

臺北市政府創意提案競賽提案表

提案類別	<input type="checkbox"/> 創新獎 <input checked="" type="checkbox"/> 精進獎 <input type="checkbox"/> 跨域合作獎
提案年度	105 年度
提案單位	臺北大眾捷運股份有限公司/行政處、資訊處
提案人員	主要提案人：林芯聿 貢獻度：40% 參與提案人：方 鍵 貢獻度：30%、陳建良 貢獻度：15%、 周子傑 貢獻度：15%
提案範圍	有關各機關組織、行政管理及資產活化利用改進革新事項
提案名稱	結合 APP 精進行政管理，有效掌握資源配置並活化資產利用
提案緣起	<p>【提案動機】 本公司下轄 17 個處室，通車路線 5 條，營運車站 117 個、受託事業 3 個，員工總數近 6 仟人，但主管如何即時掌握各據點人員、環境及配置現況呢？</p> <p>【創意來源】 流行科技 APP 滿足你我生活領域的不同需求，因此也冀望結合 APP 精進行政管理及活化資產利用，讓主管在進行走動管理時，能即時了解公司各處室、系統、線別、站(廠)別之據點數、配置人數、空間及物品等資訊；讓行政幕僚化被動為主動，定期至各據點現場走動服務，更新維護建置資訊，協助物品調撥或提列可調撥、待報廢及協調改善人員工作環境，以提升辦公環境及物品管理效率，達到撙節公帑並服務同仁之目的。</p>
實施方法、過程及投入成本	<p>【實際規劃內容及創新之處】</p> <p>一、擬定整合範圍：機廠、車站、變電站、地下街、停車場、交九、行政大樓、受託經營地點及其他所轄據點等辦公處所，各級主管、正常班及輪班同仁使用之辦公空間面積(含車站駐點)，包含處本部、中心、廠、課、組、場、段辦、車場(班)、股及 Call Point 等辦公空間。</p> <p>二、擬定整合內容：各據點之一、二級單位、系統、線別、站(廠)別、據點名稱、主管人數(段長以上)、主管辦公空間(m²)、非主管人數、非主管輪班方式、非主管辦公空間、位置、房</p>

實施方法、
過程及投入
成本

間編號、事務機具配置情形及電器用品配置情形等 16 項資訊。
三、**整合協調對象**：以快速且有效率地建置據點資訊為目標，事先縝密規劃及積極溝通達成共識，讓本公司各處室依規則配合查填，並與系統開發單位(資訊處)迅速擇定於現行「臺北捷運重要資訊 APP 系統」，擴充新功能，提供據點資訊，總計 76 個廠站、263 個據點。

「文湖線：8 個廠站、37 個據點/淡水信義線：21 個站(廠)、79 個據點/松山新店線：11 個站(廠)、30 個據點/中和新蘆線：18 個站(廠)、48 個據點/板南線：13 個站(廠)、49 個據點/貓纜：3 個站(廠)、8 個據點/小巨蛋場館：1 個站(廠)、8 個據點/兒童新樂園：1 個站(廠)、4 個據點」。

四、**跳脫傳統作法(EXCEL 建檔後公告使用)**，有效應用資訊科技精進管理作為：以資訊處現行開發使用之「臺北捷運重要資訊 APP 系統」，擴充新增「超連結」功能，輔以具邏輯性之系統資料建立及版面、順序編排，將**捷運據點 16 項 4,208 筆基本資料**，方便主管透過公務手機即時掌握據點配置資訊。

五、**管理模式化被動為主動**：物品管理單位(行政處事務課)由查核調整為業務協助，除由原每季公告各處室查填可調撥品及應(待)報廢品之方式，更積極轉化為「行動」，定期及不定期分組執行現場走動服務，主動了解據點同仁工作環境及需求，協助物品調撥或提列可調撥、待報廢，即時掌握公司資源配置，提升管理效益。

