107 學年度全面品質管理研習會　時間：108 年 3 月 22 日　地點：守謙國際會議中心有蓮聽

●文字／鄭少玲、鄭詠之、李羿璇、歐陽子洵、林雨荷、陳雅媛、姜雅馨、丁孟暄；攝影／李暹榮、黃莉媞、周舒安

璀璨第五波 全面卓越品質經營

（攝影／李新榮）

校長葛煥昭致詞

開幕 葛煥昭校長主持

頒獎 淡江品管圈競賽 活動影片與頒獎

獻獎 全國團結圈競賽 銀搭獎

演講 玉山銀行黃男州總經理 專題演講

開幕致詞

各位同仁，大家早安，歡迎參加「淡江大學107 學年度全面品質管理研習會」。今天研習會分為兩階段，第一階段是本校推動全面品質管理成果的呈現，包括「第 10 屆品管圈競賽活動」成績揭曉及頒獎、獲得「第 31 屆全國團結圈自強組銀塔獎」的蘭陽校園「三全圈」發表示範，以及「淡江品質獎－品質卓越獎」得主，第 11 屆學生事務處及第 12 屆商管學院的經驗分享。第二階段邀請玉山金控暨玉山銀行黃男州總經理進行「打造不一樣的組織競爭優勢～全面卓越品質經營」專題演講。玉山銀行共獲得 4 次國家品質獎，包括黃永仁創辦人的個人獎項，以及機構榮獲 3 次國家品質獎，所以特別邀請黃總經理分享玉山銀行推動全面品質管理的歷程。

本校創辦人張建邦博士自 1992 年引進「全面品質管理」理念，由當時擔任行政副校長，現任董事長張家宜博士積極推動，本人很榮幸能完整參與全品管推動歷程。本校自 1993 年成立「教育品質管制委員會」後，每年舉辦「全面品質管理研習會」，迄今已是第 26 度舉行。2006 年設置「淡江品質獎」，2009 年本校榮獲第 19 屆「國家品質獎」，同年開始推動「品管圈競賽活動」；2014 年蘭陽校園「夢圈」首次參加「全國團結圈競賽」即榮獲銅塔獎，2016 年「夢圈」再度參加「全國團結圈競賽」，得到銀塔獎，初次由學生組隊的「甜甜圈」也獲得銅塔獎佳績；2017、2018 年蘭陽校園「三全圈」連續兩年獲得銀塔獎，蘭陽校園品管圈團隊總共獲得 1 次銅塔獎、3 次銀塔獎的優異成績。2018 年本校張董事長榮獲第 25 屆國家品質獎「卓越經營獎」個人獎，足見本校推動 TQM 的成果輝煌。

各單位申請本校推動的 TQM 相關獎項，準備過程會耗費不少時間，有鑑於近幾年自願參加「淡江品質獎」的單位有限，2017 年修改「淡江品質獎」辦法，將優勝獎金提高一倍，也增加獎項，分為「品質卓越獎」及「品質績優獎」2 種，獲得「品質卓越獎」的獎金為 30 萬元，「品質績優獎」有 5 萬元獎金；2015 年也曾將「品管圈競賽」獎金提高，第一名 6 萬元、第二名 4 萬元及第三名 2 萬元，以鼓勵校內更多單位參賽，但參加的單位還是寥寥可數，因此經審慎思考後，考量每年參賽確實會增加同仁負擔，決定自 2019 年起，「淡江品質獎」及「品管圈競賽」改為隔年輪流舉辦，即一年舉辦「淡江品質獎」，隔年辦理「品管圈競賽」，讓同仁有充分的時間準備，希望未來參加的單位能較為踴躍，以提高競爭性。

閉幕致詞

謝謝玉山金控暨玉山銀行黃男州總經理的精彩演講，希望黃總經理的演講能夠帶給本校同仁一些啓發，並能將其融入工作之中。今天的全面品質研習會主題為「璀璨第五波，品質再躍升」，希望本校未來能朝向黃總經理的專題演講題目「打造不一樣的組織競爭優勢～全面卓越品質經營」，打造不一樣的「淡江競爭優勢」邁進，讓本校第五波的校務發展品質能夠不斷的躍升。

