

本校內部稽核受稽核單位內控缺失改善及興革建議辦理情形追蹤複查結果

110 年度第 1 次內部控制小組會議(110.05.13)

學生事務處生活輔導組(改由學生事務處諮商與職涯發展組主責)

第 6 次缺失改善追蹤

稽核項目		第 5 次追蹤複查結果	本次改善情形	本次追蹤複查結果
一	內部控制缺失部分： 學-生-02 校外賃居生自我傷害處理作業 1. 建議應儘速完成統整，增加控制項目-「校園自我傷害作業程序」。 2. 上述作業規範請知會所跨職能相關單位協作控制作業。	請儘速依所述改善方向，完備諮職組學-諮-01 精神疾病及自我傷害個案危機處理作業，下次內控會議小組召開時將再進行覆核。	1. 為使「學-生-02 校外賃居生自我傷害處理作業」流程更臻完善，已與諮商與職涯發展組「學-諮-01 精神疾病與自我傷害個案危機處理」整合為一跨職能作業項目，由諮職組為主要負責單位，校安組為次要負責單位。 2. 檢附修正後「學-諮-01 精神疾病與自我傷害個案危機處理」跨職能作業程序說明、流程圖及自行評估表。 佐證資料：「學-諮-01 精神疾病與自我傷害個案危機處理」控制作業	請依委員建議修正諮職組學-諮-01 精神疾病及自我傷害個案危機處理作業。 本次改善是否須持續追蹤 是 ☐ 否 ☒

本校學生宿舍管理機制

第 1 次缺失改善追蹤

稽核項目		稽核建議	本次改善情形	本次追蹤複查結果
一	內部控制作業項目 學一宿—01 學生宿舍入住作業	一、有關本內控項目-作業作業程序說明一，住宿申請：依據宿舍服務中心公告之網路申請時間，上網申請住宿。如未開放網路申請作業或已錯過網路申請時間者，請親至宿舍服務中心辦理申請，並填寫「住宿申請登記表」。惟案查使用表單欄位並未載明此表，建議酌增。 二、有關本內控項目-作業作業程序說明三，寢室床位分配：依據學生身份(學士、碩士、博士)、性別、年級……。一般而言，舊生可挑選床位(或自選室友)，…，茲因本說明表係作業程序說明，相關用辭建議應明確精準，建議參照國立中山大學學生宿舍管理辦法第6條規定內容【大學部一、二年級學	一、有關稽核建議第1點、第2點、第4點「住宿申請」、「寒暑假期間住宿」、「寢室床位分配」之相關程序，業依109年11月27日修訂之「國立中山大學學生宿舍管理辦法」 (https://law.nsysu.edu.tw/rule/file/202012241152560891.pdf) 第六條、第十七~第二十一條、第二十三條等相關規定，修正本內控項目之程序說明表與流程圖。 二、關於稽核建議第3點，宿舍服務中心業已將「住宿申請」併入「學生宿舍住宿及退宿申請登記表」(附件一)，以簡化表單作業之程序。 三、有關稽核建議第5點，領取房間鑰匙及感應扣入住項目，修正後詳如作業說明與流程圖。	請依委員建議修正學一宿—01 學生宿舍入住作業流程圖，包括公告、時間，控制重點應配合流程分別標註。
				本次改善是否須持續追蹤 是 ☐ 否 ☒

		生就學期間原則上保障住宿，大學部三年級以上（含研究所）學生床位採抽籤分配】增修。 三、有關本內控項目-作業作業程序說明四，領取房間鑰匙及感應扣入住部分，案查本校針對年度新生及各學期上網申請住宿學生，及學期中各別申請住宿學生有分別的作業程序，惟相關作業程序流程圖中，領取房間鑰匙及感應扣入住部分，案查本校針對年度新生及各學期上網申請住宿學生，及學期中各別申請住宿學生有分別的作業程序，惟相關作業程序流程圖中，領取房間鑰匙及感應扣之流程並未予以分流，並詳列相關作業流程，建議得增修。 四、有關本內控項目-作業作業程序說明四，領取房間鑰匙及感應扣入住，年度新生及各學期上網申請	四、有關稽核建議第 6 點，領取房間鑰匙及感應扣入住項目中之「入住管制名冊」，業已修正為「國立中山大學學學生入住（換宿）管制名冊」（附件二），以符合表冊名稱統一之原則。 五、關於稽核建議第 7 點，控制重點二：「住宿申請公告內容依規定呈閱權責長官批示後再行公告」，業已參考「宿舍服務中心分層負責明細表」後，修正為「住宿申請公告內容依規定呈閱組長或相當層級批示後再行公告」，自行評估表亦已修正。	
--	--	--	--	--

