

 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
			修訂日期	108.08.16
	文件編號	AB00-1-000	版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

制 修 訂 記 錄				
文件版別	制修訂日期	制修訂頁次	制修訂摘要 (增、減、改、廢項目)	
1.0	2013.02.27	全冊	新訂	
2.0	2014.05.26	全冊	修訂「品質手冊」第二版	
3.0	2015.05.22	全冊	修訂「品質手冊」第三版	
4.0	2016.08.24	全冊	修訂「品質手冊」第四版	
5.0	2016.07.01	全冊	內部控制制度第五版	
6.0	2017.07.01	全冊	依據 ISO 9001:2015 條文認證 修訂「品質手冊」第六版	
7.0	2019.08.16	全冊	修訂「品質手冊」第七版	
<p>正本：秘書室內部控制文件管制中心</p>				
制修訂部門：	制修訂：	審查：	核准：	核准日期：

 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

## 目 錄

第 1 章 學校簡介.....	1
1.1 簡介.....	1
1.2 未來展望.....	1
1.3 經營哲學.....	1
第 2 章 品質管理系統模式.....	2
2.1 過程導向模式.....	2
2.2 ISO 9001 之 P-D-C-A 架構.....	2
第 3 章 品質政策.....	4
3.1 品質政策.....	4
3.2 經營理念.....	4
3.3 品質目標.....	4
第 4 章 控制環境.....	6
4.1 瞭解組織與其背景.....	6
4.3 決定品質管理系統適用範圍.....	7
4.4 品質管理系統及其過程.....	8
第 5 章 領導.....	9
5.1 領導與承諾.....	9
5.2 政策.....	10
5.3 組織的角色職責與權限.....	11
第 6 章 規劃與風險評估.....	13
6.1 風險和機會的應對措施.....	13
6.2 品質目標與達標規劃.....	14
6.3 變更規劃 (new).....	15
第 7 章 資訊與溝通.....	16
7.1 資源.....	16
7.2 能力.....	20
7.3 認知.....	20
7.4 溝通.....	20
7.5 文件化資訊.....	22
7.6 文件化資訊管制.....	23

 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

第 8 章 營運.....	24
8.1 作業規畫和管制.....	24
8.2 產品與服務需求之決定.....	24
8.3 設計與開發管制.....	27
8.4 外部供應之過程與服務的管制.....	27
8.5 教學與服務過程的管制.....	28
8.6 教學與服務之履行.....	31
8.7 不符合學習程序之學生及服務之管制.....	32
第 9 章 監控作業.....	33
9.1 概述.....	33
9.2 內部稽核.....	33
9.3 管理審查.....	34
第 10 章 改進.....	36
10.1 概述.....	36
10.2 不符合與矯正行動.....	36
10.3 持續改善.....	36

 樹德科技大學	文件 名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
			修訂日期	108.08.16
	文件 編號	AB00-1-000	版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

## 附 件

附件 1、樹德科技大學組織規程 .....	38
附件 2、樹德科技大學品質管理系統組織圖 .....	39
附件 3、樹德科技大學各單位年度 KPI.....	40
附件 4、品質職能職責對照表 .....	44
附件 5、樹德科技大學品質管理審查委員會設置辦法 .....	45
附件 6、樹德科技大學校務行政及系所自我評鑑辦法 .....	46
附件 7、樹德科技大學矯正預防處理單 .....	48
附件 8、樹德科技大學內部稽核報告 .....	49
附件 9、樹德科技大學內部控制作業程序書目錄.....	50

 樹德科技大學	文件 名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
			修訂日期	108.08.16
	文件 編號	AB00-1-000	版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

# 第 1 章 學校簡介

## 1.1 簡介

本校創辦人於民國 75 年開始積極覓地籌備，最後選定高雄縣燕巢鄉石頭山—「橫山」一地。高雄縣市合併後，即為今高雄市燕巢區高雄學園核心位置，本校的校園已經成為燕巢大學城特定區和高雄學園暨先進智慧型產業園區的核心地帶。

自 84 年起正式啟動籌辦「私立樹德技術學院」。前後經過了 3 年，從籌備、申請開發、整地、環境影響評估、申請建照、營建工程及取得使用執照，在民國 86 年 8 月 16 日正式奉准立案成立樹德技術學院。在董事會嚴超董事長及另兩位創辦人張佩玉女士與李福芄先生的領導及支持下，由陳品全校長和朱元祥副校長行政領導；經過 3 年全校教職員同仁和學生之努力，獲得教育部核准改名科技大學，民國 89 年 8 月 1 日正式改名為樹德科技大學。

陳品全教授擔任首任校長，細心擘劃，奠定學校發展基礎；93 年由朱元祥教授擔任校長亦銳意革新，苦心經營，成長迅速。樹德建校即秉持校訓「學術、知性、快樂、希望」為辦學之中心理念，以真、善、美、智的品質政策，培養優秀之務實專業人才為使命。除培育學生成為「技能專精、務實致用」之人才，建立學生就業之競爭力外，更注重職場倫理的養成與人文的陶冶，期學生具備寬博的視野與開闊的胸襟，擁有快樂學習的能力與終身快樂學習的信念。

學校地址：高雄市燕巢區橫山路 59 號。

## 1.2 未來展望

- 1.2.1 短期：成為高屏地區之私立技專院校中商管學生的第一選擇，並使畢業生為在地服務業廠商所樂用。
- 1.2.2 中期：提升為嘉義以南地區之私立技專院校中商管學生前二名選擇，並使畢業生之水準在南台灣的服務業享有好評。
- 1.2.3 長期：為全國商管學生申請學群相關所系的重要選擇，並使畢業生之水準為全國服務業廠商樂於徵聘。

## 1.3 經營哲學

建立能與國際接軌、產業鏈結及永續發展之典範科技大學

 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

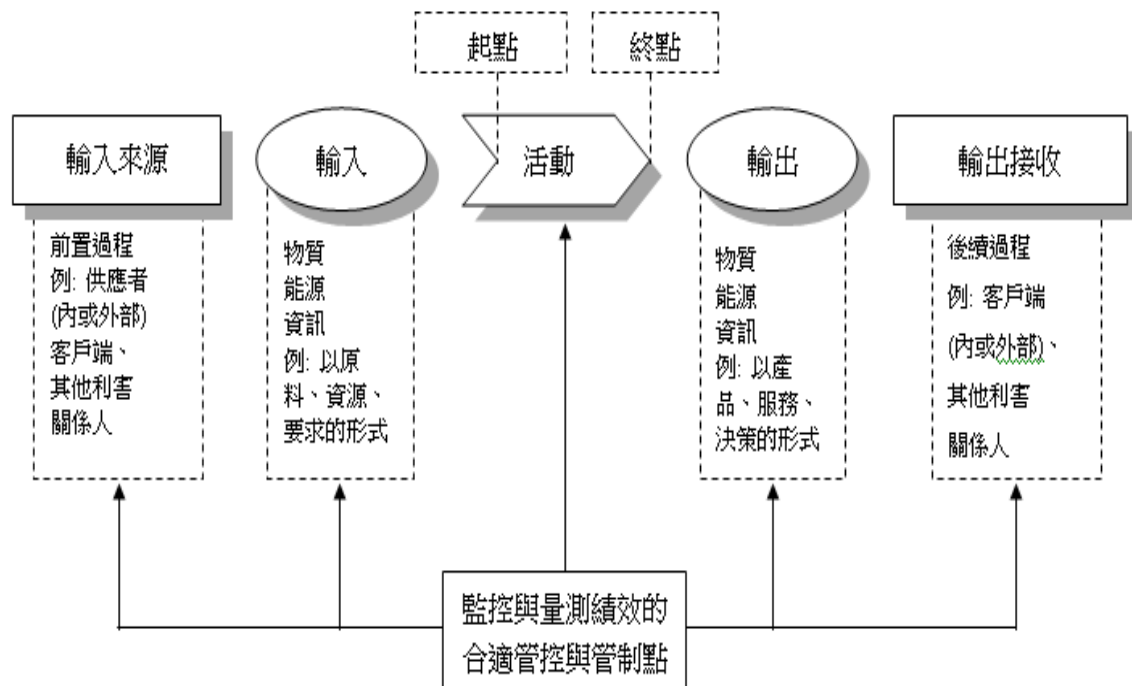
## 第 2 章 品質管理系統模式

### 2.1 過程導向模式

本校行政單位依照 ISO 9001:2015 品質管理系統國際標準之要求，建立所有品質文件，以執行及維持品質管理系統並持續改善其有效性。

本校所建立及執行之品質系統，以程序書形式提出，並符合下列要求訂定：

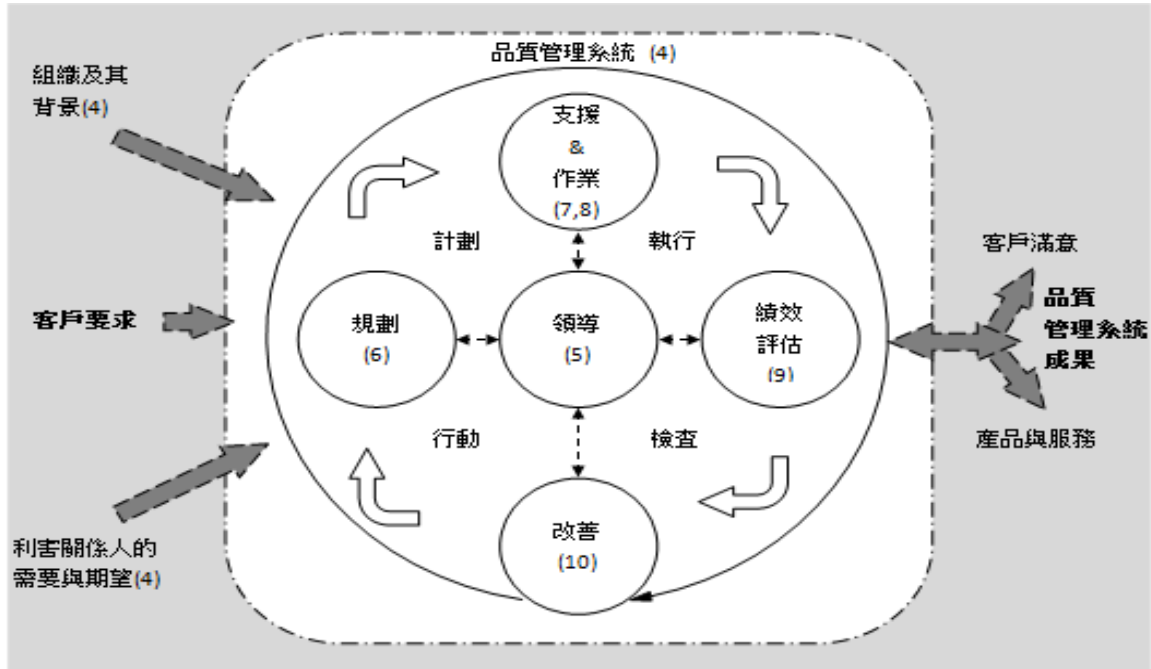
1. 確認實施內部控制制度與品質管理系統，將其應用至整個學校內含委外機構所執行業務所需流程。
2. 定各流程之互動及順序性。
3. 界定所需之標準及方法，以確保各項流程之有效性。
4. 確保所需之資源和資訊能夠容易為各流程所需使用。
5. 透過量測、監控與分析各流程。
6. 執行所需要之活動，以便能達成所訂目標方向及持續改善各流程。
7. 持續自我改善，隨時精進以達品質一致性。



### 2.2 ISO 9001 之 P-D-C-A 架構

本校品質管理系統所呈現之服務流程包括管理活動、資源提供、服務流程之實現及量測、分析與改善等皆以”計劃—執行—檢查—行動”(PDCA)之運作模式執行、維持所有服務流程並持續改善其有效性。

 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁



## 管理代表派令

茲派遣 **嚴大國副校長** 為本校 ISO 9001 品質管理系統之管理代表，負責建立、執行與維持系統，並向管理階層提出品質管理系統執行成效及待改進事項報告，確保全員皆能瞭解顧客需求與法令要求，為品質管理系統之對外發言及聯絡人。

校長： 

日期：2017 年 07 月 01 日

 樹德科技大學	文件 名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
			修訂日期	108.08.16
	文件 編號	AB00-1-000	版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

## 第 3 章 品質政策

### 3.1 品質政策

本於求真、求善、求美、求智之精神，培育學生知性、希望、快樂、學術之教育目標。

(105 年 8 月 24 日 105 學年度第 1 學期第 1 次品質管理審查會議通過)

### 3.2 經營理念

1. 建立能與國際接軌、產業鏈結及永續發展之典範科技大學
2. 品質：讓客戶得到好服務，有正確對應窗口及時解決客戶問題。
3. 具有就業導向之教學型科技大學
4. 全員齊心

務必做到規劃(Plan)、執行(Do)、查檢 (Check)、修正行動(Act)之持續不斷改善。提昇教學品質、增加學生就業率，贏得信賴與滿意，提高獲利與福利。

### 3.3 品質目標

維護品質管理系統，以符合 ISO 9001:2015 的要求



 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
			修訂日期	108.08.16
	文件編號	AB00-1-000	版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

