

# 臨時澳門市政局文件管理及追蹤系統簡介

容志成\* 劉俊標\*\* 劉叔嗣\*\*\*

臨時澳門市政局和很多政府部門一樣，每天要處理大量外來或內部的文件，隨著社會的發展，市政服務也不斷增加，部門要處理的文件數量正在逐年遞增。文件很多時需要經過幾個部門處理，如果文件停留在某部門處理的時間過長，可能令有關工作遭到延誤。故此，如何更方便地管理所有文件的收發工作、得知文件停在哪一部門、停留的時間、有關工作的進度等等，一直是市政部門關心的問題。

## 一、過去屬下部門如何處理文件收發工作

以往，市政部門間文件的傳遞主要是使用一本文件簽收冊記錄，而每個部門都擁有自己的簽收冊，當需要發出文件時，便會把文件的特徵記錄在簽收冊上，由接收方的人員在收取文件時簽收確認，而接收部門如果需要再次發出該文件，便會在自己的簽收冊上重複以上的過程。有需要時，此簽收冊便可證明該文件已送交指定部門處理。

## 二、尋找文件遇到的困難

很多情況下，部門需要知道文件停留在甚麼地方，從而了解有關工作的進展。因文件可能已經先後經過幾個部門，要即時知道文件停留在甚麼地方比較困難；因為文件的去向是記錄在文件簽收冊裏，而每一部門的簽收冊只記錄由該部門發出的文件。如果文件由其他部門發出，只能向其他部門查詢，這種尋找文件的工作，需要花費不少時間。遇著一些比較舊的文件，因為無法確定其他部門發出文件的日期，所以在簽收冊上尋找的難度就更大。

## 三、提高效率

除了尋找文件外，我們經常需要一些統計數據，例如，每年需要處理文件的數量、某部門處理文件的速度如何等等，如果有方法知道部門何時接收該文件及文件

---

\* 容志成 - 臨時澳門市政局組織暨資訊部部長（中山大學公共行政學系碩士）

\*\* 劉俊標 - 臨時澳門市政局資訊中心處長

\*\*\* 劉叔嗣 - 臨時澳門市政局資訊技術員

何時發出到其他部門，這樣就可以知道該部門處理文件用了多少時間。這些統計數據如果很難獲得，那肯定會對部門主管評估工作質量造成一定障礙。相反，如果這些統計資料隨時可以得到，那麼對部門改善工作效率，及合理運用資源是有幫助的。如果有一個方法能夠更有效率地查找文件，這肯定會節省一定人手，部門可利用剩餘人力資源完成更多的工作，這對提高整個部門的工作質量有積極的影響，這個目標促成了臨時澳門市政局屬下的資訊中心研究新的文件傳遞方法。

#### 四、文件管理及追蹤系統的出現

於95年初，市政廳（現稱臨時澳門市政局）屬下的資訊中心就文件收發工作進行研究，有關研究發現，傳統的方法很難追查文件的來源及經過哪些地方。要準確知道文件經過哪些部門及狀況，必須建立一個中央資料庫，所有部門都把文件的發出、接收、批示及意見等資料記錄下來，使各部門可以透過電腦獲得所需的資料。因此便開發出一套文件管理及追蹤系統，此系統以條碼（Bar Code）識別每份文件，並記錄文件的特徵及收發的地點及時間，各部門可以憑文件的編號或條碼得知有關文件的狀況。此系統有下列幾個功能：

1. 登記文件的識別資料，如編號類型，日期和內容摘要。
2. 記錄文件發出的日期及發出地點。
3. 記錄收取文件的日期及接收地點。
4. 連結相關文件，方便日後尋找。
5. 按條件尋找有關文件。
6. 列出文件的收發狀況，按不同的條件，例如發出而未被目的地接收的文件，文件在某地點停留的時間等等，藉此加強文件流程的管理監控。

有了以上的功能，部門主管可更快捷，更直接地了解文件的狀況。

由於文件登記交收時，用戶只需要用條碼閱讀器讀取編號，免卻了使用鍵盤輸入的時間，而且用條碼閱讀器輸入的準確度高，減少輸入的錯誤。圖1、2、3分別是一份文件的實際傳遞過程、利用文件簽收冊記錄的內容及使用文件管理及追蹤系統查詢文件的狀態。

