

【事務管理①～⑫】講義

第 01 篇、事務管理介紹

第 01 章、事務管理內容

* 目前現況

依據 94 年未修正前「事務管理規則」之規定，「事務管理」一科，原包括有十二項內容。為配合「事務管理規則」94 年 7 月 1 日廢止（行政院於中華民國 94 年 6 月 29 日以院臺秘字第 940087490 號函，將該規則廢止），其涉及「事務管理」者，並回歸相關法令，相關規定則於手冊規範，現行「事務管理手冊」將依各部分抽印成各手冊，並由研考會彙編為「事務管理彙編」。

同時將該「事務管理手冊」原涵蓋之，「檔案管理、集會管理與員工福利管理」等 3 部分規定自 94 年 7 月 1 日停止適用。另「出納管理作業流程及工作手冊範本」已於 94 年 7 月 1 日停止適用；另行政院人事行政局並已函頒「工友管理要點」，於 94 年 7 月 1 日生效。故研究本事務管理範疇，僅確實掌握其內容，毋須費時多讀不相干資料。

* 事務管理內容：

「事務管理手冊」扣除「檔案管理」、「集會管理」與「員工福利管理」等三部分此三者，其內容將僅包括：「文書處理、出納管理、國有公用財產管理、物品管理、車輛管理、辦公處所管理、宿舍管理、安全管理、工友管理」等九項。

行政院函中所述「回歸相關法令」一語可知，該相關法令例如：「檔案法、機密檔案管理、會議規範」等所述及之內容，亦在本科目「事務管理」考試中，仍得為出題之範疇，並未逾越考試範圍，如 99 年鐵路特考（佐級）人員考試題目可證明。另，集會管理、員工福利管理亦列入參考範圍，主辦機關及其聯絡方式如下：

- 1.出納管理手冊：財政部國庫署（TEL：02-2322-8413、2322-8093）；
- 2.國有公用財產管理手冊：財政部國有財產局（TEL：02-2771-8121 轉 1125）；
- 3.物品管理手冊：行政院主計處會計管理中心（TEL：02-2380-3696）；
- 4.車輛管理手冊：交通部總務司（TEL：02-2349-2413）、公路總局（TEL：02-2311-3456 轉 7133）
- 5.辦公處所管理手冊：內政部營建署（TEL：02-8771-2532、8771-2510）；
- 6.宿舍管理手冊：住福會（TEL：02-2397-9298 轉 814）；
- 7.安全管理手冊：內政部消防署（TEL：02-8196-6420）；

8.工友管理要點：行政院人事行政局（TEL：02-2397-9298 轉 228）。

*** 事務管理所涉及的範圍：**

第 02 篇、事務管理各論		
第 01 章	事務管理內容	目前現況、事務管理所涉及的範圍、*近年的命題趨勢
第 02 章	文書處理	文書自收文或交辦起至發文、歸檔止之全部流程。
第 03 章	國家機密保護法	建立國家機密保護制度，確保國家安全及利益、國家機密，為確保國家安全或利益而有保密之必要，對政府機關持有或保管之資訊，依本法核定機密等級。
第 04 章	國有公用財產管理	辦理國有公用財產增置、產籍登記、經管、養護、減損、報告及檢核等事項。
第 05 章	出納管理	管理現金、票據及有價證券之收付、移轉、存管及帳表之登記、編製等事項。
第 06 章	物品管理	關於物品之採購、收發、保管、登記、報核及廢品之處理。
第 07 章	檔案法	檔案管理作業過程中點收、整理、登記、入檔、保管、檢調、清理、銷毀、移轉及機密等級調整註銷之管理與應用。
第 08 章	車輛管理	車輛登記檢驗、調派使用、油料管理、保養修理、報停報廢、肇事處理及駕駛人之管理等事項。
第 09 章	安全管理	各機關對於危害、破壞、空襲、火災、竊盜、風災、地震及水災之安全維護事宜。
第 10 章	辦公處所管理	辦公處所各公用建築之設計、布置、清潔及能源節約等管理事項。
第 11 章	印信條例	印信之製發及使用
第 12 章	宿舍管理	宿舍之借用、管理及檢核事項。
第 13 章	會議規範	循一定之規則，研究事理，達成決議，解決問題，以收群策群力之效。
第 14 章	工友管理	工友之僱用、服務、請假、待遇、考核與獎懲、退休及撫卹事項。
第 15 章	其他事務管理摘錄	國民禮儀範例、國旗國父遺像及元首玉照懸掛要點、中華民國國徽國旗法等。
第 03 篇、事務管理總論：事務管理的基本概念及 e 化所對應的影響。		

