臺北捷運公司第571次主管會報紀錄

時間：104年11月5日（星期四）上午9時

地點：本公司7樓簡報室

主席：顏總經理邦傑　　紀錄：呂○○

出席人員：如簽到表

列席人員：如簽到表

壹、頒獎

一、104年上半年度捷運車站整齊清潔維護評比頒獎

二、104年上半年度捷運停車場及地下街清潔維護評比頒獎

三、104年上半年優良保全人員頒獎

四、104上半年度小巨蛋冰上樂園優良教練評選頒獎

主席裁示：對於公司工作表現優異之派遣員工及外包廠商，人力處應研究納入招募制度，以轉任成為正職人員。(人力處)

貳、報告事項

一、確認本公司104年10月29日第570次主管會報紀錄

主席裁示：紀錄確認。

二、報告上次會議指（裁）示暨決議事項執行情形

主席裁示：有關企劃處每月整理匯集成冊之《捷運經營重要資訊》，依下列指示辦理：

（一）資料內容有可再精進之處，如採分路線、分車型等方式呈現，以看出成本、績效、可靠度及可用度等,俾據以訂定責任中心及KPI。

（企劃處）

（二）各處室主管除瞭解所管業務外，亦應參閱其他處室相關業務之數據，以掌握公司整體狀況，並提升管理素養。(各處室）

（三）從所揭露之數據可看出公司歷年貢獻，如對同仁維持穩定之薪資水準、對政府提撥足額之重置租金、對股東發放穩定股利、對社會大眾提供轉乘優惠及 IC 卡折扣等，實為公共運輸服務業之典範。(各處室）

（四）自旅客服務面來看，公司已塑造良好之捷運文化及口碑，這些都是全體同仁一點一滴累積努力而來，各單位應將類此資訊加以整理，於國際及國內的會議等適當場合，適度對外說明，以加強行銷，提升公司形象。(各處室）

三、行政處報告：重要輿情摘要報告

主席裁示：准予備查。

四、企劃處報告：轉達市政會議主席重要裁指示事項

主席裁示：因應府版策略地圖修正，由企劃處配合檢討調整公司版本，提出適當KPI，以有效推動及管理。(企劃處）

五、工安處報告：104 年系統營運可靠度執行狀況分析

主席裁示：工安處應以品質管理角度，依路線、車型、系統等之不同分別加以分析，俾在相同的基礎上進行比較。(工安處）

六、行政處報告：有關議員關切議題及首長承諾事項辦

理情形，報請公鑒。

主席裁示：

（一）研議視障及行動不便之身心障礙街頭藝人委託代抽籤案，由企劃處提供資料予府會聯絡員向議員說明，並適時發新聞稿。（企劃處、行政處）

（二）捷運站外廣場街頭藝人可否使用擴音設備案，企劃處應依藝人所在區位、周邊環境等訂定規範，並保留因地制宜彈性。（企劃處）

七、人力處報告：有關104年11月份員工親子活動，報請公鑒。

主席裁示：請各位主管及同仁攜眷踴躍參加。（人力處、各處室）

參、討論事項

人力處提：為修正從業人員差勤管理作業規定案，提請審議。

主席裁示：

一、本案通過。

二、差勤管理規定係以簡化流程、方便作業為原則，同仁務須遵守規定，不可隨便行事，主管則應落實管理，違者將予嚴懲。（人力處、各處室）

肆、主席指示事項

一、市長施政理念為「開放政府，全民參與，公開透明」，本人據此略作調整為公司經營管理理念「開放觀念，全員服務，公平合理」，說明如下：（各處室）

（一）主管及同仁對於所管業務之市場行情、趨勢變化等精確掌握，是為開放觀念及視野。

（二）於公司工作之所有人員（含正職、派遣員工及外包廠商）皆能主動關懷及提供旅客服務，是為全員服務。

（三）公司對外展現公平正義，對內要求公平合理，如此必能消除不滿提升士氣，為外界所肯定，員工所認同。

二、二級主管業務簡報已結束，各一級主管對於所屬主管之能力表現、工作態度，以及組織功能、人力配置、作業流程等，應有所瞭解。部分組織編制較大之單位，應依「人」及「事」予以作業流程簡化及內部調整分工，待2個月後再觀其成效，屆時亦將對業務或功能不明顯及重疊之單位進行適當調整。（人力處、各處室）

三、針對公司管理面之各項基礎作業，如下所述，務須於12月底前完成，並於明年展開新局進入執行面，提升管理績效。(各處室)

（一）行政後勤支援單位：資訊處之應用管理系統、會計室之分線成本、人力處之考核機制、企劃處之KPI、法務室之法令規章、行政處之非消耗性物品管理、財務處之財產管理等。

（二）線上單位：從內控開始檢討，進而修正業務規章、作業程序、工作說明書及訓練教材等。

（三)各處室正副主管之權責劃分,依屬「人」及「事」

的管理加以責任分工。

四、針對企業社會責任部分，公司位於淡水信義線及松山新店線之交會帶，臨近有金融機構、藝文娛樂、特色餐廳、百貨時尚、飯店旅館及中山地下街等，應有足夠條件將其打造成台北之新亮點，並可規劃整合附近巷弄店家，設置徒步區或人行步道鋪面，企劃處、事業處參考國內外做法，並洽市府相關局處研議。(企劃處、事業處)

五、管理的原則為先有預防性作為，如蒐集及分析資訊、數據等；接著落實到日常管理，重視細節，瞭解作業程序，掌握預警訊息；如遇異常事件，始能有效迅速反應。近日發生小巨蛋站廠商無預警停業及地下街廠商未經核准施工等事件，承辦同仁如能落實平日巡查，蒐集商情，即可提早發現異常，提早處理。故管理者對於細節要更注意、更用心。(各處室)

伍、散會。(上午 10 時 30 分)