

國立臺灣大學

文件名稱：公用部門管理程序書

文件編號：A608000-2-002-06

製定部門：經營管理組

製定日期：93年10月15日

分發單位：全校

修訂紀錄				
修訂日期	單據編號	修訂內容摘要	頁次	版本
94.4.14	A608000-5	增訂餐廳（福利社）膳食及環境衛生安全管理作業流程圖、緊急事故作業流程圖	4.5	02
94.10.19	A608000-7	4.4.3.4 膳委會執行小組原每「月」執行餐廳餐具澱粉性及脂肪性殘留檢驗...改為每「週」，另一併修正附件一之流程圖	2.4	03
96.1.9	A608000-9	<p>1.4.1.2.1 委外場地返還校方「...，作成場地返還紀錄，...」改為「...，作成場地返還紀錄或停用場地辦理事項表，...」。</p> <p>2.4.2 場地交接或返還「...，清點無誤後移交廠商或返還保管組。」中之「返還」刪除。</p> <p>3.4.4.1.2 「依公用部門特性，執行場地勘查，以實地瞭解廠商作業情形，並將勘查結果通知廠商改善，陳報主管後歸檔。」改為：「依公用部門特性執行走動式管理，以實地瞭解廠商作業情形，若有管理不善或違約情形，依合約相關規定及4.4.5所訂之處理原則辦理。」</p> <p>4.4.4.1.3 「大型公用部門廠商，經經營管理組認定有經常違約或履約遲延者，為追蹤工作進度，得要求廠商定期召開履約管理會議。」改為：「對於經常違約或遲延履約之廠商，經營管理組得與廠商定期召開履約管理會議，追蹤廠商工作進度，並提報於組務會議，以充分掌握履約情形及效能。」</p> <p>5.4.4.2 場地收入管理中「...經營管理組依繳費通知單通知聯製表控管，...」改為「依繳費狀況製表控管，...」。</p> <p>6. 將原4.4.3及子項4.4.3.1~4.4.3.5有關餐廳（福利社）膳食及環境衛生安全管理之作業流</p>	1.2.3. 4	04

		程刪除，改訂為：「餐廳（福利社）膳食及環境		
修 訂 紀 錄				
修訂日期	單據編號	修訂內容摘要	頁次	版本
		<p>衛生安全管理：依『國立臺灣大學餐廳及福利社膳食衛生安全管理辦法』規定，定期及不定期執行各項管理作業及填具檢查表。」</p> <p>7. 4. 4. 4. 1「公用部門發生緊急事故時，廠商需先實施現場緊急應變措施，視情況通報主管單位知悉。」修改為「…，涉及公共安全、消費者權益或與本校其他單位相關者，應即通報經營管理組請求協助。」刪除原 4. 4. 4. 2，原 4. 4. 4. 3 內容修正條次為 4. 4. 4. 2。</p> <p>8. 將客訴案件處理增訂於 4. 4. 5 違約處理中，並增加說明：「經營管理組主動發現或經消費者反應，包括親自至本組經由電話（應填具顧客意見處理表）、BBS、e-mail 反應等之客訴案件，應立即處理，並將處理經過做成紀錄，若廠商有違約之情形，應依合約相關規定、並循下列原則辦理。」</p> <p>原 4. 4. 5. 3「…，經營管理組應設法採取暫時措施，…」改為「經營管理組應立即處理…」</p> <p>9. 刪除原 4. 5 履約管理效能。</p> <p>10. 刪除原 5. 相關文件「5. 3 國立臺灣大學校園交通管理辦法」及「5. 4 國立臺灣大學公用部門廠商作業準則」。</p> <p>11. 增加 6. 使用表單「停用場地辦理事項表」及「顧客電話意見處理表」，另將原各式膳委會製訂之檢查表單（原表一至表七）刪除，改為提供網站自行下載。</p> <p>12. 刪除附件一「餐廳（福利社）膳食及環境衛生安全管理作業流程圖」</p>	1. 2. 3. 4	04
100. 3. 14	A608000-16	<p>1. 刪除 6. 3 膳食委員會網站網址，原「下載使用」改為「上網填報」。</p> <p>2. 刪除 6. 4 台北市政府衛生局網址。</p>	2	05
102. 5. 14	A608000-18	修訂 4. 4. 3 餐廳（福利社）膳食及環境衛生安全管理：「…規定，配合本校膳食委員會（下稱膳委會）執行小組....。」	2	06

