

QC 和 TQC 的提昇，是服務業當中最重要的一項課題

01
流通業大師

編著

林正修 · 曾新穆 · 邱紹智

服務業QC 與 TQC品質管理控制



好的品質就是符合客戶的需要
所製造出來的產品與服務品質管理的實施，
除了為工作帶來便利與成功，
同時也是為製造出符合顧客需要的產品
而施行的一種政策。

經理人、主管的品管控制參考

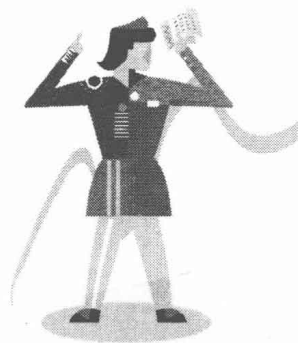
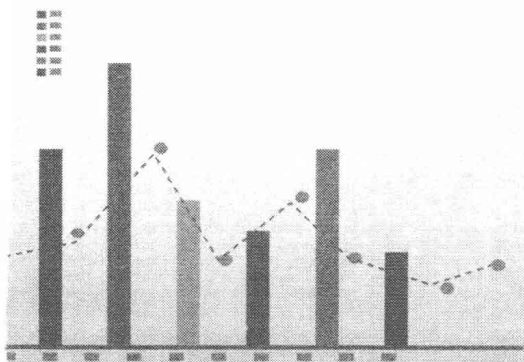
經濟不景氣的困惑中 搶救服務業的秘招！

QC 和 TQC 的提昇，是服務業當中最重要的一項課題

流通業大師

編著者
林正修・曾新穆・邱紹智

服務業QC 與 TQC品質管理控制



經理人、主管的品管控制參考

經濟不景氣的困惑中

國家圖書館出版品預行編目資料

服務業 QC 與 TQC 品質管理控制／林正修,曾新穆,邱紹智作. -- 初版 ----
臺北縣中和市：世界商業文庫出版，漢湘文化發行 2003〔民 92〕

面；公分 -- （流通業大師；1）

ISBN 957-9568-88-X(精裝) 1.服務業 - 品質管理
489.1

92006319

服務業 QC 與 TQC 品質管理控制

社 長 魏雙全
發行人 胡明威
編 著 林正修・曾新穆・邱紹智
執行編輯 廖呈彩
企劃印務 范揚松
行政祕書 高伊姿・莊文惠
發行者 漢湘文化事業股份有限公司
出版者 世界商業文庫
台北縣235中和市中山路二段352號5樓
電話：(02) 2245-2239 傳真：(02) 2245-9154
E-mail:hanshian@mail.book4u.com.tw
郵政劃撥 戶名：漢湘文化事業股份有限公司 帳號：1697754-9
封面製版 家昌彩色印刷製版有限公司
內文製版 俊昇印製廠有限公司
內文印刷 全力彩色印刷有限公司
裝 訂 精益裝訂印刷有限公司
初版一刷 2003年5月
ISBN 957-9568-88-X
定價 250 元

