

經濟新潮

讓奇異、摩托羅拉創下超高績效的原因是什麼？就是六標準差！
本書將揭開它的神秘面紗，讓您恍然大悟！

我懂了！

舒伯·喬賀瑞◎著
葛迺駿◎譯

六標準差

邁向高獲利的新境界

The Power
of
Six Sigma

全球華人競爭力
基金會董事長

石滋宜博士 專文推薦

我懂了！

舒伯·喬賀瑞◎著
葛迺駿◎譯

六標準差

邁向高獲利的新境界

The Power
of
Six Sigma

國家圖書館出版品預行編目資料

我懂了！六標準差：邁向高獲利的新境界 / 舒伯·喬賀瑞 (Subir Chowdhury) 著；葛迺駿譯。-- 初版。-- 臺北市：經濟新潮社出版：城邦文化發行，2001〔民90〕

面；公分。-- (經濟新潮；10)

譯自：The Power of Six Sigma: an inspiring tale of how Six Sigma is transforming the way we work

ISBN 957-469-711-8 (平裝)

1. 品質管理 2. 生產管理

494.56

90017063

〈出版緣起〉

我們在商業性、全球化的世界中生活

經濟新潮社編輯部

跨入二十一世紀，放眼這個世界，不能不感到這是「全球化」及「商業力量無遠弗屆」的時代。隨著資訊科技的進步、網路的普及，我們可以輕鬆地和認識或不認識的朋友交流；同時，企業巨人在我們日常生活中所扮演的角色，也是日益重要，甚至不可或缺。

在這樣的背景下，我們可以說，無論是企業或個人，都面臨了巨大的挑戰與無限的機會。

本著「以人為本位，在商業性、全球化的世界中生活」為宗旨，我們成立

了「經濟新潮社」，以探索未來的經營管理、經濟趨勢、投資理財為目標，使讀者能更快掌握時代的脈動，抓住最新的趨勢，並在全球化的世界裡，過更人性的生活。

之所以選擇「經營管理—經濟趨勢—投資理財」為主要目標，其實包含了我們的關注：「經營管理」是企業體（或非營利組織）的成長與永續之道；「投資理財」是個人的安身之道；而「經濟趨勢」則是會影響這兩者的變數。綜合來看，可以涵蓋我們所關注的「個人生活」和「組織生活」這兩個面向。

這也可以說明我們命名為「經濟新潮」的緣由——因為經濟狀況變化萬千，最終還是群眾心理的反映，離不開「人」的因素；這也是我們「以人為本位」的初衷。

手機廣告裡有一句名言：「科技始終來自人性。」我們倒期待「商業始終來自人性」，並努力在往後的編輯與出版的過程中實踐。

本書獻給

戴明博士 (Dr. W. Edwards Deming)

以及

每一個時時刻刻關心品質的人

Six Sigma

Table of Contents.....目 次

推薦序	008
前言	013
第一章 離職日	017
第二章 午餐會	027
第三章 大啖六標準差	037
第四章 六標準差的特色	057
第五章 人員能力：誰負責什麼事？	069

The Power of

第六章 人員能力的實際操作.....097

第七章 流程能力：六標準差的五大行動步驟.....105

第八章 流程能力的實際操作.....125

第九章 我們做得到！.....135

致謝.....155

我懂了！

舒伯·喬賀瑞◎著
葛迺駿◎譯

六標準差

邁向高獲利的新境界

The Power
of
Six Sigma

THE POWER OF SIX SIGMA

Authorized translation from English Language Edition published by Dearborn Trade, a Kaplan Professional Company

Originally Copyright © 2001 by Subir Chowdhury

Chinese translation copyright © 2001 by EcoTrend Publications, a division of Cité Publishing Ltd.

Published by arrangement with Dearborn Trade through Chinese Connection

Agency, a division of the Yao Enterprises, LLC.

ALL RIGHTS RESERVED

經濟新潮 10

我懂了！六標準差：邁向高獲利的新境界

作者 舒伯·喬賀瑞 (Subir Chowdhury)

譯者 葛迺駿

主編 林博華

責任編輯

發行人 詹宏志

出版 經濟新潮社

台北市信義路二段251號6樓

電話：(02)2351-7776 傳真：(02)2351-9179

發行 城邦文化事業股份有限公司

台北市信義路二段213號11樓

電話：(02)2396-5698 傳真：(02)2357-0954

E-mail: service@cite.com.tw 網址: www.cite.com.tw

郵撥帳號：18966004 城邦文化事業股份有限公司

香港發行所 城邦(香港)出版集團

香港北角英皇道310號雲華大廈4/F, 504室

電話：25086231 傳真：25789337

新馬發行所 城邦(新、馬)出版集團

Cite(M) Sdn. Bhd. (458372 U)

