

財務處

壹、全品管七大要素之落實

健全的財務規劃與管理是組織永續發展的基石，財務處的功能不僅提供學校財務報表，達成會計「記錄事實」的功能，更期許將記錄事實的事後功能提升為事前「導引注意」，希望適時提供分析性資訊供決策參考，發揮積極「解決問題」的效能。為達成以上目標，財務處運用全品管七大要素之落實方式如下所述。

一、領導承諾

領導者在組織中扮演極為重要的角色，凝聚團隊共識，透過敏銳判斷力及果斷的決策力，帶領團隊一同達成使命。明確指示各業務推動的方向，充分授權支持各組組長落實品管之推動，工作雖忙碌，但也帶領團隊在和諧氣氛中達成使命。

二、全員參與

TQM 理念深化於財務處作業管理中，本處同仁齊集於同一辦公室，各組業務息息相關，又因各組成員少，各項活動均為跨組參與：如全員參與獲得淡品獎、跨組組成「會快圈」參加品管圈競賽、舉辦預算編列或執行說明會、會計師查帳等，均為各組同仁共同完成。此外，與資訊處共同開發之新財務系統，不論規畫期間或現行測試，亦是不分組別全員參與。

三、品質第一

會計帳務講求絕對的正確，同仁對品質的追求來自於會計專業的特性。財務處秉持持續改進之精神，透過全處 TQM 會議、組務會議、處務會議等正式會議檢討改進，除檢討內部稽核委員提出之建議，同仁亦提出平日業務需改善之項目。又因同在一辦公室，同仁可隨時由下而上提出改善建議，主管由上而下依校務發展方向要求提高財務處業務品質，雙向進行達到「品質第一」。

四、顧客至上

顧客包括單位內同仁、校內其他單位同仁、學生及校外的家長、畢業校友或企業等等。本處每年定期檢視作業流程，改善流程以提升服務品質，例如：上課期間每週三派員留守到晚上 7 點，以服務進學班同學，設置愛心服務對講機服務身障人士，舉行預算執行與編列說明會，俾其他單位同仁便於執行等等。同時

以「服務品質國際化」之策略提供利害關係人充分的資訊及溝通管道，提供不同顧客之服務，也由顧客的回饋改進業務。

五、流程管理

在「流程管理」部分，積極與資訊處開發新財務系統，建立自動標準的工作流程，以結合預算控管及提升會計處理效率，落實財務處三化策略中「帳務處理資訊化」。財務業務多數受限於政府法令規範，流程的管理必須嚴謹，以符合法令需求。

六、事實依據

財務報表數據來自於原始憑證，均有所本，會計師查帳亦在確認證據，故「事實依據」深印於同仁腦海，是根深蒂固的觀念。依據事實建立會計紀錄，根據會計紀錄及財務數值提供主管決策參考，是會計人實現全品管之驕傲。

七、標竿學習

標竿學習為業務持續進步要素之一，本處曾至逢甲大學及輔仁大學參訪，亦曾接待東海大學及中原大學的同仁來校交流，近日更為建置研究案系統，已規劃參訪師範大學。除實地參訪外，同仁與各校會計單位的同仁保持良好的互動，經常交換教育部會計相關規範或法規之心得，以精進本處業務。

透過此次檢視，再一次了解本處的優劣勢，「沒有最好，只有更好」，只有不停前進、修正，以全品管七大要素當作準則，才可成就更好的團隊，成為實現淡江夢想的推手。

貳、專題演講「發揮團隊影響力」之心得與啟發

四年前初至財務處，面對這個講話比大聲、溝通如吵架的熟女團隊，頗為惶恐，自覺困難勝任主管之職。但隨時間經過，自己的焦慮也日減，同仁對業務都很熟練，且恪遵本分，盡忠職守，也力求工作改善及提升效率。這個優質團隊是個自我領導團隊，不太需要帶領，我的主要任務就是蓋章及參加會議，也和大家聊聊公事及私事。同仁們雖偶在公務上有所爭執，但和樂融融、互相關懷就像一家人。

自國中起在電子工廠打工迄今，3、40 年的團隊工作經驗造就我成為一個「沒有個性」的人，不特別開朗，也很少生氣，會有堅持，但不強求，偶有小抱怨，但多逆來順受。由多年工作的經驗發現，領導者的智慧及才幹雖重要，但 EQ 才是促使團隊成功的必要因素。EQ 高的人自我覺察能力強，具有同理心，願意聆聽及溝通；EQ 高的人情緒管理佳，面對壓力容易調適或因應，沉穩且不易發怒或失序；EQ 高的人較主動積極，易被內在動機驅使而投入工作，熱忱且不輕言放棄。雖然「沒有個性」離高 EQ 尚遠，但這是我追求的目標。

財務處同仁大多是年長年資長且子女尚未成年，多數從入學到畢業及至工作均未離開淡江，同質性很高。除缺乏外界實務歷練，又囿於法令規範，大多保守且因循前人工作模式。因家庭負擔及工作滿載，困難為同仁安排進修機會，因此，如何激發同仁求新求變的思維模式並維持時俱進的會計專業，是我力有未逮，亟需向其他主管或專家請益之處。

