

第3屆淡品獎 圖書館勝出

學校要聞

【本報訊】第3屆淡江品質獎得獎名單日前揭曉，由第二次參與角逐的覺生紀念圖書館勝出，校長張家宜親自頒發水晶獎座及15萬元獎勵金。圖書館館長黃鴻珠開心的說：「我們奮鬥了很久，終於獲獎，這是圖書館全體同仁共同努力的成果，也是大家的榮譽。」

黃鴻珠表示，自參與淡品獎的過程中學到很多，圖書館的品質管理自1998年便開始扎根，以關注顧客為主邀請國內外相關人士進行訓練。她說：「圖書館參加淡品獎沒有特別的撇步，就是全員參與、顧客至上，確實、踏實的提供服務。」淡品獎評審小組召集人、主任秘書徐錠基表示，圖書館的最大特色是定期教育訓練，此外，他們的經營理念以客為尊，各項KPI及經營績效成果具體明確，實地訪評時資料充分、補充資料效率特佳，展現可佩的團隊精神。黃鴻珠指出：「今年寒假，圖書館全體同仁才剛接受6小時的溝通訓練，所以不管有沒有參加淡品獎，持續改善，服務至上是我們一直不變的信念。」

徐錠基表示，參賽的四個單位--圖書館、會計室、管理學院、機械與機電工程學系，整體表現都很不錯，申請書撰寫、資料準備及簡報都很優秀且具特色，對於下次想申請淡品獎之單位，他建議，要熟悉國品獎八大構面定義及之間的關連性，並提早準備，建立明確的KPI指標及標竿學習的目標，善用PDCA展現單位經營的績效，重視全員參與，持續改善。

2010/09/27