



品質管理之有效運用

由高雄捷運連續壁工程開挖疏失談起

曹玲玲

今年6月初高雄捷運工程於連續壁進行開挖時，造成地面坍方及周遭鄰房傾斜與屋壁龜裂之新聞，曾引起高雄市民一陣譁然，事後經高雄市政府緊急應變措施處理後，似乎暫時緩和了民衆不安之情緒。作者因於三年前親身輔導高雄捷運局路權科品管流程標準化之建置與執行，目前又身兼台經院企業發展推動中心之主任，因此或可依照該局內部之管理程序，與讀者共同探討就此案發生當時與事後之處理流程，希冀藉由該局此次適切之處理措施，得以作為爾後其他公家機關與民營單位於實施緊急應變措施之參考。

站在流程管理的角度來看，一般政府機構攸關市民大眾福祉事宜，大部份均會透過人民陳情程序辦理，高雄捷運局路權科為求合情合理，並適時有效性地解決有關人民陳情案事宜，俾使相關業務順利進行，已於三年前建立人民陳情案辦理之作業程序，並初步建立與市民溝通之平台，以下就其可採用之內容概

要敘述之。

人民陳情程序流程及說明

1. 流程請參見圖1所示。
2. 該局於接獲人民陳情案件後，得先由局長判別後，再依下列原則辦理：
 - (1) 陳情案件不涉及該局業務時，則移請高雄