

# 事務管理講義

第一回

30557B-1



社團法  
考友社  
出版發行

# 事務管理講義 第一回



|                      |    |
|----------------------|----|
| 第一講 事務管理概述與文書處理..... | 1  |
| 命題大綱.....            | 1  |
| 重點整理.....            | 2  |
| 一、事務管理概述.....        | 2  |
| 二、文書處理.....          | 9  |
| 精選試題.....            | 54 |

# 第一講 事務管理概述與文書處理

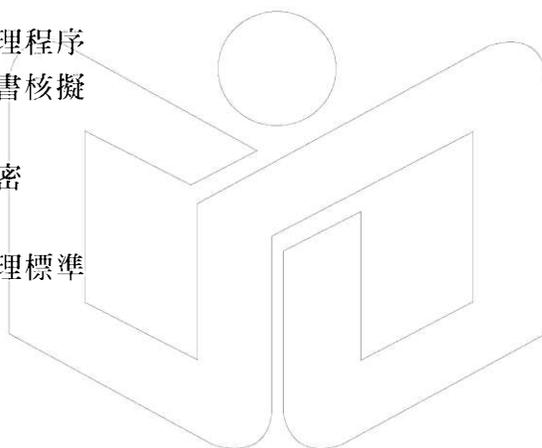


## 一、事務管理概述

- (一)事務管理簡介
- (二)電子化政府
- (三)工作簡化及辦公室自動化

## 二、文書處理

- (一)文書處理總述
- (二)公文製作及處理程序
- (三)收文處理及文書核擬
- (四)發文處理
- (五)文書簡化及保密
- (六)文書流程管理
- (七)文書用具及處理標準
- (八)文書相關用表



# 重點整理

## 一、事務管理概述

### (一)事務管理簡介：

#### 1.意義：

係指對於組織（政府機關或企業）內的人事、物料、機器與方法等之處理及控制。

#### 2.目的：

期望耗費最少的時間、人力、財力、物力及費用，以求提升行政效率，達成之行政目的。

#### 3.範圍：

對於一企業或機關處所之工作方法、環境、設備、財務收支、時間、制度、處理程序等，以科學方法作有系統之研究改進，求以最少人力、物力、財力，達成最大數量最佳成果的有效管理，以配合業務之發展。

#### 4.原則：

##### (1)制度化：

- ①制度就是標準，亦即軌道。
- ②事務管理工作，必須建立制度，使一切工作有標準可依據，有軌道可循。
- ③制度並非一成不變，因此建立制度，仍亦不斷研究改進制度。
- ④制度要靠大家共同推行、共同遵守，皆養成人人遵守制度的精神及習性，以達到制度化之目的。

##### (2)科學化：

事務管理係將科學管理、原理、方法引用至機關事務上。故一切工作皆須依據科學管理之原理及方法實踐，以期用最少人力、物力、財力，於最短時間內獲得最高成效。

##### (3)專業化：

- ①由於科學管理已應用至事務管理，企業的擴展及環境的變更，已需另一類型之事務管理人員。
- ②現在之事務主管，必須經過訓練，使之可擔負行政責任，亦即其

職務的一部分。

- ③事務主管在機關內，皆具一定地位與固定職責，須面面俱到，多才多藝。

## (二)電子化政府：

### 1. 意義：

係指政府機關運用資訊和通信科技形成網網相連，並透過不同資訊服務設備，提供顧客（企業、民衆與公務員），於其方便之時間、地點及方式，提供合宜之便利服務。

### 2. 功能：

#### (1) 電子公文：

政府機關之公文處理，實施公文製作電腦化、稽核管理自動化與電子公文交換。

#### (2) 電子稅務：

通過網路，提供：

- ①稅務查詢。
- ②各種稅務信息服務。
- ③納稅人利用信息卡，經由網路轉帳繳納、核查稅款。
- ④網路申報所得稅、營業稅等。

#### (3) 電子身分認證：

- ①以一張智能卡，整合個人之身分證、醫療資料、工作狀況、個人信用、個人經歷、收入與交稅情況、養老保險、房產資料、公積金、指紋等身分識別等信息，通過網路實現政府部門之各項便民服務程式。
- ②亦包括電子投票、電子選舉等。

