

國立成功大學學生宿舍服務暨輔導委員會

98 學年度第 2 次會議記錄

99.4.6.核定

◎ 時間：99 年 3 月 18 日（四）下午 2 時

◎ 地點：雲平大樓 4 樓第 2 會議室

◎ 主席：黃副校長煌輝

記錄：陳慶霖

◎ 應出席人員 25 人

當然委員—黃副校長煌輝、徐學務長畢卿(李副學務長劍如代)、陳總務長景文、李主任丁進(石專門委員金鳳代)、蘇主任重泰

教師委員—歷史系 蔡副教授幸娟 工設系 馬副教授敏元(請假) 航太系 鄭教授金祥

學生委員—學生會代表李文昇 系聯會代表賴才傑 宿委會代表陳信辰 孔冠傑(請假) 詹雅如(請假) 林咸劭(請假)

列席人員—陳孟莉組長、盧永華、吳仁琥、陳鶴文、鄭登彰、陳慶霖、黃郁芳、林幼絲、鐘姿婷、林筱萱、陸筱尹

壹、主席報告

- 一、學校的學生宿舍政策，一向是以提升學生宿舍的服務品質，滿足學生需求，並提高住宿率為主要目標。
- 二、目前東寧校區學生宿舍興建，已成立專案的委員會處理，並確定以 BOT 方式進行。新建宿舍將以多元性的規劃，讓學生有多重選擇，目標是讓學生能住得舒適，並懷念宿舍生活。在此，希望學生會、宿委會及住服組能共同宣導。

貳、確認上次會議決議案暨主席指(裁)示事項執行情形

附件一(P.4)

住服組 陳組長補充報告

- 一、《國立成功大學學生宿舍寒暑假住宿要點》業於 98.12.18. 98 學年度第 1 學期學生事務會議修正通過，有關寒暑假及各系營隊等短期住宿之床位分配，悉依該要點辦理。
- 二、勝六舍簡易廚房預定 4 月份完工啟用，為加強宣導簡易廚房的開放並導正學生在寢室內、浴室外陽台(曬衣場)炊煮的行為，將於簡易廚房啟用時辦理揭牌儀式。

參、住宿服務組學生宿舍工作報告 住服組 陳組長

附件二(P.5-29)

一、有關 98 學年度第 1 學期業務報告暨 99 年度工作計畫，請參閱。

二、住宿服務組業務工作補充報告(簡報) 見 P.31—37。

(一)陳總務長：

98 年支出比率圓餅圖，水電費所占總比率錯誤，及圖中的瓦斯費 8%+ 電費 21%+ 水費 4%=33%，應是重複，請修正。(修正後，見 P.34)。

(二)黃副校長：

- 1、各年度支出比率，因滿床比率不同，應該會有差異，可以再做更精確之試算，分析亦會有不同的結果。
- 2、針對年度內如有盈餘是否有較前進的做法與規劃？
陳組長回應：改善宿舍費的稽催與入帳機制後，盈餘狀況大有突破，盈餘的運用，目前規劃均朝加速老舊宿舍維修與整修時程，期能提高宿舍居住品質。
- 3、「維修」並非提高學生住宿滿意度的唯一方法，是否可以考慮舉辦活動，吸引住宿同學參加，同學多參與之後有向心力，對宿舍滿意度自然會提高。
- 4、報告中顯示，整體滿意度 3.45 級分換算大約在 70 分左右，算是很低，應該有很大的改善空間。其中管理員與輔導員是第一線服務人員，EQ

要培養與保持良好的狀態，對住宿同學的服務態度好，要視同己親，如父子、兄弟般互動，多親近（以餐廳用餐的服務為例說明），同學無形中感受被關心、關懷的溫暖，滿意度一定會提升。

(三)系聯會代表賴才傑

本校屬於開放性空間，與社區結合，在宿舍區辦活動似不適合；且問卷調查中顯示，同學多參與社團及系會活動，所以宿舍區不建議辦活動，而建議以舒適與安全做為宿舍工作重點。

陳組長回應：宿舍區辦理大型活動的人數參與有其限制性，但宿舍舍區之營造活動，如住服組或宿委會在各宿舍，以住宿生為對象所舉辦的舍區內活動，如重要節慶之感恩惜福活動、寓教於樂的生活教育之宣導、節能減碳的措施等仍有其必要性，而從本組的問卷調查也顯示超過一半住宿生非常認同現行宿舍氣氛營造。

(四)學生會代表李汶昇

1、學生輔導組目前辦公及服務的地點在敬一舍，應該搬回學生活動中心。

李副學務長回應：學務處規劃，將來學輔組和衛保組可能遷至雲平大樓東棟(原社會科學院的空間位置)。

2、建議本校餐廳比照他校做法，在各種菜色之前標示該菜色從生成到產出的 CO₂ 排放量（碳足跡），做為減碳警示。

陳組長回應：現階段會朝標示各菜樣之熱量及營養為主。標示 CO₂ 排放量的建議很好，會與衛保組討論評估後納入考量。

肆、討論提案

第一案

提案單位：住宿服務組

案由：光復二舍自 99 學年度起增設冷氣後住宿費用調整案，提請 確認。

說明：

一、提高學生宿舍生活品質一直是學校及本組的政策方向，去(98)年進行光二舍冷氣裝設需求調查時已向學生敘明住宿費之調漲幅度，其冷氣設備、供電設備及其線路，住宿同學每人每學期住宿費預估調整約 1,193 元，調漲後為 5,893 元(內含 200 元宿網費)。並業經 98 年 3 月 8 日本會決議通過增設在案。

二、未裝設冷氣之部份樓層，則仍維持現有住宿費 4700 元。99 學年度住宿生進住後，本組也會考量部份學生仍有補增設冷氣之需求，將統一辦理增設；其調漲費用則依實際使用週數比率調整之。

三、詳細調整方案，如附件三(P.30)。

擬辦：討論通過後公告，並自 99 學年度起實施。

討論：(因屬上次會議決議之追認，與會委員無異議)

決議：照案通過，並依行政程序辦理公告及系統(住宿費率)變更事宜。

伍、自由發言暨意見交流

有關宿舍 BOT 與太子學舍問題的討論

一、學生會代表李汶昇

就目前的情況看，太子學舍 BOT 案不是很成功，所以希望學校在處理東寧校區宿舍 BOT 案時，能慎選營造商或建設公司，以免重蹈覆轍。

二、黃副校長說明

(一)太子學舍是本校第一次 BOT 案，在翁代理校長的任期內推動，直到去年才開始正式營運，然雙方契約既定，已無變更的空間。

(二)但 BOT 的目標是雙贏，雙方都獲利。未來本校執行宿舍 BOT 案時，一定會

循公開、透明的程序進行招商、審查，並選擇優良廠商，必要時請建築系和土木系的老師參與規劃。

(三)另以但書條款的方式，階段性檢討 BOT 營運後的情況，力求有改善的空間。或許學校行政人員的心力或人力，不專在此，則以此方式處理後續問題，雙方都會有利。

三、陳總務長說明

太子 BOT 案按雙方合約：營運一年後(99 年 9 月)可以召開服務績效委員會，就營運狀況提出檢討與改進意見，屆時諸多問題可以提出，雙方協商處理。

四、李副學務長

住太子學舍的同學若有意見反映，太子公司營運單位基本上應即時處理。目前既無法滿足學生需求，實在有必要透過雙方協商，訂出明確的處理規範。

五、陳組長說明

依 BOT 的精神，太子學舍之營運與管理，均由太子公司經營管理，然學校也相當重視學生權益與意見反應的暢通性。去年本組即向太子學舍建議定期召開宿民大會，以廣納學生意見，健全對該學舍學生生活管理，而校方也會派員參加，以瞭解太子學舍居民的反映意見，做為雙方溝通平台並適時提供協助。

而自本學期起，太子學舍也在 2 月 26 日召開舍民大會，本組也由本人及同仁參加太子學舍居民的座談會；會中我已再次請太子學舍比照學校宿舍選出居民代表，擔任宿委，定期參加校方舉辦之宿委會適時反應太子學舍舍民的意見，以適時協助舍民問題排解與保障其權益。

六、宿委會代表陳信辰

本學期起，宿委會也都有參加太子學舍居民的座談會；聽取居民對太子建設及其服務品質的反映意見。本於服務住宿同學的立場，宿委會將儘可能替太子居民謀取應有的權利。

陸、臨時動議：無

柒、主席結論：略

捌、散會 下午 3 時 50 分

	會議決議案暨主席指(裁)示事項	承辦單位	執行情形
主席指(裁)示事項			
1	住宿服務組成立後，98 年 12 月底以前應做服務滿意度調查。	住服組	本案業於 98/11/23 至 12/9，以網路電子問卷方式進行施測。總計 2293 人上線填答，佔住宿人數 37.2% (=2293/6156)。99/2/9 簽奉核定結案。部份調查結果摘錄，見 附件二之(4) 。 (P.20)
2	節能省電標籤貼紙張貼後，除仍須再加強宣導外，是否可以與前期做比較，以確認是否達到節能省電之預期效果。	住服組	98 年度在實行相關節能方案後其相關數據與成效請參考 附件二之(1)與住服組的業務工作報告 。(P.12)
3	請住服組就短期性住宿，如寒假各系營隊等，妥慎訂出床位分配規範，並邀請學生會、社聯會及系聯會等相關學生團體，密切溝通協調。	住服組	遵照辦理。
4	宿委會對床位分配變更案沒有共識，請住服組持續規劃與溝通。是否分成兩大部分考量與規劃，一部分是進住之後，不須要再更動床位者，這些或許佔大多數；一部分是須要再更動床位者，也許佔少數。總之，床位分配，儘可能周延並以符合同學需求為優先考量。	住服組	遵照辦理。
5	除不需要設置簡易廚房的光復舍區與敬業舍區，不予處理外，其他舍區則應開始處理，不要拖延。	住服組	勝六舍簡易廚房業於 99/2/24 開工；餘遵照辦理。
6	各宿舍可以思考自訂未(執行)垃圾分類的罰則。	宿委會	98 學年度第 2 學期第 1 次宿委會會議提請各宿舍納入住宿生活公約規範。
7	在鼓勵省電做法上，採分級收費方式似為可行，請承辦單位研議。	住服組	本組刻正整理近年資料，擬提宿委會研議可行方案後，再提本會討論。
討論提案			
8	第一案 案由：修正《國立成功大學學生宿舍輔導員設置要點》案。 決議暨主席裁示：照案通過。	住服組	遵照辦理。
9	第二案 案由：追認自本(98)學年度起敬業第二宿舍住宿費調高為 7,200 元案。 決議暨主席裁示： 追認通過敬業第二宿舍住宿費調高為 7,200 元，並自本(98)學年度起實施。	住服組	遵照辦理。

國立成功大學學生宿舍服務暨輔導委員會 98 學年度第 2 次會議 學生宿舍工作報告

住宿服務組 2010/03/18

壹、98 學年度第 1 學期工作報告(2009.9.—2010.2.)