### 樹德科技大學 108 學年度校級指標

108 年 8 月 16 日 108 學年度第 1 學期第 1 次品質管理審查委員會審議通過

108 年 9 月 18 日 108 學年度第 1 學期第 2 次行政會議審議通過

108 年 9 月 25 日 108 學年度第 1 學期第 1 次校務會議審議通過

品質政策	品質目標	KPI
求真	涵養知性品德	1. 每位學生畢業前通過校訂基本素養「人文關懷與美學涵養」指標：修畢人與自然、藝術之多元呈現、文化與生活、民主與法治共 8 學分，成績須達 60 分以上。 2. 每學年實施體適能檢測達 90% 以上。
求善	開創希望人生	1. 每位學生畢業前通過校訂基本素養「組織領導與人際溝通」指標：創造思考與問題解決、科際整合與大學教育課程成績須達 60 分以上。 2. 每學年「新生領航營」參與人數達日四技新生總人數 85% 以上。 3. 辦理校友經驗傳承分享會每學年 4 場次，學生參與相關活動滿意度 80 分以上。
求美	營造快樂環境	1. 每位學生畢業前通過校訂基本素養「健全心智與團隊合作」指標：體育及服務領導教育修畢兩學期且成績須達 60 分以上、情意通識課程至少修得 4 分、完成志工服務 24 小時。 2. 辦理校園安全教育系列活動及租屋博覽會每學年一場次，整體滿意度達 80 分以上。 3. 辦理學生的宣傳活動，每年辦理一次性別平等教育週系列活動，強化全校師生對於性別平等概念之認識，促進友善校園之實踐，活動性質至少要有四種不同內容或形式的活動，完成率 100%。 4. 為落實餐廳廠商管理，每學期至少不定期督導 2 次。 5. 每學年辦理營造宿舍文化活動(不含室長座談會及宿舍逃生演練)至少 4 場次，學生參與活動滿意度達 80 分以上。
求智	奠定學術專業	1. 每位學生畢業前通過校訂基本素養「語文表達與資訊應用」指標：修畢英文、國文、資訊技能與實作課程且成績須達 60 分以上、通過英文能力畢業門檻。 2. 每年達成全校專任教師數 10% 課程教材和教具之開發與創新。

 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

## 第 4 章 控制環境

### 4.1 瞭解組織與其背景

4.1.1 本校品質目標與品質政策於制定完成後，由校長室發布並正式公告至各行政與教學單位，以便讓全校教職員生充分了解並確實執行，以符合教育部、學生家長與社會大眾的期望。

4.1.2 管理代表依本校整體發展規劃製訂校務發展計畫書，並監控和審查這些內、外部因素的資訊。

4.1.2.1 內、外部因素包括正面或負面的要素或情況考量(參考組織背景分析表)。

4.1.2.2 可透過考量由法律、技術、競爭、市場、文化、社會和不不論是國際、國家、區域或當地的經濟環境所引發的因素瞭解外部背景。

4.1.2.3 透過考量與學校價值、文化、知識及績效相關的因素瞭解內部背景。參考校務發展計畫書。

### 4.2 瞭解利害關係人的需求與期望

4.2.1 利害關係人對於學校持續提供符合客戶及適用法令與法規要求的教育與服務之能力的影響或潛在影響。

4.2.1.1 與品質管理系統相關的利害關係人; 如學生、學生家長、各項合作商、主管機關、社區民眾、董事會與教職、員工等。

4.2.1.2 這些與品質管理系統相關的利害關係人之要求審查與符合。

4.2.2 管理代表需監控和審查這些利害關係人相關要求的資訊，參考財團法人內部控制制度手冊、經營與風險管理作業程序。

◎相關資料:

1. 校務發展計畫書
2. 組織背景分析表(AB00-4-002)
3. 財團法人內部控制制度手冊(AU00-1-100)
4. 經營與風險管理作業程序(AB00-2-400)

 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

#### 4.3 決定品質管理系統適用範圍

- 4.3.1 本校之品質活動學生招收、教職員應聘、研究發展、採購、教學、評鑑與測試、個資管理與考試、就業輔導、顧客服務...等構成之，相關品質管理系統、內部控制制度運作原則之基本文件以「品質手冊」為依據。而各行政單位為達成品質目標及系統運作，需制訂相關程序書或過程規劃書以為依據。所有系統層級程序及有關參考各單位權責係依據「樹德科技大學組織規程」規定執行。
- 4.3.2 驗證範圍之涵蓋單位包含教務處、教學與學習資源中心、學生事務處、總務處、研究發展處、圖書館、電子計算機中心(部分)、人事室、公共事務處、國際及兩岸事務處、進修部、推廣教育中心、體育室、語文中心、秘書室及稽核室。
- 4.3.3 因應顧客之特殊需求或專案之要求，亦制訂「品質管理行政組織圖」以為品質管制之依據。
- 4.3.4 本手冊應用於本校品質管理系統，涵蓋本校提供行政、教學、研究等服務之管理運作、日常運作、持續改善活動...等。
- 4.3.5 有關品質管理系統運作之合適性、正確性及有效性，則藉由量測、監控、稽核、管理審查與文件檢討修訂等方法，以確保落實實施及持續改善，且維持品質管理系統之完整性。
- 4.3.6 本學品質管理系統之設計係依據顧客需求及管理循環之持續改善精神組合而成。
- 4.3.7 品質手冊中，對於 ISO 9001 要求條文之不適用項目，聲明不適用之理由。
- 4.3.8 品質管理系統運作過程中，如外包，亦以採購及外部供應商管理程序管制納入管制。
- 4.3.9 高階管理階層需鑑別與規劃品質管理系統為滿足顧客需求及持續改善系統之有效性所需之各項資源。

#### ◎相關資料:

1. 樹德科技大學組織規程(如附件 1)
2. 品質管理行政組織圖 (如附件 2)

 樹德科技大學	文件 名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
			修訂日期	108.08.16
	文件 編號	AB00-1-000	版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

#### 4.4 品質管理系統及其過程

4.4.1 依據國際標準要求，管理代表需建立、實施、維持和持續改善品質管理系統，並包括所需的過程及其相互關係。高階管理階層需決定品質管理系統及組織的應用之過程需求，且應：

4.4.1.1 確定過程所需的輸入和預期的輸出。

4.4.1.2 確定過程的順序與相互作用。

4.4.1.3 確定和應用確保有效運作及管控過程所需的準則和方法，(包括監控、測量和相關的績效指標)。

4.4.1.4 確定過程所需要的資源，並確保其可獲得性。

4.4.1.5 為過程指派職責和權限。

4.4.1.6 需對依據要求決定的風險和機會。

4.4.1.7 評估過程和實施任何需要的變更以確保這些過程變更達到預期的結果。

4.4.1.8 改善過程及品質管理系統。

4.4.2 在必要的程度上，高階管理階層需：

a)維持文件化資訊，以支援其過程的作業

b)保存文件化資訊，為過程確實按照計畫執行提供信心

 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

## 第 5 章 領導

### 5.1 領導與承諾

- 5.1.1 校長綜理全校業務並對外代表全校，副校長擔任管理代表，協助校長督導推行行政作業品質管理系統，秘書室法規組為文件管制單位。需依據客戶需求、法令要求、學校期望、政策等，蒐集企業內、外部之相關資訊，以擬定品質政策與品質目標，以做為滿足顧客及提高顧客滿意與持續改善的指導原則。
- 5.1.2 各單位重點績效指標 (KPI; key performance indicators；又稱關鍵績效指標) 的訂定，各部門需依目標擬訂方針及決策實施，並統計實績。
- 5.1.3 品質目標與實績需予以比較，並分析其差異原因，予以對策因應。
- 5.1.4 品質政策與品質目標需予以書面化，並連同符合顧客需求及法令要求之重要性的訊息傳達給所有人員瞭解。
- 5.1.5 客戶導向
- 5.1.5.1 校長及管理代表應確保顧客之需求及期望已被確定，並轉換成各項作業，且督導所屬單位依時限完成各項作業，以實現客戶滿意為目的的需求。
- 5.1.5.2 依本校各單位之分層負責辦事明細表，依據顧客之要求，作為本學校之過程導向規劃。
- 5.1.5.3 可及顧客滿意度之規定執行。制訂「品質系統審查作業」及依據「教學與行政單位服務滿意度調查作業程序」辦理。

#### ◎相關資料:

1. 各單位重點績效指標(KPI; key performance indicators)(附件 3)
2. 各單位之分層負責辦事明細表(附件 4)
3. 品質系統審查作業(AB00-2-200)
4. 教學與行政單位服務滿意度調查作業程序(AB00-2-100)



 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

## 5.2 政策

- 5.2.1 為符合本學校品質管理系統之要求，能夠適切且有效地運作，並持之以恆，特訂定此品質政策，作為本校在執行品質管理系統及訂定品質目標之依歸。
- 5.2.2 為確保符合品質管理系統要求及持續改善有效性的承諾，高階管理階層需頒佈實施品質政策，各單位主管須進行內部溝通，使成員瞭解品質政策。
- 5.2.3 本校依樹德科技大學管理審查委員會設置辦法成立品質管理審查委員會，並於每年召開管理審查委員會議，審查品質政策之適切性。
- 5.2.3.1 品質政策的制訂：校長。
- 5.2.3.2 組織內的溝通宣導：各單位主管。
- 5.2.3.3 品質政策的遵循：全體教職員工。
- 5.2.3.4 品質管理系統規劃及實施確保：校長、管理代表。
- 5.2.4 高階管理階層制定「全校性會議溝通作業程序」，各單位須恪遵責任和職權、溝通作業。
- 5.2.5 各單位主管及管理代表，以會議或其他形式進行有關品質管理系統有效的溝通。

### ◎相關資料:

1. 樹德科技大學管理審查委員會設置辦法(附件 5)
2. 全校性會議溝通作業程序(AL00-2-100)

 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

### 5.3 組織的角色職責與權限

5.3.1 依據「樹德科技大學組織規程」與本校各單位職掌，對各單位之功能及其相互關係，進行溝通，並定義其責任和權限，以達成有效的品質管理。本校品質管理行政組織圖所示。

5.3.2 各部門工作職掌：

1. 校長/副校長：綜理督導本校各單位業務與 ISO 驗證事宜。
2. 教務處：綜理教務事宜，包含學生註冊、課務及其相關業務，並依據品質政策與顧客需求，擬定、執行和量測分析單位品質目標。
3. 學生事務處：綜理學生事務及學生生活輔導、學生課外活動指導、學生健康促進、諮商與生涯發展、職涯發展等，並依據品質政策與顧客需求，擬定、執行和量測分析單位品質目標及負責滿意度調查。
4. 總務處：綜理總務事宜如文書、事務、採購、出納、營繕、保管、環安等，並依據品質政策與顧客需求，擬定、執行和量測分析單位品質目標。
5. 研究發展處：綜理全校未來研究發展之規劃及經費整合、技術合作、產學合作、智財價值及研究計畫等，並依據品質政策與顧客需求，擬定、執行和量測分析單位品質目標。
6. 進修部：辦理在職進修教育事宜，並依據品質政策與顧客需求，擬定、執行和量測分析單位品質目標。
7. 圖書館：綜理館務事宜如採購編目、典藏閱覽等，並依據品質政策與顧客需求，擬定、執行和量測分析單位品質目標。
8. 電子計算機中心：電腦教室管理及維修等，並依據品質政策與顧客需求，擬定、執行和量測分析單位品質目標。
9. 推廣教育中心：統籌規劃辦理全校推廣教育事務，並依據品質政策與顧客需求，擬定、執行和量測分析單位品質目標。
10. 國際及兩岸事務處：綜理國際事務之各項業務，並依據品質政策與顧客需求，擬定、執行和量測分析單位品質目標。
11. 體育室：綜理體育相關業務，並依據品質政策與顧客需求，擬定、

 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

執行和量測分析單位品質目標。

12. 秘書室：幫助校長處理行政業務，並協調各單位間之事務，並依據品質政策與顧客需求，擬定、執行和量測分析單位品質目標。
13. 公共事務處：綜理對外公共關係、新聞聯絡及招生宣導等，並依據品質政策與顧客需求，擬定、執行和量測分析單位品質目標。
14. 人事室：綜理人事業務，並依據品質政策與顧客需求，擬定、執行和量測分析單位品質目標。
15. 稽核室：綜理本校稽核業務，包含專案稽核、財務稽核、業務稽核，以及外部稽核等。
16. 教學與學習資源中心：提昇教師教學與學生學習資源等，並依據品質政策與顧客需求，擬定、執行和量測分析單位品質目標。
17. 語文暨國際教學中心：提升教職員生之語文能力等，並依據品質政策與顧客需求，擬定、執行和量測分析單位品質目標。

### 5.3.3 管理代表

校長為最高管理階層，委派副校長擔任管理代表，確保品質管理系統按 ISO 9001:2015 標準建立、維持與執行；主任秘書為執行長，向主管階層報告品質管理系統執行成效及待改善事項；確保全員皆能瞭解客戶需求；為品質管理系統之對外聯絡人；管理審查會議之召集人。

5.3.4 高階管理階層應提供各項資源，以實行及改善品質管理系統，並致力客戶滿意。

◎相關資料：

1. 樹德科技大學組織規程(附件 1)
2. 品質管理行政組織圖(附件 2)



 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

## 第 6 章 規劃與風險評估

### 6.1 風險和機會的應對措施

依據教育部「學校財團法人及所設私立學校內部控制制度實施辦法」第 14 條之規定，本校稽核人員應依風險評估結果，擬訂稽核計畫，據以稽核學校之內部控制。另依據中華民國內部稽核協會準則公報「第二號公報－風險評估」第 11 條－「風險評估係依據風險因素對各種不利情況或事件做有系統之分析與評估，以判斷風險發生之可能性及重大程度。」

6.1.1 高階管理階層在規劃品質管理系統時，需考量到內部與外部經營環境的議題，及利害相關者的要求，並決定需要因應的風險和機會，以便：

- 1) 保證品質管理系統能達到預期的結果。
- 2) 提高期望達成的效應。
- 3) 預防或減少非期望的結果。
- 4) 實現改善。

6.1.2 高階管理階層需規劃：

- 1) 因應風險和機會的措施。
- 2) 如何：
  - a) 將這些措施整合和納入品質管理系統。
  - b) 評估這些措施的有效性。

因應風險和機會所採取的措施，必須與的潛在符合性成正比。

6.1.3 高階管理階層對風險和機會的選擇可能包含：規避風險、承擔風險以便追求機會、消除風險源、改變可能性或後果、分擔風險、或通過決策保留風險。參考經營與風險管理作業程序。

◎相關資料：

1. 經營與風險管理程序(AB00-2-400)

