

# 交通部臺灣區國道高速公路局中區工程處

## ■ 參訪 □ 研習 紀錄表

活動名稱	金檔獎得獎機關標竿學習
活動日期	106年7月6日
參訪或研習地點	交通部觀光局日月潭國家風景區管理處
參訪或研習重點	檔案管理標竿學習
參訪或研習人員	總務課6人：蔡孟廷、羅美紅、傅書萍、鍾勝凱、鄭鎧祥、盧思萍；資訊室1人：嚴復生
記錄人員	蔡孟廷

### 過程摘要

交通部觀光局日月潭國家風景區管理處(以下簡稱日管處)參加106年「行政院第14屆機關檔案管理金檔獎」競賽並順利進入複評階段，獲知金檔獎評審委員及評核小組訂於106年7月6日將至該處實地考評，利用這個難得的機會，本處主動向交通部爭取標竿學習名額，很開心在長官們的支持下，能有機會與檔管及資訊同仁一同前往該處進行標竿學習，本次參訪過程及紀錄如下：

1. 參觀金檔獎備審布置。
2. 參觀日管處整體布置設計，包含迎賓意象、關東旗海報、辦公室布置、會議廳陳設、階梯標語、牆面大事紀、檔案應用出版品等。
3. 聽取日管處金檔獎簡報及經驗分享。
4. 按學習組別分配，觀摩實地評核情形。
5. 就此次標竿學習撰寫心得報告，陳報機關首長核閱，並將心得紀錄張貼予本處內外網頁、檔案應用專區及高公局資訊分享平台，俾機關內部同仁及外部使用者參閱。

# 交通部臺灣區國道高速公路局中區工程處

## ■ 參訪 □ 研習 紀錄表

### 標竿收穫

1. 辦公廳舍隨處可見檔案應用標語，包含迎賓走廊、辦公室、樓梯間、會議室、櫥櫃門板...等，展現檔案管理工作融入整體建築布置的氛圍。
2. 以機關業務重心「日月潭」，發想「日月成金檔，應用無限廣」主標語，並利用「蒙太奇」手法，將日月潭風景美照製成海報圖示，張貼於機關各個角落，使到訪民眾及金檔獎評審委員的目光立刻聚焦於此，並於腦海留下深刻印象。
3. 檔案閱覽室及檔案庫房位於 2 樓，由 1 樓步行而上，沿途階梯貼有檔案管理標語，牆面則利用彩圖輸出展示歷任機關首長、歷史沿革及重要事紀等。
4. 委由廠商製作保溫杯、相框、明信片、手工皂、鑰匙圈、筆記本、環保提袋等精美宣導品，並利用機關業務優勢「辦理觀光活動」彙集各式觀光活動文宣資料，如海報、出版品、畫冊、觀光地圖...等，宣導應用製品玲瓏滿目。
5. 機關業務方面，自 97 年起，因應陸客來台觀光趨勢，積極發展生態旅遊，塑造友善環境，推行智慧觀光。
6. 檔案管理工作方面：
  - (1) 制定中程計畫，訂定 71 項績效改善要點並全數追蹤改善完成。
  - (2) 積極進行標竿學習及心得交流。
  - (3) 依據觀光局長指示，實施「6S 及 1A 管理」，分別為整理、整頓、清掃、清潔、素養、安全，加上應用與宣導。
  - (4) 立案編目部分，實施專案專卷及卷宗標籤顏色管理。
  - (5) 針對水損檔案，邀請嘉義大學及專業廠商指導檔案修復工作。
  - (6) 機關創立初期，缺乏專屬場所作為檔案庫房，尚須租借機關附近

