

國家品質最高榮譽TQM精益求精淡江為表率

特刊

文莊雅婷

國品獎評審標準以八大構面進行檢驗，本校於複審過程中，分別以八種顏色分別代表八個構面，呈現本校推行全面品質管理之特色及具體成果，本刊特別採訪八大構面召集人或報告人，並整理八大構面特色摘要，與全校師生分享。

1. 領導與經營理念—主任秘書徐錠基

此構面的特色為本校的經營理念架構圖—「品質屋」。以使命、願景、價值、策略及治理來詮釋，「承先啟後」、「塑造社會新文化」、「培育具心靈卓越的人才」是教育使命（屋頂）；以「弘揚私人興學的教育理念」、「創造精緻卓越的學術王國」為願景（屋樑）；以「樸實剛毅」、「五育兼備」、「學術自由」及「學校自治」為淡江人的基本價值觀（屋樑）。為落實使命、願景與價值，擬定「實施波段建設，營造四個校園」、「實踐三環五育，培育卓越人才」等六大策略（支柱）。而品質屋的基礎工程—「治理」則為「領導體系」、「四個管理模式」、「全面品質管理」及「組織活化」。

2. 策略管理—教育學院院長高熏芳

策略規劃架構完善是本校在此構面的最大特色。本校品質管理重視輸入、過程、輸出、成果等元素的經營，而元素之間包含品質的檢核點，用以衡量品質的優劣。如：學校購買教學設備為「輸入」，供師生使用為「過程」，檢核點為「效率」，可檢視設備的使用率高低以衡量其效率；教師投入時間研究為「輸入」，完成論文或專利為「輸出」，檢核點為「生產力」，欲知生產力的高低，可檢視教師研究論文數、技術（專利）轉移數；教師教學的成果為「輸出」，學生為「客戶系統」，檢核點為「顧客滿意度」，可檢視教學評鑑來衡量顧客滿意度的高低。

3. 研發與創新—研發長康尚文

研發創新、服務創新及教學創新等三大創新，是本校「研發與創新構面」最具代表性的特色。研發創新方面，研究方向以能源、光電、數位、語文等為主。本校設置多項鼓勵教師參與研究的獎勵措施，如：獎助教師論文發表規則、專任教師研究獎勵申請辦法等。另鼓勵學生培養研發及創新思維，如：每年舉辦「創意瘋潮」競賽活動。

服務創新方面，盲生資源中心研發盲用電腦、視障科技輔具等，提供本校及全國視障者暢遊數位世界的權利，也提供他們諮詢服務。教學創新方面，因應社會產業需求及提升學生就業競爭力，推動課程改革，經過多重會議審核與修改，逐年降低必修學分，讓學生藉由多元學習，培養其第二專長。

4. 顧客與市場發展—商學院院長胡宜仁

此構面主要在檢視組織如何以市場導向的觀念掌握顧客及市場的需求。產品（服務）與市場策略方面，積極鼓勵各系辦理高中營隊或競賽以提升知名度，如：化學系95年度起舉辦全國高中創意競賽，成功拓展知名度，錄取標準因此逐年提升。在顧客與商情管理方面，本校首創「大三出國留學計畫」，目前與全球27國103所大學締結姊妹校，而據《遠見》調查顯示，本校96及97學年度出國學生人數均居全國之冠。在顧客關係管理方面，本校實施「學生學習成效不佳預警制度」，將前學期期中考不及格之名單寄送各相關單位及家長，提供學生補救教學並追蹤輔導，96學年度預警同學達3994人，經輔導後，退學人數僅327人。

5. 人力資源與知識管理—人事室主任陳海鳴

本校分別針對教學及行政體系的員工進行培訓與教育，以提升其素質與能力。教學體系方面，定期舉辦「教學工作坊」等，精進教師教學專業知能，並進行滿意度調查，調整研習內容與機制。而「97學年度新聘教師教學工作坊」的整體滿意度高達97%，顯見PDCA的執行成果奏效。行政體系方面，定期舉辦職工英語進修課程等，強化員工多元職能。

6. 資訊策略、應用與管理—資訊中心主任黃明達

本校在此構面的特色，包括安全可靠的資訊環境、整合運用校園資訊、持續改進與創新應用、無所不在的資訊應用及提供顧客終身服務。資訊中心全面負責各行政、教學單位的資訊系統整合與一致性，針對學生、教師、職員、校友及家長，提供符合各別需求的資訊服務。在網路應用上，本校通過多項國際資訊安全認證，如：BS7799、ISO27001及ISO20000等，皆為國內第一個通過此項認證的學術單位，且在大學院校數位環境評比調查中，本校榮獲全國第1。此外，在世界大學網路排名上也獲得肯定，全國排名第9，私校排名第1，由此顯見，外界對本校「資訊化」的成果，給予一致好評。

7. 流程（過程）管理—學習與教學中心主任徐新逸（報告人）

學生經由招生（輸入）入學，經過課程與教學的培育（過程）後，就業或升學（產出），而其中的過程管理是關鍵，故本校將藉由流程改善以提升產出的效能。流程管理包括：主流程、支援流程及跨組織關係。主流程方面，以教學評鑑制度為例，針對舊的評鑑制度設計更良好的改善機制，根據評鑑結果的面向提供教師解決之道。而94至96學年度學生對課程與教學滿意度的調查結果顯示，滿意度有逐漸成長的趨勢。在支援流程方面，本校行政單位給予學生各方面的支援，如：圖書館採購新書充實學術資源，間接給予學生學習上的幫助。在跨組織關係方面，本校與姊妹校關係良好，提供學生出國學習的機會與申請管道。

8. 經營績效—會計室主任顏信輝

經營績效構面主要在檢視本校的經營成果，探討的七大項目為顧客滿意度、市場發展績效、財務績效、人力資源發展績效、資訊管理績效、流程管理績效、創新及核心競爭力與社會評價等。

顧客滿意度方面，本校近年新生報到率高達98.14%，顯見學生及家長對本校辦學績效

之認同程度。市場發展績效方面，本校學生人數居全國第2，市場佔有率高，可看出社會對本校辦學績效的認同。財務績效方面，本校財務資訊公開化，受到教育部肯定。創新績效與核心競爭力方面，本校通過多項資安認證、WHO健康安全校園認證等。社會評價方面，遠見及天下Cheers雜誌調查，本校蟬聯12年企業最愛大學生私校第1，由此顯見社會對本校的高度評價。

2010/09/27



經營理念與價值觀



整體策略規劃

3.1 研發與創新策略及流程

研發與創新政策三層面



4.2 顧客與商情管理

內部顧客之案例說明：以出國留學計畫為例



顧客與商情管理

5.2 人力資源開發

案例：新聘教師研習活動-（策略四：建立S形曲線，活化第二曲線）



6.1 資訊策略規劃

資訊政策

- 1 安全可靠的資訊環境
- 2 整合運用校園資訊力
- 3 持續改進與創新應用
- 4 無所不在的資訊應用
- 5 提供顧客終身的服務

資訊策略規劃



本校流程管理概念圖

8.8 社會評價

■ 社會與企業的最愛：

- ✓ 遠見雜誌
- ✓ 天下Cheers雜誌

