

## 本校最高榮譽淡江品質獎 工作品質加分 邀你一起參與

趨勢巨流河

文／謝采宜、林蕙婷、圖／本報資料照

本校1992年起推動全面品質管理（Total Quality Management，簡稱TQM），參照國家品質獎周詳的評審標準於95學年度起設立「淡江品質獎」，來獎勵本校推動全面品質管理之卓越績效單位；第11屆起也配合國家品質獎申請辦法之修訂，新設「淡江品質卓越獎」及「淡江品質績優獎」兩獎項，各獲獎金30萬元和5萬元獎金；獲品質卓越獎及品質績優獎者，將於歲末聯歡會時頒予獎座及獎金公開表揚。淡江品質獎設立至今已達13屆，在這創校70週年之際，希冀藉由了解淡江品質獎設立之精神，鼓勵更多單位參與淡江品質獎之申請，以持續改善來因應高等教育所面對的考驗。

## 淡江品質獎申請規則和評審辦法

淡江品質獎申請是以本校所屬各一級或二級或所屬同單位之工作團隊提出申請，並說明「塑造淡江大學品質文化」、「服膺淡江大學品質政策」、「推動且落實全面品質管理」的具體事蹟；因此，申請單位須在申請報告書中介紹「推行全面經營品質之經過」和「推行全面經營品質之現況」，在「推行全面經營品質之經過」方面，申請單位要介紹該單位設立以來之各項全面經營品質活動，「推行全面經營品質之現況」則分為「領導」、「策略管理」、「研發與創新」、「顧客與市場發展」、「人力資源與知識管理」、「資訊運用策略與管理」、「流程管理」，以及「經營績效」之8個構面逐項說明執行情形、實際成果、改善狀況及自我評量，並應特別強調推行全面經營品質之優點及特色。

品質保證處稽核長張德文說明，本校借鑒國家品質獎的8大構面，配合淡江的組織架構和特性，於95學年度設立淡江品質獎，期望促使同仁有效推行全面品質管理，提升整體教育和服務品質，以建立優良組織形象。張德文指出，本校將TQM導入高等教育之中，以淡江品質屋中的使命、願景、價值、策略、治理為方向，並在「樸實剛毅」校訓薰陶下，培養具心靈卓越的淡江人；本校於1992年起TQM的推動及實施以來，於2009年獲得第19屆國家品質獎肯定，董事長張家宜獲第25屆國家品質獎卓越經營獎，為歷年首位女性得主，「這些是代表國家對本校長期以來實施全面品質管理的肯定。」

設立淡江品質獎是為促使有效推行TQM並鼓勵對本校全面品質管理有貢獻的研究、推廣和實踐之單位，第一屆至第十屆中，各屆得獎名額只有一名，獎金15萬元，自第

11屆起，獎金加倍並增加獎項，設有淡江品質卓越獎和淡江品質績優獎兩獎項，品質卓越獎可獲獎金30萬元、品質績優獎獎金為5萬元，獲此兩獎的單位，將於歲末聯歡會時頒予獎座及獎金。張德文介紹，本校於105學年度時為了配合國家品質獎申請辦法之修訂而停辦一次，並藉此重新審視並修訂淡江品質獎的架構和實施規則，並擴大獎項和獎金讓更多學術及行政單位參與。

關於評審方式，張德文解釋，淡江品質獎分初審和複審二階段審查，評審方式是聘請校內外專家學者組成評審小組，校內是由一級單位主管3人（含秘書長）、教師代表2人、職員代表2人、校外之全面品質管理專家4人所組成的評審小組，該小組對申請報告書進行書面評審，通過者入圍複審，複審會再安排時間，讓進入複審之申請單位先進行簡報，評審小組會再進行實地訪視；複審會議推薦排序名單，報請校長核定後公布當屆得獎者。張德文認為，因著本校獨特的TQM組織文化已深入教學和行政之中，也讓畢業學生注重工作品質，已連續24年蟬聯《Cheers》雜誌「2021年企業最愛大學生調查」之私校第一，獲得各界肯定。

#### 歷屆得主經驗 鼓勵更多參與

淡江品質獎為本校全面品質管理最高榮譽，歷屆得主及屆別，請見上表。

#### 文錙藝術中心 實踐PDCA評審肯定

第一屆淡江品質獎得主為文錙藝術中心，於本報672期二版專題中提到，評審委員皆肯定文錙中心能以「信任、務實、宏觀、唯美、圓融」為核心價值，經營用心、管理有序，認為將展覽、音樂及海博結合成為彼此互補的藝術中心，有許多異質，卻能同質發揮，非常可貴。掌握全面品質管理精神，以PDCA來提升品質文化，分齡導覽服務、海博館數位化、e筆書法等研發與創新具有特色，都令評審委員大為激賞，讚譽有加。（見本報672期）

