

# 109學年度全面品質管理研習會特刊 全面管理品質成效總體檢-行政一級單位報告全面品質管理落實情形

109學年度全面品質管理研習會特刊

文／鄭少玲、黃子涵

提升會計 著重分析功能

【財務處】報告人：財務處財務長林谷峻

財務處的任務已從原先的記錄事實的任務提升為導引注意和解決問題，同時角色也有了相應的改變，從原本傳統的會計功能中，所進行簡單的帳務記錄及報表編製，提升到落實企業模式，即是著重會計分析功能，並適時提出決策資訊。

目前財務處組織與職掌中，財務長室設有3人來綜理各項業務，旗下的預算組7人進行財務預算等事項、會計組6人負責財務會計等事項。本處自1993年開始推行TQM理念，導入期時，於學期初提報工作計畫、期末提報工作檢討、舉辦讀書會分享，同時以IBM電腦系統處理各類薪資所得、接受教育委託開發「私立學校會計制度電腦作業系統」等工作項目；2005年進入發展期，這時本處定期召開組務會議、TQM會議後，並榮獲第四屆淡江品質獎，也結合預算和會計系統而研發「財務資訊系統」等。

本處於2012年進入「精進期」時，品管圈活動106及107學年度皆榮獲第二名，啟動共學專車、提供即時線上查詢個人所得明細資料，並建置手機版網頁，也將業務彈性劃分、Web版「財務資訊系統」上線等；於2019年起，則邁入超越其執行SDGs資訊揭露及績效審計，實踐永續發展目標、與夥伴會計師事務所之CSR活動連結，推動財務USR等，業務再升級、翻轉創新、落實雙軌轉型成效。

財務處遵循本校推動全面品質管理的理念，全力參與品管各項訓練，並將全員參與、持續改進與顧客滿意內化為財務處組織創新的重要DNA，更以實際的作為建構財務處品質屋，勾勒出本處的使命。本處除以PDCA落實TQM，並以SDGs和USR為發展、強化財務資訊系統、改善機制與流程，共同推動TQM資源，使校務行政全面資訊化。加強提供即時解決、即時反應、即時了解等超越顧客預期的服務。

## 線上課程 開發新客群

【推廣教育處】報告人：推廣教育處執行長邱建良

今天要談的是推廣教育處之「華語課程全品管轉型」，本校華語班108年度人數為2013人，受到「嚴重特殊傳染性肺炎」疫情（又稱新冠肺炎、COVID-19）影響，109年度人數減至997人，在「危機即是轉機」之下，本處正視因國境關門導致華語生無法來臺的狀況，除了維持正規班來減緩生源流失之外，並運用「新客群開發」、「線上課程管理模組」、「教學與行政創新」內容進行華語課程之全面品質管理。

在「新客群開發」上，開設線上個人班、團體班、短期班、爭取僑委員遠距研習班、與美國國務院國家安全語言倡議青少年獎學金、美國國務院關鍵語言獎學金、美國國防部領航計畫、美國國防部預備軍官班合作進行外交專案；「線上課程管理模組」提供課程主任觀課制度、授課教師日誌、教師輔導紀錄、學員請假流程、學員出席統計、助教課程紀錄功能；「教學與行政創新」方面除了提供實體數位教學、線上同步教學、同步混成教學外，也提供區塊鏈圖靈證書、海外繳費機制，以及線上稽核機制。以上的執行成果中看到，華語線上班人數於108年度僅21人，提升至109年度1101人。

## 注重溝通 增進工作效率

【人力資源處】報告人：人力資源處人資長林宜男

本次為了落實全面品質管理，以PDCA執行策略與改進，在Plan方面以SWOT分析工作，目前在Do則以組務會議、處務會議作為溝通機制，進行跨組織協調、Check方面則以KPI和滿意度問卷作為檢核機制、Action則以工作計畫擬定。

本處在TQM的討論內容包含修正品質屋、標竿學習、PDCA流程改善、內部控制、標準作業流程、工作流程簡化、教學與行政革新研討會、TQM研習會等其他相關事項；在「修正品質屋」中，在「策略Strategies」項目之「提高服務效能」修正為「增進工作效能」，並與「強化服務品質」位置互換；「價值Value」項目之「人事資訊至真」、「服務水準至善」、「真誠關懷至美」改為「人事資訊完善」、「服務水準優化」、「真誠關懷感動」，淺顯易懂，且更貼切及符合本處想要傳遞的想法。

本處於2020年11月20日前往靜宜大學，參加優久大學聯盟人事人員經驗交流座談會

，以進行標竿學習。在PDCA流程改善上，進行教師評審作業、專任教師研究獎勵作業、人事資訊系統開發與維護作業、校約聘僱人員契約書簽訂、校級會議、委員會（小組）委員（代表）聘任作業、教師教學優良獎勵、教師聘任作業、職工聘僱作業、彈性薪資作業、薪津處理作業、職員升遷、新任系所主管研習會、員工福利委員會活動、公教優惠儲蓄存款、新進職員教育訓練、申請新北市政府補助進用身心障礙者義務單位超額獎勵金作業、職工英語進修教育課程、私校退撫儲金業務、行政人員職能培訓、新聘教師座談會業務、教職員工健康檢查業務、優良職工作業等的作業流程改善。

內部控制新增名譽博士作業流程，標準作業流程是更新網頁「工作流程專區」之教師解聘、不續聘及停聘案等作業流程，工作流程簡化方面，提出在校約聘人員、加班線上申請、職能培訓課程、勞資會議勞方代表選舉等相關作業流程簡化。

2021/05/09



報告人：財務處財務長林谷峻（攝影／游晞彤）



報告人：推廣教育處執行長邱建良（攝影／游晞彤）



報告人：人力資源處人資長林宜男（攝影／游晞彤）