【遭遇之困難點及解決方法】

一、**如何快速且有效率地建置據點資訊提供應用：**

(一)本案於 104 年 10 月 2 日啟動規劃，主要係依據本公司「辦公空間規劃暨事務用品配置基準」及「事務用品配置及編列基準表」擬定整合範圍及內容等事項，並以 EXCEL 檔案(捷運線上各據點人數、空間及物品配置明細表)提供各處室依表查填。期間不斷思考如果僅以 EXCEL 檔案提供主管及管理人員應用，將無法達成即時性、效率性及意義性。後與本公司資訊處積極研商快速且有效率建置之可行性，達成共識結合公司現行開發使用之「臺北捷運重要資訊 APP 系統」擴充新功能，讓主管及管理人員得利用公務手機依各處室、系統、線別、站(廠)別等查詢條件，即時掌握所需之據點配置狀況。

(二)APP 據點資訊順利於 104 年 11 月 5 日完成基本資料建置，104 年 11 月 11 日正式上線提供查詢使用。

實施方法、
過程及投入
成本

二、如何維護據點資訊並面對、處理現場據點同仁不同的需求：

- (一)據點配置資訊首次建置係被動式由各處室配合查填，後續資訊如何維護成為必須思考的困難點，經整體檢討管理目的，規劃落實主動服務精神，由物品管理單位處長及副處長擔任督導，依線別(營運路線及受託經營地點)下分5組執行76個廠站、263個據點走動服務，更新維護APP據點資訊，協助物品調撥或提列可調撥、待報廢，主動了解據點同仁工作環境及需求，提供即時服務。
- (二)首次走動服務於104年11月10日至105年1月30日執行完成，期間為精進處理品質，召開2次檢討會議，由各組針對實地走動狀況、經驗及改善建議，分享提供其他組別學習。105年2月5日首次執行結果奉核移由資訊處協助上傳更新維修據點呈現資訊，並列入物品管理單位重要例行業務，另為避免各組成員素質及問題因應處理標準不一，藉由首次執行經驗，綜整執行應注意事項提供依循。

【投入成本】

- 一、捷運維修據點APP查詢：由本公司資訊處自行開發，投入人力1人。
- 二、現場走動服務作業：由本公司物品管理單位(行政處)自行規劃執行，目前投入人力21人(單位主管及副主管擔任督導，餘19人分成5組執行現場走動)。

【執行期間】

- 一、104年10月2日全案啟動規劃，104年11月5日現場走動服務基本資料及執行規劃報經核可。
- 二、104年11月11日捷運維修據點APP系統測試完成並正式上線提供查詢使用。
- 三、104年11月10日至105年1月30日，首次執行捷運線上各據點現場走動服務，共完成76個廠站、263個據點走動服務，期間召開3次會議，啟動執行說明會議，以及由各組針對實地走動狀況、經驗及改善建議，分享提供其他組別學習，藉以精進處理品質。
- 四、105年2月5日首次作業察看結果報經核可，維修據點資訊之據點新增2個、刪除2個、修正資料335筆及精進APP維修據點查詢功能，並調撥物品46件、列可調撥或待報廢13筆，協調改善辦公用品故障、地板髒污或辦公環境不佳等問題13件。另本案列入年度重要例行業務，期程為每半年辦理1次。
- 五、105年3月1日至105年5月10日，執行105年度上半年捷

運線上各據點現場走動服務，期間為因應公司組織調整及部分據點資訊更新需求，先行針對組織調整單位走動察看(據點新增 1 個、修正資料 257 筆、調撥物品 12 件)及處室提送資料(據點新增 1 個、修正資料 34 筆)，分別彙整報核後，移由資訊處更新 APP 據點資訊。

六、105 年度上半年察看結果報經核可，維修據點資訊之據點新增 5 個、刪除 8 個、修正資料 580 筆，並調撥物品 28 件、入庫 141 件、列可調撥或待報廢 5 筆，協調建議辦公環境改善 3 件。全案捷運線上據點設置經新增、刪除及修正後，目前計 75 個廠站、262 個據點。

「文湖線：8 個廠站、39 個據點/淡水信義線：21 個站(廠)、77 個據點/松山新店線：10 個站(廠)、28 個據點/中和新蘆線：18 個站(廠)、48 個據點/板南線：13 個站(廠)、48 個據點/貓纜：3 個站(廠)、8 個據點/小巨蛋場館：1 個站(廠)、8 個據點/兒童新樂園：1 個站(廠)、6 個據點」。