一、「安適住居」—營造安全與溫馨之居住環境

- 1、光二舍裝設太陽能熱水器—98/11/16 開始施工，12/16 完工試車並啟用，99/1/15 初驗，2/3 通過複驗，目前實施狀況良好，但效能發揮有限，會再與廠商討論以提昇效能。
- 2、勝利一舍門禁系統更新—98/12/28 更新完畢。
- 3、勝一舍按壓式冷熱水開關以及蓮蓬頭工程換裝—98/9/16 完工並驗收。
- 4、為強化敬一舍的門禁管控，維護舍民的安全，敬一舍一樓及地下一樓共六個出入口門禁磁卡感應系統管制—於 98/12 月中旬由本組陳組長親自至學輔組與楊組長溝通門禁可行方案，在兼顧學輔組的特殊性、餐廳營業及住民的安全維護下，經取得共識後，於系統更新後，自 99/1/4 開始實施，目前實施狀況良好。
- 5、勝四舍北側寢室窗簾安裝—因部分居民反應北側易受陽光照射，乃實施問卷調查；98/11 月中回收問卷後統計，北側 16 間寢室中，有 14 間寢室表示希望可以安裝窗簾，另 2 間寢室不同意者經再訪談後也同意安裝。已於 12/18 安裝完成。
- 6、已於 98/10/6 翻新勝六舍交誼廳桌椅、書報櫃、電視櫃破損狀況，以改善老舊設施，有煥然一新的感覺。
- 7、99 年學生宿舍清潔勞務外包甄選—98/12/21 開標，由「東方正揚有限公司」得標。為提昇清潔品質於 12/24 召開管理員會議，針對上年度待強化事項彙集後，已請廠商配合改進，以提昇宿舍環境品質。
- 8、99 年學生宿舍保全廠商甄選—98/11/25 98 學年第 3 次宿委會會議決議，由起將保全公司得標，廣續學生宿舍 99 年度的保全工作。
- 9、98 學年度第 1 學期防災疏散演習—98/10/22 在勝一舍舉行，本次主要工作偏重於教學 DV 拍攝及製作。有關本次演習之缺點與檢討，列入本學期參考改進。
- 10、為統一管理並改善宿舍公佈欄，已更新各宿舍活動式公佈欄至各宿舍，俾利各舍公告張貼或活動推行使用。
- 11、統計至 99/1/7 止，99 年寒假留宿線上登記共計 4,154 人；寒假營隊約 1,500 人申請，總數達 5,500 左右。本組為避免未留寒宿學生搬遷之苦，各宿舍也加開較大儲物空間供同學們置放，宣導的管道也增加個別 email 的提醒，期能減少同學們的不便。

二、「樂於學業」—建構教室及圖書館之外的另一學習場所

- 1、敬一舍藝文走廊—98/12 月完成規劃、估價；99/2/10 完成施作並提供攝影社社員作品展布置，提升文藝氣息。

- 2、勝六舍 2F 簡易廚房—98/11/27 邀請勝六舍舍長、工讀生與外籍生約 20 人，針對勝六舍簡易廚房之可行性、設置地點與設備進行討論；98/12 月完成設計規劃及估價，2 月至 3 月進行基礎水電及廚具的架設，預計 4 月份啟用。
- 3、藝術中心舉辦校園環境藝術節彩繪校區案—有關學生宿舍區部份，98/9/30 98 學年度第 1 次宿委大會提出修正意見，並予以同意。

三、「身心健全」—正向體會並實踐群己關係

- 1、學生宿舍自治委員會—98/9/30 成立 98 學年度宿委會，確認宿委會組織編組名單，並召開 98 學年度第 1 次宿委會會議。爾後每月召開乙次會議，討論並議決宿舍議案及修正相關法規。
- 2、學生宿舍自治幹部研習—98/9/19-9/20 舉辦 98 學年度學生宿舍自治幹部研習活動，共 40 人參加。
- 3、宿舍改革小組會議—98/10/22 召開第 41 次會議，主要討論「國立成功大學學生宿舍寒暑假住宿要點」修正草案，並針對光復餐廳菜價與衛生問題，及寒暑假營隊住宿問題均有充分討論，並提出改進建議。

四、「成就品格」—培養並實現教育的真正目的

- 1、宿舍迎新活動—98/9/11--13 辦理宿舍迎新--「歡樂對對碰，愛心不落後」活動，約 1,500 人參加。
- 2、智慧財產權宣導—結合軍訓室於 98/9/22、9/28 辦理露天電影 2 場，約 100 人次參加。
- 3、宿舍讀書會—與學生輔導組「張師母讀書會」合作辦理，98 學年度第 1 學期閱讀的書目為《目送》及《生活 10 講》。
- 4、學生宿舍違規審議小組—98/10/21 奉簽核定 98 學年度學生宿舍違規審議小組委員聘任案。11/20 召開 98 學年度第 1 次會議，審議 14 人宿舍違規案，決議內容成為案例，供爾後審議參酌。摘錄如下：
 - (1)宿舍使用違規電器統一懲處標準：①限期搬離並記 10 點。②於 bbs 版以真實姓名發表文章道歉，記違規記點 8 點且依《學生獎懲要點》記申誡壹次(得依《學生以校園服務代替懲處實施分則》第二、三條規定以校園服務 10 小時代替)。
 - (2)宿舍普查未到懲處案，針對學生身分及學制分別制定懲處方式。
 - (3)爾往後違規案件之懲處以《學生宿舍管理規則》及《學生獎懲要點》為依據；若涉及行政裁量部分統一記 8 點處分。
- 5、宿舍總體營造暨品德教育『品味人生~愛的宿苗』系列活動—
 - (1)98/12/22 「橘祥如意」活動—住宿生在小卡上面寫下一句好話隨機發放到各棟宿舍居民手中，讓更多的人能收到這來自不同人所給予的祝福，參與人數約有 800 人。
 - (2)98/12 月實施「十惡生丁一么、」問卷—以了解宿舍學生最討厭的生活習慣為何，藉以推出各項生活教育宣導措施，如製成宣導短片 CF、文宣，將品德教育落實於生活中，也宣導學生尊重他人，

遵守宿舍生活規範，共同營造一優質的宿舍生活環境。經調查結果「十惡生丁一么、」前十名：

(A)上完廁所不沖、(B)隔壁房間太吵、(C)生活作息不同、(D)我的就是你的(未經允許擅自取用)、(E)室友不愛乾淨、(F)公共區域太吵、(G)洗手台或飲水機亂倒菜渣、(H)鬧鐘魔人、(I)室友太吵、(J)使用過的衛生用品未清理。

6、宿舍服務學習(三)課程—完成各舍區廢棄腳踏車集中及協助「冬至宿說佳句」活動。

五、「人文關懷」—關心全球及社會議題

1、環境衛生工作—

(1)98 學年度第 1 學期校安通報學生宿舍住宿生新型流感陽性個案，累計 45 人。本組均依《國立成功大學學生宿舍因應新型流感疫情應變施行細則》及《國立成功大學學生宿舍 A 型流感陽性或 H 1 N 1 個案處置標準作業流程》予以安置 40 人，5 人返家休養。

(2)99/2/19 全校各宿舍區進行每學期例行性消毒工作。

2、節能減碳—

(1)99/2/1 勝後停車場燈光改善，更換為亮度高但耗電少的複金屬光源(HID)，並減少燈光數量。

(2)宿舍管輔人員利用值勤巡查，及違規同學「以校園服務代替懲處」，均將關閉宿舍公共區域電源，納為工作內容。

六、「人員發展」—強化學務工作之運作

99/1/27、2/10 學務處舉辦人員發展計畫 2 梯次。本組同仁除當日值班外，餘都參加研討。主要聽取各組室 99-104 年中長程發展計畫報告，藉以強化各組室間之認識，以收橫向聯繫之效。

七、「健康飲食」—宿舍餐廳營運與管理

1、完成 98 年度學生宿舍餐廳財產盤點；

2、進行餐廳設備檢視、更新與修繕；

3、餐廳內外環境改善（增添桌椅並重新配置、規劃垃圾廚餘空間）；

4、簽辦餐廳場地使用費收入專款專用及其收支管控；

5、建置顧客意見反應機制與平台；餐廳顧客服務資訊網；

6、餐廳內部柱面美化：四方柱面設置為餐廳資訊佈告欄、學生活動海報宣傳區、飲食教育海報欄、住宿服務佈告欄。

八、其他行政暨服務事項

1、宿舍經費收支情況—

為強化宿舍收支狀況，已進行本年度宿舍收支的管控及成效分析，並根據會計室的會計收支帳進行細項分析與總項歸類，經統計至 12 月 31 日止的宿舍收入為 113,881,067 元，宿舍總支出 56,534,299 元，淨收入為 57,346,768 元。其中人事費佔總支出 9.38%；水電費佔總支出 54.85%(水 7.22%，電 34.86%，瓦斯 12.76%)；外包清潔及保全