第 02 篇、事務管理各論

第 01 章、文書處理手冊

中華民國 74 年 12 月 24 日行政院臺 74 文字第 23076 號函修正附件 13
中華民國 78 年 9 月 27 日行政院臺 78 秘字第 25146 號函修正三十四之(六)
中華民國 78 年 12 月 1 日行政院臺 78 秘字第 30177 號函修正二十三之(二)之 1
中華民國 79 年 11 月 2 日行政院臺 79 秘字第 31735 號函修正附件 13、14 中華民國 82 年 8 月 6 日
行政院臺 82 秘字第 2831 號函修正八十四暨附件 2、3、4、7、8、10、11、12、15、16、17、18、20、21、22
中華民國 87 年 3 月 26 日行政院臺 87 秘字第 12598 號函修正文書處理部分
中華民國 89 年 8 月 16 日行政院臺 89 秘字第 24413 號函修正文書處理部分
中華民國 90 年 2 月 13 日行政院臺 90 秘字第 008871 號函修正八十一
中華民國 93 年 1 月 8 日行政院院臺秘字第 0930080052-C 號函修正文書處理部分
中華民國 93 年 6 月 29 日行政院院臺秘字第 0930086517 號函修正文書處理部分
中華民國 93 年 12 月 1 日行政院院臺秘字第 0930091795 號函修正文書處理部分
中華民國 99 年 1 月 22 日行政院院臺秘字第 0990091522 號函修正

壹、總述

一、文書處理手冊第 1 點

本手冊所稱文書，指處理公務或與公務有關，不論其形式或性質如何之一切資料。

二、文書處理手冊第 1 點

- (1)凡機關與機關或機關與人民往來之公文書，
- (2)機關內部通行之文書，
- (3)以及公文以外之文書而與公務有關者，均包括在內。(第 1 點)

三、文書處理手冊第 2 點

文書製作應採由左至右之橫行格式。

四、文書處理手冊第 3 點

檢察機關之起訴書、行政機關之訴願決定書、外交機關之對外文書、僑務機關與海外僑胞、

僑團間往來之文書、軍事機關部隊有關作戰及情報所需之特定文書或其他適用特定業務性質之文書等。

五、文書處理手冊第 4 點

除法律別有規定者外，均得依據需要自行規定其文書之格式，並應遵守由左至右之橫行格式原則。

六、文書處理手冊第 4 點

本手冊所稱文書處理，指文書自收文或交辦起至發文、歸檔止之全部流程。

關於文書之簡化、保密、流程管理、文書用具及處理標準等事項，均依本手冊之規定為之。

七、文書處理手冊第 4 點

(一)收文處理：簽收、拆驗、分文、編號、登錄、傳遞。

(二)文件簽辦：擬辦、送會、陳核、核定。

(三)文稿擬判：擬稿、會稿、核稿、判行。

(四)發文處理：繕印、校對、蓋印及簽署、編號、登錄、封發、送達。

(五)歸檔處理：依檔案法及其相關規定辦理。

八、文書處理手冊第 5-7 點

01、機關公文以電子文件行之者，其交換機制、電子認證及中文碼傳送原則等，依機關公文電子交換作業辦法及「文書及檔案管理電腦化作業規範」辦理。（第 5 點）

02、機關公文以電子文件處理者，其資訊安全管理措施，應依「行政院及所屬各機關資訊安全管理要點」及「行政院及所屬各機關資訊安全管理規範」等安全規範辦理。（第 6 點）