 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

## 6.2 品質目標與達標規劃

校長依據未來發展策略與目標、顧客需求及品質政策，於每年施行教學與行政單位服務滿意度調查與各單位制定重點績效指標(KPI)，建立下年度組織各流程之績效目標，參考經營與風險管理程序，各單位主管必須傳遞溝通及公佈宣導。參考管理審查管理程序。

- 6.2.1 本校品質目標之管理，依據「內部控制制度自行檢查管理作業程序」和「內部稽核管理作業程序」實施。
- 6.2.2 品質目標必須是可衡量的，且與品質政策相一致，管理代表為確保各項品質目標之達成，責成稽核室追蹤各處室重點績效指標（即KPI）之成效，並於品質管理審查會議(可併入行政會議舉行)中作成改善之措施。
- 6.2.3 當品質管理系統規劃和實施變更時，高階管理階層需確保品質管理系統的完整性，以「文書管理作業程序」與「變更管理程序」加以維持管制。

### ◎相關資料:

1. 內部控制制度自行檢查管理作業程序(AL00-2-A00)
2. 內部稽核管理作業程序(BI00-2-300)
3. 文書管理作業程序(AE01-2-100)
4. 變更管理作業程序(AL00-2-E00)

 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

### 6.3 變更規劃

高階管理階層需確定品質管理系統具有變更需求時，其變更應以有計畫、有系統地進行。參考變更管理程序。高階管理階層需考量：

- 6.3.1 管理審查會議每年至少召開一次，必要時得召開臨時會議，審核全校重點績效指標及各單位重點績效指標，若有變更則依本校變更管理作業程序辦理變更。
- 6.3.2 品質政策及目標達成狀況，品質政策與品質目標是否變更或繼續沿用之審查。
- 6.3.3 舉凡校內相關法令、服務、活動等變更，均依變更管理作業程序施行變更，總務處採購程序、教務或學務之服務程序有變更需求、人員職責和權限的分配與重新分配時，依本校變更管理作業程序施行。

◎相關資料:

1. 變更管理作業程序(AL00-2-E00)

 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

## 第 7 章 資訊與溝通

### 7.1 資源

為實施和維持品質管理系統及持續改善其有效性，本校應決定及提供相關所需之人力、設施及工作環境等資源，並滿足以下兩項需求：

1. 用以滿足學生，家長，校內教學及上級機關、合作機關團體需求。
2. 用以改善各項行政作業流程。

#### 7.1.1 概述

對於品質管理系統規定之相關的活動，本校指派相對應人員並確保其教育、訓練、技能和經驗能夠勝任該項活動的要求。工作環境指的是執行工作的情況，包括社會性、心理性與物理性的、環境的及其它因素(例如噪音、溫度、濕度、照明及氣候)，本校須加以管理，以符合法規要求所需的工作環境。藉由上述資源的提供與持續改善，以符合顧客要求，提高顧客滿意度。

#### 7.1.2 人員

教職員工需依據「人力資源規劃管理作業程序」、「教職員工聘僱作業程序」、「專任教師續聘作業程序」、「專任教師升等作業程序」、「專任教師校外兼課作業程序」，並定期接受考核及續聘評估以「教職員工考核作業程序」確保其服務品質。

#### 7.1.3 基礎設施

本校制定「場地借用管制程序」、「生活垃圾清運管理作業程序」、「飲用水安全管理作業程序」、「營繕修繕工程作業程序」、「裝修工程作業程序」、「館藏借閱管理程序」、「館藏資源徵集管理作業程序」、「實驗室自動檢查管理作業程序」、「事業廢棄物管理作業程序」、「校園安全及災害管理通報處理作業程序」、「資訊設備維修管理作業程序」、「電腦教室使用管理程序書」以提供全校教職員工生一個舒適、安全的教學與工作的環境，並維持這些必要設施的正常運作。

- 7.1.3.1 總務處訂定相關作業程序，包含文書管理作業事項、出納管理作業事項、營繕作業管理事項、環境安全衛生管理作業事項之規劃與維持。

 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

7.1.3.2 電算中心中心則負責資訊需求規劃管理與維持。

7.1.3.3 圖書館負責圖書書刊編目之規劃與維持。

7.1.3.4 會計室負責財務事項之管理與維持。

7.1.3.5 總務處環安組負責實驗場所安全之管理與維持。

7.1.3.6 人事室負責教職員聘僱、敘薪、待遇、資遣出勤管理事項、退休撫卹及其它人事事項之管理與維持。

#### 7.1.4 作業過程的環境

提供本校教職員生舒適、安全的教學與工作的環境，並維持設施正常運作，本校就房舍之興建與維修、環境衛生及門禁管制之維護等，均由權責單位負責管理與執行。

7.1.4.1 總務處規劃與管理全學校的工作環境，將校園及各處室工作場所劃分責任區，制定環境安全衛生管理程序規定，各單位依據責任範圍，作適切之管理及維護其有效性，使環境能符合品質要求。

7.1.4.2 各單位工作環境之基礎作業方式，如下

- 1.整理：把要用與不要用的物品區分出來，辦公室中不得放置零亂。
- 2.整頓：所有各項辦公事務、文件的放置，均有一定的規定及標準，任何人均可輕易取得。
- 3.清掃：隨時打掃環境，落實環境、辦公設備之保養，維持辦公室無污穢的狀態。
- 4.清潔：將整理、整頓、清掃徹底執行，根絕髒亂，保持最舒適之工作環境。
- 5.教養：養成能正確執行規定的習慣。

7.1.4.3 各單位主管必須稽查所屬工作責任區之執行情況。參考環境安全衛生管理程序。

7.1.4.4 採購單位參考採購作業管理程序時得對供應校內教職員、生環境情形，會同相關單位評鑑之。

7.1.5 資源的量測與監控：

**本次驗證範圍只涵蓋行政單位，著重於提供行政、教學及研究等服務之行政管理，未涉及任何量測與監控儀器，故此項條文應予以排除。**



 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

### 7.1.6 組織知識

- 7.1.6.1 為提昇本校行政效率及工作品質，各單位因應業務發展所需，辦理在職與職前教育訓練，充實工作人員之專業知能，提高素質，以期促進行政革新。
- 7.1.6.2 能力、訓練、資格及認知，為訓練本校行政人員與教師，培養人力資源，提昇工作能力及服務品質，需依本校訂定之「職員工教育訓練作業管理程序」、「教職員工進修作業程序書」相關之教職員工教育訓練以滿足這些需求。
- 7.1.6.3 人事單位依照需求實施訓練或外派訓練。有關教育、訓練、技能及經驗的紀錄依由人事室登錄。
- 7.1.6.4 實施新進人員及在職人員之各類訓練，以加強職員工對行政流程及服務之認知並強化其品質觀念。
- 7.1.6.5 教師研究發展與產學合作事項，由研究發展處依專任師研究獎勵補助作業程序、科技部補助 辦理。
- 7.1.6.6 各項教育訓練記錄、考核記錄及合格檢定記錄，需予以妥善保存。

#### ◎相關資料：

1. 人力資源規劃管理作業程序(AM00-2-100-A)
2. 教職員工聘僱作業程序(AM00-2-200-A)
3. 專任教師續聘作業程序(AM00-2-500-A)
4. 外籍教師申請聘僱許可作業程序(AM00-2-300-A)
5. 專任教師升等作業程序(AM00-2-100-J)
6. 教職員工考核作業程序(AM00-2-100-L)
7. 敘薪、待遇管理作業程序(AM00-2-100-B)
8. 教授延長服務及教職員工退休、撫卹及資遣作業程序(AM00-2-100-E)
9. 教職員工保險作業程序(AM00-2-100-D)
10. 服務品質建議信箱處理作業程序(AM00-2-200-N)
11. 職員工離職調職管理作業程序(AM00-2-100-O)
12. 教師申訴評議委員會作業程序(AL00-2-400)
13. 職員工暨工友申訴作業程序(AL00-2-B00)

 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

14. 職員工教育訓練作業程序(AM00-2-100-H)
15. 營繕修繕作業管理程序(AE04-2-100)
16. 環境安全衛生管理程序(AE06-2-100)
17. 飲用水安全管理作業程序(AE06-2-100)
18. 採購作業管理程序(AE07-2-100)
19. 場地借用管理程序(AE02-2-800)
20. 實驗室自動檢查管理作業程序(AE06-2-B00-ES)
21. 事業廢棄物管理作業程序(AE06-2-C00-ES)
22. 汽、機車管理作業程序(AE02-2-100)
23. 公務車管理申請作業程序(AE02-2-200)
24. 輸出中心管理作業程序(AE02-2-300)
25. 生活垃圾清運管理作業程序(AE02-2-500)
26. 餐廳及非餐飲類廠商管理程序(AE02-2-600)
27. 財物管理程序(AE02-2-700)
28. 文書管理作業程序(AE01-2-100)
29. 章戳管理作業程序(AE01-2-200)
30. 印信管理作業程序(AE01-2-300)
31. 郵件收件管理作業程序(AE01-2-400)
32. 公務郵件寄件管理作業程序(AE01-2-500)
33. 電腦教室使用管理作業程序(AI02-2-100)
34. 資訊設備維修管理作業(AI02-2-200)
35. 館藏借閱管理程序(AH02-2-100)
36. 館藏資源徵集管理作業程序(AH01-2-100)
37. 博碩士論文管理作業程序(AH01-2-200)
  
38. 負債承諾與或有事項之管理及記錄作業程序(AN00-2-100)
39. 獎補助款之收支、管理、執行及記錄作業程序(AN00-2-200)
40. 教育部獎勵補助私立技專校院整體發展經費作業程序(AL00-2-600)
41. 代收款項與其他收支之審核、收支、管理及記錄作業程序(AN00-2-300)
42. 預算編製管理作業程序(AN00-2-400)
43. 月報及決算編製管理作業程序(AN00-2-500)
44. 校務及財務資訊公開管理作業程(AL00-2-700)
45. 定存管理作業程序(AN00-2-700)
46. 借款管理作業程序(AN00-2-800)

 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

#### 47. 關係人交易管理作業程序(AN00-2-900)

##### 7.2 能力

7.2.1 學校新進人員需給予適當之職前教育訓練，或以其學經歷背景或政府之資格認定證明或測驗或經由推薦等方法任用，專業訓練由各部門個別實施，共同項目由人事室安排實施。

7.2.2 在職訓練得依年度訓練需求，由人事室依職員工教育訓練作業程序統籌規劃，各部門亦可依工作需要協調內部講師授課或申請派外訓練。

7.2.3 學校同仁參加外訓課程課後得繳交訓練報告或結業合格證書影印本，以作為訓練評估參考，適當時應對內講授研習心得。

7.2.4 學校為提昇專業人員之技能並強化校內行政服務及工作之品質，需調查各部門之專業技能鑑定需求，鑑別人員所需之能力，對於各專業技能人員，應有適當之鑑定方式並實施，確保完成所需之能力。

7.2.5 訓練記錄需適當保存並登錄於員工教育訓練記錄表內。

7.2.6 員工之訓練成效需適時評估。

◎相關資料：

1. 職員工教育訓練作業程序(AM00-2-100-H)

##### 7.3 認知

7.3.1 管理代表及行政主管須針對下列各項實施教育訓練，以強化各階層職位人員之認知：

7.3.1.1 依本校品質系統審查作業確實執行，並遵守品質政策及品質管理系統之重要性。

7.3.1.2 個人所負職責對學校整體品質具有哪些潛在與實際的影響力。

7.3.1.3 改善個人工作績效具有哪些好處。

7.3.1.4 個人在品質管理系統扮演哪些角色，且承擔哪些責任。

7.3.1.5 違背規定將可能導致的後果。

◎相關資料：

1. 品質系統審查作業(AB00-2-200)

##### 7.4 溝通



 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

#### 7.4.1 內部溝通

7.4.1.1 本校依「品質系統審查作業作業程序」及「全校性會議溝通作業程序」，「全校師生座談會作業管理程序」，各單位須恪遵責任和職權、溝通作業。定期召開會議溝通相關事宜，以確保各流程執行之有效性。

7.4.1.2 若因情況所需，各部門主管亦可依實際需要召集相關單位或人員進行定期、不定期的會議、文件會辦、電話、校內網際網路、面談等方式進行溝通檢討會議，並作成會議記錄(跨部門時)。

#### 7.4.2 外部溝通

7.4.2.1 一般民眾、學生、學生家長、教育部等相關政府機構及企業廠商對於本校行政的改進建議，若以公文方式陳情，由總務處文書組依據「文書處理管理程序」收文後，分文至承辦單位處理。承辦單位應依其權限處理，各項陳情或意見之處理始末，須呈校長或副校長決行後發文原陳情民眾或單位。

7.4.2.2 內外部溝通如屬抱怨事件，則依「行政服務滿意度調查作業程序」執行，執行後之各項紀錄，依「品質紀錄管制程序」規定辦理。

7.4.2.3 各項陳情或意見之處理始末應加以妥善保存。

#### ◎相關資料：

1. 全校師生座談會作業管理程序(AL00-2-300)
2. 品質系統審查作業程序(AL00-2-200)
3. 全校性會議溝通作業程序(AL00-2-100)
4. 文書處理管理程序(AE01-2-100)
5. 行政服務滿意度調查作業程序(AB00-2-100)
6. 品質紀錄管理作業程序(AL00-2-900)

 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

## 7.5 文件化資訊

7.5.1 品質管理系統所要求的文件及影響品質之外來文件均需被管制。其管制原則依據文管中心所制定之「品質文件管理作業程序」以要求各部門發行、使用之文件需符合下列之要求。

7.5.2 本校行政單位品質管理系統文件可分為四個階層 (如圖 1)，包括品質手冊、程序書、作業說明書 (作業規定)、表單，分別說明政策、管理流程、執行、管制步驟及工作紀錄。註：文件化資訊可以是紙類(除感光紙外)及任何形式的媒體。

