

## 學生住宿服務組精實作業規劃期結果報告

### 壹、從問題診斷邁向整體規劃的過程

- 一、以問題診斷所提出的可行方案做為整體規劃的基礎。
- 二、應用『評估與再設計』之循環模式，針對專家提供的建議，由全組同仁進行討論，確認現階段之組織目標、核心價值，再以達成目標評估問題規劃之適切性與可行性。
- 三、在已建立的基礎上著手規劃的程序為
  - 1 根據專家的建議確認住宿組的核心價值
  - 2 檢視並修訂住宿組的目標
  - 3 檢視並修訂住宿組的自評指標
  - 4 根據指標評估可行方案-
    - a 整合相關之改善方案與可運用的資源
    - b 評估改善方案的適切性
    - c 評估組織達成改善方案目標的能力
  - 5 發展細部的計畫
- 四、整合各項改善方案於，完成本組精實轉型之規劃作業。  
將各項問題之可行方案重整於「內部流程」、「顧客期望」、「學習與成長」、「成本與效益」四個構面之中，提出各構面的具體改善規劃，完成本組精實轉型規劃期之整體作業。

### 貳、學生住宿服務組精實轉型規劃期之具體成果：

完成住宿組現階段之目標與核心價值、提出精實轉型之精神標語、根據自我評鑑指標，在「內部流程」、「顧客期望」、「學習與成長」、「成本與效益」四個構面，規劃改善與創新之精實轉型策略，並整合完成本組規劃期之結果報告。本組規劃期之結果報告如附件。

## 附件

### 學生住宿服務組精實轉型各項業務規劃期報告

#### 壹 規劃之程序與內容：

根據本組增進學生生活與學習的核心精神，於劃分的「內部流程」、「學習與成長」、「成本與效益」、「顧客期望」四個價值流構面，提出改善與創新之規劃內容。改善的部分係指對原作業手冊之流程加以修訂，創新之部分係指新增的方案與流程。

#### 貳 四個價值流構面的具體規劃內容：

##### 一 「內部流程」之問題、規劃與預期成效：

##### (一) 改善既有流程

##### 1 宿舍申請分配部分：

##### 問題：

同學反映宿舍網路申請時間太短，且申請時間多在期末考附近，學生容易遺忘、錯失申請。

電腦抽籤只抽房間號碼，不抽房間內的床位，導致較早進住的同學可以選擇喜歡的床位，較晚進住的同學只能選擇剩下的床位。

##### 2 宿舍繳費部分：

部分住宿生已繳費但未報到進住，可能會造成黑戶情形。

##### 宿舍進住部分：

1. 學生報到進住程序較繁瑣：學生進住須填寫小卡、大卡、學生基本資料表、住宿契約、財產卡等資料，不但很難收集整理，有些無實際效益或者功能重疊。

2. 部分住宿生難以聯繫或者極少住在宿舍，遇有緊急事件時宿舍輔導員難以聯絡。

##### 宿舍退宿部分：

1. 退學住宿生（並未辦理退宿手續）往往都拖了整整一學期，宿

舍才接到通知該生已退宿，造成有住宿生雖早已離校而其留下空舖又無法即時釋出給備取生遞補，也造成備取生等待遞補時間拖長。

## (二) 創新部份

### 「成本與效益」

#### 一 預算與經費運用之規劃：

##### (一) 主要問題之說明：

過去學生宿舍主要收入有①宿費收入②暑期宿費，二大項，其中①宿費收入由學校統籌運用，而僅②暑期宿費交住宿組使用。於95年開始，學校為落實「專款專用」及「使用者付費」原則，將宿舍收入用於學生宿舍，故預算與經費運用，則需由學務處與住宿組自行規劃，然因為一直以來，大部份的經費係由學校來統一規劃運用，故預算與經費運用則沒有一定的規劃，容易造成浪費或忽略。

##### (二) 採用的指標：

- 5-6、經費有明確的使用優先順序，依年度計畫確實執行。
- 5-9、組織成員能參與宿舍預算之編列。

##### (三) 規劃的具體內容：

- 1.加入第一線使用人員(宿舍輔導員)，以舍區討論方式，再由住宿組主任召開會議擬定下年度需求與經費運用。
- 2.預算編列流程圖時程規劃：各位宿舍輔導員在六月底前清點財產，並於八月十五日前填寫明年欲採購或修繕項目，並以舍區討論方式，住宿組並於十月召開「隔年預算分配」會議，以確認預算編列的合理與必需性。
- 3.固定開支的節約：水電費的節約、洗手乳衛生紙垃圾袋等清潔用品的節約。

##### (四) 預期成果：

採二階段討論，由各舍區提報下一年度需求，再由住宿組主任排定先後需求與經費，依學務處所給經費提出順序，避免多重浪費或分配不均的情況發生。

節流部份：

- 1.是否考量裝設電錶，以足夠適當的電量提供使用，超過部份予以計費，以警惕學生節約能源。
- 2.清潔用品的節約，獎勵資源回收再利用，宿舍用衛生紙及洗手乳建議採一間公用供應，供緊急需用同仁使用。

### 三、檢討之業務項目名稱：**修繕作業**

問題的發現與診斷：

(一)採用的指標：

7-2、學生宿舍各項設施、設備有安全使用說明與管理辦法。

7-5、宿舍修繕能符合時效之原則

(二)主要問題之說明：

報修方式有學生自行上網或紙本申請及宿舍生治會、工友及宿舍輔導員發現報修，以往皆直接進入住宿組報修，於去年五月即更新為二階段，然手冊未清楚明示且部份同仁未能瞭解二階段含意，造成重覆報修或增加報修時間。

自行修繕部份，各宿舍每月報修金額不一，有時超過可動支金額，造成某些宿舍以專案申請，在修繕上易造成延宕。

(三)問題解決之可行方法：

1.重新規劃採購流程圖，在流程圖上明定一般修繕（未超過 10 元）分二階段報修，即第一階段由**宿舍輔導員現場勘查後分類**，如果簡易修繕得自行處理時，請宿舍工友或同學逕行換修，減少報修時間。

2.**自行修繕金額限制，擬以舍區為設限**，並由督導監督與控管金額，另開放提供好的績優廠商供給學校通盤考量，加快修繕速度，各宿舍管理員也可自行針對自行修繕部分找績優廠商來先行處理，緊急修繕可通報舍區督導後即可馬上維修。

3.**e 化報帳系統的運用**，將連結放入住宿組網站，宿舍輔導員得逕行上網核銷經費，增快經費核銷速度，可增加廠商前往維修的意願且在成本上亦可較為合理。

4.部分物品平常可以保養以免經常修繕(如買潤滑油讓同學有

時保養抽風機跟電扇及喇叭鎖等...)，燈管燈泡也讓同學自行壞掉換新安裝，另對於物品修繕與否可先衡量此物品使用年限以及修繕費用是否划算，若修繕費用過高可以汰舊換新較為划算。

5.建議**定期舉辦宿舍輔導員講習**，了解法規及修繕廠商處理情況。

(四) 預期成果：

由於加快修繕宿舍讓同學在宿舍生活更便利，修繕經費降低節省學校經費，同學自行保養宿舍物品也養成愛惜公物的好習慣以免同學經常不愛惜物品而不斷維修浪費學校經費。物品適時的汰舊換新也可避免掉不必要的修繕花費，若修繕費用昂貴可斟酌更換新品是否較為合適。

(五) 修繕流程圖，如附件二。

#### 四、檢討之業務項目名稱：**外包廠商發包及督導作業**

問題的發現與診斷：

(一) 採用的指標：

6-7、定期檢查宿舍消防設施。

(二) 主要問題之說明：

目前宿舍遇到工友遇缺不補，加上許多人力皆以外委為主。過去宿舍外包僅有清潔及保全，目前尚有門禁、消防、鍋爐等等外包，過去宿舍輔導員僅扮演督導與監督作業，造成採購歸採購，需求歸需求，最後驗收時抱怨連連。

(三) 問題解決之可行方法：

外包廠商發包及督導**流程圖修改**—

- 1.如附，增加發包時程，預計合約結束前四個月即由各宿舍召開需求會議，合約結束前三個月住宿組召開需求會議由各舍區督導與會，合約結束前三個月提出合約需求送總務處招標。
- 2.融入合約內容，在發包前各舍即充份了解合約內容與精神，並每日、每月依合約內容予以督導，遇有缺失立即改善，並明定持續未改善或缺失達三次,併同缺失紀錄送住宿組，住宿組函文廠商依合約內容進行告發或處罰或終止合約。

(四) 預期成果：

發包內容能更符合使用者的需求、使用者更了解合約內容與權利及明訂廠商處罰或終止合約條文確保執行效力。

(五) 外包廠商發包及督導流程圖，如附件三。

## 五、檢討之業務項目名稱：物品、財物請購作業

問題的發現與診斷：

(一) 採用的指標：

7-3、學生宿舍定期添購符合學生需求之設施、設備。

7-4、學生宿舍設備與設施有定期毀損調查與維護。

(二) 主要問題之說明：

過去採購各宿舍以物品請購單申請，對物品的金額與品名皆不甚了解，易造成採購者不了解需求為何。

「政府採購法」及本校總務處採購原則，未明列於流程中，造成同仁常感到採購物品及財物不易且手續繁複。

(三) 問題解決之可行方法：

1. **重新規劃採購流程圖**，並將法規規定，以十萬元作為區隔，使宿舍輔導員清楚了解採購作業的步驟。

2. 未超過十萬元，宿舍輔導員得逕行比價或尋價，並得併附估價單及請購型錄於物品、財物請購單中，使住宿組採購人員輕易了解請購規格與需求。

3. 十萬元以上採購，需先簽准後始得採購。**【行政單位十萬元以上採購需由總務處購運組統一上網招標採購】**。

4. 「物品、財物請購單」、總務處購運組相關連結等與採購有關之資料，統一放入住宿組網站供同仁得迅速進入取得與查詢。

5. 文具、清潔用品及簡易修繕器材等，建議每學期前調查後統一採購或利用共同供應契約，以減少廠商運送費用及量大時價格較低廉。

6. 建議定期舉辦宿舍輔導員講習，了解法規及採購方式。

(四) 預期成果：

宿舍需求可統一採購，不再零星採購，降低採購成本。

統一請購表單於住宿組網站，同仁得迅速取得資訊。

明確採購流程，避免錯誤與重覆往返公文，造成採購的延宕。

(五) 物品、財產請購流程圖，如附件四。

## 一、檢討之業務項目名稱：新生宿舍同儕輔導方案

問題的發現與診斷：

(一) 採用的指標：

8-5、宿舍輔導服務方案／活動是不斷創新的。

(二) 主要問題之說明：

新生宿舍之同儕輔導員，每學年均因原輔導員畢業或其他原因無法繼續擔任，而需重新甄選、培訓接任之人選。培訓課程的設計以一學期為原則（16週，32小時），包括基本輔導知能與宿舍學習發展相關知能。由於學期間培訓同仁之工作繁忙，而且學生因上課而很難在調配出合適的固定時間，進行培訓。因此，可能影響培訓的進行與品質。

(三) 問題解決之可行方法：

開設宿舍服務學習二與進階之服務學習三同儕輔導課程，與同儕輔導員之培訓結合，建立修完服務二、三之同學即可擔任宿舍同儕輔導員之制度。如此可以持續培訓人力，亦可減除重疊之培訓成本，達到精實之目標。

(四) 預期成果：

整合現有資源開發多元的價值流，發揮組織的成效，提供符合需求且價值附加之服務。

## 二、檢討之業務項目名稱：預算與經費的運用

問題的發現與診斷：

(一) 採用的指標：

5-6、經費有明確的使用優先順序，依年度計畫確實執行。

5-9、組織成員能參與宿舍預算之編列。

(二) 主要問題之說明：

過去學生宿舍主要收入有①宿費收入②暑期宿費，二大項，其中(宿費收入由學校統籌運用，而僅(暑期宿費交住宿組使用。於95年開始，學校為落實「專款專用」及「使用者付費」原則，將宿舍收入用於學生宿舍，故預算與經費運用，則需由學務處與住宿組自行規劃，然因為一直以來，大部份的經費係由學校來統一規劃運用，故預算與經費運用則沒有一定的規劃，容易造成浪費或忽略。

