



國立清華大學
NATIONAL TSING HUA UNIVERSITY

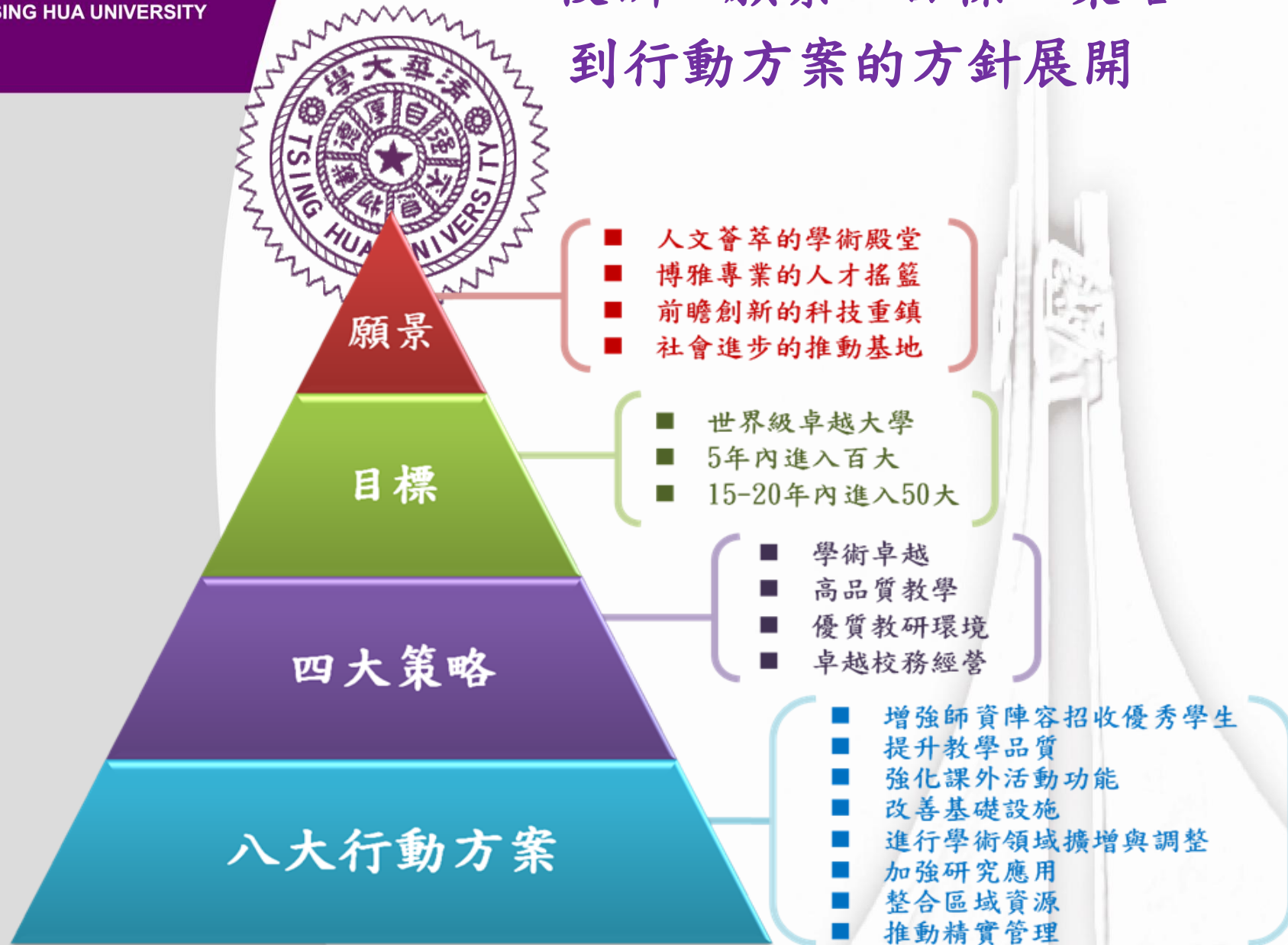
國家品質獎

推行全面品質管理之經過



推行全面品質管理之經過

1. 校訓、願景、目標、策略 到行動方案的方針展開





推行全面品質管理之經過

2. 全員參與及品質管理循環



國立清華大學 推動精實管理行動方案與全面品質管理計畫成果
校友服務中心精實管理作業一校友證與借書證申辦作業
單位主管：侯建良副主任秘書 業務承辦人：黃鈞怡助理管理師、謝委辰行政助理