#### (4) 電子法規：

於網路上設立電子法律、法規資料庫，建立電子法規信息服務網路，提供法規檢索。

#### (5) 電子計劃管理：

通過網路上設立電子計劃資料庫，保證各機關計劃之制訂、執行、評估之一致性。

#### (6) 電子採購：

- ①於網路安全認證之基礎上，政府機關在網路上進行採購、交易支付等電子作業。
- ②人民、企業和政府間有關財務之處理與支付，逐步經由網路處理。
- ③政府之公共建設招標及投標，亦可隨電子安全認證制度之建立，

於網上進行。

(7)電子公共事業服務：

於網路上提供電信、電力、自來水、煤氣等，各項公共事業之自動化服務，提供申報、查詢、繳費等服務。

(8)電子認識：

提供人事與法律檢索、網路招聘等。

3.推動：

(1)電子化政府之推動目的：

推動電子化政府之主要意義，並非只是新興科技之引進，而係要使各機關連結成爲一個可立即傳達訊息、溝通意見、分享經驗與知識之數位神經系統，讓政府組織轉型、升級成更精巧、效率、靈活、彈性、機動、透明化之組織運作體系，進而和企業、社會與民衆連網，以快速回應民衆之需求，有效處理瞬息萬變之新事務，強化各種危機處理能力。

(2)現代化事務管理之推動方案：

①持續推動電子化政府：

從滿足顧客需求著眼，進行政府服務流程改造，建立電子化政府，以提供各式各樣即時性之快速服務，縮短顧客等待之時間。

②促使政府服務據點更爲普及：

由於推動服務之e化，政府之服務據點可利用便捷的網路系統，深入民間、社區等，使民衆到處皆可得到政府的服務，甚至可將服務送到家。

③提供客製化之服務：

電子化政府可利用資訊通信科技，提升民衆之選擇權，使政府的服務更爲多樣化，而能針對不同之人民需求，提供客製化之服務。

④延長政府之服務時間：

因電子化政府係利用通信與資訊科技處理服務事項，可改變政府傳統「朝九晚五」之服務時間觀，讓政府服務達到24小時、全年無休之狀態，能滿足各行各業及民衆層出不窮之服務需求。

⑤活化政府之服務功能：

A. 因現代資訊科技可做到即時通信、同步處理或平行處理，讓政府的決策，更能由人民之角度加以思考，而得以積極回應民衆

之需求，使政府變得更精巧而靈活。

B. 故電子化政府之作業流程得以打破行政轄區、組織層級、部門界限或地理位置之限制，成為典型的「流線型政府」及「無縫隙政府」。

⑥降低政府之服務成本：

A. 電子化政府運用通信與資訊科技，能以企業經營之精神，簡化服務流程，如此可大幅降低服務成本，提供經濟實惠之服務。

B. 同時亦可減少民衆為取得政府服務，而須至政府辦公處所之社會及交通成本。

(三)工作簡化及辦公室自動化：

1. 工作簡化：

(1) 意義：

① 工作簡化 (Work simplification) 一詞，係由莫根生 (Mogensen) 所提出。

② 工作簡化係為科學方法之工具，其目的在於尋求最經濟最有效的工作方法，以求工作效率之增加，且讓工作者輕鬆愉快。

(2) 原則：

① 觀察：

A. 工作簡化之目的在於避免浪費的動作及不必要手續，減少工作間斷與延宕之時間浪費。

B. 於確定更好的辦事方法之前，必須先對現行方法，以「工作流程表」，用符號代表動作順序，觀察明瞭現狀。

② 分析：

以 5W1H 將職務劃分成若干細節，舉出其實際用意，並指出其原因，分析檢討。

【註】5W1H 工作法：

- A. Why? (為什麼?) — 目的。
- B. What? (做什麼?) — 對象。
- C. Who? (何人做?) — 人員。
- D. When? (何時做?) — 時間。
- E. Where? (何地做?) — 地點。
- F. How? (如何做?) — 方法。

③ 改善：

將現在辦公工作之一切程序研討，加以剔除、合併、重排及

簡化。

(3) 步驟：

- ① 選擇應行改進的工作。
- ② 記錄工作內容。
- ③ 分析工作內容。
- ④ 研擬改進的方案。
- ⑤ 試行改進方案並檢討修正。
- ⑥ 付諸實施。
- ⑦ 追蹤考核。

