

語文中心內部控制制度

壹、整體層級目標及機關組織職掌

一、整體層級目標

- (一) 成為亞太華語教學重鎮。
- (二) 成為中臺灣最佳語文學習及進修之學術機構。

二、組織執掌

- (一) 華語文教育推展。
- (二) 華語境內、外招生相關事宜。
- (三) 外語畢業門檻審核。
- (四) 外語畢業門檻補強課程開辦。
- (五) 各類語文推廣課程的開辦與招生。
- (六) 各式語言能力認證測驗的辦理。
- (七) 教學卓越計畫的執行。
- (八) 本中心場地借用管理。

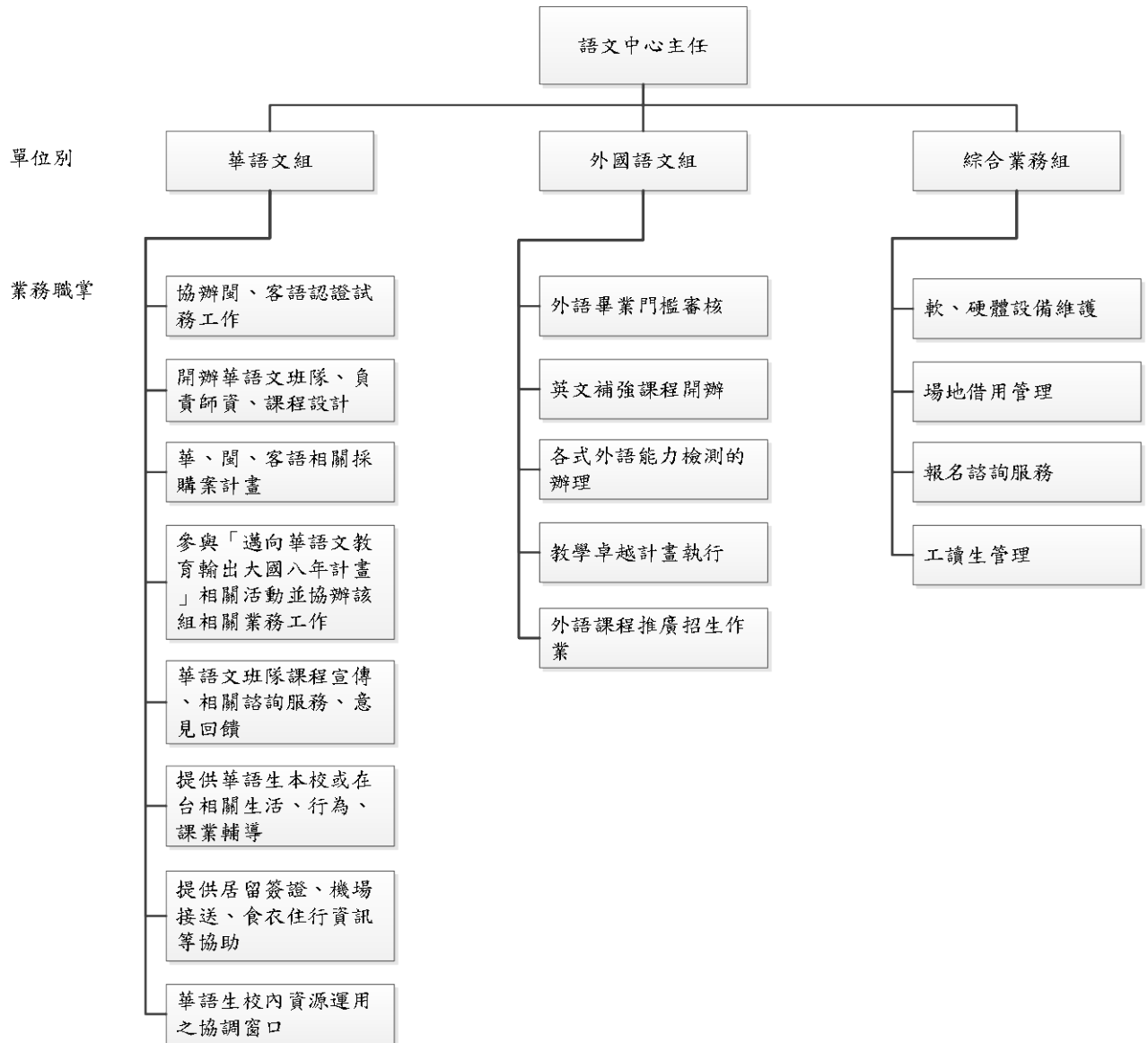
貳、作業層級目標及機關組織圖職掌

一、作業層級目標

- (一) 發展並建置華語線上學習資源
- (二) 擴大華語師資培育規模
- (三) 開辦多元華語課程
- (四) 結合地方特色發展獨特性
- (五) 提昇學生英語文應用能力與通過外語能力檢定之比率
- (六) 積極與校外之企業、學校、政府機關建立策略聯盟
- (七) 規劃多元的語文課程，豐富語文學習資源及教材

二、本中心組織圖及主要業務

(一) 本中心組織圖及職掌



(二) 主要業務

1. 華語文組

- (1) 協辦閩、客語認證試務工作
- (2) 開辦華語文班隊、負責師資、課程設計
- (3) 華、閩、客語相關採購案計畫
- (4) 參與「邁向華語文教育輸出大國八年計畫」相關活動並協辦該組相關業務工作
- (5) 華語文班隊課程宣傳、相關諮詢服務、意見回饋
- (6) 提供華語生本校或在台相關生活、行為、課業輔導
- (7) 提供居留簽證、機場接送、食衣住行資訊等協助
- (8) 華語生校內資源運用之協調窗口

2. 外國語文組

- (1) 外語畢業門檻作業
 - a. 複審學生上傳、登錄之外語檢定證明文件資料
 - b. 安排外語補強課程，輔導學生達到外語畢業門檻規定
- (2) 安排外語能力檢測場次
- (3) 外語推廣課程業務
 - a. 規畫外語推廣課程內容
 - b. 招生宣傳作業
- (4) 教學卓越計畫的執行

3. 綜合業務組

