

全品管教育訓練 行政單位同仁集思廣益持續改進

即時

【記者吳沂誼淡水校園報導】品質保證稽核處1月10日上午9時10分在HC305、306、307舉辦「113學年度全面品質管理教育訓練」，逾150名各單位秘書、二級行政主管及行政單位職員參與。

「你今天TQM了嗎？」首先由稽核長林彥伶說明本校30多年來在全面品質管理（Total Quality Management, TQM）的推動歷程與成果，並以PDCA循環（Plan-Do-Check-Act的簡稱）作為邁向更高標準品質的元素，她將TQM比喻為「健康檢查」，需要以PDCA這項與時俱進的過程「對症下藥」，並對焦學校最重要的永續日常，落實教學和行政工作，以及各項競賽和稽核，落實領導承諾、全員參與、全程管理、事實依據、顧客滿意及持續改進6大TQM基本精神及8大構面。

總務組組長丘瑞玲以「想想工作中的PDCA循環經驗分享」為題，簡介TQM導入期、扎根期、精進期、超越期等四階段重要歷程，說明PDCA是不斷的循環且適合套用日常工具，以持續確保品質精進，因此鼓勵同仁們多多參與品管圈的活動。她特別強調，流程圖標準化作業相當重要，並且以總務組自身「永續業務執行規劃」為例，說明「租用雲端巡邏管理系統」執行PDCA標準化作業是日常生活，包含擬定改善作法、檢討執行狀況、擬定規劃、思考目標事項，除了製作GOOGLE表單以外，還可以使用微軟工具Microsoft365建立雲端資料庫、核查備份、缺漏通知等，以利推動組內業務。

接著由資訊處專案發展組組長徐翔龍，以「數位轉型x TQM淡江人務必知道TQM的精神」為題，說明數位轉型（Digital Transformation）是利用數位技術和數據改變組織的營運方式，以大學校園而言，能重新設計教學、研究、行政專利和校園營運，提升整體教育品質和行政管理。在TQM的核心基礎建立上，數位轉型亦能實現數據化、強化流程效率和內外部溝通協作，以數據驅動的方式改善品質，減少人為錯誤提升效率，他以o365在PDCA循環中的應用為例，說明數位轉型和TQM之間，可形成加強和互補的效果。此外，徐翔龍特別說明生成式AI的概念，是根據輸入的文本或數據，生成新的AI模型，雖然更有效率智慧化，卻無法完全取代人類，需要人工審核以外，也需要懂得向AI提問。

最後進入「主題討論與腦力激盪」分組競賽，由林彥伶主持，除了確認教育訓練的學習成效，同時提升各單位的士氣與團隊合作精神。內容包括3題「ESG醒醒腦」、20題「TQM知識」、4題「決勝」，另安排TQM手法與PDCA循環實作練習，讓各組透過討論，規劃如何避免公文「前函作廢」，以及完善單位送文問題，並安排進行案例分享。

只見現場各組討論熱烈，針對問題進行發想及意見交換，分享的小組也就討論後之魚骨圖與PDCA循環事項進行說明，獲得在場參與者的熱烈掌聲。

林彥伶最後除感謝參與同仁提供不少創意與想法，另頒發每位參與者研習證書，說明「只要有這張證明，明年就不用再來參加教育訓練。」，並宣布114學年度教育訓練將安排學術單位主管及職員參加，一起學習全品管並精進運用。

2025/01/13



113學年度全面品質管理教育訓練，於守謙國際會議中心舉行。（攝影／李而義）



品質保證稽核處稽核長林彥伶說明本校推動TQM的歷程與成果。（攝影／李而義）

品保處主辦全品管教育訓練，邀請丘瑞玲組長分享經驗。（攝影／李而義）



資訊處專案發展組組長徐翔龍分享數位轉型如何應用於TQM。(攝影／李而義)



主題討論與腦力激盪，各組職員針對主題實作進行討論。(攝影／李而義)

主題討論與腦力激盪，小組說明主題實作規劃。(攝影／李而義)