黃總經理演講中提到哥倡比亞大學商學院教授莉塔，麥金斯（Rita Gunther McGrath）《瞬時競爭策略》（The end of Competitive Advantage），這是「快經濟時代」的挑戰，66 週年校慶時與《天下雜誌》共同舉辦《瞬時人才領袖講堂》，邀講本校傑出校友，分享如何在快經濟時代下，創造「瞬時競爭力」的優勢。

另外前校長、現任張董事長曾經送本校一級主管，湯馬斯，佛里曼（Thomas Loren Friedman）的《謝謝你遲到了》（Thank You for Being Late），這兩本書的相同處，本人曾在校務會議報告「快經濟時代／大加速時代的『快』速變化」。湯馬斯，佛里曼（Thomas Loren Friedman）曾提出世界的運作受到地球上三股力量的相互牽引，正在快速重塑現代世界，改變地球的面貌。第一，「摩爾定律」（Moore’s Law）指科技發展，第二，「市場」（Market）指數位全球化，第三，則是「大自然」（Mother Nature）指氣候變遷，全部都是快速變化，強調「快」的重要性。爲什麼叫瞬時競爭，因爲變化太快，瞬時競爭請求瞬時優勢，但是以往大部分的企業，包括學校，依靠的卻是持久優勢。以本校爲例，過去幾十年是「臺灣最大的私立大學」，現在爲「臺灣第二大的私立大學」，學生人數次於輔仁大學。

本校最大的優勢是連續 22 年獲得企業最愛的大學，擁有其他大專校院相對不容易超越的規模，但如今局勢快速變化，隨時都要創造「瞬時優勢」，其中一項是「創新」，創新後的優勢不一定會維持很久，所以要「不斷創新」。本校在第五波會發展較大的革新與變革，希望大家能夠體認，本校一定要順應快經濟時代／大加速時代的趨勢潮流，才能永續發展（Sustainable）。今天全面品質研習會到此結束，我們再次熱烈鼓掌感謝黃總經理的演講，謝謝大家。

（攝影／李新榮）

打造不一樣的組織競爭優勢

專題演講 玉山銀行 黃男州總經理

【記者鄭詠之整理】107 學年度全面品質管理研習會，邀請玉山銀行總經理黃男州進行專題演講，玉山銀行總經理黃男州以「打造不一樣的組織競爭優勢～全面卓越品質經營」爲題。

黃男州說明，玉山銀行於 1992 年成立，當時政府主面開放民營銀行的成立，玉山銀行有別於其他銀行，由創辦人暨董事長黃永仁集結志同道合的金融專家，擬定經營策略，從那時建立了專業經理人整體的制度，至今已邁向 27 年。當初以台灣最高的山－玉山來命名，希望可以成爲最好的銀行；而以玉山最美的景緻爲主視覺，則是期望成爲員工的最愛、顧客最愛的銀行。提到爲什麼要先成爲員工的最愛？能解釋，只有同仁可以在這學習成長，且心裏充滿喜悅，才能用他們的微笑，把最專業的服務提供給顧客，並成爲顧客的最愛，身爲金融行業，期許有一天能成爲台灣最愛的企業之一。

黃男州表示，台灣 150 幾所大學、國內外銀行加起來約 60 家，大家提供的產品、服務大同小異，但是會讓機構真正不一樣是「靈魂」，也就是這個機構爲何誕生？理念爲何？邁向什麼願景？他認爲「hardware」很容易被複製，但是唯有「software」是一個機構的靈魂，如玉山的起心動念是希望在台灣可以有世界一流的銀行，隨後定下願景，希望成爲金融業的模範生、服務業的標竿，而考慮到金融的本質是靠社會大衆一筆筆的存款、放款，和其他金融業務的支持，取之於社會也要回饋於社會，企業要盡實當一個好的企業公民、世界公民，要保護環境、要盡企業的社會責任。當機構有理念、有文化和願景的時候，這些都會成爲機構的 DNA，有了 DNA 才會顯得與衆不同。

他談及，因爲這些理念，驅使玉山向國家品質獎挑戰，成爲全國唯一榮膺四座國家品質獎的企業。2001 年的國家品質獎是第一次開放服務業申請，玉山從領導層面、策略管理、創新研發、人力資源、顧客市場開闢、整體績效管理等面向，希望能向國家品質獎學習和自我檢視。隔年黃董事長因提升台灣整體金融服務的品質有實際的貢獻，榮獲個人獎項。2008 年，玉山銀行用更嚴格的眼光挑戰，同樣獲得肯定。去年，爲第 25 屆國家品質獎，面對越來越高的標準，依舊獲得國家品質獎的殊榮，他說到，品質是要全面參與和不斷精進，才有辦法越來越好，沒有終點而是不斷挑戰自己，讓今天的自己比昨天更強。

