

## 淡江品管圈競賽獲獎圈第1名：普龍宮圈 簡化英檢審核及查詢作業流程

特刊

101學年度品質圈競賽在歷經初賽、複賽，共發表5圈，由校外及校內組成的7位評審團隊，評選出3圈優勝隊伍。今年首度納入學生，稽核長白滌清表示，學生也是學校一份子，也可以學習QC Story手法。校外評審有財團法人中衛發展中心總經理蘇錦夥對學生加入圈賽表示十分感動，更讚許淡江對品質的堅持不輸給專業團隊。最後由教務處註冊組「普龍宮」、蘭陽校園「夢圈」、企管系學生「卡卡圈」獲獎。

普龍宮是由教務處註冊組7位成員組成，圈名普龍宮意義在於學生至該組洽辦業務時，對於自身學業內容，如畢業門檻、休學手續、領畢業證書等，都以「我不知道」為提問，因此發想為「普龍宮」（撲籠共），希望藉由幫學生解答問題的同時，提升服務品質。本次主題為簡化英語能力檢定審核及查詢作業流程，主要因為英語檢定列入畢業門檻，攸關學生畢業權益；加上此新增業務增加了註冊組及系所業務量，更因手續繁瑣因而造成學生抱怨；而英檢能力證明能提供學生未來職場的能力證明，註冊組希望透過良善的制度有效幫助學生完成審核，提高本校學生就業競爭力，因此強化並改善相關行政作業之配套措施，將維繫次作業能否順利推行。

因此該圈員從根本問題出發，找出英檢審核及查詢作業步驟多要因解析，最終擬定三項對策：建立線上審核系統，減少人工作業；建立線上查詢系統；即時由教務系統更新班級學生名冊。

對策擬定及實施上，成功建立線上審核系統，有效降低4個審核步驟、減少3個工作天，未來會希望增加退件功能；建立線上查詢系統，讓註冊組、系所同仁，以及學生都能即時線上查詢英檢資料，平均減少2.2個查詢步驟，該系統與教務系統同步更新，讓學生名冊不會遺漏，未來也希望系統中可直接判讀學生資料，擴大功效。

效果確認上，短期成效中有效簡化流程，審查步驟數減少40%，查詢步驟簡化38.6%，而在前置作業天數減少100%，後段作業減少75%。長期成效中無需一再重複人工統計，與教務系統相結合，融入學生畢業審查作業。該圈也將流程納入SOP，同時公告系統上，方便系助理和學生使用。

## 得獎感言

起先選題並沒有很大的把握，正好結合新系統的設立，一年多來一面走一面做。對團隊來說，獎項是其次，重要的是透過QCC的功能，讓服務品質提高、減少人力浪費，加上系統建置後，大幅減輕系上助理、註冊組同仁作業的繁瑣，未來也會持續改善

，可望加入其他證照、學習歷程等建置系統。能夠獲獎十分感謝教務長葛煥昭的支持、輔導員企管系副教授李月華的指導，以及外語學院提供英語檢定相關資料。最後，也感激資訊處校務資訊組組長吳鏡澄、技士李志忠，協助系統設計，讓一切的規劃得以實現。