(三) 問題解決之可行方法：

1. 加入第一線使用人員(宿舍輔導員)，以舍區討論方式，再由住宿組主任召開會議擬定下年度需求與經費運用。
2. 預算編列流程圖時程規劃：各位宿舍輔導員在六月底前清點財產，並於八月十五日前填寫明年欲採購或修繕項目，並以舍區討論方式，住宿組並於十月召開「隔年預算分配」會議，以確認預算編列的合理與必需性。
3. 固定開支的節約：水電費的節約、洗手乳衛生紙垃圾袋等清潔用品的節約。

(四) 預期成果：

採二階段討論，由各舍區提報下一年度需求，再由住宿組主任排定先後需求與經費，依學務處所給經費提出順序，避免多重浪費或分配不均的情況發生。

節流部份：

1. 是否考量裝設電錶，以足夠適當的電量提供使用，超過部份予以計費，以警惕學生節約能源。
2. 清潔用品的節約，獎勵資源回收再利用，宿舍用衛生紙及洗手乳建議採一間公用供應，供緊急需用同仁使用。

(五) 預算編列流程圖，如附件一。

三、檢討之業務項目名稱：**修繕作業**

問題的發現與診斷：

(一) 採用的指標：

- 7-2、學生宿舍各項設施、設備有安全使用說明與管理辦法。
- 7-5、宿舍修繕能符合時效之原則

(二) 主要問題之說明：

報修方式有學生自行上網或紙本申請及宿舍生治會、工友及宿舍輔導員發現報修，以往皆直接進入住宿組報修，於去年五月即更新為二階段，然手冊未清楚明示且部份同仁未能瞭解二階段含意，造成重覆報修或增加報修時間。

自行修繕部份，各宿舍每月報修金額不一，有時超過可動支金



額，造成某些宿舍以專案申請，在修繕上易造成延宕。

(三) 問題解決之可行方法：

- 1.重新規劃採購流程圖，在流程圖上明定一般修繕（未超過 10 元）分二階段報修，即第一階段由宿舍輔導員現場勘查後分類，如果簡易修繕得自行處理時，請宿舍工友或同學逕行換修，減少報修時間。
- 2.自行修繕金額限制，擬以舍區為設限，並由督導監督與控管金額，另開放提供好的績優廠商供給學校通盤考量，加快修繕速度，各宿舍管理員也可自行針對自行修繕部分找績優廠商來先行處理，緊急修繕可通報舍區督導後即可馬上維修。
- 3.e 化報帳系統的運用，將連結放入住宿組網站，宿舍輔導員得逕行上網核銷經費，增快經費核銷速度，可增加廠商前往維修的意願且在成本上亦可較為合理。
- 4.部分物品平常可以保養以免經常修繕(如買潤滑油讓同學有時保養抽風機跟電扇及喇叭鎖等...)，燈管燈泡也讓同學自行壞掉換新安裝，另對於物品修繕與否可先衡量此物品使用年限以及修繕費用是否划算，若修繕費用過高可以汰舊換新較為划算。
- 5.建議定期舉辦宿舍輔導員講習，了解法規及修繕廠商處理情況。

(四) 預期成果：

由於加快修繕宿舍讓同學在宿舍生活更便利，修繕經費降低節省學校經費，同學自行保養宿舍物品也養成愛惜公物的好習慣以免同學經常不愛惜物品而不斷維修浪費學校經費。物品適時的汰舊換新也可避免掉不必要的修繕花費，若修繕費用昂貴可斟酌更換新品是否較為合適。

(五) 修繕流程圖，如附件二。

四、檢討之業務項目名稱：外包廠商發包及督導作業

問題的發現與診斷：

(一) 採用的指標：

6-7、定期檢查宿舍消防設施。

(二) 主要問題之說明：

目前宿舍遇到工友遇缺不補，加上許多人力皆以外委為主。過去宿舍外包僅有清潔及保全，目前尚有門禁、消防、鍋爐等

等外包，過去宿舍輔導員僅扮演督導與監督作業，造成採購歸採購，需求歸需求，最後驗收時抱怨連連。

(三) 問題解決之可行方法：

外包廠商發包及督導**流程圖修改一**

- 1.如附，增加發包時程，預計合約結束前四個月即由各宿舍召開需求會議，合約結束前三個月住宿組召開需求會議由各舍區督導與會，合約結束前三個月提出合約需求送總務處招標。
- 2.融入合約內容，在發包前各舍即充份了解合約內容與精神，並每日、每月依合約內容予以督導，遇有缺失立即改善，並明定持續未改善或缺失達三次,併同缺失紀錄送住宿組，住宿組函文廠商依合約內容進行告發或處罰或終止合約。

(四) 預期成果：

發包內容能更符合使用者的需求、使用者更了解合約內容與權利及明訂廠商處罰或終止合約條文確保執行效力。

(五) 外包廠商發包及督導流程圖，如附件三。

## 五、檢討之業務項目名稱：物品、財物請購作業

問題的發現與診斷：

(一) 採用的指標：

7-3、學生宿舍定期添購符合學生需求之設施、設備。

7-4、學生宿舍設備與設施有定期毀損調查與維護。

(二) 主要問題之說明：

過去採購各宿舍以物品請購單申請，對物品的金額與品名皆不甚了解，易造成採購者不了解需求為何。

「政府採購法」及本校總務處採購原則，未明列於流程中，造成同仁常感到採購物品及財物不易且手續繁複。

(三) 問題解決之可行方法：

- 1.**重新規劃採購流程圖**，並將法規規定，以十萬元作為區隔，使宿舍輔導員清楚了解採購作業的步驟。
- 2.未超過十萬元，宿舍輔導員得逕行比價或尋價，並得併附估價單及請購型錄於物品、財物請購單中，使住宿組採購人員輕易了解請購規格與需求。
- 3.十萬元以上採購，需先簽准後始得採購。**【行政單位十萬元以上採購需由總務處購運組統一上網招標採購】**。
- 4.«物品、財物請購單»、總務處購運組相關連結等與採購有關

之資料，統一放入住宿組網站供同仁得迅速進入取得與查詢。

5.文具、清潔用品及簡易修繕器材等，建議每學期前調查後統一採購或利用共同供應契約，以減少廠商運送費用及量大時價格較低廉。

6.建議定期舉辦宿舍輔導員講習，了解法規及採購方式。

(四) 預期成果：

宿舍需求可統一採購，不再零星採購，降低採購成本。

統一請購表單於住宿組網站，同仁得迅速取得資訊。

明確採購流程，避免錯誤與重覆往返公文，造成採購的延宕。

(五) 物品、財產請購流程圖，如附件四。

#### 六、檢討之業務項目名稱：**宿舍學生緊急意外特殊事件反映處理作業**

問題的發現與診斷：

(一) 採用的指標：

6-11、建立宿舍緊急事件處理聯繫安全網絡。

(二) 主要問題之說明：

校園走向社區化，吸引著外來旅遊客與區民晚間及假日前來運動及觀光，但也造成了常有遊民或特殊人士進入宿舍或宿舍餐廳，因而意外事件亦隨之增加。

過去學生宿舍以校官督導，目前走向文職僱約方式督導與輔導宿舍，故在意外事件頻傳的情況下，更需一完善的處理流程。

(三) 問題解決之可行方法：

**重新規劃緊急意外特殊事件反映處理作業流程圖**，原先作業流程較為繁亂，且由上到下，另電話亦有所變異。

由吳宏成教官依現行處理方式，變更流程圖，以淺顯易懂、由下到上，並修正電話。

建議定期舉辦宿舍輔導員講習，互通處理情況。

(四) 預期成果：

遇到宿舍學生緊急意外特殊事件反映處理時，能一貫作業，教育同仁、保全及工讀生，以減少疏失。

(五) 宿舍學生緊急意外特殊事件反映處理作業流程圖，如附件五。

#### 七、檢討之業務項目名稱：**宿舍申請、分配、進住、繳費、退費等流程**

問題發現與診斷：

(一) 採用的指標：

2-4、訂定各項作業流程。

(二) 主要問題說明

宿舍申請分配部分：

- 1.有同學反映宿舍網路申請時間太短，又因申請時間多在期末考附近，學生容易遺忘、錯失申請。
- 2.以往電腦抽籤只抽房間號碼，不抽房間內的床位，導致較早進住的同學可以選擇喜歡的床位，較晚進住的同學只能選擇剩下的床位。

宿舍繳費部分：

部分住宿生已繳費但未報到進住，可能會造成黑戶情形。

宿舍進住部分：

- 1.學生報到進住程序較繁瑣：學生進住須填寫小卡、大卡、學生基本資料表、住宿契約、財產卡等資料，不但很難收集整理，有些無實際效益或者功能重疊。
- 2.部分住宿生難以聯繫或者極少住在宿舍，遇有緊急事件時宿舍輔導員難以聯絡。

宿舍退宿部分：

- 1.退學住宿生（並未辦理退宿手續）往往都拖了整整一學期，宿舍才接到通知該生已退宿，造成有住宿生雖早已離校而其留下空舖又無法即時釋出給備取生遞補，也造成備取生等待遞補時間拖長。

(三) 問題解決之可行方法

宿舍申請分配部分：

- 1.原先網路申請時間為 1 週至 10 天左右，爾後將延長申請時間為 2 週，並在開始申請前 1 週發送 E-mail 給全校學生，再次提醒。
- 2.未來宿舍分配，將改變以房間為抽籤單位，改以房間內的床位作為抽籤分配單位，目前刻正研擬作業系統。

宿舍繳費部分：

應加強學生繳費後向宿舍輔導員拿鑰匙進住，如同學繳費又不住的情形嚴重，可依管理辦法第 17 條第 3 款規定加以警告。

宿舍進住部分：

- 1.有關宿舍進住繳交的資料，紙本資料仍有其必要但須加以簡化。將原先財產卡、學生基本資料表、名條簡化為一張，大小樣式以財產卡為準，背後多增加欄位數，俾學生外轉時移

交給其他宿舍教官輔導員。另外，國青宿舍的外籍生及交換生所需聯絡資料與一般生有不同處，可另外再行編製一張，或者依原有樣式增刪欄位。

- 2.宿舍學生學習護照使用效益未如預期，且現在住宿生均需進行消防演習，因此建議不需發放學生學習護照。至於消防演習之認證問題，將由各舍教官、輔導員負責所有前來參加演練舍胞驗收事宜，並製作簽到簿於演練結束後將各參與演練之舍胞資料回饋給原宿舍教官、輔導員，再輸入個人電子檔資料。
- 3.住宿契約仍以紙本為主，並修正部分文字讓同學更為清楚瞭解。

宿舍退宿部分：

- 1.建議協請教務處提供相關退學名單，以即早安排候補作業。
- 2.建議能從學生學籍系統、安全守護網站及時查到訊息。

#### (四) 預期成果

改善並簡化目前宿舍申請、分配、進住、繳費、退宿等流程，從學生角度繪製學生申請進住宿舍作業流程圖，讓同學對於申請宿舍流程有更清楚的概念，避免多餘浪費的步驟，對於提升行政服務及學生滿意度有所助益。

(五) 學生申請進住宿舍作業流程圖，如附件六。

### 八、檢討之業務項目名稱：國際交換生進住宿舍事宜

問題發現與診斷：

#### (一) 採用指標：

- 2-4、訂定各項作業流程
- 2-8、能和校內相關單位定期溝通。

#### (二) 主要問題說明

- 1.國際交換學生人數逐年增加，現有交換生宿舍床位已有供不應求的情形。
- 2.在交換生床位安排、接待上與國際學術交流中心、各系所的聯繫溝通尚不足，導致在安排交換生住宿事宜時常有銜接之困難。
- 3.在交換生繳交宿費上，原則上應該要先繳費再進住，但國際學術交流中心負責接待的工讀生不甚瞭解宿舍進住流程，因此常發生他們直接帶交換生去宿舍報到，或者沒人接待交換

生，而有些交換生對於自己是否要繳費也不清楚，對於宿舍輔導員作業造成困擾。

### (三) 問題解決之可行方法

有關國際交換生床位安排問題：

- 1.與國青輔導員研訂出國際交換學生申請進住宿舍流程，如附件七。
- 2.俾供國際學術交流中心、各系所、交換學生瞭解申請進住宿舍之流程。

在與國際學術交流中心與各系所聯繫溝通上：

- 1.建議將國際交換學生申請進住宿舍流程圖發函給各系所、國際學術交流中心，讓其瞭解交換學生申請進住宿舍之相關流程。
- 2.其他在繳費、工讀生接待等事宜，由於目前實際上發生許多問題，將再與國際學生交流中心協調，訂出各自項負責之事項。

