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)：

**流程改造成果報告書(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： |
| 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X、OOOO

製圖人： /日期： 年 月 日

**貳、主題選定**

**一、選題背景說明：**

**二、活動主題：OOO**

(一)名詞解釋：

(二)選題理由：

1. 對內部顧客(OOO)而言：
2. 對外部顧客(OOO)而言：
3. 對院方而言：

**三、應用改善工具(流程改造)簡介**

根據Hammer & Champy(1993)的定義，所謂流程改造（Process Reengineering），乃是「從根本思考起，重新設計企業流程，以期在成本、品質、服務和速度等關鍵績效衡量表現上，獲得重大戲劇性的改善。」

流程改造不是所謂的自動化、小型化、重組、扁平化，這些都不是原先目標，流程改造是透過改造的手段來重新建立組織的運作模式，其重點是在『流程』，與其他品質管理方法，特別是持續改善和全面質量提升不同，其目的是根本性的變革。

流程管理的目的，在於觀察作業流程，以便成本、時間及顧客上，做動態的改善，做流程選擇的時候，須選擇對運作影響最重要的流程進行改善，去除瓶頸和無效率的作業，考慮真正要達成的目標，建立標準作業程序，是流程管理的必備條件。

流程管理就是一種制度化的過程。不是為單一個步驟、單一的部門、或個人為考量，而是要把整個作業從開始到執行完成的所有環節都要列入考慮。針對實際作業的每一個細部環節進行深入的分析，是否足夠效率化、合理性，是否可以進一步簡化，有沒有改善的空間？ 流程要設計得好，一定要對現有的流程有完整的了解，真正看出問題所在。流程管理是雙向的，一方面你要了解基層的作業情形，但另一方面你要從整體的角度去思考，才能設計出最符合需求的流程。 而且，事後的檢核也很重要。必須設定衡量指標，分析新的流程是否有達到當初預期的目標。

經由了解流程管理與流程改造的定義後，本圈擬定利用流程改造模式，以客戶需求為導向，調查內部及外部顧客意見繪製「親和圖」，以「關鍵時刻循環圖」繪製顧客活動周期，具體呈現外部顧客於技術移轉所經歷之作業循環，並透過「顧客需求價值與服務缺口檢核表」以檢視現行服務現況及服務缺口。

(一)親和圖（Affinity Diagramming）

從混沌狀態中收集語言資料，依相互的親和性逐次群組結合，使要解決的問題能夠明確化的方法，運用此方法以發掘顧客需求。

(二)「關鍵時刻」(Moment of Truth，簡稱MOT)

為北歐航空公司總裁Jan Carlzon所提出，在第一線員工接觸顧客的15秒內，就決定了整個公司在顧客心目中的印象，而關鍵時刻循環則指從服務的開始到完成為止(包括繼續維持長期關係)的一連串過程，顧客與企業所有接觸點的總和。

(三) 「顧客需求價值與服務缺口檢核表」

服務缺口發掘之進行，乃是在探討服務品質無法滿足顧客需求的主要原因，將顧客聲音轉化為符合顧客需求的服務，彌補服務缺口。

本期活動…..

**參、活動進度**

本次活動計畫經團隊討論後訂定「」…

表1、活動計畫進度表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| WHAT | | WHEN | | | | | | | | | | | | | | | WHO | HOW | WHERE |
| 月  週  活動項目 | | 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 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 活動進度 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 顧客需求確立 | 一、顧客定義與需求價值掌握 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 二、顧客活動週期描繪 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 服務缺口釐清 | 一、服務現況及作法檢視 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 二、價值缺口發掘與品質要素確立 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 目標設定 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 對策擬訂 | 一、創新服務研擬與作業流程建立 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

製表人： /日期： 年 月 日

**肆、顧客需求確立**

**一、顧客定義與需求價值掌握**

**二、顧客活動週期描繪**

圖x 顧客週期描繪

製圖人： /日期： 年 月 日

**伍、服務缺口釐清**

**一、服務現況及作法檢視**

表X 作業流程說明

|  |  |
| --- | --- |
| **流程** | **內容說明及相關文件** |
|  |  |

製表人： /日期： 年 月 日

表x 作業現況描述/盤點表

| **項次** | **作業項目** | **作業內容** | **作業方法/原則** | **使用系統/工具/表單** | **頻率** | **作業標準** | **執行者** | **備註** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 一 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 二 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 三 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 四 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 五 |  |  |  |  |  |  |  |  |

製表人： /日期： 年 月 日

**二、價值缺口發掘與品質要素確立**

(一)

表x 顧客需求展開表與服務缺口檢核表

| 顧客活動項目 | 重要接觸點 | 顧客需求 | 服務作業項目 | 服務缺口 | 新增作業項目 | 品質關鍵要素 | 備註 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

製表人： /日期： 年 月 日

(二)

表x OOO流程需求價值與服務缺口檢核摘要

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 缺口 | 顧客活動項目 | 顧客需求 | 服務作業項目 | 品質關鍵要素 |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |

製表人： /日期： 年 月 日

**陸、目標設定**

**一、目標值設定**

表X目標設定

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

製表人： /日期： 年 月 日

**二、參考文獻：**

**柒、對策擬訂**

**一、創新服務研擬**

(一)

(二)

表X創新服務流程

|  |  |
| --- | --- |
| 原有OOO流程 | 創新服務OOO流程 |
|  |  |

製表人： /日期： 年 月 日

**二、作業精實化**

表X作業精實化彙整表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **項**  **次** | **服務作業項目** | **作業分類** | | | | | **ECRS** | | | | **備**  **註** |
| **作**  **業** | **傳**  **遞** | **等**  **待** | **儲**  **存** | **審**  **核** | **刪**  **除** | **合**  **併** | **重**  **組** | **簡**  **化** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

製表人： /日期： 年 月 日

**三、對策具體化**

表X作業精實化彙整表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **顧客需求**  **Why** | **對策內容**  **What** | **時/時機When** | **地/場所**  **Where** | **實施計畫 How** | | **負責人**  **Who** | **對策**  **編號** |
| **8/1-9/15** | **9/15-10/31** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

製表人： /日期： 年 月 日

**捌、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** |  | | | |

**玖、效果確認**

**一、有形成果**

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、附加效益**

**三、無形成果**

（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

**拾、標準化**

**一、標準化文件建立**

**二、效果維持**

**拾壹、檢討與改進**

**一、**

**二、**

**拾貳、總結**