淡江時報 第 363 期

**全 面 品 管 進 入 落 實 階 段**

**學校要聞**

【 記 者 蔡 靜 儀 報 導 】 行 政 副 校 長 張 家 宜 向 全 校 各 級 行 政 人 員 表 示 ， 「 全 面 品 質 管 理 」 (TQM)已 進 入 落 實 的 階 段 ， 教 品 會 也 許 就 從 打 通 電 話 開 始 ， 隨 時 臨 檢 各 單 位 執 行 的 成 效 。

「 增 進 服 務 品 質 由 關 懷 顧 客 做 起 」 是 圖 書 館 副 館 長 鄭 麗 敏 在 這 次 全 面 品 質 研 討 會 中 所 作 的 一 項 報 告 ， 其 中 提 到 幾 項 檢 驗 行 政 品 質 的 標 準 ， 如 接 聽 電 話 的 態 度 、 接 聽 電 話 時 間 有 無 太 遲 ， 如 超 過 五 響 。 此 外 如 處 理 抱 怨 的 技 巧 以 及 與 顧 客 面 對 面 的 互 動 等 ， 其 實 都 十 分 淺 顯 易 行 ， 卻 容 易 為 行 政 人 員 所 忽 略 。 張 家 宜 副 校 長 認 為 應 可 以 此 作 為 評 估 TQM的 初 期 指 標 。

主 持 人 張 家 宜 副 校 長 在 致 詞 時 表 示 ， 本 校 推 行 TQM起 步 最 早 ， 但 其 他 大 學 也 在 陸 續 跟 進 ， 並 擬 加 入 ISO 9000的 認 證 制 度 。 她 表 示 ， 對 TQM的 觀 念 應 將 結 束 宣 導 的 階 段 ， 特 別 是 今 年 的 會 議 在 學 期 初 即 舉 行 ， 希 望 同 仁 們 在 會 後 能 將 所 學 所 聞 立 刻 運 用 到 日 常 的 工 作 上 。

企 管 系 的 王 居 卿 教 授 隨 後 即 以 「 學 校 如 何 推 動 國 際 標 準 品 保 制 度 (ISO 9000)」 為 題 ， 向 與 會 者 引 介 這 項 原 本 運 用 於 企 業 界 的 認 證 規 範 ， 引 發 不 少 同 仁 的 問 題 與 意 見 。

會 計 長 王 美 蘭 提 出 質 疑 ， 學 校 以 「 教 育 機 構 」 參 與 ISO 9000的 必 要 性 與 適 用 性 ， 以 及 在 花 費 必 定 不 貲 的 情 況 下 ， 這 項 措 施 是 否 符 合 成 本 效 益 。

雖 然 本 校 尚 未 確 定 是 否 加 入 這 項 品 保 認 證 制 度 ， 但 王 教 授 仍 相 當 肯 定 ISO 9000的 評 量 項 目 對 學 校 的 適 用 性 。 他 強 調 ， 要 加 入 這 項 制 度 最 主 要 考 慮 的 應 該 還 是 內 部 所 得 的 效 益 ， 至 於 外 部 效 益 則 不 易 掌 控 ， 目 前 亦 無 數 據 顯 示 通 過 認 證 者 必 佔 市 場 優 勢 。

張 副 校 長 於 會 中 還 特 別 嘉 許 教 務 處 、 學 務 處 、 圖 書 館 、 資 訊 中 心 與 建 教 中 心 ， 因 為 這 五 個 單 位 在 去 年 會 後 所 呈 交 的 書 面 報 告 特 別 用 心 。 教 品 會 執 行 秘 書 莊 淇 銘 便 建 議 淡 江 可 以 先 給 自 己 來 個 「 TSO」 的 標 準 ， 也 可 獎 勵 這 些 榮 登 TQM之 榜 的 單 位 。 但 張 副 校 長 也 一 再 強 調 ， 這 五 個 單 位 是 在 書 面 報 告 上 表 現 優 異 ， 相 信 其 他 單 位 在 實 際 執 行 上 還 是 能 夠 超 越 他 們 。

TQM會 議 是 由 教 育 品 質 管 委 員 會 舉 辦 ， 今 年 是 第 四 年 召 開 ， 分 上 午 及 下 午 兩 梯 次 進 行 ， 全 校 行 政 人 員 在 覺 生 國 際 會 議 廳 齊 聚 一 堂 ， 而 一 級 單 位 主 管 今 年 是 第 二 次 應 邀 出 席 ， 但 發 言 卻 十 分 踴 躍 ， 不 敢 讓 其 他 單 位 專 美 於 前 。