質量管理有助企業提升生產力及效率
Quality Management helps enterprises to enhance productivity and efficiency

All-round Productivity Partner
全方位企業伙伴
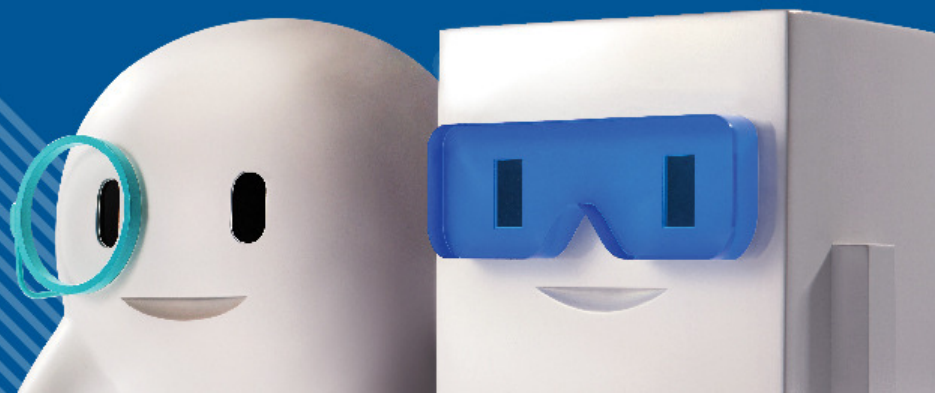
內容大綱 (Content)

- 甚麼是好質量？(What is Good Quality?)
- 質量不良的後果 (Result of Poor Quality)
- 如何管理質量？(How to Manage Quality?)
- 質量改善案例 (Quality Improvement Cases)
- 提示 (Reminder)

QUALITY = 優異的水平
Level of Excellence

甚麼是好的質量？
What is good quality?

