

表一

## 總務處出納組品質目標執行表

製表日期：106年01月10日

項次	品質政策	品質目標	計算公式	資料來源	現況值	前次目標值	目標值	執行方法	預定完成日期
1	專業效率永續	提升學雜費顧客滿意度	以出納組學雜費顧客滿意度調查得分作分析統計	學雜費顧客滿意度調查	80分以上 =89.2%	80分以上 ≥86%	80分以上 ≥87%	<ol style="list-style-type: none"> <li>於多元通路張貼學雜費繳費訊息，以強化繳費訊息觸及率，降低同學忽略繳費資訊之機率。包含校內訊息、社群網頁，並配合校園資訊多媒體推播系統公告。</li> <li>廣續強化學雜費專區網頁內容，並於收費期間彙整常見問題回覆於社群網頁。</li> <li>持續督促學雜費代收銀行中國信託提供多元繳費管道。</li> <li>加強人員服務訓練，提昇櫃台人員服務態度。</li> <li>即時回應同學之意見，以作為業務改善之依據。</li> </ol>	106年12月31日
2	專業永續效率	提昇個人付款業務之滿意度	(個人付款業務滿意度80分以上問卷數/有效問卷數)*100%	個人付款滿意度問卷調查	80分以上 =80%	80分以上 ≥80%	80分以上 ≥80%	<ol style="list-style-type: none"> <li>強化本組網頁「付款專區」與「常見問題」內容：(1)詳述報帳流程，宣導「報帳流程追蹤系統」、「付款查詢暨付款通知」查詢與使用方法，便於受款人了解報帳進度及問題癥結，降低電洽之時間成本與對本組之誤解。(2)彙整各系所承辦人與受款人之意見與</li> </ol>	106年6月30日

								<p>疑問，並統整於常見問題中，藉以降低渠等之疑問與怨懟，並減少日後提出類似問題。</p> <p>2. 賡續提昇本組及跨組 E 化服務：  (1)檢視「付款查詢暨付款通知」與「報帳流程追蹤系統」之功能，隨時配合法規及受款人需求修正。  (2)於受款人徵詢報帳進度及入帳日期時，宣導前揭系統之操作方式，以提昇使用率。</p> <p>3. 加強人員服務訓練，提昇平時之服務態度與專業：  (1)定期辦理業務檢討會議，改進既有流程。  (2)對各系所承辦人之疑問與意見，即刻處理與回覆；如非屬付款業務，亦提供相關資訊或協助轉介。</p>	
3	專業 永續 效率	強化報帳人員報帳技能	(滿意+非常滿意)問卷數/有效問卷數)*100%	意見調查表	無	無	80%	<p>1. 於 106 年度舉辦 2 場說明會，並進行滿意度調查。</p> <p>2. 介紹所得稅務相關資訊，並提供同仁正確及最新的所得報帳及繳費流程和注意事項。</p> <p>3. 賡續錄製上傳業務報帳系統教學影片，以利報帳人員隨時參閱。</p>	106 年 8 月 31 日

製表：

總務處出納組  
李梅森

單位主管：

總務處出納組  
張麗珍

管理代表：

總務處  
王占春

總務長：

總務處  
王根樹

表單編號：A600000-2-001A-05