

## 蘭陽校園主任室

單位名稱：蘭陽校園主任室

業務項目：蘭陽校園線上報修作業

P	D
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 分析及統計線上報修的效率。</li> <li>2. 進行訪談及收集報修人及承辦人的需求。</li> <li>3. 進行資訊系統的架構及功能分析。</li> <li>4. 規劃品質保證的具體作法及宣導教育推廣的方式。</li> <li>5. 將線上報修系統修繕完工平均天數的目標值設定為 5.7 天(未排除例假日)。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建置符合蘭陽校園師生使用之報修系統及相關網路、伺服器等資訊環境。</li> <li>2. 進行宣導教育推廣。                             <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 製作報修流程圖的標示牌、報修系統網址 QR Code 的貼紙，貼於房間及重要位置。</li> <li>(2) 製作宿舍宣導影片，並刊登於網站、FB、Youtube 及校園賽博頻道。</li> <li>(3) 辦理使用說明會及製作線上使用手冊，將簡易說明編入新鮮人手冊。</li> </ol> </li> <li>3. 要求承辦人確實收取報修的電子郵件通知，並於各階段進行線上「受理」、「派工」、「完工」的操作。</li> <li>4. 改善聯繫的狀況，並增加聯繫的管道                             <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 每個流程控制點均發送電子郵件通知，並增加催件、留言及完工簡訊的功能。</li> <li>(2) 提供照片上傳功能，讓報修人能夠減少文字描述，也能讓承辦人迅速判斷與處理。</li> <li>(3) 建立 Line@生活圈，提供線上客服的服務。</li> </ol> </li> <li>5. 紀錄委派廠商或自行修繕等施工情況及完成說明，讓報修人及承辦人掌握修繕的內容、狀況及進度。</li> <li>6. 提供管理階層查核工具，可進行多種分類進度統計表查詢(依建築、類別、進度等分類)，並提供修繕效率的即時報告。</li> </ol>
A	C
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 將報修達成率等績效報表列入每次教學暨行政業務聯合工作會報定期性追蹤統計，以建立管理監督機制。</li> <li>2. 每學期末對教職生進行滿意度調查，持續了解成效及收集意見，並依此進行檢討列入改善事項。</li> <li>3. 將報修系統、使用說明、宣導影片及 QRcode 等列入標準化作業及文件，持續推行及改善。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 查核修繕狀況，條列修繕項目時，若有今日到期、已經逾期者，以醒目圖示顯示，吸引注目。</li> <li>2. 每日統計逾期件數後，系統自動發送 email 通知承辦人。</li> <li>3. 報修人進行修繕結果的評價，收集滿意度回饋。</li> <li>4. 查核分類的修繕效率，了解人力及相關資源的狀況。</li> </ol>