甚麼是好質量？
What is good quality

- 沒有顧客投訴？
- **No customer complaint?**

The **Problem**Mushroom

1000Know

4 Complaints

100 Unsatisfied Customers
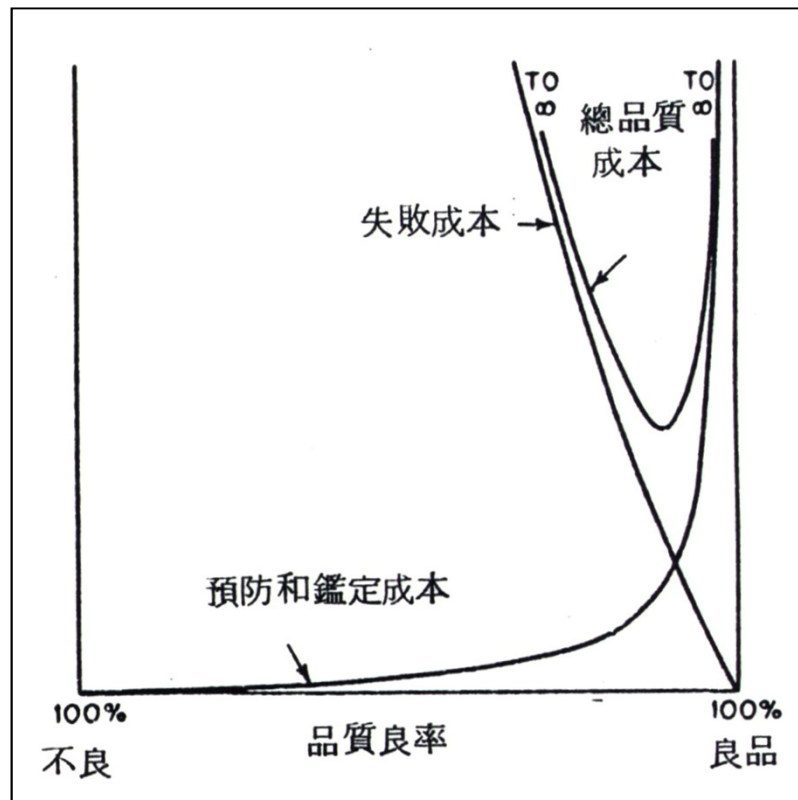
Return to Sender

甚麼是好質量？
What is good quality

- 符合規格要求？
- **Compliance with specification requirements?**

甚麼是好質量？
What is good quality

- 有最低的總質量成本？
- **With the lowest total quality cost?**

（圖）
- TQ∞ TQ∞
- 總品質成本
- 失敗成本
- 預防和鑑定成本
- 100% 不良
- 品質良率
- 100% 良品

甚麼是好質量？
What is good quality

- 客觀評定為優質？
- **Rated as high quality by objective assessment?**

甚麼是好質量？
What is good quality

- 高性價比 (最佳價值)？
- **High Performance/Price Ratio (The Best Value)?**
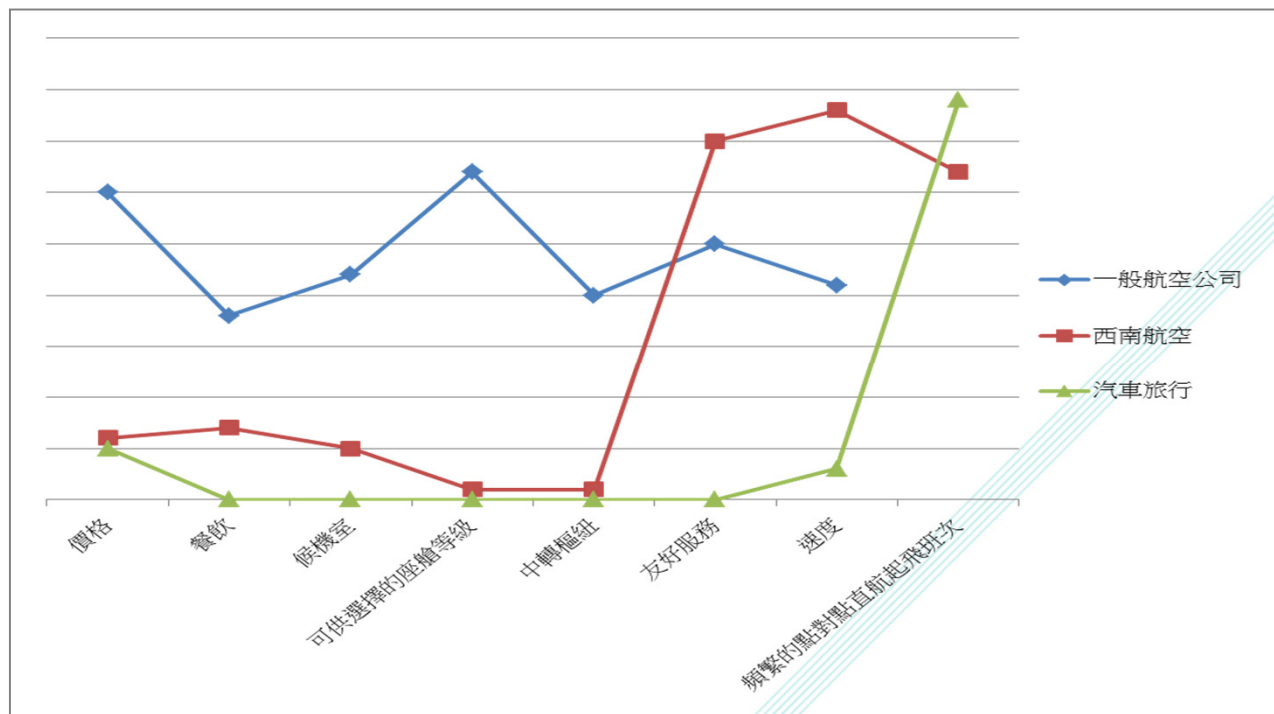
質量不良的後果
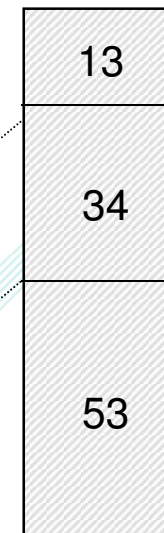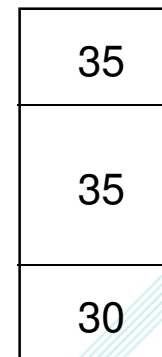## Result of Poor Quality

質量成本佔銷售額百分比：
Quality cost/Sale income (%)

3.0　　　　**5.1**

預防成本
Preventive cost

鑑定成本
Appraisal cost

失誤成本
Failure cost

較佳企業	一般企業
	13
35	34
35	
30	53
Better enterprises	**Common enterprises**

加價可以嗎？
How about increasing price?

