機構名稱：○○○○○○○○

精實行政圈活動成果報告



**圈 名**

改善主題：

活動單位：

活動期間：

單位主管(核章)：

**流程分析成果報告書(中榮提供)**

**壹、圈的介紹**

**一、圈的組成**

表X 圈的組成

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 圈名： | | | 成立日期：年月 |
| 活動期數：第 期 | | | 活動期間：年月至年月 |
| 所屬單位： | | | 輔導員 |
| 圈長： | | | 副圈長： |
| 圈員 | 單位 | 本期工作任務分配 | |
|  |  |  | |
|  |  |  | |
|  |  |  | |
|  |  |  | |

製表人： /日期： 年 月 日

**二、參與單位簡介**

表X參與單位簡介

| 單位 | 單位簡介 |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

製表人： /日期： 年 月 日

**三、圈名意義：**

**四、圈徽意義：**

**五、圈活動歷史(或圈活動特點)：**

(新圈請以圈活動特色、工作分配等呈現、舊圈則以圈史呈現)**：**

表X 圈活動歷史

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **屆(期)數** | **活動主題** | **活動期間** | **改善成果** | **院內外榮耀** |
| **1.** | 1 |  |  |  |  |

製表人： /日期： 年 月 日

**六、上期活動成果追蹤：**(若為新圈,此項可刪去)

(一)活動主題：

(二)活動期間：

(三)活動目標：

(四)改善對策：

(五)改善成果：

(六)效果維持：

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | |  | |

圖xxx

製圖人： /日期： 年 月 日

**貳、主題選定**

**一、主題選定過程**

表X 主題一覽表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 評價項目  主題 |  |  |  |  |  | 得  分 | 選  定 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

（評價計分方式：優：5分、可：3分、差：1分，圈員投票人數： 人）

製表人： /日期： 年 月 日

**二、活動主題：○○○**

（一）主題範圍：

（二）名詞解釋：

（三）計算公式說明：

**三、文獻查證：**

**四、選題理由：**

（一）對內部顧客(OOO)而言：

（二）對外部顧客(OOO)而言：

（三）對院方而言：

**五、改善工具(流程程序分析)簡介**

**流程程序分析**為逐步分析整個工作程序以改善作業方法的技術，乃是工作研究的起步，一般主要目的為研討與改進「工作」，分別紀錄關於現行辦法之全部事實，並以此事實為基礎加以考證，創新思考發展新的方法，這也是程序分析的主要精義之所在，而程序分析一般在產業界操作最能帶來的效果有：降低成本、擴增生產及服務量、縮短生產及作業期間、減少資源耗損與維持品質、減少再製品與重工浪費、空間的有效利用、提高安全及環境。(鄭順仁，2011)

程序分析的主要工具為程序圖，是一種圖示方法，目的在標示整個製程或活動中所有操作、檢驗、時間以及材料資源流動等事實，依次序用符號加以分類排列，以供了解程序以達到改進的目的，程序圖之形式有多種，多半用於紀錄整個產製過程。

而像事務性工作等較無具像產品的作業，可用**流程程序圖**來記錄作業事實，而流程程序圖的表達，較操作程序圖更詳盡，由「**操作**」、「**檢驗**」、「**延遲**」、「**儲存**」、「**搬運**」五種作業構成，用以分析搬運距離、延遲、儲存時間等隱藏成本之浪費。在程序分析後，可運用『**ECRS**』(**剔除、合併、重組、簡化**)四大原則，對現行的方案進行檢討與合理化：

1. E (Eliminate)剔除：在進行“完成了什麼”、“是否必要”及“為什麼”等問題的提問中，不能有滿意答覆者都屬於不必要的，要給予剔除，剔除是改進的最佳方式。剔除不必要的工序、操作或動作是不需要投資的一種改進，是改進的最高原則。
2. C (Combine) 合併：對於無法剔除而又必要者，看是否能合併，以達到省時簡化的目的。如可合併一些工序或動作，或將由多人於不同地點從事的不同操作，改為由一人或一台設備完成。
3. R (Rearrange) 重組：經過剔除、合併後，可再根據“何人、何處、何時”三種提問進行重組，使其能有最佳的順序，除去重複，辦事有序。
4. S ( Simple ) 簡化：經過剔除、合併、重組後的必要工作，就可考慮能否採用最簡單的方法及設備，以節省人力、時間和費用。