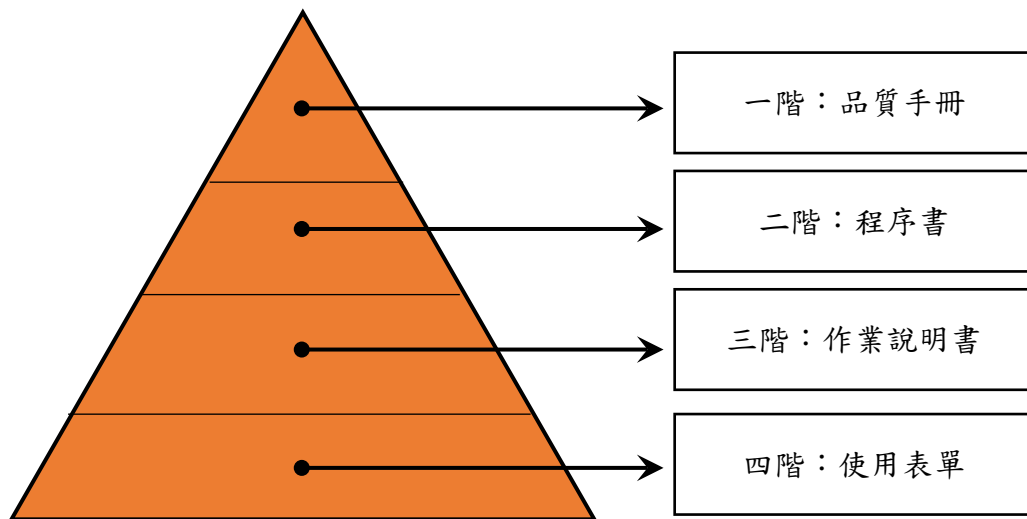


圖 7.1 品質管理系統文件架構圖

7.5.3 文件制定、修訂、廢止需經由相關主管人員同意及審核後，才能由文管人員進行線上公告、登錄、分發、回收與銷毀作業。

7.5.4 製作文件總覽表，以顯示所有管制文件之最新版本狀態，避免過時或無效之文件被誤用。

7.5.5 過時或無效之文件須保留參考者，應由秘書室法規組保存。

7.5.6 文件若需修訂時，需由原制定單位同意後再進行修訂，修訂內容須會辦原會簽單位後，始得完成文件之修訂。

7.5.7 本校相關法規之制訂、修正及廢止需依「法規審查及公告作業程序」規定辦理。

7.5.8 外來文件資料蒐集與技術資料之制訂、審核、保存、申請等，亦應適當管理，依「文書管理作業程序」執行。

 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

7.5.9 文件化資訊需依需要予以重新檢討、更新及核准。

7.5.10 過時文件化資訊如具有法律或技術知識價值者，需予以標示參考章後妥為保存。

## 7.6 文件化資訊管制

7.6.1 依據「品質紀錄管理作業程序」對品質管理系統所要求的記錄予以管制，並留存相關記錄以證明對品質有關的相關作業程序能符合品質管理系統規定的要求及有效的運作。

7.6.2 各相關部門對於本身參與品質管理系統之工作，依程序書建立相對應之記錄，作為證據參考。

7.6.3 品質記錄儲存與保存方式，在設施上須便於調閱，建立適當的環境，避免劣化或損壞。

7.6.4 各相關單位依據品質之重要性與時效性訂定適當之保存期限，超過保存期限，自行銷毀。

### ◎相關資料

1. 品質系統審查作業程序(AB00-2-200)
2. 品質文件管理作業程序(AL00-2-800)
3. 法規審查及公告作業程序(AL00-2-D00)
4. 文書管理作業程序(AE01-2-100)
5. 品質紀錄管理作業程序(AL00-2-900)

 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

## 第 8 章 營運

### 8.1 作業規畫和管制

8.1.1 本校所提供之服務流程能符合本校的品質管理系統的要求，並將各項作業方法文件化。

其作業要點如下：

1. 所有作業流程均以規劃之品質政策為目標，並據以編訂品質系統文件。
2. 品質系統文件之架構組成為品質手冊、程序文件、辦法規範、品質紀錄等。
3. 秘書室負責及維持品質系統並協調及督導相關事宜之推行，稽核室負責追蹤實施成效。
4. 各部門主管應確保部門內各項業務正常運行，如有異常問題應分析、解決、跟催及記錄避免再發生。

8.1.2 各部門人員依據作業流程及編訂之品質系統文件，執行日常作業，並填寫紀錄以作為將來績效之評估及改善矯正措施的依據。

#### ◎相關資料

1. 品質系統審查作業程序(AB00-2-200)
2. 品質文件管理作業程序(AL00-2-800)
3. 法規審查及公告作業程序(AL00-2-D00)
4. 品質紀錄管理作業程序(AL00-2-900)

### 8.2 產品與服務需求之決定

8.2.1 校長、管理代表及營運相關單位參考顧客需求制定或修訂品質政策、品質目標及單位 KPI (Key Performance Indicator)。

8.2.2 各單位依據顧客需求進行相關服務之執行，相關單位定期衡量服務績效是否滿足顧客需求，並將衡量結果及改善重點提報品質管理審查會議。

8.2.3 為確保課程符合學生要求，教務處、進修部、進修專校應針對課程執行考核動作，依據教務事項、教學與學習資源事項、教學支援事項、執行相關作業；推廣教育中心依其「學分班管理作業程序」、「非學分

 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

班管理作業程序」、「失業者職業訓練課程管理作業程序」、「非失業者職業訓練課程管理作業程序」執行管理作業。

- 8.2.4 本校目前所有教師，均應依據人事室之教師聘任作業之資格鑑定後，方可擔任教職。
- 8.2.5 教學使用之儀器設備、教室、實驗室等教學之軟硬體之管理與環境安全之維持依據「場地借用管制程序」、「館藏資源徵集管理作業程序」、「博碩士論文管理作業程序」、「電腦教室使用管理程序書」、「資訊設備維修管理作業程序」及「實驗室自動檢查管理作業程序」由相關權責單位負責維持，提供學生與教職員一個舒適、安全的學習與工作的環境，並維持這些必要設施的正常運作。
- 8.2.6 本校與外校簽訂國際及兩岸事務交流合作時，依據「境外交流合作意向書或契約作業管理程序」、「兩岸合作交流管理作業程序」、「國際生(陸生除外)申請入學作業程序」、「國際生獎助學金管理作業程序」、「國際交換學生交流管理作業程序」執行，以確保交流合作成效。
- 8.2.7 本校目前若遇天災、意外、停水、停電等緊急狀況之應變處理方式，依「校園安全及災害管理通報處理作業程序」維護校園安全災害通報事件，提供必要協助，減少危害安全事件發生，有效維護校園及學生安全。

◎相關資料

1. 增調所系科學位學程及招生名額總量作業程序(AC05-2-100)
2. 招生作業程序(AC05-2-200)
3. 招生試務內部作業規範(AC05-3-210)
4. 學生學籍資料建置與維護管理作業程序(AC05-2-300)
5. 學生註冊管理作業程序(AC05-2-400)
6. 學生證管理作業程序(AC05-2-500)
7. 課程規劃管理作業程序(AC05-2-600)
8. 開課管理作業程序(AC05-2-700)
9. 暑期開班管理作業程序(AC05-2-800)
10. 跨院系學分學程管理作業程序(AC05-2-900)
11. 遠距教學課程管理作業程序(AC05-2-A00)



 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

12. 業界專家協同教學管理作業程序(AC05-2-B00)
13. 學生轉系管理作業程序(AC05-2-C00)
14. 輔系雙主修管理作業程序(AC05-2-D00)
15. 教師授課鐘點管理作業程序(AC05-2-E00)
16. 教學管理作業程序(AC05-2-F00)
17. 學生選課管理作業程序(AC05-2-G00)
18. 學生校際選課管理作業程序(AC05-2-H00)
19. 學生缺曠課管理作業程序(AC05-2-I00)
20. 教學意見調查管理作業程序 AC05-2-J00
21. 成績管理作業程序(AC05-2-K00)
22. 抵免學分管理作業程序(AC05-2-L00)
23. 學生畢業離校手續及核發學位證書管理作業程序(AC05-2-M00)
24. 學生提前畢業管理作業程序(AC05-2-N00)
25. 學生延修管理作業程序(AC05-2-O00)
26. 碩博士學位考試管理作業程序(AC05-2-P00)
27. 行事曆編訂管理作業程序(AC05-2-Q00)
28. 補救學習輔導管理作業程序(AC05-2-R00)
29. 學生休學、復學及退學管理作業程序(AC05-2-S00)
30. 樹德科技大學學報作業程序(AC03-2-100)
31. 教學優良教師獎勵辦法作業程序(AC03-2-200)
32. 獎助教師編纂教材、製作教具、改進教學作業程序(AC03-2-300)
33. 高等教育深耕管理作業程序(BA00-2-300)
34. 高等教育深耕計畫管考作業程序(BA00-2-400)
35. 學分班管理作業程序(AG00-2-100)
36. 非學分班管理作業程序(AG00-2-200)
37. 失業者職業訓練課程管理作業程序(AG00-2-300)
38. 在職者職業訓練課程管理作業程序(AG00-2-400)
39. 進修部學生辦理各項業務作業程序(AR00-2-100)
40. 學生註冊管理作業程序-進修專校(EA99-2-100)
41. 學生休學、復學及退學管理作業程序-進修專校(EA99-2-200)
42. 學生畢業管理作業程序-進修專校(EA99-2-300)

 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

43. 場地借用管制程序(AE02-2-800)
44. 館藏資源徵集管理作業程序(AH02-2-100)
45. 博碩士論文管理作業程序(AH01-2-100)
46. 電腦教室使用管理程序書(AI02-2-100)
47. 資訊設備維修管理作業程序(AI02-2-200)
48. 校園安全及災害管理通報處理作業程序(AD01-2-B00)
49. 實驗室自動檢查管理作業程序(AE06-2-B00-ES)
50. 境外交流合作意向書或契約作業管理程序(BL01-2-100)
51. 兩岸合作交流管理作業程序(BL01-2-200)
52. 國際生(陸生除外)申請入學作業程序(BL02-2-100)
53. 國際生獎助學金管理作業程序(BL02-2-200)
54. 國際交換學生交流管理作業程序(BL02-2-300)

### 8.3 設計與開發管制

本校科皆依教育部法規要求，目前驗證範圍只涵蓋行政單位，著重於提供行政服務品質之行政管理，並無設計與開發業務，所以本條文並不適用。

### 8.4 外部供應之過程與服務的管制:

- 8.4.1 本校訂定「採購作業程序」(含供應商之選擇、評估及再評估與異議)進行標準採購作業流程，以充份供應與滿足教學與行政服務之需求。
- 8.4.2 由各需求單位填寫相關請購文件提出請購，交由本校總務處依據採購作業流程，進行標準採購作業，以充分供應本處行政服務之需求。請購單位需配合驗收，以確保採購之產品能符合規格要求。
- 8.4.3 教師之聘請與任用依據，並於每學年度進行「教學優良教師獎勵管理作業程序」、「教學卓越管理作業程序」、「教育部資深優良教師獎勵金作業程序」以確保教學與服務之品質。
- 8.4.4 教職員之聘請與任用依據人事室製訂之人事聘僱事項施行相關聘任程序，並於每學年度進行「教學優良教師獎勵辦法作業程序」以確保教學與服務之品質。
- 8.4.5 委外機構執行業務依「外包廠商工作管理作業程序」，確保產品與服務符合規格要求。

 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

◎相關資料

1. 採購作業管理程序(AE07-2-100)
2. 教學優良教師獎勵辦法作業程序(AC03-2-200)
3. 教育部資深優良教師獎勵金作業程序(AM00-2-100-C)
4. 教學卓越管理作業程序(BA00-2-100)
5. 外包廠商工作管理作業程序(AE02-2-400)

8.5.教學與服務過程的管制

8.5.1 生產與服務提供之管制

- 8.5.1.1 為確保學生於學習過程，能加以適當之管制，使其學習品質得以維持一致性，防止異常事件之發生，本校依據下列相關作業管理程序以管制教學與服務的過程。
- 8.5.1.2 新生入學及註冊之相關作業應依據「招生作業程序」、「學生註冊管理作業程序」、「學生學籍資料建置與維護管理作業程序」、「學生註冊管理作業程序」、「學生選課管理作業程序」、「學生缺曠課管理作業程序」及「學生就學貸款管理作業程序」執行，其後續於本校就學時各項學籍資料的建立與維持則依據本校之「學生畢業離校手續及核發學位證書管理作業程序」予以執行。
- 8.5.1.3 課程計劃之安排管制依教務處之「課程規劃管理作業程序」執行。
- 8.5.1.4 學生選課之相關業務應依據「學生選課管理作業程序」、「抵免學分管理作業程序」執行。
- 8.5.1.5 為確保轉學生在校學習順利，依據「學生轉系管理作業程序」予以協助。
- 8.5.1.6 針對學生職涯發展之各項作業依據「全國技術士術科考場申請及考試報名管理作業程序」、「學生證照獎助管理作業程序」、及「學生校外實習管理作業程序」辦理。學生畢業後之相關就業協助則依據「學生事務與輔導創新工作專業人力實施計畫管理作業程序」辦理。
- 8.5.1.7 為確保教職員及學生相關課外活動之籌備流程及活動舉行順利，則依據「重大慶典實施管理程序」、「服務領導教育課程實施管理作業程序」、「學生組織社團管理作業程序」、「學生校外實習管理作業程序」、「新生領航營活動管理作業程序」辦理與執行。



 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
			修訂日期	108.08.16
	文件編號	AB00-1-000	版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

8.5.1.8 校友關懷相關業務則依據「校友關懷管理作業程序」、「滿意度調查管理作業程序」。

#### 8.5.2 鑑別與追溯

8.5.2.1 本校依據教務處設立「成績管理作業程序」、「補救學習輔導管理作業程序」運用適當之評鑑與測試作業程序，對本校教學意見及學生做有效的監測，以確保教學品質及學生畢業之品質。另為藉由監測過程的各種記錄文件予以鑑別服務，並可追溯學生在校期間學習過程中所發生之問題，防止再發生。

