**實習生管理標準流程**

**Student Trainee Management Standard Operating Procedure (SOP)**

**2019.09.16**

工作態度：守時有禮 /主動積極 /做事交待清晰 /靈活創新

|  |  |
| --- | --- |
| **Items** | **Steps and Descriptions** |
| 上班流程 | 1. 上班按時簽到 2. 首先整理工作枱 (要整潔) 3. 辦公室及走廊抽濕機倒水，水直接拿到內庭，給紅色花澆水 4. 按需要執行下面列出的一般和特殊任務 5. 下班前整理工作枱 (食物要清除或包好) 6. 下班時簽署表格,並找行政人員簽名確認 |
| 一般任務  （具體由辦公室負責分派） | ☐ 帶維修師傅到樓層和房間 (保障雙方)  ☐ 上維修單 (澳大CMMS系統)  ☐ 每月抄水電錶 (盡可能每月1號抄)  ☐ 每月檢查電池器材（詳細流程見下）  ☐ 管理海報  ☐ 檢查樓層雜物  ☐ 活動場地佈置及還原  ☐ 準備場地影音設備  ☐ 準備活動或會議茶水  ☐ 開房門或開辦房卡 (要收費)  ☐ 更換門鎖電池  ☐ 出住宿證明  ☐ 活動記錄入機 (RCWeb)  ☐ 海報設計、網上報名表格設計  ☐ 網頁更新及設計  ☐ 檢查書院設備 (如廚房等)  ☐ 文件歸檔 (要會用影印機)  ☐ 接待嘉賓  ☐ 電話聯絡通知學生  ☐ 倉庫及物資整理  ☐ 送交文件  ☐ 房務 (暑期為主)  ☐ \*學生退宿檢查房間  ☐ \*學生寄存行李手續 (按季節性) |
| 特別任務 | 特別任務是指負責人（院長/導師/行政人員）分派、不在上列的其他任務。  例如：剪片，海報，輸入數據，接待，取貨等等。  實習生接獲任務後，不明白應主動發問。無論工作完成與否，下班前要主動向負責人交待工作進度。如果任務於非上班時段執行， 則必須與負責人商量所需時數，完成任務後，把結果交給負責人，核實滿意後，由負責人簽署工作證明，並交辦公室處理。 |
| 派發信件和檢查樓層雜物  （每天） | 派發信件前，到RCWeb確認學生最新房間號碼，到各樓層派信時，順便檢查樓層雜物。同時帶備黃色告示，有雜物就貼上，並在網上表格登記。  (網上表格 https://forms.gle/w1Nt7dDpFQN28uoD8)  參考文件：Corridor Inspection SOP |
| 檢查電池器材  （每月2次） | 帶備電池測量儀，到下列地點測量：   * 大門口門鈴 * G015四個無線咪 * 飯堂四個無線咪   在每個地點，進行下列操作：   1. 取出電池，用測量儀測量電量 2. 如果電量在測量儀紅色區間，就更換電池 3. 無論是否有更換電池，最後要測試器材正常運作   到下列地點檢查充電器材，需要者充電：   * 辦公室手提電腦 * 辦公室手提擴音器 * 音樂室移動擴音器 |
| 管理海報 | 每週一到下列地點清除過期海報，並把本週活動海報移至最當眼處：   * A座電梯（保安前台旁邊） * C座電梯 * E座電梯 * G029休閒室旁邊通道壁報板 * 內庭一廁所旁邊壁報板   有新海報時，到上述地點張貼，同時清除過期海報。 |
| 工作守則 | 應該 **✔**   * **守時有禮**–9:00-13:00 & 14:30-17:30 / 主動接待所有進入辦公室之服務對象。熱心主動為同學服務,當有人進來辦公室,要問「有咩可以幫到你?」 * **主動積極**–主動為辦公室服務，不用每次等待分派工作，多看看有什麼可以做的事。 * **做事交待清晰–**當辦公室指派工作後，不明白應主動發問。無論工作完成與否，下班前要主動交待工作進度，好讓交接。 * **靈活創新 -**想想書院有什麼可以改善優化，歡迎提出意見   不應該 **✘**   * **帶飯堂餐具入辦公室食–** 食早餐可以，但不可以影響工作，要保持清潔，絕不可帶飯堂餐具入辦公室。 * **只顧低頭玩手機–** 請以服務學生為優先，絕不能給人低頭族的印象。 * **臨時請假(每更至少有一人) –** 請最少提早一日通知，好讓安排工作。 |
| 招募管理 | 每年11月和4月，書院招募新實習生，由書院導師和辦公室行政人員面試。  有下列技能的候選人優先取用：剪片，海報(AI)，數據處理，製作Google Form, Qualtrics questionaire. 書院也可以按需要提供相關訓練。  被錄取的實習生，按需要可以安排時間上班，或等待特別任務分派。 |