



109 年度

**友善工作場所提升總務及用戶服
務之淺談**

研究單位：蘆洲

研究人員：江美娟

研究期程：109 年 6 月至 109 年 6 月

友善工作場所提升總務及用戶服務之淺談

壹、前言

「員工」一直是台水最注重的資產。12 區是一個可讓員工適才適所發揮自己長才的地方，秉持企業社會責任，雇用的員工均受到公平對待 與尊重，不會因種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、性別、婚姻、容貌、五官、身心障礙、 出生地、性傾向、年齡或以往工會會員身分而受到歧視。映尊重人權並維持公平、健康、關懷、學習、與創新的工作環境乃是各場所每個人的責任，擁有健康的員工，不只是樂活職場的最高宗旨，更是我們的幸福。

工作的動力來自於愉快的生活環境，場所單位的和諧與公司的制度造就了同仁彩色的人生。為公司的發展奉獻自己 的力量。希望在主管的帶領及 全體同仁的共同努力下，為公司創造出更大的利益台水形象變得越來越好！

貳、空間環境

壓力雖然可在短期內推動員工的工作效率，但從長遠角度而言，員工的健康和工作滿意程度將會受到嚴重影響。根據《哈佛商業評論》報導，擁有高壓工作環境的美國公司在健康問題方面須多支出 50% 的費用，且其每年因壓力過大而引發的疾病（及員工因病曠工）所致的費用成本高達 5 億美元。此外，如果員工缺乏管理，他們的犯錯機率會增加 60%，這意味著公司或需承擔巨額責任保險索賠。因此，隨著企業開始意識到壓力因素激勵士氣的效果並不如想像中那麼實用，高壓辦公環境時代即將終結。

勞動部為鼓勵員工工作與生活平，有賴友善職場的營造。工作生活平衡包括工作面、家庭面與健康面三個面向。在工作面的目標是工作自主與成就，鼓勵靈活工作制度，支持員工得以自主安排工作與生活時間。家庭面的目標是家庭照顧與支持，提供友善家庭的措施，協助員工兼顧工作與家庭照顧責任。而健康面是指身心健康與安全，透過健康職場環境的營造，讓員工在身心健康狀態下投入工作，發揮工作效率及創意，營造雙贏工作職場。

同事間友善和睦、守望相助的關係是營造積極主動企業文化的重要因素。過往調查結果顯示，工作場所的良好社交關係不僅有助減少員工申請病假的次數，還可促進訊息保存和紀錄存取。讓所有員工能在一個舒適環境中工作，提升工作效率，進而達到永續經營的目標。

友善支持的職場環境是此刻用戶服務快速變遷的關鍵，不僅在同仁工作與生活中具有無可替代的重要性與必要性，對於同仁身心而言，亦有其重大意義。已有相當多的研究指出，友善職場空間不僅不會構成場所額外的成本負擔，反而對場所帶來一些有形及無形的利益。推動與營造職場空間，以使同仁更樂於工作、提高其工作表現，並有助於場所用戶服務品質的提升。

友善職場空間的措施能夠協助同仁在工作、家庭與生活中取得平衡，也協助同仁在場所中享有自己滿意的職業生涯安排，於此更能增加同仁對於場所的認同感與情感承諾，進而提升場所用戶的整體工作生活的服務優勢，足見友善職場空間的實施在工作職場的重要性。

為落實同仁工作與生活平衡，促進同仁與場所的正向回饋，進而厚植場所用戶服務品質，積極從同仁需求的視角，提供安全、和諧的各項友善措施，維持一個讓同仁快樂工作、享受生活的優質環境，以發揮工作服務的潛能，成為充實、快樂、具工作價值意義的台水人。

友善職場是指一個工作環境，在不強調個別差異的前提下，貼近同仁需求，提供同仁所需之協助，以營造一個尊重同仁與支持同仁的工作場所，達到促進平時工作場域的正向能量與資源。目前世界職場趨勢從員工的角度討論的友善職場議題，大致可分為三大方向，一為生活友善，指工作場所應投入適當的資源以促進同仁的工作及工作以外的生活平衡，包括使同仁的工作與生活上的衝突獲得調和，降低工作中的壓力影響其家庭生活，或是生活中的困擾、需求影響工作服務。二為工作友善，從工作條件、工作職務設計，硬體設施及工作規範上配合不同需求的同仁，維護有利的工作環境，以提供一個全面性的同

