

# 新北市政府各機關製定標準化文件編寫格式說明

## 壹、共通性格式：

### 一、版面設定：

- (一) 邊界：統一使用 A4 紙張為原則，左 3cm，上下右 2.5cm，如因版面需要得作適當調整。
- (二) 字型：以標楷體直式橫書撰寫，字型大小除標題 16，頁尾 10 外，餘皆為 14；固定行高 20pt。
- (三) 內容如逾 1 頁，每頁均須留表頭，俾利閱讀。

### 二、文件編號：訂定原則為「編號代碼+機關簡稱+科組簡稱+序號」，如「(府)研研展 01」。

#### (一) 編號代碼：

1. (民)：與民眾相關者，含人民申請案，如「(民)研服務 05」。
2. (府)：具本府共通性者，如「(府)研研展 01」。
3. (會)：受其他機關會辦(審)者，如「(會)環綜規 01」。
4. (區)：與區公所辦理業務相關者，
  - (1) 本府各機關製定區公所人民申請案，如「(民)工使管(區)01」。
  - (2) 區公所自訂人民申請案，如「(民)貢民政(區)01」。

#### (二) 機關簡稱：原則依一級機關發文代字，以秘書處為例，其簡稱為「秘」。

#### (三) 科組簡稱：原則依承辦單位發文代字，以體育處綜合計畫科為例，其簡稱為「體綜」。

#### (四) 序號：以該單位(科組)最先撰寫者編號為 01，其次為 02、03...

### 三、標題訂定：

#### (一) 文件標題：

1. 一般案件：新北市政府(業務項目名稱)標準作業程序。
2. 受會辦(審)案件：新北市政府(業務項目名稱)會辦(審)○○局標準作業程序。
3. 各機關製定區公所案件：新北市政府(業務項目名稱)標準作業程序(含公所)。
4. 區公所自訂案件：新北市○○區公所(業務項目名稱)標準作業程序。

#### (二) 流程說明標題：依文件標題將「標準作業程序」改為「標準作業流程」

說明」。

(三) 流程圖標題：依文件標題將「標準作業程序」改為「標準作業流程圖」。

四、**頁尾設定**：以「標楷體 10」字型編寫，並置於該文件之頁尾中央，若僅一頁，則不設頁碼。

(一) 流程說明：SOP 編號-流程說明-頁碼/總頁數。

(二) 流程圖：SOP 編號-流程圖-頁碼/總頁數。

(三) 表單：SOP 編號-表○-頁碼/總頁數。

(四) 附件：SOP 編號-附件○-頁碼/總頁數。

**貳、流程說明格式**：以表格方式呈現，欄位應含「作業階段」、「作業流程」、「步驟說明」及「作業期限」等 4 欄位，另得依需要自行增列權責機關、備註、注意事項等欄位。前述的內容、順序、編號及欄位等名稱命名必需與流程圖名稱一致。

一、**作業階段**：

(一) 階段名稱應依實質意義命名，避免以第一、第二階段命名。

(二) 文字請以「直書」、「向上置中對齊」文字格式呈現。

(三) 名稱命名需與流程圖名稱一致。

二、**作業流程**：

(一) 以功能命名，原則為「動詞＋受詞」，以具體且簡明扼要文字敘述。

(二) 需與流程圖所列作業流程文字、序號一致。

三、**步驟說明**：

(一) 項目符號：壹、一、(一)、1.、(1) 順序，並縮排處理。

(二) 應敘明民眾需檢附之證件、書表、表單、附件等。

(三) 敘及需對照使用何表單、附件時，表單名稱應列出全名。

(四) 如需檢附多張證件、書表、表單、附件者，請依流程圖或流程說明提到之順序依次編號，並依證件、書表、表單、附件順序排列，民眾表單附件編號前應加「民」字，如：

1. (民)教社教 11-(民)表一-新北市兒童課後照顧服務中心立案申請書  
土地登記申請書【(民)表一】。

2. (民)教社教 11-(民)表二-新北市兒童課後照顧服務中心業務計畫書。

3. (民)教社教 11-(民)附件一-新北市兒童課後照顧服務中心組織章程。

4. (民)教社教 11-(表一)-新北市兒童課後照顧服務中心立案初審檢核項目一覽表。

- (五) 主、會辦(審)機關必須明訂受理之單一窗口。
- (六) 對應定義作業程序，應標示出定義機關之標準作業程序全名。
- (七) 內容說明應具體明確，並清楚表達人事時地物等應注意事項。

