社論：TQM vs. 淡江品質獎

社論專載

TQM（全面品質管理）欲順利進行須經過某些程序，若將那些程序簡化，則可分為「計劃與準備」與「落實與驗收改善」兩大階段；前階段亦可謂「播種與施肥」的階段，而後階段則是「開花與結果」的階段。本校這十年來在TQM上的努力，在第一階段的確做了很多，而且亦有一些成果，例如：每學年度舉行的「教學與行政革新研討會」、「行政人員TQM研習會」與「各單位TQM的定期檢討報告」等。但若只一味地在研討或檢討，而無實際的落實與改善，則有如「坐而言，不起而行」、「言行不一」與「虛與委蛇」，充其量僅是勞民傷財罷了。為了擺脫以上的弊病，第二階段的「實踐與改善」階段是相當重要的。雖然第二階段的落實會影響一些人的習慣領域或利益，進而引起一些變革抵制的聲音，但是，“平靜的大海，是無法激起美麗的浪花”。

欣聞本校要設立「淡江品質獎」，其立意的確美善而正確，因為此正有利於導入第二階段的具體作法，不但能引起校內外的注意且有助於本校TQM文化的塑造，更能使大家開始品嚐TQM的果實而達正強化的效果。「品質獎」的設立，若要真正發揮功效，除了應避免重蹈利益分贓與輪流得獎的形式化之覆轍外，更須有一套客觀與嚴謹的辦法制度，這樣才能引起大家的重視。以下是對該制度建立的幾點建議：

1. 從顧客的觀點去評量：不論是個人獎或團體單位獎，評量的準則應由外至內（outside-in）而不是由內至外（inside-out）的導向去評量；亦即，參選人的表現（績效）應是其對顧客的貢獻，而不是個人或該單位的單獨成就。

2. 評審標準應是具體可量化的：既然是評選，因此須有高低與好壞程度的客觀差異，此有賴量化的資料才容易進行客觀的評選。例如，參選人資格的限制可以是年資、學歷或考績等。當然，這些指標須與TQM的主題有關。也許有些是不易量化的（例如，經營理念），但此亦應設法運用如筆試或口試等方式予以量化。

3. 所提供的誘因須有意義：即誘因（獎勵）須大而且具有榮譽的象徵意義。

4. 各類獎項的評審標準與加權，要考慮到共通性與差異性。

5.為了要做到公平與公正的評選，可考慮聘請一些校外的專家學者擔任委員，共同組成評審委員會。

無可否認的，在既有的制度中重新建立一套辦法，是一項高難度的工作，如何使之除卻舊有的積習而開創新的生機，勢必得集合多人之智慧與不斷的磨合，方能使之周延而健全。然而，只要制度建立了，對學校不論是實質上、或形象上，馬上就可有立竿見影的收益。淡江是第一個將TQM引入高等教育的先鋒，我們衷心的期許TQM能夠真正的落實，成為淡江永續經營的原動力。