

附表

教育部及所屬機關（構）學校推動業務委託民間辦理成效評核表

機關（構）學校名稱：國立臺南藝術大學填表日期：112 年 10 月 11 日				
項次	評核項目 (配分標準)	評核指標	執行成效列述 (自評-文字敘述)	自評 分數
一	通盤檢討機關（構）學校整體業務，對於未涉政策決定或公權力業務，其性質屬公共服務或執行業務，適合委託民間辦理者之委外規劃情形（20分）	1、有無定期通盤檢討現有業務或新增業務規劃委外之可行性。（5分）	有，本校每年定期檢討汗水廠設備操作、水電維修、校園環境清潔維護、宿舍管理、膳食營養衛生服務、保全人員勞務、圖書資料處理、個人電腦及週邊設備維護等工作需求，委請專業廠商協助處理。（如附件 1）	5
		2、有無建立委外提案之機制。（5分）	有，由業務單位檢討所屬業務(人力)委外之可行性，視經費多寡或內容複雜性，提案經本校委外專案推動小組討論通過後，依行政程序簽陳核定，辦理業務(人力)委外。（如附件 1）	5
		3、有無檢討現有人力，如有人力不足則評估業務委外之可行性。（5分）	有，本校適時於各項會議檢討，依勞務性質檢討委外之可行性後再委外辦理。例如 111 年度駕駛 2 人及駐衛警察 2 人退休，所遺業務 112 年起已規劃以委外方式辦理。（如附件 1）	5
		4、有無因應機關（構）學校業務性質，規劃委外辦理之類型（整體業務委外或部分業務委外）。（5分）	有，本校屬教育單位，服務對象為學生及教師，各行政單位依其業務職掌規劃部分業務委外辦理，提請本校委外專案推動小組討論。（如附件 1）	5
二	依「行政院及所屬各機關推動業務委託民間辦理實施要點」成立委外專案小組（10分）	1、有無依規定成立專案小組。（2分）	有，小組成員 7 人，由主任秘書擔任召集人，委員由學務長、總務長、圖書館館長、資訊長、主計室主任及人事室主任擔任，並得視委外業務推動情形增列小組成員。（如附件 1）	2

		2、有無定期或不定期召開專案小組會議。(2分)	有，本校每年定期於9月至10月間召開委外專案推動小組會議，審議當年度辦理成效及規劃次年度委外案件。(如附件1)	2
		3、有無訂定標準化委外作業規範及流程。(2分)	依照行政院人事行政總處製定之「行政院及所屬各機關推動業務	2

		範及流程。(2分)	委託民間辦理參考作業流程」，作為本校辦理業務委外之作業流程。																												
		4、面臨委外困難時，有無提專案小組研議解決方案；如無實際遭遇困難，有無預先規劃因應措施。(4分)	每年均併同委外專案推動小組通盤檢討年度委外項目時研議，112年委外作業順利，未遭遇困難。專案小組業已研議規劃遭遇困難時之解決方案。(如附件2)	4																											
三	委外業務承辦人員已參加相關教育研習(5分)	委外業務承辦人參加相關教育研習課程之比例，計算方式：(已取得採購專業人員基礎或進階證照人數+無證照者當年度參加政府採購法相關實體及線上研習課程之人數)/(委外業務承辦人總數)；達50%以上得2.5分、達100%得5分。(5分)	<div>是，委外業務承辦人有8人曾參加教育研習課程，其中6人具有採購證書。(已取得採購專業人員6人+政府採購法相關實體課程2人/委外業務承辦人總數8人*100%=100%)(如附件3)</div> <table><tr><td>序號</td><td>姓名</td><td>課程名稱</td></tr><tr><td>1</td><td>方○○</td><td>採購專業人員基礎訓練班</td></tr><tr><td>2</td><td>魏○○</td><td>採購法實體課程</td></tr><tr><td>3</td><td>宋○○</td><td>採購專業人員基礎訓練班</td></tr><tr><td>4</td><td>詹○○</td><td>採購專業人員基礎訓練班</td></tr><tr><td>5</td><td>蘇○○</td><td>採購專業人員基礎訓練班</td></tr><tr><td>6</td><td>顧○○</td><td>採購專業人員基礎訓練班</td></tr><tr><td>7</td><td>洪○○</td><td>採購專業人員基礎訓練班</td></tr><tr><td>8</td><td>王○○</td><td>採購法實體課程</td></tr></table>	序號	姓名	課程名稱	1	方○○	採購專業人員基礎訓練班	2	魏○○	採購法實體課程	3	宋○○	採購專業人員基礎訓練班	4	詹○○	採購專業人員基礎訓練班	5	蘇○○	採購專業人員基礎訓練班	6	顧○○	採購專業人員基礎訓練班	7	洪○○	採購專業人員基礎訓練班	8	王○○	採購法實體課程	5
序號	姓名	課程名稱																													
1	方○○	採購專業人員基礎訓練班																													
2	魏○○	採購法實體課程																													
3	宋○○	採購專業人員基礎訓練班																													
4	詹○○	採購專業人員基礎訓練班																													
5	蘇○○	採購專業人員基礎訓練班																													
6	顧○○	採購專業人員基礎訓練班																													
7	洪○○	採購專業人員基礎訓練班																													
8	王○○	採購法實體課程																													

