

國立高雄餐旅大學

114 年度內部控制稽核文件

(第一冊，共一冊)

受查單位：學生事務處、總務處、研究發展處、國際事務處、秘書室、人事室、體育與健康中心、旅館管理系、應用日語系

稽核日期：114 年 12 月-115 年 2 月

稽核人員：馮莉雅委員、沈進成委員、梁榮達委員
謝文欽委員、陳良進委員、蕭登元委員
邱美倫委員、楊文賢委員、黃坤秀委員
廖漢雄委員

內部稽核召集人：楊政樺副校長

註. 本年度稽核作業原由馮莉雅委員擔任召集人主持辦理，馮委員於 115 年 1 月 31 日免兼副校長後，由楊政樺副校長接任召集人並續行完成年度稽核作業及本報告之彙編出具。

國立高雄餐旅大學

114 年度內部控制稽核報告

壹、稽核緣起

本校為具體落實各項內部控制作業及確保內部控制制度能持續有效運作達成本校各項施政目標，爰依「政府內部控制制度設計原則」、「政府內部控制監督作業要點」及本校「內部稽核實施要點」等規定，訂定本校 114 年度內部控制作業稽核計畫。

貳、稽核過程

本校 114 年度稽核重點以內部控制作業風險評估等級具高度以上、113 學年度再評鑑委員改善建議涉及本校內部控制缺失事項、經批示屬本校單位內部控制缺失應檢討改善事項、外界關注與負面新聞事件可能存有高風險之事項為主，並對內部控制缺失及興革建議納入追蹤後續改善情形。由權責單位召集人組成查核小組進行稽核，內部稽核工作得以抽核方式辦理，依稽核工作之性質及受查單位之特性等，另擇定抽核項目。

稽核過程各受查核單位之同仁亦能配合稽核委員之各項查核工作，使本年度各項稽核工作得以進行順利。

參、稽核結果

本年度稽核所查並無重大異常，發現之優點、缺失、改善措施或具體興革建議，如 114 年度內控稽核紀錄表。

國立高雄餐旅大學

114 年度內控稽核紀錄表

查核人：邱圖資長美倫

項次	稽核項目	稽核方式	稽核發現	稽核結論	改善措施/ 具體興革建議
1	學生自殺已遂作業 [學務處-諮商輔導組]	1. 實地訪視。 2. 檢視受稽項目 SOP 法遵性。 3. 查詢紀錄文件是否完整。	針對單一個案檢視所有關鍵流程的項報紀錄。 例. 4 月 25 日 15:57:22 接獲通報。 4 月 25 日及 4 月 26 日皆完成安心公告。 4 月 29 日進行藝術治療、簡式健康量表、意外衝擊表……。	所有關鍵流程符合法遵性且紀錄完整。	☒ 無 ☐ 缺失 改善限期： ☐ 建議

查核人：廖學務長漢雄（時任）

項次	稽核項目	稽核方式	稽核發現	稽核結論	改善措施/ 具體興革建議
2	校園緊急傷病處理作業 [體健中心-體育教學暨衛生保健組]	1. 實地訪視。 2. 檢視受稽項目校園緊急傷病通報、分流處置流程。 3. 檢核救護設備之完備性及定期檢查情形。 4. 評估人員受訓(急救、AED(Automated External Defibrillator「自動體外心臟電擊去顫器」等)規範。	1. 標準作業流程完備。 2. 緊急傷病送醫紀錄落實。 3. 依「緊急救護辦法」法規落實執行。 4. AED 維護卡記載詳實，設備皆符合規定。 5. 經查 2 位約用護理師楊心儀及葉麗敏同仁皆有初級救護技術員合格證書。	本項次承辦單位落實內控作業，紀錄齊全且符合規範。	☒ 無 ☐ 缺失 改善限期： ☐ 建議

查核人：蕭研發長登元（時任）

項次	稽核項目	稽核方式	稽核發現	稽核結論	改善措施/ 具體興革建議
3	投資標的之風險控管作業 [秘書室-投資小組]	1. 實地訪視。 2. 檢視 SOP 是否符合現行(最新)法規。 3. 查詢紀錄文件是否符合 SOP 控制重點。 4. 檢視投資流程是否符合教育部及本校投資之相關規範。 5. 檢視投資風險評估、決策會議與決議紀錄完備性。 6. 檢視投資組合控管具透明度與安全性。	1. SOP 已建置且依最新法規完成修訂。 2. 投資流程符合教育部及本校投資皆能依據相關規範完成財務規劃報告書與校務基金績效報告書。 3. 投資風險評估、決策會議與決議紀錄部分，經抽查 113 年會議紀錄符合控制重點。 4. 目前投資之一為股票、債券、外幣定存等，有具體投報率可分析進行控管。 5. 目前投資之二為高餐藍帶國際教育股份有限公司，在損益、租金收入、分紅等已建立分年報酬率可進行控管。	1. 本項次無重大異常。承辦單位落實內控作業堪為嘉許。 2. 本校投資之高餐藍帶國際教育股份有限公司若僅以年度損益數字（非投報率）呈現造成校內同仁誤解。	☐ 無 ☐ 缺失 改期限期： ■建議：宜於校內強化宣導高餐藍帶國際教育股份有限公司為依據經濟部公司法設立之公司，董監事會議為該公司議決單位，本校可透過派任之董監事代表於此會議提案表達校方投資意見或提案議決。