系所臨時交換生部分

大部分系所會事先安排好並給予接待，並無太大問題；而校級交換生部分所產生的接待及繳費問題，爾後作法擬改為由住宿組先開立繳費收據交予國青宿舍輔導員，這些交換生去國青宿舍報到時即可拿繳費單去繳費，有利宿舍輔導員的管理。

### (四) 預期成果

國際交換生申請進住流程的擬定，可讓國際學術交流中心、各系所能簡單瞭解如何申請、如何辦理進住，有利行政作業之簡化、提升服務；另，有助釐清彼此各自應負責事項，可提升學校接待國際交換生的服務效率，提升國際學生對學校宿舍及整體學校的滿意度。

### (五) 國際交換學生申請進住宿舍流程，如附件七。

## 九、檢討之業務項目名稱：租屋小組之運作

問題發現與診斷：

- (一) 採用指標：2-10、能和鄰近區域機構建立租賃資訊共享的機制（如媒合租屋供需平台）

### (二) 主要問題說明

- 1.今年來外縣市大一新生人數逐年增加，因此下學年開始可能會發生床位不足情形，造成家長的反彈與不滿。
- 2.除了大一新生，仍有許多其他有住宿需求的學生，又，學生常有在外租屋、居住安全及權益之問題，需要相關諮詢管道。

### (三) 問題解決之可行方法

- 1.在每學年度開學時，由本組數位宿舍教官共同組成租屋小組，提

供學生和家長租屋訊息諮詢之服務。

2. 租屋小組運作方式如下：

- (1) 租屋小組自即日起先行蒐集各項租屋資訊，並篩選適合之租屋以建立資料庫，提供有租賃需求同學選擇。
- (2) 租屋小組預訂於八月中旬起每日由乙位小組成員至住宿組值勤半日，以協助同學及家長租屋資訊詢問及服務。(暫定)
- (3) 租屋小組除值勤同仁外，其餘成員將視需要至校外實地查看租屋地點的環境，或由工讀生協助配合訪查。
- (4) 依去年經驗，有租賃需求的學生及家長一般會有焦慮的情形，租屋小組成員將本著耐心及負責任的態度協助提供服務。

3. 研訂租屋小組運作流程，如附件八。

(四) 預期成果

有效因應目前學生結構之變化及學生宿舍床位不足之情形，提供在外租屋的諮詢服務，除可降低家長、學生之不滿，提升服務效能，並能顧及在外租屋同學的安全。

(五) 國際交換學生申請進住宿舍流程，如附件八。

十、檢討之業務項目名稱：餐廳、福利社膳食安全及衛生安全檢查問題的發現與診斷：

(一) 採用指標：

2-4、訂定各項作業流程。

4-4、定期辦理組織成員在職訓練或提供成員專業教育的機會。

6-12、定期檢查餐廳膳食及環境衛生。

(二) 主要問題之說明：

1. 各餐廳福利社膳食衛生及環境衛生安全檢查表檢查項目過多，二者部份檢查項目重覆、許多項目並不需每週確認、又部分檢查項目涉及專業能力，使每週安全檢查流於形式。
2. 膳食執行小組同仁工作繁重，全校餐飲單位又多，每學期僅能至各餐廳、福利社進行安檢二次，各廠商於安檢後是否確實改善各項缺失，維持衛生安全的烹調及用餐環境，攸關住宿生健康，各舍應對餐飲衛生安全嚴格把關，以提供住宿生優質的膳食環境。

(三) 問題解決之可行方法：

1. 提出管理單位可進行監督的項目，關於膳食執行小組專業檢查的部分及不需要每週定期確認的項目予以刪除，擬訂適合宿舍管理者使用之檢查表。
  - (1) 餐廳、福利社環境衛生安全檢查表：建議刪除餐具檢查項目第1項及第3項後段，有關免洗餐具檢驗報告及餐具澱粉檢驗，統一由膳委會執行小組及環安衛中心進行檢查、建議刪除與餐

廳膳食衛生安全檢查表相同的檢查項目。

- (2) 福利社膳食衛生安全檢查表：建議刪除食品衛生第 10 項之「高活性、低酸性」此一專業名詞。
  - (3) 餐廳膳食衛生安全檢查表：建議刪除膳食衛生安全檢查表第 3 項與環境安全檢查表重覆的規定；其他第 3 項「高活性、低酸性」此一專業名詞、第 7 項應歸於環境安全檢查表之檢查項目。
2. 各舍輔導員及教官應協助膳食執行小組督導宿舍餐廳福利社衛生安全，對於膳食執行小組餐飲衛生安全檢查結果應督促廠商張貼於公告欄上，並協助複檢，將改善情形於備註欄內載明。
  3. 膳委會優良廠商及管理單位頒獎，建議提早於期末檢討會議中進行表揚，以達及時鼓勵之效，避免廠商於解約後再獲頒獎之尷尬。

(四) 預期成果：

使宿舍餐飲管理者能清楚了解檢查督導項目，確實執行每週膳食及環境衛生安全檢查，對於膳委會執行小組檢查之缺失能持續監督，以維持餐飲衛生安全，增進學生健康。

(五) 流程圖及檢查表，如附件九~十一。

## 十一、檢討之業務項目名稱：服務學習課程

問題的發現與診斷：

(一) 採用指標：

8-4、宿舍輔導服務方案／活動多元化（如：聯誼、休閒運動、生活、課業學習等），包含不同類型。

8-5、宿舍輔導服務方案／活動是不斷創新的。

(二) 主要問題之說明：服務學習將在宿舍全面推動，應新增實施作法及流程

(三) 可行方案：

1. 資源回收方案

目的：協助學生整理物品，使資源充分利用，及追求環保理念。

進行方式：參與本方案學生經由調查、宣傳，鼓勵住宿生將不用的物品捐出，再將蒐集物品整理，進行義賣、所得捐獻給慈善機構，或將物品捐贈有需要人士。

2. 拯救宅男宅女方案

目的：為減少宅男宅女人際關係疏離及增進身心健康。

進行方式：參與方案同學調查或鼓勵住宿室友推薦來找尋宅男宅女，透過聯誼活動的設計安排、教導人際互動，使宅男宅女能走出封閉生活，並促進身心健康。

3. 天生我才必有用方案



目的：讓具有專長同學發揮愛心及熱心服務他人，在服務或教導他人時，也能獲得自我學習及自我肯定。

進行方式：參與方案同學透過方案的設計，擔任小老師教導同學，讓自己有共同成長的機會，也讓其他同學可以學到不同的技能或專長。

(四) 預期成果：

豐富學生校園經驗，並發揮宿舍潛在學習的功能。

十二、檢討之業務項目名稱：宿舍生治會經費使用

問題的發現與診斷：

(一) 採用指標：

2-4、訂定各項作業流程。

3-1、訂定學生宿舍輔導服務相關的法規或工作計畫。

3-6、相關法規或工作計畫、作業流程公告周知相關人員及學生，並積極宣導。

4-6、學生宿舍成立學生自治組織

5-4、經費的使用透明且詳實。

(二) 主要問題之說明：

1. 生治會運作流程未明訂時程，致預算編列送審在實際運作上有延誤情形。
2. 經費送審沒有審核要點，致生治會在每學期結報時難以輔導。
3. 各舍財委會成員沒有辦理訓練告知權責，財務監督多淪為形式。

(三) 問題解決之可行方法：

1. 明定生治會經費核銷及預算送審時間：

(1) 生治會運作流程：各生治會經費使用須依規定每月公告及經財務監督委員審核，另建議生治會帳目應於新、舊任總幹事交接時完成移交，舊任生治會應於7月10日前將該學期帳本及支出單據裝訂成冊送住宿組審核。

(2) 生治會預算編列及申請，訂於每年9月及次年2月向住宿組申請。

(3) 各舍經費使用分配比例建議於幹訓會議討論。

(4) 建議每年5月舉辦宿舍生治會成果展暨經驗分享，表揚績優宿舍生治會，頒發獎狀及獎金以資鼓勵，並將績優生治會成果呈現於本組網頁。

2. 建議新增「宿舍生治會經費編列及審核注意事項」，將宿舍生治會經費支出項目定為6類，送校審核時除檢附發票，並應備齊下列資料整理成冊：

(1) 報章雜誌：條列說明書報雜誌名稱、支付金額、數量。

- (2) 勞務支出：簽到表、工作時間、工作內容、領據。
  - (3) 室長會議或舍員大會：各舍室長會議或舍員大會每學期舉行至少一次，於每年9月及次年2月舉行，須檢附簽到表、照片、會議紀錄。
  - (4) 活動：企畫書、成果報告（照片、簽到表、活動檢討）。
  - (5) 設備服務：採購設備物品列入財產清冊、新舊任生治會交接時須列入移交。
  - (6) 行政雜支：採買物品名稱、支付金額、數量。
3. 建議對各舍財務監委進行教育訓練
    - (1) 財務監委於9月室長會議或舍員大會產生。
    - (2) 建議每年10月舉辦宿舍財務監督委員研討會議，教育宿舍財監確實負起宿舍經費監督之責。
  4. 建議將「國立臺灣大學學生宿舍生治自治會組織細則」修改為「國立臺灣大學學生宿舍生治自治組織細則」，財務監委應是宿舍獨立之組織，不應被視為宿舍自治會的一部分。
  5. 為免宿舍生治會總幹事無人有意願登記參選，建議「國立臺灣大學學生宿舍生治自治會組織細則」第7條第1項增列「…上述公告期間無人登記為候選人，得開放有住宿資格之學生登記參選第二次投票選舉。」
    - (四) 預期成果：
      1. 改善生治會經費運用情況，輔導生治會合理使用經費，並提出成果報告以呈現活動運作成效。
      2. 明定經費核銷及預算申請時間，將時間縮短，避免部份生治會於學期結束前始申請經費，影響舍務推動。
      3. 宿舍財務監委教育講習課程，使財委了解自己的職責、確實負起財務監督之責，健全宿舍生治會財務運作，以並達民主法治教育目的。
      4. 透過績優宿舍觀摩活動，以積極提昇宿舍生治會的功能。
    - (五) 生治會作業流程，如附件十二

### 十三、檢討之業務項目名稱：宿舍幹部訓練研習

問題的發現與診斷：

- (一) 採用指標：
  - 4-7-1、有定期培訓計畫。
- (二) 主要問題之說明：各生治會幹部上任時對於本身所扮演的角色、職務內容及宿舍法規不甚明瞭，若上屆生治會幹部未妥為交接、傳承，往往讓新任幹部花時間摸索，影響其績效，而現有宿舍幹部訓練研習課程對生治會實際運作助益不大，研習的內

容有待加強

(三) 問題解決之可行方法：

1. 建議於宿舍幹部訓練研習活動中時，明白告知宿舍自治幹部宿舍自治事務內容。
2. 幹訓內容建議包括
  - (1) 住宿工作報告：宿舍生治會滿意度調查狀況、經費使用狀況、未來工作方向。
  - (2) 專題演講
  - (3) 分組討論
  - (4) 休閒活動

(四) 預期成果：

使幹部訓練研習課程安排，符合宿舍幹部實際需求，讓生治會能發揮實際運作功能，以達教育目的。

十四、檢討之業務項目名稱：餐廳、福利社續約調查及招標流程

問題的發現與診斷：

(一) 採用指標：

- 2-1、組織健全，設有專責行政單位、相關委員會或工作小組。
- 2-4、訂定各項作業流程。
- 3-4、組織成員依據工作有關的法規或工作計畫執行工作。
- 7-8、宿舍的膳食服務提供學生高品質，營養且價格合理的餐點。

(二) 主要問題之說明：

1. 各舍餐廳、福利社續約所作滿意度問卷調查，評分項目不一，膳食執行小組每學期例行檢查的缺失，及廠商是否予以改善，皆未列入續約參考意見，只憑學生喜好決定是否續約，無參考依據，有失客觀及公平性，為選擇績優廠商、淘汰不良廠商，原餐廳、福利社續約作業應予改進。
2. 為維護各餐廳、福利社水電、消防安全，各廠商於簽約時須附經技師簽證之水電及消防圖，而學生宿舍廠商規模較小，技師多不願配合簽證，等待技師簽證花費時間長，再經營繕組技師審核後，有缺失者須廠商須進行修改再審，合約簽訂往往延宕許久，影響雙方權益；而包商個別聘請技師費用龐大，成本又轉至商品售價上，使學生消費單價提高，各方抱怨連連。

