



## 行政管理

行政管理乃組織中各項核心業務支援系統的樞紐，錯誤發生時，將導致行政措施及業務窒礙難行。本會為加強管理介面，促進組織整體效能，行政管理部門除配合業務運作，建立穩固的管理平台之外，並密切配合業務部門推動國際合作各項業務之需求，提供服務以發揮整體綜效，落實制度化、效率化及精準化之目標。

本會行政管理業務，主要分為人力資源管理、總務及文書管理兩大部分：

### 人力資源管理

知識經濟的時代，人力資源的定位，已由工業時代人力成本的概念，轉變為組織的重要資產。尤其本會屬於非營利性質組織，組織價值的創造與提升，來自成員之知識，因此妥善運用及開發本會人力資源，是本會行政管理的重要工作項目之一。

本會人力資源的運用，著重於提升人力素質、建立完善人事制度、加強人員訓練計畫、改善人事作業機制等四方面。在管理國內外人事作業、運用發展人力資源的同時，亦積極配合時代潮流、環境異同及本會業務發展目標。

本會的人事業務包括會內工作人員、駐外技術（醫療）團人員及外交替代役役男等相關事務的管理。茲將人力資源管理相關業務執行狀況，分別說明如下：

#### 一、提升人力素質

為使本會人力滿足業務的需求，本會自一九九六年成立以來，致力於人員的年輕化及專業化，在進用新進人員時，均以碩士畢業、具相關經歷之專業人員為主要任用對象，積極引進新血輪，以保持競爭力。

根據資料統計，本會人員平均年齡，已由成立時的四十三點一歲降為四十點九歲；學歷方面，原來大學（含）以下學歷者占百分七十一、碩士學位者占百分之廿三、博士學位者占百分之六，現已轉變為大學（含）以下學歷者占百分之四十七、碩士學位者占百分之四十八、博士學位者占百分之五，充分顯示本會人員素質已明顯提升，並朝年輕化及專業化的具體成效。

本會為保持競爭優勢，在人力資源管理方面，除配合政策執行一貫業務外，更在人員的素質、培訓、法規及作業機制上力求改進，並積極規劃推動學習護照制度，期能在未來達到學習型組織的目標。二〇〇三年各項人力資源管理的工作辦理情形如下：

(一)為補實駐外技術團離退人員之缺額，先前錄取的儲備人員四名，已完成專業訓練，並分派各駐團服務。

(二)二〇〇三年因受SARS疫情影響，本會人員在職訓練有多項無法在規劃期間內完成，惟仍勉力安排學習。本會參加國內各相關專業機構研習課程者，共計五十九人次；赴海外國際開發組織（亞洲開發銀行），接受進階研習課程訓練者，共計一人。駐外技術團人員於返國述職期間，接受短期在職專業訓練者，計有五十一人次；其中三名參加之外屏東科技大學碩士學程進修課程。

(三)外國語言訓練方面，會內除開設英語班鼓勵同仁參加，並辦理會內人員參加國內語言訓練中心的英語課程，共計廿三人次；另遴派駐外人員二名，前往瓜地馬拉接受西班牙語密集訓練、六名前往塞內加爾及布吉納法索，接受法語密集訓練。

我國推動國際合作業務已逾四十年，國內曾參與駐外技術團工作的人數不少，累積的知識與經驗

甚為豐富，為使團員在離開國際合作領域後不致失聯，本會於是成立「國合技術人員聯誼會」，希望寶貴的經驗得以傳承，並轉化為本會的智慧財產，協助本會更有效地繼續推動國際合作業務。

## 二、建立完善人事制度

為配合大環境變動，本會二〇〇三年行政管理的工作重點之一，即在檢視並修訂本會及駐外技術（醫療）團各項規程辦法及作業流程，以使制度更具彈性，並且符合當前需求。尤其，駐外技術人員達兩百五十餘人，其待遇、考勤、考核、升遷、訓練、接眷等相關規定繁多，關係個人權益，所以更需謹慎、訂定明確，以利遵循。另一方面，本會已建立各項職務工作說明書，作為會內人員招募、訓練及晉升時的資格條件參考；對於會內及駐外技術人員各項人事管理作業，也訂定標準作業流程，作為內控依據。

## 三、改善人事作業機制

二〇〇三年本會積極將人事管理作業電腦化，以更簡便、有效率的方式，處理人事管理相關作業，例如會內人員的人事資料管理、線上差勤系統、升遷、考核、教育訓練紀錄，以及駐外技術（醫療）團人事管理，如人才庫的資料建檔等。未來配合學習護照的推動，將規劃教育訓練系統的更新，以達成e-training的目標。

