

飛航服務總臺檔案管理標竿學習參訪心得報告

- 一、 參訪機關：臺北市萬華區戶政事務所
- 二、 參訪時間：102 年 11 月 8 日下午 2 時 30 分
- 三、 報告人員：黃彥霖
- 四、 所屬單位：秘書室
- 五、 共同參訪人員：梁主任玉銘、夏課長麗娟、李專員國蓉、檔案專責人員魏妘珊、林琳、劉姿汝及約僱人員蕭宇瑄。
- 六、 參訪重點：
 1. 事前訓練:藉由此次參訪可得知萬華戶政事務所在金檔獎項之用心，在金檔獎評審委員事前兩個月就在反覆練習對答；並設計評審委員在審查機關的移動動線，以應付評審當日評委審查。
 2. 從容應答:在金檔獎委員審查當日，以兩個工作人員應付一位評審委員之方式可讓評委在當日受到妥善照顧，亦經由事前準備讓工作人員，可以從容應答評委，且此方式也讓評審委員知道機關對金檔獎之用心。
 3. 大圖輸出:在評審委員當日行走動線，絲毫不放過任何一個牆面空間，牆面都有大圖輸出讓評審委員知道機關在金檔獎項目做了何事情，這也是自我行銷機關的一種方式。
 4. 使用 PDCA 循環:運用 PDCA 執行管考，並持續改善效能，這點和先前參訪之得獎機關內政部消防署相同。所謂「PDCA」意指是 P 規劃、D 執行、C 檢討、A 改進和 B 學習。
 5. 金檔獎績效報告:在 7 大項內之受審資料做出重點整理放在卷盒的第一頁，並運用表格呈現存放哪些受審資料。

七、心得與檢討：

從金檔獎之獲獎機率來看，在 8000 千多個公家單位選出 20 幾個得獎機關，換算後得知金檔獎之獲獎機率不到 0.3%，如此低的得獎機率就可得知，得獎機關萬華戶政事務所必須要下多少苦心，才可獲得金檔獎獎項。

我們飛航服務總臺也對金檔獎努力 2~3 年的心思，透過此次金檔獎改進，除了讓檔案庫房更加整齊、安全以外，若有機會可獲得金檔獎也是對自我肯定的一種方式，願本總臺可望奪取金檔獎。

八、建議事項：

「PDCAB」意指是 P 規劃、D 執行、C 檢討、A 改進和 B 學習。若是套用到總臺對於金檔獎項目分別是 P 規劃(年度計劃、作業規範)、D 執行(金檔獎推動小組、金檔獎推動工作小組)、C 檢討(推動小組稽核、工作小組查核)、A 改進(檢討暨改善會議)和 B 學習(標竿學習、檔案課程研習、檔案教育訓練、檔案管理數位課程學習認證)，故本總臺可考慮運用「PDCAB」循環進行全面品質管理。