一、背景說明

- 精實管理與全面品質管理 (TQM) 理念，係以顧客需求為導向，透過標準化、程序化、制度化、數據化、透明化、持續改善等原則，提升組織效能與競爭力。
- 校友服務中心為提升服務品質，特推行精實管理與全面品質管理計畫。

二、問題分析

- 校友證與借書證申辦作業，過去存在效率低、流程繁瑣、資訊不透明等問題。
- 導致校友等待時間長，服務滿意度低。

三、改善策略與執行過程

- 成立專案小組，進行現狀分析與改善策略研擬。
- 實施標準化作業程序 (SOP) 與數位化轉型。
- 加強員工培訓與溝通，提升服務意識。

四、ADLR管理循環及專業執行過程

ADLR管理循環：Plan (計畫) - Do (執行) - Check (檢查) - Act (改善)

專業執行過程：需求分析 - 策略研擬 - 資源配置 - 執行落地 - 成效評估 - 持續改善

五、績效評估

- 服務效率提升：平均處理時間縮短 30%。
- 服務滿意度提高：校友滿意度由 85% 提升至 95%。
- 成本降低：透過數位化轉型，減少紙張與人力成本。

六、未來展望

- 持續優化服務流程，提升校友服務品質。
- 加強與其他部門合作，提升整體服務效能。





推行全面品質管理之經過

3. 八大構面推動過程與清華的創新改善作法

(領導)

歷任校長的永續發展

2010 陳力俊	1987 劉兆玄
2006 陳文村	1981 毛高文
2002 徐遐生	1975 張明哲
1998 劉炯朗	1970 徐賢修
1997 陳信雄	1969 閻振興
1994 沈君山	1962 陳可忠
1993 李家同	1956 梅貽琦

(策略管理)

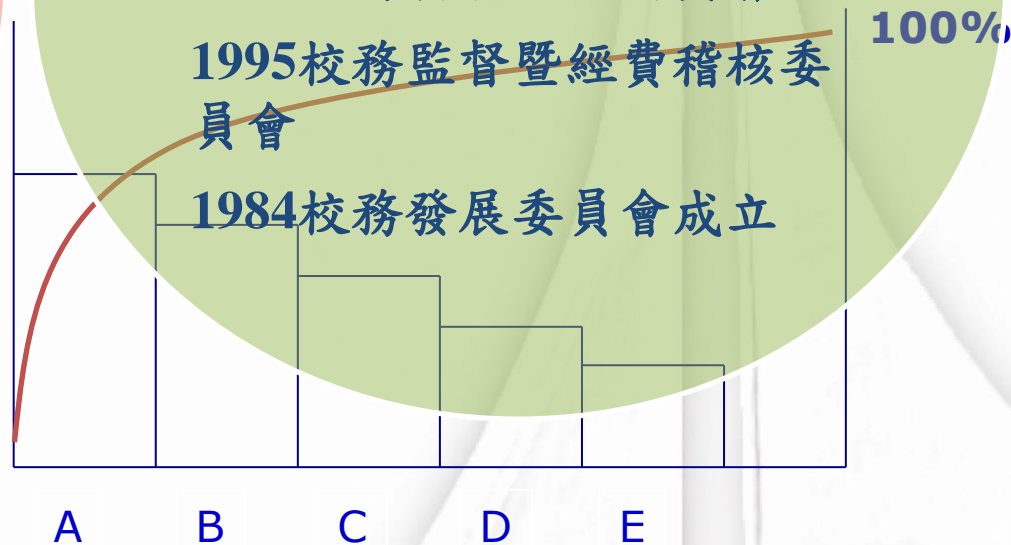
校務永續發展與策略規劃

院系長期發展評鑑與持續改善

2007校務發展諮詢委員會

1995校務監督暨經費稽核委員會

1984校務發展委員會成立





推行全面品質管理之經過

3. 八大構面推動過程與清華的創新改善作法



(研發與創新)

組織再造，邁向頂尖

- 2010 產學營運總中心
- 2009 績優技轉教師獎
- 2008 產學合作辦公室
- 2007 傑出產學合作獎
- 1983 研究發展委員會

(顧客與市場發展)