質量不良的後果
Result of Poor Quality

額外成本 12-30%銷售額

Additional cost 12-30% of sale income

次品浪費

生產過量造成庫存惡化

加工浪費

生產周期腐化

生產過量浪費

不良品造成要重新加工

庫存浪費

整理物品時發生又拿又放的動作

動作浪費

沒有工作在造成等待，不考慮計劃地一個一個做

等待浪費

搬運而造成的等待時間不能作業

搬運浪費

搬運東西的動作
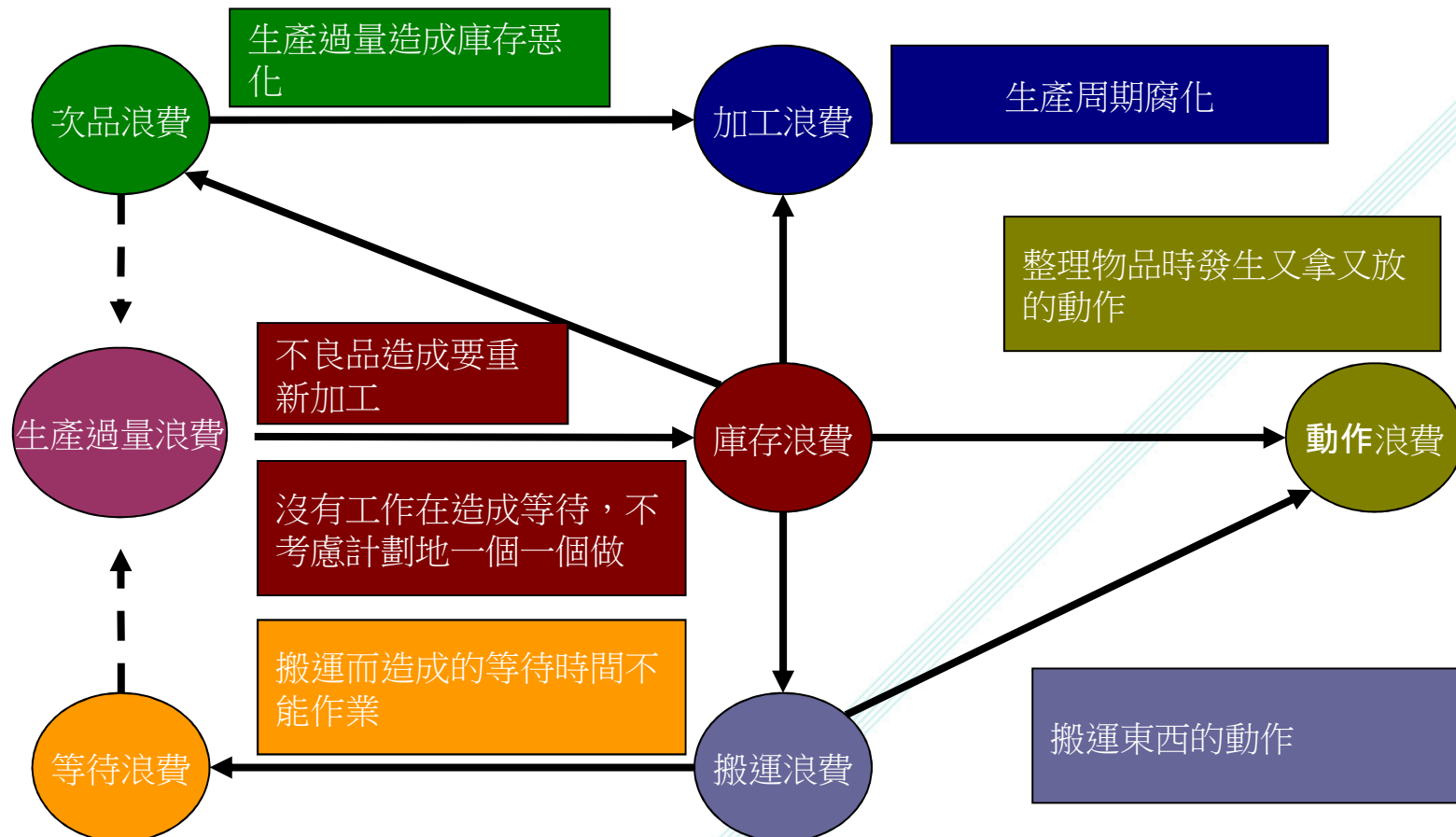
質量不良的後果
Result of Poor Quality

- 團隊關係
- Team Relationship

- 生產/服務效益
- Production/Service Effectiveness

- 聲譽/信任
- Reputation/ Trust

如何管理質量？
How to manage quality?