(三) 問題解決之可行方法：

1. 餐廳、福利社續約意見調查評分項目建議有以下各點，並製訂統一問卷：
  - (1) 食物是否新鮮、衛生。
  - (2) 環境是否潔淨。

- (3) 人員服務態度是否良好。
  - (4) 產品價格是否合理。
  - (5) 食物是否美味。
2. 餐廳、福利社招標及續約流程建議新增：膳委會執行小組於包商合約期滿前一個月，提供各舍生治會該包商一年來膳食安全檢查優、缺點紀錄，供住宿生作續約滿意度調查時之參考。
  3. 為降低各包商成本，校方協助各包商合聘水電及消防技師，對學生宿舍餐廳、福利社、自動販賣機、洗衣機等廠商所提之水電及消防圖進審查及水電、消防改善之複查，費用則由各廠商分擔之，避免校方及廠商重覆聘請技師費時又費錢。

(四) 預期成果：

使各學生宿舍餐廳、福利社合約簽訂流程順暢，又能兼顧營業場所水電、消防安全性；滿意度調查有評分項目、膳食安全檢查列入續約參考，使各包商續約滿意度調查更客觀、具公信力。

(五)、招標及續約作業流程，如附件十三

### 十五、檢討之業務項目名稱：工友清潔檢查

#### 問題的發現與診斷：

(一) 主要問題之說明：宿舍清潔工作部份由外包清潔公司負責，部分由工友負責，現有工友清潔檢查項目已不符現況，且給分方式不易實際反映工作績效。

#### (二) 問題解決之可行方法：

1. 檢查項目增加植栽、車棚、資源回收三項，檢查人員依宿舍工友清潔部分予以評分，外包清潔人員清掃範圍不列入評量。
2. 評分方式改為5等第，即優、良好、普通、差、劣。
3. 工友清潔檢查評分表改為線上作業，未來各舍區督導直接將評分結果登錄電腦，各舍輔導員及教官可至住宿管理系統查詢評分結果，督促工友改進。

#### (三) 預期成果：

評分表能確實反應工友實際清潔狀況，協助各舍督導工友清潔工作完成，以提昇宿舍環境清潔。

### 十六、檢討之業務項目名稱：教官及輔導員工作紀錄簿

#### 問題的發現與診斷：

#### (一) 採用指標：

- 2-4、訂定各項作業流程。
- 2-5、有工作說明書或作業規範指引工作。
- 3-4、組織成員依據工作有關的法規或工作計畫執行工作。

(二) 主要問題之說明：原工作紀錄簿以紙本登錄浪費紙張，工作項目以日、月、年、學期分類不妥，無法反應教官、輔導員工作詳細內容，且每日填寫易流於形式，無法反應實際工作成效。

(三) 問題解決之可行方法：

1. 建議併入住宿管理系統，以線上作業取代紙張的書寫。

2. 每日工作分為下列 5 項，各項工作內容為：

(1) 設備與環境維護

- ◆ 巡視宿舍內外環境
- ◆ 修繕工程：申請、處理與回覆、聯絡廠商及維修人員
- ◆ 督導設備保養：電梯、鍋爐、發電機、洗衣機烘乾機、消防設備、網路、飲水機
- ◆ 督導環境清潔：廢棄腳踏車、汽、機車處理、消毒除蟲工作、化糞池清理、水塔清洗
- ◆ 宿舍財產清點報廢申報

(2) 人員督導

- ◆ 督導清潔人員工作
- ◆ 督導工友工作
- ◆ 督導工讀生工作
- ◆ 督導保全工作
- ◆ 工友年度考績評比

(3) 學生安全與輔導

- ◆ 學生訪談及個別輔導
- ◆ 違規住宿處理
- ◆ 意外事件處理
- ◆ 處理家長聯繫事項
- ◆ 與生治會幹部舍務討論
- ◆ 學期舍員大會
- ◆ 生治會幹部獎勵填報
- ◆ 生治會總幹事改選
- ◆ 清舍
- ◆ 宣導學校住宿規定
- ◆ 宿舍消防安全講習
- ◆ 會客管制
- ◆ 違規電器檢查

