



# 推行全面品質管理之經過

報告人：施慶隆 製造廠 廠長

# 大綱



(一)

前言

(二)

TQM的歷程

(三)

科達的契機

(四)

持續改善

(五)

心得分享

# (一)前言



## ◆標竿學習 – 北京同仁堂



北京同仁堂



可以養生，可以救命，惟醫藥為最

炮製雖繁，必不敢省人工  
品味雖貴，必不敢減物力

# (一)前言



## ◆ 標竿學習 – 日本津村

津村 株式會社

1893年創業為草藥製造商

1936年成為公司型態經營

資本額：194.84億日元

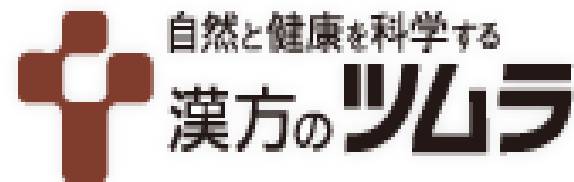
營業額：900.16億日元

員工數：2,205員

關係企業員工：2,631員

子公司

- 物流事業股份有限公司
- 醫藥事業股份有限公司
- 深圳津村藥業有限公司
- 上海津村製藥有限公司
- 美國津村



衛署藥輸字第013518號



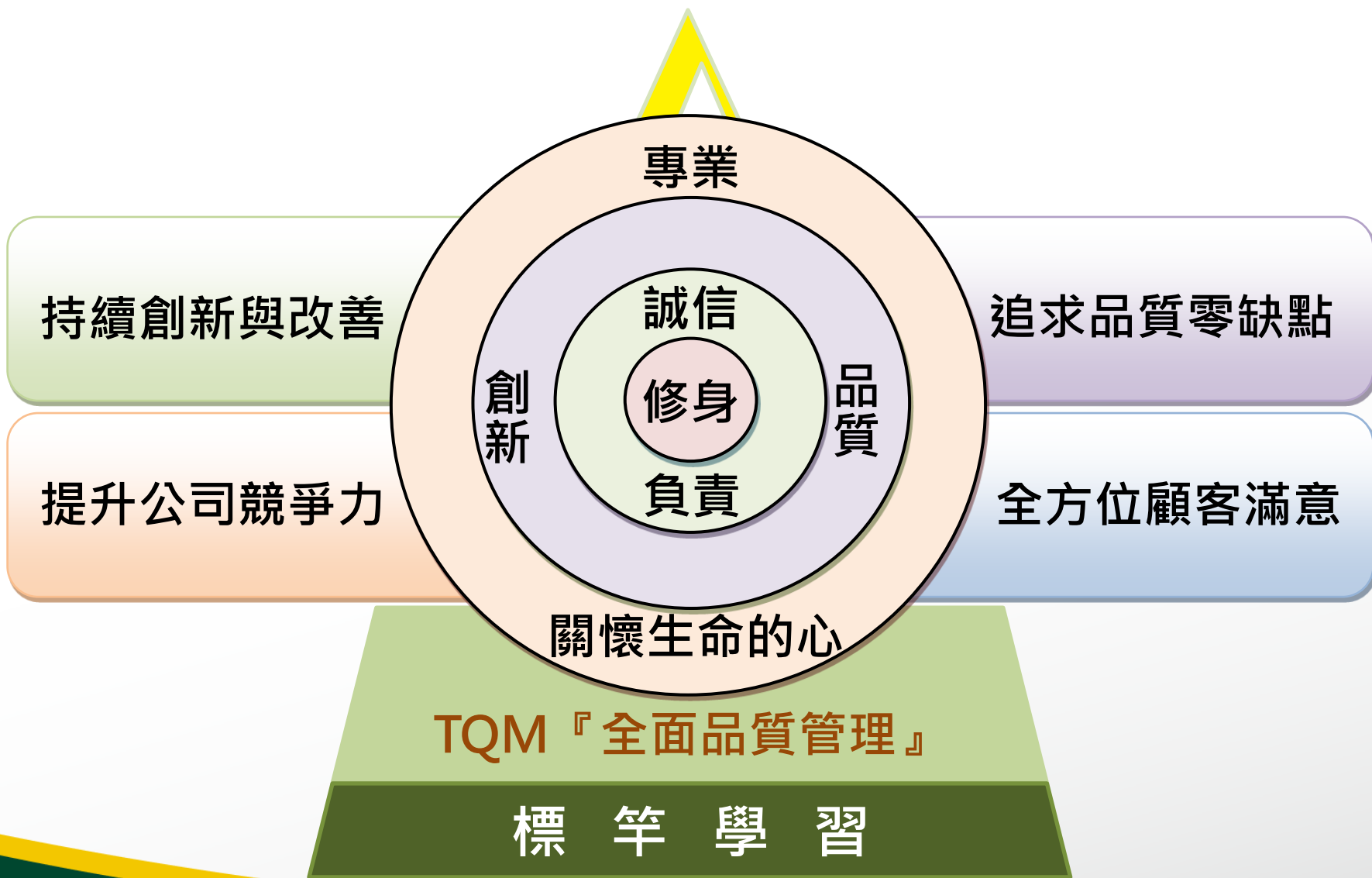
# (一)前言



民國72年聘請日本藥學博士長谷川擔任廠長  
QC的品質精神，奠定科達日後TQM的基礎



# (一)前言





## (二)TQM的歷程



1980~1988  
基礎期  
高階領導

1989~2001  
發展期  
全員參與

2002~2005  
推動期  
持續改善

2006~2007  
轉型期  
團隊合作

2007~2012  
強化期  
顧客滿意

2013~現在  
現在&未來  
顧客滿意

### 推動項目

1. 全面品質管理系統導入
2. 制訂G.M.P.品管各項作業標準
3. 製造流程品質作業標準



### 推動成果

1988年獲得政府核定為實施G.M.P.藥廠

# (二)TQM的歷程



1980~1988  
基礎期  
高階領導

1989~2001  
發展期  
全員參與

2002~2005  
推動期  
持續改善

2006~2007  
轉型期  
團隊合作

2007~2012  
強化期  
顧客滿意

2013~現在  
現在&未來  