仁友善職場。三為對待友善，指從場所氣氛的觀點，建設一個最基本的無歧視、足夠的正向社會支持並兼備包容多元差異的關懷氛圍，建構正向的場所文化。

本公司已透過許多友善職場政策的推動與執行，如彈性工時、家庭照顧假、育嬰假等，協助員工在工作、家庭與生活之中取得平衡，這些都是友善職場政策的措施與體現性平法的重要工具與進步政策。

而總務工作的具體表現就是服務，服務主要對象為場所同仁；服務範圍直接或間接地涵括了工作中的食、衣、住、行、育、樂等事項；服務內涵主要以顧客導向、同理關懷的精神，透過即時、週延與專業等方法，來滿足同仁在工作與生活的實際需求；服務的目的則為將場所營造為一個全人化之生活與工作環境，讓各類人員皆能適得其所，長其所應長，俾作為公司提升競爭力與永續發展的重要根基。

總務工作有其專業性與多樣性，而且屬於支援服務單位，面對各類性格同仁，相對的也增加其複雜的程度，因此，總務的作為需要有不同的因應與改變。總務的工作目標從訂定與執行計劃，到運用各項資源、善用與有效管理經費，並做好溝通與協調，藉由提昇服務品質，全力建構優質的辦公環境。

參、措施與作法

人類的大腦就好比一部「有機」機器，如要長期維持高水準表現，則需要定期充電、管理內裡的儲存資料，並維護其記憶體。因此，很多全球企業都明白，如要提高工作效率，除了要為辦公室裝備先進科技用品外，還需營造一個積極主動的工作環境，以滿足員工的人體工學需求。

為營造同仁高度幸福感，共創本所工作大幸福的目標下，除了真正落實各項政策與措施的執行外，更應從同仁的視角推動更貼近同仁需求的友善職場措施，情形如下：

一、工作面

營造激發同仁知能工作環境，以同仁角度提供全面服務如印表機及影印機的動線分佈及碳粉備用補充隨手可得縮短怠機時程以利提高工作效率。

二、環境面

將茶水處擺設心靈小語供同仁補充心靈能量，並鼓勵同仁分享好文互相交流。為了令大家達到最佳工作效率，場所必須提供開放、開誠佈公，且壓力適當的工作環境。只有在舒適的工作環境中，員工才能盡情發揮創意，並與同事及管理團隊建立友好關係。員工亦需在工作期間定期休息，即使在休息期間翻翻報紙或聽聽播客也好，以求達到勞逸結合的效果。

三、家庭面

用心關懷、職家平衡，協助同仁兼顧工作與家庭，遇有需要幫助者予以轉請人事單位幫忙處理，充分發揮事前防範及時關懷的功效，有功同仁職家平衡，進而提升整體生活品質，增進對公司的向心力與凝聚力。

四、健康面

以全方位的健康文化，促進員工身心健康，適時協助同仁包括心理、法律、財務、醫療與組織及管理等相关服務。除溫馨問候及提供身心健康資訊，並鼓勵參加公司各單位和利用民間資源所舉辦的活動及所提供食、住、樂等特約優惠措施，提升同仁整體生活品質與工作士氣，營造互動良好文化。

積極倡導同仁正當休閒活動，並利用場所地理之便，利用飯後午休之餘，漫步於綠意盎然的公共設施，為午後工作注入清新的精神外，並提醒同仁在努力工作的同時，也要保持健康的身心，利用短短的飯後午休舒緩筋骨，讓大家重視健康自主管理，達到樂活好健康。

當然，無論工作環境多麼的積極向上，人的身體和大腦總有極限。過去的研究結果發現，如果員工集中工作 52 分鐘，然後休息 17 分鐘（最好是暫時離開電腦螢幕），其工作效率將有所改善。DeskTime 工作效率應用程式的研究結果亦指出，員工如遵循此工作模式，其工作效率可高出 10%。同樣地，康乃

爾大學 1999 年的一項研究也預示了這一情況，研究結果顯示收到休息提示的員工與其他員工相比，前者的工作效率比後者高出 13%。

在總務方面可定位為支援場所服務的最佳推手；建構場所經營的引航舵手與關懷照顧生活與權利的守護者。其作為如下：

一、建立智慧與經驗兼具的總務知識庫，總務作業流程說明書與經驗分享對於知識管理之於總務工作的發展性能有效的傳承與分享，並利用電腦操作及儲存的便利性，建立一套可為公司文化及人員接受並使用的總務知識庫及資訊庫。

二、總務人員對於學習型組織的建立有其先天的優勢，利用公司完善的設備及專業的人力資源即能協助場所建立一個處處能學習的空間環境，讓總務從業工作人員都能樂於學習、勤於服務。

