Invitation

**各位會員大家好**

中華民國品質學會將開始辦理107年度卓越經營品質獎評選暨卓越經營績效模式標竿研習會，為提供會員實地標竿學習的機會，特別於2018/7/3(星期二)規劃卓越經營模式標竿觀摩參訪活動，本次參訪的標竿對象是106年度榮獲卓越經營品質獎標竿獎的單位-國防部軍備局生產製造中心第202廠，第202廠在推行卓越經營績效模式、全面品質管理均很有特色，**敬邀各位先進踴躍參與**。

1. **參訪行程安排：**

**1-1 參訪成員：**中華民國品質學會理監事、經營品質委員會委員、CQM聯誼會成員&品質學會會員

**1-2 參訪領隊：**中華民國品質學會/經營品質委員會 吳英志 主任委員

**1-3 參訪時間：**2018/7/3(星期二)13:30~17:00

**1-4 費用**：免費

**1-5 名額**：30人，會員優先，按報名先後次序，額滿為止

**1-6 參訪行程：**

|  |  |
| --- | --- |
| 時間 | 活動內容 |
| 1300-1310 | 捷運南港站出口集合 |
| 1310-1320 | 行車時間 |
| 1330-1335 | 主辦單位致歡迎詞 |
| 1335-1340 | 人員介紹 |
| 1340-1430 | 卓越經營績效模式/TQM推行簡報 |
| 1430-1520 | 現場參訪 |
| 1520-1650 | 座談-意見交流及標竿學習參訪心得分享 |
| 1650-1700 | 合影、賦歸 |

**1-7 集合&交通：**

(1) 搭車：13:00於捷運南港站出口集合，202廠將派專車接送。

(2) 自行開車： 請於13:20前自行到達202廠，由接待人員引導停車及至會場。

(3) 參訪地點： 202廠

1. **第202廠的特色及參訪焦點：**

**[簡介]**

第202廠前身為聯合勤務總司令部上海戰車工廠，於民國35年9月成立，民國38年遷台，合併廣州第八十兵工廠，成立聯勤第六十一兵工廠。民國65年7月更名為聯勤第202廠，92年10月1日起改隸國防部軍備局生產製造中心第202廠。為追求卓越品質，滿足顧客需求，保障人員安全與健康，保存環境生態，第202廠分別於84年通過ISO 9001品質管理系統、90年ISO 14001環境管理系統、91年OHSAS 18001職業安全衛生管理系統及TOSHMS台灣職業安全衛生管理系統四大系統驗證，於93年榮獲中華民國品質學會品質團體獎。此後，持續推動「全面品質管理」，提昇經營管理績效與產品服務形象，並藉由創新研發、持續改善及企業化管理，成為軍備體系地面武器系統專業兵工廠，支援軍種達成建軍備戰任務，於106年獲得中華民國品質學會｢卓越經營品質獎標竿獎｣殊榮肯定。

**[卓越經營品質獎標竿獎評審優點]**

1 202廠具有悠久歷史及雄厚技術能量。民國103年，自204廠併入後，已成為國軍40公厘以上口徑火炮、彈藥、特種電池及化生放器材之生產供應中心。併廠以來，經營層展現領導作為，已完整建立各項經營體系，在生產自動化、管理企業化、市場多元化、經營永續化等方面皆有穩定發展與進步，產品均能滿足三軍需求，績效良好，堪稱國軍生產單位之模範生。

2. 自84年起陸續通過ISO 9001品質管理系統、ISO 14001環境管理系統、 OHSAS 18001職業安全衛生管理系統及TOSHMS台灣職業安全衛生管理系統之各項驗證，91年完成四大系統之整合通過驗證，每年均訂有品質稽核實施計畫，透過內稽小組，驗證內部作業運作過程，並透過外部稽核協助審視各項工作推展之優缺點。目前各系統皆有效維持運作，各項作業亦達國際標準。

3. 自91年起，在前數任廠長領導下，即積極推動全面品質管理。93年參加學會「品質團體獎」評選，獲得學會品質團體獎。94年貴廠開始推行品管圈(QCC)活動，迄未間斷，成效良好，改善成果績效卓著單位並簽請獎勵，以達激勵效果。另透過設立售服反映管道，定期與不定期實施售服檢修、部隊輔訪、支援演訓等計畫與活動，植入顧客導向、全員參與、持續改善的品質文化，長期推動全面品質管理的效果逐步展現。

4. 重視顧客滿意，主動輔導訪問顧客，並利用不滿意反映表、顧客來文、網路留言、產品滿意調查等，掌握顧客需求。近三年赴三軍各使用單位執行售服任務顧客滿意度，平均達90.62%，顯示品質與服務受三軍肯定。

5. 105年設立創新研發中心，106年成立行銷小組，展現創新與主動推廣作為，已初見成果。103年至105年計完成17項研發案，另有防護面具等多項研發產品，也取得軍種委製。研發成效良好，奠定生產營運的穩定基礎，102-105年營運狀況良好穩定，產值逐年提升。

6. 在生產及管理技術提升方面，逐年投資籌建能量，除彈筒、彈體生產線已自動化，復規劃完成砲管生產線復線，以電腦數值控制方式製造，提高產製品質。應用資訊系統管理軍品生產部分，已建置軍品生產整合管理系統(FK)，目前系統可整合生產、物料、品保、工程、主計及採購等六大管理子系統，各系統資訊已整合，可連線作業管理，並能將相關資料彙整產生管理資訊，供決策參考。

7. 保存古蹟及保護濕地生態環境，不遺餘力，另建置公共藝術，改變營區制式形象，將營區公園化，另開闢文化園區，鼓勵員工藝文創作，對凝聚員工向心力及開發創意，均有潛移默或之功能。

8. 經營者秉持尋求創新、傳承歷史、創造普世價值、追求永續經營，將貴廠打造為一個工作穩定、安心、幸福的職場。工作現場確保安全，累計無災害工時已達769萬4000小時。勞資關係和諧，營運穩定成長，績效獎金依制度發放，且以照顧員工為優先之原則處理，抽樣訪談員工結果，顯示基層軍官、士官及文職員工對職場環境均表幸福滿意。

**3. 當天的座談議題,初步安排如下,歡迎各位先進於會前踴躍提出期望座談之議題.**

1. 202廠在形塑組織安全文化、推行職業安全「安全零災」的方式為何?
2. 202廠在研發新技術、開發新產品前如何瞭解顧客未來需求？
3. 202廠實施顧客滿意度調查的方式?
4. 202廠推行QCC活動的方式、近三年的有形成果為何?
5. 202廠「專業技術簽證」的實施方式？
6. 202廠鼓勵創新、鼓勵專利申請的方式及成效為何？
7. 202廠推行彈性製造系統(FMS) 的推行方式及成效為何？
8. 202廠在推行設備自動化、智慧化方面的成果為何?
9. 202廠如何實施供應商管理?
10. 202廠建置軍品生產管理系統的架構及成效?
11. 202廠是否建立KM知識管理將知識系統化蒐集、擴散、再運用?

順祝 平安如意  
中華民國品質學會\經營品質委員會執行秘書 曾慶安   
0975613679, 03-5782258#31578

**報名網址： 品質學會 http：//www.csq.org.tw/mp.asp?mp=1**