本期活動擬……。

**六、本期圈活動自我評價**

先評價無形成果-雷達圖

@@評分項目(灰色字)可依改善主題及團隊特性做修改

1.雷達圖評分表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 評分項目 | 評 分 標 準 | | | | | 改善前 | | |
| 1-2 | 3-4 | 5-6 | 7-8 | 9-10 | | 總分 | 平均 |
| QC手法 | 不懂 | 知道 | 了解 | 運用 | 活用 | |  |  |
| 溝通協調 | 獨斷 | 詢問 | 諮商 | 協調 | 積極 | |  |  |
| 腦力激盪 | 普通 | 沉思 | 提出 | 延伸 | 潛能 | |  |  |
| 團隊精神 | 自我 | 猶豫 | 體會 | 互助 | 團結 | |  |  |
| 發掘問題 | 放任 | 注意 | 提出 | 思考 | 求解 | |  |  |

註：1.全體圈員共 人，分別就各評分項目之標準自我評價。

2.每項每人評分標準最高10分、最低1分。

**參、活動計劃擬訂**

表x 活動計劃進度表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| WHAT | | WHEN | | | | | | | | | | | | | | | | WHO | HOW | WHERE |
| 月  活動項目 週 | | 4 | | 5 | | 6 | | 7 | | 8 | | 9 | | 10 | | 11 | | 擔  當 | 方  法 | 地  點 |
| 1-2 | 3-4 | 1-2 | 3-4 | 1-2 | 3-4 | 1-2 | 3-4 | 1-2 | 3-4 | 1-2 | 3-4 | 1-2 | 3-4 | 1-2 | |
| 主題選定 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 活動計劃擬訂 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 現況分析 | (一)作業流程簡介 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| (二)改善前數據收集 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| (三)流程程序分析  (改善前) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 目標設定 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 對策擬訂 | (一)改善對策初擬 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| (二)對策具體化 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 對策實施與檢討 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 效果確認 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 標準化 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 檢討與改進 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

--表示計畫線， —表示實施線 製表人： /日期： 年 月 日

**肆、現況分析**

**一、作業流程簡介**

表x 作業流程說明

|  |  |
| --- | --- |
| 作業流程(流程圖) | 作業內容說明(細部說明) |
|  |  |

製表人： /日期： 年 月 日

（註）虛線處為本期改善範圍

**二、改善前數據收集**

表X 數據收集一覽表

|  |  |
| --- | --- |
| **who** | 負責收集數據之圈員(名字列出)： |
| **when** | 收集數據起訖期間： |
| **where** | 收集數據地點： |
| **what** | 收集對象： |
| **why** | 收集數據之原因： |
| **how** | 收集數據之方法： |
| **how many** | 收集數據期間所有之樣本數(分母)： |

製表人： /日期： 年 月 日

**三、流程序分析(改善前)**

表X 流程分析表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 工作名稱:  研究者:  日期:  操作者:  地點: | 總結 | | | | | | | | | | | | | | |
| 工作代號 | | | 現況 | | | | | | 改善 | | | | 差異 | |
| 次數 | | | 時間 | | | 次數 | | 時間 | | 次數 | 時間 |
| ⭘作業 | | |  | | |  | | |  | |  | |  |  |
| ⇨搬運 | | |  | | |  | | |  | |  | |  |  |
| 🞎檢驗 | | |  | | |  | | |  | |  | |  |  |
| D等候 | | |  | | |  | | |  | |  | |  |  |
| ▽儲存 | | |  | | |  | | |  | |  | |  |  |
| 搬運距離 | | |  | | | | | |  | | | |  | |
| 時間 | | |  | | | | | |  | | | |  | |
| 工作說明(現況) | 作  業  ⭘ | 搬運  ⇨ | 檢驗🞎 | | 等候D | 儲存  ▽ | | 距離(M) | 時間 | | 備  註 | | 原因說明 | | |
|  | ⭘ | ⇨ | 🞎 | | D | ▽ | |  |  | |  | |  | | |
|  | ⭘ | ⇨ | 🞎 | | D | ▽ | |  |  | |  | |  | | |
|  | ⭘ | ⇨ | 🞎 | | D | ▽ | |  |  | |  | |  | | |
|  | ⭘ | ⇨ | 🞎 | | D | ▽ | |  |  | |  | |  | | |

