

## 102 年度「行政品質評鑑」建議改進事項執行情形報告表：研發處

建議改進事項	辦理情形及回覆說明 (請註記建議是否列為結案)	委員意見																									
		結案	繼續追蹤(說明)																								
<p>研發處在現今高教激烈競爭，教育部要求進入世界一流大學的環境下，表現可圈可點，負擔也相當沉重，建議如下：</p>																											
<p>1. 對人文社會科學的產業合作或創業方面的鼓勵與提升，已做了相當多的努力，未來可再找一些成功的案例，針對文創給予人文社科學生一些刺激，也許會增加參與的可能性。 <span style="color: red;">(已結案)</span></p>	<p>本校人文社會類別之創業案例，在育成中心內所培育者多為利用教育部之 U-START 計畫補助金，在育成中心輔導下進行創業。雖創業畢業生非為人文社會科學相關科系畢業，但其所創業標的之產業領域均有相關，案例說明如下表。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">產業領域</th> <th style="width: 20%;">廠商名稱</th> <th style="width: 15%;">科系</th> <th style="width: 55%;">創業主題</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">服務</td> <td>天工勸物</td> <td>生機系</td> <td>博物館風險管理系統</td> </tr> <tr> <td>迪斯波</td> <td>電信所</td> <td>BBS 網頁化</td> </tr> <tr> <td>馨澄</td> <td>財金系</td> <td>數位化教材開發</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">文創</td> <td>瘋戲樂</td> <td>政治系</td> <td>華文音樂劇製作</td> </tr> <tr> <td>德川音箱</td> <td>獸醫系</td> <td>音箱設計及製造</td> </tr> <tr> <td>影動亞洲</td> <td>生機系</td> <td>戲劇製作</td> </tr> </tbody> </table> <p>其中，〈瘋戲樂〉與戲劇系姚坤君老師合作開辦音樂劇編導人才訓練活動，其音樂劇作進行校園巡迴推廣時亦有本校學生參與。〈德川音箱設計〉亦參與校內多場創業活動課程進行創業分享，獲得學生良好回響。〈影動亞洲〉於製作歷史戲劇籌備階段，亦有聘請本校中文系畢業生，針對史實考究部分與歷史等相關科系均有諮詢活動進行。另本中心 102-103 亦有如教學課程與教具開發、文創設計應用之廠商新進駐，未來亦有媒合相關科系之學生參與合作之機會。</p> <p>目前校園創業風氣漸升，育成中心亦與校內諸多學生創意與創業單位協同合作，包括 NTU Garage。於前述各類校園活動，皆有許多人文社會科系之學生團隊提出創意及創業構想，並獲得入選鼓勵。於外部創業競賽活動之協辦如「戰國策創業競賽」，103 年新增「社會企業」競賽項目。有意創業之相關科系學生，均可利用資源積極參與，育成中心全力輔導協助。</p>	產業領域	廠商名稱	科系	創業主題	服務	天工勸物	生機系	博物館風險管理系統	迪斯波	電信所	BBS 網頁化	馨澄	財金系	數位化教材開發	文創	瘋戲樂	政治系	華文音樂劇製作	德川音箱	獸醫系	音箱設計及製造	影動亞洲	生機系	戲劇製作	V	
產業領域	廠商名稱	科系	創業主題																								
服務	天工勸物	生機系	博物館風險管理系統																								
	迪斯波	電信所	BBS 網頁化																								
	馨澄	財金系	數位化教材開發																								
文創	瘋戲樂	政治系	華文音樂劇製作																								
	德川音箱	獸醫系	音箱設計及製造																								
	影動亞洲	生機系	戲劇製作																								