要培養競爭對手能不走的優勢，就是要做「健康又聰明的組織」。第一，團隊非常重要，成員彼此信任，強調要可以相互分享失敗的經驗和缺點、弱點；第二，可以有不同的意見，相互進行辯論，在經過充分的討論後，一旦做出決議，所有人都要承諾去共同承擔最後的輸贏，這樣才是健康的組織，有自我學習能力的團隊則會越來越聰明。從優秀到卓越，從 NO.1 晉升爲 Only 1，有人說優秀是卓越的天敵，當無法向上爬升，就只能往下沉論，只有持續厚植實力，才有辦法突飛猛進，需要一段艱酬的過程，因爲沒有奇蹟只有不斷累積。

有關領導的使命與責任，他引用彼得．杜拉克（Peter Drucker）的話，「領導的關鍵不在於領導的魅力，而是使命」，須了解單位的使命爲何，用使命帶領團隊向前。領導不只是可以被學習，也應該要持續學習。細分領導力的五個層次：第一，「位置」，一個領導職位有權力擺在手裡；第二，「認可」，和屬下建立連結並得到認可；第三，「產出」對組織有貢獻，建立戰功；第四，「授能」協助部屬個人的成長，培育人才；第五，成爲部屬心目中的英雄，行爲就是典範，雖是可望而不可及，但身爲一個領導人就是要不斷挑戰自己並精進。接著談到組織希望永續長存，他以世界跑最快的牙買加閃電波特參加接力賽跑的故事作比喻，因爲起跑最花時間，接棒時若能助跑而不減速，自然能創造比個人紀錄還好的成績。而服務人員有一致的水準，一致的專業和理念，顧客最終才會對組織的評價好，一系列的過程讓人感動且環環相扣，將每個細節都把握到，就是讓客戶一次又一次地滿意與感動，進而覺得這個機構或系統相當好。

玉山於四年前啓動卓越學院，訓練原有與新進的領導人，有各年齡層和職位的同仁，大家一起討論問題，培育未來可能的接班人，這是爲了達到領導自己、領導團隊、領導業務、領導變革等四個環節。面對變革，他表示科技整體的變化非常快速，藉此用莉塔．岡瑟．麥金斯（Rita Gunther McGrath）《瞬時競爭》理論，即快就可能會贏，所有產業的界線已經模糊，金融業也是如此，解決辦法是要打造內部的「穩定性」和外部的「靈活性」。內部的穩定性：第一，內部的文化願景跟理念；第二，公司的策略；第三，人才培育。有了以上的前提，才能使外部多一些靈活性，包括資源的挪動要快、鼓勵創新，容忍失敗，並把變革融入日常的流程。

任何組織的財力物力都有限，要以策略當作基石，善用有限的資源達成目標就是策略。玉山在 2012 年提出三個想法：第一，台灣是根本；第二，佈局亞洲；第三，善用科技金融創新的領航者，定下目標後規劃策略去實現目標，如 2015 年成立數位金融事業處並招募科技的儲備幹部，把人工智慧和大數據的運算不斷提升。一定要想清楚環境的變化，這些策略就能達成願景。有了策略就要有執行力，倘若爲要有兩隻翅膀才能起飛，一隻爲策略，另一隻就是執行力。另外，要隨時控管「領先指標」而不是專注在「落後指標」，再檢討獲利和思考下個月要做的目標，而控管好「領先指標」能有更好的執行力。

最後，他以交響樂團比喻組織間的團隊合作，雖然每個部門的專業都能獨當一面，個人也都有專業的能力，但要讓顧客聽到的是玉山的交響樂，團隊整合會讓顧客有不同的感受，就如同 F1 賽車的團隊幫忙維修僅用 1.9 秒完成，須逐過不斷練習、分工、互相幫忙提升綜效。