## 交通部臺灣區國道高速公路局中區工程處

### ■ 參訪 □ 研習 紀錄表

之民宅來存置檔案，爾後積極爭取編列經費預算獲准，於新建向山遊客中心打造「標準、智慧、安全」的專屬檔案庫房，俾妥善管理檔案。

- (7) 設置全國首創之「智慧聯網」檔案庫房除濕設備，並於庫房設置遠端即時監控及電子門禁通報系統。
- (8) 檔案應用出版品，針對觀光季刊進行電子化掃描，供民眾於官網進行線上閱覽；檔案應用網路專區部分，洽請廠商製作漂亮豐富之頁面，並因應智慧型手機普及時代，建置手機版本之網頁，提升使用便利性。
- (9) 利用「白鹿意象」布置檔案應用空間，營造溫馨舒適的檔案閱覽環境。
- (10) 特殊績效部分：
  - A. 以「業務與檔案密不可分」為主軸，利用舊檔案、舊照片證明「船屋」用途，釐清權責單位，並協助南投縣政府及地檢署進行船屋清理取締工作，減少違法船屋數量。
  - B. 利用舊清水模板廢料，製作新檔案精神標語。
  - C. 全國首創「活動海報存檔展示」。
  - D. 同仁腦力激盪發想「日月成金檔、應用無限廣」標語，並請專業書法家揮毫保存。

7. 自我檢討部分：89年機關成立之前資料不足，推動機關早期史料檔案徵集計畫。

# 交通部臺灣區國道高速公路局中區工程處

## ■ 參訪 □ 研習 紀錄表

### 學習心得及業務改善建議

本人於 104 年 6 月接觸檔案管理工作至今約 2 年時間，從一開始完全陌生，經由長官同仁指導、逐漸熟悉法令規範與實務工作經驗累積，陸續能夠憑己力編訂「本處 105-108 年檔案管理中長程發展計畫」，並制定各年度計畫及檔案管理工作項目子計畫，按部就班據以推行各項檔案管理業務。惟多次參與金檔獎實地評核，聽取委員提示及自我檢視結果，臚列學習心得及改善建議如下：

#### 1. 日管處與本處之異質性分析

##### (1) 機關歷史沿革

日管處於民國 89 年成立，本處於民國 63 年成立，由於早期檔案管理法令及制度均尚未完備，本處在檔案保管量、回溯檔案缺失待補正數等均較多，在檔案回溯建檔、檔案鑑定清理及缺失補正須投注更多心力；但就另一角度而言，本處所具之歷史保存價值之文物及檔案應更多，亦須投入資源進行蒐集彙整作業。

##### (2) 機關核心業務

日管處為觀光局所屬，核心業務為國家風景區開發建設及經營管理工作，經常辦理各式觀光導覽或節慶活動，提供檔案應用績效優勢；本處為交通部所屬，核心業務為高速公路養護、交通疏運與事故處理及行旅服務等，在檔案應用範疇，往往侷限在傳統靜態或被動性檔案應用宣導，本處應參考日管處等觀光體系機關之作法，衡量本處業務特

# 交通部臺灣區國道高速公路局中區工程處

## ■ 參訪 □ 研習 紀錄表

性，思考如何化被動為主動、打破傳統型態，辦理更具活潑性、互動性之檔案應用宣導或實地展覽，提升本處檔案應用績效。

### 2. 改善(精進)建議

#### (1)檔案計畫與績效考核

- ① 於編訂本處中長程計畫與年度計畫時，兩者差異性不明顯，未來將依據中長程計畫內容(即檔案管理工作推行之原則與方向)，於年度計畫中就其執行面及可行性分析做細部規劃，為各該目標確立符合「邏輯性、有效性、實際性、可稽核性」的執行方案，提高兩者勾稽程度，並依據執行成效良好與否，回頭就中長程計畫做必要修訂，達成「目標-評估-執行-考核-回饋修正」之循環。
- ② 目標績效須注意是否僅著重「工作項目」，而忽略「成果效益預估」。
- ③ 工作規劃應避免太細太雜，可稍作彙整，執行程序再予詳細處理。

#### (2)教育訓練與標竿學習

- ① 辦理檔案管理教育訓練，課程選擇應站在「學習者」立場，探求業務執行上面臨何種瓶頸，辦理適切的課程科目，並利用課程滿意度調查、問題探討與意見回饋等方式，提升教育訓練之實質成效。
- ② 標竿訓練要找出機關異質性與弱點去加強改善。
- ③ 可與上級、所屬或外部機關共享教育訓練或標竿訓練資源。

