

多次催辦案件 異常處理及案例宣導



校長室

2018年12月19日

簡報大綱

- 多次催辦案件專案檢討
- 107年統計
- 多次催辦案件簡介
- 異常處理及案例宣導

多次催辦案件專案檢討(1)

- 檢討後3年之多次催辦案件數統計如下表：

年度	103	104	105	106
多次催辦 案件數	2,003	1,598	975	875
改善情形		-405	-623	-100

經各單位協助，
多次催辦異常件
數連續3年減少

多次催辦案件專案檢討(2)

- 因異常頻繁，本校經104年專案檢討後作法如下：
 - 請各單位提報**1名異常處理專人**，追蹤處理該單位**3次**異常催辦，如累計達**5次**異常催辦則改由**校長室幕僚**介入了解並跟催。
 - 校長室定期每半年統計催辦案件資料，提供各單位參考，並請異常案件數**前三名或累計達50件以上**之單位，另案呈報檢討改善，並要求納入院、系、所務會議宣導。

107年多次催辦統計(1)

- 107年（截至11月18日止）多次催辦異常案件數達1,347件，經檢討如下：
 - 較前一年度**增加472件**：
 - ◆ 催辦異常前10名的作業中有6項與請採購相關，共597件（占44.3%）。
 - ◆ 本校自今年起推動執行新制檢驗流程規範，各單位人員未依規定落實辦理，延宕時效導致異常共388件（占28.8%）。
 - ◆ 本校定期保養作業自107年1月啟動，各單位人員未依規定確實執行，產生異常共230件（占17.1%）。

107年多次催辦統計(2)

□ 發生異常同仁共**360人位**：

- ◆ 超過10件以上異常之同仁共**24位 (6.7%)**，合計異常案件數**518件 (38.5%)**。
 - 100件以上1位 (114件)：人事室。
 - 21-99件6位 (194件)：教務處、SPF動物中心、護理系*2、機械系、光電所。
 - 10-20件17位 (210件)：技合處、一般動物中心、醫學系、生醫系、醫放系、解剖科、顱顏所*3、化材系*4、電子系、資工系*2、商管專業學院。
- ◆ 爾後校長室每年底統計異常**10件以上**之同仁名單，提供所屬單位主管作為**年度考核**之參考。

多次催辦案件簡介(1)

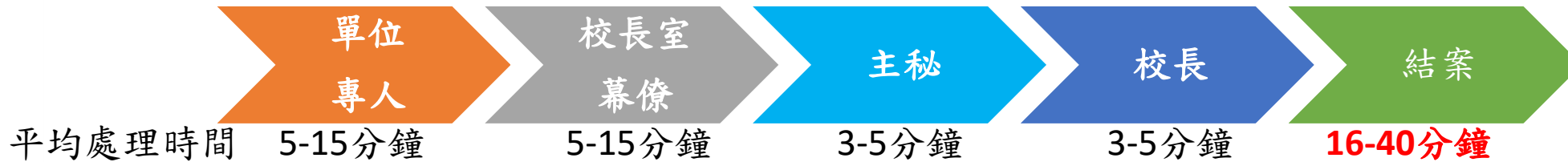
- 各項作業均設有不同的預完日或截止日：
 - 到期前1日，NOTES系統寄發**屆期提醒**
 - ◆ <XXXXXXX作業>即將逾期，請儘速處理，避免次日遭到催辦。
 - ◆ <XXXXXXX作業>將於<XXXX/XX/XX>到期，請於期限前辦理完成並銷案或申請展延。
 - 到期後1日，NOTES系統寄發**第1次逾期通知**
 - ◆ <XXXXXXX作業>在<XXXX/XX/XX>已傳送給您核簽（處理），但迄今仍未完成，請儘速核簽（處理）。
 - ◆ <XXXXXXX作業>已逾期遭到催辦，請儘速完成並銷案或申請展延。

多次催辦案件簡介(2)

- 各項作業另設有**不同的跟催頻率**：
 - 到期後第A日，NOTES系統寄發第2、4、6次逾期通知。
 - 到期後第B日，NOTES系統寄發第3、5、7次逾期通知。
 - 到期後第B+1日，NOTES系統寄發**3、5、7次多次催辦至校長**。
- 少數特定作業（如目標修訂、檢驗規範建檔確認...等）直接累計「**處理**」次數，並寄發**3、5、7次**多次催辦，不另寄通知。

異常處理及案例(1)

● 多次催辦（或提示）案件瞭解及處理提報表



● 常見異常作業項目：（列舉）

- ❑ MIS非常備材料請購未覆核（接件）
- ❑ NOTES帳項異常催告單
- ❑ MIS內購付款異常反應單
- ❑ ...