- (1) 軟、硬體設備的維護事項
- (2) 場地借用管理
- (3) 工讀生管理
- (4) 協助各項諮詢服務

參、分層負責明細表

國立彰化師範大學分層負責明細表		單位：語文中心					備註或 會辦單 位
承辦 單位	工作項目與內容		權責劃分				
			第四層	第三層	第二層	第一層	
項目	業務內容	承辦人	組長	主任	校長(含甲 乙丙)		
語文 中心	壹、法規命 令	一、規章辦法之訂定。	擬辦	審核	審核	核定	
		二、各項規章、命令疑義之請釋。	擬辦	審核	審核	核定	
		三、各項規章、命令疑義之轉知。	擬辦	審核	審核	核定	
	貳、一般行 政管理	一、向上級機關之建議或請示。	擬辦	審核	審核	核定	
		二、計畫要點之擬定。	擬辦	審核	核定		
		三、業務之研究發展改進與檢討。	擬辦	審核	核定		
		四、權責之劃分。	擬辦	審核	審核	核定	
		五、屬員之工作指派。	擬辦	審核	核定		
		六、工作流程之擬定	擬辦	審核	核定		
		七、簽奉一層核定稿件之行文。	擬辦	審核	核定		
		八、各單位內部會議之召開、紀錄之 整理與陳閱。	擬辦	審核	核定		
		九、例行報表之填報。	擬辦	審核	核定		
		十、證明事實文件。	擬辦	審核	核定		
		十一、承辦業務實料之蒐集與彙整。	擬辦	審核	核定		
		十二、推行工作簡化、加速逐級授 權。	擬辦	審核	審核	核定	
十四、設備、繕修之申請。	擬辦	審核	審核	核定			
十五、行政業務電腦化。	擬辦	審核	審核	核定			
參、外語文 組相關 業務	一、外語文推廣教育課程	擬辦	審核	核定			
	二、畢業門檻補強課程	擬辦	審核	審核	核定		
	三、英語咖啡坊相關活動企劃	擬辦	審核	核定			
	四、外語文課程教師甄聘	擬辦	審核	核定			
肆、華語文 組相關 業務	一、華語文推廣教育課程	擬辦	審核	核定			
	二、華語文師資培育課程	擬辦	審核	核定			
	三、中華文化講座相關活動企劃	擬辦	審核	核定			
	四、華語文課程教師甄聘	擬辦	審核	核定			