▲玉山銀行總經理黃男州分享國家品質獎得獎心得與組織經營理念。（攝影／李新榮、周舒安）

第 31 屆全國團結圈活動競賽自強組銀塔獎

三全圈 提升蘭陽郵務品質

（攝影／李新榮）

【記者鄭少玲整理】「第 31 屆全國團結圈活動競賽」自強組銀塔獎得主「三全圈」以「提升蘭陽校園學生宿舍掛號信／包裹處理之學生滿意度」爲主題，在會中進行發表示範。蘭陽校園自 98 學年度成立「夢圈」後，持續精進行政作業品質。105 年底成立「三全圈」，以改善校園三全教育之行政措施爲圈會目標，彰顯校園住宿書院特色。

主題由圈員提議，再針對「可行性」、「重要性」、「圈能力」及「效益性」進行評價，最終選定「提升蘭陽校園學生宿舍掛號／包裹處理之學生滿意度」爲活動主題，期能改善學生掛號／包裹相關作業模式。接著透過 5W2H 廣泛收集可能造成問題的因素，包括整理近期的郵務收發數據、學生意見問卷調查及相關人員晤談等，同時針對蘭陽校園住宿學生，「放置空間」、「取件方式」、「處理效率」、「領取時間」進行滿意度問卷調查，得到整體平均滿意度爲 3.56（6 分量表）；在評估圈改善能力後，將目標值設定爲 5.27。同時將收集好的綜合回饋分析出 23 項小要因，從「人員」、「環境」、「管理」、「方法」、「其他」五方面歸納分類，總驗證得出 6 個圈因，並擬定 4 項對策。

針對「郵務室未能準時提供服務」眞因，擬定「提升工讀效能」對策，增加郵務室開放前置作業時間；並將郵務室服務列入服務學習課程的選項，以增加工讀生人力；針對「郵務室服務時段／時間不足」眞因，擬定「多元領取郵件」，啓用 24 小時智慧郵箱，建立領件 SOP，提供不限時間、空間的郵務服務；針對「郵務室環境不佳」及「行李／郵件／包裹存放位置規劃不清」眞因，擬定「優化空間環境」對策，申請另設郵務室並將原郵務室改爲行李房，重新規畫各類郵件收存管理模式分區放置，建立分類放置圈，張貼於入口處，以便了解郵件及包裹放置區域；針對「郵件／包裹不易找尋」及「費時通知學生掛號／包裹到校」眞因，擬定「E 化郵件服務」，提供郵件／包裹查詢系統，並在「蘭陽 i 生活」增加查詢介面功能，同時加強 email／簡訊／FB 訊息通知。

對策實施後，進行第二次滿意度調查，整體平均滿意度由 3.56 上升至 5.32，單項達成率均超過 100％，進步率皆超過 40％，達成目標。最後將實施對策完成標準化作業程序，分別爲修訂「郵務處理作業流程」、2 項，新增「郵務工讀生作業守則」、「收發郵件／包裹作業系統需求」、「智慧郵箱使用規則」、「郵務室空間規畫原則」4 項，並落實檢討與追蹤。而圈員在「對品管圈的認知與應用」、「資料收集及整理」、「政策執行」、「創意發揮」及「團隊精神」亦有顯著成長，並達成「持續精進住宿書院各項相關的作業品質」共識，以彰顯蘭陽校園特色及維護美好的生活及工作環境。

第 11 屆淡品獎學務處經驗分享

【記者李羿璇整理】學務長林俊宏與會分享得獎經驗，「淡品獎不止是在做績效、成果的呈現，最重要的是如何發現問題、解決問題、持續的品質改善，因爲問題是不斷出現的，尤其在學務處，所以只有更好，沒有最好，要追求更好，並透過 PDCA 流程不斷改善品質。」林俊宏表示，學務處以前著重於滿足學生基本需求服務，現在則強調學生的學習、發展，爲學生「增能」、「增值」。究竟學生多元的能力，而爲了此目標，學務處以 SWOT 來了解自己的優勢、劣勢、轉機、危機，並進行品質改善。

