



### 校長張家宜致詞

今天是本校一年一度的全面品質管理(TQM)研習會,本校自1992年推動TQM至今,每年持續辦理研習,除精進品質並能凝聚共識,以發揮TQM精神;本校今年起將邁入第五波,其精神是面對變革,掌握「即時策略」,持續不斷活用組織,進行創新思維。過去10年每年所舉辦的「淡江品質獎」也因應第五波來臨,將於今年停辦一年,將提出全新構想,具備新面貌,請大家拭目以待。

2016年是本校團結團圓豐收的一年,「夢園」、「甜甜圈」,經過區賽挑戰後,不但晉級決賽,並在「第29屆全國團結團活動競賽」中得到佳績;「夢園」以「降低出國學生未通報率」為主題,榮獲自強組銀塔獎;而首度參加全國賽的「甜甜圈」則以「降低體育課網球遺失率」為題,獲得自強組銅塔獎殊榮。能在全國競賽中得到銀塔獎是件非常不容易的事情,同仁可以在他們的分享中了解團隊的運作方式和推行成果,相信能激勵同仁精進品質手法。

各位同仁請一起驗收會場內的全新投影螢幕,本校系友會聯合總會會長、化學系林健群校友,有感於去年參加春之賽宴,學生活動中心螢幕投影效果不佳,特地捐贈百萬投影設備回饋母校,改善硬體設備,今天運了幾張照片驗收成果,並對林總會長表達感謝之意。

2016年7月曾前往大陸西安參加陝西兩岸暨港澳地區大學校長聯誼活動,參觀秦皇島港和漢景帝的漢陽陵時,發現兵馬俑等陪葬品大小一致的特色,同仁從這些照片觀察到,無論是動物、人形的陶俑等都可見其規格一致的特性;可以想像秦漢時期即有全面品質管理(TQM),也都進行PDCA品質管理循環,做好品質管控,足見全面品質管理(TQM)早已落實於生活和文化中,與同仁互勉應持續以品質取勝,以和本校在這多元時代屹立不搖。

本次專題演講有幸邀請到日鑫創業投資股份有限公司董事長盧瑞產和文大企業大眾傳播學系教授方蘭生來校演講。相信同仁對盧董事長並不陌生,他是台大電機系出身,但研究品質管理多年並嚴格落實PDCA,擔任過國家品質獎的評審委員,長期以來,關心本校全面品質的發展,肯定本校持續改善的努力,多次擔任淡江品質獎和品質團競賽的評審委員。他帶來「以儒家思想塑造優質的品質文化」專題演講,相信會幫助同仁更樂意思考,以提升自己的專業素養。另外一位是知名公關專家、魅力公關個人工作室負責人方蘭生教授,他擔任淡江大學新聞系系主任、大

105學年度全面品質管理研習會中,校長張家宜勉勵同仁,本校將邁入第五波應持續改進,進行創新思維。(攝影/國家璋)

### 專題演講 以儒家思想塑造優質的品質文化

105學年度全面品質管理研習會,於3月24日在學生活動中心邀請日鑫創業投資股份有限公司董事長盧瑞產和文大企業大眾傳播學系教授方蘭生來校演講,說明如何以深耕全面品質管理。本報整理內容精華,以饗讀者。

日鑫創業投資股份有限公司董事長盧瑞產以「以儒家思想塑造優質的品質文化」為題,將文化與全面品質管理、儒家思想的中華文化、儒家思想的全面品質管理、塑造優質的品質文化,以及教育訓練的內涵5大部分,為大家說明。

盧瑞產認為文化是人類生活的全貌,以中華文化之特色為例,在食衣住行育樂方面,分別為民以食為天、禮儀之邦、家族為重、望子成龍,以及獨樂樂不如眾樂樂。他指出,儘管現今是追求「品質」的時代,也有多位品質大師定義品質,卻沒有一個定義能充分說明,因此品質的意義是多元的。依照國際標準組織(ISO)的定義來講:「品質乃是實體的整體特徵,具有滿足顧客明示或暗示的需求能力。」因此品質就是產品或服務的特性符合所需,但目前品質範圍不限於產品或服務,已擴展到整個企業體質與亮點。他以經驗者實例說明品質等級的差別,並認為「顧客對品質的要求一定隨經濟騰高」,而應該認為「每個顧客對品質的要求有所不同,若能達到甚至高於該等級的輸位,都能算是高品質」。盧瑞產提醒,一般國家標準通常高於世界標準,而世界標準往往可能為最低標準。