(4) 進、退、轉宿

- ◆ 辦理進住、退宿、轉宿
- ◆ 新進學生基本資料及財產卡建立
- ◆ 退宿財產清點
- ◆ 暑期住宿辦理

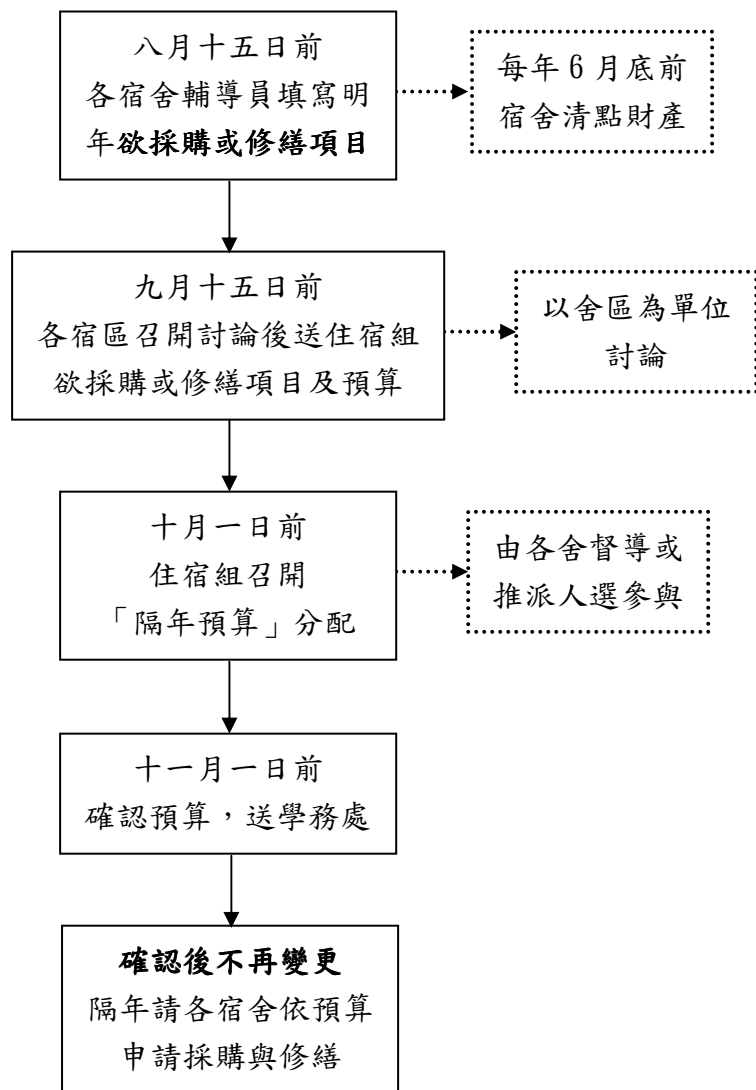
(5) 其他

- ◆ 舍區舍務討論
- ◆ 餐廳福利社檢查（每週）
- ◆ 其他工作

(四) 預期成果：

減少紙張浪費、便於工作管理，提昇行政效率。

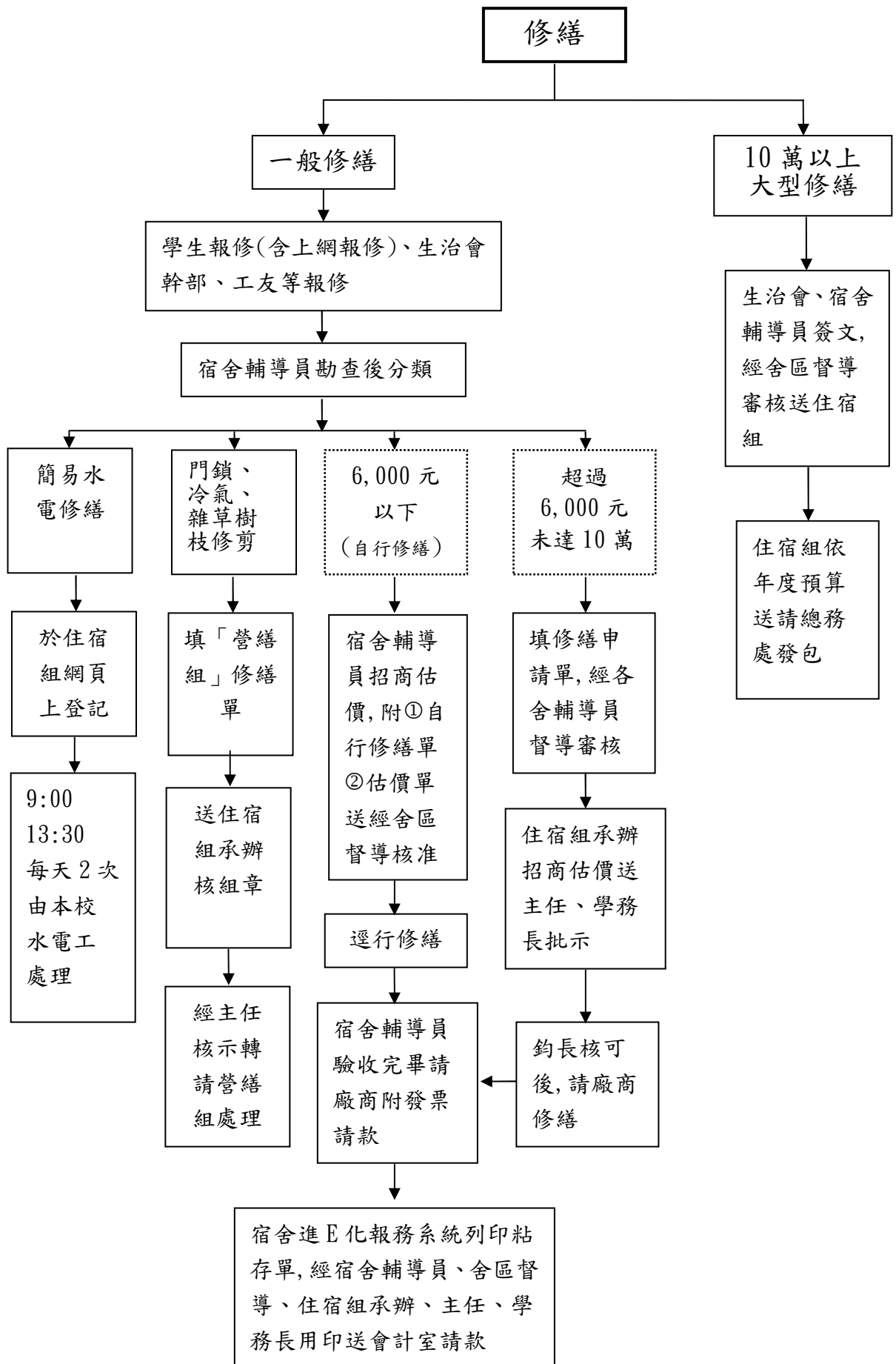
## 附件一 預算編列流程圖



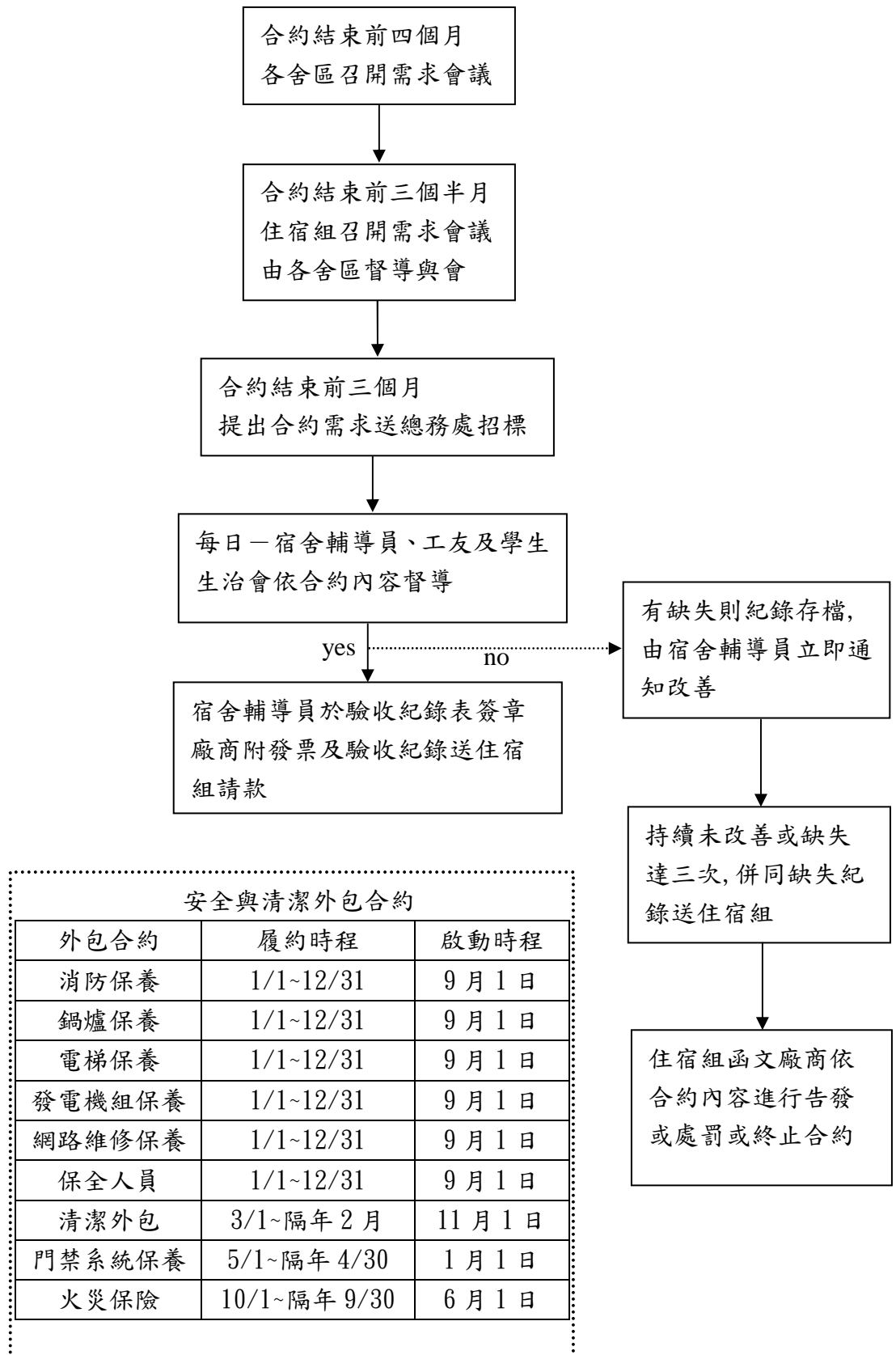




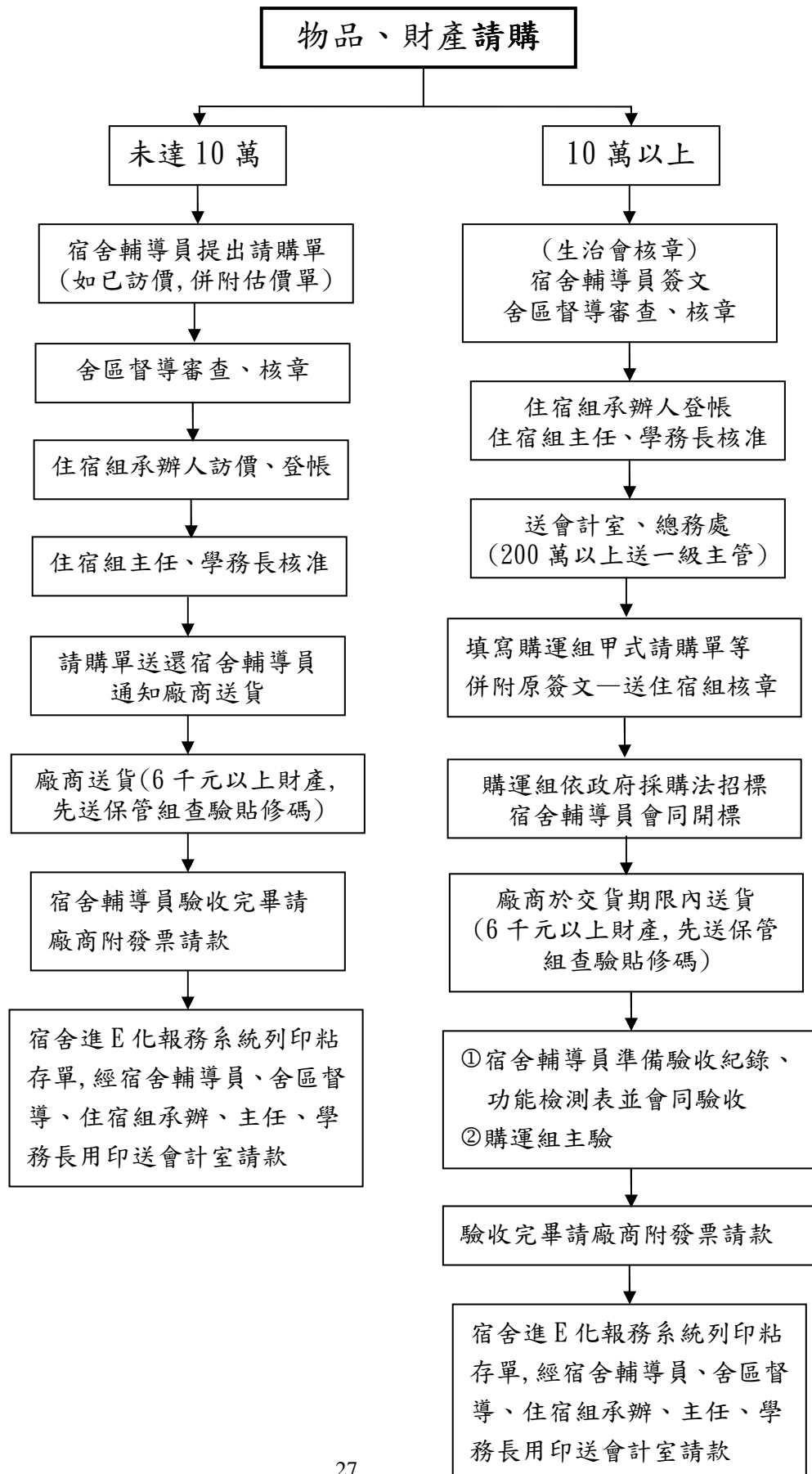
附件二 修繕流程圖



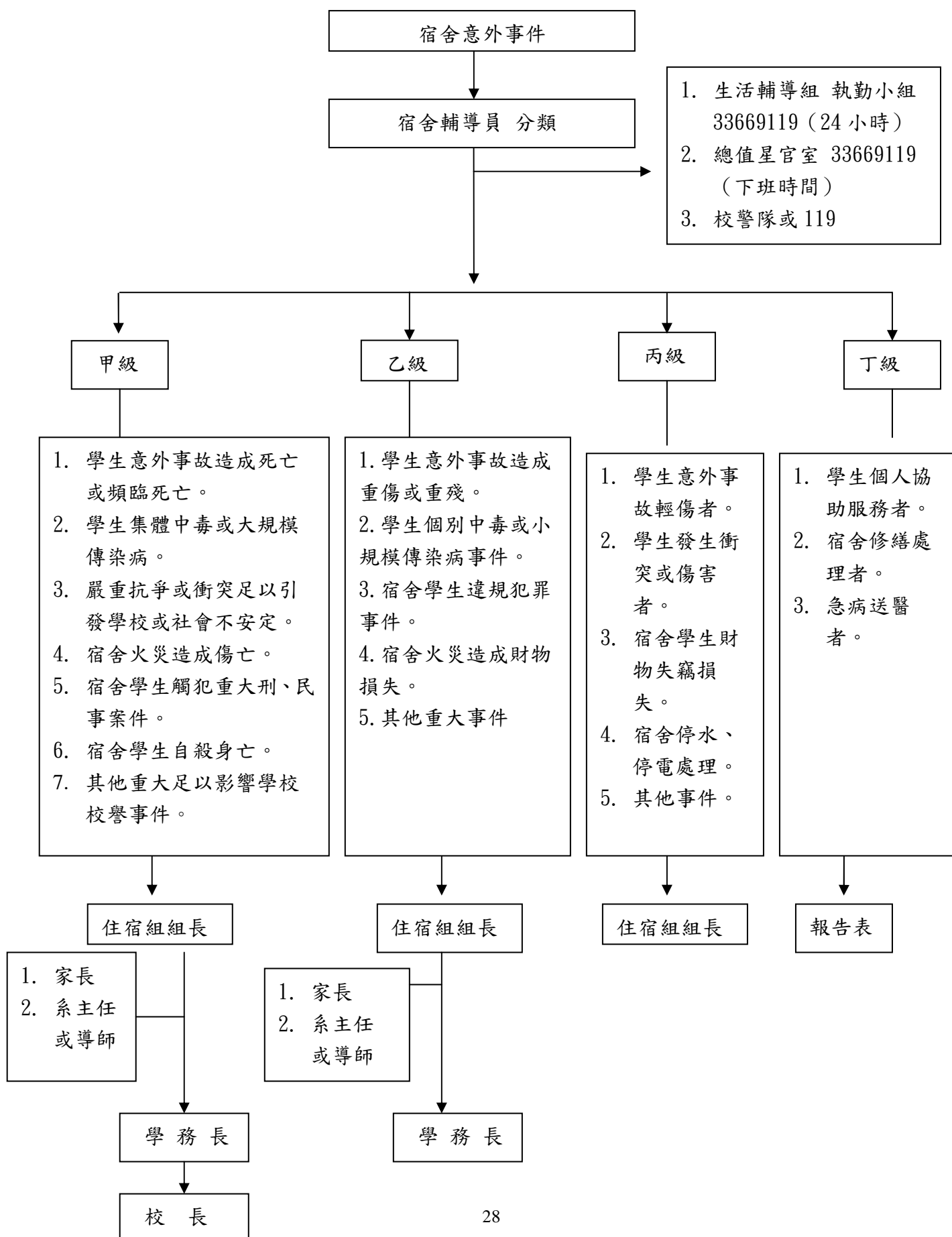
### 附件三 外包廠商發包及督導流程圖



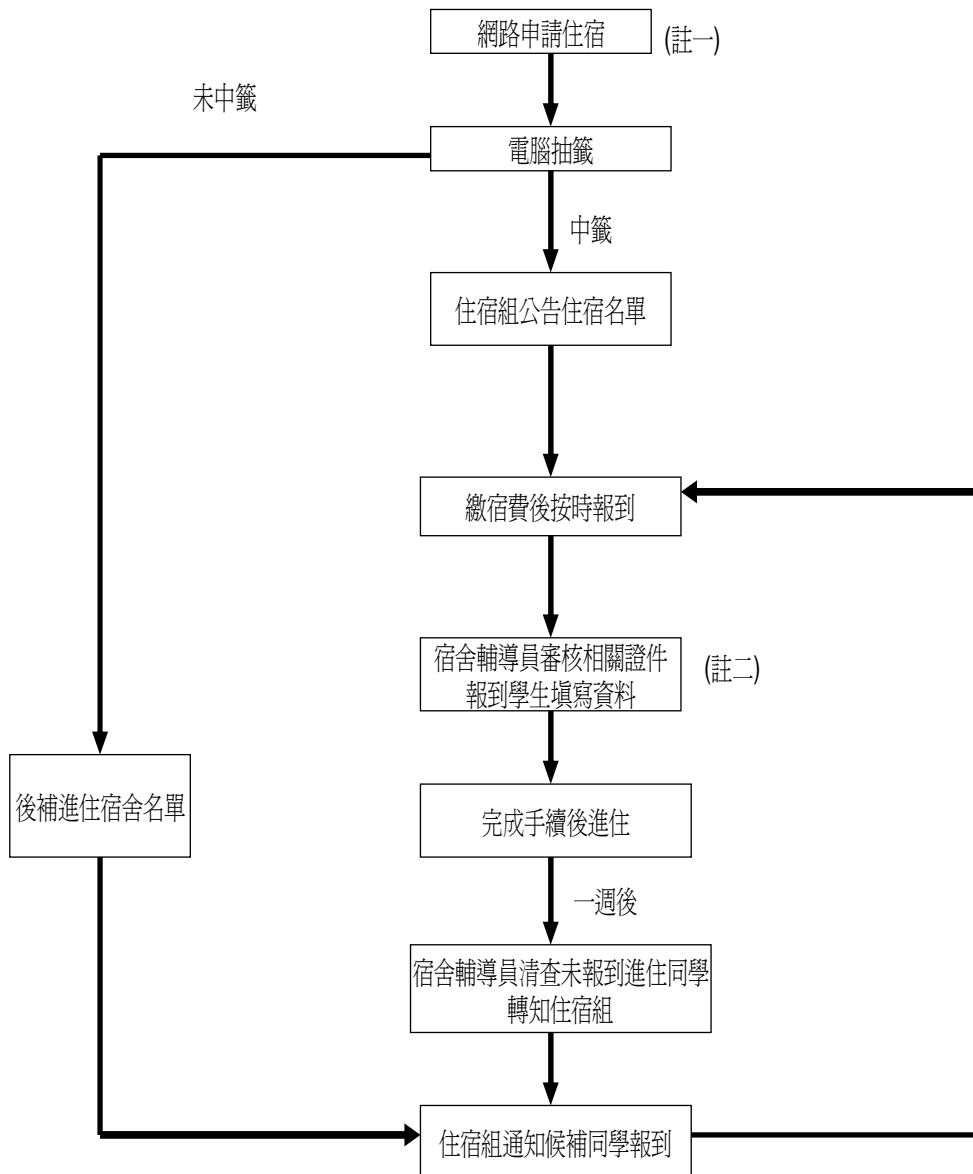
附件四 物品、財產請購流程圖



## 附件五 宿舍學生緊急意外特殊事件反映處理作業流程圖



## 附件六 學生申請進住宿舍作業流程圖



註一：

- (一) 大學部申請住宿資格其優先順序為：新生、舊生、延畢生；研究生宿舍申請不分新舊生，惟延畢者在最後之順位。
- (二) 學生申請宿舍相關訊息，大一新生、研究所新生部分公告於「台大新生入學網頁」，其他大學部、研究所舊生部分則公告於學生住宿服務組網頁。
- (三) 網路申請時間為期 2 週，並於開始申請前 1 週以 Email 提醒學生於期限內申請。