		住宿學生，依宿服中心製作之U入住管制名冊U，至各服務站領取房間鑰匙及感應扣後入住……。案查使用表單欄位所載為「U國立中山大學學學生入住(換宿)管制名冊」U，建議比照表單欄位用語處理。 五、有關本內控項目-控制重點二、住宿申請公告內容依規定呈閱U權責長官U批示後再行公告。茲為利有效控制作業流程及劃分權責，建議參照宿舍服務中心分層負責明細表所載層級處理。(建議修正內容如:住宿申請公告內容依規定呈閱U組長或相當層級U批示後再行公告。……)。另內部控制制度控制作業自行評估表之相關內容，併請參修。		
--	--	--	--	--

二	內部控制作業項目 學一宿—02 學生宿舍退宿作業	一、受稽核單位確實依本校內部控制手冊規定辦理內控相關事宜，惟仍有部分缺失建議參修： 1. 查國立中山大學學生宿舍管理辦法23條針對不同年級學生或中籤住宿學生有明確的退宿程序，惟本內部控制作業項目之相關作業程序說明或流程圖未能明列，為求嚴謹，建議得酌增。 2. 有關本內控項目-作業作業程序說明一、退宿申請：依據宿舍服務中心公告之網路申請時間，上網申請退宿。如未開放網路申請作業，請親至宿舍服務中心辦理申請，並填寫「退宿申請登記表」。惟案查使用表單欄位並未載明此表，建議酌增 3. 有關本內控項目-控制重點二、退宿申請公告內容依規定呈閱權責長官批示後再行公告。茲為利有效控制作業流程及劃分權責，建議	一、有關稽核建議第1點、第6點之「退宿程序」等相關規定，業依109年11月27日修訂之「國立中山大學學生宿舍管理辦法」 (https://law.nsysu.edu.tw/rule/file/202012241152560891.pdf) 第二十三條、第二十五條之規定，修正本內控項目之程序說明表與流程圖。 二、有關稽核建議第2點，業已於「使用表單」欄增列「住宿（退宿）申請登記表」（附件一）。 三、關於稽核建議第3點，控制重點二：「退宿申請公告內容依規定呈閱權責長官批示後再行公告」，業已參考「宿舍服務中心分層負責明細表」後，修正為「退宿申請公告內容依規定呈閱組長或相當層級批示後再行公告」，自行評估表亦已修正。 四、有關稽核建議第4點，控制重點三：「公告中較為重要之內容如有變更時，應於學生宿舍管理執行委員會中提出報告」修正為	請依委員建議修正學一宿—02 學生宿舍退正宿作業，包括公告、時間，控制重點應配合流程分別標註。 本次改善是否須持續追蹤 是 ☐ 否 ☒
---	---	---	--	--

		參照宿舍服務中心分層負責明細表所載層級處理。(建議修正內容如：退宿申請公告內容依規定呈閱組長或相當層級批示後再行公告。……)。另內部控制制度控制作業自行評估表之相關內容，併請參修。 4. 有關本內控項目-控制重點三、學公告中較為重要之內容如有變更時，應於「學生宿舍管理執行委員會」中提出報告。案查「國立中山大學學生宿舍管理辦法」未訂有該委員會，惟「國立中山大學學生宿舍管理委員會設置要點」訂有學生宿舍管理委員會，建議宿服中心釐清。另內部控制制度控制作業自行評估表之相關內容，併同釐清。 5. 有關本內控項目-法令依據部份，建議參照學生事務處宿舍服務中心網站-法規專區之內	「公告中較為重要之內容如有變更時，應於學生宿舍管理委員會中提出報告」，自行評估表亦已修正。 五、關於稽核建議第5點，本內部控制項目「法令依據」欄，業已新增「國立中山大學學生宿舍管理委員會設置要點」，並刪除贅字。亦已配合內部控制作業之法令依據，將「國立中山大學學生宿舍自治委員會組織章程」新增至宿舍服務中心網頁 (https://housing-osa.nsysu.edu.tw/p/412-1092-100.php?Lang=zh-tw)。 六、有關稽核建議第二項，本內部控制作業自行評估表之控制重點：「各階段作業之期程是否符合國立中山大學學生宿舍管理辦法及國立中山大學學生住宿契約」之項目誤勾為「部分落實」一事，業已於109年9月14日「宿舍服務中心內部控制監督專案稽核會議」當日，已更正為	
--	--	--	--	--