## 四、外交替代役

第一屆外交替代役卅七名役男役期屆滿，已於二〇〇三年六、七月返國辦理退伍事宜。役男於服勤期間表現良好、工作成效卓著，在其它方面亦有突出表現，普受駐地館團及當地人士讚賞，其中表現優異的八名役男已受獎勵，六名受推介嘉勉，本

會並於八月辦理「第一屆外交替代役役男返國歡迎茶會」，藉由第一屆優秀役男的經驗心得分享，為外交替代役樹立典範。

經本會調查，第一屆退伍役男當中，十八位表示有機會願立即回駐團服務，十三位表示有意願在未來二年內前往駐團服務，餘則將繼續深造或先於國內服務數年後，再視情況而定。經調查結果顯示，百分之八十六以上的首屆外交替代役役男，在未來的工作生涯中，有意願再返回駐外技術及醫療團的服務行列，反映多數役男對於國際合作發展業務的肯定與認同。

第二屆外交替代役役男卅五名目前仍在各駐團服勤中，預定二〇〇四年三、四月間役期屆滿。外交替代役今年已進入第三屆，共有一百九十四人報名，打破以往紀錄，較去年增加近四成，由此也可見外交替代役的宣傳實效，以及國人對於全民外交理念的肯定；第三屆外交替代役經審核、甄選及抽籤作業，實際報到役男四十一名，其中醫療、醫技類七人，農技類廿五人，電腦資訊類九人，待接受專業訓練後，將於二〇〇四年元月下旬分赴各駐團服勤。

外交替代役的實行，不僅解決駐外技術團人員不足的問題，有助於駐團業務之推展，對於役男本身而言，更是創造自我價值、提升實務與專業、擴展國際視野的大好機會。政府對於外交替代役的推動甚為重視，未來將擴大辦理，期能藉由役男參與全民外交的實務心得與生活體驗分享，彰顯全民外交工作的使命與意義，體現政府「志工台灣，人道外交」的理念。



## 總務及文書管理

面對知識經濟時代及資訊科技技術快速發展之挑戰，本會於管理方面，除著手展開各項管理作業電腦化之外，為配合本會內部控制機制之建立，各項服務管理的相關作業，均已導入風險管理之稽核流程中，藉以強化本會管理的功能與效率。

本會總務及文書管理工作範疇，主要包括七項重點：採購、財產、文書、檔案、庶務、出納、圖書管理，同時並代管外交部委辦駐外各團財產管理，以及駐外各團物料在國內之採購等。

二〇〇三年本會各項管理工作主要變革如下：

### 一、採購

本會採購業務均依照政府採購法規定辦理。由於本會各項業務擴張迅速，需以招標方式辦理採購作業之項目逐年增加，又因採購內容複雜多樣，以致前置作業時間相對增加，使得本會總採購業務之工作量及所需作業時間大為膨脹。根據統計，二〇〇三年本會採購數量已達前一年之兩倍。

國內辦理採購駐外各團物料方面，目前駐外卅九團中各團所需採購之明細各不相同，包括種子、肥料、農機具、零件、醫療儀器、用具、試劑、藥品等種類繁多，約有三千種，與一般國內採購案大不相同，且須考量駐地需用時間、運輸程期、物品之效期、保存之溫度等必要條件的配套作業，採購困難度甚高。雖然採購業務量大，困難度高，本會之各項採購工作，仍期許朝專業化採購的方向繼續努力。

### 二、文書處理

本會文書處理已朝向全面電腦化作業，為加速文書傳遞作業，節省公帑，提升工作效率、爭取時

效，本會已自二〇〇三年六月十二日實施電子公文傳遞，取代非機密性國外傳真公文，與本會業務來往最密切之駐外各大使館（處）及駐外各技術（醫療）團，均列為電子公文受文單位；不僅節省電傳費用，並可立即反應公文收迄情形，對於公文遞送及受文單位處理上的時效掌控，提供更簡便的管理方式。

### 三、出納管理

由於本會業務以國際合作為主，與邦交國及駐外各團間的經費往返收支作業亦相對頻繁。出納業務除處理一般收支作業，為配合業務需要，亦必須有效保管本會所屬有價證券等財物。在整體管理部分，為健全出納管理，使相關收支保管及作業有所依循，二〇〇三年已完成出納管理要點修正。而保管有價證券的部分，則已進行公告上網招標作業，公開徵求可委託之金融機構代為保管，以降低自行保管的風險。

### 四、檔案管理

檔案是歷史的記錄，也是集體智慧結晶的傳承；檔案管理的制度，是檢視本會國際合作業務發展與進步的指標之一。為健全本會檔案管理，促進檔案運用，發揮檔案功能，二〇〇三年本會完成檔案室及檔案管理辦法建置。而為使檔案管理及搜尋更為便捷，亦將陸續進行檔案室電腦化，運用資訊科技整合檔案資源，建立檔案管理網路，俾能擴大檔案資源利用之服務範圍。