

五十週年校慶話總務 總務長洪欽仁

特刊

總務工作與全校教職員工生均有密切的關係。何謂「總務」？總予人的感覺就是「一般日常接觸的事務」，無論是直接擔任總務工作的人，或是平日經常接受總務單位服務的人員，對此有特殊感覺者，為數不多。而總務卻經常處在第一線，例如訪客來校，面臨的第一個大門關卡，即是總務中的校警人員；又如電話總機轉接服務等亦是由總務人員負責；再者如文書管理、財產設備管理、環境管理及執行營繕工程等等，也是總務的工作。由於範圍過於廣泛，從最基本的清潔、遞送茶水工作至掌管學校印信、安全維護、工程品質等，總務實在是學校不容忽視的一環，總務既與大家息息相關，工作的品質訴求即應以「顧客」的滿意度為依歸。

值本校五十大壽，總務處全體同仁當戮力以赴，訂定總務工作目標並將之落實，期有良好表現。

一、擬訂工作計畫，有了目標就可以用來作為衡量績效的標準，比較實際成果與目標間的差距，而了解執行的成效，定期進行績效評估。

二、整潔為第一要務

（一）校園及周邊環境整潔。

（二）教學、辦公環境整潔：1. 清潔工作由工友同仁負責，每學年並有同仁代表組成清潔檢查小組，進行全校清潔檢查。2. 每週由工讀生利用週末將教室課桌椅排整並查驗數量。

(三) 廁所整潔：1. 校區內廁所均提供衛生紙，本學年度並規劃設置擦手紙。2. 為消除異味，廁所內裝設芳香劑，小便斗並配有自動灑水感應器。3. 為美化廁所空間，掛設小品畫及盆栽。4. 每日至少清掃兩次，不定時清理垃圾、衛生紙等，並拭乾地面水漬，避免濕滑。

三、完善的安全維護措施

(一) 設置勤務管制站，內備有電視監控錄影系統，由校警二十四小時輪值，以加強校區安全維護及門戶監控管理，校園內相關安全維護系統均聯線至此。

(二) 設置巡邏打卡簽證箱，強化校警夜巡機制，夜間於女生宿舍增設守望崗哨，每小時巡邏打卡一次。

(三) 與鄰近管區派出所保持緊密聯繫，以防杜不法事件。

四、落實校園及周邊交通管制：(一) 校門管制站值守校警確實管制車輛進出，如未經申請之外來車輛均婉拒入校。(二) 中午、傍晚學生用餐尖峰時刻，由校警及工讀生於水源街側門出入口協助交管，以利人車通行。(三) 教職員汽、機車停放管制：1. 校園內劃設有汽車位及殘障汽車位。教職員及貴賓車輛須停放統整以維持良好停車秩序。2. 教職員車輛校園內每學年違規停放達三次者，即收回其通行識別證，禁止其車輛再駛入校園；外來廠商、訪客車輛達違規三次者，即禁止其車輛再進入校園。3. 教職員機車禁止在校園內流動，一律由大忠街校門進入，統一停放在專用機車場。(四) 學生汽、機車停放管制：1. 將校地與租用之民地修整為學生汽、機車停車場，以改善校園周邊環境，減少任意停放車輛情形。本校學生汽車位有一處；機車停放處有三處。2. 學生機車場停放秩序管理，日間請一名管理員及多名工讀生協助，共同維護場地清潔及停放秩序，夜間16:00至24:00則由校警、工讀生共同維持管制。3. 各

校門口違規停放之車輛，校警均予貼單勸導，後再照相送警方舉發。

五、建立設備維修制度：（一）定期保養冷氣機、電梯、飲水機、發電機等，以保持設備的性能及使用年限。（二）隨時檢修天花板、燈具、課桌椅等。（三）經由各單位或人員的通報（如以修繕通報單或利用BBS站傳遞訊息），立即安排維修事宜。

六、提供完善的設施：（一）提供每位專任教師完善的教師研究室空間及配備。（二）無障礙校園環境的建置，提供完善的環境予殘障師生同仁。（三）辦公空間及設備的規劃改修及汰舊換新。

七、校園花園化、綠化，營造書香及花香的學府：校園景觀規劃，不但務期美觀，且重風格統整。早期校園綠地仍多時，以「校園公園化」為建設目標，今則以「校園花園化」因應。因此，淡江校地雖有限，卻是充分運用各角落，隨處造景，廣植季節性花卉及換植合宜之草皮，期構成良好的學習環境與生活空間。

八、提供良好的用餐、休憩聯誼場所：（一）配合膳食委員會餐飲衛生管理，督導管理學校餐廳良性經營。（二）校園內餐飲、休憩空間有：觀海堂餐廳、咖啡部、速食部，以及美食廣場，為同學、同仁絕佳之用餐、聯誼處所。

九、提供舒適優雅的學術交流貴賓住宿房舍：會文館貴賓室現有十五間，每間為套房式，並陸續整修、更新各房舍之空間及設施、配備等，予外賓良好的住宿環境及品質。

十、在資訊化導向下，快速、有效地提供服務，除運作中的九大項資訊化業務系統外

，規劃中的資訊化業務有：（一）財產移轉、報廢作業線上核定系統；（二）修繕單通報、回復系統；（三）水電材料、物料管理系統；（四）會文館貴賓室借用管理系統。

十一、規劃推動多元化的評鑑制度。

十二、落實全面品質管理政策，提升工作品質。

（一）成立品管小組：不定期召開小組會議，加強績效、意見溝通、訊息傳達、問題解決及自我管理。1. 每月召開主管會報，加強各組間橫向聯繫，以建立良好團隊關係。2. 加強全員全面品質管制觀念，各品管小組定期集會，隨時溝通協調，改進缺失，並鼓舞士氣。

3. 每學期期末總務長率秘書至各組與所屬同仁作面對面溝通，以協助解決疑難，加強認同感。

（二）召開年終工作檢討會。

（三）利用BBS站總務處板加強溝通及問題解決。

（四）處本部負責控管、追蹤考核各品管小組作業執行情形及工作績效。

以上總務工作如欲發揮理想的功能，詳盡的、徹底的執行，將是一漫無限度的工作。在這瞬息萬變的環境中，「速度」及「彈性」為管理工作必備的要素，我們不僅要能跟上時代變化的腳步，更要能在諸多不確定性因素中謀求完滿的對策。總務處雖不是直接負責教學研究，在全體同仁有系統的規劃工作，透過努力，發揮本職上的效能，有效率的達成交付任務之時，即可間接協助達成辦學目標及提升學術研究風氣。願以此共勉並祈祝所有淡江人生日快樂。

2010/09/27