

QCC做中學 精練QC七大手法 - 首屆16圈參賽 無論得獎與否皆有學習參考價值

特刊

呼啦圈 改善歲末聯歡報到流暢性

人事室人二組專員暨圈長黃麗徽解釋，呼拉圈的意義為團結一心，努力運轉，減少贅流，以達顧客滿意之目標，主題為「改善歲末聯歡會報到之流暢性」，因歲末聯歡常因報到時人潮過多而造成壅塞、紛亂。分析96、97年度發現的報到問題，如動線不清楚等，所以採取修正歲末聯歡會報到流程圖、避免同仁集中於同一時間報到及報到時段延長為90分鐘等對策。改善後，混亂人潮改為井然有序的隊伍，此外加強人力，質量並重，提升服務人員品質，讓服務滿意度高於目標值，最後並更新問卷調查及回收方式，回收率也較去年提升10%。解決問題後，修訂原流程，並新增標準書，使其規範標準化，讓效果持續發酵。黃麗徽表示，他們常晚上留下討論，過程雖辛苦但也增進圈員間的感情，她建議，學校可以提供更多有關七大手法等教育訓練課程。

兩極圈 提升急用書服務電子化作業的效能

圖書館採編組編纂暨圈長郭萱之解釋，取名為兩極圈是因為「讀者『急』著要書，館員『急』著編書」。她說明，以「提升急用書服務電子化作業的效能」為主題，因發現讀者不知道急用書服務系統，且此系統有速度慢、作業衝突等問題，所以採取主動告知推薦資料的讀者急用書服務、減少對外（Virtua系統）連線、系統增加回覆功能，並新增列印圖示及警示等多項對策。對策實行後，除達成「提高急用書申請量到每月186件」的目標，使申請量成長率衝升203.7%，也達成「針對特殊案件的處理時間可縮減至50秒/件」的目標，每年節省費用7640元，不僅提升急用書服務系統的能見度，圈員自我效能也相繼提升。郭萱之惋惜的表示，當初因顧慮報告時間的限制，所以呈現方式過於精簡，錯失得名的機會，下次會吸取經驗，並分項檢討，使報告更精細。她笑著說：「大家從原本的『媒妁之言』湊在一塊，到現在變成『合為一體』。」並稱讚文革圈圈員們都身居要職且事務繁忙，能做出完整的報告令人佩服。

水煮蛋 強化招生競爭力

由教務處註冊組及招生組組成的「水煮蛋」，主題為「強化招生競爭力—降低錄取率、提升報到率」。教務處招生組專員暨圈長陸寶珠解釋，水煮蛋雖是普通、平凡的食物，但要烹煮得可口恰到好處，卻須經過一番苦心。教務工作亦同，雖然大部分為

例行性業務，但隨法規不斷修改，承辦人也須隨時學習、強化專業技能，方能提升服務品質。她分析，以PDCA作業流程，請成教部協助宣導、配合文錙藝術中心贈送春聯活動，並到台北火車站分發招生文宣，考慮日後將考試訊息委請淡江之聲社區廣播電台等加強宣傳。最後成功達到降低錄取率、提升報到率。雖然並未獲獎，但她滿意的說：「這只是第一次的摸索，對策實行後，有達成目標已相當開心，是否獲獎只是其次。」她以「上窮碧落下黃泉，動手動腳找東西！」形容準備過程的艱辛，並讚許圈員於假日時自願到台北車站發傳單，且無人遲到的可敬態度，她也特別稱讚黑眼鳳凰圈，活潑生動的呈現方式令人印象深刻。