<p>2. 政府邁頂計畫已在打折，日後如停止了，研發處如何從外部資源來完成三大使命?(1)提升國際競爭力(2)積極協助獲得政府及企業的研究經費(3)促進科技產業的誕生。</p> <p>(已結案)</p>	<p>一、積極爭取外部資源，各項措施如下：</p> <p>(一) 提升國際競爭力</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 為促進本校教研人員赴美國哈佛大學及麻省理工學院訪問交流研究，依「中華民國頂尖大學策略聯盟選派優秀人才赴國外頂尖大學訪問、進修及參與研究遴選辦法」及與哈佛大學、麻省理工學院簽署之學術合作備忘錄，每位獲錄取之教研人員可獲補助費用約為6萬美元。103年度預計受理申請日期為：10月1日至11月30日，研發處業已彙整可選派之泛人文社會科學領域並登載於研發處網站「選送專區」，期能增加教研人員學術卓越發展，並建立嶄新學術合作橋樑。</li> <li>2. 本校執行邁頂計畫積極推動拔尖與前瞻研究，補助教育部核定通過之研究中心其核心實驗室所需基本經費，研究中心可提出整合型研究計畫，運用校內資源及跨領域交流合作，期能對重要研究主題有突破性創新發現追求學術卓越，進而在國際上成為知名之研究團隊。上開各研究中心將肩負起本校吸引國內外傑出人才與延攬人才之責，爭取及整合校外資源，作為跨國研究合作之平台，提升本校國際競爭力。</li> <li>3. 扶植並培養校內年輕教師與學者之措施 本校訂有「學術研究生涯發展計畫補助作業要點」，分為深耕型研究及桂冠型研究二個計畫類型。前者係由本校45歲以下具潛力之學者依前述要點提出計畫書，並以具有前瞻性、創新性或發展性之優勢學術領域且具國際競爭力為審查重點核定補助經費。後者係獲國科會優秀年輕學者研究計畫之專任教師及研究人員可提出申請，以配合國科會補助之經費。透過上開措施，扶植及培育校內年輕教師與學者，期能提升本校學術研究能量。</li> <li>4. 積極爭取與國外頂尖研究機構，併同國科會的支持，在臺設立跨國頂尖研究中心，藉以整合並強化具國際競爭力之領域，目前已成立三個跨國頂尖研究中心：Intel-臺大創新研發中心、智慧型機器人及自動化跨國頂尖研究中心及跨國頂尖癌症研究中心。為分享國際研究合作交流經驗，本(103)年6月13日舉辦【2014年跨國頂尖研究中心成果展】，並邀請各學院、校級研究中心派員觀摩與交流，期能進一步提升本校國際學術競爭力。</li> </ol>	<p>V</p>
---	---	----------

5. 因應全球國際化趨勢，協助推廣並鼓勵教研人員積極參與多國跨領域合作計畫（如歐盟 FP7 計畫），拓展合作對象，建立交織的國際研究網絡。
6. 即時提供各類國際合作計畫及研討會的訊息，鼓勵師生參與國際研究合作，建立與國外頂尖大學及研究團隊研究交流管道，進而汲取更多世界級研究經驗及吸納更多國際補助經費。
7. 建構優質研究環境以支援學術研究

■ 卓越研究大樓

旨在提供完善空間，廣納世界第一等人材，凝聚多元研究能量，蘊育前瞻思維，推動領航研究，攀登學術高峰，發展為世界研究之重鎮。

■ 全校性動物研究中心

旨在建置完善的動物實驗環境，提升動物照護品質，落實動物人道管理，促進師生以更符合國際研究標準的條件進行動物實驗，進一步推動我國生技研究發展，迎接生物科技時代的來臨，期使本校成為全球頂尖之生技研究重鎮。

(二) 提升創新研發競爭力，強化產學合作能量，爭取各項研究經費

1. 廣續加強產學合作：

- (1) 在產學合作經費方面，未來除在現有基礎架構下持續加強合作模式外，將就各項非政府計畫徵求議題及產業需求由上而下，結合本校相關專業人才共同爭取國內外研究經費（現已成立 TSMC-NTU 研發中心及 Intel-NTU 研發中心），橫向整合跨領域教研人員之交流，進而爭取各單位合作機會與經費，擴大研究領域及增加各組織產業之結合。
- (2) 積極透過各種模式行銷本校研發成果，包含：
  1. 協助大廠舉辦產學交流會，引介企業人員與校內教授互相了解，促進產學合作機會；
  2. 聯合其他大學進行主題領域技術行銷；
  3. 透過 EMBA 網絡與校友保持良好互動關係，暢通與企業聯絡管道；
  4. 針對校內特定技術與教授，進行聚焦式技術交流會，提升媒合成功機率。希冀能藉由上述多元的方式提升本校產學合作經費及智財衍生收益。