國立臺灣大學

文件編號	A608000-2-002	文件名稱	版本	06
製訂單位	經營管理組	公用部門管理程序書	頁數	1/3

1. 目的：為有效管理校內公用部門，提供教職員工生日常生活更佳之服務，營造良好之校園環境。
2. 範圍：係指總務處經營管理組依教職員工生日常生活所需，委外經營之場地均適用。
3. 定義：略。
4. 作業內容：
 - 4.1 場地交接及返還
 - 4.1.1 場地交接：
 - 4.1.1.1 從校內其他單位交接：奉核後，經營管理組會同保管組辦理交接程序，將場地現狀及處理事項等作成紀錄，並取得鑰匙妥為保管。
 - 4.1.1.2 經營管理組移交廠商：經營管理組會同廠商辦理交接，將場地現狀及處理事項等作成紀錄，並將鑰匙移交廠商完成交接程序。
 - 4.1.2 場地返還：
 - 4.1.2.1 委外場地返還校方：經營管理組會同廠商辦理交接程序（視情況需要得邀請保管組及營繕組配合執行），作成場地返還紀錄或停用場地辦理事項表，並由經營管理組取得鑰匙完成交接程序。廠商提具原始收據或簽切結書，扣除應繳納房地稅、水、電、瓦斯及罰款等應付款項後，辦理退履約保證金程序。
 - 4.1.2.2 不再委外經營之場地經簽核後，經營管理組將房地稅、水電瓦斯費用變更為非營業用後，移交保管組管理並交還場地鑰匙。
 - 4.2 財產交接或返還：經營管理組依財產移交清冊，載明項目、耐用期限、購入時間等，清點無誤後移交廠商或保管組。
 - 4.3 協同作業
 - 4.3.1 委外前界面整合：委外案件因工程、設計、外觀、環境等因素涉及校內各單位職掌者，委外前應與各相關單位事先協商，以加強各重要契約事項之明確性，因有特定事由可能為委外之障礙因素者，應一併請相關單位協助解決。
 - 4.3.2 協助履約管理：契約履行中或契約終止所產生各項監督管理事項涉及校內各單位職掌者，應會請各相關單位協助解決。
 - 4.4 履約管理
 - 4.4.1 例行作業
 - 4.4.1.1 依本校及公用部門廠商個別委外契約內容，將定期執行事項，製訂例行管理作業時程表，並依時程表辦理。
 - 4.4.1.2 依公用部門特性執行走動式管理，以實地瞭解廠商作業情形，若其有管理不善或違約情形，依合約相關規定及 4.4.5 所訂之處理原則辦理。
 - 4.4.1.3 對於經常違約或遲延履約之廠商，經營管理組得與廠商定期召開履約管理會議，追蹤廠商工作進度，並提報於組務會議，以充分掌握履約情形及效能。
 - 4.4.2 場地收入管理：委外廠商於契約規定期限繳交場地收入，經營管理組依繳費狀況製表控管，如有廠商未依規定繳交，則以違約處理。
 - 4.4.3 餐廳（福利社）膳食及環境衛生安全管理：依「國立臺灣大學餐廳及福利社膳食衛生安全管理辦法」規定，配合本校膳食委員會（下稱膳委會）執行小組執行各項管理作業及填具檢查表。
 - 4.4.3.1 經營管理組依膳委會執行小組來文，轉知業者依檢查結果改善。
 - 4.4.3.2 食品抽檢未合格之廠商，應依膳委會來文自行將食品檢體送至指定檢驗單位複檢或將食品下架。
 - 4.4.3.3 廠商第 1 次自行送驗複檢未合格，需於收到檢驗報告限期內進行第 2 次送檢，

國立臺灣大學

文件編號	A608000-2-002	文件名稱	版本	06
製訂單位	經營管理組	公用部門管理程序書	頁數	2/3

第 2 次複檢仍不合格，則報請膳委會將處以違約金並要求食品下架不得提供與販售，直至食品改善並送檢合格方可販售。

4.4.4 緊急事故作業流程

4.4.4.1 公用部門發生緊急事故時，廠商需先實施現場緊急應變措施，涉及公共安全、消費者權益或與本校其他單位相關者，應即通報經營管理組請求協助。(附件一 A. 事故處理流程)

4.4.4.2 緊急事故處理完畢後，廠商應提出緊急事故發生過程報告，由經營管理組檢討事故原因並提出預防改善措施，陳報上級主管後專卷歸檔。(附件一 B. 事後檢討)

4.4.5 客訴案件及違約處理：經營管理組主動發現或消費者反應，包括親自至本組或經由電話(應填具顧客意見處理表)、BBS、e-mail 等反應之客訴案件，應立即處理，並將處理經過做成紀錄，若廠商有違約之情形，應依合約相關規定、並循下列原則辦理。

4.4.5.1 通知方式：廠商未依約執行工作，經營管理組得視個案情況，先採取口頭勸導、開會協商，或逕行發文糾正。

4.4.5.2 通知內容：應明確告知廠商違約行為，違反契約何項規定及效果，並要求限期改善。

4.4.5.3 廠商違約行為如有可能導致消費者權益受損者，經營管理組應立即處理，以降低影響程度。

4.4.5.4 違約情節重大者，除依上述規定處理，並儘速通知上級主管及相關單位，以掌控事件發展。

5. 相關文件

5.1 國立臺灣大學餐廳及福利社膳食衛生安全管理辦法

5.2 國立臺灣大學承攬商環安衛管理要點

6. 使用表單

6.1 停用場地辦理事項表(如表八)

6.2 顧客意見處理表(如表九)