8.5.2.2 學生畢業時其資格的認定及畢業依據「學生畢業離校手續及核發學位證書管理作業程序」、「學生提前畢業管理作業程序」及「學生延修管理作業程序」辦理。

8.5.2.3 學生有任何問題發生時依「品德教育管理作業程序」、「學生急難慰問管理作業程序書」，均可依學生之學生證與學號追溯其各階段學習過程之狀況。

#### 8.5.3 屬於客戶或外部供應商的財產

8.5.3.1 學務處對住宿學生須依「學生宿舍申請作業程序」、「學生宿舍管理作業程序」、「賃居輔導管理作業程序」、「清寒僑生助學金作業程序」妥善管理學生住校時之安全的維護。

8.5.3.2 學務處於學生在校期間內除正常上課期間外，依據「校園安全及災害管理通報處理作業程序」、「交通安全教育作業程序」、「學生急難慰問管理作業程序書」以妥善管理學生於校內課外活動及交通之安全的維護，並於學生在校期間為學生投保學生平安保險。

8.5.3.3 總務處依據「文書管理作業程序」對教育部來文進行管理。

8.5.3.4 教育部、科技部或產學補助之儀器設備、營繕工程建築物，總務處依據「財物管理程序」加以管理。

8.5.3.5 提供給學生學習、教師教學所使用之關於教育事項之服務，包含軟體及智慧財產等，除教育部、內部控制制度有特別規定時，則依其指示辦理，否則依本學校一般正常程序加以點收、驗收、鑑別、儲存、保存等管理。

8.5.3.6 如有遺失、損壞、不適用之情形發生時，須予以記錄並通知教職員、學生處理。

8.5.3.7 教職員生的智慧財產權及個人資料應加以保護，依本校「校園保護智慧財產權行動方案作業程序」施行，不得侵犯。

 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

8.5.3.8 教職員生之財產可能包括智慧財產及個人資料。

#### 8.5.4 產品的保存

8.5.4.1 學務處為協助學生在校期間內除依據上述程序維護學生安全外，另訂定健康促進事項，包含「健康檢查管理作業程序」、「傳染病管理作業程序」、「餐飲衛生管理作業程序」、「緊急傷病處理作業程序」及「學生團體保險管理作業程序」以確保學生於本校就學期間之安全及身體健康狀況。

#### 8.5.5 畢業後活動

8.5.5.1 本校所有的教學與服務均可在前述所訂定品質系統執行過程中確認其品質。畢業後的活動包括合約義務(如就業輔導服務)及附加服務(如進修或校友會)如「校友關懷管理作業程序」、「校友滿意度調查管理作業程序」等，各項審查確認資料應適當留下紀錄。

#### 8.5.6 變更管制

8.5.6.1 教務處為審查和管控，因內外部政策改變之服務變更，以確保持續符合所要求的必要程度。參考變更管理程序。

8.5.6.2 教務處需留存表述有變更審查的結果、承辦人員變更、政令變更，及任何針對在審查後產生的變更所採取行動的文件化資訊。

#### ◎相關資料：

1. 招生作業程序(AC05-2-200)
2. 學生註冊管理作業程序(AC05-2-400)
3. 學生學籍資料建置與維護管理作業程序(AC05-2-300)
4. 學生選課管理作業程序(AC05-2-F00)
5. 學生缺曠課管理作業程序(AC05-2-I00)
6. 學生就學貸款管理作業程序(AD01-2-100)
7. 抵免學分管理作業程序(AC05-2-L00)
8. 課程規劃管理作業程序(AC05-2-600)
9. 學生轉系管理作業程序(AC05-2-C00)
10. 全國技術士術科考場申請及考試報名管理作業程序(AD05-2-100)
11. 學生證照獎助管理作業程序(AD05-2-200)

 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

12. 學生校外實習管理作業程序(AD05-2-300)
13. 學生事務與輔導創新工作專業人力實施計畫管理作業程序(AD00-2-100)
14. 校友關懷管理作業程序(AD05-2-500)
15. 校園保護智慧財產權行動方案作業程序(AD01-2-B00)
16. 校友滿意度調查管理作業程序(AD05-2-600)
17. 健康檢查管理作業程序(AD06-2-500)
18. 文書管理作業程序(AE01-2-100)
19. 財物管理程序書(AE02-2-700)
20. 傳染病管理作業程序(AD06-2-300)
21. 餐飲衛生管理作業程序(AD06-2-100)
22. 緊急傷病處理作業程序(AD06-2-200)
23. 學生團體保險管理作業程序(AD06-2-400)
24. 變更管理程序(AL00-2-E00)

## 8.6 教學與服務之履行

- 8.6.1 本校訂定「學生證管理作業程序」、「成績管理作業程序」其作業內容如下:凡學生從入學,學習過程至畢業離校等過程中,均須適當標識,以鑑別該學生,依「學生學籍資料建置與維護管理作業程序」辦理。
- 8.6.2 教務處依學生修業期間測驗「成績管理作業程序」,並於學習期間依「學生缺曠課管理作業程序」作業處理,若有需延修者則依「學生延修管理作業程序」處理。
- 8.6.3 學生外語能力檢測門檻,依語文中心編訂「學生英文能力畢業門檻及輔導管理作業程序」、「外語課程開課及學分抵免管理作業程序」及「語言證照考試管理作業程序」,避免未依正常程序檢測合格之情形,若有時應記錄,以利追溯。
- 8.6.4 各階段檢查與考試記錄需予以核准與保存。

### ◎相關資料

1. 學生證管理作業程序(AC05-2-500)

 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

2. 成績管理作業程序(AC05-2-K00)
3. 學生學籍資料建置與維護管理作業程序(AC05-2-300)
4. 學生缺曠課管理作業程序(AC05-2-I00)
5. 學生英文能力畢業門檻及輔導管理作業程序(BG00-2-100)
6. 外語課程開課及學分抵免管理作業程序(BG00-2-200)
7. 語言證照考試管理作業程序(BG00-2-300)

### 8.7 不符合學習程序之學生及服務之管制

- 8.7.1 學生因休、退學進而去除學籍之作業，及復學後學籍重新建立之作業，應依據「學生休學、復學及退學管理作業程序」辦理。
- 8.7.2 本校依據「成績管理作業程序」、「補救學習輔導管理作業程序」對學生學科成績不及格之同學加以輔導及處理。
- 8.7.3 學生成績如計算錯誤，應依據「成績管理作業程序」辦理
- 8.7.4 學生若有轉系(科)時，應依據「學生轉系管理作業程序」及「抵免學分管理作業程序」辦理。

#### ◎相關資料：

1. 學生休學、復學及退學管理作業程序(AC05-2-S00)
2. 成績管理作業程序(AC05-2-K00)
3. 補救學習輔導管理作業程序(AC05-2-R00)
4. 學生轉系管理作業程序(AC05-2-C00)
5. 抵免學分管理作業程序(AC05-2-L00)



 樹德科技大學	文件 名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
			修訂日期	108.08.16
	文件 編號	AB00-1-000	版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

## 第 9 章 監控作業

### 9.1 概述

9.1.1 本校制定「品質系統審查程序」規劃與本校所提供之教學、研究與服務之流程與本校的品質管理系統的要求一致；並以「品質文件管理作業程序」、「品質紀錄管理作業程序」將各項作業方法文件化。

9.1.2 本校各單位再依據「內部控制制度自行檢查管理作業程序」、「行政服務滿意度調查作業程序」、「內部稽核管理作業程序」、「校務行政及系所自我評鑑辦法」執行持續自我改善，其來源如：教職員及學生意見反映、畢業生雇主、教育訓練、教學評量、自我評鑑委員之改善建議及品質系統執行缺失等加以整理、呈報與後續追蹤改善。

#### ◎相關資料：

1. 品質系統審查作業程序(AB00-2-200)
2. 品質文件管理作業程序(AL00-2-800)
3. 品質紀錄管理作業程序(AL00-2-900)
4. 內部控制制度自行檢查管理與風險預防危機處理作業程序(AL00-2-A00)
5. 行政服務滿意度調查作業程序(AB00-2-100)
6. 內部稽核管理作業程序(BI00-2-300)
7. 校務行政及系所自我評鑑辦法(附件 6)

### 9.2 內部稽核

9.2.1 品質稽核程序是以驗證品質保證系統是否已被正確實施，同時適時發掘問題，並採取矯正措施，以維持各項品質作業之有效性。

9.2.2 年度內部控制制度稽核計劃之訂定：本校內部控制制度稽核每學年至少一次，必要時得臨時召開，由稽核室負責於每學年擬定「內部控制制度稽核計劃表」，並確實執行稽核計畫。

9.2.3 稽核小組成員須受相關品質稽核訓練，並持有證明。被稽核單位內若有合格之稽核人員，不得對自己單位作內部稽核，以保持內部稽核之獨立性。

9.2.4 執行稽核：稽核前由管理代表召集稽核人員，說明並確認稽核範圍及

 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

時程。

9.2.5 稽核人員可依照被稽核單位提供相關文件，執行稽核作業。對於稽核結果，必須加以說明。稽核人員應觀察受稽核單位現場工作之流程是否依據原制訂之品質系統之程序文件來執行。

9.2.6 稽核員若發現不符合事實，彙整內部稽核缺失報告表，並交稽核單位主管確認簽章。受稽核單位將稽核室所開之「內部稽核矯正預防處理單」，所列缺點並提出改善對策及期限，交給稽核小組作追蹤及確認。管理代表應就稽核室所彙整「內部稽核報告」，連同回應之改善對策陳報校長。

9.2.7 管理代表依稽核員提出之「內部稽核總結報告」作為成效確認。若追蹤仍有缺點未改善，則稽核員應註明狀況及下次確認日期於「內部稽核報告」中，以便再追蹤。缺點應於最短時間內改善完成。

9.2.8 內部品質稽核小組於稽核活動結束並確認缺失，或不符合情事已獲改善後，由稽核室將結果提報管理審查會議，各部門主管執行管理審查。

◎相關資料：

1. 內部稽核管理程序(BI00-2-300)
2. 內部稽核矯正預防處理單(附件 7)
3. 內部稽核報告(附件 8)

### 9.3 管理審查

9.3.1 本校每年至少舉行一次品質管理審查委員會議，於會議中以下列各項資訊或結果報告審查品質管理系統之合適性、正確性及有效性：

9.3.2 本校依據下列各項作業來量測和監督各項為符合客戶要求所建立的實現流程：

9.3.2.1 依據「品質系統審查程序」規畫與本校所提供之教學、研究與服務之流程與本校的品質管理系統的要求一致。

9.3.2.2 依據「品質文件管理作業程序」、「品質紀錄管理作業程序」、將各項作業方法文件化。

9.3.2.3 本校各行政單位依據「校務行政與系所自我評鑑辦法」實施行政單位自我評鑑，以作為行政業務改善之依據。

 樹德科技大學	文件 名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
			修訂日期	108.08.16
	文件 編號	AB00-1-000	版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

9.3.3 品質管理審查會議必須作成「會議記錄」，並得視需要召開臨時性會議。

◎相關資料：

1. 品質系統審查作業程序(AB00-2-200)
2. 校務行政與系所自我評鑑辦法(附件 9)

 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

## 第 10 章 改進

### 10.1 概述

本校依據「滿意度調查作業程序」、自評評鑑 內部控制制度自我檢測，以客觀的檢測系統，綜合評估顧客對本校教學及行政系統服務及教育訓練的滿意度，以了解顧客之需求與期望，並作為本校改善服務品質之依據。

### 10.2 不符合與矯正行動

- 10.2.1 本校品質管理系統必須採取行動來消除不符合（或顧客抱怨）原因，以防止再次發生。
- 10.2.2 教職員及學生如對與本身相關權益與事實有不符時，則依據「學生申訴作業程序」、「教師申訴評議委員會作業程序」及「職員暨工友申訴作業程序」辦理。
- 10.2.3 依據品質管理審查委員會設置辦法召開品質管理審查委員會，對全校之品質管理系統進行審查，以確保其持續的適切性，充分性與有效性。審查內容包含全校年度 KPI 與各單位之年度 KPI、自我評鑑之改善跟催、及每年度之內部控制制度自我檢核與內部稽核之對應評比。

#### ◎相關資料

1. 學生申訴作業程序(AP00-2-400)
2. 教師申訴評議委員會作業程序(AL00-2-400)
3. 職員暨工友申訴作業程序(AM00-2-100-0)

### 10.3 持續改善

- 10.3.1 依據「行政服務滿意度調查作業程序」收集各種相關資料如:教職員生意見反映、教育訓練、教學評量等，並加以整理、呈報。
- 10.3.2 校務行政與系所自我改善實施辦法執行全校性內部評鑑，校務行政自評得依自評委員撰寫之自我改善建，規劃改善期程填寫自我改善檢核表，並由稽核室執行跟催，確實自我改善之執行與成效。
- 10.3.3 以「內部稽核管理作業程序」、「內部控制制度自行檢查管理作業程序」



 樹德科技大學	文件 名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
			修訂日期	108.08.16
	文件 編號	AB00-1-000	版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