製表人： /日期： 年 月 日

伍、目標設定

表X目標設定一覽表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 項次 | 指標 | 說明 | 圖表 |
| 一 |  |  |  |
| 二 |  |  |  |
| 三 |  |  |  |

製表人： /日期： 年 月 日

**陸、對策擬定**

**一、改善對策初擬**

（一）流程程序圖(ECRS)

表X 流程分析改善要點表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 工作名稱:  研 究 者:  日 期:  操 作 者:  地 點: | 總結 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 工作代號 | | | 現況 | | | | | 改善 | | | | 差異 | | | | |
| 次數 | | | 時間 | | 次數 | | 時間 | | 次數 | | | 時間 | |
| ⭘作業 | | |  | | |  | |  | |  | |  | | |  | |
| ⇨搬運 | | |  | | |  | |  | |  | |  | | |  | |
| 🞎檢驗 | | |  | | |  | |  | |  | |  | | |  | |
| D等候 | | |  | | |  | |  | |  | |  | | |  | |
| ▽儲存 | | |  | | |  | |  | |  | |  | | |  | |
| 搬運距離 | | |  | | | | |  | | | |  | | | | |
| 時間 | | |  | | | | |  | | | |  | | | | |
| 工作說明(現況) | 作  業  ⭘ | 搬運  ⇨ | 檢驗🞎 | | 等候D | 儲存  ▽ | | 距離(M) | 時  間 | 備  註 | | 改善要點 | | | | | |
| 剔除 | | 合併 | 重組 | | 簡化 |
|  | ⭘ | ⇨ | 🞎 | | D | ▽ | |  |  |  | |  | |  |  | |  |
|  | ⭘ | ⇨ | 🞎 | | D | ▽ | |  |  |  | |  | |  |  | |  |
|  | ⭘ | ⇨ | 🞎 | | D | ▽ | |  |  |  | |  | |  |  | |  |
|  | ⭘ | ⇨ | 🞎 | | D | ▽ | |  |  |  | |  | |  |  | |  |
|  | ⭘ | ⇨ | 🞎 | | D | ▽ | |  |  |  | |  | |  |  | |  |
|  | ⭘ | ⇨ | 🞎 | | D | ▽ | |  |  |  | |  | |  |  | |  |
|  | ⭘ | ⇨ | 🞎 | | D | ▽ | |  |  |  | |  | |  |  | |  |
|  | ⭘ | ⇨ | 🞎 | | D | ▽ | |  |  |  | |  | |  |  | |  |
|  | ⭘ | ⇨ | 🞎 | | D | ▽ | |  |  |  | |  | |  |  | |  |
|  | ⭘ | ⇨ | 🞎 | | D | ▽ | |  |  |  | |  | |  |  | |  |
|  | ⭘ | ⇨ | 🞎 | | D | ▽ | |  |  |  | |  | |  |  | |  |

製表人： /日期： 年 月 日

（二）改善要點彙整

表xxx改善要點彙整表

| 改善要點 | 作業說明 | 目前做法 | 改善方法 | 對策名稱 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| E |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| C |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| R |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| S |  |  |  |  |
|  |  |  |  |

製表人： /日期： 年 月 日

**二、對策具體化**

表xxx改善對策方案具體化一覽表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 方策 | 為何Why | 最適方案What | 人員Who | 時機When | 場所Where | 如何/方法How | 實施計畫 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

製表人： /日期： 年 月 日

**柒、對策實施與檢討**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **對策群組一** | **對策名稱** |  | **推行團隊** |  |
| **對策內容P** |  | | | |
| **對策實施D** |  | | | |
| **成效檢討C** |  | | | |
| **處置A** |  | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **對策群組二** | **對策名稱** |  | **推行團隊** |  |
| **對策內容P** |  | | | |
| **對策實施D** |  | | | |
| **成效檢討C** |  | | | |
| **處置A** |  | | | |