佔總支出 17.54%(清潔 13.68%、保全 3.86%)。

針對水電費支出佔總支出比率相當高，目前已在進行各宿舍間的節能活動規劃，期能以競賽獎勵方式提昇舍民對個人用水電節約，並做為評估調整用電基度費率的參考。

98 年度宿舍財務收支狀況表，如附件二之(1)(P.12-13)

2、宿舍費催繳情形—

(1)95-97 學年度住宿費異常催繳數計 1193 筆，截至 99/2/28 止，已完成 925 筆催繳，剩餘 268 筆，總達成率為 77.54%。(925/1193)

(2)98 年暑假住宿費：總催繳筆數為 293 筆，截至 99/2/28 止已銷帳 256 筆，未銷帳且鎖離校筆數 37 筆，總達成率為 87.37% (256/293)。

(3)98 學年度第 1 學期申請住宿人數 6,185 人，已繳費為 5,956 人，已繳率 96.30%；住宿費異常催繳筆數共計 229 筆，截至 99/2/28 止已銷帳 168 筆，未銷帳且鎖離校筆數 61 筆，總達成率為 73.36% (168/229)。

(4)99 年寒假住宿，截至 99/1/20 申請留宿 4,279 人，已繳費 3,863 人，已繳率 90.28%。1/21 以 e-mail 方式提醒同學繳交。

3、現員業務職掌調整及各項法規、SOP修正—

為因應本組中長程發展計畫之推動與提升工作效能，98/11/26 召開臨時組務會議，主要討論本組現員業務職掌調整，並自 99/1/1 起實施；各項法規、SOP 修正情形，截至 99/3/1 止，詳見《國立成功大學住宿服務組各項規章及標準作業流程一覽表》，如附件二之(2)(P.14-15)。

4、本組工作手冊編輯—

律定本組工作手冊，並隨時更新。本組工作手冊目錄，如附件二之(3)(P.16-19)。

5、98 年度行政專案研究—《學生宿舍服務品質重視度與滿意度之研究》

98/11/16 奉核辦理學生宿舍服務品質因素之重要程度與滿意度調查。施測時間與方式：11/23 至 12/9，以網路電子問卷方式進行施測。總計 2293 人上線填答，佔住宿人數 37.2%(=2293/6156)。

99/2/9 簽奉 學務長核定，本計劃結案。部份調查結果摘錄如附件二之(4)(P.20)。

6、學生事務與輔導工作自我評鑑—

98 年度學生事務與輔導工作自我評鑑實地訪評委員建議事項，其中有關宿舍行政、服務與輔導部份，本組回應詳如附件二之(5)(P.21-22)。

7、床位管理 E 化系統建置與擴充—

本組成立後積極推動床位管理 E 化系統之建置，並依實際工作需求不斷更新或擴充，是一年來最有顯著績效；更新或擴充的項目甚多，詳可參閱本組住宿 E 網入口 <http://dorm.osa.ncku.edu.tw/>。

8、釐訂本組 99-104 年中長程發展計畫及 100 年概算編列—

(1)本組業於98年10月27日組成「住服組99-104中長程發計畫(草案)工作圈,依7大工作目標組成13個工作圈,於98.10.27至11.12止,由每圈設一圈長擇期召開圈員討論與修正會,經2次來回討論與修正後,復於98.11.18召開全組工作圈聯合討論會進行討論修正與確認,凝聚共識,提出99-104年中長程發展計畫及其各年度具體策略與推動作法,詳如附件二之(6)(P.23-28)。

(2)100年度宿舍收入概算數約為89,080,000元,寒暑假住宿費收入概算數約15,761,000元。另依收支情形編列勝八舍冷氣裝置、學習中心設置、光二舍衛浴設備整修、省電燈具裝置等專案概算。

9、98學年度(102級)新生宿舍進住檢討改進事項—已於98.9.14組務會議討論通過。

10、98學年度第1學期期末離宿清點檢討、改善建議與方案—已於99.3.1組務會議討論通過。

貳、99年度計畫工作事項(2010.3.—2010.12.)

一、「安適住居」—營造安全與溫馨之居住環境

- 1、加強各舍區監視及門禁系統—光復一、二、三舍,敬一、二舍,勝六、八、九舍。
- 2、光二舍增設冷氣及其電源工程。
- 3、敬二舍舍屋頂防水及勝一舍南面水溝改善工程。
- 4、勝六舍及勝二舍、勝三舍增設簡易廚房。
- 5、勝六舍電梯更新。
- 6、建立各宿舍基本設施(鍋爐、電梯、飲用水、消防設施、水塔、污水處理)與保養履歷(加入維修保養成本),並定期檢視。
- 7、加速空床遞補即時性—調降空床率,99年度住宿率穩定維持在95%,後逐年提升0.5%至96.5%。
- 8、提升住宿費催收達成率—由99年度72%逐年提升至87%。
- 9、減少學生意見抱怨數—依現有學生抱怨資料分類,擬定改善方向與策略。
- 10、提升宿舍滿意度—維持在3.8級分以上。
- 11、執行行政業務發展研究計畫—床位申請滿意度研究,並因應行政作業需求,不定期擴充床位系統各項功能。

二、「樂於學業」—建構教室及圖書館之外的另一學習場所

- 1、塑造文化交流平台—
勝三舍地下室設置語言學習角(Language Corner)—定期播放各種語言相關之教學影片、雜誌、圖書、音樂等;各樓層牆壁或公布欄佈置「愛的叮嚀」或靜思語。
- 2、提升宿舍人文藝術氣息—
敬一舍、勝四舍設置藝文走廊或藝文區,與設計相關系所或社團合作,放置藝文作品(如設計作品、攝影照片、繪畫、雕像、藝術品

等)；

3、創造多功能學習空間—

勝一舍地下室學習空間—新增大/小型多功能研討室，除了方便住宿生討論課業用之外，亦能當作宿舍讀書會集會場地、宿舍幹部開會空間、宿舍小型活動舉辦場地、服務學習課程討論教室等。

三、「身心健全」—正向體會並實踐群己關係

1、律定宿委會行事曆—鼓勵居民踴躍參與宿委會各類活動。宿委會 98 學年度第 2 學期工作重點為：

- (1)舉辦 99 學年度宿舍舍長、自治委員選舉。
- (2)籌劃 99 學年度宿舍幹部研習活動。
- (3)各宿舍公共交誼廳功能精實計畫。

2、持續校外參訪—認識標竿學校學生自治組織運作模式，截長補短以為本校借鏡。

3、推動宿委會社團化—宿委會納為學生自治組織之一，比照其他學生自治組織團體運作方式。

4、改進宿舍幹部體制—實施責任分區，推動舍長—樓長(原工讀生)—室長制，除有助於行政工作之落實與宣導外，以提高服務品質。

5、建立安全防護網—持續定期舉辦安全講習活動(亦可併入幹部研習訓練課程中實施)，使宿舍幹部熟習消防器材及相關設施之操作。

四、「成就品格」—培養並實現教育的真正目的

1、規劃 2010 年舉辦「品德教育系列活動—心體驗·樂活美一天 LOHAS your hear day by day at HSD-NCKU」—詳見附件二之(7)(P.29)。

2、鼓勵同學做好寢室內個人、宿舍內公共區域、宿舍外公共區域之整齊與清潔工作，落實以校為家的觀念。

3、適時藉由 B 版、「學務簡訊」及「家長通訊」表彰善行，增進學生積極正向行為，並激發榮譽感。

4、適時公布違反宿舍管理規則之懲處結果，促進學生自律精神。

5、增訂學生宿舍懿行善舉之獎勵條款，正向鼓勵並促進同學優良德行。

6、實施舍區間節能省電與環保工作評比，增進愛護地球與環保意識。7、成立跨舍區讀書會—結合學生輔導組張師母讀書會，邀請張師母讀

書會成員為各小組指導老師；成員招募方式，不限參與人員之住宿身份與住宿棟別，或自組讀書集會或個人參與。

五、「人文關懷」—關心全球及社會議題

1、環境衛生工作—

- (1)持續宣導建立個人衛生與防疫觀念—宣導平時多洗手、定期量體溫、有感冒症狀戴口罩、發燒先自行隔離等措施。個人應注意並確切落實。

- (2)健全防疫措施與處理機制—依據標準作業流程，做好事前預防工作，以及發生後之處理機制，以避免免疫情擴大。另 99/3/1 組務

會議通過《學生宿舍休養房滿意度調查表》，以做為爾後改進參考。
(3)3、9月進行學生宿舍消毒，5—11月加強登革熱孳生源檢查。

2、節能減碳—

- (1)宿舍走廊燈加裝感應裝置、大型耗電燈具更換為HID、公共區域省電燈具換裝、消防燈光改為LED形式。
- (2)分析歷年冷氣電費支出，評估冷氣電價改為分段收費。
- (3)公共區域用電，加裝電力卡管制（生活學習中心、自修室交誼廳等）。
- (4)省水設施加裝或更換。
- (5)評估光二舍太陽能熱水器效果，俾便後續宿舍規劃。

