

TQM研習會開幕致詞

校長張家宜



「103學年度全面品質管理研習會」近600人參與，校長張家宜為鼓勵同仁參與品質競賽，從明年起提高獎金，期待更多單位報名、一同提高教學品質與行政效率。(攝影/吳國楨)

淡江從民國81年(1992年)開始推行全面品質管理(TQM)，至今已23年。這一學期我在博士班教授「教育全面品質管理專題研究」課程，再次研讀TQM的理論與實務時，發現全面品質管理約在1980年開始受到企業界重視，1990年應用於教育界。在淡江在實行TQM的起步時間，是領先全校，希望大家能確切落實全品質精神，持續改善、精進再精進，使本校能扮演好國內TQM領頭羊的角色。

103學年度全面品質管理研習會會議議程

開幕 校長張家宜主持

夢圈獻獎及歷程分享 獻獎

頒獎 淡江品質管圈競賽頒獎 淡江品質管圈獲獎團體經驗分享

第九屆淡江品質獎得主經驗分享

專題演講 欣興電子TQM與QCC優良案例 良言、涼言、量諒言

TQM研習會 獻獎

夢圈首度獲銅塔獎

102學年度品質管圈第一名「夢圈」代表本校參加第二十七屆全國團結活動競賽，以「精選團陽校園住宿學院功能」為題獲得特別銅塔獎，主辦單位安排於第一場歷程分享、參發表上，由於在126次行政會議上，校長開許，「希望整個住宿學院的精神需加強推廣，並輪流擔任負責人」；在比賽選拔團員、從審查過程到全國決賽的比賽手法運用，大家無不竭盡全力發想；品保處邀請校外專業老師進行現場審查，協助檢視報告書，並給予簡報及內容表許多建議，讓我們更清晰、更精進品質圈內涵。

這次競賽中，我們提出幾個成功經驗分享—相關數據畫量以圖表呈現；在「魚骨圖中」，應有一項要因分類為「其他」，且以紅圈標示顯現。應多加運用真因驗證，使用80/20法則(帕雷托法則Pareto principle，也稱二八定律，指在眾多現象中，80%的結果取決於20%的原因)。當每項要因最高分一致時，較不直接配輪軸柏拉圖，應以評價法依重要性評價，分數累計達總分80%之項目才為真因；簡報的標題應該依核報告書的標題呈現，以方便評審對照；品質圈活動應為常態性的活動，而且強調實際運作。

TQM研習會 專題演講

欣興電子介紹與TQM推行分享 品質長郭政輝

欣興電子創立於1990年，自1996年起開始推廣。在整體運作上，先成立TQM委員會，其下設立「品質管圈委員會」、「教育訓練委員會」、「標準化/知識管理委員會」及「精實管理/六標準委員會」，委員會分別主持不同的工作，如改善提案、方針管理、策略規劃、主管簡報、TQM診斷等。在董事長會章的領導下欣興電子之全面品質管理處深入厚層的基礎，並獲得各界肯定，如2005年獲得第16屆國家品質獎、2011年獲日本戴明獎等。欣興電子是以Dr. Kano的品質屋推行TQM，清楚地說明我們的目標、策略、工具等，整合自身的固有技術和IT技術，運用相關管理技巧，達成顧客滿意、員工滿意和環境保護的目標。另外，本公司TQM最高領導人開始，向下延伸到每個部門、每個角落，來做全面性的全盤檢討。

TQM研習會 專題演講

QCC推行分享 資深專案副理陳佩雯

欣興電子QCC推行以來，從1995年起分為「鑑期」、「導入期」、「成長期」，以及「創新时期」。歷年來，成績斐然多次獲得外部肯定，近年還獲2013年第二十六屆全國團結團至善組銀塔獎、2014年第二十七屆全國團結團至善組銅塔獎以及2014年第二十七屆全國團結團特別組金塔獎。在QCC推動上，我們落實QCC教育訓練、QCC活動運作、QCC競賽等，並鼓勵所有同仁到職一年內需通過認證，以年度績效評估的方式，希望每位同仁都能確實接受訓練。

欣興電子TQM與QCC優良案例

欣興電子CSR介紹 總經理廖本衛

欣興電子CSR介紹。本公司非常重視TQM並導入EICC(電子行業公民聯盟行為準則)，致力成為與員工、客戶、股東、社會、環境和諧共生的幸福企業。欣興電子的企業社會責任(CSR)管理委員會，是以經濟面、社會面、環境面三個層面，和控制環境、風險評估、控制作業、資訊溝通、監督五個架構，以及TQM的核心價值所構築的，於2014年獲得《天下雜誌》CSR公民獎新秀獎，在推動企業社會責任的同時也落實TQM。



