

# 107學年度全面品質管理研習會特刊：第31屆全國團結圈活動競賽自強組銀塔獎

全面品質管理研習會特刊

## 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

【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」為主題，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為圈會目標，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」為活動主題，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為3.56（6分量表）；在評估圈改善能力後，將目標值設定為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，經驗證得出6個真因，並擬定4項對策。

針對「郵務室未能準時提供服務」真因，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」真因，擬定「多元領取郵件」，啟用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」真因，擬定「優化空間環境」對策，申請另設郵務室並將原郵務室改為行李房，重新規畫各類郵件收存管理模式分區放置，建立分類放置圖，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」真因，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，分別為修訂「郵務處理作業流程」、「包裹處理作業流程」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，並落實檢討與改進。而圈員在「對品管圈的認知與應用」、「資料收集及整理」、「政策執行力」、「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。

2019/04/22



107學年度全面品質管理研習會邀請第31屆全國團結圈活動競賽自強組銀塔獎得主三全圈獻獎。(攝影／李祈縈)