中國大陸版權總代理◆成都漢湘文化數碼科技有限公司

<http://www.book4u.com.cn>

總經銷◆旭昇圖書有限公司

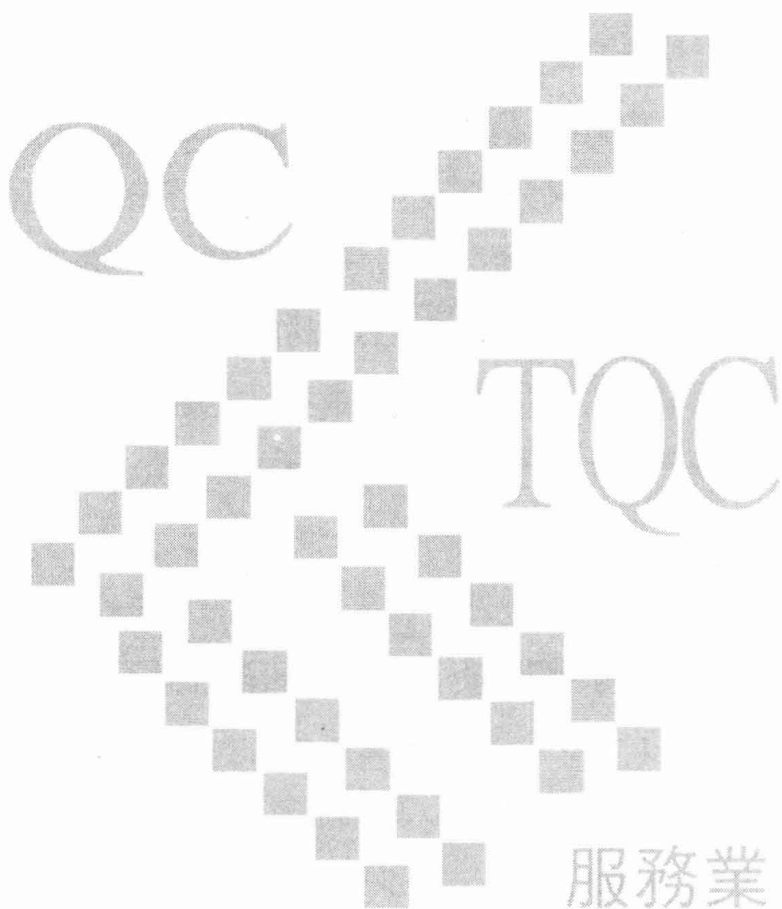
台北縣中和市中山路二段352號2樓

電話：(02)2245-1480 傳真：(02)2245-1479

版權所有・翻印必究* Printed in Taiwan *

本書如有缺頁、破損、裝訂錯誤者，請寄回本公司更換

作者序



QC 或 TQC 這個專有名詞，以前一直用於工廠管理或生產性的事業上，再加上台灣工業式微，品管的觀念在現今環境下，已較不被重視，就以往的觀念，QC 鎖定在工廠，殊不知服務業、流通業已凌駕第一、第二產業，若將 QC 的觀念與作法應用於第三產業，應是符於潮流，且可提高工作品質與效率。

經營服務業是否成功，跟員工的經營理念息息相關，在失業率偏高，經濟不景氣下，身為投資者、股東均想在競爭環境中轉危為安，或業績平穩上升，員工也會因公司業績進步而沾沾自喜，大家期待「公司進步」的心理，在目前經濟環境每況愈下的情況，雇主與員工之間已形成共識，然而有了要求進步的共識後，下一步要怎麼辦？筆者認為若此時利用「QC」或「TQC」的理念及作法，再配合資訊化的管理，可以讓每一位員工發揮個人的潛能，此時是一個很好的時機，若能利用 PDCA(PLAN→DO→CHECK→ACTION)再配合管理資訊化系統，建立了一個完美的品質管理系統，如此要讓公司由危勢轉為優勢並不困難。筆者服務於服務業已有多

年，深深體會台灣中小企業比國外來得多，在台灣加入WTO的環境下，大家一直喊著「世界接軌」，但要如何才能達到此目的呢？筆者還是要再一次調整公司的工作理念，貫徹TQC的作法，相信「三個臭皮匠，勝過一個諸葛亮」。筆者更期待公司的內部幹部能帶頭虛心反省，按書中所提示的作法慢慢推動，若能將公司內部員工的工作理念帶到—「思考×能力×熱誠」的境界，相信這是員工的福氣，更是公司的福氣。

林正修

曾新穆 謹識

邱紹智

目 錄

1. 作者序	3
--------	---

第一章 何謂服務業 QC

1. 品質是由顧客決定	13
2. 所謂好品質的認知	14
3. 推展品質的觀念	15
4. 品質是在工作中製造出來的	16
5. 注意品質可降低成本	17
6. 以 QC 的精神來發現、解決問題	18
7. 機能品質與精神品質	19
8. 工作本質的想法	20
9. 品質的保證是 QC 的目的	21

第二章 管理與服務業 QC 的關係

1. 從不穩定的品質著手	25
2. 重視不穩定品質比平均值重要	26
3. 以減低不穩定品質為管理目標	27
4. 追查不穩定品質的禍首	28
5. 也要注意分析為何產品異常良好的原因	29
6. 利用數計化幫助工作	30

7.積極地獲取資料	31
8.工作的基本規則——標準化	33
9.實施管理的循環PDCA	34
10.統計的思考方式	35

第三章 如何思考服務品質管理的模式方針

1.建立下一棒接手工作的人就是顧客的想法	39
2.利用原因與結果作全面性的判斷	40
3.具備強烈的問題意識	41
4.善用周遭的資料情報作重點取向	42
5.以QC循環漸進的階段方式進行改善	44
6.摒除先入為主的觀念	46
7.站在顧客立場販賣的思考方式	47

第四章 日常的工作與服務QC的密切關係

1.計畫是佔了工作的八成	51
2.把工作視野拓展至整個公司	52
3.謹慎地做好工作是最基本的態度	53
4.深入工作本質去了解、充實	54
5.工作與QC圈的平衡運作	55
6.勇敢誠實地報告疏忽、面對失敗	56
7.善用會議上的活寶——圖表	57
8.提高服務的品質	58