103學年度全面品質管理研習會

說話藝術與二作品品質

TQM研習會 專題演講

良言·涼言·量諒言

大家有沒有想過「藝術」是什麼?雖然兩個字筆畫多寫得麻煩，其實你會發現當你看見一件事情、你發覺一件事情、人家經過設計、人家經過製作出來之後，你覺得美、你覺得舒服、你覺得漂亮、得到一個快樂的感受。這就是「藝術」，舉凡iPhone、拍象派畫作、古典音樂、流行音樂、林懷民舞團等，都能列入表演藝術之列。所以藝術，對每個人來講，你喜歡舞蹈、音樂、還是建築、香茅蘿蔔各有好，最重要定義是，讓人覺得舒服。

TQM研習會 經驗分享

淡江品質獎第九屆獲獎單位

淡江品質獎第九屆獲獎單位。在研發創新服務方案中，推動創新教學—PBL教學法與獎勵等。以研發創新服務方案中，推動創新教學—PBL教學法與獎勵等。以研發創新服務方案中，推動創新教學—PBL教學法與獎勵等。

TQM研習會 參與心得

參與心得

文學院組員林泰君表示，看完欣興電子得金塔獎的過程也獲得啟發。在未來會多傾聽他人的提，提高溝通的效能，整體的學習品質也會跟著上升。呼應校長說的跨部門合作，希望能與同仁能一起做的更好，以提升整體績效。(文/曹雅涵)

TQM研習會 參與心得

參與心得

品保處組員許麗萍分享，這次邀請不少鄉來演講，發現不少鄉選派邀請，似乎這才真正的演講，讓我識到一位專業人士如何使用淺顯易懂又能引起共鳴的生活經驗為例，又舉了一件簡單但難做好的事情。(文/曹雅涵)

TQM研習會 參與心得

參與心得

文學院組員林泰君表示，看完欣興電子得金塔獎的過程也獲得啟發。在未來會多傾聽他人的提，提高溝通的效能，整體的學習品質也會跟著上升。呼應校長說的跨部門合作，希望能與同仁能一起做的更好，以提升整體績效。(文/曹雅涵)

TQM研習會 參與心得

參與心得

品保處組員許麗萍分享，這次邀請不少鄉來演講，發現不少鄉選派邀請，似乎這才真正的演講，讓我識到一位專業人士如何使用淺顯易懂又能引起共鳴的生活經驗為例，又舉了一件簡單但難做好的事情。(文/曹雅涵)

TQM研習會 參與心得

參與心得

品保處組員許麗萍分享，這次邀請不少鄉來演講，發現不少鄉選派邀請，似乎這才真正的演講，讓我識到一位專業人士如何使用淺顯易懂又能引起共鳴的生活經驗為例，又舉了一件簡單但難做好的事情。(文/曹雅涵)

TQM研習會 參與心得

參與心得

品保處組員許麗萍分享，這次邀請不少鄉來演講，發現不少鄉選派邀請，似乎這才真正的演講，讓我識到一位專業人士如何使用淺顯易懂又能引起共鳴的生活經驗為例，又舉了一件簡單但難做好的事情。(文/曹雅涵)

TQM研習會 參與心得

參與心得

品保處組員許麗萍分享，這次邀請不少鄉來演講，發現不少鄉選派邀請，似乎這才真正的演講，讓我識到一位專業人士如何使用淺顯易懂又能引起共鳴的生活經驗為例，又舉了一件簡單但難做好的事情。(文/曹雅涵)

學習與教學中心



▲學教中心執行長游家政以「正向面對，主動出擊」分享本屆參賽心得。他強調全員參與以凝聚團隊共識。(攝影/吳國楨)

學教中心執行長游家政以「正向面對，主動出擊」分享本屆參賽心得。他強調全員參與以凝聚團隊共識。(攝影/吳國楨)

學教中心執行長游家政以「正向面對，主動出擊」分享本屆參賽心得。他強調全員參與以凝聚團隊共識。(攝影/吳國楨)

淡江品質管圈競賽結果

第一名夢圈

提高學生學習歷程檔案使用率

品管圈競賽第一名由團陽校園組成的夢圈獲得！主題選定以QC Story判定，國內傾向問題解決法，以「提高學生學習歷程檔案使用率」為題參與競賽。在現狀把握上，學生在102學年度第一學期中自行輸入平均筆數不到1筆；針對團陽學生(不含大三)進行現況滿意度與意見整體進行第一次問卷調查，結果顯示：操作不易、資訊不同步、功能不明確等。於是與系統設計單位資訊處數位設計組進行意見溝通，強化系統功能與介面修改。

淡江品質管圈競賽結果

第二名皇帝大圈

增加低碳便當零售量

由總務處組成的皇帝大圈以「提高低碳便當零售量」為題，獲得品質管圈競賽第二名。總務處於102年11月開始試辦低碳便當零售、103年2月開辦低碳便當中庭餐室，了解低碳便當的團購數量遠比零售數量高。在「2014低碳便當零售滿意度調查」網路問卷中，願意嘗試低碳便當定點、定時歸還認同率高達95.3%。購買低碳便當的次數顯示41%的人未曾購買過。

