

105學年度全面品質管理研習會特刊：淡江品管圈競賽結果

105學年度全面品質管理研習會特刊

提升蘭陽校園線上報修系統服務效率及滿意度 第一名三全圈

「三全圈」由蘭陽校園共11位教職員及學生組成，以「提升蘭陽校園線上報修系統服務效率及滿意度」為題在本次品管圈競賽中拔得頭籌。評審委員誇讚其主題能持續運作，發揮傳承效果，且使學生對學校向心力的提升有相當助益，在真因驗證中同時考量團員、承辦人員，以及學生的意見，實屬難得。

基於蘭陽校園住宿書院性質，圈員提出5項與校園生活相關之主題，最終經「可行性」、「重要性」、「圈能力」、「效益性」4項指標分析後選出主題。經訪問學生與承辦人後得出蘭陽校園線上報修系統的滿意度低、功能面欠缺、報修時間過長等意見，因而設定「報修及修繕之平均完成天數縮短一半」、「線上報修系統之使用滿意度提升四分之一」兩項目標。

設立目標後，圈隊展開要因解析，從人員、流程、系統、管理4面向進行真因驗證，得出「廠商施工或延誤時無紀錄或說明」、「承辦人與報修人聯繫不易」、「報修人未能掌握修繕進度」、「宣導不足」、「缺乏管理制度以監督報修績效」5項真因，並逐一擬定改善對策。

針對「廠商施工或延誤時無紀錄或說明」，實施「增加維修的控制點及紀錄」對策。在報修流程中增加「派工」控制點，由承辦人紀錄委派廠商或自行修繕，並標明預計完成時間、增加紀錄修繕過程及結果。此舉得到學生認同，滿意度由改善前的4.13提升至5.15。針對「承辦人與報修人聯繫不易」，實施「改善聯繫的狀況，並增加聯繫的管道」對策。在每個控制點均發送郵件通知，並增加催件、留言及完工簡訊通知；其次提供照片上傳功能，以更直接的呈現方式讓承辦人迅速判斷及處理；另增加line@生活圈，提供線上客服。此措施讓滿意度從4.15上升至5.2。針對「報修人未能掌握修繕進度」，實施「顯示整體流程及進度，增加逾期警示」對策。系統增加個人化功能，只顯示查詢者報修項目，以圖形化呈現修繕進度，並針對修繕項目之到期、逾期者進行圖標告知；另於每日統計逾期件數後郵件通知承辦人。這使學生滿意度由3.43提升至5.18。針對「宣導不足」，實施「建立多元宣導管道」對策。製作報修流程圖之標示牌、報修網站QR Code張貼在重要位置；製作宿舍宣傳影片，刊登在各網站及社群媒體；辦理使用說明會及製作線上使用手冊，並將簡易說明編入新鮮人手冊。此對策使滿意度從4.44提升至5.23。針對「缺乏管理制度以監督報修績效」，實施「建立管理機制，定期提報相關資料」對策。系統增加分類查詢及統計功能；另建立

報修人評價機制，提供修繕品質參考。讓滿意度由3.71上升至5.14。

本次提案執行成果超出預期。「報修及修繕之平均完成天數縮短一半」、「線上報修系統之使用滿意度提升四分之一」的目標皆超額完成。報修及修繕平均天數由11.42天降低至4.7，線上報修系統的使用滿意度由4.1提升至5.22，學生的報修等候時間顯著縮短，承辦人工作效率顯著提升。目前，此成果已擬定標準化作業程序，將報修系統全面改善，規整成標準化文件。

得獎感言

「三全圈」圈長、蘭陽校園資訊業務負責人鄒昌達說：「本次獲獎歸功於圈隊3項能力，第一是政策執行力，得到充分支持，同仁們也認同政策改變；第二是圈員們提供很多具潮流的創意和作法；第三是團隊精神，大家皆發揮專長與特質，謝謝全員付出完成任務。」（文／杜歡採訪整理、攝影／林俊廷）

