



文件類別	程序書	文件編號	P-A2200-010	版次	3
文件名稱	資料分析及績效改善程序				
制定單位	秘書室				
版次	發行/修訂日期	修訂內容摘要		核准	
1	97.02.20	資料分析作業程序 新訂			
2	97.05.20	刪訂 5.3.2~5.3.6			
3	97.06.05	1. 更正程序書名稱 2. 增加 5.3.5 總務處供應商分析			
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
核准		審核		起草	



1. 目的：

為管理績效指標及持續改善品質管理系統，並維持品質政策、品質目標及品質管理系統具適用性、有效性。

2. 範圍：

本校行政單位。

3. 定義：

無。

4. 權責：

資料分析之執行：各行政單位承辦人員。

5. 內容：

5.1 各單位應將相關品質紀錄結果，配合適當之統計方法，實施資料分析，包括重大行政瑕疵狀況、教職員生抱怨事件、內部稽核缺失及矯正預防措施等。

5.2 各項統計分析資料之提報應於相關會議中檢討，如行政會議、校務會議、處務會議、主管會議等。

5.3 資料分析內容

5.3.1 各單位根據品質政策制訂單位品質目標。

5.3.2 各單位於制訂單位品質目標後，應隨時收集、分析適當的資料，以確保品質目標執行之成效。

5.3.3 根據資料分析判定服務流程是否符合相關作業規範及程序，若不符合則進行矯正及預防措施，以確保該作業之符合性。

5.3.4 秘書室依顧客滿意度管理程序(P-A2200-008)辦理年度行政滿意度調查，將調查結果進行資料分析。

5.3.5 總務處辦理供應商分析

(1)依需求單位所填妥之驗收記錄單上內容，對於供應商之交貨日期、品質和數量是否相符及相關配合事宜做評核。

(2)相關評核標準為：滿分為 100 分、合格為 80 分，交貨日期占 40%、品質和數量占 40%、配合度占 20%

(3)每半年做一次統計，連續 2 次(每次 6 個月)平均評核不及格，則不再列入供應商之列。

5.4 量測與監督

5.4.1 各行政單位依滿意度調查，定期量測與監督服務對象滿意和不滿意的資料。

5.4.2 稽核人員應依據『內部稽核管理程序』，定期稽核品質管理系統，是否有效實施和維持，並持續符合國際標準要求。

5.5 矯正預防

5.5.1 各單位參考資料分析結果，並依據『矯正與預防措施程序』採取矯正措施，以消除不符合的原因，並防止再次發生及採取預防措施，以消除潛在不符合



的原因，並防止其發生。

5.5.2 各單位應將矯正與預防措施的狀況在定期會議中提報檢討。

5.6 管理審查

5.6.1 單位主管應依據『管理審查作業程序書』定期審查品質管理系統，包括品質政策與品質目標、量測與分析結果、矯正與預防狀況及上一次審查會議決議的執行情形，並依據審查結果實施改善措施或修訂品質政策目標。

5.6.2 各單位應檢討統計數值，並分析其是否可能產生異常現象之結果，經單位主管確認後，管理代表核定，必要時應進行矯正及預防措施，並於管理審查時加以追蹤檢討。

6. 相關文件：

顧客滿意度管理程序 (P-A2200-008)

管理審查作業程序 (P-A2200-005)

矯正與預防措施程序 (P-A2200-011)

7. 使用表單：

無。