

國家教育講座：「洞悉顧客精進流程，提升教育服務品質」～淡江大學經驗分享



圖/淡江大學張家宜校長與與會人員分享淡江大學全面品質管理之經驗

【文／綜合規劃室約聘助理 周慧玲】

【圖／資訊推動小組 郭志昌】

本院於 101 年 12 月 13 日舉行之國家教育講座，特別請到淡江大學張家宜校長進行專題演講，講題為「洞悉顧客精進流程，提升教育服務品質」～淡江大學經驗分享，假三峽總院區仰喬樓 3 樓會議室舉行。該演講由本院吳清山院長主持，並開放外界有興趣之人士以及院內各行政單位或研究中心之人員參加。演講進行時間約一個半小時，並且於演講結束後開放現場聽眾提問，與講者進行充分交流。

淡江大學目前共有 49 學系組、50 碩士班、23 碩專班、17 博士班，其中有 8 個學院、20 個研究中心、199 個學生社團，在校學生共計 2 萬 8,113 人，校友更多達 23 萬人，為我國私立大學中學生數最多的學校。

在人數如此龐大的大學校園中，學校行政的有效運作更顯重要。淡江大學不僅能有效運作各項學務活動並精進服務品質，通過許多國際品質認證，例如：工學院全系通過工程教育認證、OHSAS 18001（環安）、ISO 14001（環安）、ISO 27001（資安）、ISO 20000（資訊服務管理）、ISO 9001（圖書館系統）、ISO 9001（教務系統），更獲得象徵全面品質管理的最高榮譽—國家品質獎（NQA）。張家宜校長與本院分享淡江大學有效運作與發展之經驗：「全面品質管理」以及「永續發展模式」。

淡江大學於 1992 年即導入「全面品質管理（TQM）」機制，「全面」即全員參與、「品質」為超越顧客的滿意、「管理」則是達成品質的所有措施。1992 年至 1995 年為淡江大學之第一階段導入期，發展重點為強化認知與凝聚共識；1995 年至 1998 年為淡江大學之第二階段紮根期，發展

重點為建立制度與形塑文化；1998 年至 2001 年為淡江大學之第三階段發展期，發展重點為實施評鑑與落實方案；2001 年至今為淡江大學之第四階段精進期，發展重點為重視績效與精益求精。

淡江大學以 PDCA（Plan-Do-Check-Act 的簡稱）循環為「永續發展模式」之執行模式。P 包含環境偵測、利害關係人需求管理、績效指標發展；D 為績效指標與作業流程整合（管理機制、資源配置、競爭能力、基礎建設、流程規劃、策略方針、卓越永續）；C 為整合性評估（校務自我評鑑、內部控制與稽核、標竿學習）；A 為重視績效、持續改善。除此之外，淡江大學更設有「品質保證稽核處」，為直屬校長室之一級單位，主要任務為編製內部控制制度手冊、評估作業風險、選定稽核項目、執行實地稽核、追蹤改善結果等。

本次與會人員包括本院研究人員與同仁、以及院外有興趣之先進共計 51 人參加，現場之討論與發言相當踴躍，先後針對全面品質管理與精進教育服務品質等議題，廣泛地交換意見。