

開幕致詞：持續推動改善 掌握TQM精神(校長 張家宜)

專題報導

淡江自1992年開始推動全面品質管理，今年已滿20週年。中華民國品質學會22位專家代表於3月28日參訪本校，與我們交流全面品質管理的經驗。在綜合討論時專家們特別讚揚本校，20年來能從行政落實到教學的推動成效。在此感謝各位同仁，一路走來始終如一地堅持著全面品質管理的精神，相信「PDCA」已經融入大家的心中，也成為淡江組織文化中很重要的一環。

在3月28日、29日兩天，AACSB指派輔導員Dr. Frank Bostyn蒞校指導商管學院教研品質認證程序。AACSB的認證工作需歷經五階段，商管學院已於2011年9月通過第1階段取得申請資格，目前進行的是第2階段的編製認證計畫書，以作為日後進入前導認證時期之執行依據。雖然AACSB離取得認證的時間還很漫長，儘管取得認證的結果很重要，但藉著執行的過程，凝聚同仁的向心力和團隊精神、提升對工作的了解及熟悉品管工具的運用，這才是我們主要的目的。

從理論上來看，推行全面品質管理的過程，就如同景氣循環一樣，有高峰期、低潮期及復甦期等形態，淡江也歷經了這些階段。為鼓勵對淡江全面品質管理有貢獻之研究、推廣及實踐者，特設立「淡江品質獎」，今年已邁入第7年。為落實全面品質管理所舉辦的「淡江品管圈」競賽活動，至今也邁入第4年，從首屆16隊參加，到現在只有3隊報名。參加這兩項活動的單位與人數均有下降的趨勢，這顯示全品管的推動已經遇到了瓶頸。因此，在這次的研習會中，邀請第四、五、六屆的淡品獎單位代表：財務處財務長顏信輝、資訊處資訊長黃明達、以及總務處總務長鄭晃二，分享獲獎經驗及參賽的心路歷程，並向大家說明對該單位的啟發及工作上的改善；而品管圈是跨單位提升工作效率集思廣益的具體成果，因此讓本屆獲獎的品管圈進行展示說明，希望還沒有參加過的單位，也能藉著這次機會學習觀摩，能讓整個品管圈活動更加活躍。儘管我們已獲得國家品質獎，但仍要持續推動及改善，這才是最重要的全面品質管理的精神。

10年前，我曾把淡江推動全面品質管理的經驗，結合理論和實務出版了《TQM 高等教育行政全面品質管理：理論與實務》。10年後，我有意將這期間的推動歷程、國家品質獎的8大構面、淡品獎及品管圈獲獎單位推展的經驗和心得等集結出書，以提供各校參考。目前在國家品質獎獲獎的學校團體中，只有淡江大學、元智大學和臺北醫學大學；淡江秉持社會責任，提供完整推動經驗，希望也能帶動各校申請國家品質獎。感謝欣興電子董事長曾子章先生和副總經理陳冠富先生，在百忙之中蒞校進行「欣興

電子TQM推展及戴明獎獲獎經歷」專題演講。欣興電子從1996年起開始推動品質管理，並獲得第16屆國家品質獎及2011年日本戴明獎。過去，戴明獎在臺灣地區只有飛利浦公司於20年前參與過，相信透過欣興電子的經驗分享，會讓研習會更加生動，也讓同仁有更多的啟發。

