

## QC技法再精進 獲獎是改進的動能

特刊

先理論後實務品管概念完整呈現－秘書室組員詹盛閔

詹盛閔認為，每個同仁因為職掌不同，所以在管理概念的理解程度也不一樣，而白滌清用深入淺出的方式來介紹品管的七大手法，的確可以讓許多單位的基層人員更進一步去了解品質管理的內容以及落實的方向。他指出，學校多年來固定舉辦全面品質管理研習會，幫助同仁了解什麼是全面品質管理，對於品管手法使用的概念也更為清楚。不過，詹盛閔也表示本次全面品質管理研習會在流程安排以上午場次的安排較為合宜。他說：「理論的介紹可以讓大家對這些手法先有個基本概念，而生動的舉例往往最有力，也是最容易從中得到較完整的概念。」

熟悉品管手法讓觀念更扎實－教心所專員李彩玲

李彩玲表示，對基層人員來說，參加這場研習會後，「把目前學到的QC七大手法與觀念好好運用就可以。」這次的研習會議讓她對持續改善與品質管理的觀念更加清楚。她認為與其每次學習新的品管手法，不如先讓大家熟悉這些手法的運用，再注入新的手法、概念會比較好。她建議，未來學校可以邀請性質較接近的產業現身說法，如在他校品管的實際作業表現優秀者前來演講，可讓學校的基層行政人員更加清楚該如何在工作崗位上落實品管的目標。

得獎不是終點，持續改善很重要－會計室會計一組專員曾淑和

曾淑和表示，王派榮的演講幫助她思考在單位或是個人作業上需要改善的目標與原因，她說：「雖然王副總的例子並不接近學校的作業性質，但是仍可學習他在品管改善主題選取的精神。」對於白滌清在品管手法介紹上，她表示，釐清了她對品質管理的概念，也使他對淡江大學在國品獎的演進有進一步的認識。她說：「從白組長介紹的品管手法和學校在國品獎上的演進，可以幫助我們行政單位在未來整體的品質管理上有更明確的努力方向。」另外，曾淑和特別提到學校在持續改善上，讓她了解「得獎並不是終點，而是要繼續發現缺點並改善它。」

跨領域單位合作落實全品管－學生學習發展組職員劉欣怡

劉欣怡談到本次研習會，令她印象最深刻的是王派榮的企業經營分享，她引用王派榮的話說明：「品質圈的分享，不能只是學術的口號，更需要仔細落實。」她對品管圈這樣定義著：「品管『圈』是一項團體活動，除了彼此間的溝通合作外，更需要自我的反省。」此外，她更談到：「除了要確保自己的品質外，也必須跨單位、跨領域的整合，如此才能逐漸達到理想的目標。」她同時談到在行政處理上較常面臨的的困境

，例如在進行跨單位的政策宣導時，難免會因各單位的見解和配合時間不同，導致作業無法順利進行，對此她建議高層單位可以在品質圈中作為領導者，對整體業務協調與分配。她也感受到，學校確實積極落實全品管政策，她笑著談到：「以前申請成績單幾乎要一個星期，現在只要幾分鐘就好了。」

敬業態度成就事業高度－總務處事務組專員賴文經

賴文經非常欣賞王派榮的演說，除了表達生動外，更以實際例子引證，不像學術般生硬，令他印象最深刻的是王派榮的一席話：「實力除了是必須經過不斷的努力與學習外，更需要有任勞任怨的敬業態度，這成就了事業高度。」同時他認為品管圈是：「跨單位之間，經過不斷的努力、協調與溝通，以促成政策或方案的有效實施。」

保持「第一次就做好」的心態－教務處課務組編纂單文暄

聽完白滌清和王派榮的演講後，單文暄認為每個人的責任在於「預防重於檢查」及「第一次就好」。她說明，工作態度很重要，每個人都應該在行動前謹慎考慮接下來可能會發生的影響或副作用，讓自己在第一次就把事情做好，才能節省時間、人力和成本上的耗費，符合全面品質管理的精神。她以學生的立場來舉例，如果課務組在行政作業上沒有做到再次確認的動作，導致選課系統中人數設限出錯，就會造成選課同學的困擾以及授課教師的教學品質打折。單文暄強調：「檢查的重要性在於避免花更多時間和精力去補救作業上的疏失。」此外，她也表示這次白滌清在介紹品管七大手法上簡單扼要，雖有助於建立品質管理概念，但她建議，邀請白組長對全校行政人員進行QC七大手法的教育訓練，應可了解得更透徹。

溝通討論化阻力為助力－圖書館非書資料組編審陳素華

陳素華對於如何善用PDCA的精神，在自己的業務上盡到最高品質，微笑的回答：「做就對了。」她認同在研習會說明中，以規劃、執行、檢討、改善的方法，來提高服務的業務處理，增加顧客的滿意度。但是若面臨執行的阻礙時，她認為最佳的解決方法就是：「溝通與討論。」並表示，認知的差距是無法避免的，但是經由不斷的溝通與討論並達成共識，才能確切的落實每一項政策。

以PDCA的方法增進顧客滿意－大傳系專員邱馨增

邱馨增表示會中印象最深刻的是：「白滌清老師講解的全面品質管理，中心宗旨就是要達到顧客滿意。」她表示：「身為行政人員，持續改善與檢討是非常重要的做事態度。」並舉例，系所都會公告，然而由於學生不關注，而導致活動的推廣或政策的宣導無法落實，於是她將每項公告內容以電子郵件發送給每位同學，她笑著說：「這是她以PDCA的方法來增加顧客滿意度的方法之一。」