查核人：梁教務長榮達（時任）

項次	稽核項目	稽核方式	稽核發現	稽核結論	改善措施/ 具體興革建議
4	校外實習 突發及爭議事件處理 [研發處]	1. 實地訪視。 2. 檢視 SOP 是否符合現行(最新)法規。 3. 查詢紀錄文件是否符合 SOP 控制重點。 4. 確認突發事件通報及應變程序是否明確且即時。 5. 檢核師生安全、保險與輔導機制是否確實執行。 6. 評估跨處室合作與實習機構溝通流程是否順暢。	1. SOP 已建置「校外實習突發事件追蹤機制」，目前尚無訂定相關專法規範事件處理。 經查 113 學年通報紀錄計有 3 案，確認執行情形如下： 2. SOP 已建置控制重點，抽查均符合控制重點。 3. 突發事件通報及應變程序能明確且即時。 4. 於事件發生後校方提供隔離加害人、諮商輔導、轉換單位等項目。 5. 評估跨處室合作與實習機構溝通流程，無待處理事項。 6. 有關中廚學生於實習遭遇職災問題陳情事件，本校已於 113 年 12 月 10 日回復教育部。惟因案件處理疑義，為教育部列 115 年度訪視對象。	1. 無重大異常。 2. 已按內部控制流程，辦理相關作業。	☐ 無 ☐ 缺失 改善限期： ☒ 建議 1. 建議校外實習突發及爭議事件應廣為周知，以加強導師風險概念。 2. 依陳情案回覆情況，建議在每學年導師會議進行個案宣導。

查核人：馮副校長莉雅（時任）

項次	稽核項目	稽核方式	稽核發現	稽核結論	改善措施/ 具體興革建議
5	校內實習課程規劃與教師授課安排 [旅館管理系]	1. 實地訪視。 2. 確認陳情事由之改善情形。	1. 查已建立課程實習手冊。 2. 受稽單位將11項陳情案歸納為「校內實習課程規劃與安排」、「教師調補課之安排」及「教師授課方式之規劃」三大項，分項提供改善作業佐證說明。 3. 「校內實習課程規劃與安排」部分自111年起計迄今已召開10次相關會議研議改善。 4. 「教師調補課之安排」部分已加強宣導，並完成補課措施。 5. 「教師授課方式之規劃」部分已針對陳情事項完成確認及改善措施。	課程實施手冊大致已解決外部陳情信之意見，但仍建議公佈教師輪值表以利學生了解。	☒ 無 ☐ 缺失 改善限期： ☐ 建議

查核人：陳總務長良進

項次	稽核項目	稽核方式	稽核發現	稽核結論	改善措施/ 具體興革建議
6	學生宿舍輔導[學務處-住宿輔導組]	1. 實地訪視 2. 檢視 SOP 是否符合現行(最新)法規。 3. 查詢紀錄文件是否符合 SOP 控制重點。 4. 檢視弱勢學生輔導措施是否符合「弱勢學生助學計畫」。	1. 弱勢學生輔導措施已於 111 年 11 月 7 日修改完成並公告實施「學生宿舍輔導暨管理要點」。 2. 未有相關對照法規或相關程序。 3. 正著手進行宿舍輔導暨管理要點相關規定的修訂。如學生宿舍管理公約、及學生自治管理委員會的組織章程。 4. 確認宿舍輔導紀錄、關懷訪視、通報程序完備。	1. 無重大異常。 2. 已按內部控制流程，辦理相關作業。	☒ 無 ☐ 缺失 改善限期： ☐ 建議

查核人：馮副校長莉雅（時任）

項次	稽核項目	稽核方式	稽核發現	稽核結論	改善措施/ 具體興革建議
7	校內實習課程[應用日語系]	實地訪視。	113 年 9 月 11 日課程委員會廢除大一及大四的校內實習課。 113 年 11 月 13 日校課程委員會通過。 113 年 11 月 27 日校務會議通過。	未來系所課程處理方式須主動提供給秘書室以利追蹤管考。	☒ 無 ☐ 缺失 改期限期： ☐ 建議：

查核人：陳總務長良進

項次	稽核項目	稽核方式	稽核發現	稽核結論	改善措施/ 具體興革建議
8	本校宿舍設備報修 [學務處-住宿輔導組]	1. 實地訪視。 2. 檢視 SOP 是否符合現行(最新)法規。 3. 查詢紀錄文件是否符合 SOP 控制重點。	1. SOP 已建置且依最新法規完成修訂。 2. 自 113-2 學期開始實施新措施,即 line 報修群組,從 08:00-18:00 有專人負責。 3. 抽查 11 月填報紀錄均符合控制重點。 4. 承辦(報修單位)與維修單位間聯繫即時,舍監會同修繕檢修,完備並具追蹤紀錄。 5. 從住輔組王組長反映:實施近半年來,未收到學生相關負面反映。	1. 無重大異常。 2. 已按內部控制流程,辦理相關作業。 3. 近期部長信箱已無相關案件填報,改善作為已具體落實。	☐ 無 ☐ 缺失 改善限期: ☒ 建議 試辦仿效國立中山大學宿舍服務中心之作法,簡易維修部分由住輔組自行規劃,以開口契約設置維修勞務人力外包,加快維修期程。

