

## 第30屆全國團結圈活動競賽自強組銀塔獎 鄒昌達分享品管圈活動經驗

全面品質管理研習會特刊

【記者吳婕凌整理】蘭陽校園自98學年度起參加校內品管圈競賽，101學年度起有了學生的加入，帶給圈隊不同思維與活力。至今已有多次獲獎記錄，截至105學年度止更是摘下4次第一名的佳績！同時也參與全國團結圈競賽，並於第27、29、30屆全國團結圈活動競賽中，獲得兩次銀塔獎與一次銅塔獎，成績相當亮眼！此次由105學年度三全圈圈長，蘭陽校園主任室技士鄒昌達分享蘭陽品管圈經驗。

鄒昌達以105學年度品管圈競賽冠軍，並獲得106年全國團結圈競賽銀塔獎的參賽主題「提升蘭陽校園線上報修系統服務效率及滿意度」為例，以往的舊系統滿意度並不高，透過討論對線上報修系統進行改版，並於每三週舉行一次的行政教學會報中定期追蹤修繕成果，順利達成目標有形效果，報修及修繕之平均完成天數由11.42天縮短至4.7天，線上報修使用之滿意度亦從4.10提升至5.22（六分量表）。由此點出參與品管圈，乃在解決問題、使工作更輕鬆、能處理更多事務，透過品管圈改善則可獲得較高服務品質效率，另一方面則是藉以塑造經驗傳承及團隊文化。

至於該如何成立團結圈，鄒昌達提出他的說明，首先是「組圈」，徵召圈員並選出圈長，圈員不一定和業務、主題相關，但每個人都可貢獻其智慧，在運作中相互學習，各圈員也須輪流負責各階段圈會主持及紀錄；其次則是「主題選定」，由圈員提議及票選或主管指定，為一個明確的活動主題；接下來則為「制定活動計畫」，確實依分工及時程進行。他也針對組品管圈的疑慮加以說明，一開始一定會抗拒，因為要改變原有的工作習慣，一定會痛苦、掙扎，還要面臨報名後的壓力、腦力激盪與效果的不確定，但這是必須面對的過程，因為參與會發現每位成員都能發揮特長，開會效率也會提升，更能堅持並有決心的改善，得到好的結果。如能找出問題所在，就能改善工作效能，同時獲得榮譽、獎金並累積經驗。

他也提到，品管圈可帶來的好處不少，包括提高品質、問題和改善的意識；提高士氣、培養團隊精神及榮譽感；從工作中發掘樂趣、意義；培養新人、累積經驗、傳承智慧；啟發創新思考、提升開會技巧及效率；最重要的是品質保證，確實執行。品管圈重視持續改善，沒有最好只有更好，能確實貫徹「PDCA循環」，在競賽中也可以透過其他單位幫忙檢視並提供意見。表現好的圈隊有機會獲得學校推薦參加全國團結圈競賽。他說明團結圈的參賽是以品管圈為基礎，當然增加了內比賽評審的建議及學校的協助，透過比賽來重新檢視改善成果，這三年的參賽讓他從中吸取不少寶貴經驗。值得一提的是，淡江是唯一一所搶進決賽的大學，相對提升了本校的曝光度。

最後鄒昌達以「天時、地利、人和」為成功經營品管圈下註解，與時俱進下透過業務上的改善、學校的輔導與校長支持，在全體分工合作參與下激發潛能完成任務。最後鼓勵大家一起加入品管圈，提升業務品質與效率，讓淡江變得更好。

2018/04/30



蘭陽校園主任室技士鄒昌達分享蘭陽品管圈經驗（攝影／劉芷君）