#### (3)立案編目

# 交通部臺灣區國道高速公路局中區工程處

## ■ 參訪 □ 研習 紀錄表

① 局處務會報與研究報告應列永久檔案。

② 重要工作應列專案卷呈現。

### (4)庫房與檔案保存維護

① 天花板如有管線通過，應定期檢視。

② 災防演練最重要的在於檢討紀錄備查。

### (5)檔案清理與鑑定

① 檔案分類暨保存年限區分表，視需求可作細部修正。

② 檔案清理不應侷限於保存年限，而應納入業務特色、重要性、特殊性等因素，綜合考量檔案保存價值與銷毀必要。

### (6)檔案應用

① 可進行內、外部檔案、老照片、歷史文物徵集，並進行數位典藏。

② 廣義的檔案應用，例如機關之研究成果、數據分析或監測報告，可也可做立案分類，提供內、外部使用者查閱檢索。

③ 便民服務、調閱交控影像、提供即時路況資料以及機關間資料整合運用，均可納為檔案應用績效，將請相關單位提供數據。

④ 檔案應用說明切勿死板，可透過卡通方式活潑化呈現。

### (7)文書檔案資訊化

① 照片影音檔，可建檔備份至伺服器硬碟。

② 線上簽核相關律定應明文化。

# 交通部臺灣區國道高速公路局中區工程處

## ■ 參訪 □ 研習 紀錄表

### 照片紀錄



檔案應用-機關業務主軸活動海報



檔案應用-機關業務主軸活動海報



檔案應用-宣導品豐富多樣



檔案應用-出版品豐富多樣



檔案應用-利用自然素材製作宣導品



用心布置金檔獎備審現場

# 交通部臺灣區國道高速公路局中區工程處

## ■ 參訪 □ 研習 紀錄表

### 照片記錄



用心布置金檔獎備審現場



用心布置金檔獎備審現場



用心布置金檔獎備審現場



用心布置金檔獎備審現場



用心布置金檔獎備審現場



用心布置金檔獎備審現場

# 交通部臺灣區國道高速公路局中區工程處

## ■ 參訪 □ 研習 紀錄表

### 照片紀錄



用心布置金檔獎備審現場



用心布置金檔獎備審現場



用心布置金檔獎備審現場



用心布置金檔獎備審現場



辦公室設置檔案應用標語



辦公室設置檔案應用標語

# 交通部臺灣區國道高速公路局中區工程處

## ■ 參訪 □ 研習 紀錄表

### 照片記錄



歷任首長紀事

歷任首長紀事



檔案標語結合蒙太奇手法

檔案標語結合蒙太奇手法



檔案展現場-設置文物展示櫃

檔案展現場

# 交通部臺灣區國道高速公路局中區工程處

## 參訪 □ 研習 紀錄表

### 照片紀錄



檔案展現場



檔案展現場



檔案展現場



檔案展現場



檔案應用處所布置溫馨



檔案應用處所

# 交通部臺灣區國道高速公路局中區工程處

## ■ 參訪 □ 研習 紀錄表

### 照片紀錄



評核迎賓-全體總動員



評核迎賓-全體總動員



評核迎賓-邀請原民團體表演



評核迎賓-邀請原民團體表演



實地評核現況



實地評核現況



# 交通部臺灣區國道高速公路局中區工程處

## 參 訪 研 習 紀 錄 表

活 動 名 稱	金檔獎得獎機關標竿學習
活 動 日 期	106 年 7 月 6 日
參訪或研習地點	交通部觀光局日月潭國家風景區管理處
參訪或研習重點	檔案管理標竿學習
參訪或研習人員	本處總務課檔案管理人員 工務課資訊人員
紀 錄 人 員	羅美紅
參 訪 或 研 習 摘 要 紀 錄	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. 日月潭國家風景區管理處金檔獎參獎迎賓儀式。</li><li>2. 金檔獎參獎簡報。</li><li>3. 檔案庫房實地評檢。</li><li>4. 金檔獎參獎評審委員講評。</li></ol>	

