

## 淡江品管圈競賽獲獎圈第1名-文革圈與時間賽跑 每件公文累計傳送省8.7分

特刊

奪冠的「文革圈」立志改善學校公文處理的疑難雜症，並利用大字報的方式呈現圈呼，再由全體圈員高呼「發文無罪&#8226;改革有理」，文書組組長暨圈長林素月說明，他們認為教職員長期受到校外來文層層轉送之困擾，且影響層面最深、最廣，所以最具急迫性，故優先解決。他們擇定秘書室、管理學院、教育學院、師資培育中心、通識與核心課程中心、學生事務處、人事室等7個單位進行調查，並介定公告與校外來文之性質，結果顯示，因公文層層轉送，不只在人力及時間上造成浪費，也造成系統的負荷，他們計算出，每件公文平均轉送約3次，件數也增加1925倍，附加檔案容量更飆升為2325倍。所以他們將目標設定為全校每件公告性質之校外來文轉送次數降至1次，讓校外來文一次到位，有效減輕教職員生處理之人力、時間及系統負荷。

全體圈員依經驗挑選出「重複收到信件」、「儲存空間不足」、「附加檔案過大」、「層層轉送耗時」為主要真因。再以真因驗證結果，提出「建置公告專屬網頁，檔案集中放置」、「簡化傳送流程」等2項列為採行對策。

對策實施後，統計99年1月26日至2月28日全校此類公文，依改善前、後之處理狀況加以比較，發現校外訊息公告系統上線後，每一公文僅需經文書組上傳專區，達到「轉送次數降至1次」之目標值，且平均每件公文全校累計傳送時間約節省8.7分鐘、全校累計處理件數僅為改善前之0.05%、附加檔案累計占用系統空間僅為改善前之0.04%及公告之訊息易於瀏覽、可隨時搜尋，全校教職員生受惠等有形效果。林素月說：「我們利用晚上及整個寒假開會，甚至有圈員忘記接小孩，短短幾個月中每週至少2小時的集思廣益，與時間賽跑，從零開始挑戰QCC，雖辛苦，但這一切的付出都是值得的！」她分享，圈員分屬7個單位，雖跨組的合作讓圈員們沒有足夠的共通時間，但圈員擁有不同工作的專長和思維，更能激發出創新的想法及不同的見解。她也感謝圈員對提升本校文書處理效率盡心盡力，不僅排除家庭與個人之萬難，投入時間及智慧並於做中學，體驗品管圈的運作，實事求是的推理、演繹過程，最後得以如期呈現成果。

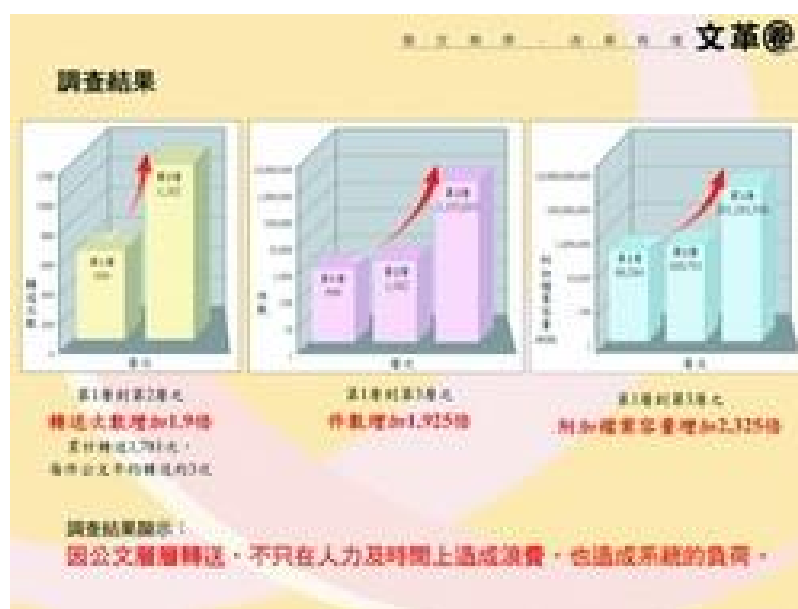
秘書室秘書曾華英解釋，文革圈是以平穩、踏實的方式來報告，用數據來說明現狀並呼應選定主題的重要性，之後找出問題的真因及解決真因的對策，再進行效果確認等分析。為了顯示跨組織合作的整體性，並購買制服。她表示：「其實報告就像說故

事，要講得讓別人聽得懂和引人入勝。」，她也分享，品管圈主要著重於數據上的呈現及使用正確的QCC手法，將其內涵發揮得淋漓盡致。文革圈豐富的成果報告書內容，是在近三個月內經過13次會議及數次非正式討論，依照品管圈的步驟，經過圈員們不斷的評估、探索與實施檢討，集思廣益、群策群力所完成的。

2010/09/27



文革圈圈員合照，由左至右依序為資訊中心專案發展組組長徐翔龍、秘書室秘書黨曼菁、外語學院秘書阮劍宜、數位設計組組長李淑華、遠距組組員廖時祺、文書組組長林素月、秘書室秘書曾華英、教科系專員賴映秀。



文革圈調查公文層層轉送，不只在人力及時間上造成浪費，也造成系統的負荷。