

彰顯品質特色 提升組織績效

100學年度全面品質管理研習會 專題演講 欣興電子TQM推展及戴明獎獲獎歷程

本校於101年3月30日以「彰顯品質特色，持續提升組織績效」為主題，分上下午2梯次在覺生、驚雷國際會議廳，並與蘭陽和臺北校園同步舉行「100學年度全面品質管理研習會」，邀請欣興電子董事長曾子章和副總經理陳冠富專講演講「欣興電子TQM推展及戴明獎獲獎歷程」；另邀請第四、五、六屆的淡品獎單位代表：財務處財務長顧信輝、資訊處資訊長黃明達、以及總務處總務長劉慶二，分享獲獎經驗及參賽的踴躍歷程。本刊將謹研習會相關內容，以及參加「100學年度全面品質管理研習會」各國介紹、訪談及評審的建議，與全校師生分享。

圖文/李又如、余毓庭、吳家欣採撰、攝影/顧雅萍、李麗亞、張敏鈺

開幕致詞 持續推動改善 掌握TQM精神

▲校長 張家宜

淡江自1992年開始推動全面品質管理，今年已滿20週年。中華全國品質學會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年來能將實務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指證輔導專Dr. Frank Bostyn 蒞校指導商學院教研品質認證程序。AACSB的認證工作需歷經五階段，商學院已於2011年9月通過第1階段申請資格，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的執行依據。雖然AACSB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質工具的運用，這才是我們主要的目的。

從理論上看，推行全面品質管理的過程，就如同景氣循環一樣，有高峯期、低潮期及復甦期等形態，淡江也經歷了這些階段。為鼓勵對淡江全面品質管理有貢獻之推廣及實踐者，特設立「淡品獎」，今年已邁入第7年。為落實全面品質管理所學到的「淡品管圈」競賽活動，至今已邁入第4年，從首屆16隊參加，到現在已有3隊報名。參加這項活動的單位人數均有下降的趨勢，這顯示全面品質管理的推動已到了瓶頸。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：財務處財務長顧信輝、資訊處資訊長黃明達、以及總務處總務長劉慶二，分享獲獎經驗及參賽的心路歷程，並向大家說明該單位的發展及工作的改善；而管理圈是跨單位的提升工作效能累積善意的具體成果，因此讓本屆獲獎的品管圈進行展示說明，希望還有未參加過的同學，也能藉著這次機會學習經驗，能調整品管圈活動更加積極。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，我將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、淡品獎及品管團獲獎單位推薦的經驗和心得等集結成書，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；淡江社秉持社會責任，提供完整經驗，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推展及戴明獎獲獎歷程」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。

▲會子章董事長致詞

感謝淡江為國家及社會培育了許多棟樑之材，以欣興電子來看，有很多淡江校友擔任本公司的中高階主管，我們很懷抱感恩的心在這裡，也替TQM做個見證，說明實踐TQM會對團隊的發展有幫助，對個人的成長與發展等也是很有幫助的，很高興能藉此機會分享本公司TQM的經驗和歷程。

▲專題演講摘要

在開始演講之前，對於淡江推動全面品質管理上的用心，並在校務和學術創新的作法感到欽佩，如全國首創社團學分等，這讓我們在TQM推動過程中學習到，組織要能持續的進步和成長，需要挑戰性和創新性的策略，欣興電子挑戰戴明獎時，被稱為「獨特作法」(unit effectivity)。以電子產業來看，使用相同的設備和製程，卻產生不同的結果，這和用心經營有關，也是要推動TQM的原因，及是學習如何用心經營。欣興電子成立於1990年，當年生產傳統的印刷電路板，雖是電子產業，但由於製程過長，也沒有兼顧環境衛生，因此在當時被列為傳統產業，直到現在才開始轉型。

▲100學年度全面品質管理研習會專題演講的主講人欣興電子副總經理陳冠富。

Q & A 經驗分享 意見交流時間

在Q&A過程中，淡江校園部分暨生國際會議廳由行政副校長高柏園主持，驚雷國際會議廳由行政副校長高柏園主持，100學年度全面品質管理研習會專題演講主講人欣興電子副總經理陳冠富。

▲會子章董事長致詞

▲欣興電子自推動TQM以來，各項品質系統認證，取得各項管理證書。(資料來源/欣興電子提供)

▲欣興電子自推動TQM以來，各項品質系統認證，取得各項管理證書。(資料來源/欣興電子提供)

▲欣興電子自推動TQM以來，各項品質系統認證，取得各項管理證書。(資料來源/欣興電子提供)