驗證品質保證系統是否已正確實施，同時適時發掘問題，並採取矯正措施，以維持各項品質作業之有效性。

10.3.4 內部品質稽核之結果，由管理代表將結果提報管理審查會議，各部門主管執行管理審查，使品質管理系統能持續性改善。

10.3.5 副校長室每學年進行行政品質滿意度問卷，以提昇行政服務品質並作為改善之依據。

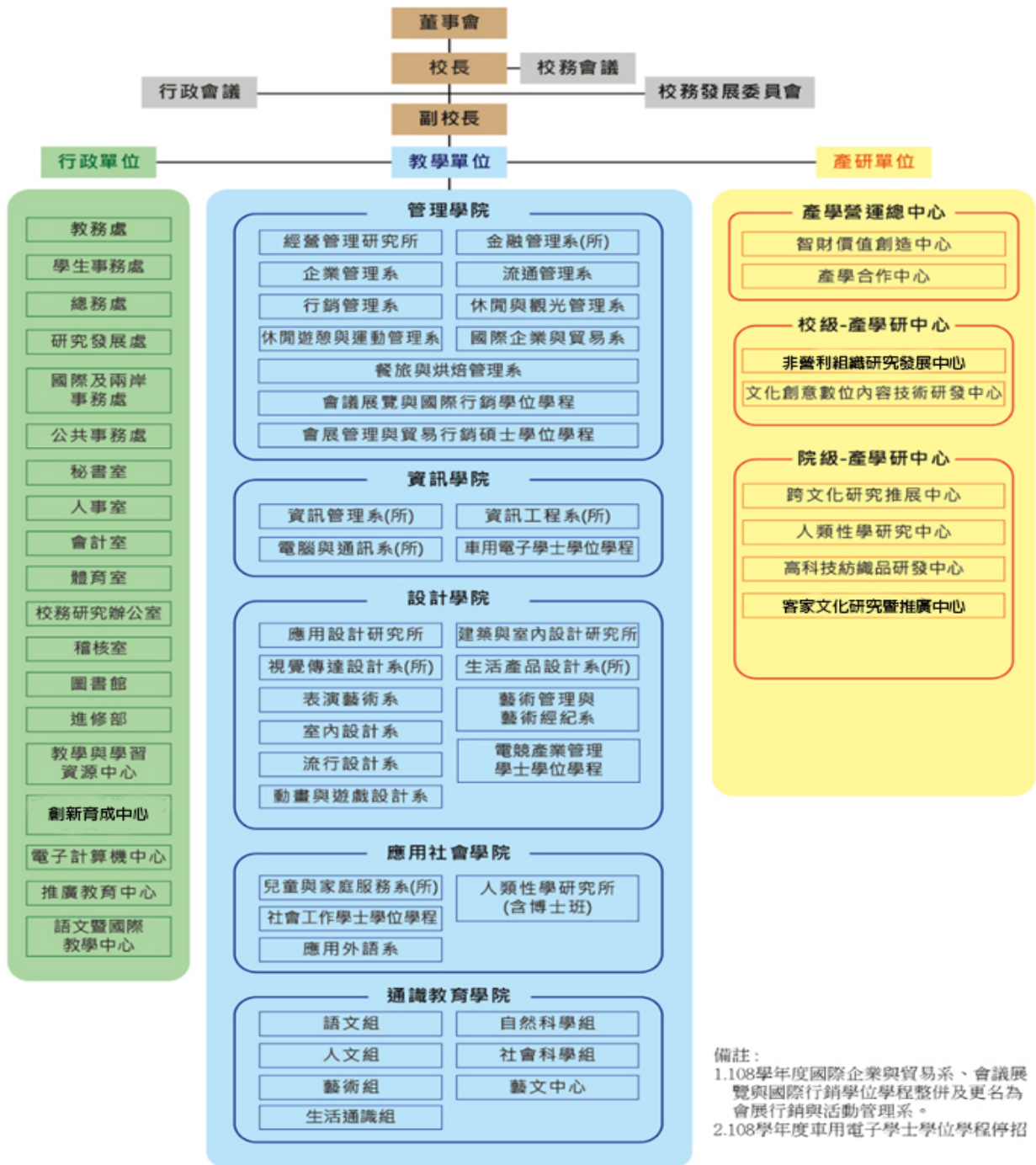
10.3.6 以上作業均會留下紀錄，以證明滿意度是否達到要求。

◎相關資料

1. 內部稽核管理作業程序(BI00-2-300)
2. 內部控制制度自行檢查管理作業程序(AL00-2-A00)

 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

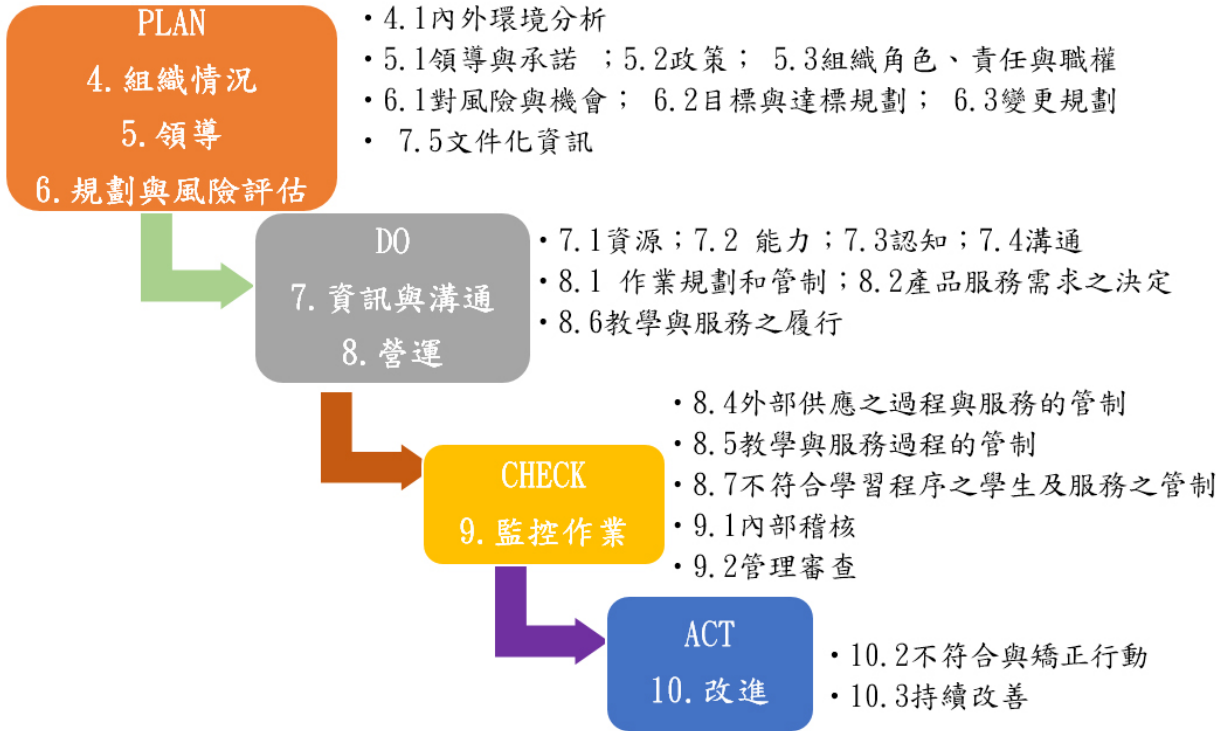
## 附件 1 樹德科技大學組織規程



備註：  
 1.108學年度國際企業與貿易系、會議展覽與國際行銷學位學程整併及更名為會展行銷與活動管理系。  
 2.108學年度車用電子學士學位學程停招

 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

## 附件 2 樹德科技大學品質管理系統組織圖



 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

### 附件 3 樹德科技大學各單位 108 學年度 KPI

108 年 8 月 16 日 108 學年度第 1 學期第 1 次品質管理審查委員會審議通過

108 年 9 月 18 日 108 學年度第 1 學期第 2 次行政會議審議通過

108 年 9 月 25 日 108 學年度第 1 學期第 1 次校務會議審議通過

單位	組別/項目	108 學年度 KPI
教務處	教務組	每學期每位於日間授課的老師至少 1 班被巡堂。
		考生對本校招生試務有疑義而提出申訴之案件，每年不超過 3 件。
	教學支援組	每年課程教材和教具開發與創新之教師數達全校專任教師數之 10%。(以申請公告時該學期之全校專任教師數為計算基礎)
學生事務處	生活輔導組	辦理校園安全教育系列活動每學年至少 1 場次，整體滿意度達 80 分以上。
		辦理租屋博覽會每學年 1 場次，整體滿意度達 80 分以上。
	課外活動暨服務學習組	服務學習方案(課程式或活動式)每學年共創新 3 案。
		每年(1-12 月)補助社團活動達 100 場次。
	原住民族學生資源中心	每學年原住民活動場次達 16 場次
		每學年參加原住民活動總人數達 500 人次
	僑外陸生暨住宿服務組	每學年辦理營造宿舍文化活動(不含室長座談會及宿舍逃生演練)至少 4 場，滿意度達 80 分以上。
		每學年辦理僑外陸生活動 4 場次，滿意度達 80 分以上。
	諮商與特教資源中心	辦理心理健康預防推廣活動每學年 6 場次、生命教育活動每學年 3 場次，活動滿意度達 85 分。
	職涯發展暨校友服務中心	辦理職輔講座活動每學期 10 場次，學年共計 20 場、職涯輔導知能研習每學期 4 場次，活動滿意達 80 分以上。
		辦理校友經驗傳承分享會每學年 4 場次，學生參與相關活動滿意度達 80 分以上。
	健康促進中心	校園傳染病追蹤及輔導個案完治率達 100%。
		定期召開膳食委員會，統理會議提出修正建議事項，並追蹤後續處理達 100%。
性別平等教育委員會	積極宣導性別平等教育，統整推動教師職員工、學生之性別平等教育相關宣導活動或訓練，顧及教師職員工及學生不同的需求，教師職員工至少辦理 1 場，完成率 100%。學生至少 3 場以上，完成率 100%。	
	校園性侵害、性騷擾或性霸凌事件從發現通報到調查處理結	

 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

		束皆符合法定期限規定並且處理過程符合性別平等教育法規範，完成率 100%。
總務處	文書組	提升全校公文收發電子 E 化年平均交換率達到 82% 以上。
	事務組	為落實委外廠商（含餐廳）管理，每學期至少督導 2 次。
	出納組	撥補零用金支用時限為 5 個工作日內。
	營繕組	落實節能管理目標，全校每年用電額度降低 1% 以上。
	環安組	每季依法抽檢飲用水品質合格率達 100%。
	採購組	教育部整體獎補助經費設備購置執行率達 100%。
研究發展處	產學合作組	1. 每個月校務公告政府標案資訊至少 1 次，協助申請政府標案標單 30 件以上。 2. 產學合作案 150 件以上，總金額達 9 千 5 百萬元。
	智財專利組	提高補助教職員生專利申請時效，每件經審查通過之申請案於 60 個工作天內向智慧財產局提出申請程序。
		標準化技術移轉簽約程序，技轉合約校內用印作業-研發處內部作業程序 3 個工作天內完成。
	綜合企劃組	辦理教師研究及著作獎補助作業彙整及提送研究發展學術審查小組會議審查於每年 11 月 15 日前完成。
	研究計畫組	鼓勵教師提升研究能力，透過計畫申請以提升研究的質與量，完成每年協助教師申請科技部及教育部補助研究計畫案件數至少 35 件以上。
創業創價組	辦理師生創新創業及大學社會責任推動業務活動（會議或講座或工作坊或競賽）每學年至少 2 場次。。	
圖書館	採購編目組	每年增加館藏資料數達 9000 件。
	典藏閱覽組	每年辦理推廣活動參與人數達 2000 人次。
電子計算機中心		電算中心電腦教室，提供上課或活動服務，前二學期抱怨次數，低於 10 次（抱怨項目為：工讀生服務態度、教室清潔等，抱怨設備老舊為除外原因，更新設備須配合學校經費運用）。
人事室		強化教師研究服務（含輔導）能量，每學年至少 95% 受評專任教師達到教師 1 案 1 篇評鑑基準。
		提升職員增能訓練，每學年至少 95% 受評鑑員增能訓練達 20 小時以上。
會計室		月報、年報、預決算報表製作完成無延遲天數。
		支付個人薪酬憑證完整的核銷於 7-10 個工作天內完成付款會計作業。（每年 1 月、6 月、7 月及 12 月除外）
秘書室		校發會議、校務會議及行政會議會議結束次日起 14 個工作



 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
			修訂日期	108.08.16
	文件編號	AB00-1-000	版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

		日內公告會議紀錄，每學年度達到 75%以上。
		每年至少舉辦 1 場內部控制相關教育訓練。
進修部	進修部教務組	夜間、假日課程每學期每位授課教師至少巡堂 1 次
	進修部學務組	每學期於夜間辦理至少 1 場全校性活動
	進修部總務組	汽機車證申請辦理當天給件。
推廣教育中心		開設學分班：營業額 NT\$10,500,000。
		開設非學分班：營業額 NT\$9,000,000。
		開設失業者職訓班：營業額 NT\$6,000,000。
		學員滿意度達 85%。
國際及兩岸事務處		境外生申請本校入學的人數維持與上一學年度持平。
		總收入維持與上一學年度持平。
教學與學習資源中心		每學期參加一次教師成長相關活動的專任教師比率達 75%以上。
		執行計畫開始後，每三個月(遇寒暑期將彈性提前或延後)召開管考委員會議或書面審查。
		每年輔導學生申請學生學習社群 60 組(跨學年度)
語文暨國際教學中心		學生英文能力畢業門檻檢核零缺失。
		校內英檢證照考試作業流程零缺失。
體育室		每學年實施體適能檢測達 90%以上。(人數計算方式:必修體育課之日間部一年級學生，不含境外生)
		每學年第一學期初施行體育課程興趣選項調查，作為下年度排課參考依據。
		鼓勵教職員工生參與校外體育活動，每學年補助 25 場以上賽事。
		鼓勵教職員工生舉辦校內體育活動，每學年補助 10 場以上賽事。
		每週一次巡視南北校區各運動場館相關設備檢核。
稽核室		提升專任稽核人員品質管理系統專業素養 - 維持 ISO 9001 主任稽核員證照至少 (含) 2 張。
		提升專任稽核人員個人資料管理系統專業素養 - 維持 ISO 29100 或 BS 10012 等主任稽核員證照至少 (含) 2 張。
		提升專任稽核人員資訊安全管理系統專業素養 - 維持 ISO 27001 主任稽核員證照至少 (含) 2 張。
		提升稽核人員工作效率 - 每一個受稽單位的稽核作業，稽核人員應於現場稽核次日起 7 個工作日內完成查檢表。(排除稽核室不可控制之因素計算，如內控業務單位主管出國又無

