

## 公文線上簽核系統建置及作業調整說明

### 一. 原三校系統評估比較

因合併時間限制致無法徵詢各單位意見新建公文系統，或修改程式。106 年 11 月 16 日三校文書組同仁進行評估，107 年 1 月 19 日三校總務處合併前置作業第 2 次聯繫會報決議，採用原高雄應用科大公文線上簽核系統，以「調整組織架構及資料庫、三校舊系統資料轉檔整併、教育訓練服務及駐地上線服務」等為需求進行採購案。

項目	應科	一科	海科	分析說明
建置廠商	帝緯(104 年)	傑印(101 年)	傑印(100 年)	版本及通過驗證年度愈新，表示公文系統核心功能符合最新文書及公文相關流程和電腦化作業規範。
通過驗證	✓ (104 年)	✓ (101 年)	×	
網路版	✓ (雲端,免安裝程式)	✓ (須安裝程式)	×	使用者免安裝系統程式，即無更新問題。一科及海科僅能在學校的網域內開啟系統，應科則無此限制。
跨瀏覽器平台	✓	×	×	一科及海科僅能以 IE 開啟系統。
支援行動簽核	✓	×	×	僅有應科可支援行動裝置簽核。
客服支援	提供客服專線及線上登錄問題	以 email 登錄問題	提供客服專線	有客服專線，能即時提供支援。
其他	網頁扁平化無跳窗設計，畫面整齊簡單			使用者界面簡化，增加操作便利性。



## Responsive Web Design

### 響應式網頁設計

Responsive Web Design (RWD) 其網頁使用同一份HTML，頁面會對應不同的裝置解析度，而有不同的呈現方式。

· 公文清單畫面 (由左至右分別為PC、平板、手機畫面)



· 待辦公文畫面



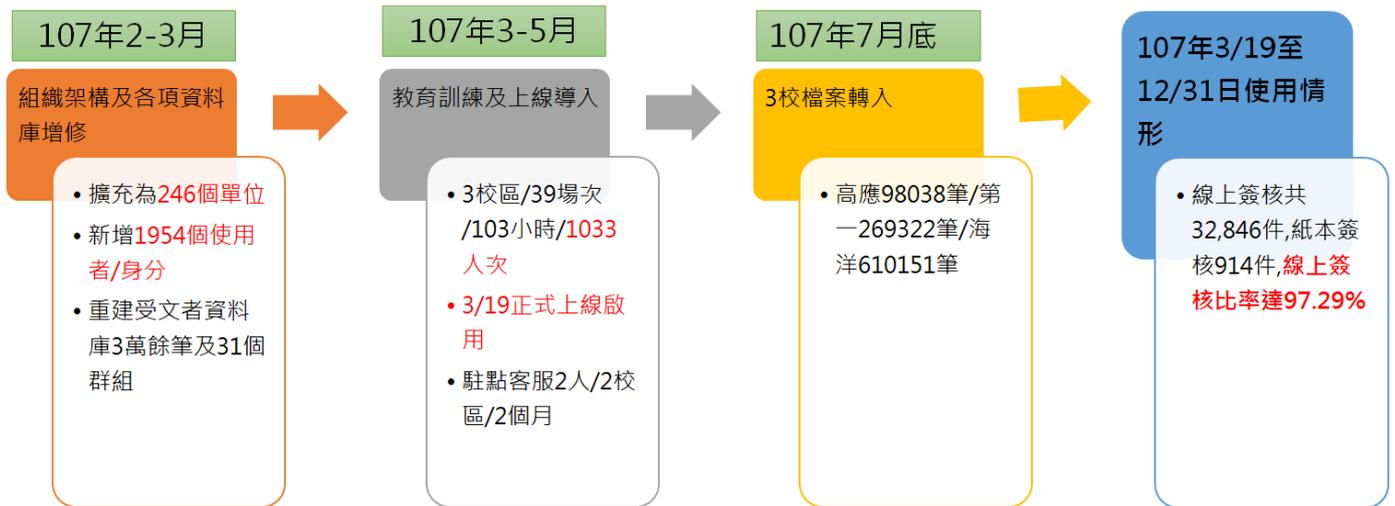
## Mobile Device

### 行動裝置優化

針對行動裝置操作界面的開發，在設計上考量了非常多的設計重點，目的是為了讓使用者擁有良好的操作體驗。



## 二. 建置歷程及成果



於楠梓及第一校區辦理教育訓練情形：



### 三. 使用者問卷調查及問題答覆

(一)為蒐集同仁於使用本校公文線上簽核系統是否符合併校後需求，並作為日後相關作業改善之參考，調查時間為 107 年 10 月 15 日至同年 10 月 19 日止，問題均採用正向表列單選（第 11 項為開放式問答），共計 119 人填答，相關資料如下。經統計結果如下：

