

TQM研習會特刊：創造感動是全員功課—校長張家宜閉幕致詞

特刊

今天很高興、輕鬆愉快，又有深層的感受及感動。回想我們每天做的事，其中不僅要涵蓋淡江的精神及文化，也希望能夠感動顧客。

淡江學生目前有兩萬八千人，並有教職員一千餘人，僅次於臺大，服務對象十分眾多。我們每天在三萬人的團體中工作，所有的教職員生，都是彼此的顧客。要讓大家在這裡環境中，快樂享受各種感動，這同時也是淡江的工作精神！當初，在邀請王文華老師來校演講時，有諸多主題可選擇，我毫不考慮地選了「感動服務的五大祕訣」。王文華老師與聽講者互動的方式，這也是教育學院的教學方式，這也是一場「與學生互動，讓學生有表達的機會」的教學示範。

很高興看到同仁的表現，不僅是為了獲得贈書，發言也十分踴躍。這代表著本校的品質管理教育很成功，聽到同仁能即興談及：「顧客滿意，持續改進」，彷彿在睡夢中醒來，也能脫口而出。同時也顯示，本校同仁對品質管理專有名詞極易朗朗上口，證實了「淡江是獲得國家品質獎肯定的學校，絕不是虛有其名。」

今天感謝王文華老師，也為我為大家出了功課，這門功課就是要全校各單位舉出案例，將「眼耳鼻腦心」的五大感動祕訣，以系、行政單位分組寫下如何讓顧客感動的案例。同時，3位副校長及一級主管每人也要提供一案例。我們再次感謝王文華老師，感謝同仁熱烈的參與！