肆、風險評估

一、風險辨識

本中心定期辦理風險評估作業，依據確認之整體層級目標及作業層級目標，經參考「風險管理及危機處理作業手冊」中所列之風險來源，並依施政計畫、監察院糾正(舉)、彈劾案、審計部建議及輿情反映等，進行辨識風險項目。

二、風險分析

風險辨識後，參採「風險管理及危機處理作業手冊」之風險評估工具，並考量業務特性，依本校所訂「影響之敘述分類表」(表1)及「機率之敘述分類表」(表2)之評估原則，作為衡量風險影響程度及發生機率之標準，並據以計算風險值(風險值等於影響程度*發生機率)。

等級	衝擊或後果	目標達成
3	非常嚴重	經費/時間大量增加
2	嚴重	經費/時間中度增加
1	輕微	經費/時間輕微增加

表1 影響之敘述分類表

等級	可能性分類	詳細之描述
3	幾乎確定	在大部分的情況下可能發生
2	可能	有些情況下可能發生
1	幾乎不可能	只會在特殊情況下發生

表2 機率之敘述分類表

三、風險評量

經過風險分析結果，考量人力、資源、組織環境等因素，擬將發生風險時影響程度「輕微(1)」、「嚴重(2)」及發生機率等級「幾乎不可能(1)」、「可能(2)」之交叉區域(如下表深灰色區域)，定為本次風險評估之風險容忍範圍，超出此範圍之風險項目，皆優先納入風險處理；惟雖未超出風險容忍範圍，基於重要性原則，仍將對存在風險之作業項目設計控制作業，以期降低風險。

圖1 本中心風險圖像

影響程度	風險分布		
非常嚴重(3)			
嚴重(2)		R3-1	
輕微(1)		R1-1、R1-2、R1-3、R2-1	
	幾乎不可能(1)	可能(2)	幾乎確定(3)
	發生機率		

註：1. 灰色區域為本中心風險容忍範圍。

2. 本圖係填入各單位風險評估後之主要風險項目代號。

單位名稱	風險代號	主要風險項目	控制作業項目代號
華語文組	R1-1	課程招生人數不足	B101
	R1-2	教室或硬體空間不足	
	R1-3	開課在即，講師無法克服個人因素而缺席	
外國語文組	R2-1	招生人數不足導致無法開班	B201
綜合業務組	R3-1	軟、硬體設備故障	

表3 本中心主要風險項目彙總表

註：1. 風險代號係以本中心內部單位代號-流水號編列。

2. 各單位應依據機關整體層級及業務職掌之作業層級目標，辨識評估可能發生之風險，將超出可容忍風險值之主要風險項目列入本表，並分別針對每項主要風險項目選定或設計1（或多）項控制作業項目加以因應（或處理）。爰請將對應各項主要風險項目之控制作業項目代號填入本表，俾以明確表達主要風險項目與控制作業項目之關係。而1項風險可能對應1項或多項控制作業，1項控制作業亦可能因應處理多項風險。

3. R1-1=風險影響等級為1(輕微)，發生機率為2(可能)，風險值為1*2=2
 R1-2=風險影響等級為1(輕微)，發生機率為2(可能)，風險值為1*2=2
 R1-3=風險影響等級為1(輕微)，發生機率為2(可能)，風險值為1*2=2
 R2-1=風險影響等級為1(輕微)，發生機率為2(可能)，風險值為1*2=2
 R2-2=風險影響等級為2(嚴重)，發生機率為2(可能)，風險值為2*2=4

伍、控制作業

本中心依據風險評估結果，並衡量業務之重要性，選定相關作業項目納入設計，共計二項，區分跨職能及各組別之業務，分別細分共通性及個別性之業務項目，並將各作業之控制重點併入作業流程中設計，完整內容可參閱本制度之附件。

陸、資訊與溝通

為適時有效編製或蒐集資訊，以向相關同仁溝通，使其確實履行職責或瞭解責任履行情形，並作為決策及監督參考，本中心採取以下溝通方式及內容：

一、溝通方式

- (一) 內部溝通：透過本中心召開之業務溝通會議，了解同仁所負責各項業務是否建立標準作業流程，並宣導應落實內部控制制度遵循法令機制，並建立異常情事通報管道，促使本校上下或跨單位資訊能充分傳達。
- (二) 外部溝通：依法對外部人士(如主管機關、家長、社會民眾及媒體等)公開或提供資訊，並對外界提出之意見及時處理與追蹤。