四	委外招標流程及履約爭議處理之妥適性（16分）	1、依行政院公共工程委員會最新投標須知範本及契約書範本制訂招標文件，並依規定完成招標程序。（6分）	有，投標須知及契約書均依公共工程委員會最新範本制定，並依政府採購法辦理上網公告及辦理評選作業。（如附件4）	6
		2、委外招標流程中，有無流標或廢標之情形；如有流標或廢標情形，有無相關檢討	本校112年委外招標案件無流標或廢標之情形。	5

		機制。（5分）		
		3、履約爭議處理方式是否妥適（依政府採購法或契約相關規定辦理）；如無履約爭議，請敘明委外契約是否明定相關處理機制。（5分）	無履約爭議，本校契約書均採用公共工程委員會採購契約範本，於契約書第17條明定爭議處理方式。（如附件5）	5

五	建立委外監督查核機制（6分）	有無建立並落實執行委外作業之監督查核機制。（6分）	<p>有(如附件 6)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 學生宿舍輔導業務：(6-1) <ol style="list-style-type: none"> (1)隨時抽查輔導員工作情形，並利用學生滿意度調查，瞭解輔導員是否適任。 (2)宿舍各點均設有簽到(退)簿管制宿舍輔導員上、下班。 (3)宿舍輔導員均須將服務情形詳記於工作日誌上，並於翌日送學務處核備。 2. 膳食營養衛生服務業務：(6-2) 由本校護理師查核出缺勤簽到單及餐廳衛生管理檢查表。 3. 校園環境清潔維護業務：(6-3) <ol style="list-style-type: none"> (1)契約書採用行政院公共工程委員會採購契約為範本，於契約書第 9 條規定，本校隨時督導查核。 (2)每月均由各區各單位人員依據「各區清潔檢查表」執行監督查核廠商作業及確認驗收依據。 4. 駕駛業務：(6-4) <ol style="list-style-type: none"> (1)依各機關、學校辦理駕駛人力委託外包共同供應契約採購案契約條款第 13 條規定辦理駕駛人員之管理及監督。 (2)每月查核檢視廠商履約項目是否符合契約內容規定，並記錄於書面，辦理驗收。 5. 保全人員勞務：(6-5) 	6
---	----------------	---------------------------	--	---

			<p>(1)依據各機關、學校辦理 112 年度警衛勤務共同供應契約採購案契約條款第 14 點規定，執行警衛人員之管理及監督各項查核。</p> <p>(2)每日查核保全人員每日填寫工作日誌。</p> <p>6. 污水處理廠系統設備代操作業務：(6-6)</p> <p>(1)於勞務工作規範敘明應提供操作紀錄及日誌，作為監督查核之用。</p> <p>(2)於各期勞務請款作業依契約規定要求委外廠商提供操作紀錄及日誌，供驗收主持人檢核。</p> <p>7. 水電維修勞務：(6-7)</p> <p>依契約規定隨時監督查核，並依維修驗收單，落實監督查核作業。</p> <p>8. 圖書館勞務：(6-8)</p> <p>(1)每日查核檢視廠商駐點人員，依開館時間上下班簽到退紀錄及工作日誌報告。</p> <p>(2)每月查核檢視廠商履約項目是否符合契約內容規定，並記錄於書面，辦理驗收。</p> <p>9. 全校資訊設備維護業務：(6-9)</p> <p>(1)每日檢視廠商駐點人員依簽到退紀錄、工作日誌，並追蹤維修設備進度。</p> <p>(2)於每月付款前抽驗廠商履約項目是否符合契約內容及審查契約規定的請款檢附文件，並將結果記載於書面驗收紀錄。</p>	
--	--	--	--	--