三、前瞻審視當前及未來的主觀與客觀環境，精進總務服務。總務工作應能在法令許可的範圍加以彈性調整且能因應外在環境及任務的變動。總務工作的服務範圍與內容亦應加深其服務的廣度與深度，透過工作價值觀的重塑及工作導向的激勵、獎懲來提升總務人員的人力資本、專業職能及職業認知，奠定總務工作績效。

四、時效性、正確性的工作流程應隨時再檢視與不斷修正來提高總務工作效率、彈性與張力。總務工作細瑣繁雜，職務再設計及工作分析應持續與時俱進熟稔及型塑事務性責任文化。

五、走出去、站出來的走動處理精神，一本行動處理精神建立場所即時服務系統。總務工作能做得好的基本要求便是要走出去、站出來，走出去瞭解場所的總務環境，站出來感受同仁的聲音；以走動處理的精神與態度來展現總務工作的專業與服務無所不在，以行動處理的方法與步驟來證明總明工作對完成任務的效率與決心。

肆、結論

總務顧名思義便是總管事務，亦即所有大小事，只要沒人管的，通通都要管。其任務應要以摸索戰競的精神態度，發展最快速、有效的方法，解決各式疑難雜症。總務工作是蘊含著許多人的心力、智力與創意的，雖然很多時候總務工作都是扮演著螺絲釘的角色，但卻總是密切攸關到大家的生活與權利。

12 區重視人才的養成教育與健全員工福利，積極為員工塑造一個兼顧工作與生活的優質環境，以發揮台水人的特質與才華。不僅於職場大放異彩，並開創幸福完美的人生。應鼓勵員工於工作勤務之中，持續維持健康的生活習慣，若於公司場所內以不影響他人及工作，自行安排並利用短暫休息時間進行健康操等活動，甩掉各種煩悶因子，調和身心能量、學習與壓力健康共處。除提升快樂能量，亦望進一步內化提升同仁職場熱情。充實自己培養興趣也有助益身心健康發展。開放的企業文化可促進員工間的積極討論，從而激發其創意和創新精神。展現這種企業文化的例子包括在開會時提供團隊研討環節，讓員工各抒己見，令他們不用擔心會有任何不良後果。無論是尋求協助、查詢任務細節，亦或與管理層討論問題，員工應能感到舒適自在。

各所相關人員及同仁應秉持著取之社會、用之社會、回饋社會的信念，對於企業社會責任、建立健康樂活工作環境等議題不遺餘力，都能將之落實於職場及生活之中，隨時紓壓解勞、提昇自我免疫力。總務人員的妥適幫忙，其實可以適時減少勞資間的爭議及避免社會成本的浪費。

12 區一向視員工為公司最大的資產，因此為給予員工全方位照護，首先各場所應營造健康工作環境，定期進行工作現場作業觀察，以改善工作環境及避免髒亂病蟲發生；並重視同仁身心照顧與溝通，以瞭解同仁真正需要與傾聽其心聲；並加強宣導預防勝於治療觀念，使同仁自行透過完善健康管理，以提升健康管理；唯有同仁身心健康才能為公司提供更好工作態度，間接也提昇公司競爭力。

本於從心出發做到對人的關懷服務，營造貼近同仁需求的友善職場環境，除了落實平等政策外，透過各項友善家庭政策，協助同仁平衡工作與家庭的雙重壓力，讓每位同仁在不斷提升自己的效率、共同朝實踐台水願景目標前進時，可以大大提升對場所認同與付出，也透過場所及同仁相互尊重的概念，讓友善職場文化，為同仁塑造安心的工作環境。

伍、參考文獻

勞動部(2015)，工作生活平衡推動手冊。

黃煥榮(2009)，運用友善家庭政策平衡工作與家庭-理論與經驗的初探。人事月刊，第 48 卷第 1 期。

游金純(2017)，員工需求視角下的友善職場營造。主計月刊，第 741 期。

林逸舒(2005)，論科技大學總務工作的挑戰與願景發展策略。

林偉華(2014)，桃園縣立自強國中電子校刊，創刊號。

工作場所心理學如何提高工作效率 <https://www.regus.hk/work-hongkong/zh-hk/workplace-psychology-improve-productivity/>

研究報告未抄襲切結書

立書人江美娟所著之友善工作場所提升總務及用戶服務之淺談研究報告絕有抄襲他人作品、**侵害他人智慧財產權**之情事，如有不實，願受撤銷獎勵及自負相關法律責任。

※本次研究報告是否曾參加評選而未獲獎？

☐是

年度	著作人	研究題目	請簡要說明與原著作之差異

☒否

此致 台灣自來水股份有限公司

立書人：江美娟

中華民國 109 年 06 月 30 日