學務處根據學校的使命、願景、價值，以及發展規劃，例如實施波段建設、營造四個校園、實踐三環五育、建立 S 形曲線、活化第二曲線，來訂定學務處的發展策略，並因應學生的服務、學習、發展等三個功能面向，制定出「發揮團隊創意、提高服務效能」、「開展社團實作、培育多元能力」、「促進健康管理、營造健康校園」、「實踐公民服務、深化弱勢關懷」、「落實三級預防、建立友善校園」、「激發圈人潛能、提升職場優勢」、「強化生活適應、促進學習發展」等策略，提升顧客滿意度、活動滿意度、學生多元能力、職涯證照取得數、公民實踐能力，並透過 PDCA 的流程，以層級分工、互助合作、溝通協調、團隊績效等四個治理模式來執行學務處的品質量量，而整個品質經營模式分成兩類，一爲基礎型業務，由上而下，以層級分工、團隊績效來進行；一爲發展型業務，由下而上，以互助合作、溝通協調來實行。

近年，學務處以 PDCA 來改善品質，期望能提高服務效能、培育多元能力、實踐公民關懷、建立友善校園、提升職場優勢、促進學習發展 ...

全文請掃描右方 QRcode 至淡江時報網站延伸閱讀

第 12 屆淡品獎商管學院經驗分享

【記者歐陽子洵淡水校園整理】商管學院院長蔡宗儒與會分享淡品獎經驗，蔡宗儒認爲對學術單位來說，在競賽裡如何突顯自身的特色，做爲跟其他人競爭的著力點，是很大的挑戰。並分享團隊的構想及如何將整體商管學院串聯起來的技巧，以便順利執行計畫。

蔡宗儒表示，誠如美國賓量管理大師所講過的一句話，「產品品質是生產出來的，不是檢驗出來的（It is not enough to do your best; you must know what to do, and then do your best.）」。首先參加競賽不能只有努力即可，而是要從自身去思考和其他競爭選手的不同之處，在整個生產過程中，必需要有一個好的規劃，如從學習其他人的優點開始，才能達到提升品質的效果，淡江品質獎競賽則提供一個觀摩成功路徑的平台。

蔡宗儒說明，「因爲我是一個新院長，我們也有很多新的主管同仁，如何在新的團隊裡面，將新舊成員串連在一起，恐怕是我們要努力的一個方向，並以仔細思考、審視學院全貌來做規劃。」商管學院有教學、研究、服務還有 EMBA 等品項，相較於同時參賽的其他單位，商管學院擁有海外交流人數、USR 大學社會服務等優勢。蔡宗儒提到，「在海外交流的部份，全校有 2 千個國際生，商管學院就佔了 800 個名額，然後我們的募款也的確是一個亮點，所以我們這一次以海外交流、USR 大學社會服務還有我們的募款當做這次參賽的主軸 ...

全文請掃描右方 QRcode 至淡江時報網站延伸閱讀

第 10 屆淡江品管圈活動競賽第一名

（攝影／李新榮）

【記者林雨荷整理】連續兩年獲得品管圈競賽第三名的「皇帝大圈」，今年以更純熟的表現再上層樓，奪下第一。依據本校環境安全衛生目標，響應全球永續發展，創造健康安全校園，「皇帝大圈」以「乾淨塑膠飲料杯回收數量增加 50％」作爲本次活動主題，該圈「改善主題和政府的循環經濟政策緊密結合、以文圖並列的方式說明對策實施過程，頗具創意，以及改善活動步驟完全，按部就班」獲得評審肯定。

主題選定後，「皇帝大圈」盤點校園中塑膠飲料杯回收現況，並針對人數最多商管學院學生進行抽樣「減塑觀念調查」，發現 97.9％的同學支持減塑，於是設定「乾淨塑膠飲料杯回收數量增加 50％」爲活動目標。接著進行「爲什麼不回收塑膠杯」的要因分析，從「人員」、「環境」、「方法」及「其他」四大項目進行，經驗證後得出 4 項眞因，並擬定 3 項對策。

針對「沒養成習慣」、「找不到塑膠杯專用回收筒」及「分類不確實」眞因，擬定「杯杯相疊－設置塑膠杯回收架」對策，此對策獲得總務處績效會議創意提案績效獎第一名，實施後更發現一般垃圾袋用量減少，回收塑膠杯者明顯增加；針對「環保意識薄弱」及「分類不確實」眞因，擬定「有效無 Lag－加強消費者端宣導」及「耶誕小塑－加強環保觀念與美化校園」對策，透過校內各類文宣進行宣傳，並將滾筒式衛生紙筒心包裝文宣後，送至商管大樓各系所作爲回收杯架，在回收處置放利用回收塑膠杯所製作之應景耶誕小樹，提高師生響應環保之認知與行動，經師生反應標語有加深環保意識，達到美化校園的效果。實施一段時間後，追加「袋袋相傳－提供愛心袋，袋您走天涯」及「享食抽獎－舉辦台灣米食節集點送杯袋套」等活動，回收二手購物袋，將其置放於美食廣場門口供需要師生取用，同時配合校慶舉辦「台灣米食節集點送杯袋套」活動，贈送 200 個飲料杯袋套，普遍獲得師生以實際行動支持。