質量是檢查出來的 (By Inspection)

(全面檢查)
Total Inspection

質量是製造出來的 (By Production)

(製程控制)
Process Control

質量是設計出來的 (By Design)

(質量控制)
Quality Control

質量是管理出來的 (By Management)

(質量保証)
Quality Assurance

質量是習慣出來的 (By Habit)

(質量文化)
Quality Culture

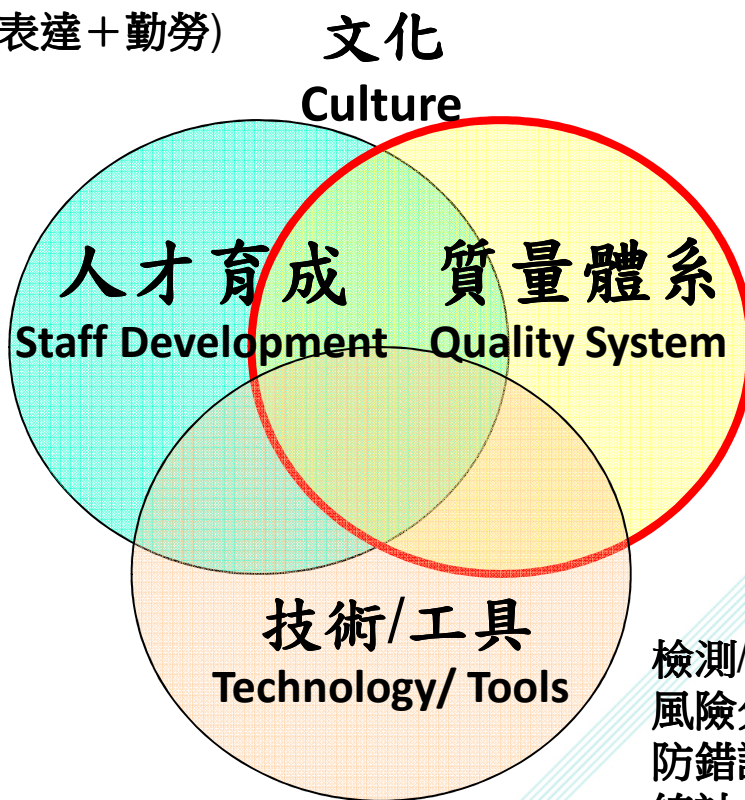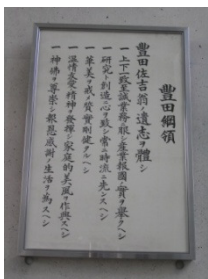# 如何管理質量？
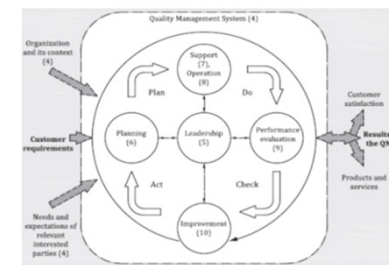## How to manage quality?

質量管理提供全面的視野
Holistic View given by Quality Management

如何管理質量？
How to manage quality?

選拔人才（自律型員工、
技能＋體能＋禮儀＋表達＋勤勞）
培育人才、行為典範
留住人才

國際標準體系 (e.g. ISO 9001)

文化
Culture

人才育成　質量體系
Staff Development　Quality System

技術/工具
Technology/ Tools
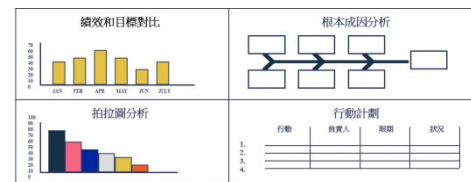
質量獎項評審準則

檢測/ 控制
風險分析
防錯設計
統計分析
問題解決

質量改善案例
Quality Improvement Cases

提示
Reminder

- 體制不能代替人的熱誠
  - System cannot substitute people's devotion

- 用最好的方法也要努力
  - Using the best method also needs paying effort

- 領導重要
  - Leadership is important

謝謝
Thanks