

103學年度全面品質管理研習會 說話藝術與工作品質－專題演講：欣興電子TQM與QCC優良案例

全面品質管理研習會特刊

103學年度全面品質管理研習會，於3月20日在學生活動中心邀請欣興電子公司分享推行TQM情形，並示範該公司之「安欣圈」於2014年獲第27屆全國團結圈活動競賽特別組金塔獎比賽情形。本報整理內容精華，以饗讀者。

欣興電子介紹與TQM推行分享

品質長郭政輝

欣興電子創立於1990年，自1996年起開始推展。在整體運作上，先成立TQM委員會，其下設立「品管圈委員會」、「教育訓練委員會」、「標準化／知識管理委員會」及「精實管理／六標準差委員會」，委員會分別主導不同的工作，如改善提案、方針管理、策略規劃、主管訓練、TQM診斷等。在董事長曾子章的領導下為欣興電子之全面品質管理奠下深厚的基礎，並獲得各界肯定，如2005年獲得第16屆國家品質獎、2011年獲日本戴明獎等。

欣興電子是以Dr. Kano的品質屋推行TQM，清楚地說明我們的目標、策略、工具等，整合自身的固有技術和IT技術，運用相關管理技巧，來達成顧客滿意、員工滿意和環境保護的目標。另外，本公司TQM從最高領導人開始，向下延伸到每個部門、每個角落，來做全面性的全盤檢討。

值得一提的是，本公司之淡江畢業校友，包含我在內共有196位同仁，佔全體員工4%，副理以上主管有58人，包含事業處總經理和品質長，可說是本公司的一大支柱。

QCC推行分享

資深專案副理陳佩雯

欣興電子QCC推行以來，從1995年起分為「蘊釀期」、「導入期」、「成長期」，以及「創新期」。歷年來，成績斐然多次獲得外部肯定，近年還獲2013年第二十六屆全國團結圈至善組銀塔獎、2014年第二十七屆全國團結圈至善組銅塔獎以及2014年第二十七屆全國團結圈特別組金塔獎。在QCC推動上，我們落實QCC教育訓練、QCC活動運作、QCC競賽等，並鼓勵所有同仁到職一年內需通過認證，以年度績效評比的方式，希望每位同仁都能確實接受訓練。

QCC教育訓練方面，這些課程規劃有「新人必訓」、「職能必訓」和「進階選訓」課程，針對不同對象提供不同內容。以「新人必訓」課程為例，會說明QC7手法和問題型QC-Story幫助新人更了解QCC。而在QCC活動運作中，則規劃每年兩個活動期進行

，提供廠區競賽和全公司競賽。圈的組成以6至11人為限，活動對象以製造部、產品部、品管部、工務部、間接單位、廠長室／QC同仁為主，並規定無經驗之新圈員不得大於全部圈員的1／2，以達經驗傳承。目前活動圈數與參與人數隨廠部及人員規模增長，1996年20組136位同仁已提升到2014年共307組3143人參與。另外，我們鼓勵參加相關競賽，對內提供各廠活化競賽、集團中途加油站比賽，對外則有海外發表會交流活動，在參與賽事的過程中，可讓圈隊伍活用QCC手法，並從提案中相互交流提高部門全員參與度外，還能增進圈員表達能力和報告邏輯能力。

欣興電子CSR介紹 總經理廖本衛

本公司重視TQM並導入EICC（電子行業公民聯盟行為準則），致力成為兼具公司成長與職場安全健康的幸福企業。欣興電子的企業社會責任（CSR）管理委員會，是以經濟面、社會面和環境面三個層面，和控制環境、風險評估、控制作業、資訊溝通、監督五個架構，以及TQM的核心價值所構築的，於2014年獲得《天下雜誌》CSR公民獎新秀獎，在推動企業社會責任的同時也落實TQM。

在公司治理、企業承諾、社會參與、供應鏈管理，以及環境保護定出我們的宗旨目標，並提出廉潔守則、道德的經營、客戶的滿意度、資訊透明、回饋社會以及善盡企業社會責任的CSR，欣興電子將CSR改變其觀念為共創、共享價值，將社會經濟轉為公益經濟，生態經濟轉為綠色經濟，創造共有共享的永續資源。以職場安全為例，印刷電路板在臺灣的產值有一兆，由於印刷電路板會帶來高耗能、高人力、高汙染等三高成為被人討厭的產業。一般來說沒人敢參加國家公安獎，但我們勇於挑戰於2013年獲得國家公安獎首獎。而卻在第四屆出了重大工安事件，雖然發生緣故是我們的承攬商，但基於CSR的理念，職場安全非公司員工而已，因此放棄了比賽資格，儘管是承包商出錯，我們也不會貿然比賽。

所以，TQM是我們部門運作的核心價值，對本公司有非常大的影響。本公司在全國團結圈活動競賽中持續獲獎，接下來於2015年，我們的目標是挑戰雙金，所以。另外全國品質比賽中，在2014比賽時，即將2015的團隊都設定好，讓下一梯次的隊伍感受和習，讓預備隊伍了解如何精益求精，為下一次的比賽做努力。（文／姜智越整理）