

# 第 14 屆品管圈競賽 QC Story

## 第 1 名 總務處 總是在服務圈

主題：提升碳盤查之總務業務作業效能

**目標設定：**冷媒逸散預估、宿舍用電情況、公務車用油及量樹圍的固碳來進行改善碳盤查作業。

**對策實施：**一、建構校園碳匯管理與資訊化系統；二、數位化作業與永續資源雙軌並進；三、強化設備用電管理與智慧監控；四、強化交通碳排管理與低碳運具推動。

**效果確認：**一、節省管理人力及作業時間；二、掌握校園內樹木所有資訊；三、有效管理用電設備的使用及維修情況；四、建立淡水校園用電設備的資訊系統，持續推動 EMS 能源管理作業。

**標準化：**一、因應空調設備維護保養過程，訂定台北校園空調設備維護保養流程圖 SOP；二、因應樹木量測需求，訂定淡水校園樹木量測流程圖 SOP。



「總是在服務圈」由 6 位行政人員及 2 位學生組成，輔導員為總務處秘書楊信洲。(總務處提供)

## 第 2 名 資訊處 救火圈

主題：提升資訊系統問題處理滿意度

**目標設定：**經上級指示，本期以改善前平均值低於 4.6 分之項目 (4 項) 列為重點改善指標，設定平均值提升 10%。

**對策擬定：**一、建置單一案件系統入口，確保歷程追蹤；二、建置案件狀態標準化與自動通知查詢功能；三、提供案件歷程查詢與統計功能。

**效果確認：**於系統上線並運作一段期間後，再次辦理問卷調查，針對資訊系統問題受理方式、處理過程透明度、案件狀態掌握情形等面向進行整體性評估，4 項之中有 3 項達標。

**標準化：**一、將資訊系統問題登錄與處理流程，明確訂為案件受理與處理之主要作業方式，納入作業規範；二、案件狀態定義、處理角色分工及歷程留存方式，皆以系統機制落實；三、透過系統自動留存案件處理歷程，作為後續案件回顧、品質檢視及流程改善依據。



「救火圈」成員受獎合影，由左至右：郭庭綸、孫慈睿、王俞君、張紅燕、林東毅 (輔導員)、校長葛煥昭、資訊組林昀龍 (團長)、資訊長石貴平、王大成、石庭豪、呂昶霆。(圖/本報資料照)

## 第 3 名 財務處 會快圈

主題：降低深耕計畫粘存單退件率

**目標設定：**降低深耕計畫粘存單 114 年 11 月至 12 月退件率至 7%。

**對策擬定：**一、修訂深耕計畫 SOP 手冊；二、補充操作手冊範例畫面；三、深耕專區網頁依法規、作業流程、核銷作業說明、各式表單等分類編排以方便查詢。

**效果確認：**本次圈會目標未達成。



「會快圈」輔導員郭芸辰、團長曾淑和、團員劉玉霞、張予芳、邱馨增、張佳珍、黃涵郁、翁培元與財務長林谷峻 (前排右 3) 合影。

# 114 學年度全面品質管理研習會



日期：115 年 3 月 27 日 (星期五)

地點：守謙國際會議中心有蓮國際會議廳

刊頭設計/楊蕙如 攝影/曾晨維 李而義



### 專題演講 |

## TQM 在 AI 時代下的深化、內化與進化

中國科技大學校長 陳振遠

面對淡江大學深耕 33 年的 TQM 文化，陳校長登台時幽默而謙遜地表示，藉由 AI 科技輔助，以及身為外部講者的客觀視角，他期盼能發揮「外來和尚會念經」的優勢，為大會帶來啟發。在超過一小時的精彩演說中，陳校長將演講提煉為四大面向：回顧過去基礎、深化數據治理、內化文化基因，以及進化至未來 AI 時代的高教典範。

### 從五虎崗精神到 AI+SDGs= ∞ 治理

陳校長首先點出，淡江大學自 1992 年引進並推動 TQM 至今，已累積了豐厚的底蘊，等於是「站在巨人的肩膀上往上再跳」。然而，當前高等教育面臨著少子化與 AI 人工智慧的劇烈衝擊。在教學現場，知識的傳遞方式已然翻轉，他直言：「以前一本教科書十年以不變應萬變要教下去，現在不行了。」他指出，如何應用科技，是整個教育工作圈需要思考的課題。