03、各機關如有其他特殊需求，得依需要自行訂定相關規範。（第 6 點）

04、機關對人民、法人或其他非法人團體之文書以電子文件行之者，應依機關公文傳真作業辦法及機關公文電子交換作業辦法辦理。（第 7 點）

九、文書處理手冊第 8 點

01、機關公文得採線上簽核，將公文之處理以電子方式在安全之網路作業環境下，採用電子認證、權限控管或其他安全管制措施，並在確保電子文件之可認證性下，進行線上傳遞、簽核工作。（第 8 點）

02、各機關實施公文線上簽核採電子認證者，應依「文書及檔案管理電腦化作業規範」辦理。

(第 8 點)

十、文書處理手冊第 9 點

各機關之文書處理電子化作業，應與檔案管理結合，並依行政院訂定之相關規定辦理；對適合電子交換之公文，應以電子交換行之。(第 9 點)

十一、文書處理手冊第 10 點

文書除稿本外，必要時得視其性質及適用範圍，區分為正本、副本、抄本(件)、影印本或譯本。

- (1) 正本及副本：均用規定公文紙繕印，蓋用印信或章戳；以電子文件行之者，得不蓋用印信或章戳，並應附加電子簽章。
- (2) 抄本(件)及譯本：無須加蓋機關印信或章戳。
- (3) 抄本(件)、影印本及譯本：其文面應分別標示「抄本(件)」、「影印本」及「譯本」。

十二、文書處理手冊第 12-14 點

為加速文書處理，各機關依「行政機關分層負責實施要項」之規定及上級機關之指示，將本機關各單位職掌範圍內之文書，分別情形，訂定分層負責明細表，經核定後，由各層主管依授權核判。分層負責明細表未規定之事項，機關首長亦得授權單位主管處理。¹

- (1) 各機關為實施分層負責，逐級授權，依中央行政機關組織基準法第 8 條第 2 項規定，得就授權範圍訂定分層負責明細表。(第 11 點) 中央行政機關組織基準法第 8 條第 2 項規定：「各機關為分層負責，逐級授權，得就授權範圍訂定分層負責明細表。」，分層負責明細表之規定，應根據實際情況檢討修正。
- (2) 各層決定之案件，其對外行文所用名義，應分別規定。(第 12 點)
- (3) 凡性質以用本機關為宜者，雖可授權第 2 層或第 3 層決定，仍以機關名義行文。(第 12 點) 各機關實施分層負責，視其組織大小及業務繁簡，以劃分 3 層為原則，不得少於 2 層或超過 4 層。
- (4) 凡性質以用單位名義為宜者，可由單位主管逕行決定，並以該單位名義行文。(第 12 點)
- (5) 依分層負責之規定處理文書，如遇特別案件，必須為緊急之處理時，次一層主管得依其職掌，先行處理，再補陳核判。(第 13 點)
- (6) 第 2 層、第 3 層直接處理之案件，必要時得敘明「來(受)文機關」、「案由」及「處理情形」、「發文日期字號」等，定期列表陳報首長核閱。下級機關被授權處理之案件，亦得比照此項方式辦理。(第 14 點)