(攝影/何曉龍)

代表事平,他也進一步說明行大學之道與品質管理的關連性,盧瑞產認為,管理者應先知如何為人處事和知人善用,則其善後,則其易做好人性化管理、尊重人性、了解人性,接著以身作則行大學之道,然後止於至善。他強調,執行者則必須精益求精,在學問、道德、立業、成德四方面持續精進,另外積極改革創新做好根源管理、ABC分析、教育訓練,最終超越顧客的期待。盧瑞產以儒家思想的全面品質管理方法,提出與品質相關的建議:格物,是運用8D分析和要因分析;致知,是運用檢定、推定;誠意,是人性管理;正心,為推廣品德教育;修身,培養終身學習;齊家,為品質管理;治國,是社會責任;平天下,是卓越經營。

在如何塑造優質的品質文化方面,盧瑞產先針對前面所提及的「真、善、美」再次進行改善,接著提出追求卓越、創新精進、持續改善,及品質管理應表現於日常品質活動中,使之養成習慣,進而形成文化。於個人修練的部分,他認為應由愛心出發,以人性管理推展到團體,表現優質文化。所以每個人必須以身作則,提高水準,並從小處著手,再經由人性管理,達成卓越經營、顧客愉快的境界。(文/秦宛萱整理)

### 專題演講 個人魅力公關

方蘭生擁有紐約聖若望大學亞洲研究所碩士學位,並任教於中興文化大學超過37年,長期關注魅力公關,並著有《形象魅力》、《人際吸引力》、《魅力公關》等書,同時也是魅力公關個人工作室負責人,以公關行銷專業,提供企業訓練師資及相關服務。此次特別邀請方蘭生,以「個人魅力公關」為題,為大家說明如何發揮個人魅力公關。

方蘭生認為,個人魅力公關就是指個人品質,應以提升自我品質為重點,來建立和維持個人與公眾之間的相互了解,所付出一種有計劃地持續行動,而達成增進人際關係,開創有利空間及塑造個人良好形象。他說明,建立個人公關的積極面可加強溝通增加好感,進而建立信任,消極面則是能預防危機、澄清誤會;簡言之,做好個人公關就是增進人際交際與良好形象。

個人公關的本質與精神是服務、主動與和諧,同時也是個人親與落實的有利工具,如何散發出自己的魅力,去吸引周遭的人,他師納自身37年的教學經驗法則,推出「人味、趣味、知味、才味、財味」之個人魅力公關原則,這次融合增加了親和力、幽默感、興趣感、淵博知識等,能發揮個人魅力的魅力。

方蘭生說明,現在手機嚴重影響教師的教學和學生的學習,但課堂上的幽默感仍有功於提升專注力;他的表示,自己最喜歡對他的笑話有反應的學生,當學生有反應時則代表學生上課有認真聽講,對上課內容理解,課堂上也有互動與認真。

那如何讓學生覺得學習有趣呢?方蘭生認為,笑話是最容易讓學生覺得有趣的內容,在適當時機中,透過與教學內容相符的笑話,除了幫助學生課堂提振精神並認同於學習上,學生才會每天如沐春風的來上課,教授

### 個人魅力公關

也能開心愉快的互課,達成雙方雙贏的局面,更進一步的就是達到師生互相理解的「溝通」。

方蘭生隨即示範一連串的幽默笑話,讓現場捧腹大笑,他藉此說明,一般人聽到笑話時,會有三種類型反應的人,一是「馬上就大笑」、二是「停一停秒,突然大笑」、三是「別人笑完,才微微咧嘴而笑」。他認為,當學生的反應是第一類和第二類時,都屬認真聽講的學生,倘若第三類反應時,則表示該學生生活太過拘謹、嚴肅,或是根本没在聽。方蘭生建議,教師可以藉由這三種反應觀察學生的學習情形,並適時地調整上課內容,以利用課堂經營。

他對「一日為師,終身為父」重新思考,認為應摒除過去的教學權威,改以學生為中心,方蘭生提出:「一日為師,終身為父」不應由教師說的,而是學生認定了對教師的教學會說出,這樣才有意義,才能脫離過去對教師的權威,以教師為中心的形象,促進師生的雙向溝通。方蘭生再對受刑人演講為例,強調調皮的給予而不溝通,對方也就不一定能接受,並認為說教與訓話都是單方面的灌輸而缺乏溝通,只有在對方立場提出適當的建議,才能發揮人味味的個人魅力。