		容，酌增「學生宿舍住宿規約」及「國立中山大學學生宿舍管理委員會設置要點」，並請配合內部控制作業之法令依據於網站法規專區增列「國立中山大學學生宿舍自治委員會組織章程」。另欄位內國立中山大學學生住宿契約名稱有贅字「學」請刪除。 6. 查國立中山大學學生宿舍管理辦法25條規定，住宿學生辦理退宿手續後，應於三日內搬離宿舍。若住宿學生違反前項規定者，學生宿舍輔導教官或宿舍相關行政人員得勒令其搬離並報請生活輔導組依規定處理。惟案查學生宿舍退宿作業之相關作業程序說明或流程圖未有著墨，為求周延，建議得酌增。 二、依「內部控制作業自行評估表」備註第2點：遇有「部分落實」、「未落實」或「不適用」情形，於改	「落實」。 七、關於稽核建議第三項，為避免影響學生使用宿舍服務網路之相關權益，「國立中山大學學生住宿契約」第7點刪除「逾期繳費將暫停宿網使用權利」，修正後之內容：「住宿費用：乙方應繳納之住宿費用，由宿舍管理委員會年度決議彈性訂定之。另寢室用電由學生自付電費，請按時繳交」，並自109學年度第2學期開始實施。 八、關於稽核建議第四項，業已依行政院「內部控制制度共通性作業範例製作原則」之規定，修正本控制項目之程序流程圖。	
--	--	---	--	--

		善措施欄敘明需採行之改善措施。惟 109 年度自行評估表有 1 項部分落實，然其改善措施未見說明(附件 2)。 三、經查調 107-108 年度截至 109 年 9 月 28 日住宿生應繳及未繳電費資料後彙整其繳費情形表(如附件 3)，107 年未繳金額 363,550 元，佔應繳金額比率 8.68%；108 年度未繳金額 664,812 元，佔應繳金額比率 16.11%，其未繳比率是否過高？再則 107 年度統計月份是否有誤？是否有更積極之作為？ 四、依控制重點第 4 點：查驗寢室電費繳交情形，需完成繳交始可辦理退宿。另「國立中山大學學生住宿契約」第 7 點寢室用電由學生自付電費，請按時繳交，逾期繳費將暫停宿網使用權利。惟抽查 109 年 7-8 月仍有補繳 104-108 年度之電費(詳附件 4)，是否有確實執行暫停宿網使用或其成效不彰是否應重新檢討？		
--	--	--	--	--

		五、處理程序流程圖建議依行政院「內部控制制度共通性作業範例製作原則」缺註解符號說明控制重點。		
三	內部控制作業項目 學-宿-03 住宿學生急症(受傷)處理作業	一、程序說明表與流程圖中校安中心應修正為總務處校安組。 二、作業程序說明和控制重點中通報校安中心與先幫忙止血包紮兩步驟間，應先判斷是否有進行 CPR 與哈姆立克法之必要性。 三、控制重點中各服務站是否配置 AED？人員是否有安排 CPR 相關課程？	一、作業流程圖依行政院「內部控制制度共通性作業範例製作原則」進行修正。 二、目前各服務站皆有配置 AED，去年鼓勵宿舍服務員參加學校安排之 CPR 相關課程，目前已有兩位完成課程並通過測驗，未來將逐年請宿舍服務員完成急救訓練。	請依委員建議修正學-宿-03 住宿學生急症(受傷)處理作業流程圖。(可參考控手冊 9.0 版已更新之內容) 本次改善是否須持續追蹤 是 ☐ 否 ☒