## 交通部臺灣區國道高速公路局中區工程處

### ■ 參訪 □ 研習 紀錄表

#### 參訪心得與建議

日月潭國家風景區管理處因為業務屬觀光性質，其硬體設施充滿了活潑有趣又生動的裝置小物，尤其在評比會場設置了充滿茶香特色的日月潭紅茶砌茶小鋪與日月潭茶葉蛋，使人在嚴肅的氣氛中增加了嗅覺上的享受。因為實地評比分成了七大小組分組進行，對於檔案立案編目的評比，委員們提出了以下幾點意見也是本處可以留意參考的項目：

1. 因日月潭國家風景區管理處屬性較為多元，關於立案部份可根據：特殊，核心業務，拆做專案專卷，例如：嘉年華會、船屋等。長期的工程案件，從規劃到結束，已告一段落後，亦可以專案歸併，以呈現出檔案特殊性。
2. 關於光碟之歸檔，應轉存於硬碟。光碟只能做流通版，硬碟才能長期保存。
3. 機密檔案之解降密要有所註記以及機密檔案存放處所是否加以上鎖並由專人管理。
4. 檔案清理時，印章暈開要做註記，列為後續注意其日後劣化狀況。
5. 檔案清理，不一定以年度來做，可以檔案的特色，重要與爭議性來做為清理原則。

# 交通部臺灣區國道高速公路局中區工程處

## ■ 參 訪 □ 研 習 紀 錄 表

活 動 名 稱	金檔獎參獎機關標竿學習
活 動 日 期	106 年 7 月 06 日
參訪或研習地點	交通部觀光局日月潭國家風景區管理處
參訪或研習重點	檔案管理標竿學習
參訪或研習人員	工務課資訊室嚴復生、總務課檔案管理人員
紀 錄 人 員	鍾勝凱

### 參 訪 或 研 習 摘 要 紀 錄

日月潭國家風景管理處：

- 一、金檔獎書面資料介紹
- 二、金檔獎評比動線介紹
- 三、檔案保管與庫房設施項目評比重點
- 四、金檔獎評比實地考評會後綜合建議

## 交通部臺灣區國道高速公路局中區工程處

### ■ 參 訪 □ 研 習 紀 錄 表

#### 參訪心得與建議

此次參與日月潭國家風景管理處檔案管理標竿學習，因當天正好為貴處金檔獎評比的委員實地考評，因此能更為瞭解委員考評的重點為何，委員們各自有各自負責的領域，我們檔管人員也分成幾小組分工合作以不打擾評比的狀況下，跟隨著委員及日管處同仁後方聽取建議。

由於我負責的是檔案保管與庫房設施這個項目，就跟著委員及日管處同仁到檔案室庫房內進行考評，拿著筆記本一一記錄委員考評重點，如：1. 濕度太高有什麼應變措施、2. 冷氣在檔案櫃上要注意是否會有凝露漏水的現象、3. 永久檔案及附件要跟定期做區隔、4. 有專案可以特別保存、5. 光碟要有異地備分(硬碟及伺服器等等)、6. 永久檔案紙張保管如何，有水損或需要修復的檔案建議先諮詢檔管局是否有修護的必要，修復後撰寫修復報告、7. 檔案是否有正確排序…等。

結束整個考評後我們針對各自所負責的評比項目，進行考評重點及建議的彙整，也將本次參訪的收穫做了總結，在此非常感謝貴管理處有機會讓我們在這麼重要的日子參訪實地考評的流程，讓我們可以從中獲取相關經驗，為爾後參加金檔獎的做準備。

交通部臺灣區國道高速公路局中區工程處

參訪  研習 紀錄表

活動名稱	日月潭國家風景區管理處-金檔獎考評觀摩學習
活動日期	106年7月6日
參訪或研習地點	交通部觀光局日月潭國家風景區管理處
參訪或研習重點	金檔獎考評觀摩學習
參訪或研習人員	檔案室全體同仁、資訊室嚴復生
紀錄人員	傅書萍