他表示,這是改變,不是去討好學生,而為了使學生聆聽教師講課,讓他們被我們的魅力吸引,知道我們的教學內容,了解知識學習的樂趣。

方蘭生指出,大家常提到家和萬事興、人和為貴或和氣生財等,並非是從天而降,是需要靠主動和努力工作爭取,也就是自我提升。方蘭生鼓勵全體聽眾,無論工作或是生活時時保持熱情去面對,因為這是吸引人、討喜的,不論是在任何場合皆是如此,方蘭生以豐富的案例印證個人魅力的重要,也說明應在專業度外,學習去控制情緒,並保有幽默感和活力。(文/楊翰熙整理)



(攝影/何曉龍)

散講,這是第一步;加上,他又很有十足的親和力,會主動去與人士攀談聊天,這就是他在老一輩中有一支支持者之原因;這也印證親和力之個人魅力的重要性。

方蘭生提到,有些教授認為他們的職責是上課,為何還要去做多餘的事情,他說明,美國曾在三十七年前就已提出「幽默教學法」,把生硬的教學內容變得有趣生動是教師的工作,也在職場上做出調查,一個保有幽默快樂工作的人,在成就與表現上,都會比愛板著臉、以權威壓制的人還要好。

他表示,這是改變,不是去討好學生,而為了使學生聆聽教師講課,讓他們被我們的魅力吸引,知道我們的教學內容,了解知識學習的樂趣。

方蘭生指出,大家常提到家和萬事興、人和為貴或和氣生財等,並非是從天而降,是需要靠主動和努力工作爭取,也就是自我提升。方蘭生鼓勵全體聽眾,無論工作或是生活時時保持熱情去面對,因為這是吸引人、討喜的,不論是在任何場合皆是如此,方蘭生以豐富的案例印證個人魅力的重要,也說明應在專業度外,學習去控制情緒,並保有幽默感和活力。(文/楊翰熙整理)

### 105學年度全面品質管理研習會

# 發揮個人特質 展現魅力品質

### 校長張家宜主持 開幕

在此預祝同仁有一個非常豐收的早上,並希望大家對於推動全面品質管理(TQM),能有更深的體認,進行持續改善。

### 第29屆全國團結團活動競賽銀塔獎和銅塔獎 獻獎

淡江品質團競賽頒獎 頒獎

### 以儒家思想塑造優質的品質文化、個人魅力公關 專題演講

▲105學年度全面品質管理研習會會議錄

### TQM研習會 參與心得

資訊工程學系系主任陳建彰  
我以前沒有太在意幽默的表達,聽完方蘭生教授演講後,體認到個人魅力公關的重要性,如何在教學和行政上,開創與學生和工作團隊間良好的互動,使大家樂於發揮個人特質,「幽默感」將是往後我在教學上的新課題。(文/楊翰熙)

### 資訊創新與技術學系系主任武士武

如何拉近人與人之間的距離?我在方蘭生教授的演講中找不到答案,就是幽默感和力量是不可或缺的,在既放鬆又愉悅的場合下,無論是行政團隊或是老師們,都能更竭盡全力的教學,這也是我們未來努力的方向。(文/楊翰熙)

### 簡管學院行政助理洪秀蘭

日鑫創投盧董事長在演講中提到,他曾嘗試將企業管理融合儒家思想,而最讓我有印象的是,品質除了是在產品和服務中展現,也能以「善善美」行動來持續追求優質的品質文化。這也引導我們思考如何在PDCA(目標管理循環)下,讓現有行政更趨完整。(文/楊翰熙)

### 學生紀實團圖書非書資料研究助理許雅婷

聽了盧瑞產董事長的演講後,發現原來儒家文化與全面品質管理有如此深刻的關係,尤其是人本思想,如果能有效融合在教學和行政中,想必是一項新體驗,也會有所收穫。(文/楊翰熙)

### 資訊處專案發展組專門委員錢太隆

盧瑞產董事長將中華文化與儒家思想融入在品質管理中,是相當創新的思維。他營造了自己於數十年來的工作經驗,塑造了個人性管理的優質文化,我認為是一種修練,也提供了我在工作上的調整參考,鼓勵自己朝卓越表現邁進。(文/楊翰熙)