對策實施後，於 108 年 1 月 7 日至 1 月 11 日期間，透過紀錄表統計乾淨飲料塑膠杯回收數量增加 34.9％，雖未能達成目標，但已提升師生支持環保理念意願，並以行動落實。「皇帝大圈」期盼藉由全校性的宣施，能讓健康安全環保的精神更普及於師生；而圈會活動不僅增進圈員們的感情，也共同經歷克服挑戰的過程，相信在未來推動低碳環保能更有貢獻。

第 10 屆淡江品管圈活動競賽第二名

【記者陳雅媛整理】「會快圈」由八位財務處同仁組成，此次以「精進『期中』深耕計畫經費核銷執行率」爲主題榮獲第二名，該圈「持續改善活動且圈會出席率高、主題對學校計劃執行具重要性，以及活動計畫的擬定、執行與圈員工作的分配適當」獲評審肯定。

「會快圈」首先以二階段方式訂定主題爲「精進『期中』深耕計畫經費核銷執行率」，由於執行期限爲每年年底，受補助單位在 12 月大批辦理核銷，教育部訪視委員認爲有消化預算之嫌，經過與深耕計畫辦公室及面向助理討論並獲同意配合，將目標設定爲「1~11 月的期中核銷執行率爲 66％。」接著以魚骨圖進行要因分析，並經眞因驗證後得出「核銷時程冗長」、「深耕計畫專任助理處理派駐單位業務量過多」、「表單類別過多常漏用」、「執行單位助理不清楚經費核銷內容，造成報支規定不符，退件無法核銷」4 項眞因。

在配合「圈權限範圍」及「相關期程」情況下，會快圈針對「核銷時程冗長」眞因，實施「簡化核銷流程，取消不必要的簽核單位」對策，將深耕計畫「主冊」經費結存單簽核流程由 13 個步驟減少爲 8 個步驟，再以問卷調查方式對相關人員進行效果確認，91.8％的受測者認爲該項對策對減少核銷時程是有幫助的；針對「表單類別過多常漏用」眞因，實施「以財務處設立網頁連結－『高教深耕計畫專區』」對策，讓相關人員更爲清楚相關資料所在，83.5％的相關人員認爲該項對策有助於核銷作業。針對「執行單位助理不清楚經費核銷內容，造成報支規定不符，退件無法核銷」眞因，實施「提供執行單位助理深耕計畫經費核銷說明手冊」對策，協助修訂並建議深耕計畫辦公室公告最新版本之核銷手冊，87.7％的相關人員認爲有助於核銷作業。

之後進行效果確認，1~11 月平均期中核銷執行率爲 75.4％，超越設定目標 66％，而透過「簡化核銷流程」、「深耕計畫表單及一般補助款與內表單格式合併」、採用「高等教育深耕計畫活動經費管控表」、「深耕計畫執行說明會由原規劃 1 場增加爲 2 場」等方式，使原先需要花費 13.7 天的核銷流程縮短至 3.8 天。活動前後圈員在「QCC 手法運用」、「責任榮譽」、「活動信心」、「溝通協調」、「專業知識」、「團體精神」等指標評價有明顯提升。

（攝影／黃莉媞）

第 10 屆淡江品管圈活動競賽第三名

（攝影／李新榮）

【記者姜雅馨整理】文學院「文五合一」由文學院各系組成，今年以共同可改善之「提升文學院各系網站之瀏覽人次」爲活動主題，獲得第三名。其「主題由圈員自主選出非主管指定、研擬的因應對策確實有效果而達到預期目標，以及圈會記錄詳實，且輔導員均列席參與」獲評審肯定。