 樹德科技大學	文件 名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
			修訂日期	108.08.16
	文件 編號	AB00-1-000	版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

	代理人等)
	提升稽核人員工作效率 - 每一個受稽單位的稽核作業，稽核人員應於查檢表經稽核室主任覆核次日起 7 個工作日內完成稽核報告，並經稽核室主任審核後陳送校長核閱。(排除稽核室不可控制之因素計算，如校長出國等)

 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

### 附件 4 品質職能職責對照表

ISO 9001 條款	品質職能名稱	校長	秘書室	教務處	學務處	總務處	研發處	圖書館	電算中心	人事室	會計室	進修部	推廣中心	國兩處	稽核室	公共事務處	體育室	教資中心	語教中心
4. 組織背景	4.1 瞭解組織與其背景	★	★	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	4.2 瞭解利害關係人的需求與期望	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
	4.3 決定品質管理系統適用範圍	★	★	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	4.4 顧客導向	★	★	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	4.4 品質管理系統及其過程	★	★	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
5. 領導	5.1 領導與承諾	★	★	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	5.2 政策	★	★	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	5.3 組織的角色、職責和權限	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
6. 規劃	6.1 風險和機會的應對措施	★	★	○	○	○	○	○	○	★	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	6.2 品質目標和達成規劃	○	★	○	○	○	○	○	○	★	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	6.3 變更規劃	○	★	○	○	○	○	○	○	★	○	○	○	○	○	○	○	○	○
7. 資訊與溝通	7.1 資源	○	★	○	○	○	○	○	○	★	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	7.2 能力	○	★	○	○	○	○	○	★	★	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	7.3 認知	○	★	○	○	○	○	○	★	★	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	7.4 溝通	★	★	○	○	○	○	○	○	★	★	★	★	★	★	○	★	○	★
	7.5 文件化資訊	○	★	○	○	★	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
8. 作業	8.1 作業規劃和管控	○	★	○	★	★	★	★	★	○	○	○	○	★	○	★	★	○	★
	8.2 教學與服務需求	○	○	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
	8.3 教學與服務設計和開發(不適用)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	8.4 外部供應與服務的管控	○	○	★	★	★	○	★	★	★	○	★	★	★	○	★	★	★	★
	8.5 教學與服務提供	○	○	★	★	★	★	★	★	★	○	★	★	★	○	★	★	★	★
	8.6 教學與服務的履	○	○	★	★	★	★	★	★	★	○	★	★	★	○	★	★	★	★
	8.7 不符合輸出之管控	○	★	★	★	★	★	★	★	★	○	★	★	★	○	★	★	★	★
9. 績效評估	9.1 監控、量測、分析和評估	○	★	★	★	★	○	★	★	★	○	★	★	○	★	★	★	★	
	9.2 內部稽核	○	★	○	○	○	c	○	○	○	○	○	○	★	★	○	○	○	
	9.3 管理審查	★	★	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	★	★	○	○	○	
10. 改善	10.1 概述	○	★	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	★	★	○	○	○	
	10.2 不符合和矯正行動	○	★	○	○	○	○	★	○	○	○	○	○	★		○	○	○	
	10.3 持續改善	○	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	

★：

○：

 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

## 附件 5、樹德科技大學品質管理審查委員會設置辦法

102 年 8 月 28 日 102 學年度第 1 學期第 1 次行政會議審議通過  
 105 年 8 月 24 日 105 學年度第 1 學期第 1 次行政會議修正通過  
 105 年 10 月 5 日 105 學年度第 1 學期第 1 次校務會議修正通過

第一條 為提昇行政業務服務品質及全校內部稽核作業推動，落實執行各項工作事務，依據「樹德科技大學組織規程」第二十七條之規定，設置樹德科技大學品質管理審查委員會（以下簡稱本會）設置辦法（以下簡稱本辦法）。

第二條 本會之職掌如下：

- 一、本校品質政策之審議。
- 二、本校年度品質目標及執行成效之審議。
- 三、本校全面品質系統資源之整合規劃。
- 四、行政服務滿意度評量執行成效之審議。
- 五、ISO 9001 內部稽核、外部稽核結果之檢討及追蹤等事宜。
- 六、推動提案改善品質活動。
- 七、其他與品質管理有關事項。
- 八、前次會議決議事項執行狀況之追蹤。

第三條 本會由校長擔任召集人；副召集人由校長指定一名副校長擔任之。委員由各行政單位一級主管及各院院長組成；本會置執行秘書一人，綜理委員會相關事宜，由主任秘書兼任之。

第四條 本委員會每年至少召開一次，必要時得召開臨時會議，會議由召集人擔任主席，召集人無法出席時，得由召集人指派副召集人或其他委員擔任主席。本會議得併入行政會議舉行。

本委員會開會時需有二分之一以上委員出席，始可開議，出席委員二分之一以上同意，始可決議。

第五條 本會開會時，得邀請有關單位選派代表列席報告說明。

第六條 本辦法經行政會議及校務會議通過後，陳請校長核可後公布實施，修正時亦同。

 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

## 附件 6、樹德科技大學校務行政及系所自我評鑑辦法

106 年 03 月 15 日 105 學年度第 2 學期第 2 次行政會議審議通過  
 106 年 03 月 29 日 105 學年度第 2 學期第 1 次校務會議審議通過  
 108 年 04 月 17 日 107 學年度第 2 學期第 3 次行政會議審議通過  
 108 年 04 月 24 日 107 學年度第 2 學期第 1 次行政會議審議通過

第一條 樹德科技大學(以下簡稱本校)依據教育部大學評鑑政策，配合大學法第 5 條及大學評鑑法第 3 條有關大學評鑑之規定，秉持本校辦學理念，建構校務發展特色與方向，實施校務行政及系所自我評鑑(以下簡稱本校自我評鑑)，以期自我改善辦學績效，提昇整體教學品質及本校競爭力，達成大學教育之理想，訂定「樹德科技大學校務行政及系所自我評鑑辦法」(以下簡稱本辦法)。

第二條 校務行政自我評鑑之內容以彰顯本校辦學理念及願景，明確揭示整體教學、研究、服務與行政支援之優勢、特色及持續改善為主；系所自我評鑑之內容以各學系、學位學程、及研究所等之發展目標、特色與自我定位、教學品保、產學與學術研究及學生成就等優劣勢分析，自我改進及自我提昇之核心能力。

第三條 本校自我評鑑以每二年自評一次為原則，配合教育部政策變更，得彈性延展辦理，為推動與執行自評業務，本校特設置「校務行政及系所自我評鑑委員會」(以下簡稱本校自評委員會)，由校長召集全校一級行政及學術主管組成，並依評鑑內容，下設分組工作小組，負責各分組自評工作：

### 一、校務經營與發展組

負責學校定位與特色、校務治理與發展等指標自評工作之執行，主任秘書為分組召集委員，分組委員為行政及教學相關單位之主管，統籌綜合校務相關自評表填寫，資料整理、單位自評等自我評鑑之相關事宜。

### 二、課程與教學組

負責課程與教學等指標自評工作之執行，教務長為分組召集委員，分組委員為行政及教學相關單位之主管，統籌課程與教學相關自評表填寫，資料整理、單位自評等自我評鑑之相關事宜。

### 三、學生學習確保與成效組

負責學生學習確保與成效指標自評工作之執行，學務長為分組召集委員，分組委員為行政及教學相關單位之主管，統籌學生學習確保與成效相關自評表填寫，資料整理、單位自評之相關事宜。

### 四、校務經營績效與自我改善組

負責校務經營績效與自我改善指標自評工作之執行，校務研究辦公室主任為分組召集委員，分組委員為行政及教學相關單位之主管，統籌校務經營績效相關自評表填寫，資料整理、單位自評等自我評鑑之相關事宜。

### 五、進修組



 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

負責進修業務之相關指標自評工作之執行，進修部主任為分組召集委員，分組委員為本校教務處、學生事務處、總務處等單位之主管，統籌進修部相關自評表填寫，資料整理、單位自評之相關事宜。

#### 六、學院分組

各學院院長為該學院分組之召集委員，分組委員為該院各學系、學位學程及研究所主管，負責該院各學系、學程及研究所等自我評鑑之相關事宜。

第四條 校務行政自我評鑑著重在整體校務發展重點之調整與改進；系所自我評鑑著重校務經營與發展、課程與教學、學生學習確保與成效、校務經營績效與自我改善等，提供系所作為改進之參考，均不列等第名次。

第五條 本校自我評鑑程序原則上如下：

- 一、在預定自我評鑑學年度開學前一個月，成立本校自評委員會及組成各工作小組。
- 二、各學院分組，召開分組小組會議，組織各系所自評工作分組。（以下簡稱系所自評分組）
- 三、分組工作小組召開工作小組會議，確定自評分工。
- 四、決定各受評單位之單位自評相互評鑑、及專家評鑑之期程。
- 五、確定相互評鑑及專家評鑑委員名單，並完成遴聘程序。
- 六、依自評期程進行自評表之撰寫、單位自評、相互評鑑及實地訪評作業。
- 七、實地訪評作業結束後，訪評意見之紀錄及回覆。
- 八、舉行自我評鑑訪評意見檢討會議，確定改善方案及追蹤考核。
- 九、完成自我評鑑記錄。

第六條 本校得依學校特色訂定評鑑項目及參考效標，經行政會議通過後施用，各受評單位得依單位狀況修訂參考效標，另自我評鑑之行政作業及經費編列由各受評單位編列，內容包含外聘委員之評鑑費用與工作人員餐費、各項評鑑事項雜支；另校務行政評鑑外聘委員之評鑑費則由秘書室統一編列，若遇教育部辦理科大校務評鑑時，校務評鑑工作人員餐費、報部自評表冊印刷由副校長室統一編列。

第七條 本辦法經行政會議、校務會議通過，陳校長核定後公布實施，修正時亦同。

 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

### 附件 7、樹德科技大學矯正預防處理單

開單編號：WP-○○○○○○○○○-□□□-○○

受稽單位				受稽期間	○○年○○月○○日		
提出單位			提出人員			提出日期	○○年○○月○○日
事件分類	<input type="checkbox"/> 主要不符合事項 <input type="checkbox"/> 觀察事項 <input type="checkbox"/> 次要不符合事項 <input type="checkbox"/> 建議事項		事件來源	<input type="checkbox"/> 內部稽核 <input type="checkbox"/> 外部稽核：_____ <input type="checkbox"/> 其他事件：_____			
說不符合事項							
稽核室	承辦人員章 簽		稽核室主任章 簽				
矯正受稽與單位預防答覆	原因分析						
	措施						
	預計完成日期：____年__月__日						
	承辦人員章 簽		二級主管章 簽		一級主管章 簽		
追(稽)核人員紀錄	第一次追蹤	追蹤日：____年__月__日 結案： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否，展延至____年__月__日					
		稽核人員章 簽	稽核組長章 簽		稽核主任章 簽		
	第二次追蹤	追蹤日：____年__月__日 結案： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否，陳送品質管理審查委員會研議					
		稽核人員章 簽	稽核組長章 簽		稽核主任章 簽		

 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

### 附件 8 樹德科技大學內部稽核報告

發文字號	稽報字第○○○○○○○號
底稿編號	

查核目的		
查核範圍		
緣起		
開單編號	查核發現	建議
一、○○○○○作業		
二、○○○○○作業		

稽核人員：	稽核主管：	校長：

 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

## 附件 9 樹德科技大學內部控制作業程序書目錄

單位	文件編號	頁碼
<b>一、人事室</b>		
1-1 人力資源規劃管理作業程序	AM00-2-100-A	人-1
1-2 教職員工聘僱作業程序	AM00-2-200-A	人-6
1-3 外籍教師申請聘僱許可作業程序	AM00-2-300-A	人-13
1-4 專任教師續聘作業程序	AM00-2-500-A	人-18
1-5 敘薪、待遇管理作業程序	AM00-2-100-B	人-23
1-6 教授延長服務及教職員工退休、撫卹及資遣作業程序	AM00-2-100-E	人-28
1-7 教職員工出勤作業程序	AM00-2-100-F	人-33
1-8 教職員公差管理作業程序	AM00-2-100-G	人-38
1-9 職員工教育訓練作業程序	AM00-2-100-H	人-43
1-10 教職員工進修作業程序	AM00-2-100-I	人-49
1-11 專任教師升等管理作業程序	AM00-2-100-J	人-53
1-12 專任教師校外兼課作業程序	AM00-2-100-K	人-59
1-13 教職員工考核作業程序	AM00-2-100-L	人-63
1-14 教職員工獎懲作業程序	AM00-2-100-M	人-69
1-15 教育部資深優良教師獎勵金作業程序	AM00-2-100-C	人-73
1-16 教職員工保險作業程序	AM00-2-100-D	人-77
1-17 服務品質建議信箱處理作業程序	AM00-2-200-N	人-82
1-18 職員工離職調職管理作業程序	AM00-2-100-O	人-85
<b>二、會計室</b>		
2-1 負債承諾與或有事項之管理及記錄作業程序	AN00-2-100	會-1
2-2 獎補助款之收支、管理、執行及記錄作業程序	AN00-2-200	會-5
2-3 代收款項與其他收支之審核、收支、管理及記錄作業程序	AN00-2-300	會-11
2-4 預算編製管理作業程序	AN00-2-400	會-16
2-5 月報及決算編製管理作業程序	AN00-2-500	會-21
2-6 定存管理作業程序	AN00-2-700	會-26
2-7 借款管理作業程序	AN00-2-800	會-30
2-8 關係人交易管理作業程序	AN00-2-900	會-35
<b>三、教務處</b>		
<b>(一)教務組</b>		
3-1 增調所系科學位學程及招生名額總量作業程序	AC05-2-100	教-1
3-2 招生作業程序	AC05-2-200	教-7
3-3 學生學籍資料建置與維護管理作業程序	AC05-2-300	教-14

