

# 二十年淬鍊，國際雙認可： 高教評鑑中心的卓越品質之路

■ 文／許羿挺・高教評鑑中心資深專員兼主任  
林芳仔・高教評鑑中心助理研究員

在全球高等教育快速發展與變革的背景下，品質保證（簡稱品保）已成為各國高等教育體系不可或缺的核心。財團法人高等教育評鑑中心基金會（簡稱高教評鑑中心）自成立以來，始終致力於提升臺灣高等教育品質，並積極與國際接軌，展現臺灣教育的專業能量與卓越實力。

高等教育品質保證機構國際網絡（International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education, INQAAHE）成立於1911年，是全球第一個以推動高等教育品保為核心的國際組

織。INQAAHE於2003年制定「優良實務準則」（Guidelines of Good Practice, GGP），為全球品保機構建立共同基準，確保其專業性與國際信託度。迄今，全球有29個品保機構通過GGP認可，其中亞洲僅有5個，而高教評鑑中心正是其中之一（INQAAHE, 2025a, 2025b）。

2022年，因應高教的多元化發展，INQAAHE推出新版《高等教育品質保證國際標準與準則》（International Standards and Guidelines for Quality Assurance in Tertiary Education, ISG）。該



◀高教評鑑中心接受INQAAHE ISG認可，同仁在執行長游光昭帶領下與實地訪視委員Dr. Rolf Heusser、Dr. Eddy Chong Siong Choy、Dr. Helmuth Trefftz合影。



▲INQAAHE ISG認可實地訪視委員與高教評鑑中心同仁互動交流。

標準採用模組化架構，涵蓋跨境教育、短期課程，以及遠距教育等多元議題，展現了全球品保體系從「單一規範」走向「多元彈性」的新趨勢。高教評鑑中心自2020年取得GGP認可後，持續精進專業，並於2025年成功通過ISG認可，成為亞洲首個並唯一獲得GGP與ISG雙認可的品保機構，且ISG六大標準皆獲「完全符合（fully compliant）」之結果。此一成就，不僅為高教評鑑中心樹立國際里程碑，更彰顯臺灣在全球高等教育品保領域的影響力與競爭力。

以下將首先介紹INQAAHE ISG國際認可的背景與核心內容，接著說明高教評鑑中心如何汲取GGP國際認證經驗並推動主要改革，最後呈現高教評鑑中心申請ISG國際認可之籌備過程及未來展望。

### INQAAHE ISG認可核心： 從單向評鑑到多元參與的轉變

INQAAHE於2022年發布的ISG標準，採用了模組化架構，以更包容地涵蓋多元教育模式，並設計了

表一 INQAAHE ISG 模組1 基本標準

| 模組1：基本標準（baseline standard） |                                                               |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------|
| 標準1. 品保機構的合法性               | 1.1 機構使命、治理與組織<br>1.2 資源<br>1.3 內部品保與績效責任                     |
| 標準2. 品保機構的品保審查架構            | 2.1 與高等教育機構之關係<br>2.2 外部品保審查指標<br>2.3 外部品保審查程序<br>2.4 定期系統性審查 |
| 標準3. 品保機構的評鑑、結果決定及申訴        | 3.1 評鑑<br>3.2 結果決定<br>3.3 申訴與投訴                               |
| 標準4. 國際化與外部關係               | 4.1 國際化<br>4.2 外部關係                                           |
| 標準5. 誠信、公開與透明度              | 5.1 誠信<br>5.2 公開<br>5.3 透明度                                   |
| 標準6. 互動關係人的角色與參與            | 6.1 互動關係人的角色<br>6.2 互動關係人的參與                                  |

「模組1：基本標準」和3個選擇性主題模組，分別為「模組2：跨境品保與跨境教育的品質保證」、「模組3：短期學習課程」及「模組4：遠距（線上及混合式）教育」，旨在提升全球品保機構的靈活性與適應力。新標準不僅是對現有品保體系的深化，更為高等教育品保的發展提供新的方向與指引。