捷報圈 提升同仁電話服務品質

捷報圈的主題為「提升同仁電話服務品質」，思考如何將「我愛報報」專線體系建立成一個方便記憶、可供大眾提供意見之便捷通報服務專線體系。總務處專員邱馨增說明成立此圈之目的是建立與精進「總務即時通報系統」效能，加強推廣「人人除破窗」理念，與全體教職員工生共創美好校園。她解釋，服務品質不佳，原因主要為「人」與「方法」，所以應加強著重於電話應對禮儀與服務熱忱，提升同仁電話服務品質，建立親民便民、專業服務形象。她澄清，將目標設定為使同仁電話禮貌測試總分達75分以上者達90%，但礙於時間關係，作業不及，擬定之改善對策未能實施，雖未達成預期目標，但透過變更語音系統來話流程，有效精減總機人力1名，並已申請聯合服務專線號碼0973-52-5288（我愛我愛報報）等成果。邱馨增分析，準備時間太短、計畫不夠周詳、行政程序所需時間都是造成此次失敗的原因。但她笑著說：「但我們從做中學，也獲益良多。」並表示隔外欣賞榮獲冠軍的文革圈的圈徽，十分有創意又切題，圈員的工作效率也令她欽佩。

電火球圈 降低淡水校園98年度總用電量

事務組組員暨圈長梁清華介紹，圈的精神為「燃燒火球，照亮淡江」，使命為「節能減碳，校園永續」，他表示，主題為「降低淡水校園98年度總用電量」，淡水校園近幾年來每年用電量均持續正成長，希望藉由QCC活動達成負成長之目標。利用節電文宣製作、用電安全與節能須知公告加強教育宣導，並設定冷氣出廠溫度為24°C以管控耗電設備，達到省電效果，再者建立分層管理制度，節省大型活動場地空調及照明管理所支出之電費，並利用圖書館冰水主機及區域泵自動控制，以及自動化管控廁所照明自動點滅器和環境改善達成省電效果。對策實行後，成功使度數節省及電價節省，使全年節省台幣5,411,326元。並將步驟標準化，讓用電成長率每年負成長1%，且推動三年節電計畫，讓學校永續發展！他表示，前3名得獎圈的報告很用心，有下苦工準備，令他十分佩服。

圈夢 改善大三出國留學作業程序

出國留學是很多學生與家長的夢，蘭陽校園的特色就是學生通往圓夢的道路，「圈夢」是將蘭陽校園大三出國用品管圈的方式改善，落實學生學分抵免情形，通常學生回到國內要繳交大量的紙本學分抵免資料，在程序中經常發生的問題如：手寫造成的筆誤、資料繳交不全、紙本傳遞耗時且不易得知抵免進度，又因是手寫需於電腦上人工重新建檔，造成作業困難，對策擬定為改成線上作業，不僅提高效率，也降低錯誤率，線上資料可直接轉檔，也避免重新建檔造成的遺漏疏失；實施後效果確認錯誤率由73.33%（手寫填表）降至32.62%（線上填表），補件率也由62.43%降至27.66%。蘭陽校園圖書館組員暨圈長何政興表示，此次參加品管圈更瞭解，圈員們合作緊密，從決定做品管到報告出爐因為時間匆促不夠完善，未來肯定會持續下去。他也說，除了內部的收穫，也看見其他參賽者的優點，有的單位簡報製作相當清楚，配合生動的講解，呈現的效果很棒，下次也會朝這方面努力。

「就生」圈 縮短學生各項業務申請的時間及距離

學務處為學生承辦各項事務窗口，最能體會學生為執行各項公文表格流程在校園內穿梭的辛苦，付出的時間跟效率不成正比，所以以「就是愛學生」發想，設身處地替學生著想，主題為縮短學生各項業務申請之時間與距離的全面品質管理。學務處專員暨圈員陳瑞娥表示，每當學生辦理休退學等離校手續，就要經過各個行政單位跟處室，各辦公室位置分散，學生總要來來回回的奔波，開學剛報到的新生對學校動線不熟悉，常為了一張表格的簽名繞一大圈，實際面評估，時間效率的成效也很低；為改善此情形，學務處成立「聯合服務中心」，在學務處內的單位作整合。所以為提升更高的效率、節省能力，未來將跨單位整合，相關單位在統一平台上作業，用系統程式方便學生查詢手續資料，節省更多時間。對於此次參加TQM，她表示，整個作業的進行都是實際測量，請人實地將學生跑流程的路線全部走一次，親身體驗學生的需求跟心態，越是小問題就更著手解決。其他單位的呈現，也讓我感受到人人都很用心而且創意無限，像黑眼鳳凰圈以企業模式永續發展的心態就相當值得學習。