**捌、效果確認**

**一、有形成果**

（一）流程序分析(改善後)

表xxx 改善後數據收集表

|  |  |
| --- | --- |
| **who** | 負責收集數據之圈員(名字列出)： |
| **when** | 收集數據起訖期間： |
| **where** | 收集數據地點： |
| **what** | 收集對象： |
| **why** | 收集數據之原因： |
| **how** | 收集數據之方法： |
| **how many** | 收集數據期間所有之樣本數(分母)： |

表xxx 改善後流程序分析表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 工作名稱:  研 究 者:  日 期:  操 作 者:  地 點: | 總結 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 工作代號 | | | 現況 | | | | | 改善 | | | | 差異 | | | | |
| 次數 | | | 時間 | | 次數 | | 時間 | | 次數 | | | 時間 | |
| ⭘作業 | | |  | | |  | |  | |  | |  | | |  | |
| ⇨搬運 | | |  | | |  | |  | |  | |  | | |  | |
| 🞎檢驗 | | |  | | |  | |  | |  | |  | | |  | |
| D等候 | | |  | | |  | |  | |  | |  | | |  | |
| ▽儲存 | | |  | | |  | |  | |  | |  | | |  | |
| 搬運距離 | | |  | | | | |  | | | |  | | | | |
| 時間 | | |  | | | | |  | | | |  | | | | |
| 工作說明(現況) | 作  業  ⭘ | 搬運  ⇨ | 檢驗🞎 | | 等候D | 儲存  ▽ | | 距離(M) | 時間 | 備  註 | | 改善要點 | | | | | |
| 剔除 | | 合併 | 重組 | | 簡化 |
|  | ⭘ | ⇨ | 🞎 | | D | ▽ | |  |  |  | |  | |  |  | |  |
|  | ⭘ | ⇨ | 🞎 | | D | ▽ | |  |  |  | |  | |  |  | |  |
|  | ⭘ | ⇨ | 🞎 | | D | ▽ | |  |  |  | |  | |  |  | |  |

製表人： /日期： 年 月 日

表X 流程程序比較表

|  |  |
| --- | --- |
| 改善前流程圖 | 改善後流程圖 |
|  |  |

製表人：陸皖君/日期：108年11月5日

（二）目標達成率與進步率

表X 有形成果一覽表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **項次** | **指標** | **改善前** | **目標值** | **改善後** | **圖表** | **達成率** | **進步率** |
| 一 |  |  |  |  |  |  |  |
| 二 |  |  |  |  |  |  |  |
| 三 |  |  |  |  |  |  |  |

製表人： /日期： 年 月 日

**二、延伸效益**

**三、無形成果**（雷達圖或條列式擇一）

（一）圈員自我評價

表xxx圈員自我評價表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 評分項目 | 評 分 標 準 | | | | | 改善前 | | | 改善後 | | 活動成長 |
| 1-2 | 3-4 | 5-6 | 7-8 | 9-10 | | 總分 | 平均 | 總分 | 平均 |
| QC手法 | 不懂 | 知道 | 了解 | 運用 | 活用 | |  |  |  |  |  |
| 溝通協調 | 獨斷 | 詢問 | 諮商 | 協調 | 積極 | |  |  |  |  |  |
| 腦力激盪 | 普通 | 沉思 | 提出 | 延伸 | 潛能 | |  |  |  |  |  |
| 團隊精神 | 自我 | 猶豫 | 體會 | 互助 | 團結 | |  |  |  |  |  |
| 發掘問題 | 放任 | 注意 | 提出 | 思考 | 求解 | |  |  |  |  |  |

製表人： /日期： 年 月 日

註：1.全體圈員共 人，分別就各評分項目之標準自我評價。

2.每項每人評分標準最高10分、最低1分。

（二）雷達圖(改善前虛線、改善後實線)

圖xxx

製圖人： /日期： 年 月 日

**玖、標準化**

**一、標準化文件建立**

**二、效果維持**

**拾、檢討與改進**

表xxx-活動檢討一覽表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 活動項目(步驟) | 優點 | 今後努力方向 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 殘留問題 | 1.本期未改善之項目如何改善?  2.本期未改善主題採何種作法改善? | |

製表人： /日期： 年 月 日