專題演講(一) Q&A：

專題報導

1. 教務長 葛煥昭

Q：關於管理名詞容易混淆，請舉例說明「品質理念」、「品質政策」及「品質目標」。

A：我舉「思想」、「信仰」、「力量」三階段做說明。品質的最高階段是品質理念，屬於信仰，例如：教學方面，淡江的品質要做到顧客滿意也好、超越顧客期待或無缺點也好，這就是「理念」，「理念」必須以一段話敘述，概括代表淡江。「政策」比較細，例如：「將來要與大陸統一」屬於「理念」，而現在的執政者主張「三不」就是「政策」，但政黨輪替後「政策」又會不同，所以，政策對不同的對象、不同屬性會有不一樣的做法，對學生、對老師的要求也不同。「制度」方面則根據「政策」制定更細的具體辦法。

2. 蘭陽校園主任室編審 林惠瓊

Q：目標要量化，提出具體量化數字時，在執行成果上需要以達到100分為目標嗎？

A：所謂目標量化，例如：「要蓋大樓」是目標，但沒有量化；「預定8月1日蓋好大樓」，「8月1日」就是量化；有了量化的目標就會有壓力，會依時間完成。另外，目標不見得都要100分，能達多少就訂多少，最好有挑戰性，但目標訂太高的話，不可能達到也沒用，建議不要訂太高或太鬆。

3. 化學系組員 蔡承佑

Q：全面品質在標準化的方式下，教學單位的各系所網頁是否也應該有基本的標準化頁面，如此對於申請國品獎較有助益？

A：標準化分很多種，如：表格標準化，顏色、字體等要統一規格；內容的次序要規格化，而PDCA也是標準化。

4. 學術副校長 陳幹男

Q：請問「內部顧客」及「外部顧客」的分類？

A：家長是外部顧客，但學生畢業後身分改變，所以可以是內部顧客，也可以是外部顧客；而老師及行政人員則是內部顧客，也應好好照顧。基本上，學校顧客的分類沒有一定的標準，只是強調不要忽略每一位顧客。

2010/09/27