

## 全品管教育訓練 聚焦「第一次就做對」與「AI賦能」

學校要聞

【潘劭愷淡水校園報導】品質保證稽核處8月26日下午1時30分，在覺生國際會議廳舉辦「114學年度全面品質管理教育訓練」，近130名學術單位秘書及職員，以及113學年度未參與訓練新進行政單位職員參與。

稽核長林志娟在引言時強調，全面品質管理強調的不是只有制度跟工具，其實是淡江一直以來的文化與態度，「第一次就做對」則有賴於SOP的完善規範與PDCA循環的確實執行，希望藉由教育訓練協助同仁們提升業務執行的效率，讓服務更貼近師生的需求。

財務處秘書巫佩樺以「順一點就好：減少重工讓工作更順」為題，分享財務處業務執行的改善歷程。她首先強調「節省成本」一直是財務處的目標，「第一次就做對」則是達成目標最重要的核心所在。接著她分別就業務為何無法正確執行，以及如何透過全員參與、跨單位溝通及提供正確資訊，「溝通順利」以避免誤解，並搭配標準化作業及持續改善，維持「流程順暢」以提升效率。

總務組組長丘瑞玲以「日常工作中的SOP及PDCA經驗分享」為題，從淡江推動TQM歷程談起，接著從每年的「內部稽核」中導入SOP概念，提醒各單位可將單位業務手冊中的業務說明以流程圖呈現，搭配註記相關法規，將利於業務檢視與交接；業務性質相近的單位如院系，也可思考分工協作業務手冊以節省時間。其次提到PDCA「是優化業務品質的工具」，持續實施可確保業務品質精進，鼓勵同仁們多多參與品管圈活動以更熟稔實施方式。其次本校積極推動數位及淨零轉型，她特別建議運用微軟工具Microsoft365，不僅有助提升執行效率，更能節省資源邁向永續。

「主題討論與腦力激盪」時間，以「第一次就做對 × AI賦能行政工作」為主題，安排Kahoot問答、討論與實作任務，協助參與教職員掌握全面品質管理的核心理念，認識「第一次就做對」的精神並思考其實際應用、探索生成式AI在行政管理中的助力與限制，並透過團隊討論增進合作、創意思考與問題解決能力。

問答分為3階段穿插進行，內容包括本校推動並實施TQM的歷程與內涵，以及當天演講相關內容，除了考記憶更挑戰手速。活動進行時只見每個人緊握手機，在題目發布的瞬間思考答案、找出符合選項並送出；螢幕上的排名隨著题目的更迭不斷持續跳動，直到最後一刻才分出勝負，由稽核長頒發獎品予該階段優勝者。討論與實作方面，則以分組方式，針對「第一次就做對」的案例分享，以及「生成式AI如何協助TQM的推動」兩個主題進行討論，同時運用生成式AI將討論內容設計主題封面，在成

果交流時段進行分享。





炎江時報