查核人：楊院長文賢

項次	稽核項目	稽核方式	稽核發現	稽核結論	改善措施/ 具體興革建議
9	「學海飛颺」及「學海惜珠」計畫補助申請[國際處-國際教育與交流組]	1. 實地訪視。 2. 檢視紀錄文件與 sop 是否相符。	該單位已擬定具體 sop 改善措施。	已提內部擬定之 sop 控制流程辦理業務。	☒ 無 ☐ 缺失 改期限期: ☒ 建議: 適時通知導師及學生是否如期繳交期末結案報告。

查核人：黃人事主任坤秀

項次	稽核項目	稽核方式	稽核發現	稽核結論	改善措施/ 具體興革建議
10	執行職務遭受不法侵害預防作業[總務處-環境安全衛生組]	1. 實地訪視。 2. 檢視稽核項目之作業程序是否依本校執行職務遭受不法侵害預防計畫訂定。 3. 檢視稽核項目之控制重點是否符合本校執行職務遭受不法侵害預防計畫規範。 4. 檢視稽核項目之流程圖是否是否符合本校執行職務遭受不法侵害預防計畫規範。 5. 檢視稽核項目之結案流程是否完善。	1. 標準作業內容偏重職責分工,建議增列事件處理程序。 2. 稽核項目之控制重點應配合本校執行職務遭受不法侵害預防計畫增訂之。 3. 稽核項目因劃分職責分工,本項目應為跨處室業務,日後應逐步建立跨單位標準作業流程。	1. 本校執行職務遭受不法侵害預防計畫於114年9月24日修正通過,修正後尚無案例可供抽查檢視,爰本次實地訪視僅能初步協助檢視稽核項目文件之製定。 2. 標準作業有依內部控制流程最新法規完成修訂,惟部分內容仍需配合酌作增修。 3. 請內控稽核承辦單位能提供相關稽核項目相關文件資料供委員事先檢視審查,俾利後續實地訪視。	☐ 無 ☐ 缺失 改善限期： ☒ 建議 1.標準作業內容偏重職責分工,建議增列事件處理程序。 2.控制重點建議增列調查小組組成是否符合本校執行職務遭受不法侵害預防計畫。 3.控制重點建議增列調查報告是否依程序提送職業安全衛生委員會審議。 4.控制重點建議增列調查內容是否符合保密性,以維當事人人格法益。 5.控制重點建議增列相關資料是否已依規定保存至少三年。 6.流程圖中之結案、紀錄保存及主管機關通報作業建議增列。另流程圖之圖示得參考「內部控制制度共通性作業範例製作原則」製定。

查核人:沈主任秘書進成

項次	稽核項目	稽核方式	稽核發現	稽核結論	改善措施/ 具體興革建議
11	登革熱防治標準作業流程 [總務處-環境安全環生組]	1. 實地訪視。 2. 檢視 SOP 符合現行法規情形。 3. 依控制重點檢視紀錄文件是否符合。	1. SOP 符合現行法規。 2. 查詢各單位辦公室內外巡檢每周紀錄表，符合 SOP 控制重點。 3. 查詢校園定期實施消毒，消滅孳生源，符合 SOP 控制重點。	本項次承辦單位已確實落實內控作業。	☐ 無 ☐ 缺失 改善限期： ☒ 建議 1. 建議於接獲衛生所巡檢通知時，即啟動內部通報機制，同步通知各相關單位配合辦理，並由事務組會同清潔公司等單位先行辦理預檢及必要之防治投藥作業；另將衛生所實地檢查當日之應變處置措施，一併納入 SOP 中，以強化整體作業流程之完整性與一致性。 2. 建議協調事務組訂定戶外環境檢查重點項目，參照室內管理作業模式，要求相關單位建立每週定期檢核及填報自我檢查表之機制，並將相關檢核及追蹤作業正式納入 SOP，以落實戶外環境之持續管理與控管。

查核人：馮副校長莉雅（時任）、陳總務長良進、蕭研發長登元（時任）、楊院長文賢、黃人事主任坤秀

項次	稽核項目	稽核方式	稽核發現	稽核結論	改善措施/ 具體興革建議
12	確認單位 自評精進 內控作業 結果[學 務處]	1. 實地訪視。 2. 確認受稽單位風險項目評估、sop 檢討與更新、跨處室業務流程；計 54 項。	詳見稽核報告(如附件 1)	本次稽核結果顯示，學務處整體作業制度成熟，具備作為校內內控示範單位之條件。	☐ 無 ☐ 缺失 改期限期： ☒ 建議： 詳見稽核報告 (如附件)