二、溝通內容

將本中心內部控制相關資訊以紙本、電子或其他方式儲存、管理與傳達，俾利連貫及支援四項組成要素。包括：

- (一) 控制環境：經由對全體同仁宣達組織職掌及整體層級策略目標等，營造控制環境。
- (二) 風險評估：在進行風險評估時，將內部控制制度之品質納入考量因素。
- (三) 控制作業：以書面訂定各項業務之控制作業，使同仁可瞭解、易遵循，並掌握控制重點。
- (四) 監督：依各項文件檢視內部控制制度是否存在及持續運作，並依自行評估與內部稽核之結果、建議及後續改善紀錄等追蹤辦理情形。

柒、監督

為落實各項業務控制重點之管控，並降低風險以達成目標，本中心乃採取以下監督機制：

一、例行監督：由本中心內部各組主管例行督導各項業務。

二、自行評估：

承辦業務同仁應每年自行評估一次各項業務流程之設計及執行之有效性，並檢視是否有新型業務需建立標準作業流程並納入控制作業，並就各項業務填報作業層級自行評估表，簽請單位主管審核，作為評估整體層級控制作業之參據。整體層級自行評估表，則由各單位進行初評，再簽報主任秘書辦理複評，並作成內部控制制度有效程度整體結論提交本校內部控制專案小組。

三、內部稽核：

本中心應針對主要風險作業項目每年至少辦理一次內部稽核。內部稽核工作包括：擬定稽核計畫、蒐集稽核佐證資料及製作稽核紀錄等事項，就稽核發現之優缺點及改善建議作成內部稽核報告，提報本校內部控制稽核小組。

捌、自行評估之表件格式

為評估整體內部控制制度設計及執行之有效性，故以內部控制五項組成要素之架構填報機關整體層級自行評估表，其中「控制作業」一項，係以作業層級自行評估表之結果為參據，以利檢視實際作業是否依程序執行及有無疏漏重要環節。每年至少自行評估一次，遇有特殊情形，得隨時辦理。如業務性質有按月或按季辦理之需要者，各單位得自行訂定評估次數。