四	內部控制作業項目 學-宿-04 學生宿舍火災處理 作業	一、消防檢修通報對象應為總務處校安組，並非環安中心。請修正。 二、校安中心應修正為總務處校安組。	作業程序說明與流程圖已依行政院內部控制制度共通性作業範例製作原則修正。	一、有關本作業項目流程圖請修正名稱為「國立中山大學學生事務處作業流程圖 學生宿舍火災應變作業」 二、請善用內部控制作業範例中已定義程序符號，跨接總務處總-安-05.03 火災應變作業，完成跨職能內部控制作業。 本次改善是否須持續追蹤 是 ☐ 否 ☒
---	--	--	--	--

五	內部控制作業項目 學-宿-05 學生宿舍維修案件 處理作業	一、處理程序流程圖建議依行政院「內部控制制度共通性作業範例製作原則」處理圖示符號之處理程序意義，圖示上半部表示工作內容，下半部表示執行單位或人員。另缺註解符號說明控制重點。依「內部控制制度共通性作業範例製作原則」中有關作業流程圖之說明，矩形圖示上半部表示工作內容，下半部表示執行單位或人員。查本項之流程圖部分未依上述規範辦理，請修正 二、經查閱 108 年度宿舍各項經費之宿舍維護費、寒暑	一、作業流程圖業已依行政院「內部控制制度共通性作業範例製作原則」進行修正。 二、宿舍維護費、寒暑期宿舍維修費規劃採開口合約方式發包、110年暑假前完成發包。 三、必要時採小額採購比價方式作業。	建議於流程圖適當位置增加施工前公告及施工後恢復現場流程。
---	--	--	---	-------------------------------------

		期宿舍維修費、環保消防費、設備維護費等4項計畫科目，採購金額總計11,236,067元，小額採購10萬元以下採購金額核計達8,025,604元，該金額佔總計金額比率約為71.4%。 三、由於小額採購數量相當多且金額亦相當高，惟在內部控制作業項目上，沒有規範採購流程及注意事項，為避免將來產生採購過程與核銷之問題，請注意內部控制，並檢討採購發包策略。		本次改善是否須持續追蹤 是 ☐ 否 ☒
六	內部控制作業項目 學—宿—06 學生宿舍境外生入住作業	處理程序流程圖建議依行政院「內部控制制度共通性作業範例製作原則」決策圖示符號之處理程序意義，圖示上半部表示工作內容，下半部表示執行單位或人員。另缺註解符號說明控制重點。	作業流程圖已依行政院「內部控制制度共通性作業範例製作原則」修正，並補足控制重點。	已完成改善。 本次改善是否須持續追蹤 是 ☐ 否 ☒

七	內部控制作業項目 學—宿—07 學生宿舍停水停電處理	一、處理程序流程圖建議依行政院「內部控制制度共通性作業範例製作原則」處理圖示符號之處理程序意義，圖示上半部表示工作內容，下半部表示執行單位或人員。另缺註解符號說明控制重點。依「內部控制制度共通性作業範例製作原則」中有關作業流程圖之說明，矩形圖示上半部表示工作內容，下半部表示執行單位或人員。查本項之流程圖部分未依上述規範辦理，請修正。 二、計畫性停水停電或突發性臨時停水停電建議立即於學生經常使用的社群網路公告周知。 三、控制重點第1點：計畫性停水停電時，在停水停電前水塔應儲滿水備用。若停水停電區域為全宿舍，且短時間內無法供水時，應協調總務處以水車供水。惟查流程圖中就「全宿舍短時間內無法供水時，應協調總務處以水車供水」此部分未列入，是否有執行上管控之疏漏？	一、作業流程圖業已依行政院「內部控制制度共通性作業範例製作原則」進行修正。 二、目前不論政府公告之停水、停電通知，或臨時停水、停電情形，爾後均會以 Facebook 宿舍服務中心粉絲專業及中山大小事加強公告。	已完成改善。 本次改善是否須持續追蹤 是 ☐ 否 ☒
---	---	---	--	---

