

## 總務處文書組 品質目標執行表

製表日期：108年01月15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	負責人員
1	專業效率	公文系統無預警當機改善	滿分100, 依使用者(含文書組同仁)反映系統故障無法使用起算, 至復原可用止, 每30分鐘扣0.5分. 未滿30分鐘以30分鐘計算。	公文系統	82分	80分	80分	1. 依接獲公文系統當機電話及通知後即開始計算時間。	108/12	陳雪青
								2. 依「公文系統無預警當機改善統計」文件詳實填報。	108/12	陳雪青
2	專業效率	提昇公文線上簽核率	$\text{線上簽核率} = \frac{D}{C+D}$ 密件紙本=A 含實體附件紙本=B 紙本(C)=全部紙本-A-B 電子=D	公文系統	58.44%	55%	55%	1. 依計算公式逐月統計線上簽核率, 並轉知各一級單位.(各一二級單位「單位登記桌」人員亦可自行列印統計資料)	108/12	黃靜芳
								2. 依單位需求各別輔導使用線上簽核。	108/12	黃靜芳
								3. 依各單位反應意見, 持續要求廠商改善系統效能。	108/12	黃靜芳
3	專業永續	提昇公文系列課程滿意度	上課學員滿意度調查, 共分5層級, 目標值為其中「非常滿意+滿意」兩項所占百分比。	依上課學員滿意度調查評分表加以統計	90.56%	90%	90%	1. 由全年各場次公文系列課程之上課學員滿意度調查評分表加以統計。	108/12	陳雪青
4	誠直效率	提昇信件業務服務滿意度	統計接受信件服務顧客滿意度調查分數予以均算	依信件服務顧客滿意度調查結果	92分	90分	90分	1. 所接收信件遞送服務單位系所, 依上下半年2階段暨行政及學術等2大部份個別予以滿意度問卷調查統計。	108/12	張景輝
								2. 上半年為3月下半年為10月進行問卷調查。	108/12	張景輝

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	負責人員
5	創新 永續	提昇檔案應用活動滿意度	統計參與檔案應用活動滿意度調查評分平均數	依參與活動人員滿意度調查結果	95.16分	90分	90分	1.由各策展人員進行普查。	108/12	呂芳留
								2.由全年各場次檔案應用活動之參與人員滿意度調查評分表加以統計。	108/12	呂芳留
6	專業 永續	提升檔案典藏品質	統計檔案庫房典藏設備更新或空間增加比例及人員專業訓練平均時數比例評分加權加總	依庫房設備更新及人員專業訓練統計結果	83.18分	80分	80分	1.每年完成檔案庫房典藏設備更新或空間增加比例，加權 20% 權重。	108/12	呂芳留
								2.每人每年專業訓練平均 10 小時，每年人員完成專業訓練平均時數比例，加權 80% 權重。		

製表：

總務處文書組  
組員 吳志宏

單位主管：

總務處文書組  
組長 葉明源

管理代表：

總務處  
編審 王占春

總務長：

總務處  
總務長 葛宇甯

表單編號：A600000-2-001A-06