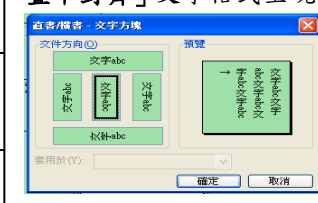
四、**作業期限**：應標示作業流程天數(日曆天)，並將主辦、會辦(審)期限分別標示，且會辦(審)期限不得逾主辦期限。

五、**編寫格式範例**：

新北市政府○○○○○○○○標準作業流程說明

作業階段	作業流程	步 驟 說 明	作 業 期 限
收 件 階 段	1. 申請	申請人檢附地政士登記助理員備查申請書【(民)表一】及應附繳文件一式 2 份，向新北市地政士公會申請備查。	○天
	2.1	步驟說明應將重要經驗或注意事項列入	○天
	2.2		○天
	3.		○天
	4.1		○天
	4.2		○天
	5.		○天
	6.		○天

「作業階段」此欄位內容，其文字請以「直書」、「向上置中對齊」文字格式呈現。



如僅一頁，不設頁數及總頁數，標楷體 10 字型

版面：左 3cm，上下右 2.5cm

參、**流程圖格式**：欄位至少應含作業階段、作業流程及作業期限 3 欄，餘自行



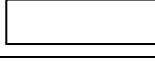
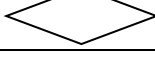
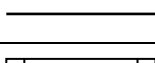
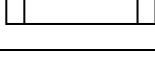

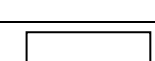
依需要增加權責機關、備註、注意事項等欄位。

### 一、作業階段：

- (一) 階段名稱命名應具實質意義，避免以第一、第二階段命名。
- (二) 應直書，上下並加註有箭頭之線條。

### 二、作業流程：

- (一) 流程圖符號：參考美國國家標準協會系統流程圖標準符號，選定部份常用圖形，作為本府製作標準化流程使用符號，符號繪製排列順序，為由上而下，由左而右。

符號	名稱	意義
	開始 (Start)	流程圖開始
	終止 (End)	流程圖終止
	處理 (Process)	處理程序
	決策 (Decision)	不同方案選擇
	路徑 (Path)	指示路徑方向
	已定義處理 (Predefined Process)	使用某一已定義之處理程序
	連接 (Connector)	流程圖向另一流程圖之出口或從另一地方之入口
	文件 (Document)	輸入或輸出文件

