

# 品質意義與品質演進

1

Andy Guo

## 設計品質的構面

構面	意義
性能	產品與服務的主要特色
特色	加上附件，次要特色
可靠度	長時間使用下之性能的一致性
耐用性	使用的壽命長度
服務性	問題和抱怨的解決能力
應對	人與人接觸的特質
美學	感官的特質（聲音、觸感、外表）
聲譽	過去的表现和其他無形的表現

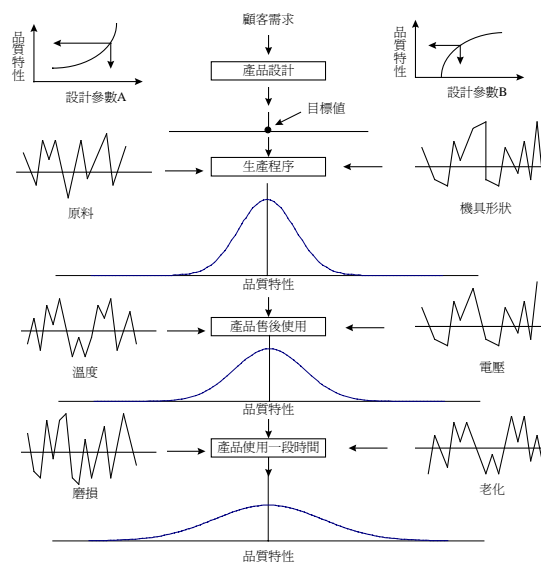
2

Andy Guo

## 品質衡量的例子

構面	產品例子	服務例子
性能	立體音響	銀行的帳戶
特色	雜因比值和強度	處理顧客詢問的時間
可靠度	遙控	自動付款
耐用性	平均故障時間	處理詢問的時間之變異性
服務性	使用的壽命(可修理)	維持與產業趨勢相同的步調
應對	容易修理	解決錯誤
美學	容易修理	櫃檯人員的禮貌
聲譽	經銷商的禮貌	銀行等候廳的外觀
	鋪有橡木的音箱	朋友的建議，營業的歷史
	消費者報告的排名	

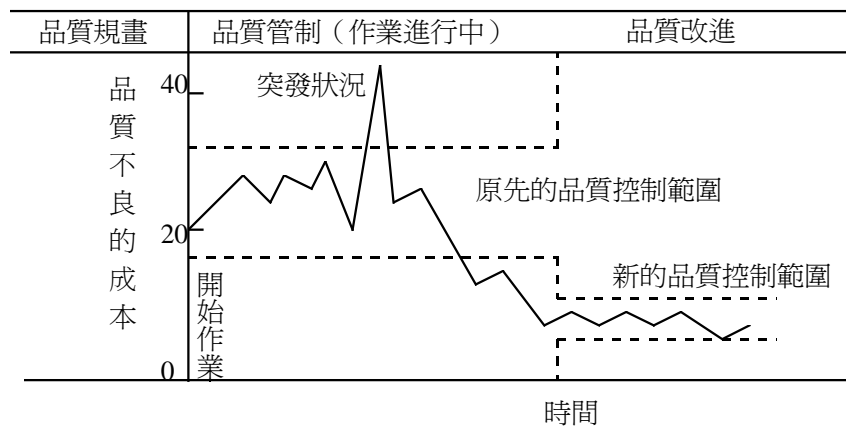
## 品質損失的來源



## 品質管理的演進

品質觀念	品質制度	品質組織
品質是檢驗出來的	全面檢驗 抽樣檢驗	檢驗員
品質是製造出來的	製程管制圖 統計品管	品管課
品質是設計出來的	品質機能展開 田口工程	品管部
品質是管理出來的	全面品質管理 品管計畫、組織	品管委員會
品質是習慣出來的	企業文化	每一位員工

## 品質管理三部曲



## 品質管理三部曲

品質規畫	品質管制	品質改進
建立品質目標	評估實際表現	提出需求
列出顧客	比較實際與目標的差距	建立組織
決定顧客需求	解決品質的差距	決定改善專案計畫
研發滿足客戶需求的產品		建立專案小組
研發製程		提供小組資源、訓練
建立製程標準		偵斷錯誤
移交給生產單位		建議改善方案
		制定新的方法