六、「人員發展」—強化學務工作之運作

- 1、提升服務品質—辦理組內工作圈、住宿生、宿舍幹部討論後提出可行之改善作為與時程，以強化滿意度較弱之服務項目。
- 2、建立人員知能學習履歷—調查行政與輔導人員職務學習需求，規劃相關知能學習課程；學習方式可分線上學習、實體課程（包含校內人事室訓練課程與校外課程）。另規劃宿舍管理員專業學習課程，如修繕、管線操控、消防、電梯、鍋爐、發電作業等工作之學習課程，以及續辦理管理員電腦文書教學課程。
- 3、適時辦理校外參訪—藉由至標竿學校進行宿舍業務參訪與經驗交流，汲取他校可資借鏡之措施與管理經驗，作為人員職務精進之參考。
- 4、適時調整組織人員職(業)務。

七、「健康飲食」—宿舍餐廳營運與管理

- 1、持續辦理餐廳內部柱面美化—四方柱面設置為餐廳資訊佈告欄、學生活動海報宣傳區、飲食教育海報欄、住宿服務佈告欄。
- 2、進行餐廳小吃部區抽油煙設備改善工程與動線重新配置。
- 3、進行年度餐廳服務滿意度問卷調查。

八、其他行政暨服務事項

- 1、宿舍行政E化—執行行政業務發展研究計畫—《床位申請滿意度研究》。

97-99 年度宿舍財務收支狀況分析

統計期間：97 年 1 月 1 日至 99 年

年度	97 年	滿床比率	98 年	滿床比率	99 年預估	滿床比率
床位數	6,582	94%	6,636	95%	6,636	95%
上期結轉	16,496,011		31,360,414		57,346,784	
宿舍費收入	59,663,939		82,520,653		85,700,000	
收入總計	76,159,950		113,881,067		143,046,784	
支出項目						
人事費	11,972,400	16.86%	5,302,584	9.38%	5,400,000	6.95%
水電費	29,067,132	40.93%	31,010,629	54.85%	31,700,000	40.78%
水費	4,323,587	6.09%	4,080,658	7.22%	4,200,000	5.40%
電費	16,778,403	23.63%	19,707,721	34.86%	20,200,000	25.99%
瓦斯費	7,965,142	11.22%	7,212,470	12.76%	7,300,000	9.39%
電話費		0.00%	9,780	0.02%	10,000	0.01%
修繕費	13,520,503	19.04%	5,073,091	8.97%	6,300,000	8.10%
消防費用	-	0.00%	609,519	1.08%	710,000	0.91%
宿舍共同支出	2,562,366	3.61%	2,551,950	4.51%	2,600,000	3.34%
維護費	3,633,324	5.12%	3,683,309	6.52%	3,700,000	4.76%
外包費	9,959,760	14.02%	9,915,800	17.54%	9,520,000	12.25%
設備費	299,008	0.42%	614,336	1.09%	20,500,000	26.37%
其它設備費	113,908	0.16%	360,700	0.64%		0.00%
支出收回	-	0.00%	- 2,226,919	-3.94%	- 2,700,000	-3.47%
支出總計	71,014,493	100.00%	56,534,299	100.00%	77,730,000	100.00%
淨收入	5,145,457		57,346,768		65,316,784	

製表單位：住宿服務組

資料來源：本校會計室經費系統 KY0311 / KY0310

填表注意事項：每月 10 日前小計上一月份的費用明細帳，提供學務主管會議、組務會議供參。

98 年度學生宿舍財務收支分析

提報組室：住宿服務組 990301

一、98 年宿舍財務收支分析，主要差異原因如下：

(一)、收入部分：

1. 逐步建立歷年宿舍費的稽催機制
2. 宿舍費入帳時間之管控，提高進帳頻率(尖峰及離峰期不同)
3. 宿舍 e 化的進程加速，致 98 年度之宿舍收入增加。
4. 歷年(95 至 98 學年度)全校各單位宿舍費減免校內轉帳的稽催與清帳，致宿舍收入增加。(約 404 萬元)

(二)、支出部分：

水電費佔總支出比率最高(54.85%)，其中以電費支出最多(34.86%)，主要係因 98 年床位數增加(97 年 6,582、98 年 6,636)及台電向本校平均年度用電每度收費提高(97 年平均每度收費 2.24 元、98 年平均每度收費 2.54 元，目前向學生收費每度 2.0 元)，致支出增加。水費及瓦斯費在 98 年均有小幅度減少。

改善策略

針對水電費支出佔總支出比率相當高，為有效降低宿舍用電，將於 99 年度在各宿舍間之節能活動規劃，期能以競賽獎勵方式提昇舍民對個人用水電節約，並做為評估調整用電基度費率的參考。本(99)年度也將規劃用電分級收費之以價制量措施，經宿委會、宿改會討論達成共識後實施。

修繕費因 98 年無重大工程整修，致支出大幅減少。為改善宿舍品質已於本組 99-104 年中長程發展計畫中規劃整修時程。

國立成功大學住宿服務組各項規章及標準作業流程一覽表

99.03.01.陳慶霖 製表

項次	名 稱	最新通過日期	通過會議	承辦人
法 規				
1	國立成功大學學生宿舍服務暨輔導委員會設置要點	97.12.10.	主管會報	陳慶霖
2	國立成功大學學生宿舍輔導員設置要點	98.10.08.	學生宿舍服務暨輔導委員會	陳慶霖
3	國立成功大學學生宿舍管理規則	98.12.18.	學生事務會議	陳慶霖
	National Cheng Kung University Student Dormitory Regulations			林幼絲
4	國立成功大學學生宿舍寒暑假住宿要點	98.12.18.	學生事務會議	林幼絲
	National Cheng Kung University's Guidelines for Student Housing Accommodation during Summer and Winter Vacation (翻修中)			
5	國立成功大學學生住宿契約書	98.03.05.	學生宿舍服務暨輔導委員會	陳慶霖
	National Cheng Kung University Student Housing Contract			林幼絲
6	國立成功大學學生宿舍自治委員會組織章程	98.12.14.	學生事務會議	陸筱尹
7	國立成功大學學生宿舍志工服務實施要點	98.12.14.	學務主管會議	陸筱尹
8	國立成功大學學生宿舍違規審議小組設置要點	98.12.14.	學務主管會議	陸筱尹
9	國立成功大學學生宿舍自治委員審議小組設置要點	98.12.14.	學務主管會議	陸筱尹
10	國立成功大學膳食委員會組織要點	98.05.22.	學生事務會議	陳鶴文
11	國立成功大學學生宿舍因應新型流感疫情應變施行細則	98.09.01.	組務會議	陳慶霖
12	國立成功大學校外賃居學生輔導實施計劃	97.12.22.	學務主管會議	軍訓室
標準作業流程				
1.1	國立成功大學學生宿舍收費調整作業流程	97.12.22.	學務主管會議	盧永華
2.1	國立成功大學宿舍讀書會標準作業流程	(新訂中)	組務會議	黃郁芳
2.2	國立成功大學宿舍迎新活動標準作業流程	(新訂中)	組務會議	鐘姿婷
2.3	國立成功大學學生品德教育活動標準作業流程	(新訂中)	組務會議	鐘姿婷
3.1	國立成功大學學生宿舍床位線上申請標準作業流程	98.11.26.	組務會議	林幼絲
3.2	國立成功大學學生宿舍線上床位抽籤標準作業流程	99.03.01	組務會議	陳鶴文
3.3	國立成功大學學生宿舍進住標準作業流程	98.12.14.	組務會議	林幼絲

3.4	國立成功大學學生宿舍退宿標準作業流程	98.12.14.	組務會議	林幼絲
3.3	國立成功大學學生宿舍退宿標準作業流程 (行政版)	99.03.01.	組務會議	林幼絲
3.5	國立成功大學學生宿舍普查標準作業流程	98.12.14.	組務會議	林幼絲
3.6	國立成功大學學生宿舍普查標準作業流程 (行政版)	99.03.01.	組務會議	林幼絲
3.7	國立成功大學外籍住宿生住宿費處理標準 作業流程	98.12.14.	組務會議	林幼絲
3.8	國立成功大學學生宿舍空床位線上補宿標 準作業流程(行政版)	99.03.01.	組務會議	林幼絲
3.9	國立成功大學學生宿舍空床位線上補宿標 準作業流程(學生版)	99.03.01.	組務會議	林幼絲
3.10	國立成功大學學生宿舍轉換宿 標準作業流程	98.11.09.	組務會議	林幼絲
3.11	國立成功大學特殊床位申請標準作業流程	99.03.01.	組務會議	盧永華
3.11.1	國立成功大學身心障礙學生宿舍申請流程	97.12.26.	學務主管會議	學輔組
3.12	國立成功大學學生宿舍離宿標準作業流程	98.11.26.	組務會議	黃郁芳
3.13	國立成功大學學生宿舍滿意度調查 標準作業流程	98.11.26.	組務會議	黃郁芳
3.14	國立成功大學學生宿舍退費標準作業流程	98.11.09.	組務會議	盧永華
3.15	國立成功大學宿舍修繕標準作業流程	99.01.11.	組務會議	吳仁琥
4.1	國立成功大學宿舍寒暑假留宿作業流程	97.12.10. (修訂中)	組務會議	林幼絲
5.1	國立成功大學學生線上簽署住宿契約書 標準作業流程	98.11.26.	組務會議	鄭登彰
6.1	國立成功大學學生宿舍自治委員研習會 標準作業流程	97.12.26. (修訂中)	組務會議	陸筱尹
6.2	國立成功大學住宿服務組校外參訪 標準作業流程	98.11.26.	組務會議	黃郁芳
8.1	國立成功大學學生宿舍違規案件處理標準 作業流程	新訂中	組務會議	陸筱尹
10.1	國立成功大學學生宿舍餐廳顧客意見反應 單處理流程	98.10.12.	組務會議	陳鶴文
10.2	國立成功大學學生宿舍餐廳場地使用費 進帳標準作業流程	98.11.09.	組務會議	陳鶴文
11.1	國立成功大學學生宿舍A型流感陽性或 H1N1個案處置標準作業流程	98.10.12.	組務會議	盧永華

國立成功大學學生事務處住宿服務組 工作手冊目錄

壹、理念與目標

- 一、學生事務與輔導工作理念、目標與策略
- 二、學生住宿服務工作理念
- 三、學生住宿服務工作目標

貳、行政篇

- 一、住宿服務組分層負責明細表 98.02.12.
- 二、住宿服務組現員業務職掌表 98.11.26.
- 三、輔導員工作職責(共同性)
- 四、管理員工作職責 98.04.01.
- 五、管理員暨輔導員人力配置現況(含住宿人數)表 98.12.22.
- 六、住宿服務組人員請(休)假職務代理名冊 99.01.11.
- 七、住宿服務組顧客意見處理 98.03.20.