查核人：沈主任秘書進成、蕭教務長登元、謝學務長文欽、邱圖資長美倫

項次	稽核項目	稽核方式	稽核發現	稽核結論	改善措施/ 具體興革建議
13	確認單位 自評精進 內控作業 結果[人 事室]	1. 實地訪視。 2. 確認受稽單位風險項目評估、sop 檢討與更新、跨處室業務流程；計 18 項。	詳見稽核報告(如附件 2)		☐ 無 ☐ 缺失 改期限期： ☒ 建議： 詳見稽核報告 (如附件)

114 年度內控稽核實地稽核報告—確認單位自評精進 內控作業結果

稽核對象：學務處

稽核類型：單位稽核

稽核委員：馮副校長莉雅、蕭研發長登元、陳總務長良進、
楊院長文賢、黃人事主任坤秀

壹、稽核依據與目的

一、稽核依據

依據本校內部控制制度及 114 年度內部稽核計畫辦理。

二、稽核目的

本次稽核屬制度性檢核，目的在於確認學務處各單位核心業務之標準作業程序（SOP）、風險辨識及跨處室流程設計是否健全，並檢視實際執行與制度規劃之一致性，以作為校內推動內部控制制度精進之參考範例，非屬個人責任追究或績效評比。

貳、稽核範圍與方式

一、稽核範圍

- （一）學務處所屬各單位：生活輔導組、諮商輔導組、住宿輔導組、課外活動組。
- （二）前揭單位所涉核心業務及其跨單位作業流程。

二、稽核方式

- (一) 書面資料審閱 (SOP、流程圖、自評相關表單及紀錄)。
- (二) 現場訪談及抽樣查核。
- (三) 分組實地稽核 (A、B 組)。

參、稽核發現與改善建議

一、生活輔導組 (生輔組)

(一) 抽稽項目

學生獎懲、學生操行成績不及格、學生服儀禮節輔導、學生缺曠預警追蹤輔導等共四項標準作業。

(二) 稽核發現

1. 「學生服裝服儀輔導」實務作業以扣分與獎勵為主，輔導內涵不足，且 SOP 標題與實際執行內容未完全相符。
2. 原自評未列跨單位業務，惟實際辦理新生訓練、開學典禮、校慶典禮、畢業典禮等全校性活動時，涉及總務處、體育中心及各系所，流程中未明確定義跨單位銜接點。
3. 學生服儀禮節輔導競賽獎金或禮券自採購至發放予學生之簽收與核銷流程，未於 SOP 中完整揭示。
4. 學生缺曠預警追蹤輔導流程目前僅止於寄發通知予導師，導師是否完成晤談及填具輔導紀錄，於系統中無法即時勾稽與確認效果，形成追蹤斷點。
5. 原 SOP 名稱涵蓋「輔導」概念，惟實際權責僅限於預警與通知，後續輔導權責屬於導師，導致流程圖與職掌不符，易造成責任邊界模糊。

(三) 稽核結果

項目	風險重 評	SOP 檢討	自評資料 完整性	自評範圍	跨部門流 程
----	----------	--------	-------------	------	-----------

學生獎懲	符合	符合	符合	符合	符合
學生操行成績不及格	符合	符合	符合	符合	符合
學生服儀禮節輔導	符合	符合	符合	符合	不符合
學生缺曠預警追蹤輔導	符合	不符合	符合	不符合	不符合

(四) 改善建議

- (一) 學生獎懲：建議學生獎懲宜在第一時間讓學生知道，並有讓學生陳述機會，此機制建立於 SOP。
- (二) 學生操行成績不及格 SOP：建議控制重點依處理程序細節酌作增修。流程圖部分，建議依圖示標準酌修，並增列註解；另表內退學是否適？抑或有其他註解？可再研議處理。
- (三) 學生服儀禮節輔導：將服儀相關制度由管理導向調整為教育引導，並修正 SOP 名稱以符合實務內容。
- (四) 於辦理全校性活動新生訓練、開學典禮、校慶典禮、畢業典禮 SOP 中補充跨單位溝通時序及協作機制，以明確責任分工並降低承辦風險。
- (五) 學生服儀禮節輔導：流程及控制重點補強獎勵金發放之簽收與佐證文件，以提升制度透明度與可稽核性。
- (六) 學生缺曠預警追蹤輔導 SOP 建議，落實導師輔導工作之追蹤與掌控分析，建議每學期二次或每月一次。
- (七) 建議與資訊單位合作，整合缺曠數據與導師晤談紀錄系統進行交叉勾稽，以利後續成效分析與風險評估（如：分析學生缺曠原因是否為經濟或心理問題）。
- (八) 學生服儀禮節輔導及學生缺曠預警追蹤輔導：建議 SOP 名稱涵蓋「輔導」項者，宜確認該項業務風險之改善是否需有「輔導」機制，據以新增作業流程或調整 SOP 名稱（例如改為「缺曠預警通知」）與風險項目描述，使其精確反映實際業務範圍，避免制度與職掌不一致。

