

## TQM研習會特刊：感動案例

特刊

101學年度全面品質管理研習會結束前，張校長指示，全校一、二級單位在會後將提供「感動服務的案例」，本報整理部分提供單位案例精華，以饗讀者。

### Story1:政經系就是我家

在日本311大海嘯及福島核災發生之前，小林愛美對臺灣所知有限，她很難想像有一天會和臺灣結下不解之緣。來自北海道札幌的小林，在災變之後很驚訝地發現，小小的臺灣竟然願意對受創的日本進行最大的捐助，於是他下定決心要到臺灣來念大學，她想知道是怎麼樣的人民，有著如此無私的愛心！於是申請了同鄉好友深田恭介在臺灣就讀的淡江大學全球政治經濟學系。

在去年盛暑的八月中旬，小林隻身來到台灣，費盡心思找到蘭陽校園之後，她心都涼了！「怎麼這麼偏僻？」這是她對蘭陽的第一印象，不過隨後發生的一切，讓她深深愛上這個地方。第一個見到的系主任不是她印象中戴著厚重老花眼鏡的古板老學究，是像爸爸一樣很熱心地載著她東奔西跑，很快地搞定一切生活所需，也會帶她四處品嚐台灣小吃，還安排附近的同學帶著她認識宜蘭。

曾在日本任教、工作的徐本欽老師佻儷對這位提早報到的日本小女孩更是照顧有加，除了三餐噓寒問暖之外，也會載著她四處兜風，完全就像爺爺奶奶照料著孫女。小林就在這種幸福的感覺中克服陌生、趕走恐懼，也在憧憬著開學的心情中等待同學。雖然和遠方家鄉父母視訊的時候仍然會流淚，但淚光中卻閃著些許幸福，也多了些篤定，讓遠方的親人很放心！

開學後的小林發現自己並不孤單，因為跟她一樣的外籍生在班上就有23位，來自不同的國家、文化，連老師也大多是外籍人士。雖然組成分子如此複雜，但小林覺得這個系根本就像一個家，很多同學都直接稱呼系主任為「拔拔」，徐本欽老師是「瘦爺爺」，林炯堯老師則是「胖爺爺」，其他老師也都很像「叔叔及哥哥、姐姐」。不僅因為他們常為外籍生特別舉辦活動，更重要的其實是來自日常生活的關照，讓異鄉遊子們不再有濃濃的鄉愁。

小林很認真，但全英文的學習環境對一位日本學生而言仍然不容易，況且她還得學習

中文，由於好勝心加上水土適應的問題，小林曾遭遇過很大的困難與挫折，甚至萌生放棄的念頭。幸好眼尖的系主任很快地發現小林上課時心思無法集中，在了解她的問題之後，特別商請安娜老師輔導她，讓她很快地在生活及學習上又回到了正常的軌道。

安娜老師擁有華沙大學漢學碩士的學位，又是個臺灣媳婦兒，已經在臺灣定居多年，更重要的是她有著大姐姐的特質，讓小林倍感親切。如今小林跟著安娜老師學習中文已經有一段時日，也已經可以開口講些中文，平日兩個人就像姊妹一樣。對小林而言，或許未來的人生挑戰還很多，但至少目前她的學習是快樂的，因為她在臺灣有個家。（本文由小林愛美口述，政經一邱宥綾同學整理）

### Story2: 用心服務創造雙贏

一部好片在本校圖書館借不到公播版，要如何讓大家看到這部好片？本校某位教授就遇到5月舉辦在即的研討會，播出的4部片，其中一部由本校校友所執導的紀錄片，並未發行DVD公播版，無法在公開場合播放。覺生紀念圖書館非書資料組編審黃秀錦得知後，主動聯繫並推薦該片給常業務來往的代理公司。她指出，這部片不但內容十分感人，且該位導演所執導的影片經常得獎，該公司進而決定接洽該片代理事宜。然而，事情不如想像中順利，該位導演因出國在即，時程無法配合，未能立即解決播出的燃眉之急。黃秀錦知道該教授所要播出的劇情內容，是描述「菲媽」照顧安養院老人，平時有了解手邊館藏影片內容及影評習慣的她，知道《被遺忘的時光》這部片，也許可以傳達類似的情感。黃秀錦不但為教授的播放主題找到建議方案，也成功推薦本校校友導演的影片給代理商，這是用心服務創造雙贏的最佳寫照！「我想找金融風暴相關影片」、「有沒有氣候變遷相關影片?」、「有談再生能源的影片嗎?」類似的諮詢在本校非書資料組不斷迴盪著…。（資料來源／覺生紀念圖書館非書組）

### Story3: 貼心感動的改變

招生囉！商管碩士在職專班做到的是招心。「不可能啦！考試作業向來在淡水，而且考試當天的臺北校園，9系要有18間教室哪有可能？」這樣的聲音一直在執行長林江峰耳邊環繞。本校招生考試向來是在淡水校園進行，為了讓考生能就近參加考試，商管碩士在職專班協調各單位，就是希望將招生考試搬到臺北！102學年度商管碩士在職專班招生考試，終於讓考生如願，能在交通較便捷的臺北校園進行。

考試當天，除了讓考生在交通便捷的臺北應考，看到「歡迎考生」的電子看板，以及向文昌帝君祈福的狀元餅、旺旺仙貝，諸多考生反映「感覺不像來考試，心情都放鬆

了呢！」考生直呼「就感心！」（資料來源／商管碩士在職專班）

#### Story4: 境輔心 家人情

「身處異鄉，遇到困境時茫然無助，會希望能有人能即時伸出援手。」國際暨兩岸事務處境外生輔導組，對於一群出門在外求學的遊子，就如同他們的家，裏面的師長是家人。

境輔組就曾有學生突發重症，送入加護病房。由於境外生在臺，若遇到類似情況，由於親屬未在臺灣，遠在家鄉的家人無法就近貼身照顧。得知消息後，境輔組的承辦人員便開始早、晚2次的探訪，以了解病情狀況，並仔細詢問「為什麼會生這個病？」、「這個病會有什麼症狀？」，以及「為病況做紀錄」，這樣的關心程度，讓主治的醫生，對該生的病況絲毫不敢掉以輕心。甚至該生因病情，需要家人協助時，也只期望境輔組的師長陪伴左右。

學生輔導對境輔組來說是什麼樣的工作？「學生輔導是快樂的事！就是站在學生的立場，以他們的角度思考問題，並提供最大的幫助。」境輔組組長陳珮芬表示，同仁們付出的細緻程度，都不是被動要求可以達到的。她指出，那些忘我的付出，都不是我想像中的！「陌生、慌張、恐怖…」在異鄉時會有的負面心緒，在境輔組同仁們的殷勤關懷下，消失在淡江。在與境輔組的訪談中，也感受到在其組內的成員中，彼此默默地關懷在流動著…。（文／林佳玟整理）（資料來源／境輔組）

2013/04/12