淡江大學榮獲第19屆國家品質獎得獎回顧與展望

特刊

學校簡介

1950年，張驚聲、張建邦父子創辦淡江英語專科學校，是臺灣第一所私立高等學府。1958年改制為文理學院，1980年正名為淡江大學。目前擁有淡水、臺北、蘭陽、網路等4個校園，11個學院、28,000餘名學生、2,200餘位教職員工及22萬多名校友。

經營理念、企業文化、組織使命與願景

本校的經營理念係張創辦人及歷任校長，長期凝聚全校教職員工生之共識而形成，並以本校宮燈教室為意象，結合使命、願景、價值、策略與治理等辦學理念，建構出本校的品質屋，作為全員參與及永續發展之藍圖。

本校以【承先啟後，塑造社會新文化，培育具心靈卓越的人才】為教育使命，以【弘揚私人興學的教育理念與創造精緻卓越的學術王國】為發展願景，本著樸實剛毅、五育兼備、學術自由、學校自治的精神與價值觀，邁向優質精緻的綜合大學。學校的發展與經營上，以【實施波段建設，營造四個校園】、【實踐三環五育，培育卓越人才】、【落實三化教育，創造學術王國】、【建立S形曲線，活化第二曲線】、【發揮馬太效應，爭取社會資源】、【善用藍海策略，創造競爭優勢】為策略，運用四種不同的管理模式，落實全面品質管理並進行組織活化。

推行品質管理之經過、作法及具體成果

本校自1992年起，由創辦人張建邦引進全面品質管理（TQM）之理念，以期有效帶動淡江管理模式，其推行TQM之歷程，可分為四個階段：

一、導入期（1993年~1995年）

由領導者規劃TQM，成立「教育品質管制委員會」，舉辦全品管研習會，進行教育訓練，加速推進資訊化。

二、紮根期（1995年~1998年）

建立品管制度，教學與行政單位業務確實依PDCA執行，重視團隊合作與全員參與。

三、發展期（1998年~2001年）

建立評鑑與激勵制度，執行TQM績效評估，獎勵及表揚推動品質管理績優人員及單位，塑造持續改進、提升教育品質使顧客滿意的組織文化。

四、精進期(2001年之後)
挑戰品質相關認證，設置淡江品質獎，追求卓越辦學績效，提升社會評價。

本校推行全面品質管理之特色及具體成果如下：
一、在領導與經營理念方面：
本校是國內最早實行TQM的大學，從張建邦創辦人到張家宜校長推動TQM歷經16年，以領導承諾、全員參與、全程管理、事實依據、顧客滿意、持續改進等六大精神為基礎，塑造全面品質文化。
打造健康與安全之校園，善盡社會責任亦是本校實踐經營理念的一部份；本校不但獲選為台北縣政府健康安全示範學校，更成為全球第一所通過「國際安全校園」認證的大學。

二、在策略管理方面：
架構完善為本校品質管理策略之特色，品質系統管理特別重視輸入、過程、輸出與成果等元素的經營，兼顧內部顧客與外部顧客。本校訂定品質的類別，包含「效率」、「生產力」、「客戶滿意度」、「財務健全與永續經營」、「效能」。
本校在整體策略規劃與執行上，定期舉辦「全面品質管理研習會」及「教學與行政革新研討會」，藉此不斷的檢討與革新提高教育品質。

三、在研發與創新、顧客與市場發展方面：
本校水資源、風工程、文化創意產業等研究，充分展現出核心競爭力。其中，機器人研究榮獲2003、2006、2007及2008年FIRA世界機器人足球賽之冠軍；「神來e筆」系統，更為全球首創、最先進的電腦書寫工具。此外，開發中文盲用電腦、招收視障生，及推動「視障教育資訊化」更奠定本校關懷、服務弱勢的精神。
全國首創實施「大三學生出國研習」、蘭陽校園全英語授課等，都是本校創新國際學術合作，重視顧客發展之方向。本校迄今連續12年榮獲天下Cheers雜誌企業最愛大學生調查的私校第1名，近年來新生報到率更屢創新高。