異常處理及案例(2)

- MIS非常備材料請購未覆核（接件）
 - 請購單開立後，經辦**須持續追蹤案件進度**，確保於案件完成覆核後轉採購部接件，作業進度請於開單畫面輸入案號查詢。
 - 請購單內容如需修正或異動，請務必於**重新開單後撤銷原案**。
 - 收到系統提示時，請先洽單位主管、會簽單位、審核單位確認請購單有依規定進行傳簽，並請務必於開單後14個工作日內完成異常排除（書面重印、電話跟催、文件親送...等），如有必要請先行撤銷原案，待確認後再重新傳簽。
- 其他作業說明請參考人事室網頁：
 - 教育訓練資訊網>>校內作業原則及研習資料>>NOTES系統操作簡介及多次催辦作業異常管理
 - 網址：<http://personnel.cgu.edu.tw/files/13-1010-49423.php>

異常處理及案例(3)

- 凡「文件連結」無法直接開啟者，須檢附包含以下資訊之佐證資料（可為螢幕畫面）。
 - ▣ 被催辦的作業或表單之基本資訊。
 - ▣ 核簽流程完成處理資訊。
- 常見無法直接開啟之作業或表單：
 - ▣ 請採購類：內購材料付款進度反應單、非常備材料請購作業、採購會簽案件附圖洽辦單...等。
 - ▣ 人事類：出差單、請假單、出勤時間檢查清單...等。

異常處理及案例(4)

<p>(D3400)長)經辦之非 文件連結</p> <p>遭催辦案件</p> <p>料請購未 該案進一步 備註：</p>	<p>(D2300)長 413-5297 F1890004</p> <p>遭催辦案件</p> <p>摘要：20 解並督促 准銷案。 備註：</p>	<p>(D2700)長 辦之OA出 (或提示)達 管「交辦」 主管協理 備註：</p> <p>遭催辦案件</p>	<p>(D120W)長庚大學醫學院護理學系-校外經費 鄭富尹(分機：)經辦之 OA(台灣)出勤時間檢查清單 案號：DC00024970 文件連結</p> <p>1060320催辦(或提示)達3次，案件摘要：出表日：2017/3/8，請校長室督導主管「交辦」專人負責瞭解並督促至該案進一步處理後，始可呈經營主管協理(含)以上主管核准銷案。</p> <p>1.本提報表已管制「不得再交辦或分文予逾期遭催辦(或提示)人員」。</p> <p>2.若該遭催辦(或提示)文件為機密性質、海外廠區表單、ERP作業或已挪至歷史文件區，則系統無法提供文件連結，請直接與遭催辦(或提示)人聯繫(鄭富尹)，以利瞭解遭催辦內容。</p>
<p>來源 無法提供文件連結</p>	<p>來源 無法提供文件連結</p>	<p>來源 無法提供文件連結</p>	<p>來源 無法提供文件連結</p>
<p>制度</p>	<p>制度</p>	<p>制度</p>	<p>制度</p>
<p>※對治</p>	<p>※對治</p>	<p>※對治</p>	<p>※對治</p>
<p>處理明</p>	<p>處理明</p>	<p>處理明</p>	<p>處理明</p>
<p>附件</p>	<p>附件</p>	<p>附件</p>	<p>附件</p>

來源作業 無法提供文件連結

來源作業 無法提供文件連結

來源作業 無法提供文件連結

來源作業 無法提供文件連結

無法提供文件連結

本連結僅限廠區表單或催辦人：邱

本連結僅限未納入歷史文件之OA作業表單，若該表單為機密性質、海外廠區表單或已挪至歷史文件區，則系統無法提供文件連結，請直接與遭催辦人：鄭富尹或 制度：游惟傑(400-5182)連絡。

確定

異常處理及案例(5)