一、整體層級自行評估表

內部控制制度整體層級有效性判斷項目評估總表

評估機關：語文中心

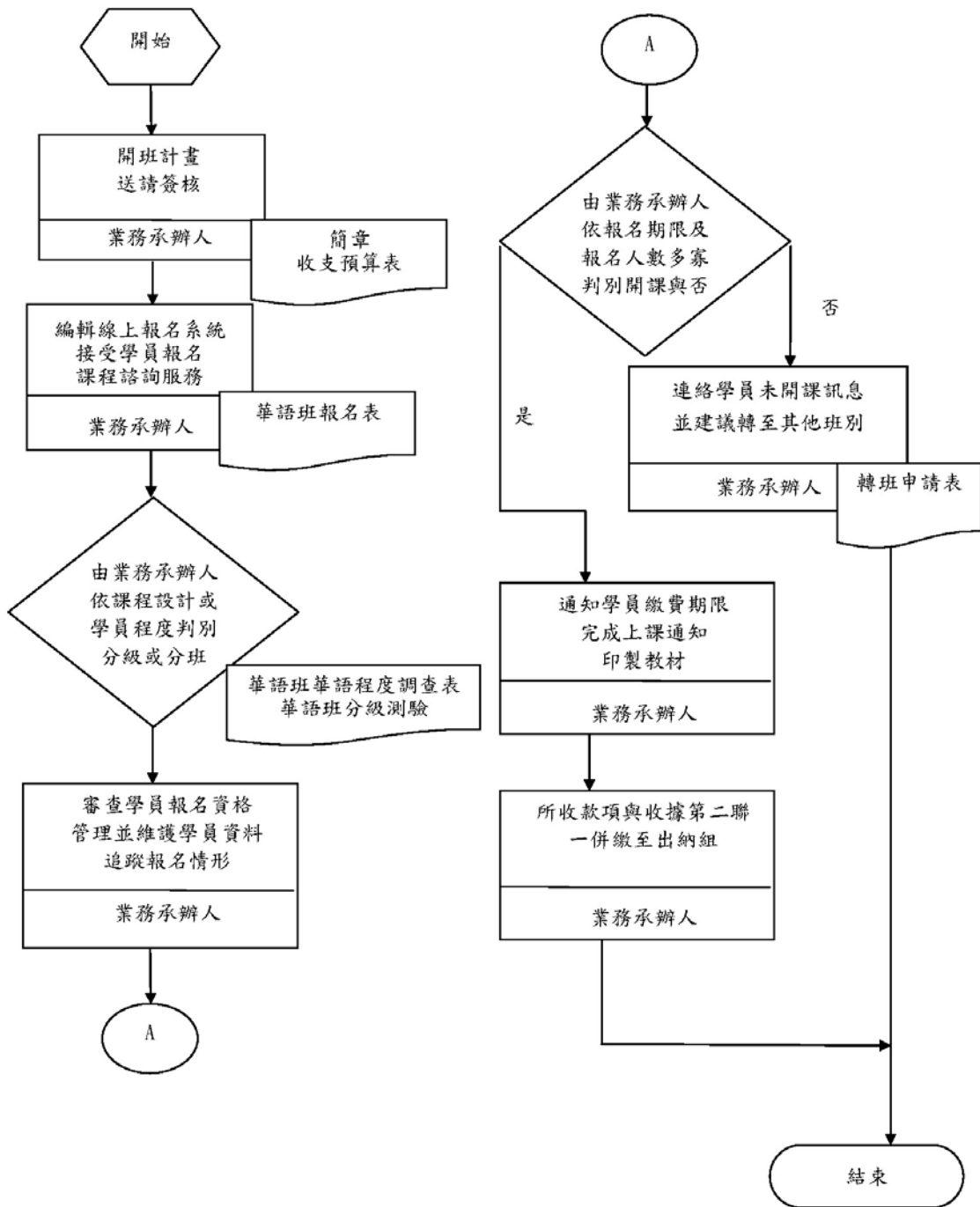
評估期間：○○年○○月至○○年○○月

組成要素	設計及執行有效性		複評情形說明	需採行之改善措施
	【設計面】 制度是否良好	【執行面】 制度是否落實執行		
一、控制環境	<input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 大部分良好 <input type="checkbox"/> 部分良好 <input type="checkbox"/> 少部分良好	<input type="checkbox"/> 完全落實執行 <input type="checkbox"/> 大部分落實執行 <input type="checkbox"/> 部分落實執行 <input type="checkbox"/> 少部分落實執行		
二、風險評估	<input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 大部分良好 <input type="checkbox"/> 部分良好 <input type="checkbox"/> 少部分良好	<input type="checkbox"/> 完全落實執行 <input type="checkbox"/> 大部分落實執行 <input type="checkbox"/> 部分落實執行 <input type="checkbox"/> 少部分落實執行		
三、控制作業	<input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 大部分良好 <input type="checkbox"/> 部分良好 <input type="checkbox"/> 少部分良好	<input type="checkbox"/> 完全落實執行 <input type="checkbox"/> 大部分落實執行 <input type="checkbox"/> 部分落實執行 <input type="checkbox"/> 少部分落實執行		
四、資訊與溝通	<input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 大部分良好 <input type="checkbox"/> 部分良好 <input type="checkbox"/> 少部分良好	<input type="checkbox"/> 完全落實執行 <input type="checkbox"/> 大部分落實執行 <input type="checkbox"/> 部分落實執行 <input type="checkbox"/> 少部分落實執行		
五、監督	<input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 大部分良好 <input type="checkbox"/> 部分良好 <input type="checkbox"/> 少部分良好	<input type="checkbox"/> 完全落實執行 <input type="checkbox"/> 大部分落實執行 <input type="checkbox"/> 部分落實執行 <input type="checkbox"/> 少部分落實執行		
內部控制制度 有效程度整體結論				
備註				

附錄

項目編號	目錄	頁次
R101	華語班隊開班作業(華語班、華語文教學師資培訓班及其他等)	
R201	外語課程推廣招生作業	

語文中心華語班隊開班作業流程圖(R101)