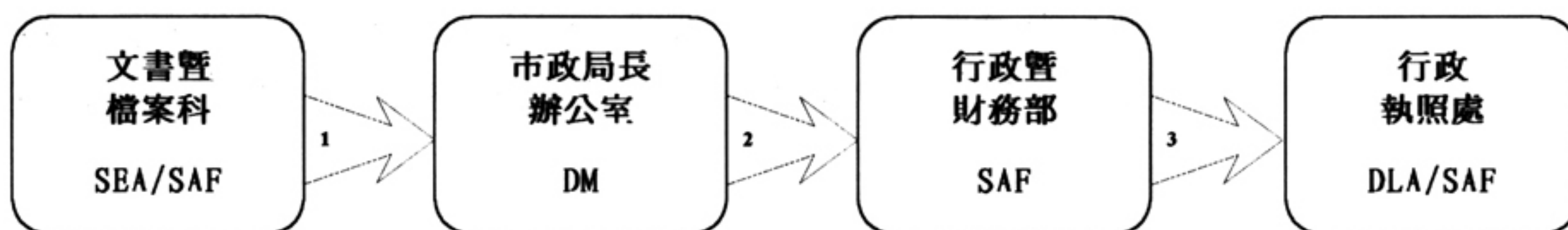


圖1 —— 一份文件傳遞的實際過程

REFERÊNCIA DO DOCUMENTO 文件編號	DATA/HORA EXPEDIÇÃO 發出 日期/時間	DESTINATÁRIO 收件人	DATA/HORA RECEPÇÃO 簽收 日期/時間	RUBRICA 簡簽
CAIP 00828/99 (Queixa Sobre a ocupação de Vias Públicas)	01/07/99	DM	01/07/99	B...
CAIP 00828/99 (Queixa Sobre a ocupação de Vias Públicas)	02/07/99	SAF	02/07/99	Lci
CAIP 00828/99 (Queixa Sobre a ocupação de Vias Públicas)	04/07/99	DLA/SAF	04/07/99	Long

圖2——文件交收的資料分別記錄在三個部門的文件簽收冊上

04/07/1999  
15:01:56

### 資料查詢

部門 ..... DLA/SAF  
 使用者 ..... BRUNO  
 條碼 ..... 1113009909881      類型 . 公函  
 正本 ..... 1113009909881      副本

文件編號 .... CAIP  
 事由 ..... 關於佔用

批示 / 意見 ...

發出地點 ..... 文書暨檔案

#### 文件流程

		接收	發送	
1	SEA/SAF	01/07/1999	01/07/1999	999
2	DM	01/07/1999	02/07/1999	
3	SAF	02/07/1999	04/07/1999	
4	DLA/SAF	04/07/1999		999

[ 離開 ]

< 1/1 >
流程
附件
列印
備忘
離開

圖3——透過文件管理及追蹤系統可更容易得知文件的行蹤



## 五、文件處理過程標準化，減少錯誤

有了文件管理及追蹤系統，各部門便有統一的標準進行文件的交收，當文件交收出現錯漏時，系統更可以及時提醒使用者處理有關錯誤。例如文件未在系統上發出但錯誤地送往其他部門，接收文件的部門嘗試利用條碼閱讀器讀取條碼時，系統便會提醒使用者文件未被發出而不能接收，使用者便可及時糾正錯誤。以下是文件管理及追蹤系統的主目錄及資料輸入的介紹。

系統的主目錄：如圖4所示，左邊有五個資料輸入的按鈕，分別是文件的登記、副本的登記、發出文件、接收文件及連結文件。右邊有五個查詢資料及列印的按鈕分別是按文件的內容查詢、文件發出但未被對方接收、等待發出的文件、每日往來的文件及文件簽收冊列印。

