



小總務也有大驚奇——總務工作革新漫談

總務司

總務工作常常都是幕後工作，做得多，人家看到的少，就好比是搭戲棚的人，當好戲正式上場的時候就是他們準備下台的時候；最近一年來總務司相繼辦了一些大家稍微注意得到的「大」案子，這些案子也都和同仁福利切身相關，例如價購木柵宿舍案一解決了本部同仁長期等候宿舍之苦，讓同仁可無後顧之憂專心於工作；地下室餐廳改善案一提供同仁一個較佳用餐場所及更多樣菜色選擇，也可作為小型宴客場地；另外還有辦公室OA工程案、台北賓館改建工程案、外講所改建工程案等等。

另自簡部長上任以來，總務司本著「創新、活力、迅速、績效」精神，陸陸續續做了一些變革，也都獲得不錯的反應，趁機在此和各位同仁分享幾項小變革：

■ 旗海飄揚

相信同仁一定有發現到凱達格蘭大道及中山南路上所懸掛的國旗變得很不一樣，這些國旗在新聞媒體報導上也陸續出現過好幾次，大家普遍的感覺都是：「好漂亮，原來國旗也可以掛得如此浪漫、美麗，真是讓人

耳目一新」。

這樣意想不到的宣傳效果其實是部長從英國帶回來的構思。記得去年初部長上任後，為了要讓遠道來訪的外賓留下深刻印象，指示總務司於外賓訪華期間在凱達格蘭大道及中山南路上懸掛我國及友邦國家國旗，懸掛方式比照英國白金漢宮前大道懸掛國旗的方式，也就是改採橫式旗桿掛法，不同於一般傳統直式旗桿掛法。雖然這只是一個小小的改變，但是卻創造出相當大的宣傳效果，不僅讓外賓有了良好的印象，也讓每位路過的民衆都能欣賞到這美麗的旗海飄揚，據說甚至連我們阿扁總統也稱讚好看。

■ 畫作更新

大多數外賓對中華文化都有相當大的興趣，為了增加遠道來訪外賓訪華旨趣及讓同仁有耳目一新的感覺，總務司在本部各樓層間懸掛有約二十幅新畫作，這些畫作是由國內某些知名文化藝廊或個人免費提供展出，畫家都是國內著名國





李可梅/LEE, Ko-Mei (1929-)
池畔兔蟬娟/Rabbits beside a Pond
彩墨, 紙 /Color, Ink on Paper



李可梅(1929-)湖北前門人。舉凡花鳥、蟲魚、人物、山水、無論工筆、寫意均所擅長。且多幅作品獲海內外博物館珍藏。
LEE, Ko-Mei, native province Hupei, China. He is well known in painting with either delicate or impressionistic brushwork, fowl, flowers, insects, figures and landscapes. Many of his works have been collected by domestic and overseas museums.

光研社文化藝術館
Maestro Gallery 2002.08.21
<http://www.maestrogallery.com>

▲本部各樓層間畫作更新，並加畫作作者及畫作之中英文介紹，讓訪賓耳目一新。

畫大師如張杰、李毅摩、邵幼軒、李可梅、余承堯及吳幼之等人。

希望同仁在自我欣賞之餘，有機會也能多向我們的外賓介紹，讓「文化外交」功能真正發揮。

■ 成立單一快速服務窗口

相信很多同仁一定有過遇到總務問題而不知道找總務司那位承辦同仁的惱人經驗，尤其是遇有緊急事情，卻又無法立即找得到人協助的情況下，更是令人為之氣結。為了解決同仁這種痛苦經驗，總務司特別加裝了一條服務專線，交由總務司資深同仁負責接聽，當同仁以後再遇到不知找誰處理的總務事情，就可以撥該專線電話，由承辦同仁立即幫同仁處理。

成立單一迅速服務窗口的目的除了是希望立即解決同仁的問題外，另一個目的就是希望做好追蹤管考的工作。服務專線除了將同仁問題立即反應給總務司承辦同仁外，也會針對同仁所提問題做後續追蹤，確保每個問題都能獲得解決，並且將一些同仁較常碰到的問題做成紀錄，以便將來總務司改進之用。

