，99 年度於「建教合作計畫行政作業說明會」座談會報告報帳注意事項，目標達成度 100%。

3. 參與教育部修訂「國立大學校院校務基金會計制度之一致規定」工作圈，於工作審核、出納管理、成本與費用章節皆提出相關修訂建議，對於行政流程作業、會計處理原則有所依循，期能健全會計制度。

四、自我成長面：研習培訓考證照，提升專業與知能

本室為推動同仁提升職務相關專業知識，積極鼓勵利用公餘時間透過參與業務相關訓練及證照取得，以提升專業能力。

衡量指標：

1.學習時數達成率：平均每人實際學習時數佔預計學習時數比例 100%，其中

(1)公務人員依規定 99 年每人最低學習時數為 40 小時，其中數位學習時數不得低於 5 小時，人文素養學習時數不得低於 2 小時，業務相關之學習時數最低為 20 小時。99 年度本室公務人員平均學習時數為 53 小時，與業務相

關平均學習時數 37 小時；平均數位學習時數 5 小時，平均人文素養學習時數學習時數 14 小時，目標達成度 100%。

(2)約用人員依規定 99 年每人最低學習時數為 8 小時以上，99 年度約用人員平均學習時數為 30 小時，目標達成度 100%。

2.專業證照取得率：擁有合格證照人數占本室全體同仁人數比例 73%

(1)為加強採購法規專業能力，積極參加相關訓練課程並取得證照，累積至 99 年度 10 月份共 44 人通過『採購專業人員基礎訓練』，取得政府採購法專業人員證照，

(2)為增強財務、會計、稽核及內部控制等專業能力，以提升對本校各單位的服務品質與效能，故積極鼓勵同仁報考國內和國際相關證照，目前取得者計 7 人 12 張證照。

(3)合計佔本室全體同仁 73%，超過原訂目標值 58%，目標達成度 100%。

陸、顧客滿意度調查(各單位自訂調查問卷請參考範本，自當年度 10 月 1 日至 15 日期間，以網頁填送方式進行，完成後並作統計分析，併評鑑表相關資料提送委員會。)

一、本室於 99 年 10 月 13 日至 31 日，以紙本及網路方式實施滿意度調查，共回收 552 份(紙本 66 份、網路 486 份)，有效問卷 527 份。

二、問卷題目包括：空間環境、專業素質、服務態度、業務效率及業務電腦化五部分。

三、經統計問卷結果，分析如下：

1. 各項目滿意度平均分數為 4.28 分，以業務電腦化 4.16 分較低，專業素質 4.58 分最高，業務效率 4.25 分次之；雖各項分數均超過 4 分以上，專業素質滿意度亦屬最高，但仍未達滿意(5 分)，後續仍有持續努力空間；而業務電腦化分數較低，究其因，非會計室本身即可影響及提升的，有賴整體環境及相關單位配合，乃可竟其功。

2. 以人員類別區分，教師、助理及學生(66.03%)滿意度平均分數為 4.14 分，低於職員(33.97%)之 4.56 分，差距達 0.42 分，顯示仍應加強教師、助理及學生之宣導、教育訓練及專業服務品質，以提升滿意度。

3. 以接觸頻率區分，10 次以下(84.82%)平均分數為 4.18 分，11 次以上(15.18%)為 4.87 分，顯示與本室接觸較多者可獲得較高之滿意度。