

事務整備組

單位名稱：事務整備組

業務項目：淡水校園清潔維護管理

P	D
<p>1.提高校園環境整潔品質</p> <p>(1)落實自我管理及內控查核。</p> <p>(2)加強同儕互助及模仿學習。</p> <p>2.提高清潔工作效率</p> <p>(1)整合工友及外部專業人力(清潔勞務委外)，採取專業分工重新劃分清潔責任區。</p> <p>(2)運用專業工具及物品，提升工作效率。</p> <p>3.提升工作人員素質及服務品質</p> <p>(1)加強人員教育訓練：每學年舉辦交流、座談及訓練課程等。</p> <p>(2)鼓勵工作人員參與學校活動，提升認同感與向心力。</p> <p>(3)即時通報，即時服務。</p>	<p>1.建立環境清潔檢查機制</p> <p>(1)由管理員每日不定時檢查清潔責任區之清潔。</p> <p>(2)安排組內同仁分區每週抽查校園環境之清潔。</p> <p>(3)採分館管理，由管理員安排區域內人員互助合作或跨區域支援，藉由互助學習，達到模仿學習目的。</p> <p>(4)管理員座談時分享各區域人員清潔作業經驗，並將座談所學分享給區域內人員。</p> <p>2.依實際運作狀況，調整人力配置與工作區域</p> <p>(1)每學年度依實際工友及清潔外包人力，調整工友工作區域及清潔委外標的。</p> <p>(2)視清潔環境特性，提供不同的清潔工具及物品。</p> <p>3.舉辦各項活動或訓練課程</p> <p>(1)舉辦歡送退休會等。</p> <p>(2)每學年舉辦教育訓練課程：清潔專業課程、身心靈相關演講或舒展身心之運動課等。</p> <p>(3)視情況召開座談會或聯誼活動。</p>
A	C
<p>1.問題檢討及追蹤改善</p> <p>(1)通知管理員或清潔人員加強清潔改善，並追蹤是否確實改善完成。</p> <p>(2)每月管理員座談時，檢討研議解決辦法。</p> <p>(3)每年適需求進行人員輪調，增加人員彼此互助或互動機會。</p> <p>2.檢討成效與評估改善措施</p> <p>(1)評估調整工友人力及外部專業人力(清潔勞務委外)比率，以及重新劃分清潔責任區。</p> <p>(2)加強人員專業訓練。</p> <p>(3)逐年汰換老舊工具及物品。</p> <p>3.檢討成效與評估人員狀況及未來挑戰，調整訓練內容</p> <p>(1)視未來工作人員能力需求，以訓練或上課學習培養技能。</p> <p>(2)由內外部顧客反應，檢視工作人員</p>	<p>1.檢查紀錄查核</p> <p>(1)檢查時於廁所清潔紀錄表簽章。</p> <p>(2)填報環境清潔抽查結果。</p> <p>(3)大清潔工作是否安排互助合作。</p> <p>(4)管理員是否將座談所學分享給區域內人員。</p> <p>2.檢核環境清潔狀況</p> <p>(1)檢視各責任區域清潔是否達到標準。</p> <p>(2)檢視責任區範圍與人力是否平衡。</p> <p>3.檢視工作人員服務品質是否提升</p> <p>(1)內外部顧客滿意度增加或抱怨減少。</p> <p>(2)觀察工作人員工作態度及方式是否</p>

<p>不足之項目，舉辦專業訓練課程， 提升工作人員服務品質。</p>	<p>有提升。</p>
--	-------------