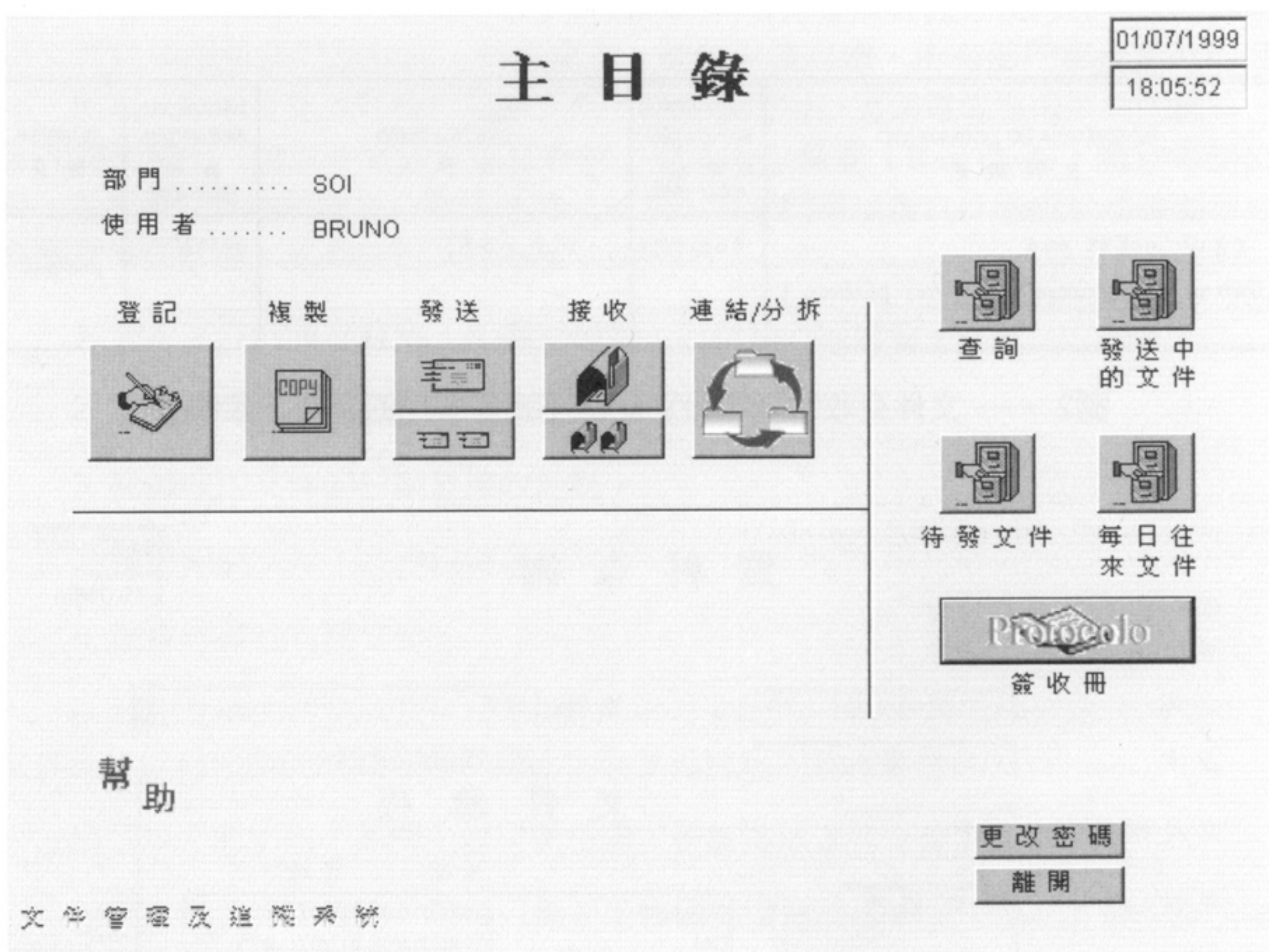


圖4——文件管理及追蹤系統的主目錄

文件的登記：首先在文件上貼上條碼標籤，如圖5所示，在主目錄上按文件登記按鈕，再輸入下列的資料，如圖6所示：

- ✓ 輸入貼在文件上的條碼
- ✓ 選擇文件的類型
- ✓ 輸入文件的編號
- ✓ 輸入文件的主題





## 發送文件

01/07/1999
17:50:19

部門 ..... SEA/SAF  
 使用者 ..... KEITH  
 條碼 .....  類型

文件編號 .....    機密 .....  否  是

事由 .....  發送日期 ..... 01/07/1999 17:49:35  
 文件發出日期 01/07/1999

<< SEA

圖7——文件的發出功能

文件的接收：如圖8所示，當部門需要接收文件時，可在主目錄上選擇接收功能，利用條碼閱讀器讀取有關文件上的條碼。只有指定的目的地才可接收該文件，其他部門嘗試接收時，系統便會提醒使用者目的地不符，不能接收。

