

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1991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 1.2 資源 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 2.2 外部品保審查指標 2.3 外部品保審查程序 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 3.2 結果決定 3.3 申訴與投訴
標準4. 國際化與外部關係	4.1 國際化 4.2 外部關係
標準5. 誠信、公開與透明度	5.1 誠信 5.2 公開 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 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>