二、諮商輔導組（諮輔組）

（一）抽稽項目

導師遴選、導生餐飲聯誼等共二項標準作業。

（二）稽核發現

1. 「導師遴選」作業無發現重大缺失，惟仍有部份可精進。
2. 導生餐飲聯誼作業項目正進行修正中。

（三）稽核結果

項目	風 險 重 評	SOP 檢討	自評資料 完整性	自評範圍	跨部門流 程
導師遴選	符合	符合	符合	符合	符合
導生餐飲 聯誼	符合	符合	符合	符合	符合

（四）改善建議

1. 「導師遴選」作業建議：
 - (1)風險評估部分：對學校影響程度，考量導師有相關違失行為影響學校形象，爰建議調整為2。
 - (2)作業流程部分：作業程序說明內容分點陳述，例如導師遴選（摘導師制度實施辦法第2點）導師職責（如上第3點），導師考核（如上第5點）。
 - (3)作業流程相關附表：例如推薦表中加註導師職責及考核等內容。
 - (4)控制重點部分：請參據作業流程建議內容酌作修正。
 - (5)流程圖部分：請參據作業流程建議內容調整之。
2. 「導生餐飲聯誼」作業建議：

- (1)作業項目正進行修正中，建議在修正後再進行此項目之自評與稽核。
 - (2)建議在修正方向宜加入讓導生有自選聯誼餐飲之選擇權。
-

三、住宿輔導組（住輔組）

（一）抽稽項目

宿舍管理規範、宿舍床位編排等共二項標準作業。

（二）稽核發現

1. 住輔組正依據 115 年 1 月 7 日行政會議的建議進行法規修改，將原本的規章重新定位並更名為「學生宿舍輔導與管理要點」，這顯示管理方針正從單純的「行政管理」轉向「輔導與管理」並重。
2. 配合新要點將逐步調整四項作業規範自治管理機制。修正重點制定「學生宿舍自治管理委員會設置要點」，並由該委員會負責討論「學生宿舍生活公約」及規劃「宿舍生活教育」等任務。
3. 雖已建置宿舍報修 APP 平台，惟受限於外包廠商或總務處人力調度，部分維修案件時程延宕，造成住輔組第一線管理上的困擾。
4. 床位分配依五個層級排序：(1) 低收/中低收入戶、(2) 新生、(3) 國際生/交換生、(4) 宿舍自治委員會/身障生、(5) 一般生。
5. 目前作業中，國際生短期班隊申請住宿會和編排順序產生競合現象。初步協調各樓層預留一間房間留給國際處。
6. 為配合國際生短期班隊預留 5%（約 18 間房）床位，可能產生床位閒置之潛在財務風險。若短期班隊未使用，每年造成的潛在床位收入損失高達 82.8 萬元（每人 11,500 元 × 每房 4 人 × 18 間）。

（三）稽核結果

項目	風險重 評	SOP 檢討	自評資料 完整性	自評範圍	跨部門流 程
宿舍管理 規範	符合	符合	符合	符合	符合
宿舍床位 編排	符合	符合	符合	符合	符合

(四) 改善建議

1. 宿舍管理規範：建議評估授權住輔組辦理小額或簡易維修案件，以提升行政效率與即時性。
2. 宿舍床位編排：依學期實際入住率進行床位需求精算，調整保留比例或搭配預付房租等機制，以降低財務風險。建議不應硬性規定 5%，而應採「精算」方式，或要求申請單位採取「預付房租」（如預付六成）等機制，以維護學校財務健全。

四、課外活動組（課指組）

(一) 抽稽項目

獎學金審查會議、輔導學生會辦理「學生幹部與校長有約」座談會等共二項標準作業。

(二) 稽核發現

1. 承辦人員多為資深同仁，業務執行熟稔，惟 SOP 中對於跨部門協調之具體時點與程序描述較為簡略。
2. 「獎學金審查會議」的 SOP 目前僅定義了「開會流程」，卻漏掉了前端重要的「資訊公告」與「收件作業」。
3. 在辦理境外獎學金時，會跨到國際處確認學生身分及是否重複領取教育部補助。
4. 輔導學生會辦理「學生幹部與校長有約」座談會的作業流程圖未呈現會議日期、地點等流程規範。

(三) 稽核結果

項目	風險重 評	SOP 檢討	自評資料 完整性	自評範圍	跨部門流 程
獎學金審查會議	符合	符合	符合	符合	不符合
輔導學生會辦理「學生幹部與校長有約」座談會	符合	符合	符合	不符合	符合

(四) 改善建議

1. 獎學金審查會議：建議獎學金相關 SOP 將「公告資訊」及「收件程序」納入流程中，而非僅記錄會議如何召開。
2. 獎學金審查會議：審查會議作業時，有跨單位協調及確認工作，請增列及標註該跨單位流程。
3. 輔導學生會辦理「學生幹部與校長有約」座談會：建議在 SOP (含流程圖)增列會議紀錄在陳核前先經出席人員確認程序，以確保紀錄認知一致。
4. 建議座談會之流程圖中明確標註與總務處、校安中心等單位之協調時點，以因應人員異動並確保作業一致性。