 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

單位	文件編號	頁碼
3-4 學生註冊管理作業程序	AC05-2-400	教-19
3-5 學生證管理作業程序	AC05-2-500	教-24
3-6 課程規劃管理作業程序	AC05-2-600	教-29
3-7 開課管理作業程序	AC05-2-700	教-34
3-8 暑期開班管理作業程序	AC05-2-800	教-38
3-9 跨院系學分學程管理作業程序	AC05-2-900	教-41
3-10 遠距教學課程管理作業程序	AC05-2-A00	教-46
3-11 業界專家協同教學管理作業程序	AC05-2-B00	教-51
3-12 學生轉系管理作業程序	AC05-2-C00	教-54
3-13 輔系雙主修管理作業程序	AC05-2-D00	教-59
3-14 教師授課鐘點管理作業程序	AC05-2-E00	教-63
3-15 教學管理作業程序	AC05-2-F00	教-66
3-16 學生選課管理作業程序	AC05-2-G00	教-71
3-17 學生校際選課管理作業程序	AC05-2-H00	教-77
3-18 學生缺曠課管理作業程序	AC05-2-I00	教-80
3-19 教學意見調查管理作業程序	AC05-2-J00	教-83
3-20 成績管理作業程序	AC05-2-K00	教-88
3-21 抵免學分管理作業程序	AC05-2-L00	教-93
3-22 學生畢業離校手續及核發學位證書管理作業程序	AC05-2-M00	教-96
3-23 學生提前畢業管理作業程序	AC05-2-N00	教-101
3-24 學生延修管理作業程序	AC05-2-O00	教-105
3-25 碩博士學位考試管理作業程序	AC05-2-P00	教-109
3-26 行事曆編訂管理作業程序	AC05-2-Q00	教-114
3-27 補救學習輔導管理作業程序	AC05-2-R00	教-117
3-28 學生休學、復學及退學管理作業程序	AC05-2-S00	教-122
(二)教學支援組		
3-29 樹德科技大學學報作業程序	AC03-2-100	教-129
3-30 教學優良教師獎勵辦法作業程序	AC03-2-200	教-135
3-31 獎助教師編纂教材、製作教具、改進教學作業程序	AC03-2-300	教-140
四、教學與學習資源中心		
4-1 高等教育深耕管理作業程序	BA00-2-300	教資-1
4-2 高等教育深耕計畫管考作業程序	BA00-2-400	教資-9
五、語文暨國際教學中心		
5-1 學生英文能力畢業門檻及輔導管理作業程序	BG00-2-100	語-1
5-2 外語課程開課及學分抵免管理作業程序	BG00-2-200	語-7
5-3 語言證照考試管理作業程序	BG00-2-300	語-13



 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

單位	文件編號	頁碼
六、學務處		
(一)學生事務組		
6-1 學生事務與輔導創新工作專業人力實施計畫管理作業程序	AD00-2-100	學-1
6-2 教育部補助學生事務與輔導經費程序	AD00-2-200	學-6
(二)生活輔導組		
6-3 學生就學貸款管理作業程序	AD01-2-100	學-10
6-4 教育部學雜費減免管理作業程序	AD01-2-200	學-15
6-5 就學獎助學金管理作業程序	AD01-2-300	學-20
6-6 弱勢助學管理作業程序	AD01-2-400	學-25
6-7 校園安全及災害管理通報處理作業程序	AD01-2-600	學-30
6-8 春暉專案管理作業程序	AD01-2-700	學-37
6-9 學生獎懲管理作業程序	AD01-2-800	學-45
6-10 學生操行成績管理作業程序	AD01-2-900	學-49
6-11 交通安全教育作業程序	AD01-2-A00	學-53
6-12 校園保護智慧財產權行動方案作業程序	AD01-2-B00	學-58
6-13 品德教育管理作業程序	AD01-2-C00	學-63
6-14 學生急難慰問管理作業程序書	AD01-2-D00	學-68
6-15 校園影印管理作業程序	AD01-2-E00	學-73
6-16 學生兵役管理作業程序	AD01-2-G00	學-79
6-17 兼任助理助學金管理作業程序	AD01-2-H00	學-83
6-18 賃居輔導管理作業程序	AD01-2-F00	學-88
(三)課外活動暨服務學習組		
6-18 服務領導教育課程實施管理作業程序	AD02-2-100	學-93
6-19 學生組織社團管理作業程序	AD02-2-200	學-99
6-20 社團活動申請暨經費補助管理作業程序	AD02-2-300	學-104
6-21 重大慶典管理作業程序	AD02-2-400	學-109
6-22 新生領航營活動管理作業程序	AD02-2-700	學-114
(四)原住民族學生資源中心		
6-23 原住民獎助學金管理作業程序	AD09-2-100	學-119
(五)職涯發展中心		
6-24 全國技術士術科考場申請及考試報名管理作業程序	AD05-2-100	學-123
6-25 學生證照獎助管理作業程序	AD05_2_200	學-129
6-26 學生校外實習管理作業程序	AD05_2_300	學-134
6-27 校友關懷管理作業程序	AD05-2-500	學-139
6-28 滿意度調查管理作業程序	AD05-2-600	學-144
(六)健康促進中心		

 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

單位	文件編號	頁碼
6-29 餐飲衛生管理作業程序	AD06-2-100	學-148
6-30 緊急傷病處理作業程序	AD06-2-200	學-154
6-31 傳染病管理作業程序	AD06-2-300	學-159
6-32 學生團體保險管理作業程序	AD06-2-400	學-166
6-33 健康檢查管理作業程序	AD06-2-500	學-171
(七)僑外陸生暨住宿服務組		
6-34 學生宿舍申請作業程序	AD08-2-100	學-178
6-35 學生宿舍管理作業程序	AD08-2-200	學-184
6-36 清寒僑生助學金作業程序	AD08-2-400	學-189
6-37 外籍生團體保險申請作業程序	AD08-2-500	學-194
(八)諮商中心		
6-38 心理諮商暨自傷個案處理作業程序	AP00-2-100	學-198
6-39 特殊需求學生輔導服務作業程序	AP00-2-200	學-204
6-40 學生申訴管理作業程序	AP00-2-400	學-209
(九)性別平等委員會		
6-41 校園性侵害性騷擾或性霸凌事件調查管理作業程序	BK00-2-100	學-215
6-42 校園性別平等教育實施管理作業程序	BK00-2-200	學-221
七、總務處		
(一)文書組		
7-1 文書管理作業程序	AE01-2-100	總-1
7-2 章戳管理作業程序	AE01-2-200	總-8
7-3 印信管理作業程序	AE01-2-300	總-13
7-4 郵件收件管理作業程序	AE01-2-400	總-18
7-5 公務郵件寄件管理作業程序	AE01-2-500	總-23
(二)事務組		
7-6 汽、機車管理作業程序	AE02-2-100	總-27
7-7 公務車管理申請作業程序	AE02-2-200	總-33
7-8 輸出中心管理作業程序	AE02-2-300	總-38
7-9 外包廠商工作管理作業程序	AE02-2-400	總-42
7-10 生活垃圾清運管理作業程序	AE02-2-500	總-46
7-11 餐廳及非餐飲類廠商管理程序	AE02-2-600	總-50
7-12 財物管理程序	AE02-2-700	總-54
7-13 場地借用管理程序	AE02-2-800	總-83
(三)出納組		
7-14 零用金管理作業程序	AE03-2-100	總-89
7-15 教職員工薪資發放作業程序	AE03-2-200	總-94
7-16 學雜等費收費作業程序	AE03-2-300	總-99

 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

單位	文件編號	頁碼
7-17 現金及有價證券管理作業程序	AE03-2-400	總-104
(四)營繕組		
7-18 營繕修繕管理作業程序	AE04-2-100	總-111
7-19 裝修工程作業程序	AE04-2-200	總-116
7-20 電梯管理作業程序	AE04-2-300	總-120
(五)環安組		
7-21 飲用水安全管理作業程序	AE06-2-100	總-126
7-22 實驗室自動檢查管理作業程序	AE06-2-B00-ES	總-131
7-23 事業廢棄物管理作業程序	AE06-2-C00-ES	總-137
(六)採購組		
7-24 採購作業管理程序	AE07-2-100	總-143
八、研究發展處		
8-1 專任教師研究獎補助作業程序	AF00-2-100	研-1
8-2 科技部補助專題研究計畫申請作業程序	AF01-2-100	研-8
8-3 教育部各計畫案申請送件管理作業程序	AF01-2-200	研-17
8-4 辦理全國技專校院學生專題製作競賽作業程序	AF03-2-200	研-21
8-5 橫山創意基地管理作業程序	AF05-2-100	研-25
8-6 產學合作管理作業程序	AF05-2-200	研-29
8-7 專利補助申請作業程序	AF06-2-100	研-34
8-8 技術移轉(授權)作業程序	AF06-2-200	研-40
8-9 補助教師參與國際競賽及展演活動作業程序	AF06-2-300	研-45
8-10 研發成果產品化補助作業程序	AF06-2-400	研-50
九、國際及兩岸事務處		
9-1 境外交流合作意向書或契約作業管理程序	BL01-2-100	國-1
9-2 兩岸合作交流管理作業程序	BL01-2-200	國-5
9-3 國際生(陸生除外)申請入學作業程序	BL02-2-100	國-10
9-4 國際生獎助學金管理作業程序	BL02-2-200	國-17
9-5 國際交換學生交流管理作業程序	BL02-2-300	國-22
9-6 國際及兩岸相關會議溝通作業程序	BL04-2-100	國-27
十、電算中心		
10-1 電腦教室使用管理作業程序	AI02-2-100	電-1
10-2 資訊設備維修管理作業程序	AI02-2-200	電-5
十一、圖書館		
11-1 館藏資源徵集管理作業程序	AH01-2-100	圖-1
11-2 博碩士論文管理作業程序	AH01-2-200	圖-15
11-3 館藏借閱管理程序	AH02-2-100	圖-19
十二、公共事務處		
12-1 公關業務管理作業程序	AW00-2-100	公-1

 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

單位	文件編號	頁碼
12-2 教師招生宣傳管理作業程序	AW00-2-200	公-5
12-3 百萬逐夢計畫作業程序	AW00-2-300	公-9
12-4 媒體宣傳管理作業程序	AW00-2-400	公-13
12-5 教師媒體宣傳績效管理作業程序	AW00-2-500	公-17
十三、進修部與進修專校		
13-1 進修部學生辦理各項業務作業程序	AR00-2-100	進-1
13-2 進修學制巡堂作業程序	AR00-2-200	進-5
13-3 學生註冊管理作業程序-進修專校	EA99-2-100	進-9
13-4 學生休學、復學及退學管理作業程序-進修專校	EA99-2-200	進-13
13-5 學生畢業管理作業程序-進修專校	EA99-2-300	進-20
13-6 辦理學生社團各項活動作業程序-進修專校	EA99-2-500	進-24
13-7 各項獎助學金申辦作業程序-進修專校	EA99-2-600	進-28
13-8 汽、機車車證管理作業程序-進修專校	EA99-2-700	進-35
13-9 學生提前畢業管理作業程序-進修專校	EA99-2-800	進-40
13-10 學生學籍資料建置與維護管理作業程序-進修專校	EA99-2-900	進-44
13-11 學生轉科管理作業程序-進修專校	EA99-2-A00	進-49
十四、推廣教育中心		
14-1 學分班管理作業程序	AG00-2-100	推-1
14-2 非學分班管理作業程序	AG00-2-200	推-6
14-3 失業者職業訓練課程管理作業程序	AG00-2-300	推-11
14-4 在職者職業訓練課程管理作業程序	AG00-2-400	推-16
十五、體育室		
15-1 校內體育活動競賽管理作業程序	AJ01-2-100	體-1
15-2 校外體育活動競賽管理作業程序	AJ01-2-200	體-5
15-3 運動場館管理暨事故回報流程程序	AJ02-2-100	體-9
15-4 體育課程排課管理作業程序	AJ03-2-100	體-13
十六、秘書室		
16-1 全校性會議溝通作業程序	AL00-2-100	秘-1
16-2 全國技專校院校務基本資料庫填報作業管理程序	AL00-2-200	秘-6
16-3 全校師生座談會作業管理程序	AL00-2-300	秘-13
16-4 教師申訴評議委員會作業程序	AL00-2-400	秘-18
16-5 教育部獎勵補助私立技專校院整體發展經費作業程序	AL00-2-600	秘-23
16-6 校務及財務資訊公開管理作業程序	AL00-2-700	秘-29
16-7 品質文件管理作業程序	AL00-2-800	秘-32

 樹德科技大學	文件名稱	內部控制制度 品質手冊 ISO9001:2015	修訂單位	秘書室
	文件編號	AB00-1-000	修訂日期	108.08.16
			版本編號	第七版
			備註	不含修訂紀錄共 頁

單位	文件編號	頁碼
16-8 品質紀錄管理作業程序	AL00-2-900	秘-42
16-9 內部控制制度自行檢查管理與風險預防危機處理作業程序	AL00-2-A00	秘-45
16-10 職員暨工友申訴作業程序	AL00-2-B00	秘-55
16-11 商標使用管理作業程序書	AL00-2-C00	秘-60
16-12 法規審查及公告程序	AL00-2-D00	秘-64
16-13 變更管理作業程序	AL00-2-E00	秘-67
十七、副校長室		
17-1 行政服務滿意度調查作業程序	AB00-2-100	副-1
17-2 品質系統審查作業	AB00-2-200	副-6
17-3 經營與風險管理程序	AB00-2-400	副-9
十八、稽核室		
18-1 內部稽核管理作業程序	BI00-2-300	稽-1
十九、非營利組織發展中心		
19-1 社區培訓活動作業程序	AZ00-2-100	非-1
19-2 研討會作業程序	AZ00-2-200	非-5
19-3 產學合作管理作業程序	AZ00-2-300	非-10