參訪或研習摘要紀錄

透過觀摩日月潭國家風景區管理處的金檔獎評獎，了解評獎流程與重點。

1. 迎賓
2. 檔案管理績效簡報
3. 分組實地查檢檔案管理績效
4. 意見交換

# 交通部臺灣區國道高速公路局中區工程處

## ■ 參訪 □ 研習 紀錄表

### 參訪心得與建議

此次參加日月潭國家風景區管理處的金檔獎評獎過程，主要學習”檔案應用”方面。

檔案應用非常的廣泛，除了一般文書，還有實體的檔案展與網路上的檔案應用申請，都屬於檔案應用。除此之外還包含了文宣製作與宣導活動。雖然廣泛卻非常的活，大多沒有制式化的限制，可以發揮各處的特色!

也看到日月潭國家風景區管理處相當的用心，不管是擺設方面或是餐點都相當講究。展覽很豐富，專員也講解的相當活潑生動。有很多的優點讓我們學習，收獲相當的多!

學習心得:

檔案展覽:

1. 牆壁可使用相關設計，例如紫斑蝶。在做展覽介紹時可以一起做介紹增加內容性
2. 歷史資料可由中工處做延伸；中工處的建造歷史、服務區歷史、蝶道歷史
3. 大紀事除了放照片也可以附上相關公文
4. 介紹時以活潑生動、生活化為主

# 交通部臺灣區國道高速公路局中區工程處

## ■ 參訪 □ 研習 紀錄表

### 參訪心得與建議

#### 檔案網：

1. 重新檢視網頁內容是否有誤
2. 將 Q&A 生活化
3. 注意連結網站是否有在更新
4. 檔案申請應用須知可以做看板貼在牆壁上較為顯目
5. 線上歷史展(中工處、服務區、蝶道歷史)

#### 宣導

1. 文宣本內容除了照片可內插檔案應用內容
2. 每次宣導完做一個紀錄報告，問卷一定要留下，並做檢討分析如何改進。

#### 彙送

1. 案情摘要，最好是自己輸入較為正確
2. 聯絡窗口也要注意是否更新為現任承辦人

#### 檢調

1. 瞭解檢調狀況，並統計（逾時處理方法、大量借調情況…等）
2. 檢調統計分開呈現，內外單位、依法有權調閱之機關、民眾

# 交通部臺灣區國道高速公路局中區工程處

## ■ 參訪 □ 研習 紀錄表

### 參訪心得與建議

我們的劣勢在於，同仁大多都是第一次參加比賽，以及處內沒有鮮明的形象與吉祥物可製作相關宣導品，讓民眾可以一眼認出。

也不是觀光地區，要讓民眾了解檔案應用及宣傳檔案網站，只能透過網路與宣導活動。本處性質較少民眾會申請檔案應用。

優勢是隨著檔案庫房的新建，關於配置的想法都可以製作與討論。同仁團隊合作精神與行動力佳，也很有想法。雖無經驗但全體透過標竿學習累計學習經驗。

還有蝶道的創舉也增加我們歷史檔案展的內容性，除了建設外還多了生態！而一般民眾也很少知道蝶道是本處的管轄範圍，希望也可以藉此增加處內的形象。

交通部臺灣區國道高速公路局中區工程處

參訪  研習 紀錄表

活動名稱	日月潭國家風景區管理處-金檔獎考評觀摩學習
活動日期	106年7月6日
參訪或研習地點	交通部觀光局日月潭國家風景區管理處
參訪或研習重點	金檔獎考評觀摩學習
參訪或研習人員	資訊室資訊管理人員、總務課檔案管理人員
紀錄人員	鄭鎧祥

參訪或研習摘要紀錄

日月潭國家風景管理處：

- 一、金檔獎-檔案保管與檔案附件評分注意事項

# 交通部臺灣區國道高速公路局中區工程處

## ■ 參訪 □ 研習 紀錄表

### 參訪心得與建議

此次參訪日管處金檔獎考評觀摩學習的機會，於會場佈置、檔案展示方面，富有相當豐富的活動宣傳海報、宣導品以及日管處檔案管理規劃與立案編目等相關檔案內容展示，並配合以「日月成金檔、應用無限廣」為主題的檔案應用特展，利於瞭解檔案應用服務相關資訊與相關歷史沿革。