## Total Quality Management

- Focus on achieving customer satisfaction
- Strive for continuous improvement
- Encourage the full involvement of the entire work force

原 則	行 動
作法	管理者領導
範圍	全公司性
尺度	公司內每位員工都為品質負責。
理念	事前預防並非事後補救
標準	第一次就把對的做好
管制	品質成本
主題	持續改進

## 小Q(QC)與大Q(TQM)之比較

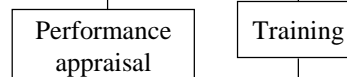
議題	小 Q	大 Q
產出	製造產品	所有產生，包括產品與服務
程序	直接與生產有關之程序	所有程序，包括產品與服務
產業	製造業	所有產業，包括製造業、服務業、政府等
品質是	技術問題	管理問題
顧客	購買產品者	包括內部與外部顧客
品質目標	只屬於工廠計畫內	在整個企業經營計畫內
品質改進著重在	各部門的表現	整體公司的表現
品質評估	符合工廠內標準	反應顧客需求
品質訓練	品管部門	全體員工
品質統籌者	品管經理	高階主管組成之品管委員會

## TQM Infrastructure, Practices, and Tools

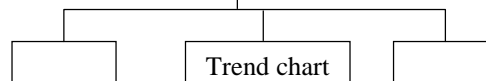
### Infrastructure



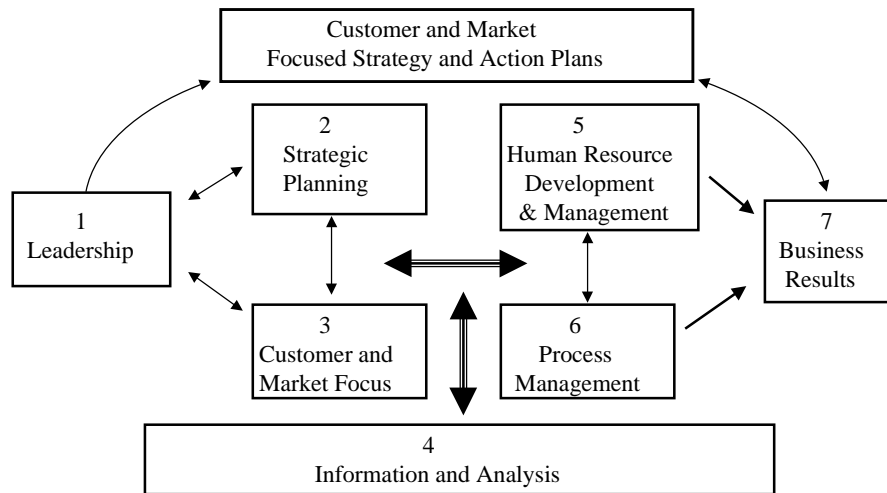
### Practices



### Tools



## Malcolm Baldrige Award Criteria Framework



11

Andy Guo

## Defining Quality

- Integrated perspective
  - performance
  - features
  - reliability
  - conformance
  - durability
  - serviceability
  - aesthetics
  - perceived quality
- Customer-driven quality
  - Quality is meeting or exceeding customer expectations.

12

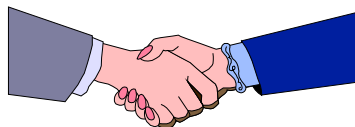
Andy Guo

## Critical Differences Between Service and Manufacturing

- Customer needs more difficult to identify and measure
- Output is intangible
- Services are produced and consumed simultaneously
- Customers are often involved in actual process
- Services are more labor-intensive
- Services handle large numbers of transactions

## Quality in Services

- *Service* is defined as the social act which takes place in direct contact between the customer and representatives of the service company.



## Types of Services

- Core services
  - primary means of creating customer satisfaction
- Facilitating services
  - enhance the value of core services

*Most customers are lost because of poor service quality*

## Dimensions of Service Quality

- Time
- Completeness
- Courtesy
- Consistency
- Accessibility and convenience
- Accuracy
- Responsiveness

Two key components: employees and information technology