開幕致詞 落實TQM 迎接未來挑戰

▲學術副校長 盧國興

在聽完欣興電子副總經理陳冠富的分享，從經營不善到世界第一的過程，我有很大的感觸跟大家分享。回頭看淡江推動TQM的過程，如同張校長在開幕過程中，20年推動以來，儘管面對許多困難和辛苦，但是我相信各位同仁都有品質管理的觀念和內涵，我們也向欣興電子董事長挑戰，相信能從容面對。而淡江即將面臨有2項的挑戰，一是少化之衝擊，根據推估，預計在104年大學招生至少減少至5萬，更何況去年全臺的新生兒只有16萬人，而目前大學招生名額卻達30萬人。如果未來高校的招生，確實會有影響。二是私校的經營爭取上有困難，根據世界大學網路排名結果，本校雖排名第14，淡江時報也曾報導，而臺大的排名也有上升，教育界說，國家能有這樣的學校是具有象徵性的，因此希望培植10所大學進入世界前300大。這讓我們直接想到的，是未來的經營爭取上會更加困難。

▲行政副校長 高柏園

聆聽欣興電子公司的演講，本屆品管團獲獎介紹和應屆淡品獎得主的分享，相信各位今天的學習成果非常豐碩。在第一次中，校級暨查驗核對校長彭福順提到，因為有136位校友在欣興電子服務，非常能成立「欣興校友會」，這是滿好的創意；我們也向欣興電子董事長先意識到學生生活與學習情形，那大學畢業生在進入社會之前，是否也要對社會狀況有所了解？是否在入大時就應去參加更多的社團和社團？本校在舉辦品管研習會，是否以採取分組，分為逐步的、深入的共同的工作，讓比較熟悉品管方法的人可以比較進階的內容，不太熟悉的同仁可以選擇初階的內容，讓同仁在不同的階段可以有不同的學習效果。

▲在100學年度全面品質管理研習會中，參與的同仁均專心聆聽各項演講課程。

淡江品管圈競賽獲獎圈 第1名 ECO 招才團

降低外國學生紙本報名使用率

ECO招才團是由招生組和專業發展組組成，由地球E化做為團徽，希望招生資訊透過電子化，建構一個方便、便利，以及具有經濟效益的申請入學平臺，擬以招攬全球優秀的人才進入本校。

▲校長張家宜頒發100學年度全面品質管理研習會「虎虎」獎狀，由體育事務處所組成的五虎團奪得。該團的精神旨在發揮淡江人「虎虎生風」，強壯勇猛的體魄與精神，同時也呼本校體、智、體、群、美五育均衡之教育理念，希冀提供更高品質的教學服務。在全面品質管理研習會中，該員達成成果影片播放，讓本校的學生和授課教師親身體驗說法，充分展現出五虎團的改善成效。

▲淡江品管圈競賽獲獎圈 第2名 五虎團

▲淡江品管圈競賽獲獎圈 第3名 集資團

淡江品管圈競賽獲獎圈 第2名 五虎團

正視重訓課之場地干擾 提升優良的教學環境

五虎團是由體育事務處6位團員、1位輔導員所組成。本次主題是為解決重量訓練課的場地干擾問題。重量訓練課的使用原則，是由體育教學優先，接下來是學校核准的各項活動，因為接下來才開放給其他的教練員使用。但因為體育課的佔用比例是80%，導致許多非上課的人員在課時間會進入場地，造成體育教學的干擾。重量訓練課的場地新穎，又是免費提供使用，師生都非常喜愛，也因為體育課是開放式的空間，造成很多校外人士會偷渡進入體育館內使用器材，以致場內的困擾。

▲本年度品管團冠軍ECO招才團，由招生組與專業發展組共同組成。校長張家宜(右一)頒贈獎金及獎狀以資鼓勵。

淡江品管圈競賽獲獎圈 第3名 集資團

尋求改變的決心明確 有效提升募款成效

集資團是由公行系組成的團隊，目的是募集教學、財務上的資源，也針對目前所有的財務困難進行檢討。該團的編制方式包括團長、輔導員、團員和團員，團員部份為廣納更多的意見，採納大學學生代表、校友代表、職員代表，尤其是積極生、協理界和學生兩個領域，可以提出更多寶貴的意見。

▲淡江品管圈競賽獲獎圈 第3名 集資團

▲會子章董事長致詞

▲會子章董事長致詞

▲會子章董事長致詞

▲會子章董事長致詞

▲會子章董事長致詞

▲會子章董事長致詞

▲會子章董事長致詞

▲會子章董事長致詞

▲會子章董事長致詞

淡江品質獎獲獎單位經驗分享

▲第四屆獲獎單位 財務處 績效出色、簡報完善奪標

▲第五屆獲獎單位 資訊處 持續提升績效與創新服務

▲第六屆獲獎單位 總務處 品質政策主動創造價值

▲會子章董事長致詞

▲會子章董事長致詞

▲會子章董事長致詞