

交通部民用航空局民航人員訓練所推動品管圈實施計畫

制訂日期：95 年 3 月 20 日

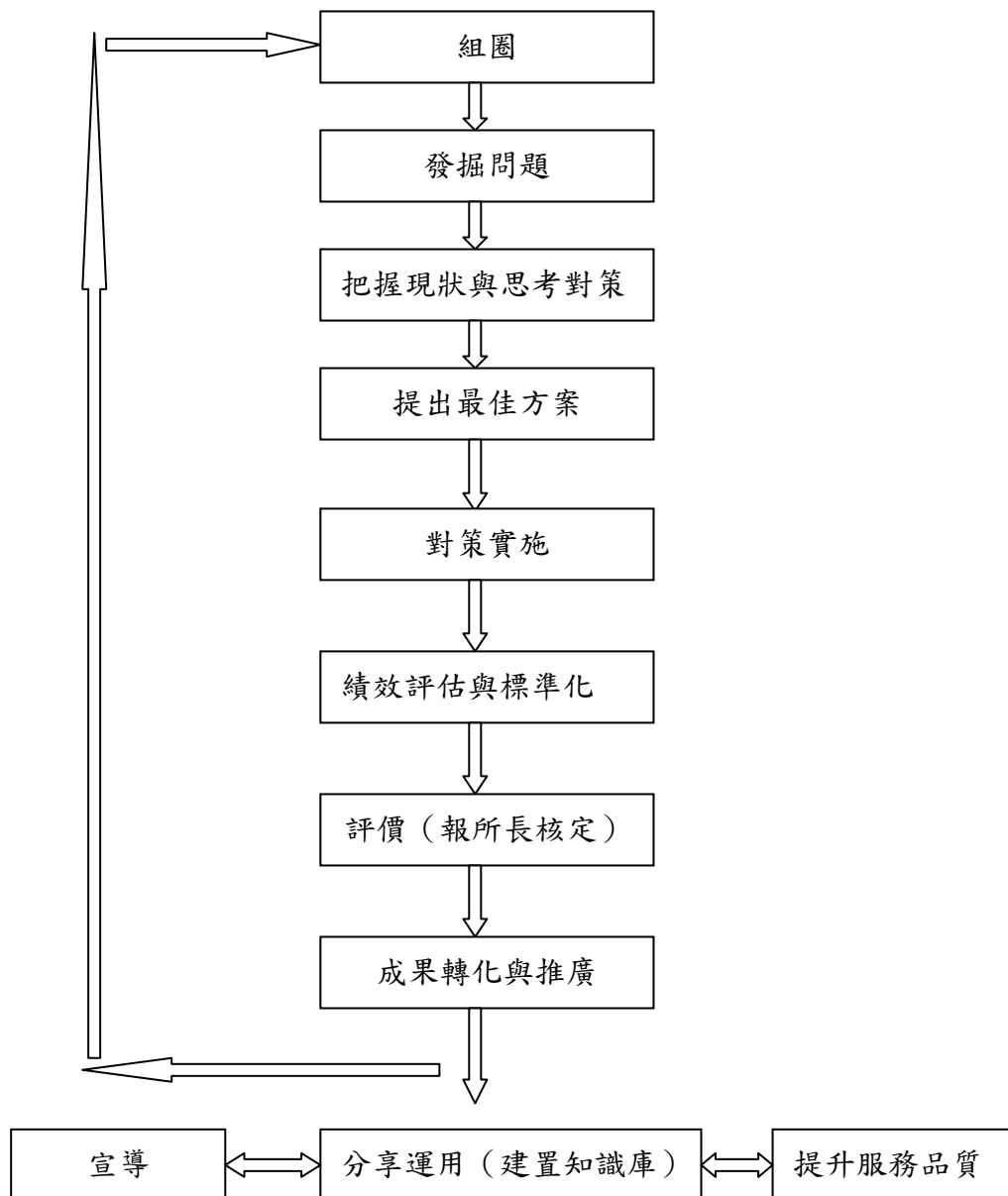
第一版修訂日期：95 年 11 月 24 日

- 壹、目的：鼓勵同仁本尊重人性，建立愉快工作環境，並自動自發透過腦力激盪方式發揮潛能，發掘現行制度缺失，研提改善方案及工作簡化，達到改善組織體質，提升服務品質及行政效能。
- 貳、依據交通部民用航空局 94 年 12 月 16 日企研字第 09400367720 號函辦理。
- 參、實施對象：本所各單位人員。
- 肆、品管圈活動意義：同一環境之工作人員自動自發的進行品質管制活動所組成之小組稱之。
- 伍、品管圈推行：
 - 一、品管圈之成立方式：
 - (一) 由所長指派推動品管圈辦理單位。
 - (二) 本所各組室各推派一至二名代表。
 - (三) 決定圈名：經依由全體圈員共同選定及投票表決。
 - (四) 選出圈長：由全體圈員共同選定圈長。負責執行圈內業務。
 - (五) 執行秘書：由辦理單位指定一人擔任，協助圈長推動各項行政作業及會議紀錄彙整。
 - 二、主題選擇來源：
 - (一) 年度施政計畫有關業務項目。
 - (二) 各項業務作業程序及承辦業務過程中所發現應行檢討事項。
 - (三) 學員反映事項(問題)。
 - (四) 業務考核應行改善事項。
 - (五) 作業流程可再行簡化之步驟或經評估屬績效不彰事項。
 - (六) 可提升服務品質事項。
 - (七) 創新事項及其他。