## 接收文件

01/07/1999
17:58:29

部門 ..... DM  
 使用者 ..... NUNO  
 條碼 .....  類型

文件編號 .....    機密 .....  否  是

事由 .....  接收日期 ..... 01/07/1999 17:58:19  
 文件發出日期 01/07/1999

圖8——文件的接收功能

## 六、新方法的推廣

系統開發以後，如何推動各部門使用也是重要的工作。由於臨時澳門市政局的屬下部門眾多，而且又分佈在不同的地方，要所有部門同時開始使用新的系統有一定困難。要是一開始便出現問題，使用者便會對該系統失去信心。所以，初期我們只選擇一些部門作為試點，對系統進行測試，並作出了修改，當試點運行順暢後再逐步推廣到更多的部門。為了讓所有使用者知道使用文件管理及追蹤系統並不困難，我們在每一個工作地點安裝系統及設備的同時，需要向有關工作人員及主管介紹該系統的功能，並解答他們的疑問。由於新系統從根本上解決了追蹤文件的問題，所以各部門都樂於使用。現時已在五十個工作地點安裝了此系統，處理過的文件數目超過二十萬份。

## 七、人員培訓，成敗關鍵

為了使該系統運作順暢，對用戶進行培訓是必要的，如果有關人員沒有得到適當的培訓，很容易對新系統產生抗拒或缺乏信心，他們可能會覺得新的系統只會增加工作量。因此，有關人員都被安排到培訓班裏學操作該系統。藉著培訓灌輸正確的觀念，可使有關人員了解該系統的好處，明白使用新方法的優點。除了開始使用時安排的培訓班外，在對系統作出改良及增加新的功能後，亦為有關人員安排了補充訓練，使所有人員充分掌握系統的功能。另外，我們還製作一本使用手冊，讓用戶在實際使用遇到困難時，可以作為參考。

## 八、支援及改善，提高效率

雖然有關人員已接受培訓及獲得使用手冊以作參考，但有時會遇上一些問題需要技術人員的支援。現時當用戶遇到問題時，技術人員可透過臨時澳門市政局的網絡，即時觀察用戶的電腦了解情況，通過遙距支援，可更快地為用戶解決技術問題，而技術人員與用戶的溝通，除了能解決用戶的問題外，更可以收集用戶的意見及發現系統的缺點，從而改善用戶介面及增加新的功能，配合用戶的需要，使該系統變得更完善。目前，已根據用戶的意見對該系統作出不少改動。

## 九、質量檢定

由於用戶眾多，需要處理的文件數以萬計，當中難免有人為因素造成的錯漏，而這些錯漏都可在系統的資料上反映出來，例如文件發出但未被接收等等，所以技術員會定期製作一些統計圖，檢查文件收發狀況，並向各部門提供各種統計資料，以便評估使用情況。

## 十、應用前景

在政府部門當中，相信存在著一些部門工作地點比較分散的現象，而這些部門可能會遇上尋找文件的問題，把文件收發工作電腦化是其中一種改善辦法。現時，已有政府部門對文件管理追蹤的工作進行研究，有些部門更進入了系統開發階段。

隨著電腦設備的普及和價格下降，開發的成本相應降低，相信不久將來，類似的系統將會被廣泛應用。

## 結束語

隨著電腦應用日漸廣泛，除了利用電腦追蹤文件外，相信還有不少繁複的工作，可以利用電腦進行簡化，提高生產力，而引入新的方法時，必先要有充分準備，並投入足夠的資源，才有最理想的效果。