淡江品質管圈競賽結果

第三名三高圈

提升環保議題影音資料之借用率

品管圈競賽第三名是圖書館非書資料組組成的三高圈，以高品質、高信閱、高人氣作為目標，並以貼心、知心、精選為精神。主題選定上，根據統計資料顯示，館內影音資料借閱有下滑的趨勢，再者配合國家及學校的永續發展政策、上級指示，故將主題選定為「提升環保議題影音資料的借用率」。該圈以SW2H分析出，讀者對館藏環保影音資料所知有限，導致環保影音資料借閱率不易提升。故採取主動出擊，增加館藏能見度，在服務上化被動為主動。

淡江品質管圈競賽結果

第一名夢圈

提高學生學習歷程檔案使用率

品管圈競賽第一名由團陽校園組成的夢圈獲得！主題選定以QC Story判定，國內傾向問題解決法，以「提高學生學習歷程檔案使用率」為題參與競賽。在現狀把握上，學生在102學年度第一學期中自行輸入平均筆數不到1筆；針對團陽學生(不含大三)進行現況滿意度與意見整體進行第一次問卷調查，結果顯示：操作不易、資訊不同步、功能不明確等。於是與系統設計單位資訊處數位設計組進行意見溝通，強化系統功能與介面修改。

淡江品質管圈競賽結果

第二名皇帝大圈

增加低碳便當零售量

品管圈競賽第二名由總務處組成的皇帝大圈以「提高低碳便當零售量」為題，獲得品質管圈競賽第二名。總務處於102年11月開始試辦低碳便當零售、103年2月開辦低碳便當中庭餐室，了解低碳便當的團購數量遠比零售數量高。在「2014低碳便當零售滿意度調查」網路問卷中，願意嘗試低碳便當定點、定時歸還認同率高達95.3%。購買低碳便當的次數顯示41%的人未曾購買過。

淡江品質管圈競賽結果

第三名三高圈

提升環保議題影音資料之借用率

品管圈競賽第三名是圖書館非書資料組組成的三高圈，以高品質、高信閱、高人氣作為目標，並以貼心、知心、精選為精神。主題選定上，根據統計資料顯示，館內影音資料借閱有下滑的趨勢，再者配合國家及學校的永續發展政策、上級指示，故將主題選定為「提升環保議題影音資料的借用率」。該圈以SW2H分析出，讀者對館藏環保影音資料所知有限，導致環保影音資料借閱率不易提升。故採取主動出擊，增加館藏能見度，在服務上化被動為主動。

淡江品質管圈競賽結果

第一名夢圈

提高學生學習歷程檔案使用率

品管圈競賽第一名由團陽校園組成的夢圈獲得！主題選定以QC Story判定，國內傾向問題解決法，以「提高學生學習歷程檔案使用率」為題參與競賽。在現狀把握上，學生在102學年度第一學期中自行輸入平均筆數不到1筆；針對團陽學生(不含大三)進行現況滿意度與意見整體進行第一次問卷調查，結果顯示：操作不易、資訊不同步、功能不明確等。於是與系統設計單位資訊處數位設計組進行意見溝通，強化系統功能與介面修改。

學教中心由教師組、學生組、遠距組組成，如何凝聚共識呢?於是擬訂了單位核心價值：創新、合作、成長、卓越，讓同仁認同文化、內化為集體智慧，並同舟共濟、精益求精、力求目標進化。在全員參與下，以行動實踐來突破與活化，形塑「好學樂教」生師文化願景。

學教中心由教師組、學生組、遠距組組成，如何凝聚共識呢?於是擬訂了單位核心價值：創新、合作、成長、卓越，讓同仁認同文化、內化為集體智慧，並同舟共濟、精益求精、力求目標進化。在全員參與下，以行動實踐來突破與活化，形塑「好學樂教」生師文化願景。

學教中心由教師組、學生組、遠距組組成，如何凝聚共識呢?於是擬訂了單位核心價值：創新、合作、成長、卓越，讓同仁認同文化、內化為集體智慧，並同舟共濟、精益求精、力求目標進化。在全員參與下，以行動實踐來突破與活化，形塑「好學樂教」生師文化願景。

學教中心由教師組、學生組、遠距組組成，如何凝聚共識呢?於是擬訂了單位核心價值：創新、合作、成長、卓越，讓同仁認同文化、內化為集體智慧，並同舟共濟、精益求精、力求目標進化。在全員參與下，以行動實踐來突破與活化，形塑「好學樂教」生師文化願景。

學教中心由教師組、學生組、遠距組組成，如何凝聚共識呢?於是擬訂了單位核心價值：創新、合作、成長、卓越，讓同仁認同文化、內化為集體智慧，並同舟共濟、精益求精、力求目標進化。在全員參與下，以行動實踐來突破與活化，形塑「好學樂教」生師文化願景。