▲105學年度全面品質管理研習會會議錄

### 夢園甜甜圈獲銀銅塔獎

本校「夢園」、「甜甜圈」於「第29屆全國團結團活動競賽」中表現傑出,獲得佳績,「夢園」以「降低出國學生未通報率」為主題,榮獲自強組銀塔獎;首度參加全國賽的「甜甜圈」以「降低體育課網球遺失率」為題,獲得自強組銅塔獎。兩得獎團隊於「105學年度全面品質管理研習會」中除了接受表揚外,並向校長張家宜獻獎,將此榮耀與全體同仁分享。(攝影/林俊廷、國家璋、何曉龍)

### TQM研習會 經驗分享 第29屆全國團結團活動競賽 自強組銀塔獎得主 夢園 降低出國學生之未通報率

「第29屆全國團結團活動競賽」自強組銀塔獎得主「夢園」團隊在會中進行經驗分享,首先感謝校長的支持與全體團員的努力。從組隊到獲獎共歷時逾一年,經歷人員異動、活動主題調整、資料蒐集、整理及改進等多項階段,本次分享經驗談之餘,也感謝今日品質團競賽得獎隊伍伍參加「第30屆全國團結團活動競賽」,並表示淡江團圓參加全國團圓活動的動力來自張校長「持續改善」一語的鼓勵,希望今後團隊亦能傳承意志。

在主題選定上,「夢園」著眼於關陽校園大三出國率、大三出國輔導通報系統作業效率不彰、學生出國通報率低的現況,落實關陽校園主任林志輝提出「提升出國學生通報率」具體落實出國學生輔導相關工作」的意見,最終鎖定「降低出國學生之未通報率」為活動主題。「夢園」著手進行未通報率的留學學校、通報項目及活動主題。「夢園」將未通報率數據各低於50%及10%。

▲夢園獲第29屆全國團結團活動競賽自強組銀塔獎,於105學年度全面品質管理研習會中獲獎。(攝影/國家璋)

作為品質管理,並致力於自開始通報至21日止,「學生自主通報率」和「導師追蹤輔導率」之未通報率應各低於50%及10%。

為達成此目標,「夢園」將降低通報率的原因,從人員、流程、設備、管理4面向分析,經由學生、團員兩方評價並經驗證後,得出6項原因與5項對策,概述如下:

針對「通報期限過長容易忘記」,團隊擬定「縮短通報期限」之對策,由平均46天縮短至14到21天;針對「系統無法自動提醒功能」,團隊擬定「增加提醒功能」的對策,於開始通報當日提醒學生與導師,14天後再次提醒導師與團員;針對「資訊進度未結合通報項目」、「無強制性規定」原因,團隊擬定「結合課程提升通報率」的對策,將通報項目納入「大三留學實務管理」課程或研習課量項目;針對「操作簡解不足與使用不便」,團隊擬定「改善系統介面並增加操作說明」的對策,除了改善輔導通報系統使用流程,另將連結設置在關陽校園網站首頁,並由責任人員在大二課程中進行系統操作簡解、製作電子版使用說明;針對「聯繫學生不易」,團隊擬定「加強聯絡管道及宣傳推廣」的對策,建置各留學學校FB社團,方便學生之間的經驗交流與分享,以及加強與學生家長的互動。

在上述對策實施後,成效顯著。自開始通報至第二十一日止,出國學生未通報率降低至10%。其中,在「英檢/畢業門檻」和「返國日期」兩個目標中,學生自主通報率的達成率分別達到41.51%與36.67%的顯著效果。通報系統的改進讓師生整體滿意度大幅提升,老師和相關行政同仁的工作效率顯著提升,在教學場上,幫助學生提高自主性,同時縮短了老師追蹤輔導和聯繫的時間。

經驗分享尾聲,「夢園」提出3大努力方向,一是「師生合作」,有助於團隊工作的認識與協調;二是「持續研習」,讓師生意見相互激盪;三是「精進品質」,持續彰顯關陽校園特色,以及精進大三出國相關作業品質。(文/杜歡整理、攝影/國家璋)



▲105學年度全面品質管理研習會中,邀請日鑫創業投資股份有限公司董事長盧瑞產和魅力公關個人工作室負責人方蘭生來校演講,並與張校長(右三)等人合影。(攝影/何曉龍)