2. 強化研發成果的運用：

- (1) 積極引進企業資金投入技術商業應用與產品

發展，將校內研發成果落實於產業界，藉以提升研究經費投入之轉化效益。

- (2) 建立完善的專利申請與技術授權制度、提升行政作業效能，並邀請事務所演講有關智慧財產之相關議題，以強化校內師生智慧財產保護之概念，積極協助研發團隊產出更有價值的專利或專利組合。
- (3) 強化育成中心功能，提供完整的育成導入與服務機制，藉以提升校園創業風氣，建構創新生態系統，激發師生創業家精神，促進參與創新創業的誘因。
- (4) 創造學界、業界合作機會，成立產學聯盟，開設業界先進指導講座，建立機制鼓勵產學合作及教師擔任業界顧問，藉由種種專業回饋機制，促進學術理論與實務運用相互接軌。

### 3. 推動產研合作計畫

本校加入「麻省理工學院電腦暨人工智慧實驗室 Epoch-MIT/CSAIL 產研合作計畫」，MIT CSAIL 為全球 IT 研發重鎮，創新活動旺盛，藉由產研合作計畫，直接與國際頂尖實驗室合作，俾利掌握資訊科技及產業發展趨勢。

### (三) 促進科技產業的誕生：

產學合作總中心積極在校園內尋找有潛力進行創業的種子團隊，目前透過**萌芽計畫**、**NTU SPARK 轉譯醫學計畫**、**育苗計畫**、**實現校園創意補助計畫**等資源，協助校內有意創業的教師及其技術研發團隊，透過產學中心進行個案輔導，協助團隊進行技術商業化規劃與市場分析，並運用創新育成中心等單位的人脈資源，提供業師諮詢等服務；同時結合會計師事務所、律師事務所等外部資源，提供新創公司過程中的必要協助，亦媒合國內外創投、臺大天使俱樂部等資金來源。未來校園新創企業家數應將有機會提升。

另本中心亦持續規劃舉辦主題式技術媒合說明會、技術推廣活動，增加教師與企業合作或接觸的機會，深入了解產業脈動及市場機會；未來亦將嘗試規劃跨領域跨學院研究人員交流會，期望能透過開放式創新，加速本校前瞻性研發成果產業化的速度。

## 二、彈性調整校內機制，各項措施如下：

### 1. 博士後研究人員轉聘為專案計畫研究人員

針對研究表現傑出之博士後研究人員，經審查同意後，得準用「國立臺灣大學校務基金進用教學人員及研究人員實施要點」聘為專案計畫研究人員，並於聘任期間，至少應參與一個研究計畫。但助理研究員級以上自任職第二年起，每年需持續主持至少一個校外研究計畫，期能以計畫經費支付其薪資，為學校留住優秀研究人才並擲節人事支出。

### 2. 控留編制內技術人員職缺經費，以優先進用邁頂計畫約用研究技術人員：

本校進用約用研究技術人員以協助各學院、研究中心，從事操作貴重精密儀器或其他特殊技術之維護及保養。此類專職研究技術人員實為本校所不可或缺之基礎研究人力，因應邁向頂尖大學計畫經費將於105年12月31日結束，為使此類優秀技術人員能繼續在校貢獻所長，爰此本處特訂定『國立臺灣大學各學院進用技術人員作業準則』，以控留本校編制內技術人員(技正、技士、技佐)職缺(學校人事費)，聘任「邁頂計畫經費」之研究技術人員，以確保技術職專才能持續養成，以免出現技術人才斷層。

### 3. 推動儀器共用機制

推動本校研究發展，達到研究資源共享理念，並減少購置相同設備造成不必要浪費，本處積極推動全校貴重儀器共同使用機制，凡「邁向頂尖大學計畫經費」及「跨院系貴重圖書儀器經費」所購置之儀器，均需納入校方管理，並將儀器資訊公開於「貴重儀器共同使用管理系統」供全校同仁使用。本處並訂有「國立臺灣大學貴重儀器共同使用管理委員會實施細則」，各儀器可依前述細則進行收費，所收使用費可作為儀器設備維護、管理、耗材及技術人員聘僱等相關業務專款。本機制推動至今已有顯著成效，所收使用費已從98年4,603,090元，增加至102年26,702,620元，成長5倍。未來將繼續加強推動儀器共用機制，以提高儀器使用率，期未來各儀器可達自給