(4) 內容：

表(一) 工作簡化之內容

|                                   |                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 工作分配<br>(work distribution chart) | <ol style="list-style-type: none"> <li>① 先按各工作單位的職掌辦事細則，作成一日或一週內的實際工作數量表</li> <li>② 再將該單位每一職位做成工作卡，分列其一日或一週內的實際工作項目與工作量，然後合併製成工作分配表</li> <li>③ 應用表格解釋，可知工作之耗時情形，工作分配平均、合理與否</li> </ol>                                   |
| 工作程序 (process chart)              | <ol style="list-style-type: none"> <li>① 用此項所述的各種符號，將每項工作處理之過程，包括：每項動作的傳遞距離，以及處理需要，繪於工作程序圖上，研究分析，易明瞭而剔除不必要的步驟，簡化並重排其必要之手續</li> <li>② 一般可能可減剔 10% 程序之上浪費</li> </ol>                                                       |
| 表格改善 (forms analysis)             | <ol style="list-style-type: none"> <li>① 表格應時常檢討，若並無確切需要，要勇於廢除</li> <li>② 表格應集中管理，否則表格之來源複雜、花樣繁多，填表人不免感到困難或前後不符，重複而無效率</li> </ol>                                                                                        |
| 動作經濟 (motion economy)             | <ol style="list-style-type: none"> <li>① 係屬於動作研究之範圍，辦公較少使用</li> <li>② 例如：               <ol style="list-style-type: none"> <li>A. 連續的曲線運動，較含有方向突變之直線運動為佳</li> <li>B. 動作應儘可能使有輕鬆自然之節奏，因節奏能讓動作流利與自發</li> </ol> </li> </ol> |

|                                 |                                                                 |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| 工作衡量<br>( work<br>measurement ) | ①訂定標準工作時間，如同成本會計中之標準成本<br>②可測定工作效率，製訂工作標準，調整工作分配，衡量工作成果，加強工作管理等 |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------|

## 2.辦公室自動化 ( Office Automation ; OA ) :

### (1)意義：

#### ①利用電腦與通訊技術，來處理辦公室業務：

- A. 利用先進的科學技術，不斷讓人們的一部分辦公業務活動「物化」至人以外的各種現代之辦公設備中，並從這些設備和辦公人員構成服務於某種目的之人機信息處理系統。
- B. 即利用現代化之設備及技術，部分或全面地代替辦公人員之業務活動，優質、高效地處理辦公訊息與辦公事務。
- C. 此定義中，強調：
  - (A) 利用先進的科學技術及現代辦公設備；
  - (B) 辦公人員及辦公設備所構成之人機訊息處理系統；
  - (C) 提高效率及改進質量 ( OA 之目的 ) 。

#### ②今日所稱之辦公室自動化：

係指於文書處理之外，如何使主管和下屬、或業務相關之人員能夠坐在自己的位置上，經由通訊網路來共享辦公室設備、促進資訊流通，以及產生正確、完整的資料等，成為辦公室自動化之主要目標。

### (2)功能：

#### ①收發文管理：

- A. 收文單位可於收到一份公文時，進行收文登記，然後將其發送給公文擬辦人，在擬辦人指定批辦、承辦人後，公文將自動發送至批辦、承辦人處，最後由專人將公文歸檔。
- B. 各類公文擁有相應之安全機制，具備相應之保密級別，通過指定不同級別人員所具有的權限不同，亦可實現網上公文查詢。
- C. 發文單位可用來實現內部文檔從擬稿、批閱、簽發，至最後的整理、歸檔的發文流程之計算機自動化控制，達到文檔發文自動化。

#### ②領導活動安排：

- A. 主要負責辦公室對領導之工作與活動進行統一的協調及安排，包括：每日活動安排及一周活動安排。
- B. 相關人員可據此安排日程，以便安排相應工作，而不至於發生

♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥  
♥ 精選試題 ♥  
♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥

- (C) 1.文書之核決，應於稿面適當位置簽名或蓋章辦理，以下關於各級人員權責之區分，何者錯誤？ (A)決定者係依分層負責規定之最後決定人 (B)覆核者係承辦人員直接主管之上級核稿者 (C)初核者係承辦人員本身 (D)會核者係與本案有關之主管人員。