參、宿舍篇

- 一、校本部及宿舍位置圖
- 二、大學部男生宿舍
- 三、大學部女生宿舍
- 四、研究生宿舍
- 五、BOT太子學舍
- 六、宿舍基本設施概況表
- 七、宿舍空間規劃計畫(新訂中)

肆、作業篇

- 一、國立成功大學學生宿舍收費調整作業流程 97.12.22.
- 二、國立成功大學學生宿舍床位線上申請標準作業流程 98.11.26.
- 三、國立成功大學學生宿舍線上床位抽籤標準作業流程 99.03.01.

- 四、國立成功大學特殊床位申請標準作業流程 99.03.01.
附：國立成功大學身心障礙學生宿舍申請流程 (學生輔導組)
- 五、國立成功大學學生線上簽署住宿契約書標準作業流程 98.11.26.
- 六、國立成功大學學生宿舍進住標準作業流程 98.12.14.
- 七、國立成功大學學生宿舍普查標準作業流程 98.12.14.
- 八、國立成功大學學生宿舍普查標準作業流程(行政版) 99.03.01.
- 九、國立成功大學學生宿舍轉換宿標準作業流程 98.11.09.
- 十、國立成功大學學生宿舍退宿標準作業流程 98.12.14.
- 十一、國立成功大學學生宿舍退宿標準作業流程(行政版) 99.03.01.
- 十二、國立成功大學學生宿舍離宿標準作業流程 98.11.26.
- 十三、國立成功大學學生宿舍退費標準作業流程 98.11.09.
- 十四、國立成功大學外籍住宿生住宿費處理標準作業流程 98.12.14.
- 十五、國立成功大學學生宿舍空床位線上補宿標準作業流程(行政版) 99.03.01.
- 十六、國立成功大學學生宿舍空床位線上補宿標準作業流程(學生版) 99.03.01.
- 十七、國立成功大學學生宿舍寒暑假留宿作業流程 97.12.10.
- 十八、國立成功大學學生宿舍滿意度調查標準作業流程 98.11.26.
- 十九、國立成功大學學生宿舍餐廳顧客意見反應單處理流程 98.10.12.
- 二十、國立成功大學學生宿舍餐廳場地使用費進帳標準作業流程 98.11.09.
- 廿一、國立成功大學學生宿舍A型流感陽性或H1N1個案處置標準作業流程 98.10.12.
- 廿二、國立成功大學學生宿舍違規案件處理標準作業流程 新訂中
- 廿三、國立成功大學學生宿舍修繕標準作業流程 99.01.11.
附：學生宿舍新建、整修、設備保養與更新標準作業流程
- 廿四、國立成功大學學生宿舍清潔工作標準作業流程 新訂中
- 廿五、國立成功大學學生宿舍保全管理標準作業流程 新訂中

伍、法規篇

- 一、 國立成功大學組織規程 97.08.25.
- 二、 國立成功大學學生宿舍服務暨輔導委員會設置要點 97.12.10.
- 三、 國立成功大學學生宿舍輔導員設置要點 98.10.08.
- 四、 國立成功大學學生宿舍管理規則 98.12.18.
附：國立成功大學學生獎懲要點(生活輔導組) 95.06.21.
- 五、 國立成功大學學生住宿契約書 98.03.05.
- 六、 國立成功大學學生宿舍寒暑假住宿要點 98.12.18.
- 七、 國立成功大學學生宿舍自治委員會組織章程 98.12.14.
- 八、 國立成功大學學生宿舍志工服務實施要點 98.12.14.
- 九、 國立成功大學學生宿舍違規審議小組設置要點 98.12.14.
- 十、 國立成功大學學生宿舍自治委員審議小組設置要點
98.12.14.
- 十一、 國立成功大學膳食委員會組織要點 98.05.22.
- 十二、 國立成功大學學生宿舍因應新型流感疫情應變施行細則
98.09.01.
- 十三、 國立成功大學校外賃居學生輔導實施計畫報(軍訓室)
97.12.22.

陸、安全篇

- 一、 國立成功大學校園事件通報系統暨處理流程 96.06.13.
- 二、 校園安全及災害事件程度劃分及通報單位流程表 93.01.12.
- 三、 學生急診通報系統 90.10.03.
- 四、 國立成功大學校園精神疾病及自我傷害個案處置之作業流程
93.09.29.
- 五、 檢警調單位索取資料或進入校園搜索之處理原則與流程
90.10.31.
- 六、 學生宿舍防災疏散計畫(略、吳仁琥先生)
- 七、 學生宿舍平面暨緊急逃生疏散避難圖

柒、線上 e 化篇

- 一、 國立成功大學住宿服務組床位管理系統
http://140.116.252.237/~dorm/beds/index_admin.php
- 二、 國立成功大學學生事務處知識管理系統
<http://140.116.212.115/km/km/>
- 三、 國立成功大學學務處活動報名系統
<http://140.116.165.58/~stfapp/login.php>
- 四、 國立成功大學行政 e 化系統(含公文、行政、差勤)
<http://eadm.ncku.edu.tw/welldoc/default.php#>
- 五、 國立成功大學系所經費管理系統
<http://www.cc.ncku.edu.tw/mis/nckudept/>
- 六、 國立成功大學營繕組請修系統
<http://nckucc32.cc.ncku.edu.tw/asg/>

捌、文化篇

- 一、 國立成功大學學生宿舍服務學習(三) 97.09.01.
- 二、 國立成功大學學生宿舍節能計畫與方案 97.10.16.
- 三、 國立成功大學學生宿舍迎新活動標準作業流程 修訂中
- 四、 國立成功大學學生宿舍讀書會標準作業流程 修訂中
- 五、 國立成功大學學生品德教育活動標準作業流程 修訂中
- 六、 國立成功大學學生宿舍自治委員研習會標準作業流程
修訂中
- 七、 國立成功大學住宿服務組校外參訪標準作業流程 98.11.26.

附錄

- 一、 《成大好宅》(宿委會編)
- 二、 國立成功大學建築物消防防護計劃書(範例—光一舍)
- 三、 國立成功大學學生宿舍防災疏散計畫(範例—光一舍)

住宿服務組 98 年度行政專案研究計畫 《學生宿舍服務品質重視度與滿意度之研究》

本組 98 年行政業務研究發展計畫結案報告，業於 99/2/9 簽奉 學務長核定，本計劃結案，摘錄部份調查結果如下：

- 一、住宿行政與服務—以 likert 五點量表衡量，住宿行政與服務整體滿意度為 3.45。老舊宿舍的滿意度由於受硬體設施與空間規劃等限制得分較低，因此規劃宿舍整修為積極提升滿意度的方式之一，但在宿舍經費專款專用自負盈虧的情況下，對於宿舍經費收支的管理更顯重要。
- 二、宿舍硬體設施與環境清潔—「公共與寢室內衛浴設備」服務項目之重要程度與滿意度分數差距最大。因此本組應強化品質維護與報修效率，已於 98 年起即列入本組之優先重點督核工作。
- 三、宿舍生活氣氛—現況獲多數住宿生肯定，本組可藉由激勵住宿生參與宿舍公共事務的方案，提昇住宿生對公領域議題的關心，如此亦有助於住服組對宿舍的管理與宿舍政策的推動。
- 四、「自修室之設備與規劃」—現有住宿生對此項目之重要程度與滿意度得分均最低。這可解釋為住宿生不滿意宿舍自修室的設施與規劃，但學校因為有圖書館與 K 館等可取代自修室功能的場所，因此現行宿舍的自修室便難以成為住宿生的優先選擇。但住宿生雖不滿意宿舍現行的自修室，並也相當期待未來在規劃生活學習中心時，能設置符合其所期望的自修室空間，可作為生活學習中心規畫之參考。
- 五、宿委會的運作—宿委會在滿意度的得分以及與住宿生互動的比率都偏低。宿委會甫為學生自治團體，未來可透過辦理宿舍活動增進與住宿生的互動，或透過各種管道主動彰顯其工作內容，讓住宿生感受到宿委會服務的重要性。
- 六、未來願景與規劃—
 - A、61.8%住宿生認為「在宿舍設置生活學習中心」是重要或非常重要的。住宿生希望生活學習中心所規劃之功能種類以「小型健身房(64.1%)」比重最高，其次為「閱覽室(57.9%)」與「自修室(55.2%)」，相關數據與結果可作為生活學習中心規畫之依據；
 - B、58.8%的住宿生「考慮進住寧靜樓層」，其中大學部三、四年級與研究生比重較高。53.6%認為「在宿舍規劃寧靜樓層」是重要或非常重要的。以上結果可作為宿舍規劃寧靜樓層之依據。

附件二之(5)

