

全品質經營(TQM)

——顧客滿意經營

詹昭雄 2010/02/08

講師：詹 昭 雄

學歷：中原大學工業工程(1972)

美國南阿拉巴馬大學 MBA(1987)

經歷：◎台灣飛利浦電子公司 Dep' t Head

◎1990 年亞洲生產力聘任 Fiji TQM 講師

◎中原大學、交通大學、公務人力發展中心、北市公訓中心等實務講座

◎TQM 等長期輔導訓練廠家：聯華電子、華邦電子、台灣茂矽、堤維西交通、統一、Philips、Motorola、矽品精密、勝華科技、友達光電、欣興電子、中華汽車、世華銀行、萬芳醫院、墾新醫院.等數十家

◎TQM 等短期訓練廠家：力晶半導體、光寶科技、仁寶電子、IBM、建興電子、AT&T、3M、新光醫院、國泰醫院、信義房屋、德昌營造、BENQ、聲寶、台灣通用器材、慈濟醫院...等數十家

◎95、96 年度行政院服務品質獎評審委員

◎95、96、97 年度醫策會醫療品質獎評審委員

現任：(1)世曜國際品質專業顧問(股)公司 總經理

(2)ASQ SENIOR MEMBER

(3)中原大學兼任講師

(4)中華民國提案協會常務理事

e-mail：b7light@ms24.hinet.net

TEL：(03)458-7218

品質填選

- 工作品質 服務品質 行政品質 資訊品質 規劃品質 決策品質
策略品質 管理品質 作業品質 教育品質 _____

品質是什麼(What is Quality)

定義一：品質是顧客對所提供之產品/服務「滿意」，「喜悅」(Delight)之程度

*顧客指的是使用者，Next Processes，被服務者，利害關係者或是受影響者之統稱

*您或貴單位主要之 1)外部顧客：(1)_____ (2)_____
 2)內部顧客：(1)_____ (2)_____

*總指標：1)滿意度(CSI) 2)喜悅度(CDI)

定義二：品質是符合，超越顧客「需求」及「期望」之程度

定義三：品質是產品，服務「對」的程度

對指的是 1)Create Right Thing，2)Do Right Thing(Effectiveness) 及 3)Do Things Right(Efficiency)

我的定義：_____

全品質(Total Quality, Big Q)

1. 領導品質+管理品質+作業品質

2. 一線品質+二線品質+……

3. 企劃品質+執行品質+……

4. 流程 A 之品質+流程 B 之品質+……

5. _____

教務處、科、室、股 日常管理總表

詹昭雄 編 2010.01

顧客	顧客目前主要期望, 需求 (當然、正比、魅力)	相關工作職掌(含介面) (What to do)	相關 SOP (How)	平衡績效指標 (Accountability)	績效平衡面向					
					財務	顧客	質量	維創	程果	預見
校長	1. 符合教育主管單位之政策與教學大綱 2. 追求全人教育之教學	1. 設計教學目標與大綱 2. 設計及執行全人教育課程 3. 評估及改進整體教學品質績效	課程設計 SOP 教學評估作業流程	教學規劃評級 改進項數 教學評鑑排名 適性人才培育率		*	質	創		
科任老師	公平合理之排課	1. 排課與調課 2. 安排代課與補課	排課作業 流程 調課作業 要點	排課變更率 調課率 代課費用 科任抱怨件數 排課滿意度		*	質		程	程
家長 ／ 學生	1. 五育適性之教學 2. 聘任、留任優良教師 3. 確保多元升學之競爭力	1. 五育及個別適性教學之規劃執行 2. 個別教學品質績效評量 3. 就業率及滿意度調查 4. 課後重點教學輔導之規劃，執行	教學評量 作業標準 課輔作業 流程	多元適性培育人數 評量分數(\bar{x}_R) 評量不合格人數 500 大就業率 多元入(升)學排名		*	質		程	程
社企 會業	1. 培育符合企業、社會需要之畢業生 2. 社區教育中心	1. 同上 2. 社區教育之規劃執行		社教人次 社教滿意度						

圖書館卓越品質平衡指標(例)

詹昭雄編 2010.01

財 務	顧 客	內 部 流 程			成 長
		Quantity	Time	Quality	
業 績	服務收入(人次) 新服務收入(人次) 國際服務人次 滿意度 完全滿意率 喜悅度 抱怨件數	**借閱率 **完成率 **件數 **人次	**服務時間 **Delay 率 **處理時間	**錯誤件數 **重做件數 借不到書人次 找不到資料人次	開發中新服務項次 E&T 每人時數
成 本					
費 用					· 教育，訓練費用
庫 存		零借閱館藏%			