¹ 事務管理(含概要)，100 年 1 月，9 版，大華傳真出版社

貳、公文製作

十三、文書處理手冊第 14 點

公程式之類別說明如下：（第 14 點）

(一)公文分為「令」、「呈」、「咨」、「函」、「公告」、「其他公文」6種：

- 1.令：公布法律、發布法規命令、解釋性規定與裁量基準之行政規則及人事命令時使用。
- 2.呈：對總統有所呈請或報告時使用。
- 3.咨：總統與立法院、監察院公文往復時使用。
- 4.函：各機關處理公務有下列情形之一時使用：
 - (1)上級機關對所屬下級機關有所指示、交辦、批復時。
 - (2)下級機關對上級機關有所請求或報告時。
 - (3)同級機關或不相隸屬機關間行文時。
 - (4)民眾與機關間之申請或答復時。
- 5.公告：各機關就主管業務或依據法令規定，向公眾或特定之對象宣布周知時使用。
- 6.其他公文：其他因辦理公務需要之文書，例如：
 - (01)書函：
 - 甲、於公務未決階段需要磋商、徵詢意見或通報時使用。
 - 乙、代替過去之便函、備忘錄、簡便行文表，其適用範圍較函為廣泛，舉凡答復簡單案情，寄送普通文件、書刊，或為一般聯繫、查詢等事項行文時均可使用，其性質不如函之正式性。
 - (02)開會通知單：召集會議時使用。
 - (03)公務電話紀錄：凡公務上聯繫、洽詢、通知等可以電話簡單正確說明之事項，經通話後，發（受）話人如認有必要，可將通話紀錄作成 2 份，以 1 份送達受（發）話人簽收，雙方附卷，以供查考。
 - (04)手令或手諭：機關長官對所屬有所指示或交辦時使用。
 - (05)簽：承辦人員就職掌事項，或下級機關首長對上級機關首長有所陳述、請示、請求、建議時使用。
 - (06)報告：公務用報告如調查報告、研究報告、評估報告等；或機關所屬人員就個人事務有所陳請時使用。
 - (07)箋函或便箋：以個人或單位名義於洽商或回復公務時使用（箋函作法舉例見附錄 6）。
 - (08)聘書：聘用人員時使用。
 - (09)證明書：對人、事、物之證明時使用。
 - (10)證書或執照：對個人或團體依法令規定取得特定資格時使用。
 - (11)契約書：當事人雙方意思表示一致，成立契約關係時使用。

- (12) 提案：對會議提出報告或討論事項時使用。
- (13) 紀錄：記錄會議經過、決議或結論時使用。
- (14) 節略：對上級人員略述事情之大要，亦稱綱要。起首用「敬陳者」，末署「職稱、姓名」。
- (15) 說帖：詳述機關掌理業務辦理情形，請相關機關或部門予以支持時使用。
- (16) 定型化表單。

十四、文書處理手冊第 14 點-2

上述各類公文屬發文通報周知性質者，以登載機關電子公布欄為原則；另公務上不須正式行文之會商、聯繫、洽詢、通知、傳閱、表報、資料蒐集等，得以發送電子郵遞方式處理。（第 14 點-2）

十五、文書處理手冊第 16 點

公文製作一般原則如下：

(一)文字使用應儘量明白曉暢，詞意清晰，以達到公程式條例第 8 條所規定「簡、淺、明、確」之要求。（第 16 點）公程式條例第 8 條：「公文文字應簡淺明確，並加具標點符號。」

其作業要求：

- 1.正確：文字敘述和重要事項記述，應避免錯誤和遺漏，內容主題應避免偏差、歪曲。切忌主觀、偏見。
- 2.清晰：文義清楚、肯定。
- 3.簡明：用語簡練，詞句曉暢，分段確實，主題鮮明。
- 4.迅速：自蒐集資料，整理分析，至提出結論，應在一定時間內完成。
- 5.整潔：文稿均應保持整潔，字體力求端正。
- 6.一致：機關內部各單位撰擬文稿，文字用語、結構格式應力求一致，同一案情的處理方法不可前後矛盾。
- 7.完整：對於每一文件，應作深入廣泛之研究，從各種角度、立場考慮問題，與相關單位協調聯繫。所提意見或辦法，應力求周詳具體、適切可行，並備齊各種必需之文件，構成完整之幕僚作業，以供上級採擇。