催辦(或提示)案件瞭解及處理提報表(催辦(或提示)累計5次)

本單編號	D10712000014	出表日期	2018/12/06
催辦原因	經辦人逾期未完成	預完日	2018/12/10
(D2A00)長庚大學工學院光電工程研究所 張連璧(分機：413-5793)			
經辦之內購付款進度異常反應單(案號：)			
遭催辦案件			
<p>文件連結</p> <p>已於1071205催辦(或提示)達5次，案件摘要：檢驗結果主管覆核中。請校長室督導主管「交辦」專人負責瞭解並督促至該案進一步處理後，始可呈經營主管協理(含)以上主管核准銷案。</p>			
備註：			

無法提供文件連結

來源作業為ERP作業，OA系統無法直接開啟ERP作業，關於催辦內容請直接與遭催辦人：張連璧(413-5793)或 程式員：廖邦幸(400-7540)聯繫。

確定



K40LP3.pdf

材料檢驗結果OA核簽單

資料提供：若本單"檢驗人員"傳送錯誤，請點選"撤銷傳簽"按鈕並主動聯繫轉MIS輸入正確之檢驗人員notesID，以避免被催辦。

本單編號	F07C001999	出表日	2018/12/
檢驗部門	D2A00 長庚大學長庚大學光電	檢驗人員	D000000
合格與否	Y	核簽權限	C 二級主管
補充說明	*輸入說明文字時請不要斷行，並控制在30個全形字內。		
附件	*必須檢附材料檢驗相關單據(材料檢驗表或檢驗通知單、書面附件、其他證明文件)等相關文件。		

20181204.pdf 新檔案 2018-11-16 15:06:10_20181116150633.pdf 20181116.pdf

印表機

名稱(N) EPSON L355 Series (from LEE-PC) in session 3

Adobe PDF (from LEE-PC) in session 3
EPSON L355 Series (from LEE-PC) in session 3
Microsoft XPS Document Writer (from LEE-PC) in session 3
Microsoft XPS Document Writer
Adobe PDF

列印文件

序號 1

印表機 紙張設定

名稱(N) EPSON L355 Series (from LEE-PC) in session 3 設定(S)...

狀態: 備妥
類型: 圖文
註釋:
位置:

列印圖文框

☐ 依照螢幕上的配置(L)
☐ 依個別的圖文框(B)
☐ 依選取的圖文框(C)

列印範圍

☒ 全部(A)
☐ 本頁(G)
起始頁(F) 到(T) 頁

列印有標籤的表格

☐ 每一個個別的標籤(I)
☐ 如螢幕上所顯示的(V)

列印品質

☐ 列印為草稿(D)
☐ 調整全部圖形比例為 100%(L)
☒ 彩色預覽(W)

份數

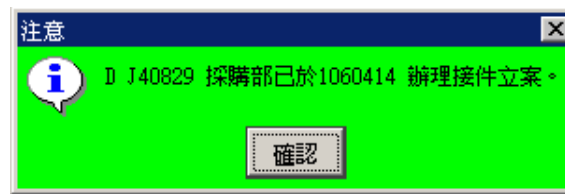
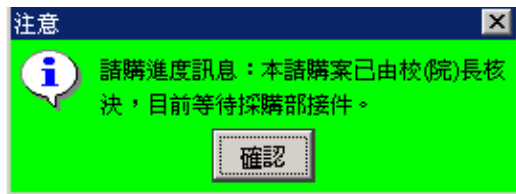
份數(B) 1
☒ 逐份列印(O)

確定 預覽(P)... 取消

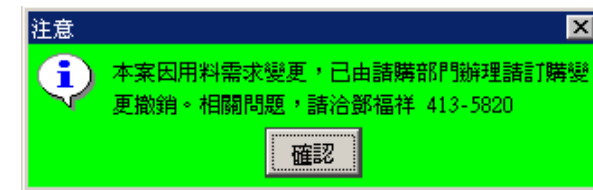
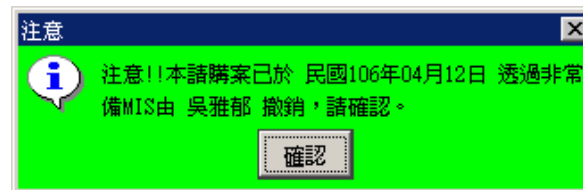
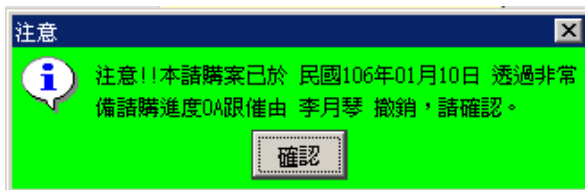
異常處理及案例(6)