一、軟體問題		非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
1	新公文簽核系統（107年3月19日上線，下同）較原所屬校區舊公文線上簽核系統功能多。 同意佔：73.11%	23.53%	49.58%	16.81%	5.04%	5.04%
2	新公文簽核系統之操作畫面之標示不難於理解。 同意佔：63.87%	20.17%	43.70%	21.01%	11.76%	3.36%
3	服務平台說明文件及影片容易理解。 同意佔：61.35%	14.29%	47.06%	31.93%	4.20%	2.52%
4	所需安裝程式及說明文件取得容易（由服務平台下載）。 同意佔：71.43%	21.01%	50.42%	21.01%	5.88%	1.68%

二、使用者問題		非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
5	新公文簽核系統提供多項使用介面，如桌機、平板、手機等及提供臨時憑證之設定，增加使用上的便利性。 同意佔：74.79%	22.69%	52.10%	18.49%	3.36%	3.36%
6	新公文簽核系統上線後已可自行完成1件以上一般公文之簽擬、陳送、辦結（存查或發文）等程序。 同意佔：79.83%	31.09%	48.74%	15.13%	4.20%	0.84%

三、支援問題		非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
7	使用新公文簽核系統發生之問題經反應或詢問後均能獲得改善或解決。 同意佔：69.75%	20.17%	49.58%	21.01%	6.72%	2.52%
8	新公文簽核系統上線前後已提供教育訓練課程。 同意佔：84.87%	28.57%	56.30%	11.76%	3.36%	0%
9	新公文簽核系統有效解決跨校區作業，提升校務行政作業。 同意佔：57.15%	18.49%	38.66%	27.73%	5.88%	9.24%
10	新公文簽核系統解決跨校區公文傳遞節省人力及紙張浪費。 同意佔：67.23%	22.69%	44.54%	18.49%	7.56%	6.72%

## 11.其他問題或建議填答結果

問題類別及問題項目	問題處理情形
<p>一. 系統使用環境問題：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>系統反應延遲、發生畫面死當及簽章時系統變慢等問題（多為第一校區發生此問題）</li> <li>公文系統訊息通知軟體不好安裝，裝了也有的時候不會跑出來，現在還是不太知道要怎麼操作。</li> <li>手機無法"綜合查詢"會一直跳出需要安裝元件</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>本類問題 1 經電詢及使用者反應後，發現問題均發生於第一校區，已協調電算中心協助網路環境之測試及問題排除。</li> <li>問題 2 因屬個案反應，需由使用者發生系統錯誤或訊息時由系統廠商連線使用者進行排除。</li> <li>問題 3 目前設定為只要開啟公文，皆會要求取臨時憑證，將來修改公文系統功能時，將提出調整為檢視時無須登記臨時憑證。</li> </ol>
<p>二. 系統設計問題：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>公文送達承辦人關卡同時應以 email 通知，較有立即的效率，不需要自行設定通知。</li> <li>建議可增加使用臨時憑證簽核後需再次用自然人憑證簽核提醒，不然承辦容易因為主管使用臨時憑證簽核而無</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>本類問題 1、2、7 使用者登入公文系統之初始畫面即有相關之簽辦或會辦、待補簽...等相關公文資訊，加以目前校內各項通知、公告、展覽、連繫...等事項均多已倚賴 E-MAIL 進行，已造成多數同仁及主管 E-MAIL 之電子郵件爆增，</li> </ol>