肆、整體性稽核意見

- 一、跨單位業務流程：許多組別自評無「跨單位」業務，惟如新生輔導、開學典禮等全校性活動，皆涉及教務、總務等多個處室，SOP 應補齊與他單位的溝通時序與銜接機制，爰建議全面檢視涉及多處室之流程並補齊 SOP。
- 二、原民中心納入內控：原民中心雖有專屬評鑑機制，惟行政隸屬學務處，其核心業務仍宜納入學務處內控管理與自評範圍。

三、弱勢學生獎助金追蹤：因應教育部相關獎助學金發放，學務處應與教務處系統串接，建立更精確的弱勢生名單及發放成效評估機制，以利名單控管及成效評估。

四、行政品質控管：主管應掌握各項會議記錄的完成時程，並定期更新處室網站上的法規與最新動態，以落實資訊公開與透明。建請強化行政品質控管，包含會議紀錄完稿時程及處室網站法規與資訊之即時更新。

伍、結論

本次稽核結果顯示，學務處整體作業制度成熟，具備作為校內內控示範單位之條件。稽核所提意見均屬制度性精進建議，後續請學務處依改善建議事項進行檢討與調整，並納入內控持續追蹤機制，以提升整體行政效能。

附件一：改善事項追蹤表

編號	SOP 項目名稱	稽核發現摘要	改善建議 (對應報告內容)	負責 單位	改善方式	預定完 成期限
1	學生服儀 禮節輔導	服儀制度偏 重扣分管理	將服儀制度由管理導 向調整為教育引導， 並修正 SOP 名稱以 符合實務	生輔組	修訂 SOP 與流程圖	115 年 3 月 31 日
2	全校性活 動（新生 訓練、開 學典禮 等）	全校性活動 跨單位流程 未明確	於新生訓練、開學典 禮、校慶及畢業典禮 等 SOP 中補充跨單 位溝通時序與協作機 制	生輔組	SOP 增列跨 單位流程	115 年 3 月 31 日

3	學生服儀 禮節輔導	競賽獎勵金 發放流程不明	補強獎勵金或禮券之 核銷、簽收及佐證文 件	生輔組	修訂流程並 增列表單	115 年 3 月 31 日
4	學生獎懲 作業	學生獎懲即 時告知機制 不足	建立學生獎懲即時告 知及陳述意見機制並 納入 SOP	生輔組	修訂 SOP	115 年 3 月 31 日
5	學生操行 成績不及 格處理	操行成績不 及格 SOP 細節不足	依實務檢討流程細 節、控制重點及流程 圖註解	生輔組	SOP 檢討修 正	115 年 3 月 31 日
6	學生缺曠 預警追蹤 輔導	缺曠預警後 續輔導追蹤 不足	明定導師輔導追蹤頻 率（如每學期二次或 每月一次）並納入 SOP	生輔組	SOP 補正	115 年 3 月 31 日
7	學生缺曠 預警追蹤 輔導	缺曠與導師 輔導系統無 法勾稽	與資訊單位合作，整 合缺曠數據與導師晤 談紀錄系統	生輔組	缺曠與導師 輔導系統介 接資訊整合	115 年 3 月 31 日
8	學生服儀 禮節輔導 ／學生缺 曠預警追 蹤輔導	SOP 名稱與 實際權責不 符	檢視含「輔導」之 SOP 是否需新增輔導流程 或調整名稱與風險項 目	生輔組	風險認識後 據以修正 SOP	115 年 3 月 31 日
9	導師遴選 作業（風 險評估）	導師遴選風 險評估偏低	依導師違失對校譽影 響，調整風險評估等 級	諮輔組	修正風險評 估表	115 年 3 月 31 日
10	導師遴選 作業（流 程說明）	導師遴選流 程說明不夠 明確	將遴選、職責、考核 程序分點列示於 SOP	諮輔組	SOP 修訂	115 年 3 月 31 日

11	導師遴選作業（推薦表與附表）	推薦表未揭示導師職責	於推薦表加註導師職責及考核相關內容	諮輔組	修訂附表	115 年 3 月 31 日
12	導師遴選作業（控制重點）	控制重點與流程未完全對應	依修正後流程調整控制重點	諮輔組	控制點檢討	115 年 3 月 31 日
13	導師遴選作業（流程圖）	流程圖與實務仍有落差	配合修正後流程同步調整流程圖	諮輔組	流程圖修訂	115 年 3 月 31 日
14	導生餐飲聯誼作業	導生餐飲聯誼 SOP 修正中	於修正完成後重新辦理自評與稽核	諮輔組	完成修正後提報	115 年 3 月 31 日
15	學生宿舍修繕管理	維修時程受外部因素影響	評估授權住輔組辦理小額或簡易維修	住輔組	建立授權機制	115 年 3 月 31 日
16	學生宿舍床位編排	國際生床位預留造成閒置風險	依實際入住率精算床位需求，調整保留比例或採預付房租機制	住輔組	調整床位政策	115 年 3 月 31 日
17	獎學金審查會議作業	獎學金審查會議跨單位協調不足	建立跨單位協調與開會時程確認機制並將「公告資訊」及「收件程序」納入流程中	課指組	修訂作業流程	115 年 3 月 31 日
18	學生會活動（學生幹部與校長有約）	活動流程跨單位銜接點未明確	於流程圖中明確標註與總務處、校安中心之協調時點	課指組	修訂流程圖	115 年 3 月 31 日

