

[第20屆國家品質獎] 申請書



臺北醫學大學

TAIPEI MEDICAL UNIVERSITY

誠樸 · 關懷 · 卓越 · 創新

中華民國98年8月



摘 要

臺北醫學大學創立於 1960 年，49 年來在沒有公務預算及財團支持下，由鐵皮屋葦路藍縷的日子，發展為今日一校三附屬醫院的國際級架構。除了前輩們的努力外，最重要的是在發展過程中，無論是在教學、研究與服務三方面，均秉持「品質特色」與「社會責任」的傳統精神。

北醫大多年來在「培育兼具人文關懷、社會服務熱忱及國際觀的醫事專業人才」的教育使命，以「成為國際一流的醫學大學」為願景，達成了下列十六項重大品質成就：

- (一) 最完整的大學國際標準化：包括 ISO9001、ISO14001、OHSAS18001 及 ISO27001。
- (二) 重視社會責任：完成「臺北醫學大學 CSR 報告書」，通過 AA1000 認證。
- (三) 取得教育部全國綠色大學示範學校第三名(143 所參加)，獲頒台北市政府綠色採購及綠建築標章認證(雙和醫院)。
- (四) 社會形象良好，十三個學系在大學入學排名在私立醫學院校均居第一、二名。
- (五) 民國 94 年，大學校務評鑑醫學院校唯一六項績優學校(教學資源、國際化程度、推廣服務、訓輔、通識教育及行政支援)。
- (六) 品質策略及執行力高，教育部獎補助款二年來均居全國醫學院校第一名(九十七及九十八學年度)。
- (七) 領導人為現任校長中唯一獲得國家品質獎第 11 屆個人實踐獎、第 17 屆醫療奉獻獎及李國鼎獎章。
- (八) 全面推動 TQE(Total Quality Education)，連續四年取得教育部教學卓越計劃獎項共計 2 億 9000 餘萬，排名均在全國第七至八位。
- (九) 產學合作績效均為私校第一，三年來連續獲得國科會、教育部及經濟部獎章，98 年並獲教育部產學激勵計劃三年 5400 萬元。

- (十) 專利及技轉金額領先私校，97 年度本校教授並獲得全國最高技轉金 4500 萬元。
- (十一) 研究創新不遺餘力，本校三團隊獲生策會 2008 年國家新創獎，獲獎比例全國各校之冠。
- (十二) 進修推廣部連續三年業務快速增加學生人數 6000 餘人，業績 7 千餘萬，為醫學院校第一名。
- (十三) 三所附屬醫院總床數超過 3080 床，醫療品質均佳，獲獎甚多，為台北都會區醫學院校發展最快的醫療體系。
- (十四) 最重視國際社會責任，全力推動國際醫療，並派遣 7 個醫療團赴帛琉、馬紹爾、海地、尼加拉瓜、巴拿馬等，並有長駐史瓦濟蘭醫療團，與 46 所國際大學簽訂建教合作，一校三院共有來自 60 餘國 600 餘團前來觀摩。
- (十五) 校友獲得醫療奉獻獎人數最多的院校之一，共 13 人獲獎，為本校重視人文關懷與社會服務熱忱之表現。
- (十六) 重視社會服務及團隊精神，本校社團比例為各校之冠，其中數個社團(杏聲合唱團、管弦樂團)連續獲得全國大專院校 8-9 次第一名之殊榮。

本校在全方位建置全面品質管理的基礎下，已獲得多方面重大突破，未來將在四大策略及五大面向的導引下，透過全校共識之 KPI 指標的達成，逐步朝向國際一流醫學大學的願景邁進。





目 錄

壹、 臺北醫學大學簡介.....	1
一、 創校緣起	
二、 北醫發展歷程及大事紀	
2.1 發展歷程	
2.2 大事紀	
三、 北醫現況	
3.1 校園概況	
3.2 學院、系所概況	
四、 組織架構及單位概況	
貳、 推行全面品質管理之經過.....	11
一、 推展全面品質管理之歷程	
1.1 導入期(民國 83 年~88 年)	
1.2 紮根期(民國 89 年~96 年)	
1.3 精進期(民國 97 年之後)	
參、 推行全面品質管理之現況.....	16
一、 領導與經營理念.....	16
1.1 經營理念與價值觀	
1.2 組織使命與願景	
1.3 高階經營層的領導能力	
1.4 全面品質文化的塑造	
1.5 社會責任	
二、 策略管理.....	33
2.1 整體策略規劃	
2.2 經營模式	
2.3 策略執行與改進	
三、 研發與創新.....	42
3.1 研發與創新策略及流程	
3.2 研發與創的投入	
3.3 研發與創新成果衡量	
四、 顧客與市場發展.....	57
4.1 產品(服務)與市場策略	
4.2 顧客與商情管理	
4.3 顧客關係管理	



五、 人力資源與知識管理.....	68
5.1 人力資源規劃	
5.2 人力資源開發	
5.3 人力資源運用	
5.4 員工關係管理	
5.5 知識管理	
六、 資訊策略、應用與管理.....	86
6.1 資訊策略規劃	
6.2 網路應用	
6.3 資訊應用	
七、 流程(過程)管理.....	95
7.1 產品流程(過程)管理	
7.2 支援性活動管理	
7.3 跨組織關係管理	
八、 經營績效.....	108
8.1 顧客滿意度	
8.2 市場發展績效	
8.3 財務績效	
8.4 人力資源發展績效	
8.5 資訊管理績效	
8.6 流程管理績效	
8.7 創新及核心競爭力績效	
8.8 社會評價(品質榮譽)	
肆、 未來展望	132
伍、 附 件	
一、 臺北醫學大學自我評量表	
二、 臺北醫學大學 KPI 指標彙整表	