### TQM研習會 淡江品質團競賽結果 第一名三全園 提升蘭陽校園線上報修系統服務效率及滿意度

「三全園」由關陽校園共11位教職員及學生組成,以「提升關陽校園線上報修系統服務效率及滿意度」為題在本次品質團競賽中獲得頭籌,評審委員讚賞其主題能持續運作,發揮傳承效果,且使學生對學校向心力的提升有相當助益,在異因驗證中同時考量團員、承辦人,以及學生的意見,最終獲得佳績。

基於關陽校園住宿學院性質,團員提出5項與校園生活相關之主題,最終經「可行性」、「重要性」、「團能力」、「效益性」4項指標分析後選出主題。經訪問學生與承辦人後,得出關陽校園線上報修系統的滿意度低、功能不齊、報修時間過長等意見,因而選定「報修及修繕之平均完成天數縮短一半」、「線上報修系統之使用滿意度提升四分之一」兩項目標。

設立目標後,團隊展開原因分析,從人員、流程、系統、管理4面向進行異因驗證,得出「廠商施工或延誤時無法監督說明」、「承辦人與報修人聯繫不易」、「報修人未能掌握修繕進度」、「宣導不足」、「缺乏管理制度以監督修繕進度」5項原因,並逐一擬定改善對策。

針對「廠商施工或延誤時無紀錄或說明」,實施「增加維修的控制點及紀錄」對策。在報修流程中增加「派工」控制點,由承辦人紀錄委派廠商或自行修繕,並標明預計完成時間、增加紀錄修繕過程及結果。此舉得到學生認同,滿意度由改善前的4.13提升至5.15。針對「承辦人與報修人聯繫不易」,實施「改善聯絡的狀態,並增加聯絡的管道」對策。在每個控制點均發送通知單,並增加報修、留言及完工簡訊通知,其次提供照片上傳功能,以更直覺的呈現方式讓承辦人迅速處理;另增加line生活圈,提供線上客服。此措施滿意度從4.15上升至5.2。針對「報修人未能掌握修繕進度」,實施「調整整體流程及進度,增加逾期警示」對策。系統增加個人化功能,只顯示查詢者報修項目,以圖形化呈現修繕進度,並針對修繕項目之到期、逾期進行圖標告知;另於每日統計逾期件數後郵件通知承辦人。這使學生滿意度由4.13提升至5.18。針對「宣導不足」,實施「建立多元宣導管道」對策。製作報修流程圖之標示牌、報修網站QR Code張貼在重要位置;製作宿舍宣傳影片,刊登在各網站及社群媒體;辦理使用說明會及製作線上使用手冊,並將簡章說明編入新辦人手冊。此對策滿意度從4.44提升至5.23。針對「缺乏管理制度以監督報修進度」,實施「建立管理機制,定期回報相關資料」對策。系統增加分類別及統計功能;另建立報修人員評價機制,提供修繕品質參考。讓滿意度由3.71上升至5.14。

▲夢園獲第29屆全國團結團活動競賽自強組銀塔獎,於105學年度全面品質管理研習會中獲獎。(攝影/國家璋)

本次提案執行成果超出預期。「報修及修繕之平均完成天數縮短一半」、「線上報修系統之使用滿意度提升四分之一」的目標皆如期完成。報修及修繕平均時間由11.42天縮短至4.7,線上報修系統的使用滿意度由4.1提升為5.22,學生的報修等候時間顯著縮短,承辦人工作效率顯著提升。目前,此成果已擬定標準化作業程序,將報修系統全面改善,擬定標準化文件。(文/杜歡採訪整理、攝影/林俊廷)



▲105學年度全面品質管理研習會於24日在學生活動中心登場,此次近530人參與。(攝影/李建豐)

### TQM研習會 淡江品質團競賽結果 第二名生存圈 提升國際研究學院甄試報名率

由國際研究學院成員組成的「生存圈」,以「提升國際研究學院甄試報名率」為題獲得今年淡江品質團競賽第二名,因應當前大學招生困境找尋突破契機,活動意義和價值性高,加上全院總動員,展現團結合作精神,且品質管理分析手法運用得宜,贏得評審好評。

在主題選定上,團員先針對甄試報名率、教師歷程填寫率、提升學術活動參與率3項備選主題進行達成可能性評估,再經由檢視甄試報名人數與招生人數相關的現況後,「生存圈」團員決定從招生出發,以超過甄試招生名額作為終極目標,設定主題為提升國際研究學院的甄試報名率,期待106學年度甄試報名率提升至100%。