98 年度學生事務與輔導工作自我評鑑實地訪評委員建議事項回應

回應組室：住宿服務組

組內會議討論日期：98 年 11 月 6 日

出席人員：組長及全體輔導員及行政人員 計 10 人

宿舍住宿管理之獎懲宜落實執行。

回應（未來改善或精進作為）：

現行學生違規行為懲處規定，在執行上若考量教育與輔導之立場，常無法確實執行，致造成學生對未落實住宿管理獎懲的疑慮。本組將朝二方向來精進：

1. 強化學生對宿舍管理規則及住宿契約的認知，已於 98 學年度起在各項床位申請的線上契約簽署將重要事項列出，學生需閱讀並勾選後確認始完全住宿契約之簽署；新生進住時將重要的規定列入迎新活動中提昇新宿民的認知；辦理宿舍十「惡」生「丁一幺」活動，以強化宿舍自律尊重他人的觀念並藉以宣導宿舍相關法規。
2. 本組將定期(或以 1 個月為期)公告宿舍獎懲案件處分結果，以有效提升宿舍居民對於宿舍居住行為之重視，收揚善及警惕之效。將再強化建立居民對宿舍公共事務之參與感與自我管理之觀念。

男生宿舍管理員之功能可再強化。

回應（未來改善或精進作為）：

宿舍不再只是睡覺的地方，是一個學習場所，是提供一個優質的生活環境，同時也達到教育的目的。管理員為宿舍第一線人員，其扮演的角色及功能更不容忽視。

本組雖業已訂有其工作職掌與人員考核機制，但在人力有限下，提昇管理員的功能與專業能力的強化相當重要，將再朝下列方向精進：

1. 主動巡視舍區：例如部分同仁藉早上巡視宿舍發現女生留宿問題，對宿舍硬體設施的維護，定期檢視宿舍相關設施，如照明、消防等，維護宿舍公共安全。列入宿舍值勤的工作項目。
2. 簡易修繕 DIY：針對小型或簡易的設備由管理員自行修護，提高修繕效率。為加強人員訓練，舉辦宿舍管理員知識性教育訓練、定期請營繕組講解宿舍各管線控制操作方式、請消防、電梯、鍋爐、發電機廠商定期進行工作教導與訓練，提昇管理員的功能。為兼顧男女性管理員的特質，女生宿舍簡易修繕可請男性管理員在能力所及之處加以協助，相對地，男性管理員的舍區管理的部份文書處理亦可請女性宿舍管理員支援。
3. 主動關懷居民：協助居民處理學生宿舍事務、主動關懷，保持良好的互動關係，讓學生感受到，除了家人以外，學校也是一個溫暖的地方同時也可尋求協助，讓「宿舍媽媽、爸爸」所提供的溫馨與關懷成為學生在求學期間第一個印象（first mind）。
4. 高度服務的熱忱：「傾聽、耐心、同理心」及有效的溝通，了解居民的需求並適時協助，提昇服務品質及學生的滿意度。

宜將宿舍自治會及畢聯會納入學生自治組織，並協助自治團體思考脫離民意代表的定位，朝向準行政機構邁進，與學校共構未來。

回應（未來改善或精進作為）：

為增進學生在校學習效果及自治能力，近期已將學生宿舍自治委員會納入學生自治組織中，並提 11 月校務會議修正組織規程，經教育部核備通過後實施。

學生自治組織與學校行政單位對於校務發展與推動均是共存共榮，應雙方共構學校願景而努力。

宿舍生活教育自評不佳，或許與組織新增有關，也或許與花費過多心力於修繕管理業務有關，建議貴校住宿服務業管朝向「總務管物，學務管人」的角度思考行政權效調整。

回應（未來改善或精進作為）：

一、謝謝委員的意見，將再收集國內指標型大學的組織編制後思考之。
二、本校學生宿舍計 13 棟，其中 3 棟再各分 2 棟，計 6636 床，各宿舍的屋齡即使已進行整修，但仍有 6 棟超過 15 年均相當老舊，其中光二（24）、勝六（22）、勝八舍（20 年）已列入中長程計劃中整修，因此本組仍需花相當的心力在修繕管理上，但學生事務工作為一隱藏式教學，除宿舍環境的營造外，亦可於宿舍中融入言教、境教、制教之生活教育，讓宿舍已不再只是睡覺的地方，是一個學習場所，本組的未來改善方向如下：

(1) **重新劃分權責與任務分工，有利於各項業務推動：**宿舍修繕管理之業務，除住服組辦公室有 1 人專責負責外，每棟宿舍之管理員的主要工作項目，亦是進行各舍硬體設備控管與報修服務，故住宿服務組在「管物」方面投入相當大之人力。反觀「管人」之住宿生服務，多以宿舍輔導員為主要執行人力，但每位輔導員所負責之住宿生人數均高達上千人，亦須配合各項行政措施與身兼行政業務，內部將再思考行政權責調整之必要。其基於「管人」之角度，隨著本組成立後積極宿舍 E 化的推進，本組的中程發展計畫已將改善各項宿舍申請作業流程簡化與宿舍輔導員、宿舍行政間權責分工納入，以達宿舍行政人員完整完成各項申請之前置作業，再轉由各舍執行進住後之學生關懷與服務，落實行政任務分工，以利行政績效之達成，亦提升宿舍生活教育之功能。

(2) **落實輔導工作，回歸宿舍：**

輔導員之宿舍行政工作過於繁雜（辦理學生床位離、退、補、進、查、繳之工作，佔據很大之工作時間），故建議先前「輔導員回歸宿舍」之政策取向，其作法將列入本組中程發展計畫討論。

(3) **強化生活教育：**

A、再利用各種措施或活動強化學生對宿舍管理規則及住宿契約的認知

B、將再檢視宿舍管理規則是否符合現況，並以朝向教育理念為出發點的懲處內容並非消極性重懲，加入積極性的獎勵作為，以避免因過度懲處而造成學生對學校教育理念負面之觀感，進而有效達成生活教育的目的。

宿治會與舍長選任可賦予更高榮譽感，以利業務施行。

回應（未來改善或精進作為）：

1. 於每學年開學後舉辦頒發當選證書的儀式，賦予其使命感及勉勵延續前任優良傳統外，亦可透過對舉行儀式之慎重，建立責任感。另可比照本校其他學生自治組織作法，輔導宿委會設置專屬網頁將各學年度宿舍服務幹部照片及姓名公佈於網頁上，提高居民對幹部的認識，促進幹部自身之責任感。
2. 宿委會的組織功能應重新檢視並予以強化，提高宿舍居民對其之認同及認識，以利提升組織榮譽。

住宿服務組中長程發展計畫(99—104 年)

一、本校的任務宣示

秉承全台首府的傳統，以國際性的全方位大學為目標，培育有人文與專業素養、創意與國際觀及關懷社會的領袖人才，並發展跨領域的研究特色，回饋社會及造福人類。

二、學務工作目標與推動內容

(一) 營造優質學習與生活環境

- 1.營造安全溫馨的友善校園
- 2.提供良善的宿舍與學生活動空間
- 3.推動宿舍社區文化營造及賃居安全
- 4.建構愉悅的健康大學～健康夠，成功 GO！

(二) 建構核心價值與校園文化特色

- 1.培育成熟的性格（抗壓力、學習可塑性、團隊精神）
- 2.培養社會關懷及利他行動力
- 3.培養閱讀習慣，養成終身學習態度
- 4.融合校內資源，強化校園人文情懷與藝術涵養
- 5.塑造領導社會價值的校園文化
- 6.深耕品格教育，健全人格發展

(三) 促進全人發展與社會公民

- 1.提昇領導、創新及研發能力
- 2.增進民主法治與人文的素養
- 3.增強多元文化能力的國際觀
- 4.提昇就業競爭力

(四) 學務工作組織與績效之強化

- 1.建構學習型組織
- 2.提昇行政效能

三、住宿服務組工作目標與推動內容

- (一)、「安適住居」—營造安全與溫馨之居住環境。
- (二)、「樂於學業」—建構教室及圖書館之外的另一學習場所。
- (三)、「身心健全」—正向體會並實踐群己關係。
- (四)、「成就品格」—培養並實現教育的真正目的。
- (五)、「人文關懷」—關心全球及社會議題。
- (六)、「人員發展」—強化學務工作之運作。
- (七)、「健康飲食」—餐廳營運與管理。

四、住宿服務組 99-104 年具體之工作內容

目標一：「安適住居」—營造安全與溫馨之居住環境

策略(一)：改善宿舍的狀況及提高宿舍品質

作法：整建老舊學生宿舍

- 1、光二舍增加冷氣(4F.5F.6F 不裝)及冷氣電源插座工程，採用電子計費系統；光二舍全面更新燈座為 T5 省電產品及燈管。(99)
- 2、敬二舍舍屋頂防水及勝一舍南面水溝(99)—預計 99 年 3 月下旬完工
- 3、依需求增設簡易廚房(99)—勝六舍、勝二及三
- 4、勝六舍電梯更新(99)
- 5、建立宿舍修繕材料庫存管理制度(99)
- 5、光二舍衛浴設備整修包含水電管線以及節水設施(100)；敬三舍馬桶水龍頭及蓮蓬頭的節水措施。(99 年 12 月)；各宿舍所有換新水龍頭用節水標籤的產品、所有燈座有損壞換新為 T5 省電產品及燈管；勝四舍馬桶水龍頭的節水措施。
- 6、勝八舍 100 年增加冷氣及電源工程，於 99 年 4~5 月進行問卷調查(100)
- 7、勝六舍 101 年裝設冷氣工程，於 100 年進行問卷調查及提出勝六舍分年整修計畫。
- 8、光二舍 1~5 樓寢室整修，於 99 年 12 月進行問卷調查(101)。
- 9、勝六舍分年整修（包含藝文區）（101-102）
- 10、光二舍 6~10 樓寢室整修(102)，提出勝八舍分年整修計畫(101)
- 11、勝八舍分年整修(102-103)