提升國際研究學院甄試報名率 第二名生存圈

由8位國際研究學院成員組成的「生存圈」，以「提升國際研究學院甄試報名率」為題獲今年度淡江品管圈競賽第二名。因應當前大學招生困境找尋突破契機，活動意義和價值性高，加上全院總動員，展現團結合作精神，且品質管理分析手法運用得宜，贏得評審好評。

在主題選定上，圈員先針對甄試報名率、教師歷程填寫率、提升學術活動參與率3項備選主題進行達成可能性評估，再經由檢視甄試報名人數與招生人數相關的現況後，「生存圈」圈員決定從招生出發，以超過甄試招生名額作為終極目標，設定主題為提升國際研究學院的甄試報名率，期待106學年度甄試報名率提升至100%。

在要因分析上，以「社會因素」、「人」、「甄試門檻」及「宣傳管道」四面向切入分析，在院內系所主管的協助下得出問題的3項真因為：「老師認知落差」、「缺少外部宣傳」及「部分學生英文非第一外語」，進而逐一擬定對策。

針對「老師認知落差」，實施「極力宣導全員參與之精神」的對策，由院長發函鼓勵教師，一、二級主管於相關院系所會議中宣導招生，並召開招生策略會議。透過多管齊下，讓教師充分了解招生工作必須全員參與，才能達到效益最大化。此項措施讓推動校內外招生說明會場次，由105學年度的8場次增加到106學年度的21場次，老師也發揮主動性，肩負起舉辦招生說明會的使命。

針對「缺少外部宣傳」，實施「赴各校相關大學部科系宣傳」的對策，由各所於所務會議中決定宣傳對象，由老師或助理協助安排校外招生場次，同時要求所長或老師親自到場，透過主動出擊，提高學院能見度，並逐步拓展非本校生之生源。同時，將密集招生時程提前至甄試考試。此項措施使得「受影響報名人數佔本校院內報名人數」從0%增加到11%。

針對「部分學生英文非第一外語」，實施「全面廢考英文」的對策。由於院內各所性質不同，英文非全部學生的第一外語，因而自104學年度第二學期起，各所陸續提出刪除英文筆試，以簡化評分項目，同時藉由平時上課、活動或不同會議，綜整全院師生意見，持續檢視其他評分項目。此項措施在45位甄試報名學生的調查中，獲得贊成率高達93.33%。

在改善招生宣傳策略下，106學年度甄試報名率超越目標，達到110%；同時以此結果制訂國際研究學院招生3項標準項目：「全體動員招生」、「所內教師赴外校宣傳」、「定期評分項目」，並總結提升招生率的8字原則：「全員參與，持續改進」。

得獎感言

「生存圈」圈長、日本政經所助理張偉琳說：「生存圈是首度參賽，我們秉持學習的態度，從各圈優異的表現中脫穎而出、感到意外。在此感謝白滌清稽核長，經由明確的指導後，了解到選題須符合迫切和重要性，另感謝王高成院長給予鼓勵，還有趙惠珠輔導員提供精闢見解，最後更要感謝全院師生協助，讓這次完美發揮了全品管精神。（文／杜歡採訪整理、攝影／林俊廷）

降低美食廣場廚餘量 第三名皇帝大圈

「皇帝大圈」再度以貼近生活的主題為發想，此次選定「降低美食廣場廚餘量」榮獲淡江品管圈競賽第三名。評審委員們一致認為，無論在主題挑選、對策擬定均十分契合問題之核心，且主題對於學生環保教育的觀念養成有所幫助，加上幽默的呈現方式巧妙地傳達團隊運作之流暢，十分有價值。

該圈圈員在初期討論主題旋即圍繞在環保餐具、廚餘量、塑膠袋、用餐環境4項議題，圈員透過學校方針、重要性、圈員了解度、圈之解決能力及達成之可能性等指標分析後，最終確定以「降低美食廣場廚餘量」為題。在進行現況調查時發現，美食廣場於104年12月廚餘量高達1,680公斤，為響應全球永續發展，創造健康安全校園的號召，圈隊設立策略實施期間為105年12月，廚餘總重量減少5%。