語文中心華語班隊開班作業程序說明表

項目編號	R101
項目名稱	華語班隊開班作業(華語班、華語文教學師資培訓班及其他等)
承辦單位	華語文組
作業程序說明	<p>一、業務承辦人應製作開設班別之簡章並編列該班之收支預算表，簽陳主管同意後進行開班事宜。</p> <p>二、業務承辦人應公告周知開班訊息，藉由多元管道宣傳招生資訊。</p> <p>三、建立課程諮詢服務。</p> <p>四、業務承辦人至「語文中心課程報名系統」後端介面編輯開設班別資訊，以供學員報名及繳費之用，審查學員報名資調並管理及維護個人資料，追蹤及更新報名情形。</p> <p>五、業務承辦人至「語文中心課程報名系統」後端介面審核報名資料。</p> <p>六、業務承辦人於開課前一週視報名人數多寡判別開課與否？</p> <p>(一) 已達開課人數：寄發開課通知給學員。</p> <p>(二) 未達開課人數：通知學員未開課訊息，並建議學員可轉班至其他已開課班隊。</p> <p>七、業務承辦人應視課程需要或學員程度進行分級或分班作業，例如：準備「華語程度調查表」及「分級測驗」供華語班學員分級之用。</p> <p>八、確認完成報名程序之人數，通知期限內完成繳費作業。</p> <p>九、業務承辦人將所收款項與收據第二聯一併繳至出納組送主計室列帳。</p> <p>十、印製教材並完成開課通知。</p>
控制重點	<p>一、業務承辦人應檢討去年度課程效益，重新調整或規畫課程內容，並完成本年度之招生簡章。</p> <p>二、藉由官網、實體海報或線上公文等多元管道宣傳招生資訊。</p> <p>三、提供即時課程諮詢並隨時追蹤該班報名情形。</p> <p>四、業務承辦人應配合課程設計或協同教師判別學員程度是</p>

	<p>否相近，視需要分級或分班，並編配適宜班級。</p> <p>五、 確實編列預計開設班別之收支預算表。</p> <p>六、 審核學員報名資料。</p> <p>七、 確認開班後，應儘速通知學員繳費期限。</p> <p>八、 確實將所收款項繳至出納組送主計室列帳。</p> <p>九、 開課前通知講師及學員上課日期、時間及地點。</p>
法令依據	國立彰化師範大學語文中心設置辦法
使用表單	<p>一、 所有課程皆採線上報名方式，無紙化作業系統，惟華語班除外。</p> <p>二、 華語班另提供學員下載報名表及華語程度調查表，報名後依照分級測驗結果編配適宜班級。</p>

語文中心外語班開班作業程序說明表

項目編號	R201
項目名稱	外語課程推廣招生作業
承辦單位	外語文組
作業程序說明	<p>一、業務承辦人編列預計開設班別之收支預算表，簽陳主管同意開班招生。</p> <p>二、業務承辦人至「語文中心課程報名系統」後端介面編輯開設班別資訊。</p> <p>三、業務承辦人製作招生簡章與宣傳海報，並公告周知。</p> <p>四、建立課程諮詢服務，管理、維護、追蹤及更新學員報名情形。</p> <p>五、業務承辦人至「語文中心課程報名系統」後端介面審核報名資料，並通知繳費。</p> <p>六、業務承辦人於開課前一週視報名人數多寡判別開課與否？</p> <p>（一）已達開課人數：寄發開課通知給學員。</p> <p>（二）未達開課人數：通知學員未開課訊息，並建議學員可轉班至其他已開課班隊。</p> <p>七、業務承辦人將所收款項與收據第二聯一併繳至出納組送主計室列帳。</p>
控制重點	<p>一、確實編列預計開設班別之收支預算表。</p> <p>二、製作招生簡章與宣傳海報，並寄發至縣內機關學校周知。</p> <p>三、提供即時課程諮詢並隨時追蹤該班報名情形。</p> <p>四、審核報名資料與通知學員繳費。</p> <p>五、判別完成報名人數是否達開班標準。</p> <p>六、確實將所收款項繳至出納組送主計室列帳。</p>
法令依據	國立彰化師範大學語文中心設置辦法
使用表單	推動無紙化作業，採線上報名。

語文中心外語課程推廣招生作業流程圖(R201)