114 年度內控稽核實地稽核報告—確認單位自評精進 內控作業結果

稽核對象：人事室

稽核類型：單位稽核

稽核委員：沈主秘進成、蕭教務長登元、謝學務長文欽、
邱圖資長美倫

壹、稽核依據與目的

一、稽核依據

依據本校內部控制制度及 114 年度內部稽核計畫辦理。

二、稽核目的

本次稽核屬制度性檢核，目的在於確認人事室核心業務之標準作業程序（SOP）、風險辨識及跨處室流程設計是否健全，並檢視實際執行與制度規劃之一致性，以作為校內推動內部控制制度精進之參考範例，非屬個人責任追究或績效評比。

貳、稽核範圍與方式

一、稽核範圍

- （一）人事室所屬核心業務，涵蓋組織編制、人員任免、考核獎懲、薪資福利及退休撫卹等五大領域。
- （二）前揭單位所涉核心業務及其跨單位作業流程。

二、稽核方式

- (一) 書面資料審閱 (SOP、流程圖、自評相關表單及紀錄)。
 - (二) 現場訪談及抽樣查核。
 - (三) 分組實地稽核 (A、B 組)。
-

參、稽核發現與改善建議

一、抽稽項目

獎懲作業、退休案件、健康檢查、教師評鑑、助理年度考核作業、跨單位人事費薪給作業、不適任人員查核作業、公務人員職場霸凌申訴及調查處理等共八項標準作業。

二、稽核發現

- (一) 獎懲作業：現行規定要求權責單位須於事實發生後 10 日內簽辦獎懲。稽核發現此時限過於短促，實務上單位常因業務繁忙或資訊落後而逾期，且法律顧問指出，此時限設定可能導致行政程序瑕疵，若當事人提出救濟，學校易因程序問題而處於不利地位。爰以提醒得參考其他大專院校作法，將簽辦時限適度放寬，以兼顧實務執行力與行政完備性。
- (二) 退休案件：人事室針對屆齡退休人員均會提前於學期中主動通知並提醒辦理。教師最關心的項目為「退休金試算」，目前人事室已透過教育部退撫系統提供精確試算服務。惟查核發現，針對曾任職於私校或其他機關之年資，同仁往往缺乏明確的證明文件備齊概念，可能影響核定時程。
- (三) 健康檢查作業：目前以 E-mail 主動通知同仁辦理，服務態度優良。惟發現部分老師信箱容量已滿，導致通知信件退回，存在聯繫斷點風險。此外，現行 SOP 與流程圖缺乏明確的啟動時間點與作業時程說明。

- (四)教師評鑑作業：教師評鑑實務中，學院通知結果後未回報人事室，導致人事端無法掌握最終進度，流程有「未結案」之感。
- (五)助理年度考核作業：助理考核通常於每年 11 至 12 月啟動。稽核發現部分主管對於「到職未滿一年」之助理是否納入考核及折算獎金之規定不夠熟悉，易產生詢問。此外，該項業務因涉及人員續聘與薪資權益，風險評估中之「影響程度」被評為 2(中等)，以反映其對學校形象及同仁權利之重要性。
- (六)跨單位人事費薪給作業：此為人事室唯一的跨單位核心業務，涉及人事室、主計室及總務處出納組。目前流程運作尚屬順暢，惟「健保費扣繳」常因眷屬轉入轉出異動，出現與衛福部資訊落後的情形，導致每月需進行補收或退費之追溯處理。
- (七)不適任人員查核作業：本項作業查核範圍涵蓋教職員及外包廠商人員（如清潔、工程人員）之性侵害犯罪紀錄。稽核發現人事室雖有函文通告校內單位，惟部分單位（如總務處、圖資處）對於「委外廠商人員名單」之提報不夠即時，部分小包或短期代班人員可能漏未查核，形成校安漏洞，應予以注意及積極查核。
- (八)公務人員職場霸凌申訴及調查處理作業：本項為新訂 SOP，目前尚無實際受理案件。風險評估表之風險等級尚未依內控起程完整填寫。流程圖中對於申訴被受理或不受理後的「救濟管道」標示不足，若當事人不服決定，缺乏明確引導。

三、稽核結果

項目	風險重 評	SOP 檢討	自評資料 完整性	自評範圍	跨部門流 程
獎懲作業	符合	符合	符合	符合	符合
退休案件	符合	符合	符合	符合	符合
健康檢查	符合	符合	符合	符合	符合
教師評鑑	符合	其他 教師評鑑 流程依實	符合	其他 教師評鑑 流程依實	其他 是否為跨 部門流程

		際作業建議修正		際作業建議修正	建議再次確認
助理年度考核作業	符合	符合	符合	符合	符合
跨單位人事費薪給作業	符合	符合	符合	符合	符合
不適任人員查核作業	符合	符合	符合	符合	符合
公務人員職場霸凌申訴及調查處理	其他	符合	其他	其他 補充救濟的程序	其他