四、在資訊策略、應用與管理方面：
建構經濟實惠的校外宿網、便捷快速的校園網路、多重綿密的資安防護網、別具特色的教學支援平台、選課、成績、公文管理、遠距教學等校務資訊系統，成為最吸引人的e化校園大學。另外，本校為亞洲地區第一所使用OCLC Online Computer Library Center服務、及台灣第一所訂購netLibrary 電子書的圖書館。

評審委員總評

成立於1950年，當時名為淡江英語專科學校，1980年獲准升格為大學。目前共有11個學院，全校學生28,075人，專兼任教職員工總人數2,288名。
1.推行全面品質管理已有16年，自2006年起依國家品質獎架構設立「淡江品質獎」，獎勵推行TQM成果績優單位，建構「淡江品質屋」詮釋經營主軸，並將使命願景、價值觀、策略內容與關聯性，明示於品質屋內涵中，各院、系單位亦訂立各院次級的品質屋。
2.全校品質活動活躍。各教學與行政單位之改進措施，與日常活動流程，皆使用PDCA管理循環，改善績效顯著。
3.靈活運用「官僚、同僚、政治、企業」4個管理模式於一體，實行於行政、教學、領導與校務發展上。
4.1969年首創招收盲人就讀中文系，研發各種視障教育教具；結合資訊與藝術，運用最先進的電腦書寫工具「神來e筆」來協助完成創作書畫藝術；首創大三出國研習，與27個國家103所姐妹校進行交流合作等。
5.積極進行標竿學習，邀請美國國家品質獎得主來校經驗分享，參訪國內品質獎得主，更派遣高階主管、行政人員參訪有關教育行政機構，過去10年近30梯次，近2年達600人。

得獎感言與未來展望

首先感謝評審委員對本校的高度肯定，淡江大學參加第19屆國家品質獎，獲得象徵全面品質管理的最高榮譽。而此項殊榮能夠展現眾志成城、持續改善的精神，更要感謝全校教職員工生的同心齊力與堅持。
本校創校至今近60年，一向以國際化、資訊化、未來化的三化作為辦學的教育理念。隨著時代潮流的導向，高等教育重視全面品質管理已成為大家的共念。在1992年本校將企業界全面品質管理（TQM）之理念引進高等教育機構，對於校務發展的規劃，均以實際的作為來具體呈現對品質的重視，更建構了屬於淡江的品質屋，勾勒出淡江的使命、願景、價值、策略與治理的五項辦學理念。雖然本校曾於12、18屆兩度申請國家品質獎未成功，但是經過兩次挑戰的淬煉，卻也成就了許多高等教育的表率：94年本校榮獲教育部公佈92學年度大學校務評鑑10項表現較佳，連續12年蟬聯企業最愛的私校第1，更在世界大學網路排名中榮獲台灣區私校排名第1名。同時擁有WHO健康安

全校園、ISO 14001環安、ISO 27001資安、ISO 20000資訊服務管理等國際認證。

此次第3度申請國品獎，全校同仁再接再厲，再次整裝出發，秉持著國家品質獎「持續改善，追求卓越」的精神全力以赴，終能問鼎成功。除了欣喜之外，展望未來，本校也將更持續「打造顧客滿意度創新知識管理平台，建立高等教育全面品質管理的典範」、「以全面創意管理，重塑全面品質管理新標竿」、「活化課程的設計，滿足學子多元學習的需求」及「結合校友的社會能量，打造企業最愛、實至名歸的卓越影響力」。

獲獎不是目的而是透過評審機制了解自我得失，並藉以作為提升競爭力的動能。評審委員們給予本校未來還要強化的經營課題，本校將會持續改進，進而轉化成有意義的執行策略。期待經由本校的實踐，可為各大學推行全面品質管理之標竿，進而帶動高等教育的品質提升，創造淡江更高的榮耀。

校長張家宜