六	建立委外危機處理機制（6分）	1、有無建立委外業務之危機管理配套措施。（3分）	有，於承攬作業應告知之事項(應採取之防災措施)中載明。(如附件7) 1. 學生宿舍輔導業務：(7-1) 於勞務採購契約第8條履約管理、第13條遲延履約及第16條規定契約終止解除及暫停執行相關規定。 2. 校園環境清潔維護業務：(7-2) 依據職安法請廠商填具「承攬商	3
---	----------------	--------------------------	---	---

			<p>作業安全衛生注意事項同意書」、「承攬作業危害告知單」，使廠商了解作業前可能之作業危害，作為危機應變管理配套之措施。</p> <p>3. 駕駛業務：(7-3)</p> <p>依據職安法請廠商填具「承攬商作業安全衛生注意事項同意書」、「承攬作業危害告知單」，使廠商了解作業前可能之作業危害，作為危機應變管理配套之措施。</p> <p>4. 保全人員勞務：(7-4)</p> <p>(1) 依據職安法請廠商填具「承攬商作業安全衛生注意事項同意書」、「承攬作業危害告知單」，使廠商了解作業前可能之作業危害，作為危機應變管理配套之措施。</p> <p>(2) 依各機關、學校辦理 112 年度保全(警衛勤務)採購共同供應契約條款第 11 條相關規定辦理警衛勤務人力素質要求。</p> <p>5. 污水處理廠系統設備代操作業務：(7-5)</p> <p>於契約載明應依本校「承攬商作業安全衛生注意事項同意書」規定採取防災措施。</p> <p>6. 水電維修勞務：(7-6)</p> <p>依本校「承攬商作業安全衛生注意事項同意書」通知廠商應採取防災之措施。</p> <p>7. 圖書館勞務：</p> <p>(同 7-1)</p> <p>於勞務採購契約第 8 條履約管理、第 13 條遲延履約及第 16 條規定契約終止解除及暫停執行相關規定。</p> <p>8. 全校資訊設備維護業務：(7-7)</p> <p>於資訊服務採購契約書第 14~19 條明定相關情狀及其處理方式。</p>	
--	--	--	--	--

		2、委外業務有無執行績效不彰情形；對績效不彰者，有無	有。保全人員因怠忽職守，本校函請廠商撤換人員。其他 112 年執行中之契約，尚未有委外業務執行績效不彰情事。(如附件 8)	3
--	--	----------------------------	---	---

		提出並執行改善對策。(3 分)		
七	辦理成本效益評估(9 分)	1、有無預先建立委外成本效益評估機制。(3 分)	有，由委外專案推動小組會議審議，且各單位於業務委外簽案中附成本效益評估併案陳校長核定。(如附件 9)	3
		2、有無就委外和自行辦理事項所需成本作比較分析。(3 分)	有，由委外專案推動小組會議審議，且各單位於業務委外簽案中附成本效益評估併案陳校長核定。(如附 9)	3
		3、有無就委外業務之營運績效，進行具體分析。(3 分)	有，由委外專案推動小組會議審議，且各單位於業務委外簽案中附成本效益評估併案陳校長核定。(如附件 9)	3

八	執行委外業務節省之人力、經費、顧客滿意度等績效值（20分）	<p>1、實際節約之人力之計算方式：（委外人事費-機關自行辦理負擔之人事費）/（每人每年所需之人事費）；如無法計算，請以質性說明。（5分）</p>	<p>1. 學生宿舍輔導業務 $(4,084,730.76 - 5,629,932) / 625,548 = -2.47$ 2. 膳食營養衛生服務業務 $(110,000 - 510,549) / 510,549 = -0.78$ 3. 校園環境清潔維護業務 $(9,510,000 - 13,840,000) / 642,000 = -6.74$ 4. 駕駛業務 $(1,354,000 - 1,547,000) / 770,000 = -0.25$ 5. 保全人員勞務 $(3,156,000 - 4,570,000) / 910,000 = -1.55$ 6. 汙水處理廠系統設備代操作業務 $(480,000 - 566,200) / 566,200 = -0.15$ 7. 水電維修業務(委外契約1次2年) $(1,537,200 - 2,260,624) / 565,000 = -1.28$ 8. 圖書館勞務 $(1,770,549 - 2,502,192) / 625,548 = -1.17$ 9. 全校資訊設備維護業務 $(1,446,543 - 1,899,690) / 1,068,171 = 0.42$</p>	5
		<p>2、實際節省經費之計算方式：「委外總經費-機關自行辦理負擔之經費（包括人力、物力之經</p>	<p>1. 學生宿舍輔導業務 $(4,084,730.76 - 5,629,932) / 5,629,932 = -0.27$ 2. 膳食營養衛生服務業務 $(110,000 - 510,549) / 510,549 = -0.78$ 3. 校園環境清潔維護業務 $(9,510,000 - 13,840,000) / 13,840,000 = -0.31$</p>	5