第五章 如何進行服務QC圈

- | | |
|----------------------|----|
| 1.QC圈整個組織的編制流程 | 63 |
| 2.小組活動進行步驟之一：發現問題 | 65 |
| 3.小組活動進行步驟之二：設定目標 | 66 |
| 4.小組活動進行步驟之三：檢討對策 | 67 |
| 5.小組活動進行步驟之四：聚會的進行方法 | 69 |

第六章 服務品質圈重要的成功因素

- | | |
|-------------------|----|
| 1.深入核心確切了解品管小組的意義 | 81 |
| 2.激發自信心來挑選問題、解決問題 | 82 |
| 3.循環漸進的處理問題 | 84 |
| 4.慣用品管手法 | 86 |
| 5.把品管發表會當作是學習的場所 | 87 |
| 6.以團體合作來工作 | 88 |

第七章 對服務品管圈所要有的品管感覺方法

- | | |
|--------------------|-----|
| 1.QC對自身也有所用 | 99 |
| 2.重新以不同的心態來看理所當然的事 | 100 |
| 3.以更進一步的研究精神來追蹤事由 | 102 |
| 4.收集正確的資料 | 103 |
| 5.養成隨時做手記的習慣 | 104 |
| 6.多與外界交流資訊 | 105 |

第八章 服務業職場品管小組與職別制度

- | | |
|----------------------|-----|
| 1.職別制度是品管小組的家長會 | 109 |
| 2.與上司一同面對現實問題 | 109 |
| 3.全體成員需要有提高自己專業水準的共識 | 111 |
| 4.詳細理解上司的決策方針 | 113 |
| 5.邀請上司來當品管課程的講師 | 114 |
| 6.訓練自己成為一個聞一知十的下屬 | 115 |
| 7.上司要擔負起和其他部門交流的管道 | 116 |
| 8.請上司時常到現場聆聽 | 117 |

第九章 服務業TQC的目的

- | | |
|--------------------|-----|
| 1.以 TQC 提高工作的品質 | 123 |
| 2.發揮團隊精神與全體參與來匯聚力量 | 124 |
| 3.徹底了解管理方針 | 125 |
| 4.以 QC 平衡品質成本、交期來看 | 126 |
| 5.不要忽略過程的重要性 | 127 |
| 6.從統計學品質管理到全面性品質管理 | 128 |
| 7.將經營層與作業層緊密結合起來 | 129 |
| 8.聯繫其他部門 | 130 |
| 9.播下公司經營理念植入每個員工心田 | 131 |
| 10.始於教育、終於教育 | 132 |

第十章 服務業TQC與QC圈

- | | |
|--------------------|-----|
| 1.QC圈為TQC裡的一個環節 | 137 |
| 2.將QC推展至每一個部門每一個角落 | 138 |
| 3.共同參與工作而有歸屬感 | 139 |
| 4.以科學方法來管理 | 140 |
| 5.向優點學習 | 141 |
| 6.將員工的潛能激發出來 | 143 |
| 7.加強灌輸相關合作業者們的QC觀念 | 144 |
| 8.善用中小企業的特質 | 146 |
| 9.服務業的TQC | 147 |

第十一章 服務TQC導入時的心理準備

- | | |
|-------------------|-----|
| 1.以滿懷熱忱、信心去接受TQC | 151 |
| 2.提高自主性的行動 | 151 |
| 3.熱心誠意比什麼都重要 | 153 |
| 4.有志者事竟成 | 154 |
| 5.牢記言出必行 | 155 |
| 6.注意身心健康 | 156 |
| 7.協調同事間的相處、打好人際關係 | 158 |
| 8.工作現場上的團隊精神最為重要 | 159 |
| 9.不恥下問 | 160 |

