

## 國立臺灣大學學生事務處生活輔導組『精實專案』規劃期報告

### 壹、診斷期發現的問題與缺失

- 一、部份服務業務僅有文字說明或施行辦法，對於部分學生而言，較難以立即明瞭作業程序。
- 二、同仁間職務代理因作業程序不夠熟捻，偶生代理窘境。
- 三、各業務輕重難易各有不同，職掌之分配有時難免令人有業務不均的遐想。

### 貳、精實解決方案

- 一、完成所有業務作業流程
- 二、落實職務代理
- 三、調整職務分配與執行輪調

### 參、會議執行情形

- 一、第一次會議（96.7.6）（業務作業流程）為提升服務品質，決議製作各項業務標準作業流程圖。
- 二、第二次會議（96.7.23）（人力資源分配）因應同仁即將退休，與本組教官可能之人事異動，適時檢討人力運用與職務均衡，完成部分職務調整。
- 三、第三次會議（96.8.17）（顧問蒞會指導）再次檢視業務作業流程圖之製作是否有遺漏之處。
- 四、第四次會議（96.8.27）反覆要求本組同仁以學生角度與職務代理立場，相互檢視他人的作業流程是否尚有再精進或改進之處。

### 肆、待辦事項

將於近日召開第五次會議：

將本組所有業務職掌計 34 項作業流程逐一做最後確認，並將作業流程圖分為外部流程圖與內部流程圖二部份；外部流程圖公告於本組網頁提供師生查詢使用，內部流程圖提供同仁業務代理與職務交接使用。