#### 學生事務處 以PDCA改善品質

學生事務處二次獲獎，第一次為第七屆淡江品質獎得主，第二次獲第十一屆品質卓越獎。時任學務長林俊宏於107學年度全面品質管理研習會中分享得獎經驗，他表示，學務處以前著重於滿足學生基本需求服務，現在則強調學生的學習、發展，為學生「增能」、「增值」，完備學生多元的能力，而為了此目標，學務處以SWOT來了解自己的優勢、劣勢、轉機、危機，並進行品質改善；並根據學校的使命、願景、價值，以及發展規劃，例如實施波段建設、營造四個校園、實踐三環五育、建立S形曲線、活化第二曲線，來訂定學務處的發展策略，近年，學務處以PDCA來改善品質，期望能提高服務效能、培育多元能力、實踐公民關懷、建立友善校園、提升職場優勢、促進學習發展，因此在組織、課程、輔導、服務方面皆有創新。（見本報1085B期）

### 教務處 參酌評審意見完備績效呈現

教務處獲獎二次，第一次是第二屆淡江品質獎得主，第二次獲第十一屆品質績優獎。曾於第二屆獲獎時，於本報704期一版新聞中提到，以第一屆的參加經驗，成為教務處此次準備資料時最佳的參考，記取第一屆評審委員的建議，修正簡報呈現的方式，蒐集包含各院系師生、學生家長及校友等各方的顧客優勢，讓各項績效的呈現更加完備。（見本報704期）

### 覺生紀念圖書館 全員參與

覺生紀念圖書館二次獲獎，第一次為第三屆淡江品質獎得主，第二次獲第十一屆品質績優獎。曾於第三屆獲獎時，於本報740期一版新聞中提到，覺生紀念圖書館的品質管理自1998年便開始扎根，以關注顧客為主邀請國內外相關人士進行訓練，參加淡品獎沒有特別的撇步，就是全員參與、顧客至上，確實、踏實的提供服務。（見本報740期）

### 財務處 借鏡得獎單位經驗

財務處二次獲獎，第一次為第四屆淡江品質獎得主，第二次獲第十三屆品質績優獎。曾於第四屆獲獎時，於100學年度全面品質管理研習會中分享經驗，時任財務長顏信輝提到，對外積極向得獎單位借鏡過往的品管經驗，對內也努力提升同仁們的品管意識，包括定期舉行2週1次的內部會議，讓品管圈圈員參與腦力激盪，以及每月1次的讀書會，分享心得同時也充實知識。（見本報857期）

### 資訊處二次獲獎 即將經驗分享

資訊處二次獲獎，第一次為第五屆淡江品質獎得主，第二次獲第十三屆品質卓越獎，原本在109年度歲末聯歡會中公開發揚，但因受嚴重特殊傳染性肺炎疫情影響，109年度歲末聯歡會停辦，改由於110年2月3日在覺生國際會議廳中，由校長葛煥昭頒獎座及獎金30萬元，將於111年3月26日之109學年度全面品質管理研習會中，由資訊長郭經華分享參與第13屆淡江品質獎的經驗。

張德文表示，關於淡江品質獎的參與，目前除了鼓勵本校所有學術及行政單位參與，包括校內系所等二級學術單位都能踴躍參加外，在本校進入第五波「超越」之際，全面品質管理的創新轉型做法是著重於教學單位的參與，預計將TQM之政策導向回歸系所，將全面品質管理融入系所，從教師會議、系所務會議等都能落實PDCA和自主管理，以能將TQM發展成為系所內自己的文化，持續改進讓系所發展更好；而淡江品質獎就是本校永續發展的具體實踐，透過不斷地調整和精進，以全面品質管理，使校務發展與時俱進。

### 定期舉辦TQM研習 全品管增能

為讓本校同仁認識和參與全面品質管理，自1992年起推動及每年定期舉辦全面品質管理研習會，讓全校職員工生藉此了解TQM，同時也會舉辦淡江品質獎說明會，介紹淡江品質獎的評審標準、審核流程及報告撰寫重點等，並安排淡江品質獎卓越獎得主進行經驗分享，以鼓勵更多單位參與。

張德文提及，除了每年定期舉辦的全面品質管理研習會外，為使同仁更熟悉本校全面品質管理內容，預計每學期將舉辦TQM教育訓練研習課程，將借鑑曾參與TQM經驗的行政和教學單位，分享他們的參與心得和方式，讓同仁對TQM的概念更加清楚。他也鼓勵淡江學生能多認識這屬於本校獨特的TQM組織文化，並以身為淡江人為傲，並期許在將來，學校能以淡江學子為傲。

淡品獎提昇榮譽心 鼓勵更多單位參與淡品獎

淡江品質獎評審小組召集人、秘書長劉艾華以自身獲淡品獎經驗，鼓勵各單位踴躍申請淡江品質獎，他表示，過去曾帶領全發院獲得第十屆淡品獎，清楚了解這獎項對提升組織品質的幫助，準備過程能釐清和發現問題改善的可能性和全員參與，整個過程是很有價值，且富有全員參與的榮譽感。

劉艾華指出，淡江品質獎是能讓組織成員以獲獎目標來爭取的榮譽，各單位也能在準備過程提升工作品質並改善效率，不只成員受益，組織也會同時提升，是創造雙贏的最好契機。劉艾華期勉，各單位都能積極參與淡江品質獎，未來將研議淡品獎參賽的相關研習活動，精進同仁能力，與組織一同成長，持續改善來提升校務發展品質。









淡江時報社