【有效提升公司管理者管理效益】

本案讓主管在管理應用上，能即時掌握公司各處室、各系統、各線別或各站別之據點數及其配置人數、空間及物品等資訊，成為主管走動管理之最佳工具；目前捷運線上據點計有 75 個廠站、262 個據點(16 項、4,192 筆基本資料)。

實際執行
(未來預期)成效



	<p>【以正向管理即時掌握公司資源配置，活化資產利用，提昇工作士氣及工作品質】</p> <p>以往為使各使用保管單位重視及控管轄下經管財物，以達帳籍正確及功能正常使用之目標，查核頻率較高，為改變同仁負面觀感(又來查核了)，由物品管理單位定期及不定期走動據點發現問題，主動傾聽同仁心聲，並協調所屬管理人或主管解決，強化同仁願意努力工作的強度及積極負責和團結合作的態度，讓第一線維修及站務同仁專心精進臺北捷運運輸服務品質，共同貫徹「臺北捷運、世界一流」願景。</p> <p>【執行各據點現場走動服務量化成效】</p> <p>一、APP 據點資訊維護更新事項統計：據點新增 9 個、刪除 10 個、修正資料 1,206 筆，確實維護資訊正確提供查詢。</p> <p>二、協助物品調撥或入庫統計：發現超出配置且符合其他據點配置需求之物品，亦或據點減列調整且已無配置需求之物品，主動調撥或入庫 227 件，活化資產利用、物品管理及滿足使用需求。</p> <p>三、物品提列可調撥或待報廢統計：發現有超出配置或不堪使用之物品，確實提列可調撥品或待報廢品 18 筆，有效管理物品，擷節公帑。</p> <p>四、辦公環境協調改善事項統計：發現辦公用品故障、地板髒污及工作環境不佳等問題，協調建議辦公環境改善 16 件，有效維護同仁環境品質。</p>
<p>相關附件</p>	<p>「臺北捷運重要資訊 APP 系統」新增功能操作說明</p>
<p>聯絡窗口</p>	<p>姓名：林芯聿 電話：25363001#8143 Email：e20451@metro.taipei</p>

附件：「臺北捷運重要資訊 APP 系統」新增功能操作說明

一、【維修據點】查詢介面



點選〔更新〕
功能鍵



點選〔維修據點〕
功能鍵

二、篩選條件：「處室」、「系統」、「線別」及「站別」



選擇完成後，按
〔查詢〕鍵

選擇〔處室〕



選擇〔系統〕



選擇〔線別〕



選擇〔站別〕



三、擇定據點之人力、空間及物品配置資訊

捷運維修據點查詢

處室
 行車處 ▾

系統
 行控 ▾

線別
 淡水信義線 ▾

站別
 所有站別 ▾

查詢

單位	站別	系統	名稱	
行車處	行控大樓	行控	行控中心	詳細
行車處	北投機廠	行控	備援行控中心	詳細

點選「詳細」超連結查詢該據點之人力、空間及物品配置情形

維修據點資料

返回

據點名稱	行控中心	
一級單位	行車處	
二級單位	行控中心	
系統	行控	
線別	淡水信義線 71%	
站(廠)別	行控大樓	
主管人員	人數	2
	辦公空間(m ²)	主任-49.87m ² 、副主任-39.94m ²
非主管人員	人數	74
	輪班方式	"正常班*9 早班*25 午班*22 夜班*18"
	辦公空間(m ²)	1022.76m ²
位置	B3層	
房間編號	B3042、B3060、 B3061、B3062、 B3066、B3080 71%	
事務機具配置情形	印表機*8、影印機*1、碎紙機*1、護貝機*1、傳真機*4、打孔機*1、白板*4、手推車*2、電子防潮箱*6、標籤機*1、數位相機*1、訂書機*1、電動削鉛筆機*2、裁紙刀*1、多功能事務機*1	
電器用品配置情形	無線電話機*18、電風扇*5、冰箱*3、微波爐*1、電視機*10、冰溫熱飲水機*1、蒸飯箱*1	
備註		