<p>法歸檔</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. 公文線上電子附件容量需增加，才可節省紙張。</li> <li>4. 公文附件檔名,只要修改後,就不能再回存檔到附件的地方,一定要更改檔名存檔方式或與前一修改附檔名稱不一樣,才會被接受再存入附件的公文系統中。</li> <li>5. 製作開會通知單的時候，要一個個拉委員(還要先找有沒有兼行政職、是一級還是二級、是學術還是行政、若無還要用括號來框選)，無法針對特定組織委員會來建立一個業務需要的群組代入，很不方便。</li> <li>6. 系統使用介面不夠親民，無法輕易上手。</li> <li>7. 建議系統可以自動發送提醒通知有公文尚未承辦，以免延誤承辦時效。</li> </ol>	<p>如公文系統每個流程或相關事項再使用 E-MAIL 通知，恐加劇同仁對 E-MAIL 使用疲乏，處理效益降低等問題。本組將再宣導請同仁於上班時間登入公文系統查詢公文主、會辦情形，及落實代理制度，以改善公文會辦期間之時效。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. 問題 3 因現行規定公文電子交換附件限制不得超過 10MB，且公文系統主機空間無法無限擴增，因此必須對校內簽辦公文之單一公文佔用硬碟空間總量加以限制，以降低主機因空間不足產生之資安風險；且須考量流程內各主管及受會者開啟大量附件時較長的等待時間，恐誤解為當機而重複點選。公文附件如超出系統限制空間，而無法以降低掃瞄解析度、改變檔案格式等方式降低檔案大小時，仍建議承辦人將附件採用紙本遞送。</li> <li>3. 問題 4 因屬系統原始設計，是否有改善方案，需與系統廠商協調。另部份承辦人於附件修改前後，因附件檔名相同造成版本之混淆問題，如能於修改檔名後再上傳，對於附件版本較易於辨別。</li> <li>4. 問題 5 有關開會通知單受文者群組部分，目前本組只建立全校常用或公文系統從全國電子公文收發地址簿所下載之受文者群組，各單位所需之特殊受文群組類別，系統提供匯入功能，各單位可自行依其格式建立受文清單檔案後，於每次製作公文時匯入使用。</li> </ol>
<p>三. 公文簽核制度及流程管理問題：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 實體附近跨校區不易傳送。三校區執行標準不一。</li> <li>2. 公文附件涉有重要個資，如走實體附件，需花費 1 個月時間才能完成，建</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本類問題 1、2、3、4、6、8、9、10、11、14 因涉及文書法規與本校公文各層級權責及代理制度差異問題，需先統一規範後才能進行系統或簽核流程之修</li> </ol>

議適度放寬各校區行政單位權限，或是請軟體維護公司修改線上公文，讓電子附件可選擇不用一起歸檔(現行系統上有這個選擇，不過電子附件仍會和公文一起。

3. 新公文簽核系統,都要承辦人一直追蹤簽核情況,浪費承辦人公務時間,一件公文從製作到校長判核,都需要一週以上至二週.若在加上退件時間都超過一個月。
4. 每件已判核公文都還要列印紙本存查下來,否則相關學校行政單位還需要奉核後的公文影本為依據.(類似會議記錄各業管單位都會要求併陳)。有檢附實體附件需一層決行時，常遇到一層決行的主管未於紙本核章，但，系統已決行，紙本只好再次送往建工校區核章，往往這樣會耗時多日(一個月是基本等候時間)，不同校區追文追得很辛苦，深怕重要實體附件會遺失，無法安心處理公務。
5. 當有公文，主管未決行就送出時，系統流程又須重跑一遍，當二層 / 一層決行主管還是未決行就送出，流程又要再跑一遍~(案例:學生口試的函，學生都已口試完成了，可是系統因為這情形，跑了 3~4 輪迴才完成..)希望新增功能:二層 / 一層決行主管未決行或未簽核意見時無法送出
6. 問題 6 經洽提問單位，其反應為系統劃面排版及功能提示，無法達到使用者直覺式操作的需求，此部分系統已提供操作手冊輔助新接觸系統使用者。
7. 表單申請展延時，能否只要承辦人申