從分析中看出,以「社會因素」、「人」、「甄試門檻」及「宣傳管道」四面向切入分析,在院內系系內的協助下分析問題的3項原因為:「老師認知落差」、「缺少外部宣傳」及「部分學生英文非第一外語」,進而逐一擬定對策。

針對「老師認知落差」,實施「勵力宣導全員參與之精神」的對策,由院長發函鼓勵教師,一、二級主管於相關系所會議中宣導招生,並召開招生策略會議,透過多管齊下,讓教師充分了解招生工作必須全員參與,才能達到最大化。此項措施讓推動校外招生說明會場次,由105學年度的8場次增加到106學年度的21場次,老師也發揮主動性,肩負起舉辦招生說明會的使命。

針對「缺少外部宣傳」,實施「赴各校相關大學部科系宣傳」的對策,由各所於務會議中決定宣傳對象,由老師或助理協助安排校外招生場次,同時要求所長或老師親自到場,透過主動出擊,提高學院能見度,並逐步拓展非本校學生之生源。同時,將密集招生時間提前至甄試考試,此項措施使得「受影響報名人數佔本校院內報名人數」從0%增加至11%。

針對「部分學生英文非第一外語」,實施「全面參考英文」的對策。由於院內各所性質不同,英文非全部學生的第一外語,因而自104學年度第二學期起,各所陸續推出國際英文考試,以簡化評分項目,同時藉由平時上課、活動或不同會議,綜整全體師生意見,持續檢視其他評分項。此項措施在45位甄試報名學生的調查中,獲得贊成率達93.33%。

在改善招生宣傳策略下,106學年度甄試報名率超越目標,達到110%;同時以此結果制訂國際研究學院招生3項標準項目:「全體動員招生」、「所內教師赴校外宣傳」、「定期評分項目」,並總結提升招生率的8字原則:「全員參與、持續改進」。(文/杜歡採訪整理、攝影/林俊廷)

### TQM研習會 淡江品質團競賽結果 第三名皇帝大園 降低美食廣場廚餘量

「皇帝大園」再度以貼近生活的主題為發想,此次選定「降低美食廣場廚餘量」榮獲淡江品質團競賽第三名,評審委員們一致認為,無論在主題挑選、對策擬定均充分展現問題之核心,且主題對於學生環保教育的觀念養成有所幫助,加上幽默的呈現方式巧妙地傳達團隊運作之流暢,十分有價值。

該團員在初期討論主題後即圍繞在環保餐具、廚餘量、塑膠袋、用餐環境4項議題,團員透過校方方針、重要性分析了解,團之解決能力及達成之可能性等指標分析後,最終確定以「降低美食廣場廚餘量」為題。在進行現況調查時發現,美食廣場於104年12月廚餘量高達1,680公斤,為響應全球永續發展,創設健康安全校園的號召,國際設立減廚餘實施期滿之際,105年12月,廚餘總量減少達5%。

在原因分析上,「皇帝大園」針對設備、人員、物料、方法4要素,提出36個問題,最終經異因驗證後對策「挑食、吃不完」、「過多湯湯水水/滷料太多」、「菜切掉太多」、「無剩餘處理設備」4項原因,進一步擬定對策。

針對「挑食、吃不完」,實施「加強消費者端宣導」的對策,因應時事或搭配飲食安全衛生議題,製作海報或宣導短片,主動進行提醒,以「您的一例,可能是他們的一道」來提高師生環保意識與行動。同時,店家主動提供適量取餐,減少浪費,此舉獲得師生認同。針對「菜切掉太多」,實施「試行廚餘堆肥」、「向廠商宣導減少廢料」的對策,先以水果小舖的果皮作為階段性堆肥對象,結合校園園藝需要,定期收集製作堆肥,減少購置肥料費用。實施期間合計產出液態肥1.8公升,且放置期間無礙環境。另參考阿基師作法,邀請料理達人來校示範不浪費食材的烹飪方法。針對選菜量大的餐廳優先宣導,鼓勵使用當令食材,以食材充分利用為目標,這有助於降低成本,讓店家一致配合。

針對「過多湯湯水水、滷料太多」,實施「湯量減量搭配免費加湯」、「店家主動舉辦促銷活動」的對策,以宣傳小吃店為試行範圍,減少出餐湯量,搭配免費加湯服務;同時協同自助餐與美食店採取外帶提供一鍋湯的方式,此舉使促銷廚餘活動減少,打碎促銷活動則是以免費美食廣場位置與學生社群關係特性,於晚間7:30後同價價格套餐量增加50%,結帳再享優惠10元的措施,此舉使得自助餐剩餘菜量大幅減少,同時有效分散美食廣場用餐人流量。

