

# 零碳行政 雲端數位公文管理 提升效能改善專案

臺北市立關渡醫院-委託臺北榮民總醫院經營  
蔡文惠<sub>1</sub>/行政中心主任、黃士育<sub>2</sub>/事務組長、蔡沛沂<sub>3</sub>/事務組組員

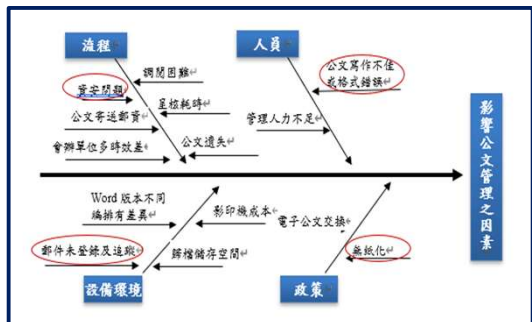
## 壹、前言

- ◆ 公文是一種有一定格式的應用文，用於機關團體或事業單位等社會組織以文字的方式辦理公務
- ◆ 本院於2022~2023年間有諸多包括公文遺失、檔案管理等公文管理缺失。由於地球暖化氣候變遷日趨嚴重，WHO已倡議並訂定2050淨零排放之目標，本團隊列數位公文管理提升效能，以達零碳行政，為本次改善主題及目標。

## 貳、問題分析

### 現況分析

本院過去一年平均收、發、內部文等公文書約有7000-8000件，其中發文數量1500件若以每封郵資(30元)約45,000元/年，普通郵件遞送時間約3~5日(需扣除週六日)，依公文每件若以5頁每張1元計算約40,000元/年，需指定1.5人負責派發及歸檔等管理約90,000元，另需有較大空間儲放文件之檔案室。另每半年需辦理公文銷毀作業之成本。



## 參、專案目的

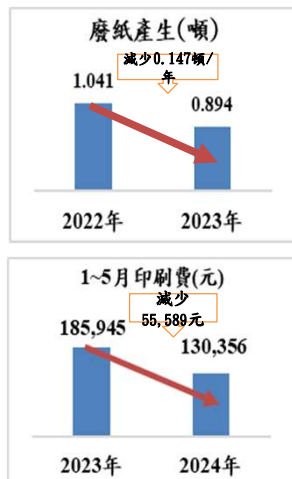
提升線上公文簽核率由0%到70%

減少廢紙產生10%

## 肆、改善方式

| 對策  | 真因                                       | 改善策略及方法                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (一) | ● 無紙化<br>● 公文遺失<br>● 郵件未登錄追蹤管理<br>● 資安問題 | 1. 跨單位成立評估小組，尋求市售電子公文相關軟體，邀請廠商展示介紹，依據使用醫院經驗、成本、功能、資安等進行評估，選擇最妥適電子公文管理系統軟體。<br>2. 全部發文皆須採電子公文系統編列公文號，以提高使用率及管理效能。<br>3. 盤點全院須使用電子公文之人員職稱，修訂本院公文管理作業要點，取消一、二級單位設置登記員規定，統以事務組文檔員取代。<br>4. 電子公文管理系統需有職務代理人設定，落實職務代理人之職責。<br>5. 每份電子公文製作及傳送會顯示CO2排放及該期間累積排放量，提醒同仁落實ESG減少碳排。 |
| (二) | ● 公文寫作不佳或格式錯誤                            | 1. 每季安排教育訓練。<br>2. 提供線上版使用操作手冊，供新進人員學習。<br>3. 電子公文管理系統有智能客服可提供即時常見問題之回復，若無法即時解決問題有可立即轉專人協處。                                                                                                                                                                            |
| (三) | ● 公文未登錄<br>● 公文遺失                        | 1. 於1F設置郵箱及投標箱，針對實體郵件(信)代收之保全人員需進行分類，掛號郵件需登錄及移交事務組文檔員，紙本文案由業管單位掃描入案電子公文管理系統，進行線上簽核及追蹤。<br>2. 密件公文採密封紙本實體陳核，制定密件公文管理SOP。                                                                                                                                                |

## 伍、改善成果



### 附加成效

2023年9/27至2024年5/31間共減少CO2排放499公斤716公克

減少廢紙147Kg產生(約29400張A4紙)，換算減少9.8棵(20年樹木砍伐)

大幅節少2~3人力成本

節省約53,430元郵資直接成本，並可減少郵差交通傳送大量碳排放

提升作業效率，雲端電子公文長官出國公出皆可線上簽核，無時差

## 陸、結論與討論

本專案從需求評估到改善實踐，導入雲端電子公文系統1年後，除密件外，公文線上簽核及發文達99%。就直接成本面，節省2至3人力成本、郵資、紙張、印刷費，2023年減少0.147噸廢紙，2024年前五個月印刷費減少55,589元是成效數據以ESG減碳方面，減少紙張使用共減少499.716公斤二氧化碳排放，相當於29,400張A4紙，減少砍伐9.8棵20年生樹木。  
綜上所述，雲端電子公文系統減少紙張需求對自然生態破壞及氣候變遷，提高了作業效率，避免紙本郵遞時間延誤，體現零碳行政的未來趨勢。