檔案保管方面：①日管處採以(各課室)來區分卷盒標籤貼的顏色，考評委員則提出若以(年度)區分更為妥適。②圖檔櫃中的海報與圖表存放保存方式是否正確、確實，應避免紙張折痕與破損。此外如有照片檔保存，除了可燒錄於光碟存放外，應另存於硬碟中備份存檔。③日管處將定期、永久檔案的相關附件一併存放保存，考評委員指正應將永久、定期檔案分別區隔存放外，其附件亦區分為(永久、定期)保存。其永久檔案紙張保管方式，若有水損或需修復情形，考評委員建議應先諮詢檔管局是否有修護必要性外，如有進行修復程序，則應撰寫相關修復報告，以利延續其檔案保存時效性。④日管處公文檔案騎縫章部分，經考評審核中發現其公文騎縫章位置錯誤，其騎縫章位置應於公文頁與頁中間，藉以避免公文抽換、更改。

藉由此次日管處考評觀摩學習機會，綜合上述考評情形與中工處現況相較之處，中工處目前以(檔案保存年度與保存年限)作為顏色標籤的區分；檔案存放方式則將永久檔案與定期檔案區隔存放，附件亦同。此外，中工處現已使用附件檔案盒，先以年度區分、再以保存年限及檔號大小排序存放，並透過電子公文系統查詢，便於縮減調檔時間。

# 交通部臺灣區國道高速公路局中區工程處

## ■ 參訪 □ 研習 紀錄表

活動名稱	日月潭國家風景區管理處-金檔獎考評觀摩學習
活動日期	106年7月6日
參訪或研習地點	交通部觀光局日月潭國家風景區管理處
參訪或研習重點	金檔獎考評觀摩學習
參訪或研習人員	本處資訊室資訊管理人員、總務課檔案管理人員
紀錄人員	盧思萍
參訪或研習摘要紀錄	
日月潭國家風景管理處： 一、金檔獎實地考評過程觀摩 二、金檔獎簡報介紹 三、金檔獎書面資料介紹 四、檔案應用介紹 五、金檔獎委員講評	

## 交通部臺灣區國道高速公路局中區工程處

### ■ 參訪 □ 研習 紀錄表

#### 參訪心得與建議

此次參與日月潭國家風景區管理處檔案管理標竿學習，瞭解到金檔獎評比的流程，以及相關準備時要注意的事項與細節。此次我是與檔案應用組一起觀摩，發現日管處不僅檔案應用相關海報設計很豐富，宣導時所準備的文宣也都不馬虎。沿路上也都可以看到很多小細節來宣導民眾檔案應用的知識，包括樓梯、洗手間、遊客中心等。委員給予的建議大致如下：

1. 網路 Q&A 部分可活化使用：例如：「宋仲基要如何來調閱檔案？」來吸引民眾的注意。
2. 需統計單一問卷績效報告、整體績效報告及擬定後續檢討計畫。因為單從問卷上來看，大部分民眾均不了解檔案應用，所以做完問卷分析後，可再提出後續檢討計畫擬定未來針對檔案應用，可以使用什麼方式讓民眾了解。另外檔案應用也不限制於公文，圖檔也可以。
3. 檢調統計除內部單位，還需區分機關間借調檔案、依法有權調閱之機關、民眾三部分並分開呈現等相關建議。

很開心此次標竿學習參與了很完整的過程，包括歡迎委員到來與簡報過程、評比過程，使我們從評比中學習到許多新的觀念及委員的建議。而日管處的同仁也很樂於分享金檔獎相關事項準備的過程，真的是受益良多。

很感謝日月潭國家風景區管理處的長官及同仁的幫忙與指導，在這麼忙碌的一天還提供機會讓我們前往觀摩學習。