【解析】(C)選項錯誤，根據文書處理手冊第 30 點之規定：  
初核者係承辦人員之直接主管。

- (A) 2.關於擬辦文書適用法令時，以下何者有誤？ (A)普通法優於特別法 (B)法律優於命令 (C)後法優於前法 (D)後令優於前令。  
(B) 3.承辦人員就職掌事項，或下級機關首長對上級機關首長有所陳述等時使用者，稱之為何？ (A)手令 (B)簽 (C)聘書 (D)書函。

【解析】根據文書處理手冊第 15 點之規定，簽：  
承辦人員就職掌事項，或下級機關首長對上級機關首長有所陳述、請示、請求、建議時使用。

- (A) 4.任免、獎懲官員時，應使用以下何種公文？ (A)令 (B)通知 (C)書函 (D)公告。  
(B) 5.關於「函」正文撰擬應注意事項之敘述，以下何者有誤？ (A)須以副本分行者，請在「副本」項下列明 (B)文末首長簽署、敘稿時，首長職銜之後不可僅書「姓」且名字僅以「○○」表示 (C)訂有辦理或復文期限者，請在「主旨」內敘明 (D)概括之期望語「請核示」、「請查照」、「請照辦」等，列入「主旨」，不在「辦法」段內重複。

【解析】(B)選項錯誤，根據文書處理手冊第 19 點之規定：  
文末首長簽署、敘稿時，為簡化起見，首長職銜之後可僅書「姓」，名字則以「○○」表示。

- (C) 6.一般公文蓋用機關印信之位置，以在下列何處用印為原則？ (A)首頁左側偏上方空白處 (B)首頁左側偏下方空白處 (C)首頁右側偏上方空白處

(D)首頁右側偏下方空白處。

- (A) 7.關於機關之總發文字號，多久期間更換一次？ (A)每年 (B)每 6 個月  
(C)每 3 個月 (D)機關首長更動時始更換。

【解析】根據文書處理手冊第 41 點之規定：

總發文字號每年更易 1 次，年度中間如遇機關首長更動時，其編號仍應持續不另更換。

- (C) 8.以下何者並非於事務管理之範圍內？ (A)工作方法 (B)財務收支 (C)生產製造 (D)處理程序。

【解析】事務管理之範圍：

事務管理在於追求一個企業或機關處所之工作方法、環境、設備、財務收支、時間、制度、處理程序之有效管理。

- (B) 9.依據現行文書處理手冊之規定，總統與立法院、監察院公文往復時應使用以下何者？ (A)函 (B)咨 (C)呈 (D)令。
- (C) 10.關於文書處理之順序步驟，以下何者正確？ (A)發文處理→文稿擬判→文件簽辦→收文處理→歸檔處理 (B)文件簽辦→文稿擬判→發文處理→歸檔處理→收文處理 (C)收文處理→文件簽辦→文稿擬判→發文處理→歸檔處理 (D)收文處理→文稿擬判→文件簽辦→發文處理→歸檔處理。
- (C) 11.以下關於「函」之敘述，何者有誤？ (A)函之本文，一般分為「主旨」、「說明」、「辦法」3 段 (B)申請函署名，除姓名外，尚須蓋章，並註明性別、年齡、職業、住址 (C)上行函署名，與下行、平行函同，於首長職銜下蓋簽名章即可 (D)係為現行公文中用途最廣者。

【解析】(C)選項錯誤，根據文書處理手冊第 40 點之規定：

上行文署機關首長職銜、姓名，蓋職章。平行文蓋職銜簽字章或職章。下行文蓋職銜簽字章。

- (A) 12.機關內部文書係以公文夾的顏色做為傳送速度之區別。以下公文夾顏色，若按傳送速度由快至慢排序，何者正確？ (A)紅藍白 (B)紅白藍 (C)藍紅白 (D)白紅藍。
- (B) 13.關於承辦人員辦稿處理附件之敘述，以下何者錯誤？ (A)發文附件宜儘量用電子文件 (B)如需以原本發出，而原本僅 1 份時，應改以註明：「抄本或影印本隨文發出，原本存卷」 (C)附件有 2 種時，應分別標以附