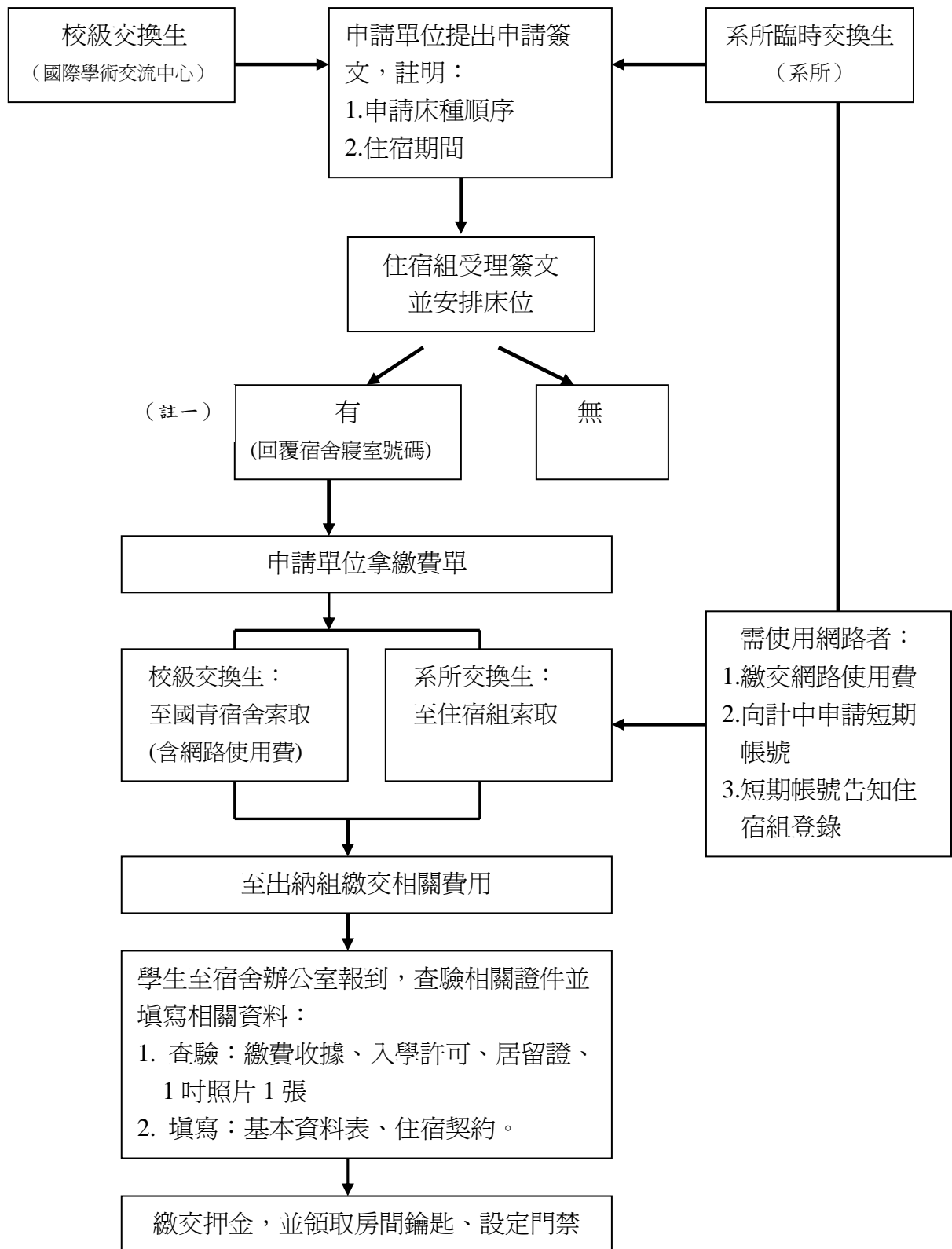
註二：

- (一) 住宿生接到通知並繳費後攜帶：
  1. 戶籍謄本；
  2. 學生證；
  3. 繳費收據；
  4. 1 吋相片 1 張，至各宿舍輔導

員處審核與查驗。

(二) 完成上述手續後填寫個人基本資料、財產卡及住宿契約，即完成住宿手續。

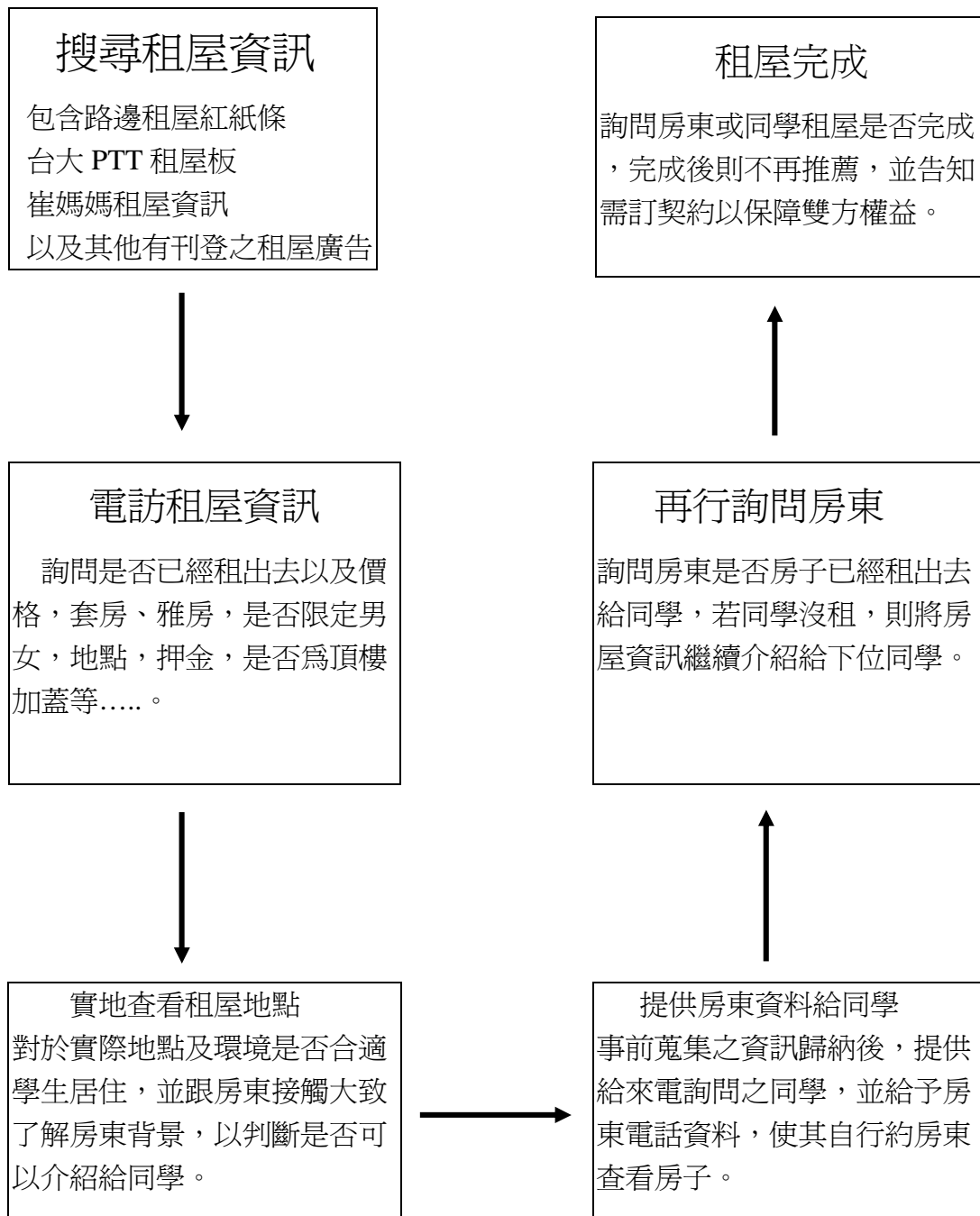
## 附件七 國際交換學生申請進住宿舍流程



註一：

住宿組通知有床位後，申請單位需與宿舍輔導員聯繫告知學生進住確切日期，並主動安排該生接待事宜。

## 附件八 研訂租屋小組運作流程





附件九 餐廳、福利社膳食衛生檢查表

國立臺灣大學餐廳「管理單位」膳食衛生安全檢查表

經 96 年 01 月 25 日膳委會會議修正

餐廳名稱： 膳食衛生安全負責人： 年月： 年 月

工作人數： 人。 廚師： 人。

填寫方式：“O”代表合格，“×”代表不合格，“Δ”代表不適用。

檢 查 項 目	日 期						
一、 工作 人員 上工 前個 人衛 生	★ 1. 應每年至少健康檢查一次，新進人員應先體檢合格後方可工作，並備有紀錄可查。						
	★ 2. 如患可能污染食品的疾病（如出疹、膿瘡、外傷、結核病、A 型肝炎及腸道傳染病），不得從事與食品接觸有關的工作，經治癒複檢查合格過方得再行從業。						
	★ 3. 工作人員手部有膿腫、瘡傷、傷口較小者，應包紮妥當，戴上衛生手套再行工作，若傷口較大者，或患有出疹、皮膚病者，不得做接觸食品及餐具之工作。						
	★ 4. 手應徹底洗淨，保持清潔，不得蓄留指甲、塗指甲油及佩戴飾物。						
	★ 5. 廚房內應設有員工專用之洗手設施，包括：流動自來水、水槽、洗手液、洗手刷、指甲剪、烘手器或擦手紙等，並設有正確的洗手方法標示圖或提醒洗手之標語。						
	6. 工作人員個人衣物及私人物品等不得置於工作場所。						
	★ 7. 員工應每年參加本校或衛生機關認可機構辦理衛生講習及訓練至少 8 小時。						
二、 工作 人員 個人 衛生	★ 1. 應著整潔的工作服（含衣、帽及鞋），長髮者應有髮網包住頭髮。並佩戴工作識別證。						
	★ 2. 進行配、供膳作業或直接接觸食物時應「配戴口罩」。						
	3. 工作中不可有吸煙、嚼檳榔、飲食、隨地吐痰、挖鼻、搔頭等可能污染食品之行為。						
	4. 不可有以衣袖擦汗、衣褲擦手等不良的行為。						
	5. 打噴嚏時，應以衛生紙巾掩捫，並背對著食物。						
	6. 手指不可觸及餐具之內緣或飲食物，應戴完整、清潔的丟棄式衛生手套（用一次即丟）。						
	7. 非工作時間內，不得在廚房內滯留或休息。						
	8. 廚房內的訪客應有適當的管理，非工作人員入廚房需符合相關衛生要求。						
	9. 新進人員應接受適當之教育訓練，使其執行能力符合生產、衛生及品質管理之要求，本項訓練應確實執行並作成紀錄。						
三、 食 物 選 購 與 貯 存	★ 1. 生鮮肉品每月應能提供採購經屠宰衛生檢查合格之證明；使用之原材料應符合相關之食品衛生標準或規定，並可追溯來源。						
	★ 2. 所有包裝食品，應遵守食品衛生管理法之規定予以標示完全，而且在保存期限內使用完畢，並且以選用 CAS 優良食品標誌及食品 GMP 認證的產品為原則，確保品質與衛生。						
	★ 3. 罐頭及進口食品，應有衛生署查驗登記號碼的完整中文標示，始可使用。						
	★ 4. 食品應貯存完善，保持新鮮度，不可有過期或變質、腐壞食品。						
	★ 5. 選購之食品，以不具有色素為原則，以避免違法使用色素之食品，如酸菜、豆腐干、鹹魚、醬蘿蔔等應選購未含色素之食品。						
	6. 原、材、物料之使用，應依先進先用之原則，避免混雜使用。						
	7. 倉庫內物品應分類貯放於棧板或架上，不得直接放置於地面。貨架應離地離牆壁各五公分以上，並保持清潔及良好通風。						
	8. 冰庫於明顯處設有溫度顯示器且須冷藏庫為 7°C 以下，冷凍庫為 -18°C 以下。						
	9. 倉庫須設有溫、溼度計，且需依食品性質自行建立溫濕度管制方法與基準。						
四、 食 物 前 處 理	1. 購買回來之食品原料，應放置架上且儘速處理，不可堆置於地面。						