	<p>費)」/（機關自行辦理負擔之經費）；如難以計算，亦可採質性說明。 （5分）</p>	<p>4.駕駛業務 (1,354,000 – 1,547,000)/ 1,547,000=-0.12 5.保全人員勞務 (3,156,000-4,570,000)/ 4,570,000=-0.31 6.污水處理廠系統設備代操作業務 (委外契約 1 次 2 年) (715,625-810,043)/ 810,043=-0.12 7.水電維修業務(委外契約 1 次 2 年) (5,195,408-5,400,000)/ 5,400,000=-0.39 8.圖書館勞務 (1,770,549-2,502,192)/ 2,502,192=-0.29 9.全校資訊設備維護業務 (2,131,000-5,120,190)/ 5,120,190=0.58</p>																																											
	<p>3、有無辦理顧客滿意度，並進行具體分析。 （5分）</p>	<p>有。</p> <p>1. 學生宿舍輔導業務 112 年對宿舍輔導人員服務品質滿意度調查</p> <table><tr><td>滿意</td><td>尚可</td><td>不滿意</td></tr><tr><td>65%</td><td>32%</td><td>3%</td></tr></table> <p>2. 校園環境清潔維護業務</p> <table><tr><td>區分</td><td>非常滿意</td><td>滿意</td><td>尚可</td><td>不滿意</td><td>非常不滿意</td></tr><tr><td>公共區域走廊(道)環境清潔施作方式</td><td>42%</td><td>37%</td><td>15%</td><td>4%</td><td>2%</td></tr><tr><td>公共區域走廊(道)環境清潔維護</td><td>44%</td><td>38%</td><td>8%</td><td>4%</td><td>6%</td></tr><tr><td>館室辦公場所環境整潔配合度</td><td>54%</td><td>27%</td><td>11%</td><td>6%</td><td>2%</td></tr><tr><td>館室辦公場所環境打蠟作業</td><td>50%</td><td>23%</td><td>19%</td><td>6%</td><td>2%</td></tr><tr><td>公共區域廁所環境清潔維護</td><td>44%</td><td>21%</td><td>19%</td><td>12%</td><td>4%</td></tr></table>	滿意	尚可	不滿意	65%	32%	3%	區分	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	公共區域走廊(道)環境清潔施作方式	42%	37%	15%	4%	2%	公共區域走廊(道)環境清潔維護	44%	38%	8%	4%	6%	館室辦公場所環境整潔配合度	54%	27%	11%	6%	2%	館室辦公場所環境打蠟作業	50%	23%	19%	6%	2%	公共區域廁所環境清潔維護	44%	21%	19%	12%	4%	5
滿意	尚可	不滿意																																											
65%	32%	3%																																											
區分	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意																																								
公共區域走廊(道)環境清潔施作方式	42%	37%	15%	4%	2%																																								
公共區域走廊(道)環境清潔維護	44%	38%	8%	4%	6%																																								
館室辦公場所環境整潔配合度	54%	27%	11%	6%	2%																																								
館室辦公場所環境打蠟作業	50%	23%	19%	6%	2%																																								
公共區域廁所環境清潔維護	44%	21%	19%	12%	4%																																								

		館室廁所 環境清潔 維護	44%	27%	17%	8%	4%
		整體環境 清潔維護	44%	27%	17%	8%	4%
		清潔維護人 員工作態度	63%	29%	8%	0%	0%
		清潔維護人 員工作配合 度	56%	27%	17%	0%	0%
		清潔維護 人員整體 服務	52%	31%	15%	2%	0%

		品質					
		3. 駕駛業務					
		區分	很 滿 意	滿 意	普 通	不 滿 意	很 不 滿 意
		發車是 否準時	86%	11.9%	1.8%	0%	0.3%
		行車平 穩度	75.9%	18.2%	4.6%	0.3%	1%
		車輛整 潔度	81.1%	14.7%	3.9%	0%	0.3%
		駕駛服 務態度	87.8%	9.8%	2.1%	0%	0.3%
		整體滿 意度	80.1%	16.8%	2.5%	0.3%	0.3%
		4. 保全人員勞務					
		於每年 11 月執行滿意度調查。111 年滿意度調查					
		區分	很滿意	滿意	尚 可	不 滿 意	
		門禁管制 執行效率	86.8%	11.3%	1.9%	0%	
		洽詢事項 回復	84.9%	13.2%	1.9%	0%	
		服務態度	86.8%	11.3%	1.9%	0%	
		電話禮貌	84.9%	11.3%	1.9%	1.9%	
		急難救助 與通報	83%	15.1%	1.9%	0%	
		服勤門崗 環境	79.2%	18.9%	0%	1.9%	
		5. 水電維修業務					