改。

2. 問題 5 目前系統於公文設定決行層級主管未決行時，均有未決行之提醒訊息。其餘屬主管審閱公文之個人意見表示情形，系統無法確認主管是否確為決行或不決行之意見表示，因此無法預先鎖定主管未決行公文系統不送出之功能。此問題儘能請承辦人於送陳文件，主管不為決行時，與決行權責主管或其單位秘書、助理確認。
3. 問題 7 公文系統提供附加參考資料功能，承辦人之實體附件可掃描上傳供簽核時使用，但是如屬密件公文仍須為實體簽核送陳。因為公文格式需依相關規範設定，部分無承辦人聯絡資訊(如簽、便簽...等。)之公文格式，系統之公文資訊有提供承辦單位及承辦人資訊，各流程承辦人如有需求，可依相關資訊至本校分機查詢系統查詢。
4. 問題 12 實體附件之遞送，應配合公文系統公文線上簽核與傳送，對於先送實體附件後簽核公文，或先簽核公文再收送實體附件等未符合簽核流程之情形，將再宣導同仁注意遵守簽核秩序。
5. 問題 13 例行性或簡易公文可由第二層主管決行，至於公文之例行或簡易之屬性，需請各單位遁前例或依授權認定。

請展延就行，不須再等二層決行主管同意。(常常發生的情形是公文待主管決行，可是主管公務繁忙尚未決行時，該件公文就到期了，然後需要到表單申請展延，然後呢~展延又要等二層決行主管的同意才能展延，這不是很矛盾嗎？我的公文逾期是因為等待二層決行主管決行，然後辦理展延，可是展延也是要等二層決行主管的同意~難道，不同意展延，我的公文就不用繼續往下跑流程嗎？接下來的情形是:二層主管公文決行了，我公文歸檔了，可是，展延的表單申請，二層主管忘記決行了，這...真的是很無言~

8. 跨校區行政作業提升及減少公文傳遞人力及紙浪費之前提條件為無實體附件才能提升，另外建議電子文能提供承辦人之分機以方便聯絡。
9. 公文系統建議能開放發給未具公文系統帳號的人員，如校內學生及校外人士。
10. 目前公文簽核系統發文，僅限校內教職員工，無法寄送給給學生(例如開會通知/學生擔任會議代表)，建議增加功能，以利公務使用，謝謝
11. 簽核公文的時候，只想會辦某些系老師，卻還要陳到該系的主任，主任與簽文之業務無相關，耗費流程。
12. 公文系統上路到現在，反而公文跑很慢，行政單會承辦人與主管，無法很即時簽核公文，加上新校規定，加會單位又增加，每個單位等個一、兩天，打電話提醒又會被覺得不急，就會拉長簽核時間，還要申請公文展期，或

<p>等補憑證才能歸檔公文。</p> <p>13. 實體附件已經到下一關，上一關的電子公文還沒有點出去，也是常見的問題。</p> <p>14. 公文旅行的時間很久，一份例行性的簡易公文，也需要會辦很多單位及層級，不但沒有提升行政效率，反而比併校前更冗長繁複。</p> <p>15. 流程的分派可以簡化一些。</p>	
<p>四. 系統支援措施問題：</p> <p>1. 教育訓練講師專業不足，無法回答所提問題。</p> <p>2. 請於系統上增加各項操作的 SOP，減少詢問時間。</p> <p>3. 教育訓練課程僅是表面而已，提出的技術問題無法立即解決。</p> <p>4. 忘記怎麼操作，把之前辦過的函稿，複製個是編輯，找不到舊的開會通知單，下次開會又需要重新創稿。</p>	<p>1. 本類問題 1、2、3 於各次系統教育課程後，本組均與系統廠商之授課講師討論與反應課程上同仁提出之問題，屬系統操作之問題檢討更新作手冊，屬於系統技術之問題則請系統廠商評估可行解決方案。</p> <p>2. 問題 4 等屬同仁有關系統操作問題，文書組上班日均提供諮詢，同仁可撥打分機洽詢。</p>
<p>五. 其他非簽核系統問題：</p> <p>1. 請把公文系統上的校區拿掉。</p> <p>2. 申請出差要先申請簽核後才能報支是合理的，但在申請出差時要填一次出差單，簽核後要申請出差費用時又要再填寫一次，資訊系統設計不良(設計者對行政程序不夠專業)，建請改善。</p> <p>3. 這樣的問卷無法只有看到新系統的好，沒有真正的突顯新系統已造成的問題，無法有效解決日後維護問題。</p> <p>4. 公文表頭出現高雄應用科技大學(併校 8 個多月)</p> <p>5. 三校已合併 8 個多月，校務行政資訊系統登入畫面僅出現(建功/燕巢)，其</p>	<p>1. 本類問題 1、4、5、6 均屬校務系統之登入劃面，經詢校務系統管理單位(電算中心)其答覆，因三校區校務系統資料截至問卷調查期間止(107 年 10 月 19 日)尚未完全整合完畢，因此仍需有保留各校區入口網識別之需要。</p> <p>2. 問題 2 屬差勤與主計系統之整合問題，將反應予相關系統管理單位知悉。</p> <p>3. 問題 3 本問卷之設計均依本校同仁較常諮詢問題類別、系統評核相關項目、系統維護情形及本組同仁過去接觸系統經驗進行設計，並預留開放式填答以補充原始題目不足之處，日後將逐次檢討改</p>

