

## 得獎過後 從115再出發

社論專載

經由全員參與及持續改善，本校終於在第3次申請「國家品質獎」，成功挑戰了中華民國的品質桂冠，榮獲第19屆「國家品質獎」機關團體組的獎項。國家品質獎的評審內容，包含領導與經營理念、策略管理、研發與創新、顧客與市場發展、人力資源與知識管理、資訊策略應用與管理、流程管理、以及經營績效八大構面。獎項在設計之初是以企業之製造業為主，第6屆起申請行業增列非製造業之資訊服務業、倉儲業、零售業、運輸業、土木工程業、建築工程業及旅館業等七類行業申請。後再擴及機關團體與中小企業。民國90年開放增列醫療、教育、金融、保險、貿易、水電燃氣、工商服務、財團法人、社團法人等政府單位以外之行業申請。

在沒有得獎前，或許會問為什麼是他得獎？為什麼不是我？得獎後，除了歡欣慶祝與自豪之外，是否也該從他人的角度來思考，為什麼淡江大學會得獎？淡江大學那些地方值得學習？當淡江大學戴上了品質桂冠之後，社會將以放大鏡來檢視，優點會被視為理所當然，被學習並試圖超越，而缺點則會受到嚴厲的批判。得獎是對過去努力的肯定，而非對未來成功的保證。在成為品質的領先者之後，更必須要跨步邁進，有更大的勇氣去發掘問題，面對問題，創新突破，且要持續改善。

去年國品獎實地訪視時，全校依據國品獎第1構面至第7構面的評審內容，整理出115個PDCA案例，用以呈現淡江大學長期落實TQM上的具體作法與事證，審查委員給予相當高度的肯定。這些案例是獲獎的佐證，也是未來持續改善的基礎。我們不能自滿於現狀，更需要有不斷追求高水準品質的作法。

由於品管圈是推動全面品質管理的重要根基，因此全校成員精熟品管手法且能靈活應用是為首要的工作，學校各單位品管圈間的彼此觀摩學習，更可促使品管圈的落實。其次的工作，便是要持續進行標竿學習，除了向國內外辦學績效卓越的學校學習外，也可到企業界進行跨產業的標竿學習，從不同產業在推動品質管理的作法與經驗中，能開拓更寬廣的品質視野，並學習更多元的應用手法。第三項工作是以開闊的心胸，積極協助有意推動全面品質管理的單位，並分享淡江大學的推動經驗與作法，更可在全面品質管理的領域中促成產學合作，互助互利，不但能提升學校聲譽，也可增加畢業學生的就業機會。

目前淡江學生主動參與學校全面品質管理的程度不高，因此如何讓學生積極主動成為提升品質的一員，達到真正的全員參與，便是第四項要進行的工作。品質管理相關的專題演講與宣導可加深學生的品質觀念，安排學生融入各單位品管圈活動，可讓學

生有學習體驗的機會，並增進品質改善的技能，同時增強就業競爭力。

在追求品質的過程中，難免有困難與挫折，只要能抱持信心且把握方向，將會越跑越順，也將更能感受到推動全面品質管理的好處。在獲得國家品質獎後，我們將再持續努力朝向下一個里程碑大步邁進，共創美好的未來。

2010/09/27