

行政類

# 人性化的關懷 推行走動式管理

■ 文／人事室 鄭聰明主任、張珮甄副管理師

人事室為達成「關懷、創新、卓越」的全院共同目標，已報准於九十五年度推行院內走動式管理。自即日起，本院員工若因卡鐘系統之誤差而漏刷卡，凡經主管確認未遲到(早退)者，雖仍需提報補正資料，但已不列入補正次數計算；若因故遲到(或早退)者，仍應刷卡並依規定補正或辦理請假手續，以維護個人考勤紀錄之正確性。

## 員工考勤刷卡重要規定

- 一、再次提醒同仁刷卡前請將識別證取出，並將識別證單獨置於卡鐘右上方約5~10公分處，卡鐘會自動感應並出現員工序號(或臨時卡號)，同時發出嗶嗶的聲音，若刷卡後卡鐘未顯示員工序號(或臨時卡號)，或未發出嗶嗶的聲音，請重新刷卡。
- 二、如遇卡鐘故障(例如：日期或時間異常)，請自行至其他大樓一樓之考勤卡鐘刷卡，並儘速通知人事室處理。正常上班時段請撥分機4310~4313；非正常上班時段請撥9由總機通知人事室相關人員處理。
- 三、為降低刷卡系統之誤差，如同仁因故漏刷卡，經主管確認未遲到(早退)而補正者，不列入補正次數之計算。
- 四、本室將落實走動式管理，自95年1月起每月不定期查訪並記錄各單位出勤狀況，凡經本室記錄無故遲到或早退者，除以遲到或早退扣薪外，取消當月全勤獎金，並列入年度考核評比。
- 五、請各單位設置外出登記本，以避免各單位因公外出者被記錄無故遲到或早退而引起爭執。
- 六、請主管確實監督同仁出勤狀況，人事室將每月各單位人員補正資料造冊，呈報院長核閱後列入主管考核評比參考。

## 走動式管理作業標準

第一階段將由人事室統籌規劃辦理，原則上設定兩人為一稽核小組，依內部分派查訪

單位及時間，進行臨時性、機動性之走動管理。

### 一、行前安排

(一)時程安排：人事室不定期、不定時抽查各單位之排班或值班人員；

(二)準備事項：

- 1.一般人員：欲查核單位之人員名單、排班表及請假資料；
- 2.值班醫師：欲查核單位之值班醫師名單、值班表及請假資料。

### 二、查核重點

(一)自95年1月起本單位人員不定期查核各單位工作秩序、出勤狀況及服裝儀容。

正確服裝儀容規範係依院內電子教學之服務理念－院區服務禮儀(課程編號 H01A-10)教學課程內容定義

- 1.男性行政人員服裝儀容：佩戴識別證、襯衫、領帶、西裝褲及皮鞋；
- 2.男性醫（技）師類人員服裝儀容：穿著制服（長／短白袍）、佩戴識別證、襯衫、領帶、西裝褲及皮鞋；
- 3.女性行政、醫（技）師人員服裝儀容：佩戴識別證、穿著制服、絲襪及皮鞋；
- 4.護理人員：佩戴識別證、護理人員服、絲襪及護士鞋。

※皮鞋：須前包、後包不可穿著涼鞋或拖鞋。

(二)查核前由稽核小組自行準備欲查核單位之人員名單、排班表及查核當天請假人員資料。

(三)稽核小組至單位查核時，如遇到單位人員上班時間不在座位上，處理流程：

- 1.查閱是否有請假或登記外出。
- 2.如未請假或外出登記，則紀錄，並告知其主管以遲到或早退扣薪外，取消當月全勤獎金，並列入年度考核評比。
- 3.如外出未登記，則輔導外出時須於「外出登記本」上登記。

(四)外出登記本範本如附件。

### 有規矩才能成方圓 強化自主管理

《追求卓越》作者湯姆·彼得斯來台演講時亦指出：自主管理乃企業追求永續的不二法門。走動式管理的推行，僅是落實員工自主管理的政策之一；不定期查訪、紀錄各單位工作秩序、出勤狀況及服裝儀容，也僅是初期作業手法。如何教育員工自動自發、啟動遵守紀律的精神，應為員工個人、單位主管與人事室之共同責任。

### 尊重員工 關懷同仁 凝聚向心力

向心力是衡量員工為實現醫院目標及願景而相互影響的程度。員工向心力的大小與醫

院的整體目標實現程度息息相關；當員工凝聚強有力之向心力時，醫院才能存在、發展及永續經營；反之，若員工缺乏向心力，就較難達成生存、發展及永續經營的目標。

為激發員工自主管理並避免考勤管理之異常衝突，影響員工向心力，應強化單位主管監督之責，員工出勤正常與否，主管應瞭若指掌，人事室亦為此推動走動式管理，以提升出勤管理效益及員工工作績效，期能帶動本院人資管理邁向全院關懷、創新、卓越的共同目標。

#### 【範例】外出登記本

日期	姓名	外出時間	預計返回時間	外出地點	事由
95.1.20	王大明	14:00	16:00	各公會	辦理職業登記