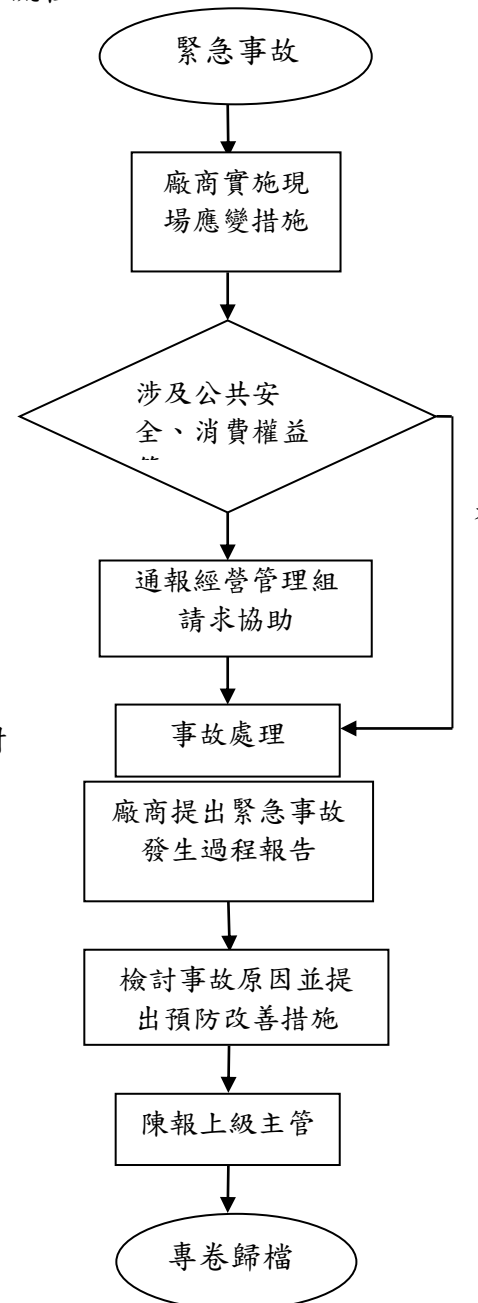
6.3 國立臺灣大學餐廳膳食衛生安全檢查表、國立臺灣大學福利社膳食衛生安全檢查表、國立臺灣大學餐廳(福利社)環境衛生安全檢查表
(請上膳食委員會網站上網填報)

6.4 臺北市政府衛生局檢驗室飲食品檢驗申請表
(請至臺北市政府衛生局網站下載使用)

國立臺灣大學

文件編號	A608000-2-002	文件名稱	版 本	06
製訂單位	經營管理組	公用部門管理程序書	頁 數	3/3

附件一 緊急事故作業流程圖

權責	作業流程	產出表單
<p>廠商</p> <p>廠商及本校相關單位</p> <p>廠商</p> <p>廠商</p> <p>廠商</p> <p>經營管理組</p> <p>經營管理組</p> <p>經營管理組</p>	<p>A. 事故處理流程</p>  <pre> graph TD Start([緊急事故]) --> Action1[廠商實施現場應變措施] Action1 --> Decision{涉及公共安全、消費權益} Decision -- 否 --> Action2[通報經營管理組 請求協助] Decision -- 是 --> Action2 Action2 --> Action3[事故處理] Action3 --> Action4[廠商提出緊急事故發生過程報告] Action4 --> Action5[檢討事故原因並提出預防改善措施] Action5 --> Action6[陳報上級主管] Action6 --> End([專卷歸檔]) </pre> <p>B. 事後檢討</p>	

表八

填表日期： 年 月 日

停用場地辦理事項表

編號	工作項目	應辦事項	辦理結果	備註
1	場地點交	場地騰空返還	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否，原因：	
		鑰匙點交	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否，原因：	
2	設備處理	財產設備點交 返還管理單位	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否，原因：	逾耐用期限、不堪用財產得辦理報廢
		製作財產清冊	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否，原因：	
3	房地稅率 變更	變更為非營業 使用	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否，原因：	房屋稅按月計徵，15日以前申報，當月免徵；地價稅則以8/31以後是否營業認定(無營業免徵)
4	中止用水	視管理單位用 水與否決定	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否，原因：	復水費用 20 口徑 460 元、25 口徑 800 元
5	用電變更	改為一般用電	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否，原因：	若為一般用電，二年內復電，工本費 100 元，再加上每月 43 元維護費。二年以上需加上 3300 元。
6	瓦斯停表	辦理拆表	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否，原因：	拆表不用錢，復表依表型收工本費 (200-2250 元)
7	退還履約 保證金	廠商提具原始 收據或簽切結 書，扣除應繳 納房地稅、 水、電、瓦斯 及罰款等應付 款項後退費	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否，原因：	
承辦人		呈 核		

表九

填表日期： 年 月 日

顧客意見處理表					總務處經營管理組	
顧客資料	姓名		身 份 別	校內	<input type="checkbox"/> 教師 <input type="checkbox"/> 學生 <input type="checkbox"/> 職 <input type="checkbox"/> 工	
	電話			校外		
	e-mail					
事情發生 時間	_____年_____月_____日 上 午_____時_____分					
地 點						
反 應 事 由						
處 理 結 果						
填 表 人	承 辦 人	呈 核				