	★ 2. 蔬菜、水產品、畜產品等應分開洗滌，以避免污染。						
	3. 洗滌槽內的水應低於水龍頭的高度，以避免水倒流而污染水源。						
	★ 4. 蔬菜之洗滌應以清潔的水浸洗後，再以流動之自來水沖洗即可將蔬菜洗淨，不可使用清潔劑來浸洗，以避免清潔劑殘留於蔬菜中。						
	5. 洗後之食物應瀝乾後再送往調理加工場所。						
五、	1. 食品在製造流程規劃應符合安全衛生原則，避免食品遭受污染。						
	2. 食物調理檯面，應以不銹鋼材質鋪設。						



附 記	<p>1、有關食品衛生及安全等事宜，包商須遵守教育部(局)、衛生署(局)及本校之相關法令規定。</p> <p>2、前註有“★”記號為<b>重大違規項目</b>：同一項目<b>第一次</b>檢查不合格，罰違約金新台幣壹仟元，爾後每次增罰新台幣壹仟元；契約期限內同一項目檢查不合格達三次以上時，其權責單位應自公告日起責令暫停營業，直至改善並複檢合格為止，否則得以終止契約。</p> <p>3、其他項目為<b>一般違規項目</b>：<b>第一次</b>檢查不合格以書面警告，<b>第二次</b>檢查不合格罰違約金新台幣壹仟元，爾後<b>每次</b>增罰新台幣壹仟元。</p>
--------	--

附件十 餐廳、福利社環境衛生檢查表

國立臺灣大學餐廳（福利社）「管理單位」環境衛生安全檢查表

經 96 年 01 月 25 日膳委會會議修正

餐廳(福利社)名稱： 膳食衛生安全負責人： 年月： 年 月

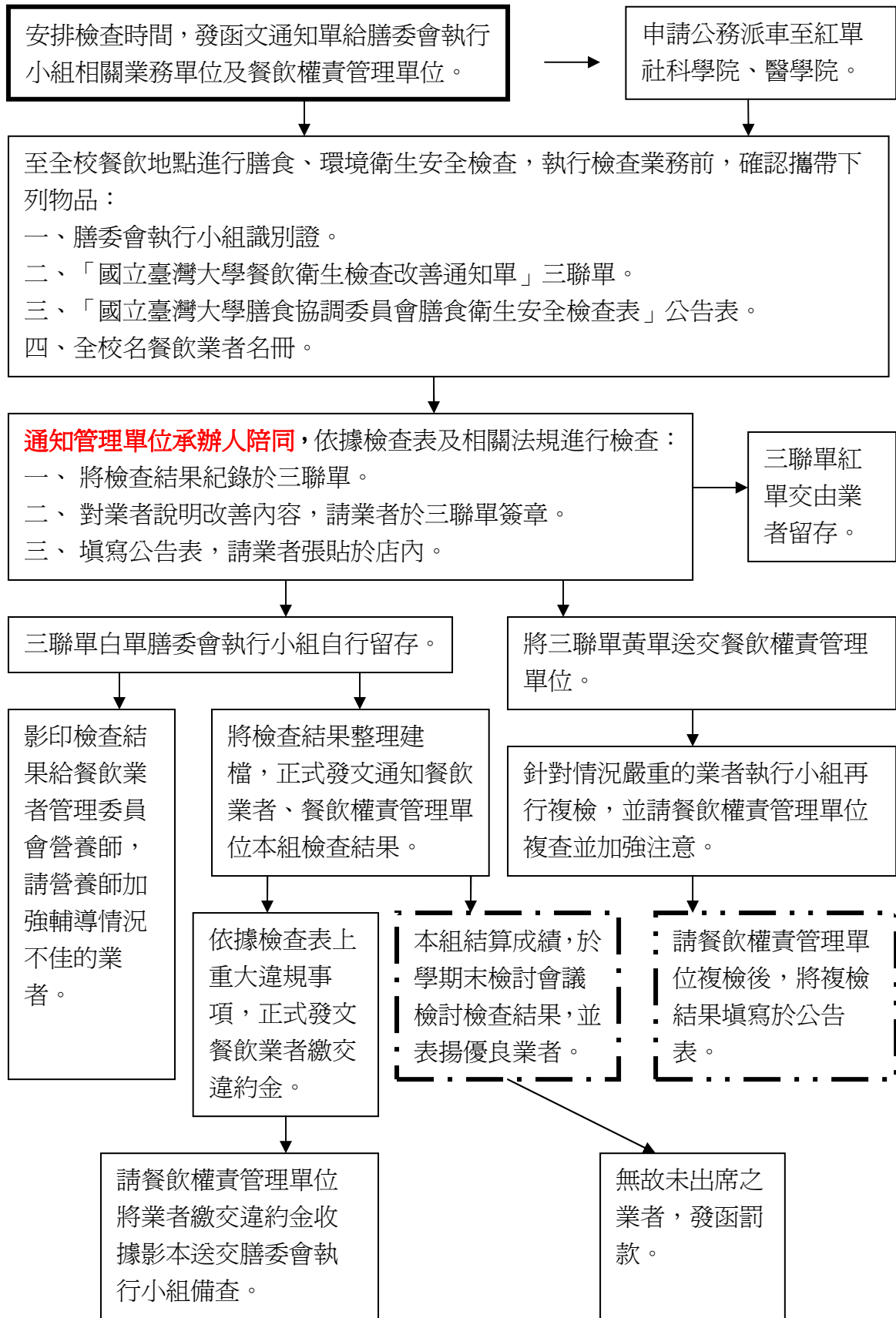
工作人數： 人。 廚師： 人。

填寫方式：“O”代表合格，“×”代表不合格，“△”代表不適用。

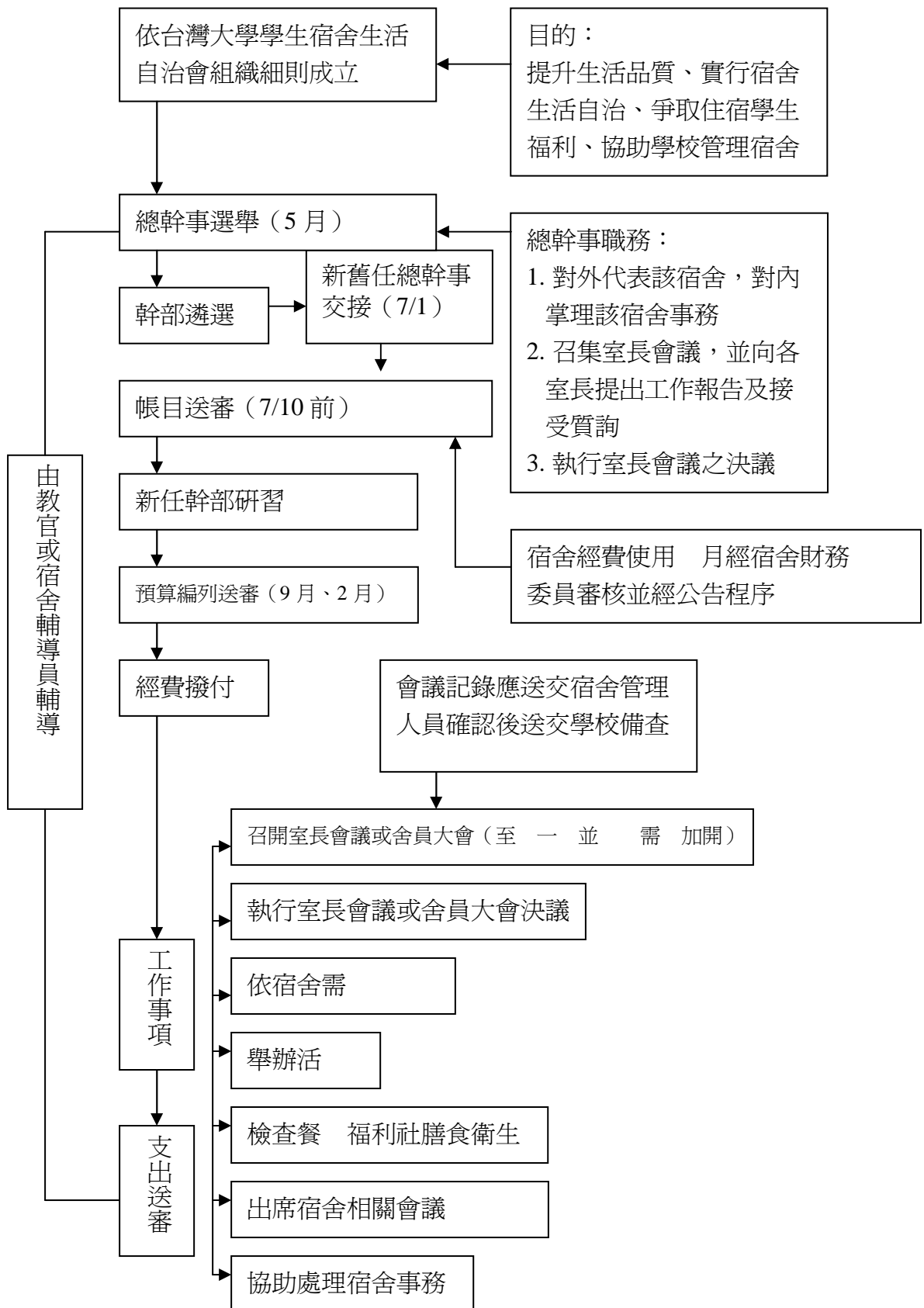
檢 查 項 目		日期						
油煙	★1、排油煙機及其周圍環境應隨時保持清潔，以避免油污污染食品，並防止危險事故。							
	2、排油煙機的設計，應依爐灶耗熱量為基準，須有能力排出油煙及熱氣。							
垃圾處理	1、垃圾桶、廚餘桶、資源回收桶，應加蓋密封，並保持桶子及四周清潔。							
	2、垃圾收集至八分滿時，即應將塑膠袋封口、紮緊，於清運前妥善存放，以免滋生蚊蠅。							
	3、垃圾暫存場所應與調理場所隔離。							
	★4、垃圾應確實分類包裝處理。							
	★5、廚餘桶應確實分類「養豬廚餘」及「堆肥廚餘」。							
排水衛生	★1、排水溝應隨時保持暢通，不得將殘渣廢棄物倒入排水系統中。							
	2、排水溝應裝設防止病媒入侵設施，並經常維護清潔。							
	★3、餐廳廚房應設置截油設施，並每日至少清潔一次。							
病媒防治	1、出入口門窗和其他通道應裝設紗窗、紗門、或自動紗門、空氣門、塑膠簾等病媒防治措施。							
	★2、場所內不得有病媒存在，每月應請專業消毒公司至少消毒乙次，並備有紀錄可查。							
環境衛生	1、倉庫應設置棧板、貨架，並應定期清掃，保持良好通風及溫、溼度控制。							
	2、廁所內須放置有蓋腳踏式垃圾桶，且應經常打掃、清洗，保持廁所整潔。							
	3、廚房地板應具充分坡度，不得積水，經常保持乾燥與清潔。							
	4、牆壁、支柱、天花板、燈具、紗門、紗窗等應經常保持清潔。							
	5、調理場所，應通風良好，其照明應在 200 燭光以上，並訂有燈罩保護，以免污染。							
餐具	★1、外帶應使用經評鑑合格之免洗餐具，並備有來源工廠合格登記證證明影本可查。{免洗筷需有一年內縣市衛生局或財團法人食品工業發展研究所之漂白劑(二氧化硫、過氧化氫)檢驗報告及購買證明(需有公司章或免洗筷包裝上要有公司名稱)，兩者缺一不可。}							
	★2、不得使用塑膠製(含保麗龍)免洗餐具。							
	★3、提供座位供顧客內食用餐時，不得提供各類免洗餐具，且不得以餐具套塑膠袋裝盛食物供消費者內食使用。並接受餐具澱粉性及脂肪性之檢驗，不合格者應立即改善。							
	4、餐具應洗滌乾淨，並經有效殺菌，置於餐具存放櫃，存放櫃應足夠容納所有餐具，並存放在清潔區域；若為外包清洗，需備有證明文件。							
	5、凡有缺口或裂縫之炊、餐具，應丟棄，不得存放食品或供人使用。							