國際甜甜圈 提供外籍生溫暖的求學環境

由學務處及國交處組成的國際甜甜圈，為了讓本校求學的國際學生心中都有甜蜜溫暖的感覺，喜歡並享受在淡江的求學生活，也可以給予他們像在家一樣的溫馨歸屬。主題選定在外籍學生們除自身課業問題之外，所遇到之身心適應問題也層出不窮，特別是加強「文化差異」、「個人特質」、「人際關係與溝通」、「語言」、「學習障

礙與限制」等方面的問題，而此方面尤以大一新生的狀況最需要及時瞭解，外籍大一新生對校園較為陌生，語言程度不一，普遍也都有生活適應上的困難；對策擬定用「自我探索與了解」線上心理檢測Self Directed Search (SDS) 來協助外籍生自我探索以了解其個人特質、個人的長處等；並進行團體課程，協助外籍生了解文化差異的影響、文化差異如何影響人際溝通等議題，並讓他們相互分享在學校的生活與學習情況。事務處諮商輔導組組員暨圈員莊麗秋表示，當天看見許多呈報的單位很有經驗，除了有參加國品獎的相關競賽背景，比賽流程也都照著程序走；報告內容豐富，更是跳脫傳統的表達模式，像文革圈就很優秀，這次參賽也帶著學習觀摩的心態，會以此精神與國交處共同成長，讓外籍生有更好的學習環境。

GOGO圈 降低校園留狗數

「GOGO就是狗狗的諧音」總務處事務組專員暨圈員賴文經說。流浪狗事件一直是校園內的話題，不僅以人道的角度關懷動物，或因流浪狗的存在而造成師生安全問題，一直都是總務處關切且不斷尋求平衡之解決方法的問題，主題「降低校園留狗數，確保人身安全」即針對流浪狗長期對校園造成影響所採取的措施；賴文經說明，學校必須以師生的安全衛生為考量，在怕狗與愛狗之間取得平衡點。對策擬定成立跨單位品管圈，與關懷動物社再三開會協調溝通，訂定具體可行對策，共同提升校園安全及環境品質，並秉持尊重生命的態度處理流浪狗問題，以達成三贏局面。實施後，校園留狗數由98年2月份原有20隻，至98年8月份，已控制在5隻以內。攜狗、遛狗的情況也較少見。他表示，在品管競賽中從開始不知所措，一路跌跌撞撞到處理經過跟擬定，過程學習到很多，未來也會持續追縱改進；這次參賽單位很多組令人驚豔，上台報告的方式跟資料呈現豐富多元，有舞蹈演出、相聲等，印象深刻。

會統學習圈 搶救共通學科學習成效

會計及統計在商管學院中是共同必修課程，此次品管圈的主題為「商管會統共同學科學習搶救活動」，以不斷精進改善商管兩院學生統計學及會計學之學習成效，加以改善兩個共同必修課程精進師生所碰到的問題，如經費缺乏、書籍昂貴、師生互動的強化、學生學習進度的掌控等問題，會計學開設課後輔導，統計學則是管理學院支援課程，書籍問題由教學研究會與書商議價，成立學生讀書會及助教加強課後輔導，設備方面定期通知相關單位加強維護。統計學及會計學是商管學生的基礎訓練，良好的統計與會計訓練有助於就業競爭力，有效改善學生學習問題，重新檢視統計與會計教學活動落實「不斷精進改善商管兩院學生統計學及會計學學習成效」的理念；統計系系主任暨圈長蔡宗儒表示，依循PDCA的精神做改善，在進行的過程發現更多需要加強及改進的地方，參與這次競賽也讓我們討論到，教學單位的評量成果是需要長期檢視