● 案號查詢結果：

- 續辦：校長室專人已覆核、採購部已接件。



- 撤案生效：非常備OA撤銷、非常備MIS撤銷、請訂購變更撤銷



異常處理及案例宣導(7)

- 展延以原預完日後3個工作日為限。

暫存 更改核簽者 呈核 **申請展延預完日** 審視意見 基本設定 離開

核簽流程: [李宛儒]>楊文進

催辦(或提示)案件瞭解及處理提報表(催辦(或提示)累計3次)

請輸入欲展延的預完日期與原因

申請展延預完日:

原預完日期: 2018/12/19

展延之日期:

申請展延經辦部門: 長庚大學校長室管理一組

經辦人: 李宛儒

聯絡電話: 413-5031;409-503

展延之原因:

確定 取消

顯示)三次出表對象為遭催辦(或提示)人隸屬之一級主管(正主管),若無送給遭催辦(或提示)人部門之經營主管所在部門隸屬之收發單位收若有疑問請洽 制度人員。

D1071200038 出表日期 2018/12/14

經辦人逾期未完成 預完日 2018/12/19 自行經辦加計2工作天

(D3900)長庚大學管理學院商管專業學院 吳沂蓁(分機: 413-3251)經辦之OA帳項異常催告單(案號: 018BBEB344 文件連結)

已於1071213催辦(或提示)達3次,案件摘要:無,請校長室督導主管「交辦」專人負責瞭解並督促至該案進一步處理後,始可呈經營主管協理(含)以上主管核准銷案。

備註:

NONF000K 機能 財務

OA帳項異常催告單 程式人員 彭慈怡(400-7574)

王隆(400-5390)

期未處理電腦作業之制度、操作方式或跟催人員有疑問或異常,請直接業之制度及程式人員。

※每行字數輸入後,請不要使用Enter鍵斷行,以避免列印產生斷行之情形發生。

<請勿超過500個字>

2018年 12月						
日	一	二	三	四	五	六
25	26	27	28	29	30	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31	1	2	3	4	5

異常處理及案例(8)

催辦(或提示)案件瞭解及處理提報表(催辦(或提示)累計5次)

本單編號	D10709000080	出表日期	2018/09/14
催辦原因	經辦人逾期待完成	預完日	2018/09/18
遭催辦案件	<p>(D2D0W)長庚大學工學院資訊工程學系-校外經費 吳世琳(分機：413-5320)經辦之<u>內購付款進度異常反應單</u>(案號： <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">文件連結</div>)已於1070913催辦(或提示)達5次，案件摘要：檢驗結果會簽中，請校長室督導主管「交辦」專人負責瞭解並督促至該案進一步處理後，始可呈經營主管協理(含)以上主管核准銷案。</p> <p>▶ 備註：</p>		
來源作業	R0000134 MIS內購付款進度異常反	機能	資材
制度人員	謝欣慈(400-5368)	程式人員	廖邦幸(400-7540)
<p>※對於逾期待處理電腦作業之制度、操作方式或跟催人員有疑問或異常，請直接洽該作業之制度及程式人員。</p>			

異常處理及案例(9)

材料檢驗結果OA核簽單

資料提供：MIS系統資材作業

若本單"檢驗人員"傳送錯誤，請點選"撤銷傳簽"按鈕並主動聯繫輸入人員重新於MIS輸入正確之檢驗人員notesID，以避免被催辦。

本單編號: F078020027 出表日: 2018/08/24 16:10:30

檢視已批意見

核簽流程

選擇核簽流程: 賴朝松

選擇加簽流程:

權限: 鄭明坤, 賴朝松

目前核簽人員: 下位核簽人員:

重新呈核前，請確實依專人之審查意見修正錯誤

序號	覆核註記	請購案號/收料單編號/修復單編號	項次	材料編號/付款期別	ST	GPU伺服器 詳規	收料數量	裝運數量	檢驗數量
1	Y		01	材料編號: CP81-1G	ST	GPU伺服器 詳規	1	1	1
				付款期別: 最後一期					

郵寄告知相關人員記錄

*屬廠商提供本企業檢驗之文件，依規定須保留7年。

會簽確認部門: D0550 長庚大學總務處保管組

確認結果: ☒ 同意 ☐ 退回檢驗部門調整

確認說明: 附件

核簽結果	核簽時間
呈核	2018/08/24 04:28:00 PM
核准	2018/08/27 09:18:31 AM
退回檢驗部門	2018/08/27 02:18:21 PM
呈核	2018/08/30 10:34:35 AM
核准	2018/08/31 01:47:51 PM
退回檢驗部門	2018/08/31 03:00:43 PM
呈核	2018/09/10 05:09:20 PM
核准	2018/09/12 09:39:26 AM
退回檢驗部門	2018/09/12 11:30:32 AM
呈核	2018/09/12 04:46:26 PM
核准	2018/09/13 10:56:17 AM
呈核	2018/09/13 11:27:40 AM
核准	2018/09/13 12:24:25 PM
呈核	2018/09/13 03:34:34 PM
核准	

異常處理及案例(10)

催辦(或提示)案件瞭解及處理提報表(催辦(或提示)累計5次)

本單編號	D10602000069	出表日期	2017/02/17
催辦原因	核簽主管延遲核簽	預完日	2017/03/03
遭催辦案件	<p>(D116W)長庚大學醫學院醫學系神經科-校外經費 黃錦章(分機：)經辦之OA員工OA作業簽核主管及代理人名(案號：170023E317)</p> <p>文件連結)已於1060216催辦(或提示)達5次，案件摘要：無，請校長室督導主管「交辦」專人員負責瞭解並督促至該案進一步處理後，始可呈經管主管協理(含)以上主管核准銷案。</p> <p>1.本提報表已管制「不得再交辦或分文予逾期遭催辦(或提示)人員」。</p> <p>2.若該遭催辦(或提示)文件為機密性質、海外廠區表單、ERP作業或已挪至歷史文件區，則系統無法提供文件連結，請直接與遭催辦(或提示)人聯繫(黃錦章)，以利瞭解遭催辦內容。</p>		
來源作業	N0NB00BP OA員工OA作業簽核主管及代理人名	機能	人事
制度人員	陳建宇(400-7413)	程式人員	彭慈怡(400-7574)
※對於逾期未處理電腦作業之制度、操作方式或跟催人員有疑問或異常，請直接洽該作業之制度及程式人員。			
處理情形說明	<p>一、本案因臨床助理於1/26(過年前)提送OA作業簽核主管及代理人名單設定表單予主管黃錦章醫師，因未於期限內核簽而產生第3次催辦。二、依校內作業原則，請醫學系催辦專人協助追蹤異常處理情形，惟因黃醫師及其助理均不熟悉NOTES系統操作，且遺失帳號密碼，導致2/16累計第5次催辦。三、經本室確認及協助，2/17請醫學系催辦專人協助重新申請帳號密碼，經2/20資訊中心協助相關設定</p>		

催辦(或提示)案件瞭解及處理提報表(催辦(或提示)累計5次)

本單編號	D10608000034	出表日期	2017/08/18
催辦原因	核簽主管延遲核簽	預完日	2017/08/23
遭催辦案件	<p>(D110W)長庚大學醫學院醫學系-校外經費 鄧復旦(分機：)經辦之OA員工OA作業簽核主管及代理人名(案號：1700113515)</p> <p>文件連結)已於1060816催辦(或提示)達5次，案件摘要：無，請校長室督導主管「交辦」專人員負責瞭解並督促至該案進一步處理後，始可呈經管主管協理(含)以上主管核准銷案。</p> <p>1.本提報表已管制「不得再交辦或分文予逾期遭催辦(或提示)人員」。</p> <p>2.若該遭催辦(或提示)文件為機密性質、海外廠區表單、ERP作業或已挪至歷史文件區，則系統無法提供文件連結，請直接與遭催辦(或提示)人聯繫(鄧復旦)，以利瞭解遭催辦內容。</p>		
來源作業	N0NB00BP OA員工OA作業簽核主管及代理人名	機能	人事
制度人員	游惟傑(400-5026)	程式人員	彭慈怡(400-7574)
※對於逾期未處理電腦作業之制度、操作方式或跟催人員有疑問或異常，請直接洽該作業之制度及程式人員。			
處理情形說明	<p>一、經了解，本案被催辦人為臨床醫師，因不常使用NOTES致帳號密碼異常，無法及時處理而累積第5次催辦。二、經提醒，已由該系專人協助帳號申請，並於8/18完成處理，擬結案。</p>		