總體而言，模組1為ISG認可之核心（如表一），對品保機構的運作提出了四項關鍵要求（INQAAHE, 2022）：

**一、治理與資源：**品保機構必須擁有明確的治理結構和充足的資源，確保其運營的有效性與永續性。

**二、透明與公正審查：**評鑑過程應確保公正、透明，並設有申訴機制，以確保評鑑程序的公平性及受評機構的權益。

**三、誠信與獨立性：**品保機構需要維持高度的運營獨立性，公開評鑑結果，並遵守誠信原則，確保品保工作的公信力。

**四、國際合作與互動關係人參與：**品保機構應與國際機構保持密切合作，並確保教育機構、學



▲INQAAHE ISG認可實地訪視委員與高教評鑑中心互動關係人合影。

生、政府、產業及社會等多元互動關係人積極參與品保過程。

與GGP標準相比，ISG最大的不同在於將「互動關係人的角色與參與」列為獨立的指標，此變革反映品保模式的重大轉變——從過去單向的被動評鑑，轉向了強調多方對話與合作的模式。透過更全面、多元的互動關係人參與，提升品保工作的透明度與信任度，也讓評鑑過程更貼近教育現場與社會需求，從而強化制度的適切性。

### 汲取GGP經驗，推動制度革新

高教評鑑中心自2020年取得GGP認可後，並未將認可視為終點，而是將其視為內部全面精進的推動力。對高教評鑑中心而言，接受國際認可不僅是獲得證書，更是一個全方位的自我檢視與精進過程。透過外部評鑑的檢視，高教評鑑中心得以系統性地梳理內部品保機制與評鑑程序，檢視品保效能與改革方向，推動制度與品質之整體提升。同時，透過對接國際品質標準，進一步鞏固臺灣的品保制度，並提升臺灣高教在全球之專業信任度與國際影響力。

### 一、實踐持續精進，結合會務計畫推展

根據INQAAHE GGP認可的規範，通過認可的機構必須在2.5年後提交改善報告。高教評鑑中心在收到GGP認可結果後，立刻檢視並討論改善意見。為更有效推動改善工作及後續發展計畫，成立整合性任務小組來統籌各項業務，並採取以下關鍵措施：

#### ● 成立任務型工作小組，整合性推展業務

為確保改善措施能有效落實，高教評鑑中心成立跨部門任務小組，整合會務發展計畫，制定改善行動方案。此統籌管理方式，不僅能有效避免業務推動的片段化，也讓改善措施與組織策略更加緊密結合。

#### ● 結合會務發展計畫，設定目標落實行動

在執行過程中，配合工作小組所擬定的行的方案，將「資訊化」及「多元互動關係人參與（含學生）」納入年度重點目標，並根據實際進展與需求調整策略。這種滾動式修正的機制，確保改善計畫能真正回應高教評鑑中心實際運行的脈動，展現出高度的靈活性與前瞻性。

#### ● 重整組織內部品保系統，統籌資源簡化程序

高教評鑑中心自2008年導入ISO 9001與ISO 27001內部品質保證系統，2022年再依法規要求，強化內控與稽核制度。然而，隨著品保工作逐漸成熟，且高教評鑑中心持續申請國際認可，為提升運作效率並集中資源，經過行政程序討論後，自2025年起暫停導入ISO9001，以更彈性且聚焦的方式整合內部管理系統，確保品質管理的精準與高效。





▲為期3日的INQAAHE ISG認可實地訪視圓滿落幕。

## 二、以行動落實精進，擘畫品質藍圖

根據GGP國際委員的建議，並結合上述行政措施，高教評鑑中心在過去幾年積極推動以下關鍵業務，進一步強化品保系統的運作與效能：

### ●強化資訊透明度與國際能見度

高教評鑑中心積極提升資訊公開的層次與廣度。例如，在「高教品保結果資訊網（Taiwan Quality Institution Directory, TQID）」新增評鑑結果的英文摘要，讓國際社會能更清楚理解臺灣高教的現況，提升國際能見度，並強化國際間對臺灣高教品質的認可與信任。同時，針對委辦認可計畫，也規劃同步公開報告內容，以強化與社會大眾的互信。

### ●加強大學支持系統與委員培訓

為進一步深化大學內部品保文化，高教評鑑中心積極舉辦高教品保論壇，邀請專家學者進行主題式高教議題分享，建立品保機構與大學之間的有效對話平台。亦製作校務評鑑實務手冊，內容涵蓋自我評鑑作業程序、自評報告撰寫案例等，為學校準備校務評鑑提供參考。同時，為確保評鑑過程的專業與公正性，高教評鑑中心加強了對

評鑑委員的專業培訓，並透過舉辦召集人會議，建立委員共識，進一步提升評鑑工作的品質與一致性。

### ●推動學生參與，建立多元回饋機制

學生是高等教育生態中不可或缺的重要角色。過去5年，高教評鑑中心積極拓展學生參與的深度與廣度，不僅邀請學生參與評鑑指標研擬與諮詢會議，亦舉辦學生品保知能研習，讓學生有機會擔任觀察

