

TQM研習會特刊：101學年度全面品質管理研習會-校長張家宜開幕致詞

特刊

3位副校長、蘭陽校園主任林志鴻、董事會周主秘，以及各位同仁大家好！歡迎來參加本學期第二次聯歡會，稍後還會有學務長柯志恩的表演，但不要像歲末聯歡這麼High，希望各位要靜下心來專心聆聽。

本校推行全面品質管理歷經幾個階段，自82年的導入期、紮根期、發展期、精進期4個階段。全面品質管理研習會的形式也經歷了不同階段，從早期的行政人員在驚聲國際會議廳參與，後因人數近600人，於是另在覺生國際會議廳以連線方式進行。但是，在決定主客場時常常難以抉擇，來賓又須兩頭跑，也有同仁反映在客場無法看到講者，效果較差。由此可知，雖然以高科技遠距的方式連線很便利，大家還是覺得面對面最親切，故而今天第一次嘗試將全體聚在一起，比較有臨場感。

今天現場有新的系主任、同仁加入，同時配合學務處3月18日品德年的誓師大會，因為，從現在開始推行品德年，全員要注意其9品精神--樸實剛毅、關懷行善、公平正義、尊重生命、自主自律、淨境淨心、孝親尊長、賞識感恩和公民實踐，期望各院及行政同仁共同推動。在此，配合推動品德年，我再將全面品質管理6大精神敘述一遍，一邊推行品德，一邊落實全面品質管理。全品管的6大精神包括：

- (一) 領導承諾：即一二級教學行政主管都是領導，推行品德教育一定要領導親自參與。
- (二) 全員參與：所有行政單位要在平時會議中將品德精神提出，共同討論全員參與。
- (三) 全程管理：從過程到結果，具體的討論出來，訂定管理的指標。
- (四) 事實依據：將資料量化，具體呈現，使其有事實依據。
- (五) 顧客滿意：在實施各種活動及措施時，要進行調查，了解學生是否有意見。
- (六) 持續改進：從標竿學習中，藉以持續改進。

今天的研習會特別邀請作家王文華主講「感動服務的五大祕訣」。在此，為刺激尚未參與QCC的單位能積極參與，安排了品管圈及淡品獎得獎單位分享，期待同仁們能從



「101學年度全面品質管理研習會」600餘位教職員參加盛會，本校校長張家宜輕鬆開場，並期待全員以全面品質管理的精神，結合感動人心的服務祕訣，來打造淡江更高的品質。(攝影／馮文星)