

出國參訪 回饋品質管理提升競爭力

專題報導

文／莊靜採訪報導

本校自1992年起為追求品質改善、提供充足資源空間，推行全面品質管理體系（TQM），更於2009年榮獲「第19屆國家品質獎」的殊榮。

為獎勵本校執行TQM卓越的單位、精進教學與行政品質，「淡江品質獎」與「品管圈競賽」相繼成立，打造優質的組織系統，並於2010年起開始參與社團法人中華卓越經營協會（CEMA）所舉辦的交流研習團，透過海外參訪，在各國企業與大學的交流過程中，強化競爭優勢。

對於CEMA參訪內容多元，秘書長徐錠基表示，為獎勵本校執行全面品質管理優異之單位和個人，校長每年都選派其成員至海外參訪，從「異業」學習看到「各行業不同的想法和做法，將來也許能為所屬單位或學校的業務工作有更創新的思維」，他認為，海外參訪有助於視野拓展，亦為標竿學習的一環。

本校對品質管理的努力

本校為國內最早實施TQM之大學，為追求優質的辦學績效，每年定期舉辦「全面品質管理研習會」及「教學與行政革新研討會」，於2006年成立「淡江品質獎」迄今，已屆滿8週年，以8大構面作為評比標準：1. 領導與經營理念、2. 策略管理、3. 研發與創新、4. 顧客與市場發展、5. 人力資源與知識管理、6. 資訊策略、應用與管理、7. 流程管理、8. 經營績效。

許多獲獎之參賽單位都經歷數次失敗經驗，在反省與創新等多元努力，方得到獲獎的肯定，呈現單位對品質追求的期望與落實。

「淡江品管圈競賽活動」則於2009年成立，以提升整體教育品質與服務品質為目標，競賽圈隊選定主題後，透過現狀分析、設定改善目標、要因解析、對策擬定等過程，解決組織內部問題並提升作業品質。2012年起更加入學生圈隊，以學生觀點發掘問題，並培養其未來的競爭實力。

由於「淡江品質獎」的審核標準比照國家品質獎的規格，因此稽核長白滌清表示，準備此競賽時有兩項態度十分重要：學習與強烈的企圖心。該競賽標準與一般校內正常

運作有所差異，參賽單位須經觀摩與深刻了解等努力，始有機會拔得頭籌，「有強烈企圖心才有可能全員參與，此時，凝聚力才有辦法出來。」進而使資料整合與成果具體呈現。

「營運必須要有所謂的企業精神和企業的一些作法，特別是在行政單位。」白滌清提及本校4個管理模式中的企業模式，值得成為準備淡江品質獎的準繩，透徹的資料整理能夠豐富成果的呈現。他也提及，無論獲獎與否，「參與就是一種訓練、學習。」對於未來教育部訪視或參與校外相關競賽，都具加分作用。

檢視目前「淡江品質獎」與「淡江品管圈競賽活動」報名不夠踴躍的現象，徐錠基認為各單位在品質追求上都有相當成果，但是須在文件的整理與盤點上多加著墨，特別是自第八屆淡江品質獎起，評分標準「經營績效」所占比例大幅提升，對教學單位而言是一大利處，教學單位應可積極參與。

對此，白滌清強調觀念的改變很重要，「參與淡江品質獎和品管圈，不單只是拿獎，更重要的是幫助本身單位。」即使會有額外工作和壓力，但是藉此機會重新調整組織的步伐與執行方式，能提升日後的工作效率，「當我們追求品質，持續提升、改善、參與，不光是得獎那一剎那，而是得獎後可以延伸它的效益，我覺得那是最好的。」白滌清說。

交流經驗回饋與傳承

為鼓勵淡江品質獎與品管圈競賽獲獎單位，2012年起本校補助獲獎單位選派1位同仁，參加CEMA所舉辦的海外交流研習團，將各受訪單位在落實追求品質上的作法與心得，帶回各單位。

