Invitation

**各位 中華民國品質學會理監事、會員、會友們 大家好：**

中華民國品質學會即將於107年11月3日(星期六)假台中逢甲大學舉辦第54屆年會暨國際品質管理研討會(ISQM 2018)，為提供會員卓越經營實地標竿學習的機會，特別於年會前夕11月2日(星期五)規劃卓越經營模式標竿學習活動，本次的標竿對象是106年度榮獲卓越經營品質三星獎的單位-達佛羅企業有限公司，該公司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 敬邀參訪成員：**中華民國品質學會理事、監事、會員、會友

**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：** 107/11/2 (星期五) 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：**



**1-7 集合&交通：**

1) 搭 車：請於12：45前於高鐵台中(烏日)站6號出口集合，達佛羅企業有限公司將派專車接送。

2) 自行開車：請於13：20前自行到達 達佛羅企業有限公司，由接待人員引導停車及至會場。

3) 參訪地點：台中市大雅區德勝路318巷56號

**1-8** 達佛羅企業有限公司聯絡人**：**曾台彥特助

**2. 達佛羅企業有限公司的特色及參訪焦點：**

**[達佛羅企業有限公司簡介]**

達佛羅成立於1979年初始為代理金屬加工機之貿易商，為了提供更好的服務品質，達佛羅決定創立自己的研發團隊及配電設備。1997年，達佛羅與歐洲工程師合作，成功轉型為金屬加工機製造商。

具有豐富貿易經驗的達佛羅企業，在成為製造商後，更容易了解客戶和供應商的需求，並提供超越客戶期待的服務。達佛羅的價值觀 “Quality and Service Build our Business (品質和服務為事業的基石)” 已透過持續改善的品質管理和產品創新政策根深蒂固的成為企業的重要文化。

達佛羅提供廣泛的產品線，可區分為兩個品牌： MICROCUT，為1983年即創立的自有品牌，涵蓋了大多數的產品線，旨在提供具有競爭力的產品，並努力經營與經銷商和最終用戶的關係，以及提供優質機器。 AXILE於2017年在TIMTOS展會上推出，提供符合工業4.0需求之高階高速金屬加工中心機，用於高階模具、航太、醫療等產業，是以技術導向的高階產品品牌。

達佛羅是台灣工具機產業機電整合應用技術的先驅，其自行研發設計並取得美國及台灣專利的＂智慧型加工技術＂(SMT -Smart Machining Technology) ，使用監測和補償技術提高產品精度和生產率。同時為因應工業4.0所開發的”可靠度工程技術”(AXILE Reliability Technology， ART)，強化機械可靠度以及即時監控機械狀態，確保機器24小時運作達到能源控管及高生產率。

達佛羅的銷售市場分佈於全球五大洲，其主要市場為歐洲和北美，目前正擴大在俄羅斯，南美和亞洲的銷售。 為提供更優質的服務予主要市場的顧客，達佛羅於2015年成立歐洲發貨倉庫及服務中心”MICROCUT Europe”，達到縮短交貨時間以及服務在地化的目標。

2016年，達佛羅卓越的顧客服務品質獲得國家的肯定，榮獲首屆台灣精品服務獎，同時其優質的產品五軸同動加工機MCG-5X獲選為第二十四屆台灣精品金質獎。達佛羅全體員工正努力邁向其2023年成為台灣最大高階工具機供應商的願景。

**[卓越經營品質三星獎評審優點]**

2-1. 達佛羅企業有限公司張錦鋒總經理具備「智慧、誠信、仁愛、勇氣及嚴格」等特質、已建立明確的經營理念、使命與願景，並已擬定具體的行動策略來落實達成經營目標，堅信將成為台灣高階高速工具機生產業第一名。

2-2. 達佛羅善盡社會責任，舉辦各種公益活動回饋鄉里，以關懷青年教育為主軸，提供獎助學金，並補助學童營養午餐，以及捐助附近各社區發展協會，協助鋪路、守望相助…等益舉。

2-3. 策略規劃至為明確，無論在工業4.0之應用，專利技術之實施與商品化，對競爭對手之分析，以掌握市場需求期能確保市場產品定位，所採多種措施，大部分均走在業者先端。

2-4. 公司成功導入壽命預估系統(MTBF)、智慧型加工技術(SMT)及可靠度工程技術(ART)，產品可直接與德、日高階產品競爭，取得全球高階市場佔有率，其五軸同動加工機MCG-5X產品於2016年榮獲第24屆台灣精品金質獎，MCU-5X及HBM-140RT產品於2017年榮獲第25屆台灣精品獎。

2-5. 公司積極推動研發創新工作，研發經費佔營業額7.6%，研發人力碩、博士等共39位，佔公司總人數19.9%，訂有研發創新策略，朝產品創新、模組化設計，發展智慧型加工技術，使產品省時、省能源和環保，產品精度亦大幅提升，符合自動化產線需求，邁向工業4.0等五階段邁進。現已開發多項高階智能化產品，獲有23項產品相關專利。

