

## 節能與空間組

### 壹、全品管七大要素之落實

本組於 105 年 4 月 11 日召開全品管會議，以「商館周邊有愛無礙環境建置計畫」乙案(以下稱本案)，檢視全品管七大要素之落實與成效。

#### 一、領導承諾

「節能有效、空間有感」為本組品質政策，在節能措施改善方面須審慎評估其成效，執行後持續追蹤並確保達到預期效益；在整體校園空間環境建置方面，則以讓顧客感到舒適、優質與無礙為目標。本案獲得不少讚嘆聲，可呼應本組政策承諾。

#### 二、全員參與

本案涉及車行動線、人行路網、無障礙動線、景觀綠化與噴灌等細項，於規劃階段，由承辦人召集本組相關業務同仁進行各界面研討與統整，雛形完成後與安全、資產二組及視障中心等進行跨單位意見整合，並邀請運管系張勝雄教授協助提供專業意見。在施工期間，各細項業務承辦人間亦密切配合，全員參與，達成使命。

#### 三、品質第一

本案於規劃構想階段耗時數月並歷經多次研討修正，以確保所擬構想計畫為最佳方案；施工期間要求承包商落實一級自主品管，而本組則全程監督以落實二級品管作業，達成品質管制與品質保證之目標。

#### 四、顧客至上

本案為改善商館周邊擁擠狀況，並藉由完善且無礙之人行路網確保通行安全與順暢，提供優質慢活休憩空間，以行人顧客需求為主。另為避免造成有停車需求者不便，同步於科學館後方增加 70 個因應之，且藉由教職員信箱宣導告知以降低客訴。

## 五、流程管理

本案依據本組營建工程管理作業流程辦理，於構想需求及計畫擬訂後專簽陳核，並依本校修繕採購財物估價審議作業規則辦理工程發包與驗收作業，並確實掌握各控制重點，以落實流程管理。

## 六、事實依據

本案藉由要因分析法，找出造成人潮擁擠問題，計有人行路網不完善、人行道破損且高低差造成障礙、休憩緩衝空間不足、人車爭道等要因，藉由建構完善路網、取消車位改為行人徒步區及車道改單行等手法改善之。

## 七、標竿學習

近年來本組曾至台科大、台大、逢甲等各校進行標竿學習，於 103 年擬訂校園 10 年整體規劃藍圖，依據藍圖校園分區、人車分流之目標，完成本案階段性任務。

## 貳、專題演講「發揮團隊影響力」之心得與啟發

卡內基訓練，在本質上，就是激勵領導者潛在的能量，以正向思考去處理所有工作事務及團隊領導。而且在訓練的過程中，首先要了解自己具備了那些成功特質，相對的那些特質是要再加強的，要讓自己成為一位更友善的人，進而領導團隊合作，解決問題，完成工作任務。

關於自信、溝通、正向、熱忱、突破五大成功特質，個人比較具備自信、正向、熱忱這三項特質，積極主動輔導組內同仁工作上的問題，協助他單位改善空間及環境上之需求，檢討改進服務品質。尚待加強的則是溝通與突破，因為人與人溝通，常會發生表達不清、自我意識強烈、本位主義，而使得產生溝通不良現象，造成阻礙，雖然大家都上過溝通技巧的訓練課程，但成效不如預期，這還得再好好思考如何調整自己的心態，及與他人互動的關係。其次是突破，標竿學習只是跟著別人的腳步走，沒有創新就沒有突破，SOP 只是照著流程做，沒有創新就容易僵化，突破說起來簡單，「提升自我」實際上要做到，卻是極為不易啊！因此在工作上如何創新，需要帶領整個團隊，就所司業務共同思考，集體協作「QCC」就是一個很好的解決問題的工具。

以本組春假完成執行商館周邊有愛無礙環境建置計畫為案例，分享如下：

本計劃之形成在於守謙國際會議中心新設停車場，停車位增加約 70 個。依據淡水校園未來 10 年規劃藍圖，停車空間將儘量移至校園周邊，以落實建置無車校園政策，避免人車爭道，維護人行安全。商館周邊人車擁擠，同時又是通往大學城之必經之路，加以翰林橋增設無障礙坡道後，為保護輪椅生之安全，因此改善商館周遭人、車動線，建置有愛無礙環境，成為一個重要課題。

當總務長交辦這個任務後，即行召集本組建築、土木、水電、園藝相關承辦人進行規劃討論，規劃構想如下：

- 一、取消部分汽車停車位，減少車輛進入商館周邊停車。
- 二、建置休憩徒步區（含餐車計劃）。
- 三、改善商館周遭人行步道鋪面。
- 四、調整商館周遭車輛通行動線。
- 五、徒步區環境美化。

經向總務長說明規劃構想並認同可行，隨即進行細部設計，並邀請安全、資產二組及視障中心參與討論，就人、車行進動線、路幅寬度、停車數量、無障礙動線、徒步區及人行道鋪面、餐車位置、電源水源配置、整體景觀與標示等問題進行意見溝通，並請運管系張勝雄老師協助技術指導。

在設計作業過程中，充分掌握團隊領導及跨單位協作功能，陸續將設計中遇見的問題一一克服；在專案簽核過程中，積極向長官說明計畫執行之目的及預期效益，利用校內傳媒加強宣導與溝通；在工程執行過程中，主動籌劃施工排程，避開天候影響及商館上課問題，果斷決定以春假 8 天完成施工。

承上，本計畫能如期如質完成主要為自信、溝通、正向、熱忱、突破五大成功特質之展現。由此可見，在工作上如能充分運用五大成功特質，不但能使業務順利推展，更能成功的領導團隊，增進團隊合作的氣氛，實質的發揮團隊影響力。