**品質學會會員、會友們大家好，**

　　中華民國品質學會為推行標竿學習，特別於108年4月2日規劃卓越經營模式標竿學習參訪活動，本次參訪的標竿對象是107年度榮獲卓越經營品質獎三星獎的單位-國防部軍備局生產製造中心第二0九廠，國防部軍備局生產製造中心第二0九廠在推行卓越經營績效模式、顧客滿意、品質管理、職業安全、營運管理均頗具特色，**敬邀各位先進踴躍報名參加**。

**1. 國防部軍備局生產製造中心第二0九廠的特色及標竿學習重點:**

**[國防部軍備局生產製造中心第二0九**廠**簡介]**

第二○九廠前身為陸軍戰甲車發展中心，於民國68年成立，99年奉令將兵整中心研發、生產人力移編軍備局生產製造中心，於101年元旦正式編成「第二０九廠」，含括岳崗營區及清水營區，員工約200餘人，於107年配合國防自主理念轉制為「生產作業基金」模式，發展為國軍半營利性質之後勤專業兵工廠。第二○九廠主要負責國軍戰甲車、傘具及一般經理品之研發、生產及後勤支援服務等任務；因屬兵工廠性質，於戰時可因應作戰需求運用動員體系迅速編組實施生產轉換支援軍需生產，適時支援軍事作戰需求。

為追求卓越品質，滿足顧客需求，保障作業人員安全與健康，防止職業災害；第二○九廠分於民國101年獲得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CNS 15506台灣職業安全衛生管理系統等四大系統驗證，並於105年獲得AS 9100航空品質管理系統及106年改版驗證，完整建立品質暨環安衛管理系統。第二○九廠在品質要求及推動上不遺餘力，藉由研發、持續改善及企業化管理，以支援軍種達成建軍備戰任務，於107年獲得中華民國品質學會「卓越經營品質獎三星獎」殊榮。

**[卓越經營品質獎三星獎評審優點]**

1. 209廠經營發展策略地圖從「生產能量」、「成本分析」、「技術研發」、「品保售服」等四個面向盤整現況、近程、中程、遠程的發展，頗為周延；「品保售服」列名其中，廠長高度重視並積極擘畫廠區品質管理提升事宜，單位主管以及同仁亦分工投入研發、生產製造、以及產品的品質提升工作，足以彰顯209廠對品質管理之重視。
2. 209廠承擔社會責任，在員工晉用上均以中部及南投地區居民為主；推動生態環境永續，配合政策推展綠色消費；走入社區，年節帶動歡樂同慶；協助弱勢，年節慰問，愛心送餐展現愛民助民精神。
3. 產品的開發原先致力於地面載具以及傘具等產品，近年因應空用及無人載具發展趨勢，產品開發延伸至遙控型無人載具。而在產品系統生產開發則朝向模組化、機動化及整合化發展。
4. 能主動赴使用單位，瞭解產品製繳後使用狀況，並制定「年度產品售後服務輔訪執行計畫」，每年選定重要產品為輔訪重點。另外，當軍種緊急反映產品因瑕疵致肇生危安事件之緊急狀況時，其售後服務處理原則「本島24小時、外島72小時」派員到場協助處理。
5. 鼓勵所屬接受專業訓練，取得證照。每年配合「教育訓練實施計畫」實施委外派訓，培養未來所需之人力資源。
6. 以「產需平衡」及「成本合理化」之原則，積極推動工作方法改良，精進製程加工，節約製造成本及提高工作效率，調節人力負荷，如期如質完成製繳任務。
7. 入口網站規劃「科技新知」、「資料查詢」、「工安環保專區」等綜合性功能，並建置各專業領域之網頁專區，使同仁藉以學習工作上所需知識與技能。
8. 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(詳如第209廠經營發展策略地圖)來落實達成該廠經營目標。
9. 於八輪甲車研發初期，即導入產品文件管理系統(PDM)，並將技術文件及藍圖存管於系統內，所有發行、修訂、廢止等均有律定程序執行並可在系統中追朔，為知識管理重要一環，至目前為止單一產品即有八千餘張藍圖，後續新開發之產品亦遵循研發程序執行相關作業，為該廠重要之研發資產。廠長與主要單位主管充分展現對追求卓越經營品質之企圖，全程參與評審工作。廠長展現了領導氣勢，對於申獎之業務內涵顯得非常了解，能清楚說明解釋業務之推展。

**2. 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. 209廠如何推行「安全第一」、「工安零災」？
2. 209廠如何確保傘具的零缺點？
3. 209廠在開發新產品前如何瞭解顧客未來需求？
4. 209廠「強化全壽期管理」的施行方式為何？
5. 209廠推行全面品質經營管理的方式為何？
6. 209廠如何實施售後服務? 成效為何？
7. 209廠如何提升顧客滿意度？如何進行顧客滿意度調查？成效為何？
8. 209廠產品資料管理系統PDM的建置及成效?
9. 209廠如何進行供應鏈及外包管理？
10. 209廠知識管理的實施方式為何？