四、改善建議

- (一) 退休案件：建議於 SOP 流程中新增當事人詢問時即可介入協助之事項，如退休金試算、校內財產處理及應檢附表件之說明等。
- (二) 健康檢查作業：建議未來可考慮將查核與申請作業「e 化」，允許同仁掃描單據上傳並自行查詢歷史紀錄，以減輕承辦人力負擔。
- (三) 教師評鑑作業：建議修正教師評鑑 SOP，明確要求學院於通知老師後，須將結果副知人事室以落實結案程序。
- (四) 助理年度考核作業：建議 SOP 應明確標註作業期程（11 月底至 12 月底），並在通知公文中詳列「不同到職月份」之考核處理原則，減少行政溝通成本。
- (五) 跨單位人事費薪給作業：
 1. 針對往例較常發生之薪資撥入帳日期未能如期建議有主動通知當事人之流程標示。
 2. 勞健保異動之主動通報，宜有定期（如半年一次）宣傳，同仁眷屬異動應主動申報，以期減少異動後之補退款個案。
- (六) 公務人員職場霸凌申訴及調查處理作業：建議參考保訓會範本，於 SOP 流程圖中補齊申訴救濟路徑，提供同仁完整資訊。應將法規要求的「定期辦理教育訓練」納入 SOP 前端作業。建議主動建置或連結外部專家人才資料庫（法律、心理諮商等），以

利案件發生時能迅速組成調查小組。

肆、結論

本次稽核結果顯示，人事室整體業務執行制度相當成熟且專業，同仁對各項核心業務（如組織編制、任免、考核、薪給、退撫）具備良好基礎。稽核所提意見均屬制度性精進建議，後續請依改善建議事項進行檢討與調整，並納入內控持續追蹤機制，以進一步完備風險管理與行政品質。

附件一：改善事項追蹤表

編號	SOP 項目名稱	稽核發現摘要	改善建議（對應報告內容）	改善方式	預定完成期限
1	退休案件	人事室已提前通知屆齡退休人員並提供退休金試算服務，惟針對曾任職私校或其他機關之年資，部分同仁對應備證明文件之認知不足，可能影響退休案件核定時程。	建議於 SOP 流程中新增當事人詢問時即可介入協助之事項，如退休金試算、校內財產處理及應檢附表件之說明等。	修訂退休案件 SOP 及相關作業說明，新增事前諮詢與文件準備指引，並於通知函文或說明資料中明確列示各類年資應備文件。	115 年 3 月 31 日
2	健康檢查作業	目前以 E-mail 通知同仁辦理健康檢查，惟部分教師信箱容量已滿導致通知退回，另現行 SOP 與流程圖未明確標示作業啟動時間點與作業時程。	建議將健康檢查核與申請作業逐步 e 化，允許同仁上傳文件並自行查詢歷史紀錄，以降低聯繫斷點與人工作業負擔。	修正健康檢查 SOP 與流程圖，補充作業啟動時間與時程說明，並評估導入線上申請或文件上傳機制及多元通知方式。	115 年 3 月 31 日

3	教師評鑑作業	教師評鑑結果由學院通知教師後，未回報人事室，造成人事單位無法掌握案件最終進度，流程有未結案之風險。	建議修正教師評鑑 SOP，明確要求學院於通知教師評鑑結果後，須將結果副知人事室，以落實結案程序。	修訂教師評鑑 SOP 及流程圖，增列學院回報人事室之必要程序，並於相關通知公文中明訂回報責任。	115 年 3 月 31 日
4	助理年度考核作業	助理年度考核作業多於每年 11 至 12 月辦理，稽核發現部分主管對於「到職未滿一年」助理是否納入考核及其獎金折算方式不夠熟悉，易產生詢問與認知落差，影響行政效率。	建議 SOP 明確標註助理年度考核作業期程，並於通知公文中詳列不同到職月份之考核及獎金折算處理原則，以降低行政溝通成本。	修訂助理年度考核 SOP，明確載明作業期程（11 月底至 12 月底）及不同到職期間之考核與獎金核算原則，並於考核通知時一併說明。	115 年 3 月 31 日
5	跨單位人事費薪給作業	健保費扣繳常因眷屬異動與衛福部資料不同步，需進行補收或退費追溯處理，另薪資未如期入帳時，缺乏主動通知當事人之流程。	建議於流程中標示薪資未如期入帳之主動通知機制，並定期宣導勞健保眷屬異動應主動申報，以降低補退款情形。	修正跨單位人事費薪給 SOP，增列異常入帳之主動通知流程，並規劃定期宣導提醒同仁辦理眷屬異動申報。	115 年 3 月 31 日
6	公務人員職場霸凌申訴及調查處理作業	本項為新訂 SOP，尚無實際案例，風險評估表未完整填寫，流程圖中對申訴不受理或調查後之救濟管道標示不足。	建議參考保訓會範本，補齊 SOP 中申訴救濟路徑，並將定期教育訓練及外部專家資源建置納入流程。	修訂 SOP 與流程圖，完整標示申訴、調查及救濟程序，補充風險評估內容，並規劃教育訓練及主動建置或連結外部專家人才資料庫（法律、心理諮商等），以利案件發生時能迅速組成調查小組。	115 年 3 月 31 日