■ 提供台灣著名小吃作為三節加菜

外交部同仁派駐在國外時間往往比待在國內時間長，身處異鄉的時候除了懷念台灣的親朋好友外，最懷念的大概就是令人垂涎三尺的寶島小吃，總感覺外國的那些「美食」怎麼也比不上寶島傳統美味小吃，希望在回國以後能有機會嚐遍這些美味的台灣小吃。



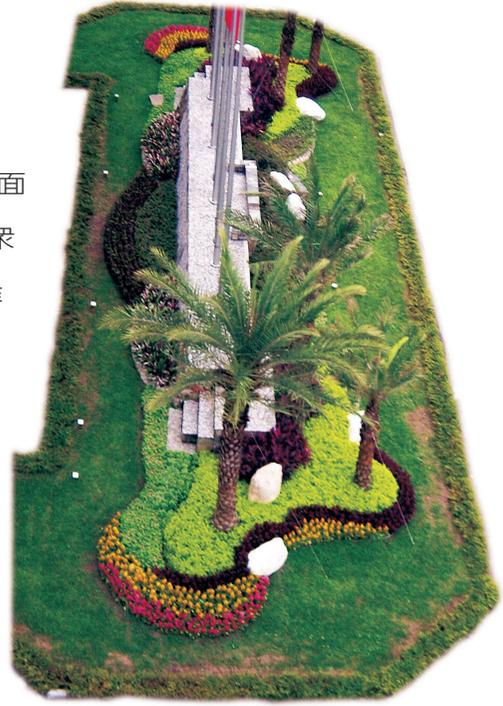
為了讓同仁有更多機會能嚐到台灣傳統美味小吃，總務司改變以往三節加菜採固定炸排骨、雞腿的方式，以很有限的金額用心規劃的設法提供台灣各地小吃、名產輪流讓同仁品嚐，去年中秋節提供了麻豆文旦；今年農曆春節和端午節分別提供道地的屏東萬巒豬腳及台南府城粽子供同仁品嚐。



■ 環境美化

最近經常進出本部大門的同仁或許會發現外交部的門面由裡到外都已經完全不一樣了，為了讓來訪外賓及洽公民眾有一種更平易近人的感覺，我們將一樓大廳內原有高高隆起似有「拒人於千里之外」官僚氣息的深咖啡色服務櫃臺更改成一座低式圓弧形櫃臺，色系也改為與牆壁搭配之奶油色，讓原本氣氛嚴肅的大廳變得較為輕鬆舒適，也更為寬敞。

還有大門外四周也換成一片花海，陽光下隨時可發現蝴蝶飛舞嬉戲，讓來訪的外賓、訪客在進入本部前都可以先感受到一股芬芳的氣味及舒適感，就連路過的民眾都不免駐足欣賞一番甚至要求進來拍照留念。



▲本部正門前國旗台花園煥然一新。

■ 提升基層員工智能

二十年前很少人聽說過電腦、十年前很少人懂得電腦、現在不懂電腦的人很少，利用電腦、上網幾乎成了現代人必備的生活技能，為了讓部內基層員工也能配合時代潮流進步，提昇工作效能，總務司奉 部長指示於本年六月間舉辦基層員工警衛、司機、技工及工友上網比賽，希望藉由舉辦此一比賽來提升本部基層員工操作電腦能力。

另外為了增進本部駕駛基本英語會話能力，總務司成立英語會話班來提高駕駛之英語程度。



▲新式公文夾新穎活潑，且具雙語標示功能

■ 公文夾樣式更新

為了加強機關內部凝聚力及塑造對外創新形象並提升雙語標示功能，總務司將本部公文夾重新作了一番設計，除了逐步將文宣印刷視覺予以統合，也提升使用功能，讓同仁於辦公之際看到這些新穎的公文卷夾能感受到在本部工作的滿足感與成就感。

■ 總結

上述這些小小變革無非是希望能提供同仁一個更舒適的辦公環境與感受，減少同仁的工作壓力，總務司將繼續本著「創新、活力、迅速、績效」精神繼續為同仁服務，也希望各位同仁都能共同參與監督總務工作，隨時將您的寶貴意見提供給總務司，讓總務服務工作能更上一層樓。