(二)擬稿注意事項如下：

- 1.擬稿須條理分明，其措詞以切實、誠懇、簡明扼要為準，所有模稜空泛之詞、陳腐套語、地方俗語、與公務無關者等，均應避免。
- 2.引敘來文或法令條文，以扼要摘敘足供參證為度，不宜僅以「云云照敘」，自圖省事，如必須提供全文，應以電子文件、抄件或影印附送。
- 3.敘述事實或引述人名、地名、物名、日期、數字、法規條文及有關解釋等，應詳加核對，

避免錯漏。

- 4.各種名稱如非習用有素，不宜省文縮寫，如遇譯文且關係重要者，請以括弧加註原文，以資對照。
- 5.文稿表示意見，應以負責態度，或提出具體意見供受文者抉擇，不得僅作層轉手續，或用「可否照准」、「究應如何辦理」等空言敷衍。
- 6.擬稿以一文一事為原則，來文如係一文數事者，得分為數文答復。
- 7.引敘原文其直接語氣均應改為間接語氣，如「貴」「鈞」等應改為「○○」「本」「該」等。
- 8.簽宜載明年、月、日及單位。
- 9.擬辦復文或轉行之稿件，應敘入來文機關之發文日期及字號，俾便查考。
- 10.案件如已分行其他機關者，應於文末敘明，以免重複行文。
- 11.文稿中多個機關名稱同時出現時，按照既定機關順序，由左至右依序排列。
- 12.字跡請力求清晰，不得潦草，如有添註塗改，應於添改處蓋章。
- 13.文稿分項或分條撰擬時，應分別冠以數字。上下左右空隙，力求勻稱，機關全銜、受文者、本文等應採用較大字體，以資醒目。
- 14.文稿有 2 頁以上者應裝訂妥當，並於騎縫處蓋（印）騎縫章或職名章，同時於每頁之下緣加註頁碼。

(三)分段要領如下：

- 1.「主旨」：
 - (1)為全文精要，以說明行文目的與期望，應力求具體扼要。
 - (2)「主旨」不分項，文字緊接段名冒號之下書寫。
- 2.「說明」：
 - (1)當案情必須就事實、來源或理由，作較詳細之敘述，無法於「主旨」內容納時，用本段說明。本段段名，可因公文內容改用「經過」、「原因」等名稱。
 - (2)如無項次，文字緊接段名冒號之右書寫；如分項條列，應另列縮格書寫。
- 3.「辦法」：
 - (1)向受文者提出之具體要求無法在「主旨」內簡述時，用本段列舉。本段段名，可因公文內容改用「建議」、「請求」、「擬辦」、「核示事項」等名稱。
 - (2)其分項條列內容過於繁雜、或含有表格型態時，應編列為附件。
- 4.「主旨」、「說明」、「辦法」3 段，得靈活運用，可用 1 段完成者，不必勉強湊成 2 段、3 段。

(四)製作公文，應遵守以下全形、半形字形標準之規定：

- 1.分項標號：應另列縮格以全形書寫為一、二、三、……，(一)、(二)、(三)……，1.2.3.……，(1)、(2)、(3)；但其中“()”以半型為之（格式如附件 3）。
- 2.內文：
 - (1)中文字體及併同於中文中使用之標點符號應以全形為之。

(2)阿拉伯數字、外文字母以及併同於外文中使用之標點符號應以半形爲之。

十六、文書處理手冊第 17 點

公文結構及作法說明如下：（第 17 點）

(一)令：

1.公布法律、發布法規命令、解釋性規定與裁量基準之行政規則：

(1)令文可不分段，敘述時動詞一律在前，例如：

甲、訂定「○○○施行細則」。

乙、修正「○○○辦法」第○條條文。

丙、廢止「○○○辦法」。

(2)多種法律之制定或廢止，同時公布時，可併入同一令文處理；法規命令之發布，亦同。

(3)公、發布應以刊登政府公報或新聞紙方式爲之，並得於機關電子公布欄公布；必要時，並以公文分行各機關。

2.人事命令：

(1)人事命令：任免、遷調、獎懲。

(2)人事命令格式由人事主管機關訂定，並應遵守由左至右之橫行格式原則。

(二)函：

1.行政機關之一般公文以「函」爲主，函的結構，採用「主旨」、「說明」、「辦法」3 段式。

2.行政規則以函檢發，多種規則同時檢發，可併入同一函內處理；其方式以公文分行或登載政府公報或機關電子公布欄。但應發布之行政規則，依本點(一)1、所定法規命令之發布程序辦理。

