

行政院衛生署採購科

導入 Vitals/KM 平台建置採購知識庫



專訪：衛生署採購科 楊璧華科長 撰稿：智慧資本管理顧問有限公司 研究計畫部研究助理 林榆青小姐

建置背景

行政院衛生署採購科經手全署各類型的採購案件：從規劃成案、招標、決標、簽約、履約管理，至驗收廠商履約結果與進入保固期間，其履約期間長達一年；其案件特性以勞務採購為主，履約期間甚至長達二至三年。不包含小額、綜合業務的採購案，衛生署採購科案件量平均一年上達三、四百件，加上採購承辦人員流動量大，讓案件的交接成為一大問題；另外，採購案件沒有標準的建檔程序以至檔案的管理相當分散，以上的情況使得該署採購科遇上外部稽核單位做後續查核資料時，即面臨到調檔不易或相關文件不全的困擾。

除此之外，早期採購承辦人員在做電子招標文件時，每份文件中皆需填寫案號、案名、承辦人等資訊，不同的招標文件就需要重新再鍵入一遍，常常發生錯漏的情況，而這些錯誤的發現與修改都耗費許多時間，更可能誤導新承辦或調案的人員。

另一個問題是，衛生署的採購案除了北部，更含括該署中部辦公室的案件：中部的採購案件相關資料需送到北部審核，紙本的往返不但耗時費力、效率不彰，溝通的成本亦無法有效控制。

採購文件標準化 建立組織專屬資料庫

衛生署採購科楊璧華科長表示，早在民國九十四年就開始了這個想法，期望建置一套完整的採購案資料庫。在因緣際會之下，楊科長了解應用叢揚的 Vitals/KM 知識管理系統，可以有效的解決該單位的困境。

透過系統的建置，可以將長時程的採購案件資料做全面性的整理與儲存，便於使用者與管理者對採購案件搜尋與掌握進度。導入系統的過程中，單位內經過許多次的討論，定義出各類型文件重要的欄位資訊，以建立標準化作業流程，為龐大的採購知識庫中的文件品質打下基礎，並由科長嚴格把關，督促同仁學習與適應新系統。

KM系統內建的版本控管功能，可讓所有線上使用者同步更新資訊與表單，解決以往因版本錯亂造成的文件往返修正、重填的情況。此外，系統能依照使用者需求，將相關資訊及時彙整、產出統計數據，讓同仁在

衛生署採購科 小檔案

面臨挑戰

衛生署採購科案件量平均一年上達三、四百件，加上採購承辦人員流動量大，檔案管理分散，外部稽核單位做後續查核資料時，即面臨調檔不易或相關文件不全的困擾。

導入關鍵

- 高階主管的認同與支持
- 卓越的知識審核小組
- 員工對系統應用的接受度
- 適當的教育訓練
- 建立知識分享的文化
- 持續追蹤和評估推行的成果
- 定期檢討作業流程



導入效益

- 減少文件存放空間
- 採購相關文件全面彙整，留存組織記憶
- 建立標準化作業流程，為知識庫的文件品質打下基礎
- 各式文件範本做確實的版本控管
- 減低新人教育訓練的成本與時間
- 提升同仁工作效率，並能同步互動、討論
- 確實掌控、瞭解採購人員的承辦業務量與工作情況
- 快速精確地找到資料，並產生相關統計數據，外部單位稽核也能輕鬆以對

面對外部稽核單位查核時，不再因擔心相關資料準備不齊而手忙腳亂。

導入系統提升同仁工作效率 加速新人訓練與其完整性

同仁能同時多人登入KM系統，達到同步討論、互動，尤其應用在北部與中部辦公室之採購案件往返、修正的情況，更能大幅節省紙本往返的時間並減少非同步工作而產生謬誤的次數與機會，提升採購承辦人員的工作效率。與此同時，管理者也能確實掌控、瞭解採購人員的承辦業務量與工作情況，以此做為量化指標，當作工作調派與績效考核的依據。

另一方面，系統能累積單位內的知識經驗，使其得以於工作流程中自然且全面、即時的留存，成為供組織重覆利用的智慧資產。因應單位人員的快速流動、汰換，系統可簡化採購科織的作業流程、縮短員工教育訓練的時程，讓新進人員不用經過長時間摸索，就可靠前人知識經驗的完整傳承，快速進入狀況。