### (二) 流程圖編號原則：

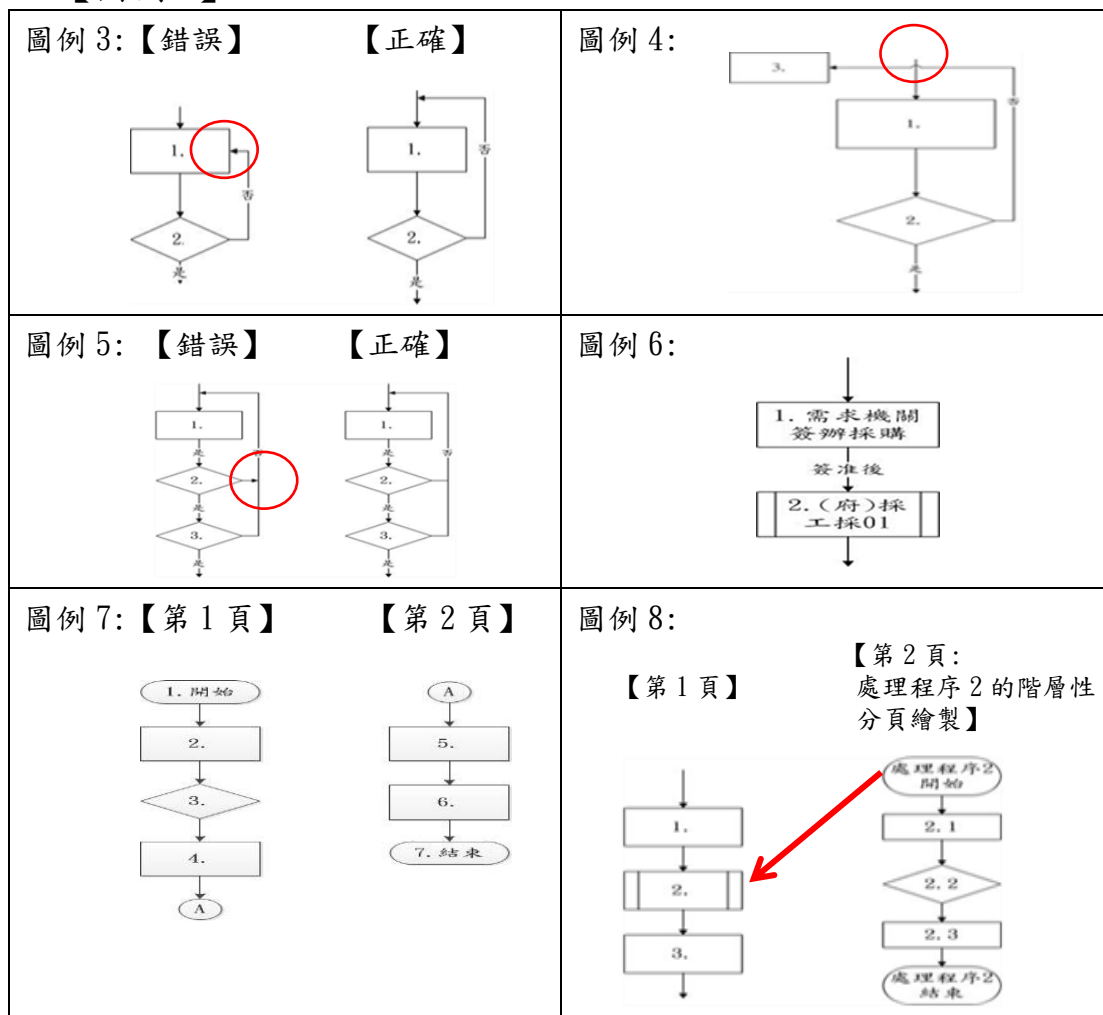
1. 請以阿拉伯數字，由 1 開始，依作業流程排列順序編號。
2. 作業流程若屬平行作業關係，其編號請多加一碼 (如 8.1, 8.2 等依序編號)，並宜排列在流程圖同一高度，而下一個作業流程編號，則自動增加 1 (如 9)。**【圖例 1】**
3. 流程圖形內以功能命名，原則為「動詞＋受詞」，及簡明扼要文字敘述。**【圖例 2】**



### (三) 處理程序：

1. 流程須以單一入口與單一出口特性繪製。【圖例 3】
2. 相同流程圖符號宜大小一致。
3. 路徑符號應避免互相交叉。【圖例 4】
4. 同一路徑符號之指示箭頭應只有一個。【圖例 5】
5. 流程圖中若有參考到其他已定義流程，可使用已定義處理程序符號，不必重複繪製。【圖例 6】
6. 流程圖若為一頁以上：
  - (1) 可使用連接符號連接下一頁流程圖，連接符號內請以英文字標示，以資區別。【圖例 7】
  - (2) 可使用階層性分頁繪製方式，並在處理程序編號上表示其階層性。【圖例 8】

