

## 104學年度全面品質管理研習會特刊：開幕致詞

104學年度全面品質管理研習會特刊

校長張家宜

今天是一年一度的「全面品質管理研習會」，回顧淡江自民國81年（1992年）起推行全面品質管理（TQM）至今第24年。為讓全校同仁、新進同仁及新任主管皆能學習TQM精神，本會議前幾年擴大舉辦，並開始要求會後繳交作業，盼能持續精進、學習成長。

今天會後作業的第一項題目，校內的一、二級單位由主管帶領全員參與，視為「檢核業務為主題」的品管圈，呈現單位特色，並具體落實全面品質管理7大精神。其中最重要的是第一大精神「領導承諾」，全校各單位主管作為領導者能理解並具有全品管意識。第二大精神為「全員參與」，如同今天全體行政人員除少數留守外，皆全員參與。第三大精神是「品質第一」，所有工作都以品質為最高指導原則。第四大精神是「顧客至上」，我時常談及同仁間是彼此的顧客，當你的工作未完成，接續下個流程的同仁會格外辛苦，因此要保持「顧客至上」的觀念。第五大精神「流程管理」，每一個步驟都需逐項清楚明白。第六大精神為「事實依據」，所有做法非由個人意見隨意改變，都須以事實為依據，經過統計、調查取得數據，再依此調整政策、做法，方能符合TQM精神。最後第七大精神為「標竿學習」。第二項題目則是希望各位仔細聆聽專題演講內容，卡內基訓練執行長黑立言主講「發揮團隊影響力」的回饋心得與啟發。

「淡江品質獎」是本校相當重要的內部單位訓練，目的在於讓每個單位在參賽過程中學習團隊合作以及TQM的精髓。今日由第十屆淡江品質獎得主，全球發展學院院長劉艾華經驗分享。今年多數單位組成品管圈隊參賽，所以特別邀請全國團結圈獲獎圈隊，同為教育界的弘光科技大學團隊蒞校分享，示範操作手法。去年邀請業界團隊蒞臨，今年則安排觀摩他校成果，相信是很好的標竿學習。我認為組成品管圈的目的，在於跨單位之間可共同構思問題，比賽重要的是過程，而非結果。希望藉同仁參與期間的集思廣益，思考單位作業流程上最需改善的議題，且跨單位之間共同解決問題，這是品管圈最重要的精神所在。品管圈、淡品獎皆是具體落實品質、工作、行政、教學、學習等重要方式。

最後，期許同仁在研習會中有所收穫，相信必能對未來工作帶來強大助益。

2018/03/29



104學年度全面品質管理研習會特刊：開幕致詞