的，反應出來的數據有限，課程變化帶來的成效要一學期甚至一學年，無法短時間內具體呈現，但是PDCA絕對帶給我們成長，因為如此，在競賽呈報的當天，也更注意到了像文革圈，效率立刻展現及工作效果符合改善情形的組別，都很值得學習。

安居圈 把關校外租屋安全

校內宿舍有限，超過一半以上的學生都在外租屋，取名「安居圈」就是希望學生有安全的居住環境，透過「校外賃居訪視方式」瞭解同學住家情況與房東關係，加以保障學生的安全；整個計畫的執行從建立資料庫著手，設計自評表進行普查以掌握校外賃居學生人數及賃居概況、運用班代協助訪視前之訪視名冊建立和聯繫，校方可依週遭環境概況、屋齡新舊等重點訪查以分層追縱，最主要是「雙向溝通」讓學生、房東及校方之間有任何問題可以立刻進行改善、配合；在訪視方面：提供適當工讀金提升班代執行意願、增派工讀生協助訪視後並製作調查表，例：98學年第二學期訪視學生基本量訂為70人次，以目前訪視教官19員計，訪視總量可達1330人次；1位教官執行訪視1位學生，包括聯繫、訪視及製作訪視調查表初估需50分，如有班代協助將可減為30分，訪視總量可達2223人次，預估提升率達167%，增加之人數可望填補危安因素較多且安全堪慮之一年級生散戶與急需協助之學生。軍訓室教官黃建文表示，當天看見各組上台呈現簡報內容，雖然我們表達方式較簡單、不俏皮，但是改善問題讓學生有安心、安全的起居環境就是我們最踏實的理念。

激盪圈 簡化課程外審作業流程

教務處課務組編纂暨圈長單文暄解釋，教務處針對全國大學都在進行的「課程改革」，以「簡化課程外審作業流程」作為主題，「激盪圈」顧名思義：激出潛在問題，發現改善空間，盪是思考問題癥結點時隨之起伏的想法，圈則在品質政策上同心協力加強積效、共同改革。課程改革從97學年度進行至今，為提升教學品質跟就業競爭力，讓學生瞭解產業需求；相關程序上，往年都是各系所以「密件」形式為紙本繳交，再交予張校長圈選審查；除了不合乎節能減碳的環保行為，在紙本上作業不易統整、比較；本校課程改革做得相當全面，也擁有大量訊息，在簡化流程裡，將使用系統程式把所有的資料e化，建立資料庫作業平台；審化過程中，張校長可由管理者的身份進入查詢，現為建立初期，未來不僅更快速、豐富，也可比對新舊訊息，使平台作業更有效率、資源也更多。單文暄表示，印象特別深刻的是成教部的黑眼鳳凰圈，上台簡報的方式活潑吸引人；此次品管圈讓各圈彼此互相學習，未來也會秉持品管精神持續突破、改善。

校園PAPAGO 提升教學品質

學習與教學中心為改進教師教學成效，增強學生學習效果，落實數位科技運用，在校園內推廣遠距教學、整合數位教材，遠距教學發展組組員暨圈長徐佩珏表示，PAPAGO就是台語「趴趴走」的諧音，校內器材報修時，維修人員替全校師生服務在校園內來回穿梭，而這次的主題：降低視訊設備報修率，因視訊設備發生故障，老師上課時無法順利呈現上課教材，造成教學進度停滯，影響學生學習權益，並增加師生抱怨等情況。除了節省人力效率之外，更重要的是提升教學品質；分析過去報修案件，依數據統計，報修的問題點主要為機器故障；其次為操作及線路問題，所以將針對老舊機器進行逐年汰換，將張貼新的彩圖簡易說明書，對於評估結果進行改善；在此次品質目標政策中，提供零故障率的e化教學環境；徐佩珏表示，我們資料、案件分析得都相當仔細，對於問題瞭解得較深入，以後可朝跨單位合作，如總務處，以期共同達成目標。

2010/09/27



本校於99年3月26日舉辦的「98學年度全面品質管理研習會」，全員參與，大家皆聚精會神聽講。