三、品管圈開會方式：

- (一) 圈長召開會議，每次開會以 30~60 分鐘為原則，並由執行秘書填寫品管圈會議記錄（附件一）。
- (二) 於品管圈活動結束時製作「成果報告書」送交所長審核，其製作原則及格式如附件二。

四、品管圈之推動流程：



陸、品管圈執行方法及內容要點：

階 段	方 法	內 容 要 點
(一) 組成品管圈	1.目的說明	使圈員了解活動的意義，並使圈員樂於參加。
	2.決定組名	經由全體圈員共同選定，並向推行單位登記。
	3.選出圈長	圈員互選，必要時由上級指定適當人選。
(二) 發掘問題	4.活動題目	(1)配合政策。(2)經由主管指定。 (3)自行選取可自行解決之小問題。
	5.選定基準	(1)共通性。(2)可行性。(3)定量化。
	6.選定理由	解決目前迫切需要的「具體的真正的問題點」。
	7.目標設定	設定合理事實依據，且具有挑戰性的目標值。
	8.預定進度	全員開會討論決定活動期間及各項進度預定表。
	9.要因分析	就主題的問題點原因加以彙集整理作成圖表分析。
(三) 把握現狀	10.收集數據.	現狀資料的蒐集要正確，而有效的加以選別運用。
	11.統計數據	將單位期間內的數據作成可以顯示目的的統計圖。
(四) 思考對策	12.重點攻擊	選取解決問題的優先順序。
	13.創意發響	全員集思廣益，激發創意。
(五) 最佳方案	14.創意粗評	站在客觀的立場，依據期待的目標，以評估基準對創意加以選擇。
	15.創意整理	就選定之創意，加以有系統的分門別類。
	16.優缺評價	各項創意應就優缺點分別詳細深入研討記載。
	17.防止再發	對有缺點的創意，要事先擬定消除缺點的對策，防止不良。
(六) 對策實施	18.對策作成	必須經由全員共同確認，才能成為具體、週詳的有效對策。
	19.工作分配	依照圈員之專長、特徵適當的分配，並且全員共同了解。
	20.設定期限	分擔工作，要設定明確的完成時間
	21.進度追查 (對策檢討)	掌握進度，實施中間追查報告，必要時舉辦教育訓練。
	22.消除阻力	(1)全員共同尋求突破困境的方法。(2)協調相關部門。 (3)請求上級協助。

(七) 績效評估	23.收集數據	對策實施期間的數據要正確的紀錄及保留。
	24.前後比較	改善前後相同期間的數據，作成統計圖表表示。
	25.目標檢討	(1)成果盡量數字化。(2)預定目標與實際目標比較。
(八) 標準化	26.制定標準	經確認有效果之改善方法，要訂立標準化，以維持效果。
	27.修訂標準	對現行標準之改善，則會有關單位修訂。
	28.遵照標準	做成的標準必須共同遵守，以維持現行之工作品質。
(九) 評價	29.圖表製作	內容充分簡潔的表現，宜活潑生動，像講故事一般。
	30.提出報告	將全期活動的過程紀錄，有系統的整理一份報告書。
	31.自我評價	依照實施辦法之評價內容，先客觀詳實的自我評價。
(十) 觀摩會	32.選發表人	活動過程具有充分了解，並且有表達能力者。
	33.發表講評	注重努力的過程表達，把握時間，掌握重點。
	34.上級評價.	(1)給與關心與鼓勵。(2)指正錯誤。(3)公平評價。

柒、 舉辦檢討會：每年6月底由執行秘書通知召開檢討會，並將推動流程所製作之各式文件及表單裝訂成冊。

捌、 檢討會後，由執行秘書將「成果報告書」陳請所長核閱後，以專卷保管，提供各同仁分享運用。

玖、 本計畫奉所長核定後實施，如有未盡事宜，得隨時修訂之。

附件一

民用航空局民航人員訓練所品管圈會議記錄表

圈名		主席	
開會日期		第	次會議
參加圈員簽名			
活動步驟	<input type="checkbox"/> 商討主題 <input type="checkbox"/> 現況分析 <input type="checkbox"/> 提出對策 <input type="checkbox"/> 執行與試辦	<input type="checkbox"/> 分析檢討、績效確認 <input type="checkbox"/> 報請核定 <input type="checkbox"/> 成果轉化及推廣(觀摩會) <input type="checkbox"/> 其他	
討論內容			
決議			

成果報告書

※ 成果報告製作原則

- 一、 以 A4 紙張大小，橫式書寫。
- 二、 盡量以統計圖表方式表達。
- 三、 討論問題及解決問題，盡量數據化。
- 四、 效益計算數量化，如效益未達預期目標時，應重擬第二次對策，直到達成目標。

※ 成果報告書製作格式（重點）

一、 圈的介紹：

（一）圈的組成：

1. 圈名
2. 成立日期
3. 圈長
4. 圈員

（二）圈名的意義

二、 選擇理由

（一）選定之主題

（二）現況分析

（三）應改善理由

三、 提出對策

四、 執行與試辦

五、 分析檢討、績效確認

六、 報請核定