面對嚴峻的生源變動，陳校長認為學系發展不能一成不變，師資聘任也必須隨之轉型。他分享過去擔任校長時的創見：「以前都講一個蘿蔔一個坑。現在蘿蔔沒有行情，我要改種蘋果。」因應未來五年、十年內，未來學系發展所需的新科技，增聘 AI 人才是必要的。他語重心長地說，唯有依據未來趨勢進行人力與課程的重新配置，學校才能在少子化浪潮中突圍。

### 深化策略：落實精準的數據治理

TQM 要從傳統的流程管理走向深化的「校務治理」，核心在於數據。

陳校長指出：「數據是一個死的東西，data 轉分析，分析要變成決策的依據。」而數據治理的第一關，就是標準化與定義問題。他再三強調數據治理的基礎在數據，沒有經過比較，數據治理沒有意義。他要求同仁提供數據時，必須呈報至少前三年的趨勢走勢，才能看出變化。

在行政實務上，陳校長分享了減少重複作業、提升資料品質的成功經驗。針對過往各處室各自向教師索取資料的亂象，他推動了單一資料庫平台。不僅只維持一個資料庫，甚至將此資料庫與教師的評鑑、獎勵與升等直接綁定。透過權責單位的劃分與單一入口的建立，不僅解決了「garbage in, garbage out」(垃圾進，垃圾出)的資料品質問題，更大幅減輕了第一線教師與行政人員的負擔。

此外，數據預警機制的建立也是深化的關鍵。陳校長舉例，透過追蹤學生進入教學系統的頻率，學校能提早預知學生的休退學風險並給予關懷。同時，他也配套推動「適性轉系」制度，不僅讓學生找到更適合的領域，也將學生的學分計算彈性化，為學校留住生

源。但他同時也提醒，運用 AI 大數據預測時必須保有敏感度，時刻留意法規與隱私紅線，避免將預測數據不當使用於招生面試中而引發爭議。

### 內化關鍵：行政減量與文化重塑

「TQM 不是一個制度而已，它應該要內化成為文化，變成淡江的 DNA。」

陳校長強調，推動全面品管「不是要讓大家增加太多的負擔，而是要簡化一些沒有效率、反覆的作業。」

談到如何判定 TQM 是否成功內化，陳校長提出了一個生動的標準：「內化就是做品管做到幾乎忘了它的存在。」他呼籲行政單位應落實「行政減量」，減少不必要、重複性的工作，並賦權第一線同仁找出痛點，「整個改善的引擎從第一線出來，把改善變成習慣，這就是內化」。

在 AI 技術全面介入工作與教學的時刻，陳校長提出了一個深刻的反思：當 AI 成為超級助理，人類最重要的價值是什麼？他引述國際報導指出，未來的核心技能並非是寫程式，而是「同理心 (sympathy)」。他以醫學系教育為例，直言未來的 AI 能精準判讀影像、找出癌細胞，但機器缺乏人的溫度。因此，我們必須擁抱 AI，將繁瑣的工作交給科技，進而「把人的時間留給更有意義的事情，人與人之間的互動更重要。」

在演講的尾聲，陳校長將視角拉高至校務治理的「進化」與「外顯影響力」。他鼓勵學校建立容錯的文化，不要為了防弊而扼殺創新：「創新可能會有風險可能會失敗，沒有關係！失敗也是個光榮印記。」

### 進化與未來願景：發揮教育影響力

在 AI 時代，跨領域協作變得空前容易，教育的重點，應轉向培養學生解決未知問題的能力。陳校長強調：「教導孩子如何界定問題，以及用什麼工具找到解方。誰能問最少的問題，得到最好的答案，他就是贏家。」

大學的最終價值，在於對學生生命產生實質的改變 (Impact)。陳校長語重心長地分享他對新生的期許：「新生開學典禮上，學生們拍一張合照，畢業典禮再看一下四年後有什麼改變。」他表示相由心生，四年來如果沒有改變，只多了一張畢業證書，那麼學校是失敗的。

陳振遠期許淡江大學在既有的雄厚基礎上，持續將 AI 與 SDGs 融入校務發展，不僅在技術上做到「數位雙生」，更在教育本質上發揮影響力：「我們一起努力！給孩子一個支點，讓他改變世界。」(文字整理/賴映秀)