主題選定後，透過本校中文版網站 Google Analytics 發現，本校 105 年 10 至 12 月 162 萬人次與 106 年同期 143.9 萬人次比較，網頁瀏覽數量呈現負成長（－12.6％），爲增進升文學院各系網站更能傳遞資訊給本校（未來）學生，有利後續招生，訂定「文學院各系 107 年 10 至 12 月與去年同期之網頁瀏覽數量比爲正成長（大於或等於 1）」爲目標。之後針對「爲何文學院各系網頁瀏覽數量不佳」進行要因分析，從「使用者」、「網頁內容」、「媒體生態」、「管理方法」等四大項目進行，經驗證後得到四個眞因，並擬定四項對策。針對「公告訊息不完整」眞因，擬定「公告內容優化」對策，採用增加圖片超連結數量等方式，增加網頁使用者的便利性，進而養成使用系網頁習慣；針對「訊息呈現不夠明顯」眞因，擬定「配合需求建置專區」，採用建置專區及跑馬燈等方式，以利特定使用者瀏覽，降低使用者找尋資訊時間；針對「使用者不習慣直接進系網」眞因，擬定「將其他網路平台流量引導回系網」對策，採用社群平台同步消息連結回系網等方式，引導使用者瀏覽，增加系網站之曝光度及使用率；針對「媒體曝光度低」眞因，擬定「主動聯繫媒體發布消息」，採用聯繫社區媒體報導等方式，引起大衆關注，增加系網站之曝光度。對策實施期間，均能有效提升各系網頁之瀏覽數量。對策實施後，進行效果確認，五系網站於 107 年 10 至 12 月之網頁瀏覽量均較去年同時期高，達成設定之目標；而圈員在「對品管圈的認知與應用」、「團隊精神」、「創意發揮」、「政策執行力」、「資料蒐集與整理」等自我評會均有顯著提升更透過訂定「提升文學院各系網頁瀏覽數量作業規定」，將此次活動對策實施標準化。品質保證稽核處於 107 年 12 月編輯之《淡江大學 107 學年度大一新生入學調查分析報告》中提到，所有學院選擇訊息管道之前三項與全校整體趨勢相似，均以「本校網站」居首，全體圈員均期許透過此次活動能拋磚引玉，希望更多同仁一起努力，讓本校在少子化趨勢中逆勢突圍。

心得回饋 採訪／丁孟暄

中文系系主任周德貞：長官跟部屬之間的關係，最基礎的是權力，如果用權力來演專部屬，只是最低層次。玉山銀行黃總經理提到，最高級的層次是幫助部屬，與部屬一起學習。長官要有能力幫助部屬解決業務上的困難，接著最高層次才是跟部屬學習，提升工作品質、效率，才是最好的領導人。這次的專題演講讓我從講者身上學到領導的心法，帶來反思，期待藉以提升行政效率，營造最理想的工作環境。

資工系系主任陳建彰：面對時代變化和挑戰，除企業需思考如何生存，我認爲教育也有需要加強、著力的部分，期許改革基本課程訓練，如資工系正規劃未來的程式循環式教學改革，持續進行產學合作，建構學生良好基礎，聽完黃總經理的分享，更堅定我們的選擇。未來點能優秀的業界多交流，調整教學制度和學生之間的互動，希望學生們熱於挑戰，不要害怕能力不足，只要良好工作態度，就有無限機會。

總務處約聘行政人員林芷萱：聽完專題演講後，我很欣賞玉山銀行回饋社會的多項建設，如玉山黃金種子計畫在臺灣偏鄉地區打造玉山圖書館、捐贈書籍，或是設立培育傑出人才獎學金、玉山學術獎，也有送愛到東南亞的義診活動等等。另外他們節能減碳、植造樹林、淨化環境和生態保育的理念也很棒，與我們品管圈競賽所探討的主題一樣，都是環保相關的議題，這點讓人印象深刻。

環安中心技士陳玥合：領導自己是最困難的，有時候別人眼中的你跟自己眼中的你是有落差的，偶爾也需透過別人的角度，去評估自己的表現，而不是永遠在自己的世界裡。還有一點讓我印象深刻，那就是要有策略，也要有執行力，追蹤執行力時，我們需要在乎的是領先指標，而不是落後指標，這的確是工作時很容易遇到的錯誤，所以從一開始的領先指標先下手，落後指標一定會達成，執行率進而變強。

編輯／陳維倩、潘劭愷、楊惠晴