策略(二)：強化宿舍安全防護機制

作法：

- 1、建立各宿舍基本設施（鍋爐、電梯、飲用水、消防設施、水塔、污水處理）與保養履歷（加入維修保養成本）定期檢視督考執行成效(99-100)。
- 2、賡續加強各舍區監視及門禁系統—勝一已完成(98)；光二、三及敬一、二及勝六舍、勝八九監視系統（99）；勝八九門禁系統提宿委會(99)，提出學生宿舍監視及門禁系統更新時程表(99)。
- 3、強化每位住宿生的安全防護知能，床位申請前需具上網學習宿舍防災課程，並通過其測驗後始具有床位申請之資格（99-103）。
- 4、每學期一個學生宿舍區採不預警方式，執行宿舍防災演練（99-103）。

策略(三)：強化宿舍服務與輔導工作

作法：

- 1、加速空床遞補即時性：暑期期間依空床狀況不定期辦理線上遞補，開學前一週採全功能隨到隨辦補宿及列印繳費單，加速遞補時程。(99)
- 2、調降空床率：住宿率穩定維持在 95%(99-101)，後逐年提升 0.5% 至 96.5% (102-104)。
- 3、提升住宿費催收達成率：住宿費催收達成率 90%(99)，後逐年提升至 95%(100-104)。
- 4、減少學生意見抱怨數：依現有學生抱怨資料分類，擬定改善方向與策略。
- 5、提升宿舍滿意度：宿舍滿意度維持在 3.8 級分以上(99-101)，後逐年提升 0.1 級分至 4.2%(102-104)。

策略(四)：宿舍行政 E 化

作法：

- 1、執行行政業務發展研究計畫—床位申請滿意度研究(99)。
- 2、增加學生住宿歷年紀錄系統—住宿紀錄、宿舍申請及結果、轉換宿紀錄、違規紀錄、繳費紀錄、普查紀錄、防災影片課程紀錄、宿舍活動參加記錄(99-100)。
- 3、新增床位系統主管層功能—統計報表、每日異動報表、審核機制(99-102)。

- 4、強化床位系統輔導員管理功能—新增控制單位(室別->床位)、未完全確定之床位安排、住宿生資料備註欄位、學生線上報告書、管理員可維護「學生入住紀錄」(99-103)
- 5、因應行政作業需求，不定期擴充各項系統功能—床位系統功能修正、宿舍庫存管理系統、宿舍場地出借系統、發信系統(99-103)。

目標二：「樂於學業」—建構教室及圖書館之外的另一學習場所

策略：建構宿舍生活學習中心

作法：

- 1、提升宿舍人文藝術氣息—
 - (1)宿舍區設置藝文走廊或藝文區，與設計相關系所或社團合作，放置藝文作品(如設計作品、攝影照片、繪畫、雕像、藝術品等)-敬一舍及勝四舍(99)
 - (2)設置室內或露天藝文表演廣場，請社團定期至廣場表演。(99-101)
- 2、塑造文化交流平台—
 - (1)宿舍區設置語言學習角(Language Corner)，定期播放各種語言相關之教學影片、雜誌、圖書、音樂等；
 - (2)宿舍各樓層牆壁或公布欄佈置「每月一句」或文章等。(99-100)
- 3、創造多功能學習空間—
 - (1)宿舍區新增大/小型多功能研討室，除了方便住宿生討論課業用之外，亦能當作宿舍讀書會集會場地、宿舍幹部開會空間、宿舍小型活動舉辦場地、服務學習課程討論教室等。
 - (2)設置舞蹈韻律空間，可供住宿生練習舞蹈、韻律、瑜珈等活動，或配合相關課程於宿舍區開課。
 - (3)配合環保節能宣導，於宿舍區交誼廳一角二手物品交換站，以培養居民愛物惜物的好習慣。(99-103)

目標三：「身心健全」—正向體會並實踐群己關係

策略：強化宿舍自治委員會的輔導與運作

作法：以有效公開資訊，雙向溝通，正面交流，增進效率，群己成長為主題。

- 1、律定宿委會行事曆：透過事前規劃與時間管理，鼓勵居民踴躍參與宿委會各類活動(99)。
- 2、建立宿委會專屬網頁：定時公佈各項會議記錄及宿委會運作情形，摘錄各項內容公布於網頁，使學生即時瞭解宿舍事務之重要議題(100)。
- 3、發行通訊/電子報：定期公佈宿委會的動態及預計討論事項，使居民瞭解宿委會運作情形(100)。
- 4、持續校外參訪：認識標竿學校學生自治組織運作模式，截長補短以為本校借鏡(99)。
- 5、傳承優良服務精神：利用交接典禮儀式及幹部研習活動，公開頒發幹部證書，並回顧歷屆幹部成果，培養宿委會成員之使命感與成就感，以達到延續服務、永續經營(99-101)。
- 6、建立安全防護網：定期舉辦安全講習活動(亦可併入幹部訓練課程中實施)，使宿舍幹部熟習消防器材及相關設施之操作，並於開學前由宿舍幹部帶領居民進行逃生演練(99-101)。
- 7、改進宿舍幹部體制：實施責任分區，推動舍長—樓長(原工讀生)—室長制，除

- 有助於行政工作之落實與宣導外，以提高服務品質(99-101)。
- 8、改進宿委遴選機制：除書面資料審查及輔導人員面試外，增加居民人氣投票項目等。透過面試機制，有效遴選出具熱誠、負責任、有能力之宿委；透過居民投票機制，讓民主形式融入居民生活中(99-101)。
 - 9、推動宿委會社團化：宿委會納為學生自治組織之一，比照其他學生自治組織團體運作方式(99)。
 - 10、舉辦意見調查：針對公共事務，由宿委會進行問卷調查掌握居民意見，並適時回饋(102-104)。
 - 11、增進居民交流：召開舍區大會、居民大會，藉由會議之直接溝通，有效提升居民、宿委會及住服組三方交流與溝通(102)。
 - 12、建立專業顧問制：針對宿委會討論議案時邀請本校學有專長之師長擔任單次顧問輔導作為諮詢，提供宿委於討論議題時做出可行並符合學生需求之服務(102-104)。

目標四：「成就品格」—培養並實現教育的真正目的

策略(一)：宿舍輔導與社區營造

作法：以健康、希望、快樂、創新、學術、知性及永續發展為主題，辦理品德教育系列活動。

- 1、規劃寧靜樓層：時程搭配床位選填系統，每一棟宿舍選一至二樓層做為寧靜樓層，加強落實生活教育及指導學生從生活中養成良好的習慣(99-104)。
- 2、舉辦各棟宿舍迎新活動：協助居民探索、成長、接納包容他人及培養其正向、樂觀的思維(99-104)。
- 3、舉辦品德及生活教育系列，如舉辦「十惡生丁一么、」票選、CF、漫畫比賽、節能減碳比賽，兼顧認知(知善)、情意(愛善)與行為實踐(行善)，引導學生建構正確的價值觀且能內化成習慣，以營造安全溫馨優質的生活環境(99-104)。
- 4、辦理生命教育系列活動：促使參與居民與身心障礙同學，多元交流與互動，舉辦障礙者影展播映，透過影像教育，讓身心障礙族群能學習接納，借鏡他人成功經驗，走出障礙陰霾；舉辦視障按摩體驗營：促使身心障礙者參與融入舍區，以達「跨越障礙，平等自在」。(99-104)
- 5、辦理母親節「卡片傳情」及「與母親相處最快樂的事」漫畫比賽：提供學生省思、體驗的機會，反思珍惜親人之付出。使同學以具體言行表達孝思，彰顯優良之孝道傳統(99-104)。
- 6、辦理宿舍傳情暨教師節活動、狂歡萬聖節(變裝秀)、聖誕節、湯圓節：配合節慶透過傳統文化與國際文化之特色，營造自治、多元發展的宿舍環境(99-104)。

策略(二)、學生生活教育暨自律之促進

做法：採由內而外，由小而大，由文而質之實施策略

- 1、鼓勵同學做好寢室內個人之整潔工作，落實以校為家的觀念(99)。
- 2、積極整飭宿舍內公共區域之整潔工作，共同營造以校為家的優質環境(99)。
- 3、貫徹執行宿舍外公共區域違規停放車輛之清理工作，促進學生守紀精神(99)。
- 4、適時藉由B版、「學務簡訊」及「家長通訊」表彰善行，增進學生積極正向行為，並激發榮譽感(99)。
- 5、適時公布違反宿舍管理規則之懲處結果，促進學生自律精神(99)。
- 6、增訂學生宿舍懿行善舉之獎勵條款，正向鼓勵並促進同學優良德行(99)。
- 7、實施舍區間節能省電與環保工作評比，增進愛護地球與環保意識(99-103)。
- 8、善用舍區公共空間，推動宿舍藝文化，藉以涵養學生內在品格(100)。

- 9、結合床位系統，逐年增加寧靜樓層，採點線面之推動，訂定以寢室為單位之生活公約(如 12 點寢室息大燈、宿網的使用、女生宿舍 12 點後回宿之異常通知....)，藉以建立團體生活共識(99)。
- 10、擬訂導正違規行為之輔導計畫，培養善良風氣(99-103)。
- 11、鼓勵同學(尤其是犯錯學生)於 B 版發表正向文章或訊息，減少抱怨以增進群己關係(100)。
- 12、推動以寢室為單位之服務制度，落實學生舍區關懷意識(101-103)。
- 13、推動並落實宿舍志工服務制度，增進學生舍區關懷與服務意識(101-103)。