		四、控制重點第3點：宿舍緊急發電與照明設備應隨時保持良好狀態。惟如何保持良好狀態？故是否重點應在應依規定定期檢修並隨時保持良好狀態。以符現況。 五、宿舍區火災事件建議定期做防災演練。		
八	未來有關管理及績效重大挑戰之預警性意見(含行政興革建議事項)一	經查調107-108年度截至109年9月28日住宿生應繳及未繳電費資料後彙整其繳費情形表(如附件3)，107年未繳金額363,550元，佔應繳金額比率8.68%；108年度未繳金額664,812元，佔應繳金額比率16.11%，其未繳比率是否過高？再則107年度統計月份是否有誤？是否有更積極之作為？	一、有關住宿生電費繳費一事，宿舍服務中心於住宿生辦理退宿或離校程序時，會確認其是否已繳清電費，學生繳清電費後始得續辦理退宿或離校程序，以期改善電費未繳之比率。 二、107年度電費月份之統計，係因107學年度上學期期末電費抄表日期為108年1月，故下學期第二期電費單顯示之月份為107年11月~108年1月。	已完成改善。
				本次改善是否須持續追蹤 是 ☐ 否 ☒
九	未來有關管理及績效重大挑戰之預警性意見(含行政興革建議事項)二	查國立中山大學學生宿舍管理辦法第4條第1項第1款規定以宿舍輔導教官及宿舍相關行政人員依學生宿舍相關法令對住宿學生為住宿生	因應教育部各大專校院教官退場機制，目前學生宿舍已無輔導教官協助輔導。 目前學生會訂有「國立中山大學學生宿舍自治委員會組織	已完成改善。

		活之輔導，惟學生宿舍管理之內部控制作業各項目中，未訂有相關之輔導機制，建議酌增輔導機制內控項目，以資周全。	章程」，宿舍服務中心鄭新怡小姐為輔導人員，宿舍服務中心定期與學生召開會議，以了解學生住宿需求與建議。	本次改善是否須持續追蹤 是 ☐ 否 ☒
十	未來有關管理及績效重大挑戰之預警性意見(含行政興革建議事項)三	考量近來台灣校園致力於「美學」推廣！以「交大 12 舍交誼廳」為例，規劃動態和靜態區多元空間，以鐵件、玻璃、鏡面為主要元素，搭配無縫水泥地坪，有拳擊區、韻律教室、飛鏢區等兼具的寬敞空間，不僅風靡該校師生，更吸引不少年輕學子心生嚮往。爰此，建議本校日後學生宿舍之整修，得參照交通大學對宿舍美感的強化，讓中山不僅是台灣優秀人才培育的搖籃，亦能是全台最美的校園。	翠亨 H、L 棟整修案除室內整修，亦針對公共空間規劃交誼區、膳食區、休閒區、討論區及教育部提升住宿品質審查重點規劃。預估總經費1.3億元，將向教育部申請6仟萬元補助，其餘經費請學校大力支持。	已完成改善。 本次改善是否須持續追蹤 是 ☐ 否 ☒
十一	未來有關管理及績效重大挑戰之預警性意見(含行政興革建議事項)四	學生宿舍中心面對約計 3,600 位住宿生所需處理之事項多如牛毛，加上現今資訊發達且透明化，為使各種情況能迅速處理及回覆學生，是以更顯得各項事件處理程序的 SOP 及內部控制的重要性，故建請應	宿舍服務中心為更貼近與了解學生，自110年開始，推行宿舍服務員執勤時每2小時線上 Facebook「中山大小事」與「宿舍服務中心粉絲專頁」檢視有無與宿舍服務中心相關之貼	已完成改善。