他校區呢? <b>6. 校務行政系統的任何背景圖案，為何只有顯示原高應大的 LOGO</b>	善題目類別或內容。
---	-----------

(二)107 年 5 月 29 日興革建言-有關「行政資源系統」整合問題答覆

項次	建議事項	承辦單位	請妥處並說明辦理情形
4	<p>所有系統的整合或決定，理應以變動最小或功能最為齊全的系統為主。例如：原公文系統第一校區與楠梓校區均使用同一套系統，且多數公務機關亦使用該系統，為什麼一定要堅持建工校區的系統。我們反應很多公文系統遇到的問題，但是卻無人能幫忙解決。</p>	總務處	<p>一. 公文線上簽核系統係由原三校文書組同仁於合併前(106 年 12 月)評估，並於三校合併前置作業(總務處協調會議)決議採用原建工校區公文系統進行擴充功能。</p> <p>二. 原三校區之公文系統並非完全一致，其架構說明如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建工校區：由帝緯公司建構文書流程管理+公文製作+簽核模組+檔案管理之完整系統架構。(96 年實施)</li> <li>2. 第一校區：由傑印公司建構文書流程管理+公文製作+簽核模組+檔案管理之完整系統架構。(101 年實施)</li> <li>3. 楠梓校區：由精曜公司建構部分系統(文書流程管理+檔案管理)介接傑印公司建構部分系統(公文製作+簽核模組)之整合系統架構。(100 年實施)</li> </ol> <p>因此，採用任一校區之公文系統，各校區職員資料均需重新適應。</p> <p>三. 爰當時考量採用建工校區原公文系統作為新校系統之原因，主要因其功能如下：</p> <p>(一)依國家檔案管理局之建議，公文檔案管理系統應通過中華民國資訊軟體協會 (<a href="https://archives.cisnet.org.tw/">https://archives.cisnet.org.tw/</a>) 辦理之公文及檔案管理資訊(早期完整版或近期之 NAA EDRMS-1: 2015) 驗證，除確保系統之功能齊全外，亦確保公文電子檔案之安全性與完整性。建工校區原公文系統廠商除了在 96 及 100 年送驗通過外，更在 104 年更新版本後即依最新規定，由國立</p>

項次	建議事項	承辦單位	請妥處並說明辦理情形
			<p>高雄應用科技大學為申請單位，通過最新版 NAA EDRMS-1：2015 版驗證 ( <a href="https://archives.cisanet.org.tw/news.php">https://archives.cisanet.org.tw/news.php</a> )，第一校區公文系統 101 年通過驗證、楠梓校區公文系統未通過驗證。</p> <p>(二)可跨瀏覽器使用，另二校區僅適用 IE 開啟。</p> <p>(三)可使用行動簽核，另二校區無此功能。</p> <p>(四)系統廠商提供教育訓練、駐點 ( 依學校提出之購案 ) 及客服專線服務同仁，第一校區廠商僅能透過電子郵件連繫。</p> <p>四. 公文系統使用疑問，廠商提供支援服務時間如下：</p> <p>(一)教育訓練：在本系統於 107 年 3 月 19 日上線前後，已依使用者分類，分別進行 39 場共 103 小時實機教育訓練 ( 訓練對象包括承辦人員、登記桌、主管人員、檔案管理、收發人員、系統管理等 )。</p> <p>(二)駐點服務：自上線日起即於楠梓及第一校區派駐客服人員各 1 名，為期 2 個月的服務，文書組亦曾以 email 及公文系統跑馬燈公告全校同仁，駐點服務分機。</p> <p>(三)客服專線：駐點服務於同年 5 月 15 及 17 日結束後，隨即以相同方式公告帝緯系統公司客服專線 (04-22937399) 提供服務，學校公文系統建置跑馬燈，並刊登公文系統服務分機，迅速提供有問題同仁服務。</p> <p>(四)文書組服務：自上線以來，總務處文書組同仁皆樂於解答同仁操作疑問；如有新功能建議，均由溫組員負責彙整，未來經會議決議後亦會進行功能增修。</p> <p>五. 綜上，各機關之公文系統選擇均有其差異化 ( 規模、預算、資安、廠商能力、文書行政流程... 等因素 )，使用者多寡或變動大小雖為選擇條件之一，且新系統上線各流程和操作一定有調整期，同仁所提疑問及建議，也會透過適切討論並反應予廠商，提供完善之解答；總務處文書組感謝各校區同仁包容及配合，也會持續為同仁解答公文系統遭遇之困難。</p>