策略(三)：宿舍社區營造~~宿舍讀書會

作法：

- 1、成立跨舍區讀書會—結合學生輔導組張師母讀書會，邀請張師母讀書會成員為各小組指導老師；成員招募方式，不限參與人員之住宿身份與住宿棟別，或自組讀書集會或個人參與。預估經費 12 萬元/年。(99)
- 2、成立各舍區讀書會—配合各舍區生活學習空間之成立，於勝利、光復、敬業舍區至少各成立 1 個讀書小組；成員招募以自組讀書會方式為主；仍邀請張師母讀書會成員為各小組指導老師。預估經費 14 萬/年。(100-102)
- 3、成立各宿舍讀書會—配合各舍區生活學習空間之成立，各宿舍至少成立 1 個讀書小組；成員招募以自組讀書會方式為主；仍邀請張師母讀書會成員或結合各系所導師為各小組指導老師。預估經費 26 萬/年。(103-104)

目標五：「人文關懷」—關心全球及社會議題

策略(一)：推動節能減碳生活學習方案

作法：

- 1、宿舍走廊燈加裝感應裝置；冷氣電價改為分段收費(99-100)。
- 2、公共區域用電，加裝電力卡管制(生活學習中心、自修室、交誼廳等)(99-101)。
- 3、省水設施加裝或更換；大型耗電燈具更換為 HID；公共區域省電燈具換裝；消防燈光改為 LED 形式(99-101)。
- 4、宿舍玻璃更換有色玻璃、貼玻璃紙或加裝窗簾(101-104)

策略(二)：再生能源的鼓勵使用及規劃

作法：

- 1、評估光二舍太陽能熱水器效果俾便後續宿舍規劃(99)。
- 2、室外公共區域使用太陽能燈具(99-101)。
- 3、室內公共區域使用儲能型燈具(102-104)

策略(三)：環境衛生議題

作法：

- 1、持續宣導建立個人衛生與防疫觀念：宣導平時多洗手、定期量體溫、有感冒症狀戴口罩、發燒先自行隔離等措施。個人應注意並確切落實(99-104)。
- 2、健全防疫措施與處理機制：依據標準作業流程，做好事前預防工作，以及發生後之處理機制，以避免免疫情擴大(99-104)。
- 3、每年 3 月與 9 月進行學生宿舍消毒，5~11 月加強登革熱孳生源檢查。

目標六：「人員發展」—強化學務工作之運作

策略：提升人員專業知能與服務品質、規劃校外參訪學習

作法：

- 1、提升服務品質：檢討服務品質問卷調查結果，透過組內工作圈、住宿生、宿舍幹部討論後提出可行之改善作為與時程，以強化滿意度較弱之服務項目(99-104)。
- 2、建立人員知能學習履歷：調查行政與輔導人員職務學習需求，規劃相關知能學習課程；學習方式可分線上學習、實體課程（包含校內人事室訓練課程與校外課程）。另規劃宿舍管理員專業學習課程，如：修繕、管線操控、消防、電梯、鍋爐、發電作業等工作之學習課程，以及續辦理管理員電腦文書教學課程(99-104)。
- 3、辦理校外參訪：藉由至標竿學校進行宿舍業務參訪與經驗交流，汲取他校可資借鏡之措施與管理經驗，作為人員職務精進之參考(99-104)。
- 4、人員職(業)務適時調整(99-104)。

目標七：餐廳營運與管理

策略：營造優質用餐環境，推廣飲食教育

作法：

- 1、接辦餐廳並進行設備檢視、更新與修繕；餐廳內外環境改善（增添桌椅並重新配置、規劃垃圾廚餘空間）；簽辦餐廳場地使用費收入專款專用及其收支管控；建置顧客意見反應機制與平台；規劃餐廳顧客服務資訊網(98)
- 2、餐廳內部柱面美化：四方柱面設置為餐廳資訊佈告欄、學生活動海報宣傳區、飲食教育海報欄、住宿服務佈告欄(98-99)。
- 3、進行餐廳小吃部區抽油煙設備改善工程與動線重新配置(99)。
- 4、進行年度餐廳服務滿意度問卷調查(99-104)。
- 5、辦理餐廳續約評核或招商相關事宜(100-104)。
- 6、開發網路飲食紀錄與分析工具平台，培養學生飲食管理能力(101)。
- 7、配合重新招標規劃廠商設置健康飲食示範攤位（食材來源-烹飪過程-營養調配之所有流程皆須符合設置內容）(102)。
- 8、擴大辦理餐廳健康飲食推廣（增加健康飲食攤位、增加參與人數、辦理相關系列活動）(103)。

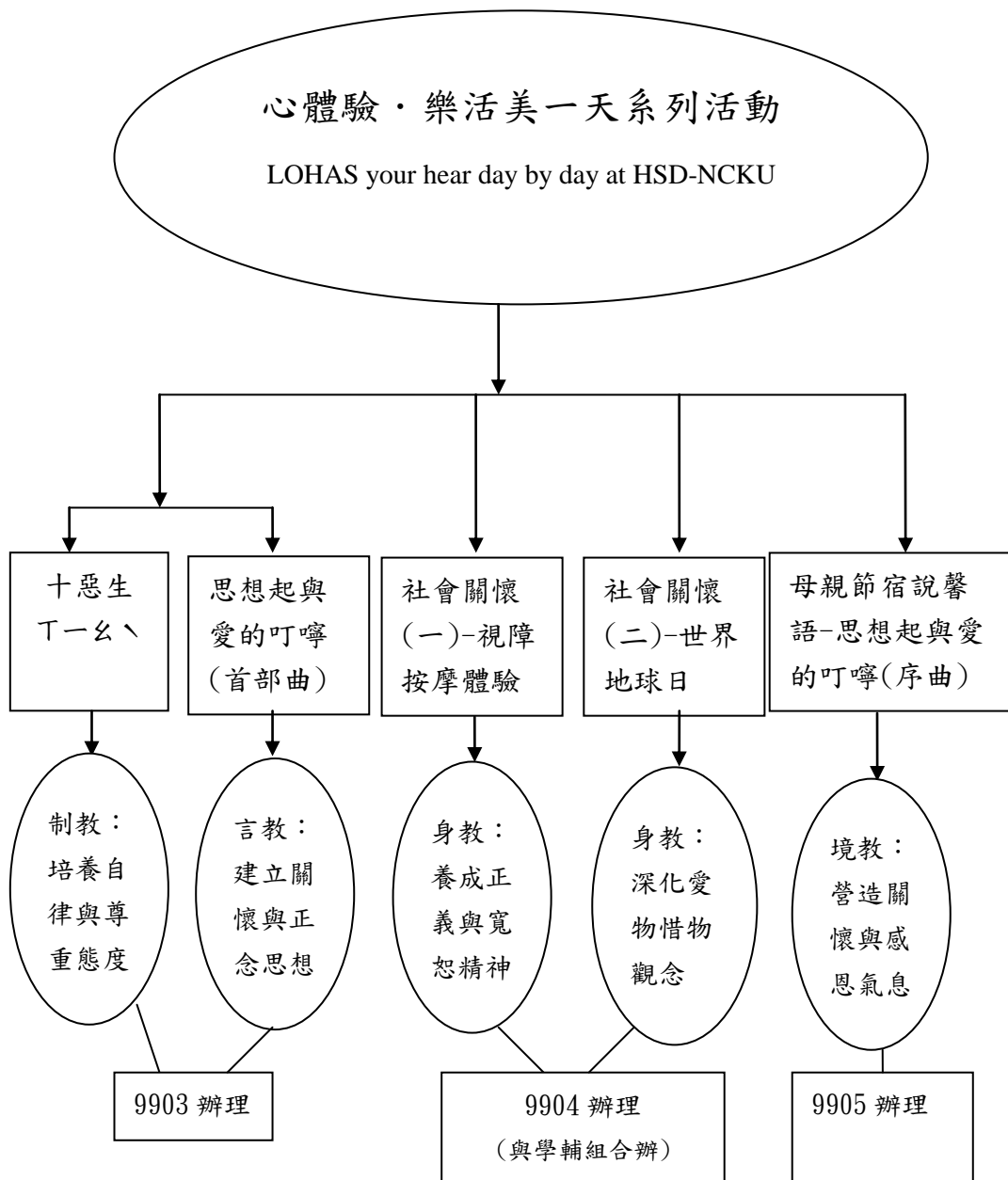
2010 成功大學品德教育系列活動

2010 National Cheng Kung University character education activity series

心體驗·樂活美一天系列活動

LOHAS your hear day by day at HSD-NCKU

【架構圖】



指導單位：國立成功大學學生事務處

承辦單位：住宿服務組

國立成功大學光復二舍增設冷氣費用調整方案

異動別	宿舍別	學期住宿費	寒假住宿費	暑假住宿費
調整前	光二舍	NT\$4,700	NT\$900	NT\$1,800
調整後		NT\$5,893(註)	NT\$1179	NT\$2,357

註：爰往例，宿舍加裝冷氣，其冷氣設備、供電設備及其線路均由該舍住宿學生分5年及10年分攤。

依本校光二舍增設空調設備意願調查時，所提供之宿舍費調漲計算公式如下：

- (1). 冷氣設備(環保節能型一對一分離式冷氣)
 $\$20,500/5\text{年}/2\text{學期}/\text{每間}4\text{人}=513\text{元}$
- (2). 供電設備及其線路
 $\text{約}1400\text{萬元}/10\text{年}/2\text{學期}/\text{全棟}1028\text{床}=\text{約}680\text{元}$
- (3). 總計光二舍住宿同學每人每學期住宿費預將調整
 $\text{約}\$513+\$680=\underline{1,193}\text{元}$

住宿服務組 99/03/18