

## 聚焦國品獎：國家品質獎申請書重點摘錄

專題報導

本校申請第19屆國家品質獎之八大構面小組成員在參與過程，從中淬取出本校在工作項目上，已具體達到國家品質獎要求的顧客導向、品質承諾、持續改進、全面參與、事先預防之精神。國家品質獎工作小組團隊之資訊策略、應用與管理構面成員王英宏表示：本校一直致力於技術及資訊環境的提升，並持續改善，讓資訊化過程符合PDCA流程，資訊系在電腦教學環境及資訊相關課程上也一直持續改革，如課程委員會邀請校外專家給予意見檢討並調整課程、進行實驗室優質化、持續改善軟硬體，另規劃跨領域學程，以符合資訊時代的人才需求。顧客與市場發展構面成員邱建良表示，本校經常舉辦各項活動，內部針對教職員生，舉辦教學工作坊及知能研習活動，有助於提升教師的教學品質，而導師制度的輔導讓同學更適應學習環境。外部則是前往各高中進行推薦學系的活動，有助於招攬優秀的新血入校。流程管理構面成員張勝雄表示，全校在執行各項工作時都會訂出考核的績效指標，以PDCA流程不斷的循環改善，如總務處校園設備故障的通報流程、學務處各項計畫皆配合主題舉辦活動，並視學生反映做檢討修正，圖書館對於檢索不到的書籍可要求館內購買，並定期進行年終館務檢討，這些都是學校在流程管理上落實國品獎的具體表現。

以下為第19屆國家品質獎申請書重點摘錄。

## 一、領導與經營理念

本校整體的使命 (Mission)、願景 (Vision)、價值 (Values)、策略 (Strategies) 與治理 (Governance) 等五項辦學理念可以利用由宮燈教室造型建構成的淡江品質屋予以說明。

淡江品質屋之屋頂：包括「使命」、「願景」與「價值」，為本校發展的方向、總目標和行動準則。品質屋之支柱為「策略」，是為了達成本校發展總目標而發展出來的執行步驟。品質屋之基礎工程為「治理」，則是本校為了確保策略成功執行的管理體系。

## 二、策略管理

本校為落實使命、願景與價值，特以「實施全面品質管理，追求教學卓越、研究精進、服務創新、顧客滿意」為本校之品質政策，並擬訂以下六項策略：

- (一)實施波段建設，營造四個校園；
- (二)實踐三環五育，培育卓越人才；
- (三)落實三化教育，創造學術王國；

(四)建立 S 形曲線，活化第二曲線；

(五)發揮馬太效應，爭取社會資源；

(六)善用藍海策略，創造競爭優勢。

### 三、研發與創新

本校研發與創新策略是遵循學校經營理念之相關策略、方針與行動方案所發展出來，並以推動獎勵措施、激勵研究產出、強化產學合作、提升研究績效為努力的方向，確保本校研發與創新之競爭力。

### 四、顧客與市場發展

本校長期以來全方位的開發學生多元智能，以培養具國際觀、未來觀和德智體群美五育均衡發展之心靈卓越人才。另一方面，為充分了解與掌握顧客及市場的需求，各院系所及行政單位均依照校務發展計畫明訂特色及短、中、長程目標，以作為本校各單位在服務與市場策略、顧客與商情管理、顧客關係管理之發展指標。

### 五、人力資源與知識管理

本校之人力資源規劃，基本作法如下：1. 確定本校經營上之理念與目標；2. 分析內部環境；3. 分析外部環境。

在推動上述流程後，同時將人力資源管理的各項程序，如人力的徵聘任用、薪資管理、升遷輪調、訓練發展、獎懲考核及淘汰退撫等，皆進行有效之控管，以期在有限的資源條件下，透過員額編制之適當規劃，延聘優秀人才，以協助達成本校之使命與願景。

### 六、資訊策略、應用與管理

本校資訊願景是為創造最吸引人的大學資訊化校園。以安全可靠的資訊環境、整合運用校園資訊力、持續改進與創新應用、無所不在的資訊應用、提供顧客終身的服務為策略，不斷的以PDCA進行資訊化各項任務。目前招生、校園服務、教師教學及研究、校友服務等為學校重要之服務面向，本校相關之資訊策略皆與這些重要服務面向密切結合。

### 七、流程（過程）管理

教學服務及學術研究成果為本校兩大主要產品。多元的課程透過教學流程，提供學生所需的教學服務；學術研究成果則透過學術期刊、學術研討會等方式發表，提供給產官學各界。

### 八、經營績效

本校創辦人張建邦博士將全面品質管理之理念引進管理體系，確保本校「學術優異、品質保證」，多年來在顧客滿意度，市場發展、財務、人力資源發展、資訊管理、流程管理、創新及核心競爭力與社會評價等均獲良好的績效，16年來TQM之推動實發揮

極大的作用。（陳宛琳整理）