異常處理及案例(11)

催辦(或提示)案件瞭解及處理提報表(催辦(或提示)累計5次)

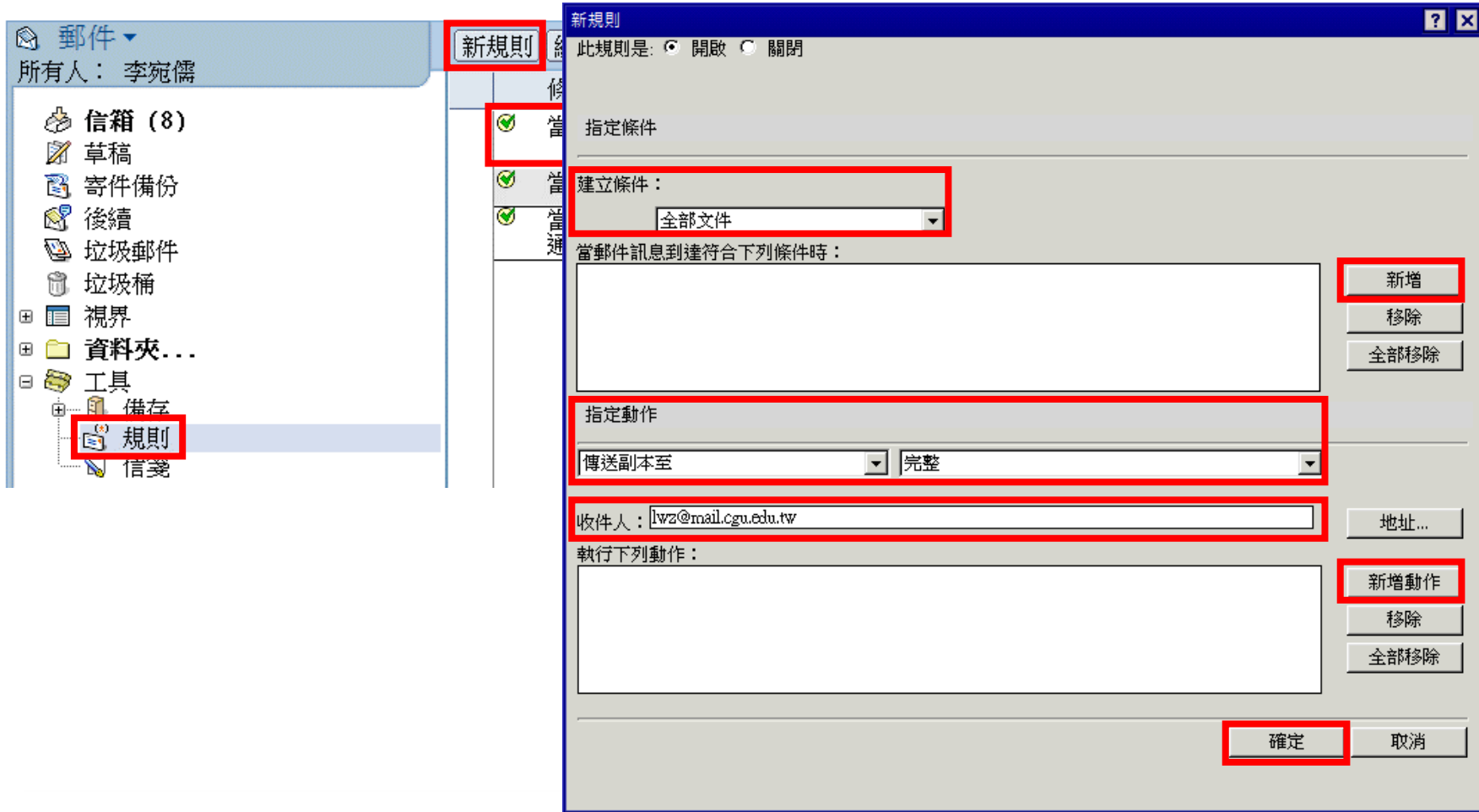
本單編號	D10607000074	出表日期	2017/07/28
催辦原因	經辦人逾期未自行經辦(或交辦)	預完日	2017/08/01
遭催辦案件	<p>(D111W)長庚大學醫學院醫學系內科-校外經費 陳瓊寶(分機：300-8065)經辦之OA(台灣)交辦單(案號：M0170700IC 文件連結)已於1060727催辦(或提示)達5次，案件摘要：長庚大學醫學院醫學系陳瓊寶()，請校長室督導主管「交辦」專人負責瞭解並督促至該案進一步處理後，始可呈經營主管協理(含)以上主管核准銷案。</p> <p>1.本提報表已管制「不得再交辦或分文予逾期遭催辦(或提示)人員」。</p> <p>2.若該遭催辦(或提示)文件為機密性質、海外廠區表單、ERP作業或已挪至歷史文件區，則系統無法提供文件連結，請直接與遭催辦(或提示)人聯繫(陳瓊寶，300-8065)，以利瞭解遭催辦內容。</p>		
來源作業	StdAssign OA(台灣)交辦單	機能	人事
制度人員	游惟傑(400-5026)	程式人員	林育陞(400-7575)
※對於逾期未處理電腦作業之制度、操作方式或跟催人員有疑問或異常，請直接洽該作業之制度及程式人員。			
處理情形說明	<p>一、經了解，本案被催辦人為長庚醫院助理，因重新申請NOTES及MIS權限且不熟悉系統操作與設定，無法及時處理，致累計第5次催辦。二、經專人提醒及協助後，本案已於7/28完成處理，擬結案。</p>		