	<p>自足之目標。</p> <p>※補充說明：</p> <p>面臨邁頂計畫經費縮減，甚至將來可能終止，屆時勢必將對學校目前受補助之教師及研究團隊帶來不小的衝擊。研發處因應作法如下：</p> <p>一、將經費補助給優秀新進教師及已與業界或政府機關進行合作之新興團隊，讓受補助之教研人員能在學校的支持下更專注學術研究，期能帶給本校更多嶄新的研發能量，同時帶入外部資源。</p> <p>二、以補助「配合款」經費方式，鼓勵本校教師及研究團隊積極向校外單位爭取合作計畫，期提升本校競爭力及增加研發資源。</p> <p>三、原受補助之團隊若於補助計畫期滿時，競爭力仍未提升且未達預期效益，將評估終止對該團隊之補助。</p> <p>四、檢視各受補助單位的經費配置，降低對邁頂計畫經費依賴度，並督促其積極爭取校外資源。</p>		
<p>3. 研發處成立至今，架構建立得不錯，業務拓展得相當好，也帶領臺大獲得優異研發成果，在技術及專利推廣方面建議：</p> <p>(1)與校級中心及院系所合辦產學論壇及專利技術說明會。</p> <p>(2)授權予中心進行專利技術推廣。</p> <p>(3)成立技術競合平台，以加速授權應用。</p> <p>(4)成立產品技術搜尋組，主動尋找校外企業，有用到臺大研發出來的技術，進行專利受到侵權的後續行動。</p> <p>(已結案)</p>	<p>謝謝委員建議。本中心將積極規劃與各校級中心及院系所接洽合作舉辦產學合作及技術推廣相關活動；並協助學院及校級中心進行專利技術推廣。另在授權校級或院級中心推廣專利乙事，能借助更多力量將校內研發成果推廣至產業應用，為學校爭取更多利益乃本中心所樂見。唯此部分因涉及法規修訂與配套措施之建立，無法立即推行；目前本中心已草擬法規修訂方案，並於103年4月24日召開交流會，彙集校內教授之意見以調整法規草案，並同步構思相關配套機制，未來將依校內程序提送行政會議審議，待法規制度面建置完備即可推行。</p> <p>產學合作總中心於99年已建置有臺大技術交易網(<a href="http://ciac.ord.ntu.edu.tw/mip/">http://ciac.ord.ntu.edu.tw/mip/</a>)，將本校可交易的成果清單彙整於此平台上供廠商搜尋，目前已新增臨時人力將盤點完成之校內研發成果同步整理上架，維持資料庫資訊更新，並加入影音推廣功能，優化網站功能，讓業界廠商有更方便清晰的管道了解本校研發成果，增加授權的機會。</p> <p>在侵權產品搜尋比對部分，因中心業務吃緊，以現有人力無法另設專組負責，但本中心接獲廠商疑似</p>	V	