		常時檢覆其執行上是否有無更佳之處理方式並修正之。另，建議若涉及住宿學生權益之變更，除依相關程序處理外，應多與住宿生溝通協調後再推行，以減少非必要之衍生問題。	文，並即時回覆與處理相關事宜。	本次改善是否須持續追蹤 是 ☐ 否 ☒
十二	未來有關管理及績效重大挑戰之預警性意見(含行政興革建議事項)五	學生宿舍中心經費係專款專用，每年經管約計 6,600 萬元、結餘約計 1,500 萬元不等，惟因宿舍老舊，近年皆分棟整修，除由學校經費向行墊支再分年歸墊外，其學生宿舍預備金近年減少頗巨，為永續經營，建請撙節開支並有效管控，以符所需。	各項預算編列正逐年減編，並依現有人力提升自修能力。	已完成改善。
				本次改善是否須持續追蹤 是 ☐ 否 ☒
十三	未來有關管理及績效重大挑戰之預警性意見(含行政興革建議事項)六	108 年度宿舍維護費、寒暑期宿舍維修費、環保消防費、設備維護費等 4 項計畫科目中，小額採購合計在 10 萬元上的廠商共有 15 家，其中 3 家廠商之小額採購金額累計更超過 100 萬元以上，此情況未來似乎不宜再以未經採購公告程序而逕洽廠商的方式辦理維修案。	已規劃宿舍維護費、寒暑期宿舍維修費採公開招標開口合約方式辦理。建議學校開設基礎修繕課程，供同仁進修。	已完成改善。
				本次改善是否須持續追蹤 是 ☐ 否 ☒

十四	未來有關管理及績效重大挑戰之預警性意見(含行政興革建議事項)七	宿舍維修案實際上無法於年度履約期間明確預知採購數量,且需要隨時通知廠商辦理維修。因此,在採購策略上建議以開口契約方式辦理採購,即在契約價金額度內,以契約中所列項目及單價,依實際供應之項目及數量以實作實算方式給付契約價金。	委託校外廠商製作開口契約招標文件,刻正規劃執行中。	已完成改善。 本次改善是否須持續追蹤 是 ☐ 否 ☒
十五	未來有關管理及績效重大挑戰之預警性意見(含行政興革建議事項)八	財物管理： 依宿服中心提供之資料,該中心之財產及物品合計 1782 筆,大部分均依規定辦理。惟請再檢視「發電機」(財產編號 3030302005-1、87/08 登帳 19425 元、年限 19 年) 存置地點：92 年委外前已移轉清潔班…。建議請再確認財產位置,並請依為落實財物管用合一原則,財物使用者為保管人,將財產移至使用單位。另外,「冷(暖)氣機」(5010106003- 2732~幾台、109/06 登帳)存置地點：武嶺四村,建議加入寢室房號,以利釐清保管權責及財產盤點。	一、有關發電機之存放地點,經查該發電機已老舊故障,且已超過使用年限,故於110年4月份報廢本財產。 二、有關109年採購安裝於武嶺四村之冷氣機,業已於財產標籤中註明寢室房號,以利釐清保管權責及財產盤點。	已完成改善。 本次改善是否須持續追蹤 是 ☐ 否 ☒

十六	未來有關管理及績效重大挑戰之預警性意見(含行政興革建議事項)九	請注意避免有分批辦理採購之情形(政府採購法第十四條)。	規劃採公開招標案辦理。	已完成改善。
				本次改善是否須持續追蹤 是 ☐ 否 ☒
十七	未來有關管理及績效重大挑戰之預警性意見(含行政興革建議事項)十	值班人員有線電視基本台費用 44,000 元/年,請評估是有確實需求,或改裝網路電視,以撙節開支。另外,建議裝設監視器供值勤人員監看宿舍區情形。	為撙節開支,108年10月至110年1月間,已取消各學生宿舍與服務站之有線電視共7個使用戶。目前僅剩武三村「國際企業經營班」2個使用戶。	已完成改善。
				本次改善是否須持續追蹤 是 ☐ 否 ☒
十八	未來有關管理及績效重大挑戰之預警性意見(含行政興革建議事項)十一	行政大樓值勤室需掌握全校安全狀況。因此,有重要性資訊應隨時提供給值勤員知悉並紀錄,如遇有緊急狀況通知警消單位來校處理時,請一併同時通報宿舍行政大樓值勤室。另外,夜間執勤人員請務必每日 22:00 回報宿舍安全情形至行政大樓值勤室。	為利行政大樓值勤室掌握全校安全狀況,有關「遇有緊急狀況通知警消單位來校處理時,請一併同時通報宿舍行政大樓值勤室」與「夜間執勤人員請務必每日22:00回報宿舍安全情形至行政大樓值勤室」等,宿舍服務中心訂有「國立中山大學學生宿舍服務員工	已完成改善。