教務創新提升教育品質

- 教學意見調查回饋、傑出教學獎、優良導師等持續改善與激勵
- 2012 旭日計畫
- 2007 繁星計畫
- 2007 清華大學大學部教育改進工作小組
- 1989 通識教育中心

(顧客與市場)

校友服務

- 2012 校友會法人化
- 2011 清華百人會成立
- 2006 秘書處校友服務中心
- 1996 校友會於內政部立案
- 1976 畢業生聯絡服務室
- 校友服務及畢業生就業輔導



推行全面品質管理之經過

3. 八大構面推動過程與清華的創新改善作法

(人力資源與知識管理)

人力資本累積與激勵

- 2008 國立清華大學契約進用人員管理要點
- 2007 國立清華大學契約進用人員管理要點
- 2004 國立清華大學職技人員獎勵案件敘獎作業要點
- 2001 國立清華大學職技人員獎懲要點
- 2000 國立清華大學優秀教職員選拔獎勵

(流程管理)

行政績效提昇與持續改善

- 2011 產學合作營運總中心通過 ISO9001 認證
- 2010 精實管理與服務品質提升
- 2009 公文電子化
- 2007 建立行政標準作業流程
- 1984 行政業務合理化小組
- 1981 行政電腦化



推行全面品質管理之經過

3. 八大構面推動過程與清華的創新改善作法

(資訊策略應用與管理)

2012 電子公文簽核完全上線

2011 Cyberhood雲端系統

2005 校務資訊系統單一窗口

1981 行政電腦化

(經營績效)

根據學校長期發展策略及各項
排名作為檢討持續改進依據

2012 湯森路透首屆台灣創新獎

2012 經濟部科技利基型績優育
成中心獎

2011~2007 連續5年國科會績優
技轉中心獎

2011 中國工程師學會產學合作
績優單位獎

2010 經濟部大學產業經濟貢獻
團隊獎





推行全面品質管理之經過

3. 品質管理循環：

以校友服務中心辦理捐款作業為例

- 校長核定通過
- 公告與實施「國立清華大學捐贈回饋作業要點」
- 媒體報導「國立清華大學捐贈回饋作業要點」構想
- 核發第一張月涵卡予捐款者

結果
(Result)

- 彙集參考資料
- 分析清華大學 2001 年~2011 年捐款資料
- 規劃「國立清華大學捐贈回饋作業要點(草案)」
- 設計各級卡片樣式

規劃
(Approach)

- 修改業務相關單位與理監事對草案之意見
- 提交校務會報審核
- 修改與印製各級卡片樣式

檢討改善
(Learning)

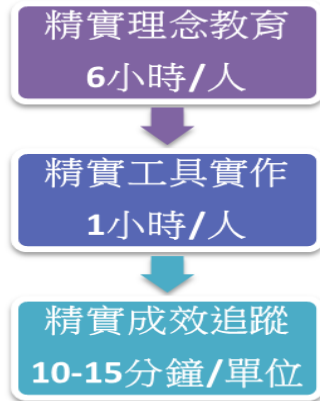
- 召開相關業務單位協調會
- 召開理監事會議

執行
(Deployment)



推行全面品質管理之經過

3. 品質管理循環:以精實管理為例



精實管理專案推動 之管理循環與持續改善

教育訓練

- 99年8月5日進行「精實管理主管一日營」
- 99年12月12日先鋒種子團隊的同仁進行密集的精實管理教育訓練
- 100年8月4日對所有行政單位舉辦精實管理研習會共計有148位同仁受訓
- 100年9月26日針對全校未完成訓練之職技同仁共計442人次進行訓練
- 100年9/27-28進行實作練演工作坊共計138人次參加
- 101年1/10-11, 3/15-16進行回饋修正共計348人次參加
- 101年8月9日全校第一次成果分享共265人參加
- 101年12月20日全校主管第二階段教育訓練共63人參加

102年3月7日全校第二次成果分享共250人次參加

102年8月9日全校第三次成果分享共260人次參加

實際操作

- 依精實管理的原則及工具進行實際操作

回饋修正

- 100年8月5日先鋒種子單位秘書處與總務處提出共14項精實管理實施半年的案例分享