2012西安科技文化交流研習團，選派第二屆品管圈第一名夢圈圈員梁瑋倩與林宜陵參加。

本屆夢圈鑑於蘭陽校園學生依規定須於大三出國作為交換生一年，因此諸多行政作業，如學生選課、學分抵免等經常因手撰紙本之故，造成資料錯誤、費力費時的現象，為此建立資訊系統，將資料傳輸電子化後，明顯提升作業效率與正確性，順利達成預期目標。林宜陵說：「藉此機會，了解品管圈的手法，大家會共同去想問題和對策。另外我們這隊的運作是教學和行政的跨單位性的運作，這次經驗能使跨單位的溝通比較順暢，大家會有一個共識或對彼此立場的了解。」

在參訪西安地區人文景點和單位時，「陝西省食品藥品監督管理局」為管轄地區之食品、藥妝品等安全把關嚴謹，使得夢圈圈隊堅信細節和品質監控的重要性，各單位在執行業務時，應繼續重視PDCA所謂現況分析、對策實施、改善效果、檢討及改進的流程，表現持續改善的精神。隨著時代變遷，「曲江文化產業園區」將其富有的傳統文化資產結合創新思維，建立品牌形象，促進城市發展。反思本校所面臨的生源問題，梁瑋倩與林宜陵肯定宣傳本校品牌形象、拓展境外生市場的想法，以增加經濟效益；為使學生多元發展，藉此觀摩更加肯定「學分學程」的建立等。

2013新加坡卓越經營交流研習團，選派第七屆淡江品質獎第一名學務處組員鄭德成、第四屆品管圈第一名普龍宮圈員周依蓓參加，團長為徐錠基。

學務處透過淡江品質獎自我盤點與檢視，由「八大構面」、「經營模式」等規劃，甚至閱讀相關書籍，以學生發展、學生學習與學生服務作為主軸，利用分析模型訂定方向，在不斷溝通與檢討後達到目標。

此外該單位也根據績效衡量31項指標進行改善，如藉由宿舍轉型男女兼收、增加接駁車等使淡江學園住宿率提升。鄭德成表示，經過淡品獎的洗禮，建立完整的資料檔案結構，降低作業錯誤機率，而在與學生溝通互動上，更加重視「顧客滿意度」。

「我不知道！」由於許多學生對於其學業內容的相關資訊概念不清，促使教務處註冊組組成的普龍宮圈隊，此圈隊主要以簡化英語能力檢定審核及作業流程為目標，利用線上審核及查詢系統、即時由教務系統更新班級名冊之方式，有效改善過去手續繁冗的問題。圈長姜國芳說：「在此活動中，全體團員無形中凝聚團隊向心力，增進彼此的革命情感。但過程中衝突總是難免，這也讓我們學習到溝通及情緒控管的重要性。而各團員的潛力與專長，將成為日後合作的良好模式。」同時，她十分肯定本校在全面品質管理的經營與成效。

人口不多的新加坡，在本次參訪的企業團體中，處處可見人情。現代人經常強調「標準流程」的同時，往往忽略「人情」重要，而新加坡最大的商業銀行「星展銀行」，在追求企業發展之餘，不忘以「人」為中心。周依蓓指出，當顧客有困難時，該公司的客服單位不僅協助解決，更顧及顧客的其他損失，提供資訊參考；全球最佳航空公司之一的「新加坡航空」，擁有高品質服務水準，「以人為本」精神牽動未來企業與顧客間的合作；「新加坡中央醫院」強調由心出發，激發個人與團隊的熱情、向心力，亦為人本精神的表現。鄭德成認為，提升全面品質時，除標準流程外，對外與顧客之間的聯繫、對內人員精神態度的提升，都是品質管理中重要的一環，學務處也因此更加重視「顧客滿意度」的層面。

2014日本九州卓越經營交流研習團，選派第八屆淡江品質獎第一名工學院助理教授成怡、第五屆品管圈第一名夢園圈員鄒昌達參加。

徵選淡江品質獎，工學院從TQM的八大構面應用在院內8系所並規劃應對策略。工學院院長何啟東說：「工學院將焦點著重在學生來源的開發、善教樂學的改善機制，以及學生加質與加值的成果，將學生的市場發展和經營績效結合，形成流程管理。」面對品質追求的提升，他表示，不同世代的教授群都能參予其中，全面了解品質管理的精神，當他們未來擔任主管時，能繼續推動全面品質管理的工作。

