

新任一級主管專訪 品質保證稽核室主任白滌清 期許「流程改善」精實品管

專訪

【記者陳昭岑專訪】兔年新春團拜時，出任品質保證稽核室主任的白滌清，許下三個願望：國運昌隆、員工加薪，以及「希望朋友不會越來越少」。會後他收到曾共事朋友的花籃，附上的卡片寫著：永遠的朋友。這是他接下品保室戰戰兢兢的心情中，最窩心的祝福。

在教育部的高等教育品質政策下，本校過去的教育評鑑發展組及校務品質稽核要務進行了業務整合；因此，隸屬於校長室的「品質保證稽核室」二月一日成立。白滌清「澄清」：「因為有『稽核』兩字，大家以為我們要找麻煩，其實就是大家共同成長。希望學校制度運作上，不要有忽略掉的部分。」

白滌清是本校企業管理學系專任副教授，在品質管理的道路上，就如同品管所要求的程序精要，他的人生就以「規劃人生」和「目標達成」的方式，從平穩中展現不平凡的開始，從大學時期就讀成功大學工業工程管理學系時，就展開了與品管分不開的人生。

大學時期，他鑽研學業之外，更急切渴望應用所學，大三大四課業較輕時進入晶元大廠實習。這樣的經歷剛好迎合產業發展的過程，中小企業及科學園區當時正蓬勃成長，「在工廠的經驗，看見自己提出的建議有明顯的實際成效，很有成就感，肯定學校學的是有用的，覺得這方面是有趣的。」更加確認這是他所感興趣及能發揮所長的地方。他抓緊任何學習的機會，一邊培養實務經驗，一邊進入淡江管理科學研究所深究品管的學術領域，隨後進入工研院、新竹科學園區工作約五年。

在別人眼中，他是同時具備實力與運氣的人，但他認為，「還是有很多事情是學校沒有教的」，在新竹科學園區，徹底的學了一堂「時間」的課，「在竹科工作時，壓力很大，永遠跟時間賽跑，競爭者隨時在進步，自己也要更有效率，速度更快。」自此，他更加了解自己所學的「管理」，在生命中也是一大課題，於是，現在的他更加的注重做事的效率與落實程度，不讓事情被耽誤在時間上。

在各種因緣際會下，白滌清攻讀博士時，卸下企業界追趕的步伐，回到校園展開教學生涯。18年的教學中，從品管的角度，他主張，「顧客」是核心，產品必須滿足顧客期待，「淡江培養學生重點就是能服務社會、服務企業，這是一定要的。」因此白滌清認為，若把「品質」用在學生上，最重要的是「工作態度」。他強調，上課態度就會影響到以後的工作態度，「回想看看，兩年前的某一門課，影響你最深的一件事情

，會是課本上的知識嗎？」他笑著反問我，但隨即補上「往往是老師的一句話或是某一件重要的事情」。所以，學生上課講話、進出禮儀、溝通態度等，都是他所看重的。表情嚴肅的白滌清自認口碑「很兇」，口氣溫和的他卻宣稱：「我從不罵人，我向來對事不對人，只是口氣稍嚴厲。」而在學生眼中，白滌清是一位專業的教師，修過多堂課程的企管四朱汝欣表示：「上老師的課可以學到很多，老師很注重學生的態度、禮貌，所以想混的就不要修。」

這位有著理工背景的工程師管理者，既有品管實務、又落實於個人生涯與教職中，因此可以看見他做事時的平穩與精準、溝通時的柔軟與中肯。這些特質使他於97學年脫穎而出，擔任學習與教學中心教育評鑑發展組組長，任務之一便是協助與統合申請國家品質獎的作業。2009年，在張校長領導全校師生展現全員參與持續改進的努力下，淡江大學榮獲第19屆國家品質獎的肯定。白滌清表示，因過去申請時相關資料都已齊備，他僅以企業思維和品管角度，將各單位「PDCA」管理循環，彙整出各單位的業務重點，完成淡江業務索引書，成了得獎的致勝關鍵。他說，「就是要讓評審了解淡江的業務內容，因為我們一直都在執行。」

如今接長一級單位——品保室。新單位、新工作中，如何再展專長？最容易的部份，白滌清認為，TQM全面品管的概念在淡江推動多年，加上同仁們的凝聚與向心力，因此推動執行工作時頗有助益。困難的，倒是在於如何整合學校龐大的體制，進行精確的「流程改善」，使作業精簡又清晰。

表面上是依照規劃，按部就班的完成業務內容，但其中隱藏著大量的企管、品管及自我管理的能力、方法及技巧。身為主管的他，要求自己規劃好份內的工作，也要求品保室的同仁們依據負責業務，在學年初就須規劃好全學年的業務計畫，張貼在辦公室的白板，時時提醒；並發揮資源整合，以確實落實計畫執行。從教評組到品保室，兩者之工作有何不同？白滌清笑稱「沒有沒有，都一樣，業務反越來越多，會議也越來越多。」表達出工作量更多的白滌清與品質保證稽核室將把管理程序更徹底的執行。品保室辦公室裡養著10多年來他細膩照顧的孔雀魚，乾淨的魚缸、活躍的魚兒及整齊的清潔工具，這是他飼養寵物的管理哲學，不像其他寵物「佔時間、照顧費時」，養魚可以貫徹管理流程！魚兒偶爾激起的水花，

正如白滌清個人的休閒活動——游泳；在業務繁忙之餘，利用空閒時間，他在水中滌清思緒、澄淨心靈。

白滌清在他的每個角色上，以近乎全面品質管理的方式，要求盡善盡美，把事情做到最好，所以，在他身上可以看到自我要求的嚴謹。沒有太多表情，沒有情緒化的語句，在微微的起伏語調中，眼神散發著溫和卻執著的光芒，他讓人感受到沉穩的力量。就是這樣沉著，及不失敏銳的態度，讓白滌清穩穩的、踏實的走在「管理」的人生中

