

淡江品管圈競賽獲獎圈第3名-黑眼鳳凰圈巧思 品管回訓班人數北區占有率奪冠

特刊

活潑熱情的黑眼鳳凰圈是由成人教育部各個中心成員組成，以專業證照訓練中心為前鋒，選定「增加品管回訓班開班人數」為此次品管圈活動主題，成人教育部推廣教育中心專員暨圈員李孝萍解釋，因為「品管回訓班」歷史久及具穩定成長潛力，且教材由各代訓機構自編，可建立差異化之單位特色。而圈名的由來為圈員們都為此競賽而產生黑眼圈，成人教育部秘書暨圈長顧敏華頒獎當天甚至因開刀住院而不克前來，但圈員體貼的在報告當天攜帶圈長人頭看板，象徵精神與她們同在。此外因圈員皆為女性，所以外加鳳凰為名，並在報告時配戴羽毛眼罩及選擇黃、黑兩色的統一制服來象徵鳳凰，李孝萍笑著說：「其實戴面具不僅有趣，可以消除工作壓力，也能減少上台報告時的緊張感。」報告時，她們不僅以LADY GAGA、小美人魚等活潑生動的音樂，更編排動作，讓報告時氣氛熱鬧非凡，格外有趣。李孝萍笑著說：「我們是苦中作樂啦！」

分析品管回訓的市場現況，因政府每年編列300億的預算投入下水道工程，所以市場上廣需工程下水道人員，此外為提升品質，政府規定每四年品管從業人員須參加回訓課程，取得證書者才可繼續任職，所以她們針對此熱門職業編列專業教材，以吸引品管人員來本校回訓，期望能增加學校營收。但她們發現本校於北區佔有率僅約30%，有很大成長空間，所以大膽設定目標為97年的1.5倍。

經過多次討論，她們將導致品管回訓班業績不佳及影響品管回訓班開班總人數因素分五大面：行政、服務、教材、師資及其他面，而針對此五大面向，利用「特性要因分析圖」分析影響因素。行政面因「SOP流程及自主檢查未落實」、「行政作業延遲」等因素；服務面因「招生資訊不足」、「電話常佔線」等原因列為亟需改善的項目，但她們以PDCA作業流程矯正預防措施，修正及落實SOP流程與自主檢查表，最後成功將延遲率從97年度的13%下降至98年度的9%；服務面結果為97年度的803人上升至98年度的1699人，且人數成長為去年的2.1倍，遠超過原本預定的目標，最後，北區市場占有率不僅較去年提升12%，更躍升為第1名。李孝萍表示，為穩據冠軍寶座，她們持續提升本校品管回訓班的人數，並將99年度淡江品管回訓班人數目標設為1,890人，且與其他機構合作，在中南部開辦品管回訓班，並持續針對缺失要因，進行改善，降低成本因素，提高可運用的資源，將資源用以提升各項品質，進而提高學員滿意度，增加學員回流意願。



黑眼鳳凰團播放流行歌曲搭配道具，呈現方式十分活潑。

貳、業務活動簡介

● 主題選定

- 成人教育部下設六中心之一的專業證照訓練中心
- 「品管回訓班」歷史久且具穩定成長潛力
- 品管回訓班教材由各代訓機構自編，可建立自己之特色
- 選定增加品管回訓班人數作為此次品管圈活動主題

年份	品管回訓班	品管班	品管圈	品管師	品管顧問
2007	~100	~100	~100	~100	~100
2008	~200	~100	~100	~100	~100
2009	~1000	~100	~100	~100	~100

淡江時報社

黑眼鳳凰團選定增加品管回訓班開班人數作為此次品管圈活動主題。