	6、待清洗的餐具必須妥善存放，不得隨意放置，以防滋生病媒。								
	7、一次使用紙餐具(杯、碗、盤、碟、餐盒)及免洗筷(竹製、木製者)應標示廠商名稱、電話號碼及地址(應標示於大包裝或個別包裝之外包裝上)。								
	8、可供微波使用之杯碗及餐盒，應標示使用溫度上限(應標示於大包裝或個別包裝之外包裝上)。								
	9、免洗筷應標示有效日期。								
其他	★1、不得提供含聚乙烯(PE)、聚丙烯(PP)、聚苯乙烯(PS)或聚氯乙烯(PVC)等成分且厚度未達0.06公釐之購物用塑膠袋，且厚度達0.06公釐(含)以上之購物用塑膠袋不得免費提供。								
	★2、每日應確實依據檢查表自行檢查並妥善建檔存查。								
	3、應遵守其他相關環境衛生法規之規定。								
檢 查 人 員 簽 章									

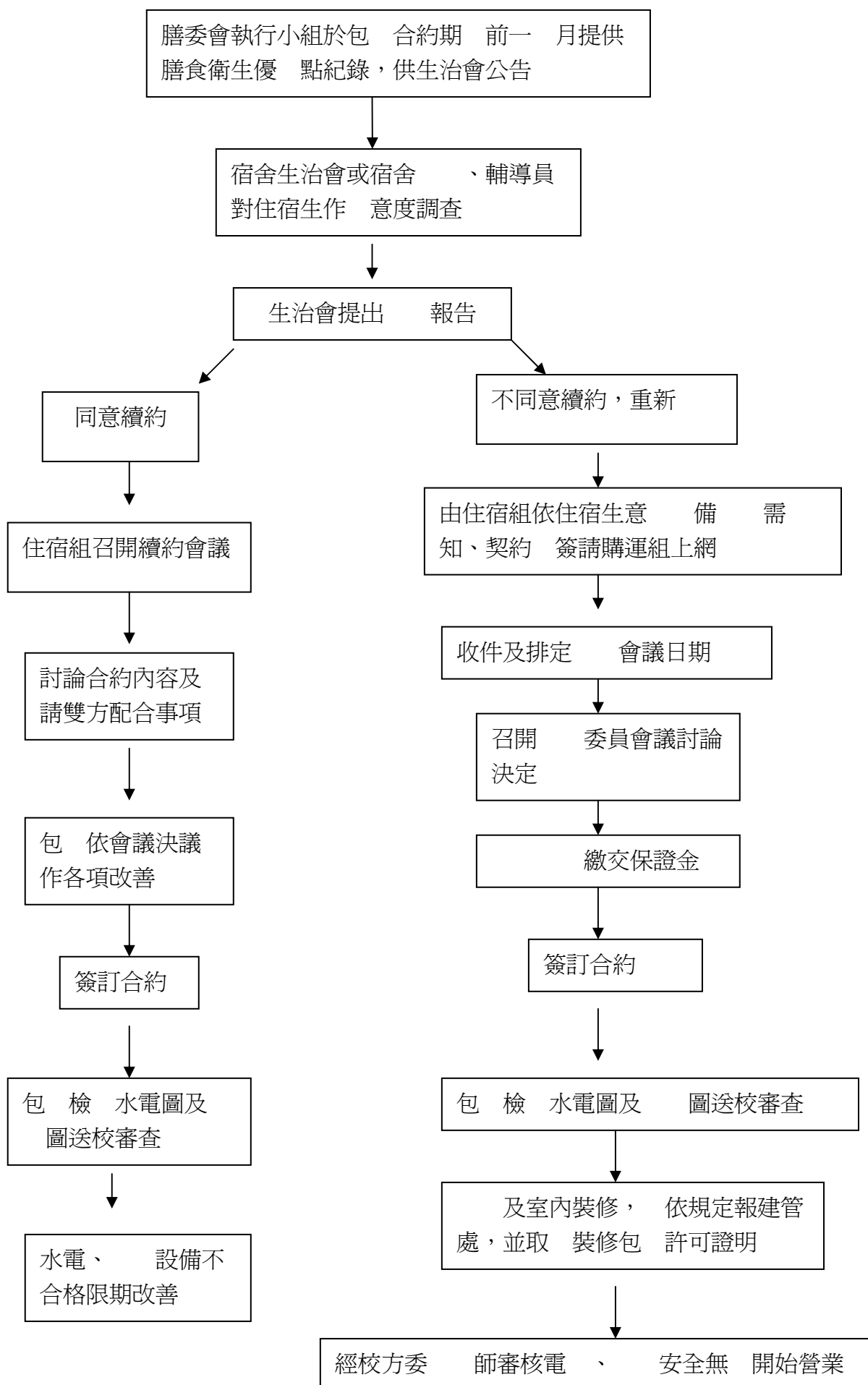




附件十二 宿舍生治會運作流程表







學生住宿服務組  
精實作業診斷結果報告  
綜合意見書  
20070703

審查人簽章：中文系 徐富昌 日期：96 年 7 月 10  
日

聯絡電話：33664021

電子信箱：[davidhsu@ntu.edu.tw](mailto:davidhsu@ntu.edu.tw)

教學網頁：[徐氏教學網頁](#) [徐氏山房](#)

## 壹、進行精實轉型所採用的方法是否合宜？程序是否恰當？

學生住宿服務組精實計畫之重點在因應時空變化，務使所有舍區及其相關業務轉型為優質之生活與學習環境。該組所擬訂之問題診斷方法與步驟，頗符精實之精神：

其一，該組運用「評估與再設計」之循環模式作為其轉型之方法，並參考平衡計分卡，將住宿組價值分構面來檢討，並定義其新目標，以持續改善作業流程、提昇服品質。此一模式應能有效的精實轉型。

其二，結合宿舍業務與精實精神所修訂 CIPP 評鑒指標，能有效地自我評估及掌握組務之推行。其中又以工作目標與任務之確立，更能有效地讓組內同仁對其工作之必須符合學務處、校方之整體發展與教育目標，並得到全校師生之支持與了解等方面，有充分的了解與認知。

其三，在檢視及訂定核心價值與目標後，既回顧組合住宿服務之傳統內涵，又檢討其現況與新目標，作為其前置階段之評估。接著又進行小組討論，藉以發現、診斷並解決問題。既能強化住宿服務之任務，又可符合校方及學生之要求。

其四，由長動員同仁，經由導讀使同仁熟悉精實轉型之原則與精神。這是化消極為積極，相信同仁在充分瞭解之下，對於該組業務之品質目標、績效指標，皆能有效執行。

綜上所述，可知學生住宿服務組對精實轉型所採用的方法合宜的，程序是恰當的。既有其有效性，亦有其適切性。

## 貳、自評指標是否具備實用性、完備性和前瞻性？

宿服組自評指標，主要以 CIPP 之指標項目作為自評依據。該指標項目涵涉該組業務之重要目標與核心精神。

一、就實用性而言，CIPP 之評鑒項目訂有明確的四大參考指標，從行政操作的立場來看，頗具實用性。如能具體落實，相信對該組業之推展必有實質的成效。

二、就完備性而言，CIPP 評鑒項目之四大指標所涵涉之層面頗廣，舉凡該組業務及目標，皆有所檢視：

(一)、背景指標：1 目標與任務 2 組織運作 3 規章制度

(二)、輸入指標：4 人力 5 經費 6 安全防護與輔導  
7 設施／設備、空間

(三)、過程指標：8 方案／活動規劃與執行 9 領導  
10 倫理／法律

(四)、成果指標：11 成果測量

其細項見於附錄一，所列基本上是相當完備的。

三、就前瞻性而言，所謂「宿舍是學習人生的場所」，則將宿舍的價值由「生活的」地方，提升至「教育的」層次。而其核心價值亦在於將宿舍與教室結合、生活與教育結合，使整個校園成為一個涵融臺大人的整體連結。

參、問題診斷的取向是否精確？是否符合精實的精神？

住服組有關精實轉型之業務現況檢討，共列十六項：

1. 新生宿舍同儕輔導方案
2. 預算與經費的運用

3. 修繕作業
4. 外包廠商發包及督作業
5. 物品、財物請購作業
6. 宿舍學生緊急意外特殊事件反映處理作業
7. 宿舍申請、分配、進住、繳費、退費等流程
8. 國際交換生進住宿舍事宜
9. 租屋小組之運作
10. 餐廳、福利社膳食安全
11. 服務學習課程
12. 宿舍生治會經費使用
13. 宿舍幹部訓練研習
14. 餐廳、福利社續約調查及招標流程
15. 工友清潔檢查
16. 教官及輔導員工作記錄簿

以上十六項問題的發現與診斷，皆採有效的固定(或標準)模式檢討：其一，針對問題選取採用指標；其二，主要問題之說明，強調問題之癥結所在；其三，尋求解決問題之可行方法；其四，在診斷與檢討後，預期其成果。其五，則附具體操作之流程圖。這些處理原則及手續，是既務實，又可具體操作之標準流程。其標準化程度與 ISO 可相媲美。因該組的所有問題之診斷與檢討，大體皆能符合「標準化、程序化與文件化」的精神，故對該組之精實管理、內部革新與提昇服務品質，提供了正確而有效的指導與控管。此外，該組編有作業手冊，對組內同仁因應各項業務流程與變化，皆有標準、精確及完整的依循。

#### 肆、綜合評量

## 一、優點

1. 態度務實，針對問題(如上列 16 項)提出解決方案。
2. 新目標之核心價值明確，服務及教育取向並重，且能持續修正及改善。
3. 建立事件處理及檢討之標準化流程。
4. 強化同仁對本身業務內容、流程與相關法令規章之熟悉度。

## 二、建議事項

1. 學生宿舍以學生為主體，住宿組目標建立的新目標為：「提供健康、安全、舒適的居住環境」/「尊重學生需求，提升服務品質」/「推動生活教育，培養良好品德」/「凝聚舍區意識，發展宿舍學習環境」/「鼓勵學生主動參與，塑造多元與創新的宿舍文化」/「重視身心障礙、偏遠、少數及僑外學生的特殊需求與服務」。可見對提昇新的住宿文化有相當的自我期許，希望該組同仁也能提昇服務熱忱，建立有效的管理及輔導文化。人間事無非是緣，同學們住進宿舍，彼此相識固然是緣；組員、管理員與學生間，老師與學生之間也是緣。因此，建立主動關懷的、親切有禮的、願意傾聽

的、耐心答覆的心態，是管理者與被管理者之間  
必須關切的處事藝術。

2. 承上，組員的在職訓練、面對問題的因應方式與  
心理準備，以及舒壓活動、情緒管理等相關，應  
有所規劃。

3. 宿舍分散，如何建立有效的掌握各舍之間的異常  
和變化，也應建立內部稽核機制。

4. 對於學生及管理者之缺失處理，也應建立缺失處  
理管制程序。