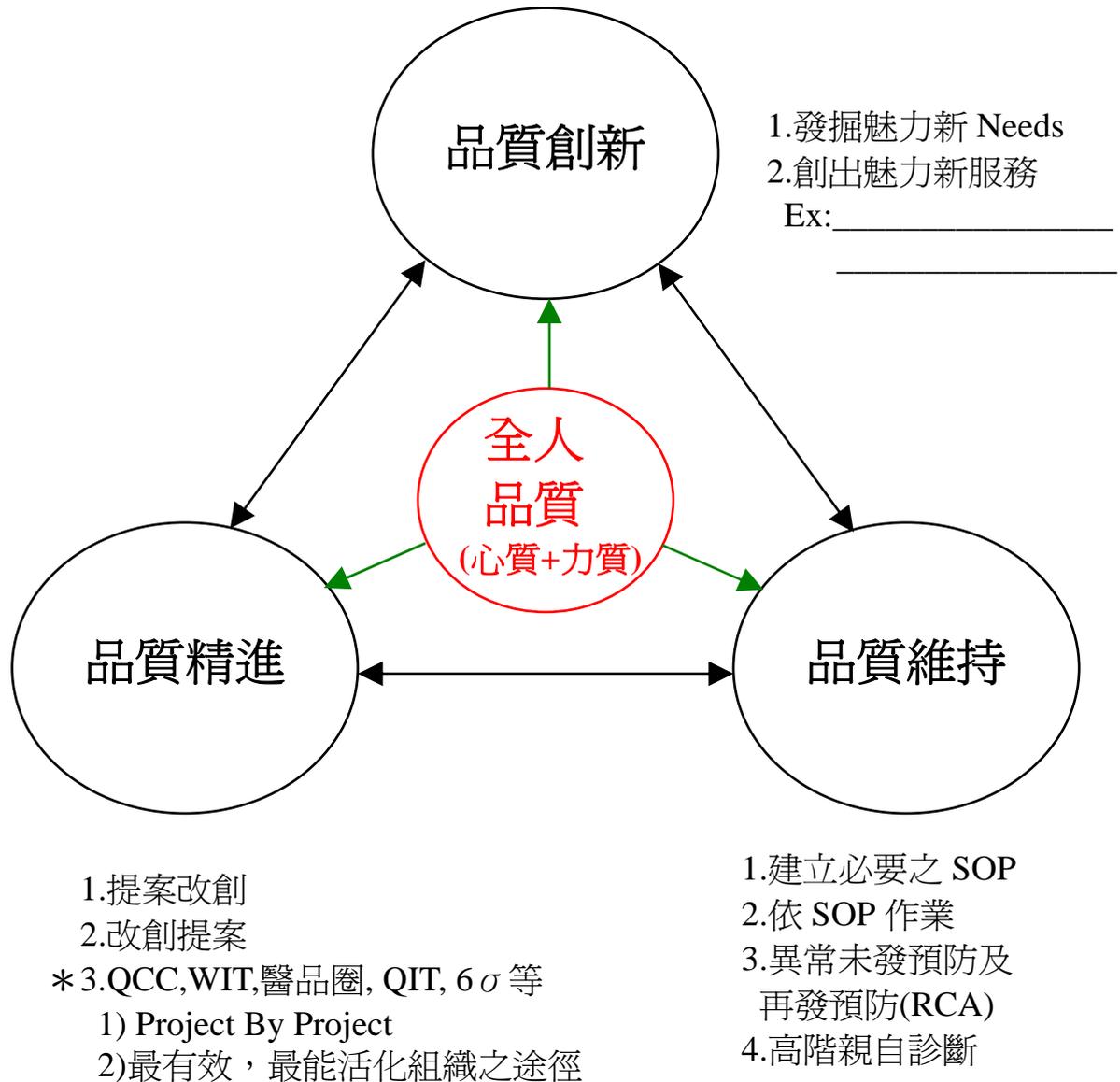
卓越品質平衡指標

詹昭雄編 2010.01

財 務	顧 客	內 部 流 程			成 長
		Quantity	Time	Quality	
業 績					
成 本					
費 用					
庫 存					

行政服務 品質之核心與三大支柱

詹昭雄編 2010.01



* 品質維持+品質精進方能維持或**小幅**提昇 CSI

* 品質維持+品質精進+品質創新方能**大幅**提昇 CSI

顧客滿意經營

關鍵心法與作法

詹昭雄 編 2010.01

1.提昇，厚植顧客意識：

短時間(15') + 長期(半年以上) + 本身事例之教育

2.清楚本身(單位)之內，外顧客及其順位

內部顧客：1) _____ 2) _____

外部顧客：1) _____ 2) _____

3.掌握及 update 顧客 Needs：(要求品質)

1)當然 Needs：_____

2)正比 Needs：_____

3)魅力(Attractive)Needs：_____

4.單位，個人日常管理充分顧客導向：

1)流程更顧客導向：

Ex：_____

2)SOP 更顧客導向

3)KPI 更顧客導向及 Balanced

5.定期掌握顧客滿意度及喜悅度

1)CSI：_____ 2)完全滿意率：_____

3)CDI(> 100 分)：_____

6.短，中，長期目標方針充分顧客導向

卓越全品質經營(TQM、EQM)力架構