員，提供第一線的真實回饋，豐富評鑑的多元視角。

## ISG認可：專業與信任的再進化

以下將分享高教評鑑中心在準備ISG認可過程中的規劃與努力，並說明如何透過周延準備與持續精進，展現組織的專業能量，也推動卓越品質目標的實現。

### 一、高教評鑑中心的蛻變：追求卓越，邁向國際的品保之路

此次ISG國際實訪小組委員對高教評鑑中心的專業與執行力表達高度肯定，並特別讚許在國際化的努力與展現領導的地位，認為高教評鑑中心已成為具代表性的品保機構。委員同時指出，高教評鑑中心所提交的自評報告不僅兼具描述性與分析性，更完整呈現品質管理之深度與成效，被視為一份極為出色與具典範價值的報告。以下分享準備ISG認可的歷程，及此過程對高教評鑑中心發展與國際能見度之影響。

### ●及早啟動，縝密籌備認可作業

2023年，高教評鑑中心即前瞻性地啟動ISG認

證的評估與準備工作，並於董事會決議通過後，正式展開近2年的籌備期。期間，不僅全面盤點內部制度與資料，更透過專業化的分工與跨部門協作，逐步建構符合國際標準的文件建置，為實地訪視奠定堅實基礎，也展現高教評鑑中心在國際認可規劃上的遠見與執行力。

#### ●外部自評工作坊：專業交流與國際視野

為提升自評報告的深度與精準度，特別舉辦為期3日的外部自我評鑑工作坊，邀請包括國立政治大學侯永琪教授與英國品保專家Ms. Fiona Crozier擔任委員。透過專家的專業建議，高教評鑑中心不僅進一步完善自評報告的結構與內容，更獲得對未來組織長遠發展的寶貴啟發。

#### ●全面參與，展現多元價值與影響力

在ISG實地訪視中，總共安排11場不同層級的訪談，涵蓋教育部、校務評鑑委員、學生、企業與專業協會代表等多元互動關係人，讓國際委員得以全方位了解臺灣高教的現況與面臨的挑戰。這種多元參與，不僅凸顯高教評鑑中心在推動高教品保上的透明度與開放性，更彰顯其連結各方互動關係人、促進國際對話與國內高教發展的關鍵影響力。

### 二、邁向未來：共築品質保證的永續願景

2025年的ISG認可，不只是高教評鑑中心在國際舞台上的榮耀，更象徵著臺灣高教品保體系的躍升。未來更將持續聚焦三大方向：

#### ●深化國際合作

高教評鑑中心將持續拓展與國際品保組織及教

育機構的合作，建立更緊密的合作網絡。透過持續推動跨國經驗交流與共同研究計畫，讓臺灣高等教育的實務經驗與創新做法被更多國際夥伴看見。同時，透過積極國際參與及合作，高教評鑑中心將能更精準地掌握全球趨勢，並依此調整策略，確保臺灣的品保機制不僅與國際接軌，更能在全球舞台上發揮更大影響力。

#### ●推動數位轉型

面對教育數位化與資料驅動決策的趨勢，高教評鑑中心將持續強化數據分析與智慧化應用，優化評鑑與決策流程，打造更高效的品保與支持系統，精準掌握高教品質發展的脈動，並提供更多元的品保服務。

#### ●促進社會連結

高教評鑑中心深知，品保不僅是教育體系內部的評鑑工具，更是連結教育與社會的重要橋樑。未來將持續深化與大學、學生及產業等多元互動關係人的合作，藉由透明資訊與開放對話，建立更緊密的對話平台，讓品質評鑑成果真正轉化為推動教育改革與社會進步的動力。

從GGP到ISG認可，從內部精進到國際躍升，高教評鑑中心走過的是一條不斷挑戰自我、持續創新的發展道路。值此成立二十週年之際，高教評鑑中心不僅回顧過去的成就，更以積極開放的姿態，展望一個品質驅動、創新導向、國際接軌的品保新時代。未來，期待能攜手各界夥伴，共同推動臺灣高教品質的持續升級，為學生、學校與社會創造更深遠的價值。✿

#### ◎參考文獻

INQAAHE (2025a). *About Us*. <https://www.inqaahe.org/about-us/mission-values-and-purposes/>

INQAAHE (2025b). *Aligned Agencies Database*. <https://www.inqaahe.org/recognition-process/aligned-agencies-database/>

INQAAHE (2022). *International Standards and Guidelines for Quality Assurance in Tertiary Education (ISGs)*.

<https://www.inqaahe.org/wp-content/uploads/2024/05/INQAAHE-International-Standards-and-Guidelines-ISG.pdf>