

Ms. Q之10——夜間護送的品質管理

專題報導

本校「夜間護送」機制，自93學年度實施以來，一直頗受本校教職員工生好評，不但有效建立起校園安全的機制，更讓本校女同學們，感受到學校無比的貼心與溫暖！

問：根據「98學年度第一學期教職員工生對於夜間護送滿意度結果」指出，本校師生對於「夜間護送」整體服務滿意度平均KPI值高達5.12（滿分6），總務處是如何依循TQM辦到的呢？

Ms. Q答：為了能夠全面維護同學們的校園安全環境，總務處交安組於2004年9月正式啟動「夜間護送」機制，詳細PDCA流程規劃如下：

P (Plan) ——93學年度召開總務會議，擬訂夜間護送工作計畫，並且訂定夜間護送實施辦法；D (Do) ——在女生宿舍提供「溫馨護送」小卡，或於新生家長座談會上廣為宣傳此一校園安全機制，並且招募工讀生於夜間執行勤務；C (Check) ——依據護送紀錄彙整人數統計表，並統計夜間護送的服務滿意度。根據「98學年度第一學期教職員工生對於夜間護送滿意度結果」顯示，「夜間安全護送工讀同學的服務態度」、「護送機車性能、舒適度」等項目之KPI值在5以上，體現本校實施夜間護送的成效頗佳；A (Action) ——為了配合本校同學的需求，從原「一人一車接送」，改為「二人二車接送」，平日不僅會定期保養及維修，更會視情況淘汰不適用或已壞損的機車，為的就是能給同學們一個安全舒適的接送服務。此外，為與指南客運執勤時間緊密結合，自97學年度起調整夜間護送時間，從晚上12時至凌晨3時，如有需要（不限男女生）即可撥打服務專線2623-5101尋求協助哦！

「夜深了，平安回家最好！」同學們最好不要單獨在深夜晚歸，在夜間護送時間內，如有需要，記得call in喔！這樣才能進一步保障自我人身安全。（王育瑄整理）