11, Jalan 30D/146, Desa Tasik, Sungai Besi,

57000 Kuala Lumpur, Malaysia

電話：603-90563833 傳真：603-90562833

E-mail: citekl@cite.com.tw

印刷 凌晨企業有限公司

初版一刷 2001年11月1日

初版12刷 2003年5月15日

ISBN：957-469-711-8

版權所有·翻印必究

售價：180元

Printed in Taiwan

〈出版緣起〉

我們在商業性、全球化的世界中生活

經濟新潮社編輯部

跨入二十一世紀，放眼這個世界，不能不感到這是「全球化」及「商業力量無遠弗屆」的時代。隨著資訊科技的進步、網路的普及，我們可以輕鬆地和認識或不認識的朋友交流；同時，企業巨人在我們日常生活中所扮演的角色，也是日益重要，甚至不可或缺。

在這樣的背景下，我們可以說，無論是企業或個人，都面臨了巨大的挑戰與無限的機會。

本著「以人為本位，在商業性、全球化的世界中生活」為宗旨，我們成立

了「經濟新潮社」，以探索未來的經營管理、經濟趨勢、投資理財為目標，使讀者能更快掌握時代的脈動，抓住最新的趨勢，並在全球化的世界裡，過更人性的生活。

之所以選擇「經營管理—經濟趨勢—投資理財」為主要目標，其實包含了我們的關注：「經營管理」是企業體（或非營利組織）的成長與永續之道；「投資理財」是個人的安身之道；而「經濟趨勢」則是會影響這兩者的變數。綜合來看，可以涵蓋我們所關注的「個人生活」和「組織生活」這兩個面向。

這也可以說明我們命名為「經濟新潮」的緣由——因為經濟狀況變化萬千，最終還是群眾心理的反映，離不開「人」的因素；這也是我們「以人為本位」的初衷。

手機廣告裡有一句名言：「科技始終來自人性。」我們倒期待「商業始終來自人性」，並努力在往後的編輯與出版的過程中實踐。

本書獻給

戴明博士 (Dr. W. Edwards Deming)

以及

每一個時時刻刻關心品質的人

Six Sigma

Table of Contents.....目 次

推薦序	008
前言	013
第一章 離職日	017
第二章 午餐會	027
第三章 大啖六標準差	037
第四章 六標準差的特色	057
第五章 人員能力：誰負責什麼事？	069

The Power of

第六章 人員能力的實際操作.....097

第七章 流程能力：六標準差的五大行動步驟.....105

第八章 流程能力的實際操作.....125

第九章 我們做得到！.....135

致謝.....155

推薦序

石滋宜博士

看完《我懂了！六標準差》這本書之後，我感到相當興奮，因為過去我大量涉獵過英文、日文等介紹六標準差的書籍，這些書籍大多是厚厚的一大本，並很艱深的字語來形容六標準差，令人對六標準差產生充滿「統計」的恐懼感。但是，這本書非常輕薄，並以極為淺顯易懂的案例對話方式表現，清楚地說明了六標準差，而我僅用了九十分鐘，就把它詳細地閱讀完畢。

六標準差代表的是，每一百萬次之中，只有三・四次的失誤機會。事實上，有許多企業，常很自豪的表示自己的良率達九九%，但是九九%僅是三・八標準差，代表的是每一百萬次中，會有六千次以上失誤產生的機會。

去年台灣有一家非常有名的企業，邀請我去演講，題目是談關於品質，我將講題訂為「如何邁向六標準差的世界」，結果對方的聯繫人告訴我，他們已經決

定不推展六標準差，令我非常驚訝。我從一九八五年開始，就在台灣推動品質運動，在過程中，遇到最大的阻力就是說服企業的老闆們，推動品質是降低成本、增加利潤的最好方法；尤其是談到統計學的部分，不管是老闆還是工程師，所有的人都退避三舍。

一九八五年我受美國福特汽車與密西根大學之邀，面對五百多位福特工程師進行演講，題目是談台灣產業結構的改變，及自動化品質改善。會後，我請教福特的技術副總裁，福特是如何使Taurus獲得年度冠軍車的殊榮，他說：「這要歸功於我們追求品質的成果，五年前（一九八〇年）福特邀請了戴明博士（Dr. W. Edwards Deming）傳授品質，之後我們開始一系列的品質改良，現在全體員工包括我有七〇%的獎金（bonus）都是來自於品質改善。我很好奇的問他，你們到底在哪裡學品質？他說，就在福特公司的附近，它的名稱是『美國供應商協會』（American Supplier Institute）。這興起了我拜訪的動機，在福特的安排之下，第二天我有幸拜訪了「美國供應商協會」，並碰到田口玄一博士（Dr.