在要因分析上，「皇帝大圈」針對設備、人員、物料、方法4項要素，提出36個要因，最終經真因驗證後得出「挑食／吃不完」、「過多湯湯水水／備料太多」、「菜切掉太多」、「無廚餘處理設備」4項真因，進一步擬定對策。

針對「挑食／吃不完」，實施「加強消費者端宣導」的對策，因應時事或搭配飲食安全衛生議題，製作海報或宣導短片，主打溫情牌，以「您的一倒，可能是他們的一道」來提高師生環保意識與行動。同時，店家主動提醒適量取餐，減少浪費，此舉獲得師生認同。針對「菜切掉太多」，實施「試行廚餘堆肥」、「向廠商宣導減少廢料」的對策。先以水果小舖的果皮為現階段堆肥對象，結合校內園藝需要，定期收集製作堆肥，減少購置肥料費用。實施期間合計產出液態肥1.8公升，且放置期間無礙環境

。另參考阿基師作法，邀請料理達人來校示範不浪費食材的烹飪手法，針對選菜量大的餐廳優先宣導，鼓勵使用當令食材，以食材全利用為目標。這助於降低成本，獲店家一致配合。

針對「過多湯湯水水／備料太多」，實施「湯量減量搭配免費加湯」、「店家打烊前舉辦促銷活動」的對策。以宜庭小吃店為試行點，減少出餐湯量，搭配免費續湯服務；同時協調自助餐與素食店採取共同提供一鍋湯的方式，此舉使液體類廚餘明顯減少。打烊促銷活動則是因應美食廣場地理位置和學生客群用餐特性，於晚間7:30後同價格菜量增加50%，結帳再享優惠10元的措施，此舉使得自助餐晚間剩餘菜量大幅減少，同時有效分散美食廣場用餐人流量。

針對「無廚餘處理設備」，實施「專人協助餐後廚餘分類」的對策。分別於午間、晚間用餐尖峰時段，安排專人在回收區協助第一步分類，此舉使回收區環境更加整潔有序，也降低垃圾誤投廚餘桶的情形，具體落實有效分類。

在上述對策實施下，105年12月美食廣場廚餘量減少至1,590公斤，與104年同期相比減少5.36%，且圈員對於業務熟悉、品管手法、領導統御、創新變革、團隊精神5項指標的成績也顯著提升。最後，皇帝大圈更制訂出美食廣場餐後廚餘回收的標準作業流程（SOP），擴大師生、廠商參與環保的廣度和深度。

得獎感言

「皇帝大圈」輔導員、總務處處本部組員楊信洲表示，「感謝委員今年持續對皇帝大圈的肯定，委員意見中提到本圈的優點為主題明確且策略完整，猜測是環保議題較易於引起大家共鳴，加上已有前兩次參賽的『練兵』經驗，才有今日的成果。此外，感謝總務長與總務同仁們給予的支持和意見，讓整個品管圈活動更加圓滿、順利；最後，特別感謝今年皇帝大圈圈員們的付出，期盼我們繼續努力，持續改善、保有佳績。」（文／杜歡採訪整理、攝影／林俊廷）

1. 無論在主題的挑選及對策的選取均十分切入核心問題。
2. 主題對學生環保教育的觀念養成有幫助。
3. 運作流暢，能感染愉悅氣氛。



活動主題：提升國際知名度 實踐資訊教育

優點：

1. 本案主題符應當前招生困境之突破，活動價值性高。
2. 品質分析手法運用得宜。
3. 全院動員，展現團結合作。



活動主題：提升蘭陽校園線上報修系統服務效率及滿意度

優點：

- 1.持續運作，發揮傳承效果。
- 2.主題使學生對學校向心力的提升有相當助益。
- 3.真因驗證能同時考量圈員、承辦人員，以及學生的意見，很不錯。



淡江時報社