【圖例 8】



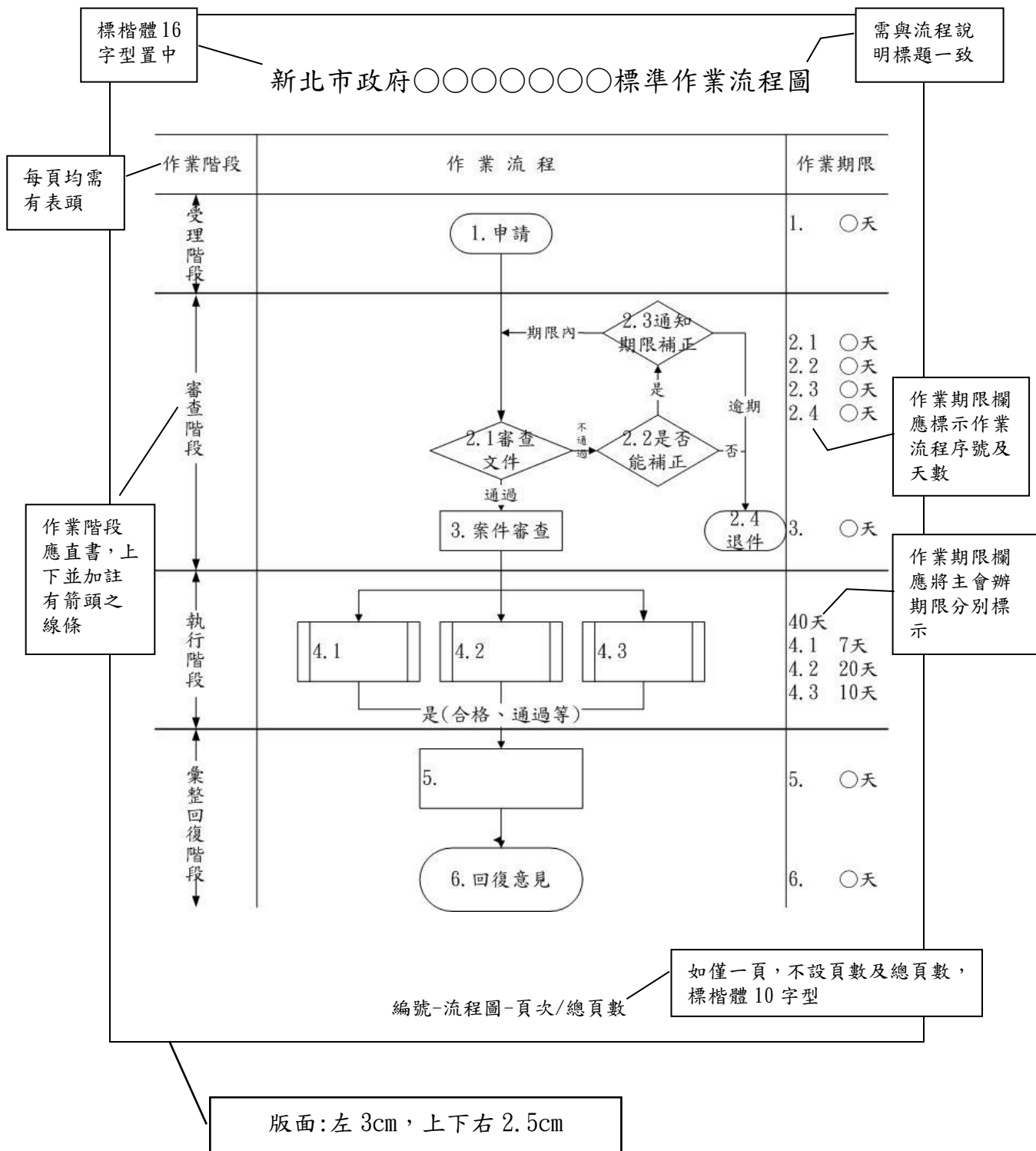
### 三、作業期限：

- (一) 應標示作業程序號及天數(日曆天)。
- (二) 應將主辦、會辦(審)期限分別標示，會辦(審)期限不得逾主辦期限。

### 四、流程圖文字應簡潔明瞭，流程設計應符合單一窗口、平行分會、一次告

知等三原則。

五、編寫格式範例：



**肆、製定會辦(審)標準化文件原則：**

- 一、主辦機關依業務需求，應主動要求各會辦(審)機關分別製定會辦(審)標準作業程序。
- 二、各機關配合製定之會辦(審)標準作業程序應送主辦機關，並由主辦機關彙整主、會辦機關標準作業程序，陳報一層核定，於簽准後函知主、會辦機關分別自行辦理上網事宜。
- 三、主、會辦機關之標準作業程序發行後若需變動者，仍應送主辦機關，由主辦機關首長核定，惟涉及重大變動，仍應陳報一層核定。