非常 滿意	滿意	尚可	不滿 意	非常 不滿 意
81%	18%	1%	0%	0%

6. 圖書館勞務每年 9 月執行圖書館
人員服務品質滿意度調查

區分	很 滿意	滿意	普通	不滿 意	很不 滿意
服務 態度	75%	25%	0%	0%	0%
服務 效率	75%	25%	0%	0%	0%
溝通 協調	73%	27%	0%	0%	0%

7. 全校資訊設備維護業務截至 112
年 8 月 18 日止，於本校報修系
統調查，並於維修完畢後，請
報修者填寫滿意度調查網路問
卷(契約書中規範廠商須至少執
行之問卷調查)。

				本校報修案件滿意度調查	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
				比率	71%	27%	1.5%	0.5%	0
				維護廠商滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
				報修案件處理速度	74%	22%	4%	0%	0%
				問題處理/排除	58%	38%	4%	0%	0%
				維修人員服務態度	74%	24%	2%	0%	0%
				有線網路滿意度	45%	40%	14%	0%	0%
				無線網路滿意度	44%	36%	8%	6%	6%
				報修整體滿意度	58%	38%	4%	0%	0%

		<p>4、顧客滿意度問卷調查結果，有無相關應用及改善措施。 (5分)</p>	<p>有。依顧客滿意度問卷調查結果，進行分析、檢討及改善。本校 8 件委外業務中，膳食營養衛生服務業務、污水處理廠系統設備代操作業務 2 項無對外服務項目，無須辦理滿意度調查，有 3 項業務無不滿意意見，另有 3 項業務有不滿意意見，辦理情形分述如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 學生宿舍輔導業務依據住宿生反應之建議事項，改善住宿環境。另辦理講座，邀請心理師講授「守護學生情緒陪伴策略」以提高服務品質。(附件 10-1) 2. 校園環境清潔維護業務依校園環境清潔維護滿意度調查顯示，公共區域廁所、走廊(道)環境及館室廁所公共區域環境清潔維護尚有少數非常不滿意之情形，已要求清潔人員加強清潔，並經抽查，該情形已改善。(附件 10-2) 3. 駕駛業務顧客滿意度調查結果經分析，有 1 位調查對象所有選項皆勾選非常不滿意，其無參考價值，惟行車平穩度不滿意度微幅偏高，已請廠商加強改善。 4. 保全人員勞務依『111 年度總務處外包駐衛保全執行勤務』滿意度調查表顯示，駐衛保全人員的電話禮貌及駐衛保全人員服勤門崗、辦公處所之環境整潔、照明等設 	5
--	--	--	---	---

			<p>施有少數人感到不滿意之現象，餘項目尚無不滿意，爾後將加強電話禮貌訓練及辦公環境整潔。</p> <p>5. 水電維修業務 本校維修叫修系統於結案時由申請人填滿意度調查，資料存於總務處營繕組，作為分析、應用及改善措施之用。本年度尚無不滿意之意見。</p> <p>6. 圖書館勞務 讀者尚無不滿意之意見，滿意度較低項目所提供的其他寶貴意見，圖書館以縝密嚴謹的態度，逐項審議，據以精進各項服務品質與擬定具體可行方案。</p> <p>7. 全校資訊設備維護業務 除每日檢視維修進度及方式外，對於滿意度偏低者，進行訪談，以利改善。</p>	
九	綜合考評（8分）	業務委外創新性、效能性及其他具體績效，例如：辦理顧客滿意度調查時，兼顧內外部顧客。（8分）	<p>1. 各棟大樓之公共區域每日進行消毒作業，提供教職員工生安全工作及學習環境。（如附件11-1）</p> <p>2. 保全人員勞務服務辦理顧客滿意度調查時，已兼顧內外部顧客。（如附件11-2）</p> <p>3. 近3年資訊服務報修高峰集中於開學1個月期間，需3位工程師分頭進行，其餘期間2位工程師應可完成維修工作。惟112年因應新增業務「校園網路改善案」執行，本年度駐點工程師計有3位，至今試行結果均符合本案維修要求。</p>	8
總計				100

承辦單位主管核章：

機關（構）學校首長核章：

人事室主任 吳惠珠

校長 詹景裕

※ 採書面審查原則，必要時可實地訪評。

※ 受評機關（構）學校對評核項目之辦理情形，應負提供資料之責，供小組委員審查。

※ 為落實節能減碳，書面資料（包括附件）頁數以150頁為限。