#### 四. 未來精進及改善措施

(一)各機關之公文系統選擇均有其差異化(規模、預算、資安、廠商能力、文書行政流程...等因素),使用者多寡或變動大小雖為選擇條件之一,惟新系統上線各流程和操作一定有調整期。自107年3月19日上線以來,總務處文書組同仁皆樂於解答同仁操作疑問;同仁所提疑問及建議,除了透過適切討論並反應予廠商,提供完善之解答外,新功能建議均有錄案彙整,未來如經提相關會議討論併決議後將可進行功能增修。

截至107年12月蒐集建議改進項目如下:

登錄日期	建議內容
3月23日	在「校內發文瀏覽」內的公文,可以依正副本決定是否帶附件。 被授權決行的主管如果未選授權章不能決行(本身無決行權之主管或副主管)。
3月26日	會辦單位(教務處)要能決行。 三層決行可行性。
3月27日	受文者選擇「電子郵件」時系統先稽核是否有該受文者,以節省發文人員人工核對時間。
3月28日	增加總收文分派公文備註或與承辦人員聯絡事項欄位。
3月29日	調整各項表單決行層級,隨授權章可以決行。 預覽列印預設勾選,可依人自行勾選。
4月12日	後會也可以並會,或是提醒視窗給二級主管先不要決。 部分公文須提醒二級主管先不要決,送會單位給予意見後再決。
4月20日	長官可以修改擬辦方式(簽稿併陳...)。
4月24日	列印選項/文字對齊方式預設靠左。
5月1日	被會辦登記桌也可以選擇退回承辦人。
5月7日	文內左側明細增加併案資訊,可直接點開併案公文。 校內發文寄出的PDF檔要顯示已調過行距的畫面。
5月17日	承辦人要加到校內發文的email收件者裡。
5月23日	登記桌取消傳遞回來的公文,也可以退回上一層總收或登記桌。

登錄日期	建議內容
6月12日	刪掉整段說明,也可以刪掉說明二字。
6月19日	承辦人選單位發文時,要能限制不可對外單位發文,或控制流程不能送繕發文,但人事及主計例外。
7月4日	在登記桌放2天未分,email通知該單位所有登記桌身分人員。
7月16日	查詢新增以文書編號為查詢條件。
8月1日	服務平台說明影片逐步汰換及更新內容。 持續辦理教育訓練使新進及同仁熟悉操作畫面。
10月26日	長官忘記決行,有強迫取回的按鈕(即使承辦人已簽收也可以取回)。
11月5日	文件副知時,附件檔顯示加入或最後修改的時間。
11月5日	簽的右上角比照簡簽加承辦人及分機號碼資訊。
11月12日	紙本簽核的簽稿會核單,會辦多個二級單位時,如果同一個一級單位,要可以選擇排在一起。
11月21日	受文者資料庫 email 可以再新增。
11月23日	在檔管簽收時,未廢止的函稿如無校發文記錄,要有提醒。
11月23日	在流程設定/流程,加蒐尋人名或單位名的欄位。
12月21日	附件上傳附件下載區的勾選項目,在附件容量超過 10M 時才顯示,以免承辦人誤勾。

(二)總務處文書組感謝各校區同仁督促及配合,今後仍將以最大的服務熱忱持續協助同仁。