

## 社論：對淡江全面品質管制成果的驗證

社論專載

學校近來為落實TQM而舉行了一連串的講習活動，今年較大的特色有兩點：一、首次邀請教學單位的行政人員參與，而將全面品管的工作擴及教學單位。二、向同仁介紹國家品質獎的理念，強化同仁對品質驗證的觀念。並願意以積極的態度向最高榮譽的國家品質獎投石問路。總合來說：這次講習活動的理念與過程是成功的，因為教學單位本來就是對學生服務的第一線，其成果最容易表現在學生對學校的滿意度上，適度深化教學單位的品管，當有助於整體服務品質的提升。雖然本校全面品管的起步較早，也深受各界肯定，然而吸收更多新資訊，不斷提升自我的服務品質，才是品管的重要精神，因此，向國家品質獎探路也代表著淡江不以現況為滿足，試圖尋求更高層突破的決心和勇氣。國家品質獎對大學校院檢驗的意義，在於使學校藉由外在客觀的評估，能更清楚自我經營的成果，並作為學校永續發展的再出發，所以淡江的參與也就是淬鍊自我，精益求精的開始。

綜觀這次講習對國家品質獎的介紹，可以得知其理念是希望能以企業化的觀念來經營大學。當然，所謂的企業化並不是以營利為目的，而是在追求速簡的行政效率，有效的運用資源，以提升辦學績效，達成為國家社會儲訓人材的教育目標。看起來是很簡單的概念，卻也是所有組織追求的目標。對此，我們有以下的看法和建議：

第一、若本校已決定參加國家品質獎的檢驗，就必須有組織、有計畫的勇於任事。因為國家品質獎是我國品管的最高榮譽，必有其相當嚴密而繁複的資料查詢與驗證，如果只以現有教品組的人力來總括其事，恐有力有未逮之虞。其實每一次學校單位在彙整資料過程中，常會看到彙而不整的狀況，執行者虛耗在檢證資料和統整文字上的行政時間過多，難以發揮有限的人力。至如學校大方向的規模理念，更不是教品組的層級僅靠有限的書面資料所能湊合出來的。

第二、學校可以藉此良機再次通盤檢驗相關論題，舉凡組織的合理性與功能性、行政操作的標準性、資源運用有效性、老師與學生，工作人員與主管溝通管道的流暢度、對社會服務的配合度等都可以讓主其事者，以歸零的心態重新思考現況，使之精益求精。

第三、淡江文化與願景必須擴大宣導。在一所擁有兩萬七千多名學生，數千名教職員的大學，或許每個人對此組織的參與度和理解度都會有所差距，但我們必須要有淡江人共同的願景，否則如何讓人自動自發的投入職場，形式上的束縛只能約制表面行為，卻不能激發其工作潛能。此時我們正可以集合更多淡江人的期望，確立並宣導淡江人的理念。

第四、本校有絕對的實力參與國家品質獎的驗證。若受到青睞當是激勵自我，持續向上的動力；若未能得獎，也能讓我們了解不足之處，做為改善的依據，所以我們應以積極達觀的態度面對外來的挑戰與檢證，才能開創源遠流長的淡江。