			作內容」(https://housing-osa.nsysu.edu.tw/p/405-1092-36649,c3952.php?Lang=zh-tw)，於工作內容中第1點與第7點分別律定。本工作內容除以紙本提供新進宿舍服務人員、宿舍服務中心 Line 群組中公告外，並放置於各站之工作日誌中，以加強提醒宿服員。	本次改善是否須持續追蹤 是 ☐ 否 ☒
十九	未來有關管理及績效重大挑戰之預警性意見(含行政興革建議事項)十二	暑假年度宿舍大整修時，如時間及經費允許，建議將該棟消防一併納入檢修。	納入整修案一併規劃。	已完成改善。
				本次改善是否須持續追蹤 是 ☐ 否 ☒
二十	未來有關管理及績效重大挑戰之預警性意見(含行政興革建議事項)十三	學生宿舍業務繁雜瑣碎，經常必須面對及處理學生各項需求，建請適時給予表現優良同仁獎勵。	依本校相關辦法獎勵表現優良同仁。	已完成改善。
				本次改善是否須持續追蹤 是 ☐ 否 ☒

二一	未來有關管理及績效重大挑戰之預警性意見(含行政興革建議事項)十四	宿舍停電如由宿服中心人員自行處理,建議應建立內控作業標準作業流程,以確保作業人員安全。	如接獲學生通報停電,宿舍服務中心立即通報行政大樓1樓值班室,並全力配合總務處搶修,隨時掌握修復狀況,並張貼各棟宿舍公告欄修復時程。	已完成改善。 本次改善是否須持續追蹤 是 ☐ 否 ☒
二二	未來有關管理及績效重大挑戰之預警性意見(含行政興革建議事項)十五	請簡略分析說明宿舍區熱水系統改善效益。	一、編列柴油費用：108年150萬元；109年100萬元；110年70萬元。 二、汰換6座鍋爐及減少其他鍋爐使用減少碳排放。	已完成改善。 本次改善是否須持續追蹤 是 ☐ 否 ☒
二三	未來有關管理及績效重大挑戰之預警性意見(含行政興革建議事項)十六	依受稽核單位簡報顯示,宿服中心未來尚有宿舍整修及改善熱水系統計畫,可能循往例向學校借款。惟宿服中心性質上係自負盈虧之自行營運單位,建議仍應做好財務規劃、	熱水系統改善案第二期工程原規劃需3仟多萬,經與總務處討論以9佰萬規劃第二期熱水系統改善。	已完成改善。

		力行開源節流，以利還款。另外，當向學生收取之款項應儘速收取並宣導學生愛惜居住環境減少公物損壞，以降低維護費用。		本次改善是否須持續追蹤 是 ☐ 否 ☒
二 四	未來有關管理及績效重大挑戰之預警性意見(含行政興革建議事項)十七	宿舍重大事項之公告建議以網路群組(公告版)方式分棟通知公告，包括對外籍生之英文公告。	目前宿舍重大事項之公告會張貼在以下三個地方：各棟宿舍門口、宿舍服務中心網站、及 Facebook 平台（宿舍服務中心粉絲專頁及中山大小事），即時讓學生瞭解宿舍資訊。與外籍生相關的公告會以中英雙語形式提供，部分較重要的住宿申請訊息，也會同時請國際處透過電子郵件的方式轉發給外籍生。	已完成改善。
				本次改善是否須持續追蹤 是 ☐ 否 ☒
二 五	未來有關管理及績效重大挑戰之預警性意見(含行政興革建議事項)十八	關於宿舍維修案件處理，應建立自報修至排除時間統計分析報表，以有效管理維修品質及效率。	報修系統建立派工時間及修繕完成時間，以季完成統計分析。	已完成改善。
				本次改善是否須持續追蹤 是 ☐ 否 ☒