2-6. 迄今已發展出自我品牌MiCROCUT 及 AXILE，進入高階產品市場之林，打開高階產品知名度。並於2017年台北國際工具機展發表全台第一家G、V二系列真正符合工業4.0產品。

2-7. 努力開發新市場，積極參與全球各大工具機展覽，並於每年舉辦供應商大會、技術研討會等，成為台灣唯一「德國SCHAFFFLAR全球工業4.0團隊」成員。於2011年在瑞典成立歐洲行銷分部，並於2015年在克羅埃西亞成立歐洲發貨倉庫，提供歐洲區經銷商更快的交期與服務。

2-8. 提供專業服務，加強技術訓練，使用戶感到售服猶如原廠。為達到顧客滿意，客戶之相關問題皆能及時追蹤，迅即回應，在24小時內回覆。需時較久之服務項目，展開追溯機制，以客戶滿意至上以改善顧客關係。

2-9. 公司對人才培育不遺餘力，深植高階產品市場所需人才之選、育、用、留規劃。尤其著重基礎科學的扎根，已利用產學合作案，培育了3位電機系博士，12位電機系碩士及3位機械碩士投入高階研究行列。自2009年起，遴選具潛質同仁就讀「產學碩士專班」，對工業4.0產品的發展產生巨大的貢獻。自2015年起配合政府辦理「產學攜手合作專班」提升學生實務技能，縮短學用落差，達到無縫接軌。與國立彰化師範大學附屬高級工業職業學校及勤益科技大學合作共培育44人基礎技術人才，對基礎工程人員的需求注入了活水。

2-10. SMT 技術可保證加工速度提高 20%以上，能源消耗節省 25%以 上，表面精度提升 15%以上。符合環保需求。超越大部分台灣工具機業者和很 多老牌歐洲高階工具機。達佛羅也因此在近 10 年內保持國內工具機人均生產額 第一名。

2-11. 推動預期生命週期維護，能源效率最佳化、提高傢働率，並配合TQM製程管理能力，使生產作業更為順遂。

2-12. 實施同步工程，從新產品開發階段到量產前，實施「銷、研、產一體」的運作流程，透過新產品開發各階段的推行，對產品以銷售、研發、生產的同步作業模式，提供快速的整合能力，滿足顧客的需求。

2-13. 公司非常重視品質管理工作，自2014年起，實施優質企業輔導計畫，落實TQM作業，近兩年已培訓TQM課程1，086人次，於2015年11月成為台灣區首家獲BSI英國標準協會驗證通過ISO 9001及ISO 14001 2015年新版之公司。公司亦積極推動能源管理工作，於2015年為台灣工具機製造業首家通過 ISO 50001能源管理系統驗證。

2-14. 該廠之機具大部分以歐洲市場為主，因此其品質要求亦以歐規者為主，無形提高該廠品質要求，並產製高品質、高附加價值、高可靠度的高階產品。

2-15. 設有私有雲端，提供安全及有品質的網路環境，可加速安全傳輸量、高埠密度和易管理性。資訊架構包含ERP、CRM及網路系統等，各項資訊即時性傳遞予客戶、同仁及供應商，作為管理之參考。

2-16. 每週並提供常用簡易維修步驟予海外經銷商，做為維修指南，使用戶感到售服猶如原廠。為達到顧客滿意，客戶之相關問題皆能在24小時內回覆，提升了對海外客戶之服務效率。

2-17. 公司知識管理由工作內容與實務經驗不斷累積，將其資訊化，再使用 BuffaloKM 軟體來建立知識管理平台，形成包含業務 面、研發面、人力資源及生產流程的知識地圖，流通於不同權責部門，產生新的價值。各種知識文件建立後，經過有效的保存與分類，分享與全體同仁，對工作效率的提昇有十足的幫助。

**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. 策略的規劃程序及展開至執行單位的方式為何？
2. 公司如何鼓勵研發創新？研發創新的整體成效為何？
3. 推行雙品牌的策略考量及市場行銷的策略
4. 達佛羅的銷售市場分佈於全球五大洲，對於有志於走出台灣行銷全世界的公司在行銷、銷售及服務的建言
5. 如何進行顧客滿意度調查及顧客滿意度提升?
6. 客訴處理及售後服務的執行方式及成效為何?
7. 人才培育的成效為何？
8. 預期生命週期維護的運作方式為何?
9. 同步工程、協同設計的執行方式及成效為何?
10. 知識管理推行的方式及成效為何? 是否有追蹤撰寫率、閱讀率、引用率？
11. QCC活動的參與率及近三年的推行成效為何?
12. 提案制度的提案率及近三年的推行成效為何？
13. 如何運用IOT互聯網及大數據分析提升產品價值？
14. ISO是否進行IMS整合管理系統? 若有，整合方式為何?

**4. 報名方式：**一律採線上報名，**有意參訪者請於** **107年10月15日前上網站** http：//www.csq.org.tw/mp.asp?mp=1 **報名**，以便儘速安排後續作業。

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

0966-678251， 03-5782258#31578