成怡認為今年的海外參訪單位各具特色，「TOTO東陶機器株式會社」作為生產、行銷衛浴設備的企業，重視環保、研發、設計與材質樣式，他說：「該公司不斷在進步，把馬桶水量從1976年的13公升，到2012年已降低至3.8公升，令人驚豔且未來將持續進步。」在品質追求上，產品不僅透過長年設計，更經300人測試，其謹慎程度可見一斑，「為了品質，即便在不舒適的環境下工作，他們仍然很拼命！」成怡肯定地說。

曾於1970年為發展無公害產品的「泡泡玉親膚石鹼株式會社」而面臨獲益劇跌的經營危機，透過突出的故事性行銷，迄今成功引起迴響；「TOYOTA豐田汽車九州公司」則以高效率、高品質及高利潤為經營標誌，其生產工廠講求「乾淨、安靜」，成怡認為如此的品質追求，十分不簡單。

參與者看海外參訪與品質推動

2012年出國參訪的林宜陵認為，海外參訪不僅能增廣見聞，對於個人與團隊都是一大成長。2013年出國參訪的周依蓓談及本校目前積極推動產學合作，而新加坡大學在此領域已有純熟發展，該校師長實際帶領、深入企業，值得參考和觀摩。

對於今年參訪的企業富含創新行銷、經營手法和品質追求的理念，成怡說：「我們是教育單位，並非將企業的理念照單全收，而是延伸這些精神，思考問題並突破困境。」

鑒於本校在品質追求上行之有年，徐錠基認為，全面品質管理是淡江文化的一環，經過不斷循環而打造今日淡江的特色，「學校能長期獲得企業的肯定、有良好的行政資源與教學品管，這一定都和全面品質管理脫不了關係」，是學校長期努力的成果，此外他也提及，學校單位及同仁已深入了解全面品質管理的核心意義，並將此精神扎根

在工作崗位。他提到，目前品質管理的PDCAB流程也是現今教育部對學校各項評鑑指標的精神，若各單位在學校全面品質管理做得好，同時在評鑑上會有很大的助益。

2014/06/03

「淡江品質獎」歷年獲獎者			
2006年：文錙藝術中心	2010年：資訊處		
2007年：教務處	2011年：總務處		
2008年：圖書館	2012年：學生事務處		
2009年：財務處	2013年：工學院		

「品管圈競賽」歷年獲獎者			
年度	第一名	第二名	第三名
2009	文革圈 主題：改善公告性質校外來文處理效率	無限圈 主題：改善新進館圖書展示及閱讀空間	黑眼鳳凰圈 主題：增加品管回訓班開班人數
2010	夢圈 主題：精進大三出國學分抵免作業效率	XO圈 主題：降低登記電腦的詢問次數	3C精品圈 主題：減少新生選錯學院核心課程
2011	ECO招才圈 主題：降低外國學生紙本報名使用率	五虎圈 主題：改善體育課之場地干擾-重量訓練室	集資圈 主題：如何提升募款成效
2012	普龍宮圈 主題：簡化英語能力檢定審核及查詢作業流程	夢圈 主題：提升蘭陽校園「住宿學院」的曝光率(簡稱)	卡卡圈 主題：降低在資訊處電腦實習室講義列印時間
2013	夢圈 主題：精進蘭陽校園住宿學院功能	歹ㄟ歹ㄟ主圈 主題：縮短社團課程辦公室學生諮詢時間	MISS圈 主題：降低企管系活動宣傳遺漏率

(資料來源／品保處、圖表／淡江時報社)



2013新加坡卓越經營交流研習團團長為徐錠基（站立者右六），本本校選派鄭德成（站立者左三）與周依蓓（站立者左五）參加，團員參訪新加坡最大的商業銀行：星展銀行，該公司具以「人」為中心的企業精神。（圖／周依蓓提供）



2012西安科技文化交流研習團，本校選派梁瑋倩（左五）與林宜陵（左四）參加，團員參訪將富有傳統文化資產結合創新思維的「曲江文化產業園區」。（圖／梁瑋倩提供）



2014日本九州卓越經營交流研習團，本校選派成怡（前排左二）與鄒昌達（前排左三）參加，團員參訪重視環保、研發的TOTO東陶機器株式會社。（圖／中華卓越經營協會提供）