催辦(或提示)案件瞭解及處理提報表(催辦(或提示)累計5次)

本單編號	D10609000055	出表日期	2017/09/22
催辦原因	核簽主管延遲核簽	預完日	2017/09/26
遭催辦案件	<p>(D1U0W)長庚大學醫學院顯微口腔研究所-校外經費 鈕蓮辛(分機：)經辦之OA非常備材料請購未覆核(接件)通(案號：F069000168 文件連結)已於1060922催辦(或提示)達5次，案件摘要：D11U0WF06900016，請校長室督導主管「交辦」專人負責瞭解並督促至該案進一步處理後，始可呈經營主管協理(含)以上主管核准銷案。</p> <p>1.本提報表已管制「不得再交辦或分文予逾期遭催辦(或提示)人員」。</p> <p>2.若該遭催辦(或提示)文件為機密性質、海外廠區表單、ERP作業或已挪至歷史文件區，則系統無法提供文件連結，請直接與遭催辦(或提示)人聯繫(鈕蓮辛，)，以利瞭解遭催辦內容。</p>		
來源作業	NONH003S OA非常備材料請購未覆核(接件)通	機能	資材
制度人員	蔡承諺(400-5371)	程式人員	許志豪(400-7575)
※對於逾期未處理電腦作業之制度、操作方式或跟催人員有疑問或異常，請直接洽該作業之制度及程式人員。			
處理情形說明	<p>一、經了解，本案被催辦人為長庚醫院助理，因不熟悉相關作業流程且NOTES帳號異常申請密碼重設，無法及時處理，致累計第5次催辦。二、經提醒並聯繫所上專人協助，本案已於9/22完成處理，擬結案。</p>		

NOTES 或 MIS 帳號密碼遺失，嚴重影響異常處理時效

NOTES通知信件轉寄



總結

- 每日定期開啟NOTES查閱並處理各項通知文件
 - 建議早上上班後、中午休息前、傍晚下班前至少各1次
 - 持續關注請購案件之進度
 - 請勿直接刪除各項通知文件
 - 確實查閱文件，並依提示說明進行後續處理
- 如遇問題請循序即時提出反應並尋求協助
 - 先找研究室資深同仁或學長姐
 - 次找單位專人、秘書或技士等
 - 再找校長室請購專人及幕僚

敬請指教，謝謝！