(三)公告：

1.公告之結構分爲「主旨」、「依據」、「公告事項」（或說明）3 段，段名之上不冠數字，分段數應加以活用，可用「主旨」一段完成者，不必勉強湊成 2 段、3 段。

2.公告分段要領：

(1)「主旨」應扼要敘述，公告之目的和要求，其文字緊接段名冒號之下書寫。公告登載時，得用較大字體簡明標示公告之目的，不署機關首長職稱、姓名。

(2)「依據」應將公告事件之原由敘明，引據有關法規及條文名稱或機關來函，非必要不敘來文日期、字號。有 2 項以上「依據」者，每項應冠數字，並分項條列，另列低格書寫。

(3)「公告事項」（或說明）應將公告內容分項條列，冠以數字，另列低格書寫。使層次分明，清晰醒目。公告內容僅就「主旨」補充說明事實經過或理由者，改用「說明」爲段名。公告如另有附件、附表、簡章、簡則等文件時，僅註明參閱「某某文件」，公告事項內不必重複敘述。

- 3.一般工程招標或標購物品等公告，得用定型化格式處理，免用 3 段式。
- 4.公告得張貼於機關之公布欄、電子公布欄，或利用報刊等大眾傳播工具廣為宣布。如需他機關處理者，得另行檢送。

(四)其他公文：

- 1.書函之結構及文字用語比照「函」之規定。
- 2.定型化表單之格式由各機關自行訂定，並應遵守由左至右之橫行格式原則。

十七、文書處理手冊第 18 點

(一)期望及目的用語，得視需要酌用「請」、「希」、「查照」、「鑒核」或「核示」、「備查」、「照辦」、「辦理見復」、「轉行照辦」等。

(二)准駁性、建議性、採擇性、判斷性之公文用語，必須明確肯定。

(三)直接稱謂用語：

- 1.有隸屬關係之機關：上級對下級稱「貴」；下級對上級稱「鈞」；自稱「本」。
- 2.對無隸屬關係之機關：上級稱「大」；平行稱「貴」；自稱「本」。
- 3.對機關首長間：上級對下級稱「貴」；自稱「本」；下級對上級稱「鈞長」，自稱「本」。
- 4.機關（或首長）對屬員稱「臺端」。
- 5.機關對人民稱「先生」、「女士」或通稱「君」、「臺端」；對團體稱「貴」，自稱「本」。
- 6.行文數機關或單位時，如於文內同時提及，可通稱為「貴機關」或「貴單位」。

(四)間接稱謂用語：

- 1.對機關、團體稱「全銜」或「簡銜」，如一再提及，必要時得稱「該」；對職員稱「職稱」。
- 2.對個人一律稱「先生」、「女士」或「君」。

十八、文書處理手冊第 19 點

簽、稿之撰擬說明如下：

(一)簽稿之一般原則：

1.性質：

- (1)簽為處理公務表達意見，以供上級瞭解案情、並作抉擇之依據，分為下列 2 種：
 - 甲、機關內部單位簽辦案件：依分層授權規定核決，簽末不必敘明陳某某長官字樣。
 - 乙、下級機關首長對直屬上級機關首長之「簽」，文末得用敬陳○○長官字樣。
- (2)「稿」為公文之草本，依各機關規定程序核判後發出。

2.擬辦方式：

(1)先簽後稿：

- 甲、制定、訂定、修正、廢止法令案件。
- 乙、有關政策性或重大興革案件。