

第六屆獲獎單位 總務處 品質政策主動創造價值

專題報導

整頓資源回收箱，統一使用塑膠袋；改善美食廣場的公廁環境；推動低碳便當，減少使用紙餐盒等活動，相信大家不會感到陌生，其實都是總務處實行品質管理之後所帶來的改變。總務處秉持主動創造價值為品質政策的核心，積極建構出8大品質政策，從現況發掘問題，進而改善校園環境，其4個步驟包括改變認知、改變組織、改變能力，改變結果。

之前總務處在執行計畫時，推行治標不治本的方案，帶來高成本低品質的結果之餘，更造成惡性循環；透過改變認知後，針對執行計畫進行前端管理，例如要做好垃圾回收工作前，先設置好垃圾分類箱，讓大眾正確使用資源，也能降低成本；計畫執行還需進行後端查核，以確保計畫能夠持續推動，始能達到品質管理的提升。

另外總務處也進行組織再造，將以往綜理校園庶務服務相關業務，並具基礎建設與後勤支援的單位特性作為組織理念，然而就單方面的支援工作卻無法有效地持續，並舉例從前即使校工已經定時打掃乾淨，卻不能改善垃圾過量的情況；後來經校工統計出各學院每天垃圾增加的數據，方才引起師生的關注，藉由各單位由上至下施加壓力並宣導，提高師生保持環境清潔的自覺性。換言之，經過總務處重新定位後，其理念也改為建立一個健康、安全、永續的校園，作為教學、研究、學習、生活的支持性環境。

在管理人員方面，提出年輕、創新、用心的想法，從外型穿著到內在能力，從學習設定到知識分享，皆感受得到總務處在行政革新的魄力，以及試圖打造品質至上的學習型組織。此外透過調整人力資源，行政人員平均職務年資由96學年度的9.90年降至99學年度的6.15年，更於100學年度起滿6年者優先實施職務輪調，讓每年有更多員工在各司其職之餘，亦能有創新提案的構思與產出。總結競逐淡品獎的好處，就是讓員工重新找到了工作的熱情。

2012/04/23