

## TQM研習特刊：99學年度全面品質管理研習會——開幕致詞

特刊

校長：張家宜

今天是一年一度全校最重要的全面品質研習會活動，今年跟去年的差異是在同步視訊連線中，加入台北校園。這樣的連線技術必須要有網路校園遠距組的支援，讓覺生國際會議廳、驚聲國際會議廳、蘭陽校園及台北校園四地都能同步結合；同時上下午場次共有600多位同仁參與，可說是在研習會中，參與人數最多，也是最大型的活動。淡江大學自1992年開始推行全面品質管理，把TQM、ISO等觀念引進校園，歷經3個階段，自2000年開始，已進入全面品質管理的精進期。從那時起，同仁們便開始挑戰國家品質獎，挑戰3次後而獲得第19屆國家品質獎。我常跟同仁們說，挑戰國家品質獎並不是我們的目標，而是我們要藉由挑戰國家品質獎，來提升同仁對全面品質管理的意識，所以這十年來都是延續、持續精進國家品質獎的概念。

自2006年起，我們開設淡江品質獎；2010年時，我們有品管圈的活動。我們也看到同仁們積極的參與品管圈，在第一次舉辦時，我們共有16隊參賽，可能去年都在忙60週年校慶，所以我們今年的參賽隊伍減少只剩下6隊。不過，我想多少不重要，但是我們這個精神一定要持續下去，同時也希望品保室能再多設計新的誘因、新的方案來鼓勵同仁參與。品管圈的精神是非常重要的，尤其是淡江一直強調跨單位的合作，事實上品管圈是以一個主題，然後如果能跨單位大家可以集思廣益與腦力激盪，研擬出一些具體的成果，對於整個的工作效率提升是很有幫助的，所以希望未來品管圈的活動能持續。

淡江大學在參與品質管理以來，教務處和覺生紀念圖書館通過ISO9001認證、環境管理通過ISO14001認證等。在參與多年的品質管理、通過ISO認證以來，我們需要重新思考，這些認證對我們的意義。透過這些認證過程，來提升全體同仁對於全面品質管理的意識是非常重要的。

在4月13至15日就要進行校務評鑑。今年的校務評鑑很重要的精神就是利用PDCA的觀念。所以高等教育評鑑中心也開始重視PDCA、重視品質管理、重視自我改善機制。而這些名詞對我們淡江同仁應該都不陌生，但可以感覺到，全面品質管理、ISO等已經是台灣高等教育必須重視的一門顯學。所以我們淡江人比起各校已經先有品管意識。但是我們還是要不斷地精進與改善，這是品質管理最重要的精神。

今天的活動很感謝參與的單位、品保室的規劃，與遠距組的技術測試，這都是跨單位

的合作成果。同時也感謝行政副校長高柏園與學術副校長虞國興，以及外賓的全程參與。所以藉著今天的研習會，一定會讓我們所有的同仁在全面品質管理的意識、如何運用在每日的工作，以及提升服務品質上面會有很好的收穫。