	<p>侵權訊息，仍會積極主動處理；目前本中心已幾個正在進行侵權處理程序的個案，後續將評估是否可參照個案處理經驗建立 SOP 作業流程，未來亦將視需要逐步強化此部分業務。</p>		
<p>4. 請針對已進行之研發處滿意度較不理想的項目，提出具體改善措施。</p> <p>(已結案)</p>	<p>本處自 97 年通過 ISO 9001 認證，致力提升行政效率、簡化作業流程與改善服務品質。每年均進行內、外部稽核及顧客滿意度問卷調查，稽核與調查結果皆提至處務會議中分析、檢討並改進，以落實品質管理系統作業，期能持續提供良好的服務水準與行政效能。針對滿意度較不理想的項目，具體改善措施：</p> <p><b>一、服務態度部分</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 積極配合推動本校 103 年度服務品質躍昇計畫及行政單位職員電話禮貌實施計畫，透過課程教育訓練，建立專業服務心態與行為，以提升同仁服務態度，落實服務從心做起，從心出發，並由本處服務品質種子講師加強訓練接聽電話之服務人員含工讀生，傳達『電話服務基本禮儀』之運用，以有效提升電話服務感受度，進而增進顧客滿意。</li> <li>2. 建立以顧客為導向的服務態度，提倡電話禮貌，並要求同仁電話鈴響及時接聽，應答態度親切和善、言語溫和有禮。對抱怨不滿或建議事項，本處會迅速處理或與長官研商後續改善方案。</li> <li>3. 本處業務職掌已建置有代理人制度，並續加強職務輪調，以因應代理人無法服務時，其他同仁亦可即時服務。</li> <li>4. 加強同仁教育訓練，並列入人事考核。</li> </ol> <p><b>二、服務/行政效率部分</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本處網頁詳細說明業務辦理程序及所需表單，並積極推動 E 化系統，以期簡化申請流程及表單複雜度，並減少公文往返耗費之時間，以提高行政效率。</li> <li>2. 每月召開定期組/處務會議，針對相關問題或特殊案例，共同討論處理。遇有緊急重要案件，加開臨時會議，俾利儘速研商解決方案。</li> <li>3. 本處已制定各項業務標準作業流程(SOP)，並加強資料保管、移交，減少因人員異動產生業務銜接問題。</li> <li>4. 針對計畫徵求訊息，除以新公文公告系統最新消</li> </ol>	<p>V</p>	

	<p>息公告及本處網站公告外，主動寄發電子郵件再次提醒及轉知。</p> <p><b>三、業務電腦化</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本處網頁上提供資訊定時更新，文件均能從網站下載；已建置相關系統，就各單位反應意見持續精進；若有跨處室界面協調需求，則提至本校e化小組研議解決方案，期能提升e化服務。</li> <li>2. 本處新版之網頁，依使用者需求及操作方便考量，期能提供友善介面，即時更新網頁資訊。</li> </ol>	
<p>5. 育成中心大樓樓梯間堆放不少雜物，不僅有礙觀瞻，也阻礙安全行路，建請改善。</p> <p>(已結案)</p>	<p>感謝委員指教。育成中心已進行大樓各樓層樓梯間雜物清撤，並請清潔人員每日維護環境及加強巡視。本中心所屬大樓，每年均須接受消防安檢，且依規定一年辦理兩次自衛消防安全訓練，會特別再注意各樓層之樓梯間安全阻礙之問題。</p> <div data-bbox="531 891 884 1133"> </div> <div data-bbox="903 891 1214 1133"> </div> <p style="text-align: center;">圖 1、2: 中央樓梯</p> <div data-bbox="531 1218 884 1438"> </div> <div data-bbox="903 1218 1214 1438"> </div> <p style="text-align: center;">圖 3、4: 側邊安全梯</p> <div data-bbox="531 1532 884 1733"> </div> <p>圖五： 通往安全梯之側邊走廊</p>	<p style="text-align: right; color: red;">V</p>

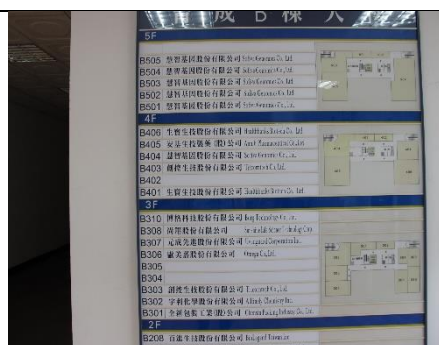


6. 育成中心內外各個指示牌和樓層空間均應全面中英文雙語標示。

(已結案)

感謝委員指教，育成中心重新製作雙語標示指示牌。

V



A、B棟培育空間各室之中英文標示



指引標牌



1樓公共空間之使用中文標示(例)

<p>7. 所有進駐育成中心之廠商均應接受類似大一新生般的「新生訓練」，使其縱使不是學校師生，也能對臺大產生某種向心力，而非只是一個「廠商」。</p> <p>(已結案)</p>	<p>本中心不定期辦理「廠商交流會」，往例會中主要讓新舊廠商彼此認識交流，以激盪合作火花。本年度起將依委員建議，於交流會中增加學校相關單位之介紹，並可與產學合作總中心其他小組合作，提高進駐廠商對於學校業務的認知，亦增加與學校成員之互動交流，以提升廠商對於本校的向心力。</p>	<p>V</p>	
--	--	----------	--