跨單位資源共用 降低錯誤節省時間

除了採購知識庫的建立外，該知識管理系統連結至署內的發佈平台，以系統版本控管的功能來進行後台上稿，將相關的文件發佈，以達到跨單位資源共用。以往請購單位的標準化文件置於署內秘書專區，讓各業務單位自行前往下載文件，對於版本、時程的控管不佳，常發生請購單位誤用舊表單的情況，現建立KM系統後，採購承辦人員於系統採購文件專區下載標準化文件做套表的功能，減少資料重複輸入的時間，也減低人工輸入的錯誤機率。管理者亦可隨時修改、更新資訊，並可依業務單位的不同需求而分類，讓所有同仁皆能得到最新、最正確的資訊。

因衛生署採購科的業務範圍亦包括採購稽核與上級長官的採購稽核，此系統還包含稽核的案件與稽核報告部分，建置資料以便日後查詢。

節省成本 避免資源浪費

導入系統後，除了可有效節省跨地區紙本往返的資源與時間浪費外，更可在日常採購案件的儲存上節省紙張成本：長達一年或一年以上的採購案件相關資料，經由採購知識系統做了清楚而完全性的整理，除了減少以往案件承辦過程中的紙本印製與遞送時間成本，

在採購案件結案時，亦能於系統上輕鬆找到所有與此案件相關的資料，省略以往紙本歸檔、將所有資訊統整列印成冊的步驟。

資訊系統的建制，也解決了實體檔案空間不足的問題，這些依循時間脈絡、流程而建立的龐大資訊庫，在配合上高效率的全文關鍵字檢索功能，讓同仁能夠精準迅速的找到目標資料，節省寶貴的時間與資源，外部單位做稽核時亦能快速有效的搜尋特定採購案件的相關資訊。

結語

KM系統建置對於組織幫助甚大，除了同仁的智慧經驗得以完整保存外，日常作業的參考、新人教育期或者事後相關數據統整，都能提供相當大的助益。系統導入為一重大事件，需有事前縝密的規劃，導入時要按既定計畫確實執行，定期要對執行結果進行考核。在推動體統的過程中，無論是高階主管或是基層員工，對新系統的導入都有一定程度的影響力。由於一般人容易安於現狀，尤其是資深員工，會對新系統的導入產生排斥心理，甚至不予配合，此時單位主管必須積極推動流程變革，甚或安排教育訓練課程，才有機會達成目標。



PM 觀點 撰稿：李政權（叡揚資訊 知識產品國際事業處）

系統導入其實很簡單！！

資訊系統的導入，通常可以帶來資料完整性、搜尋便利性、管理一致性等好處，尤其採購作業相關的規範、各式合約及表單文件等，都急需要有一套完整的管理平台，以輔助採購承辦人員提高工作效率。但是大部分使用者對於系統的引進與使用，由於資訊系統的不熟悉，而不敢大步嘗試。其實隨著軟體應用的普及，套裝軟體的安裝及使用都變得親切容易，為了讓同仁日常工作能夠簡潔便利，即使不需要依賴資訊人員的協助，也可有機會擁有專屬的採購知識庫。

採購知識庫由於目標及作業流程明確，因此只要有心整理規劃，並且留意導入的前、中、後三階段準備事項，就可以很成功地實現：

導入前：各採購人員著手整理自己的合約資料

機關採購同仁所負責承辦的案件，經常會因為不同人員的習慣，而有各自不同的檔案整理方法，例如：儲存的路徑、過程資料留存的完整度等。因此於系統導入前應請同仁將手中的案件資料先行集中，採用相同命名規則的文件夾目

錄結構，以及訂定共同的收集標準，如此於系統上線時，才能夠快速達成採購知識庫收納集中的效果。

導入中：機關常用的招標規範整理

採購知識庫可以提供採購規範中，各階段所需的標準化表格套表下載，以減少同仁表格文件重複輸入的時間。因此導入過程中，應就同仁日常辦理各案件常應用的作業模式進行整理，例如可以依據招標類別、採購級距、作業階段等，規劃出符合機關套表應用的標準化作業表單庫。

導入後：舉行教育訓練及留意同仁初期使用狀況

系統建置完成後，接下來就是上線推廣的部份。除了系統剛上線時充分宣導及辦理系統教育訓練，初期還可以再多留意觀察同仁的使用狀況，並且提供必要的協助。由於系統的應用有助於將採購案件統一格式、集中保存，無論同仁或主管都可以容易掌握個案狀態及付款資訊，因此上線初期只要確保同仁已逐步上手，自然就能獲得系統效益，並且成為同仁日常作業不可或缺的好幫手。