

## 109學年度全面品質管理研習會特刊 全面管理品質成效總體檢-董事長張家宜開幕及閉幕致詞

109學年度全面品質管理研習會特刊

### 董事長張家宜致開幕詞

本校全面品質管理研習會從1992年開始推動至今已辦理30年，代表其持續改善的重要性。去年研習會本人分享淡江推行全面品質管理實踐過程的六大要素，也就是淡江人的六大TQM精神。第一個「領導承諾」，在座一、二級主管共同參與就是最佳精神指標，每個單位都需要在具備全面品質管理素養的領導者帶領下，順利推行各項政策。

第二項重要精神是「全員參與」，各單位行政人員大部分皆有出席，由於場地限制，無法全部參加，相信資深同仁應該記憶猶新，早期全品管會議曾以不同型式舉行，最大規模使用覺生與驚聲兩個會議廳，分為早上、下午同時舉行，達到全員參與的目標。今年在守謙國際會議中心有蓮國際廳舉行，雖然未全員參與，但展現高度凝聚力，期望持續保持全品管精神。

前面提及的2項皆是PDCA的「Plan」，第三要素「全程管理」是「Do」依據流程進行管理作業，而需要關注是PDCA裡的「Check」，第四、五項，「事實依據」與「顧客滿意」兩大要素，同仁及單位透過自我評鑑，達到顧客滿意。今日請18個單位報告，進行自我總體檢，其他單位未來也需實際做顧客調查，而非自身單位滿意就足夠。

最後一項重要要素「持續改進」，進行「標竿學習」及「Check」，之後重新再出發，透過這次報告的18個單位做為標竿，各單位皆須繳交自我總體檢，過去各單位P、D做得非常好，可是最弱的在「Check」這部分，「Check」之後才能「Act」，希望這次能讓大家重新檢視，研習會後，期望能改善業務並且再接再厲。（文／葉語禾）

### 董事長張家宜致閉幕詞

全面品質管理確實是淡江的PDCA，除了三化外，代表的是淡江傳統文化以及工作態度，在2009年得到國家品質獎之前，資深同仁們努力爭取全面品質管理最高榮譽獎項，未得獎前TQM研習會以工作導向，邀請得過獎的單位蒞校演講，其中兩次邀請國外教授，以全英文演講搭配現場翻譯，對於追求全面品質管理，充滿強烈企圖心。

本校自95學年度設置淡江品質獎，進行內部比賽，大家積極參與。但近十年來，許多新進同仁與主管未踴躍參與活動，希望未來視為新的超越，能積極參與全品管相關競賽活動。今天共18個單位分享總體檢成果，研習會後請全校各一級單位及二級教學單位，都必須繳交TQM檢討報告。

為追求品質，各單位應該控管簡報時間，今日許多單位上臺報告時間未能準確掌握，以致延誤大會時間。若報告的時間為10分鐘，簡報不超過15頁為宜，並且需要再三演練，才能充分掌握時間。

今天報告大致不錯，部分單位未提及TQM與PDCA和六大精神面向，建議各單位重新潤稿，因為本次研習會重點是全品管落實情形，而非各單位工作報告，內容必須提及PDCA做法及六大要素，因此，研習會內容請重新整理，以便集結成冊，提供同仁參考。希望同仁先自我檢視並透過標竿學習，之後確實執行並期望能有超越的成果，謝謝大家！（文／葉語禾）

2021/05/11



（攝影／游晞彤）