

南開科技大學行政業務標準作業程序實施要點

中華民國98年3月25日行政會議通過

一、目的：

為提昇本校行政作業品質，建全文件維護管理，促進人員職能發展，保證業務完整傳承，及助益於工作倫理、動態管理及績效管理之推動，以達成本校整體發展目標，特訂定「南開科技大學行政業務標準作業程序實施要點」（以下簡稱：本要點）。

二、定義：

（一）標準作業程序（Standard Operating Procedure, SOP）：

係依據組織法令規章、業務職掌及已成慣例，一組由明確而有系列的工作步驟聯結起來形成的完整流程，每組不同流程各有其承辦人（擁有者），透過這些工作步驟的執行，每組流程可以確保完成組織內一項特定業務的一部分或全部。

（二）標準：

不僅指推動作業程序的參考依據及可供重複使用特性，尤指在建立某項作業程序時，為最佳化設計和選擇的結果。組織應對所使用之SOP，考量時空變異，隨時修正與調整。

（三）組：

係指在一項規章、指示、職掌或已成慣例下之工作，自開始接奉辦理步驟至執行步驟結束，均由同一承辦人執行或推動，所有工作步驟之完整組合。一組工作流程中，因主辦、協辦或分辦之差異，可透過聯結，輸出至其它組工作流程，執行完畢之結果，再輸入回原流程。

各標準作業程序，可為獨立一組流程，亦可包含或包含於他組工作流程。

（四）明確：

係指該工作步驟必須顯示其法規依據、業務名稱及其編號、負責審查或執行單位（即主辦單位）、會辦或協辦單位、最高決行單位、承辦業務者、必要之補充說明或備註、推動工作需要之工具、環境及設備（施）、其他人力支援需求、相互秩序及邏輯關係、與其它既定標準作業程序（另一組流程）之聯結關係、執行工作地點、輸入或輸出文件資料或物件及其存放位置、需要工作之時間及總期程（或重複週期）、及必要參考附件等。「明確」另指所完成的標準作業程序書面敘述文件，

應使閱讀者易懂易學，有助於職務移交、檢核、以及組織整體工作協同合作及推展。

(五) 完整：

係指一組流程必定可由開始步驟執行至結束步驟，否則即為不完整。不完整之流程，必須重新設計。

三、範圍

(一) 標準作業程序為有所依據下設計之工作標準文件，並為該依據文件之次階文件。

(二) 無法令規章、職掌任務及行政裁量依據之臨時交辦事項，未形成經常性工作慣例而獲得單位主管認可前，毋需撰寫該事項之標準作業程序。

(三) 依據法令規章、職掌任務、行政裁量及工作慣例之性質及完成業務之方式，標準作業程序之區分類別如下：

- 1.主辦事項：屬業務職掌且有法令規章依據並為其主辦者；
- 2.協辦事項：屬業務職掌但配合法令規章主辦人而協同會辦者；
- 3.應辦事項：屬業務職掌應辦但無明文法令規章依據而為主辦或協辦者；
- 4.臨時交辦事項：非業務職掌但已為工作慣例奉交辦者。

四、管理：

(一) 本校組織或業務調整時，各單位應依據業務職掌及法令規章之變更，配合修正標準作業程序，以確保相關業務目的之達成。

(二) 標準作業程序之研擬、審查、核定、維護與保管權責如下：

- 1.研擬、維護與保管：由業務承辦人負責。
- 2.行政單位二級主管：負責指導研擬與審查。
- 3.行政單位一級主管負核定之責。
- 4.學術單位主管則負審查與核定之責。
- 5.若有協（會）辦單位時，各單位間應相互協調流程及相關內容後，分別依權責訂定之。

(三) 標準作業程序若係依據執行法令規章如第1、2 類而訂定者，其

文件及其產出表單紀錄等，必須存於各單位與該法令規章執行情形相關檔案或資料夾內，以備查核。該項資料屬全校整體品質文件，保管時限應依原法令規章辦理。組織異動或任務變更時，各項資料應歸併存於主辦單位相關檔案中。

- (四) 標準作業程序若為上述第3、4 類者，其文件及其產出表單紀錄等，存於各單位相關檔案或資料夾中備查。
- (五) 標準作業程序所依據之法令規章、業務職掌或組織異動時，其相關標準作業程序應隨之修正，以確保各單位業務目的之達成。
- (六) 標準作業程序之編碼，由業務主管單位依文件管理程序書辦理。
- (七) 職能發展單位，應定期及不定期舉行各種相關職能、倫理學習活動，以輔標準作業程序之不足，並反饋持續改善標準作業程序。

五、格式：

標準作業程序之書面格式必須俱備如定義所敘之各項內容，其流程圖繪製格式及細部撰寫要領等，由業管單位另訂之。

六、運用：標準作業程序及其產出文件可做為：

- (一) 業務檢討及績效管理；
- (二) 有助於人力資源職能發展之規劃；
- (三) 助於業務的訓練、交接及改進；
- (四) 有助於歷史資料之建立及整理。

七、附則：

- (一) 本要點之業管單位為秘書室，各單位標準作業程序訂定完成後，送秘書室備查，並副存相關運用單位。
- (二) 本要點經行政會議通過，陳校長核定後實施，修正時亦同。