針對「無剩餘處理設備」,實施「專人協助後廚剩餘分類」的對策,分別於下午、晚間用餐高峰時段,安排專人在回收區協助第一步分類,此舉使回收環境更整潔有序,也降低垃圾袋裝投設備的情形,具體落實有效分期。

在上述對策實施下,105年12月美食廣場廚餘量減少至1,590公斤,與104年同期相比減少5.36%,且團員對於業務熟練、品質管理、領導統御、創新思維、團隊精神5項指標的成績也顯著提升。最後,皇帝大園更訂出美食廣場後廚回收的標準作業流程(SOP),擴大師生、廠商參與環保的廣度和深度。(文/杜歡採訪整理、攝影/林俊廷)

### TQM研習會 淡江品質團競賽結果 第三名皇帝大園 降低美食廣場廚餘量

「皇帝大園」再度以貼近生活的主題為發想,此次選定「降低美食廣場廚餘量」榮獲淡江品質團競賽第三名,評審委員們一致認為,無論在主題挑選、對策擬定均充分展現問題之核心,且主題對於學生環保教育的觀念養成有所幫助,加上幽默的呈現方式巧妙地傳達團隊運作之流暢,十分有價值。

該團員在初期討論主題後即圍繞在環保餐具、廚餘量、塑膠袋、用餐環境4項議題,團員透過校方方針、重要性分析了解,團之解決能力及達成之可能性等指標分析後,最終確定以「降低美食廣場廚餘量」為題。在進行現況調查時發現,美食廣場於104年12月廚餘量高達1,680公斤,為響應全球永續發展,創設健康安全校園的號召,國際設立減廚餘實施期滿之際,105年12月,廚餘總量減少達5%。

在原因分析上,「皇帝大園」針對設備、人員、物料、方法4要素,提出36個問題,最終經異因驗證後對策「挑食、吃不完」、「過多湯湯水水/滷料太多」、「菜切掉太多」、「無剩餘處理設備」4項原因,進一步擬定對策。

針對「挑食、吃不完」,實施「加強消費者端宣導」的對策,因應時事或搭配飲食安全衛生議題,製作海報或宣導短片,主動進行提醒,以「您的一例,可能是他們的一道」來提高師生環保意識與行動。同時,店家主動提供適量取餐,減少浪費,此舉獲得師生認同。針對「菜切掉太多」,實施「試行廚餘堆肥」、「向廠商宣導減少廢料」的對策,先以水果小舖的果皮作為階段性堆肥對象,結合校園園藝需要,定期收集製作堆肥,減少購置肥料費用。實施期間合計產出液態肥1.8公升,且放置期間無礙環境。另參考阿基師作法,邀請料理達人來校示範不浪費食材的烹飪方法。針對選菜量大的餐廳優先宣導,鼓勵使用當令食材,以食材充分利用為目標,這有助於降低成本,讓店家一致配合。

針對「過多湯湯水水、滷料太多」,實施「湯量減量搭配免費加湯」、「店家主動舉辦促銷活動」的對策,以宣傳小吃店為試行範圍,減少出餐湯量,搭配免費加湯服務;同時協同自助餐與美食店採取外帶提供一鍋湯的方式,此舉使促銷廚餘活動減少,打碎促銷活動則是以免費美食廣場位置與學生社群關係特性,於晚間7:30後同價價格套餐量增加50%,結帳再享優惠10元的措施,此舉使得自助餐剩餘菜量大幅減少,同時有效分散美食廣場用餐人流量。

針對「無剩餘處理設備」,實施「專人協助後廚剩餘分類」的對策,分別於下午、晚間用餐高峰時段,安排專人在回收區協助第一步分類,此舉使回收環境更整潔有序,也降低垃圾袋裝投設備的情形,具體落實有效分期。

在上述對策實施下,105年12月美食廣場廚餘量減少至1,590公斤,與104年同期相比減少5.36%,且團員對於業務熟練、品質管理、領導統御、創新思維、團隊精神5項指標的成績也顯著提升。最後,皇帝大園更訂出美食廣場後廚回收的標準作業流程(SOP),擴大師生、廠商參與環保的廣度和深度。(文/杜歡採訪整理、攝影/林俊廷)