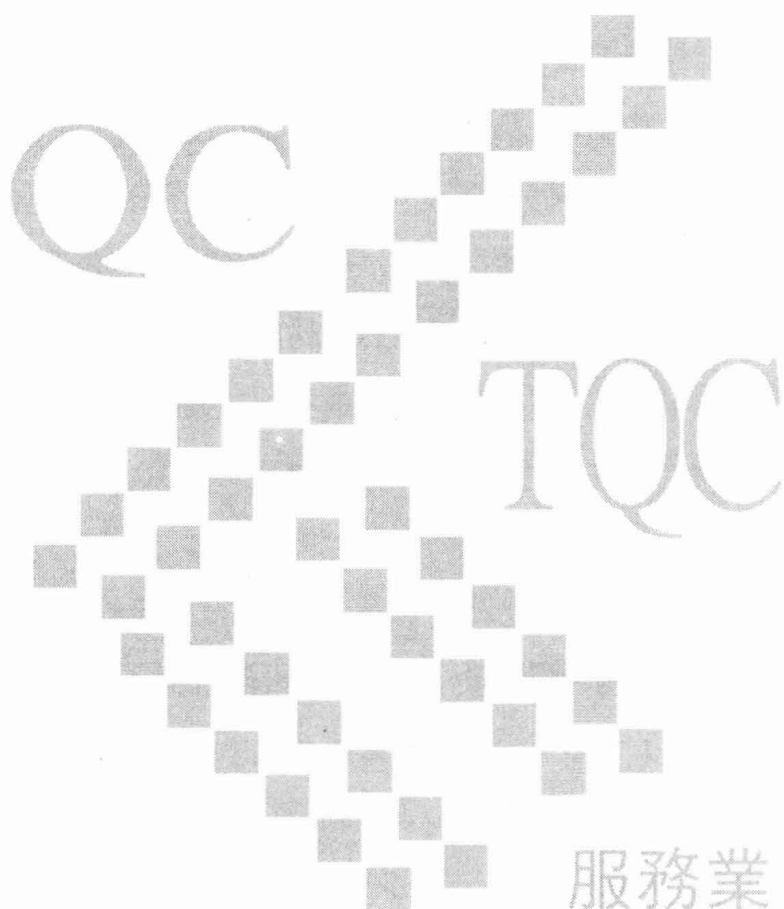
第十二章 服務TQC推行時的心理準備

- | | |
|----------------|-----|
| 1.努力去做的QC心態 | 165 |
| 2.摒除形而外的形式 | 166 |
| 3.三個臭皮匠勝過一個諸葛亮 | 167 |
| 4.培養獨立自主的思考習慣 | 168 |
| 5.把握時間 | 169 |
| 6.偶爾接受上司的慫恿也無妨 | 170 |
| 7.不屈不撓、堅忍不拔 | 171 |
| 8.貫徹聯絡與報告 | 172 |
| 9.讓朝會、夕會更活潑生動化 | 173 |
| 10.同舟共濟、團結一致 | 174 |

第十三章 管理資訊系統及品質管理系統

- | | |
|--------------------|-----|
| 1.資訊系統概述 | 179 |
| 2.管理資訊系統 | 180 |
| 3.資訊系統與企業決策 | 185 |
| 4.品質管理系統概述 | 188 |
| 5.ISO 9000的沿革與要求標準 | 191 |
| 6.ISO 9000標準的用途 | 195 |

作者序



QC 或 TQC 這個專有名詞，以前一直用於工廠管理或生產性的事業上，再加上台灣工業式微，品管的觀念在現今環境下，已較不被重視，就以往的觀念，QC 鎖定在工廠，殊不知服務業、流通業已凌駕第一、第二產業，若將 QC 的觀念與作法應用於第三產業，應是符於潮流，且可提高工作品質與效率。

經營服務業是否成功，跟員工的經營理念息息相關，在失業率偏高，經濟不景氣下，身為投資者、股東均想在競爭環境中轉危為安，或業績平穩上升，員工也會因公司業績進步而沾沾自喜，大家期待「公司進步」的心理，在目前經濟環境每況愈下的情況，雇主與員工之間已形成共識，然而有了要求進步的共識後，下一步要怎麼辦？筆者認為若此時利用「QC」或「TQC」的理念及作法，再配合資訊化的管理，可以讓每一位員工發揮個人的潛能，此時是一個很好的時機，若能利用 PDCA(PLAN→DO→CHECK→ACTION)再配合管理資訊化系統，建立了一個完美的品質管理系統，如此要讓公司由危勢轉為優勢並不困難。筆者服務於服務業已有多

年，深深體會台灣中小企業比國外來得多，在台灣加入WTO的環境下，大家一直喊著「世界接軌」，但要如何才能達到此目的呢？筆者還是要再一次調整公司的工作理念，貫徹TQC的作法，相信「三個臭皮匠，勝過一個諸葛亮」。筆者更期待公司的內部幹部能帶頭虛心反省，按書中所提示的作法慢慢推動，若能將公司內部員工的工作理念帶到—「思考×能力×熱誠」的境界，相信這是員工的福氣，更是公司的福氣。

林正修

曾新穆 謹識

邱紹智

