

總務處總務長蕭瑞祥 業務AI 化 讓服務更有感

【108學年度新任一級主管專訪】

學歷：淡江大學管理科學研究所博士

經歷：淡江大學建邦中小企業創新育成中心主任、淡江大學資訊管理學系系主任／教授、全國大專校院資訊應用服務創新競賽委員會副主任委員、中華民國資訊管理學會秘書長／常務理事／理事、中國嘉通資訊公司管理分析師／顧問

【記者劉江專訪】「總務就是總是在服務。」這是新上任的總務長蕭瑞祥對頭銜的理解。在他看來，從清掃落葉到建物維修、從節約水電到校園停車，總務業務包羅萬象，唯一堅持的是服務的立場。

蕭瑞祥在本校服務已滿27年，雖然此前已有系主任、創育中心主任等行政職務的歷練，但此次履任新職還是讓他感受到新的挑戰與壓力。他說：「我以前是享受環境，現在則為環境服務。」身分的轉變，帶來了工作的動力，也帶來了視角的變化。過去，蕭瑞祥看到校園環境逐年變好，使用上十分愉快單純地享受利用；現在，進了總務處，他才看到變化過程中同仁的艱辛與付出。上任至今，令他最難忘的是在8月9號，因受利奇馬颱風影響，商管三樓的玻璃門發生碎裂。總務處同仁瞭解情況後立即處理並聯繫廠商，當天下午就予以更換，避免影響大家進出。「你覺得自然，背後是積累了一堆維護的經驗，太多人在盡心盡力。」蕭瑞祥坦言透過這件事，自己對總務有了切身的感受，也明白責任的重大。

他認為：前幾任總務長已經為校園永續經營打下了堅實的基礎，校園環境得到大幅提升。接下來，他要在繼續完善相關制度的同時，結合自身資訊背景，思考「總務AI化」的「超越」新作為。蕭瑞祥分析：總務處在多年的工作中已經累積了豐富的資料，希望將來可以找出數據、資訊之間的關聯，進而推動總務業務高品質、高效能的發展。「比方說學校的空調，多久換壓縮機？哪些只需要換晶片？我們如果能找到它的週期，就可以把服務放在需要之前，也可以騰出更多的心力去解決其他的問題。」當然，想要達成這個目標，需要多方共同努力。蕭瑞祥強調今後會將總務處業務的資料開放給學校的校內師生研究，大家集思廣益，各自發揮所長，共同持續打造淡江健康、安全、永續的環境。他相信：「如果我們對這個環境夠了解，將來我們就可以把服務push到你面前。不像現在是pull，誰有需要誰填單。」

除了要把AI放在『總是服務』的地方，蕭瑞祥期望今後總務處能夠讓服務更「有感」。他以「王永慶賣米」為例，指出：「AI能夠告訴我們的是什麼時候去送米。但把

舊米先倒出來再重鋪在新米上，不讓舊米變陳米，這是服務的態度。」「只要我們多做一點點，服務就能有感！」至於如何更有感，蕭瑞祥指出：總務處現在的通報、回饋機制有待改進。一方面，總務處提供的很多服務，全校師生無法全面了解。另一方面，同仁們做了什麼、做到什麼地步，也缺少及時地公開說明。例如，暑假期間工學院和教育學院之間的一段道路損毀。總務處在地磚修補的同時，也計劃重新修整旁邊的柏油路面，但兩者工程無法同時進行。然而，由於沒有及時溝通，導致部分師生誤會修路工程虎頭蛇尾。蕭瑞祥感歎：「服務要讓人家有感，首先你做不做得都要讓對方知道。做到什麼狀態，也一定要讓大家了解。」他表示今後會透過會議、培訓等多種途徑加強總務處的宣傳工作。

最後，蕭瑞祥希望全校師生都可以成為學校的sensor（感測器）。「sensor不見得一定要靠設備，其實每個人都可以是學校的sensor。校園環境需要大家一起維護。你多關心這個環境，當個sensor回饋問題，我們就能快速處理。讓我們一起把環境永續經營。這會變成一個正向循環。」

此外，他也呼籲全校師生都能夠「手上多一點功夫」。節約能源，除了靠設備的更新、使用硬體協助管理之外，更需要大家建立平日的良好習慣。

（責任編輯／郭萱之）

2019/12/08



新任總務處總務長蕭瑞祥，致力業務AI 化，讓服務更有感。（攝影／游晞彤）