顧客滿意

## 推動項目

1. 塑造品質管理文化
2. 2000年研發中心正式成立
3. 推行ISO 9001品質管理文化
4. 嚴選原料、樣品及進貨兩階段篩選



## 推動成果

1. 2000年獲頒國家生技醫療品質獎
2. 2000年獲選為中小企業觀摩企業
3. 2001年通過ISO 9001





## (二)TQM的歷程



1980~1988  
基礎期  
高階領導

1989~2001  
發展期  
全員參與

2002~2005  
推動期  
持續改善

2006~2007  
轉型期  
團隊合作

2007~2012  
強化期  
顧客滿意

2013~現在  
現在&未來  
顧客滿意

### 推動項目

1. 凝聚領導階層推行TQM之共識
2. 推動組織參賽，藉由外部評核組織缺失，提升全面品質
3. 引進ICP、GC開發重金屬、農藥殘留、黃麴毒素等檢驗技術
4. 推動QC七大手法

1. 2002年獲得第十一屆國家磐石獎
2. 2003年獲得統一企業頒發合作廠商「品質績優」獎。將中藥推向生活化

### 推動成果

## (二)TQM的歷程



1980~1988  
基礎期  
高階領導

1989~2001  
發展期  
全員參與

2002~2005  
推動期  
持續改善

2006~2007  
轉型期  
團隊合作

2007~2012  
強化期  
顧客滿意

2013~現在  
現在&未來  
顧客滿意

### 推動項目

建置生產履歷E化，落實藥品追溯系統



### 推動成果

1. 2006年獲頒經濟部工業局製造業最高榮譽-第七屆工業精銳獎
2. 2007年獲頒桃園縣長青企業卓越獎-企業特別貢獻獎
3. 2007年中藥調劑檢核系統(EBCS)獲台、日、德、澳多國專利

## (二)TQM的歷程



1980~1988  
基礎期  
高階領導

1989~2001  
發展期  
全員參與

2002~2005  
推動期  
持續改善

2006~2007  
轉型期  
團隊合作

2007~2012  
強化期  
顧客滿意

2013~現在  
現在&未來  
顧客滿意

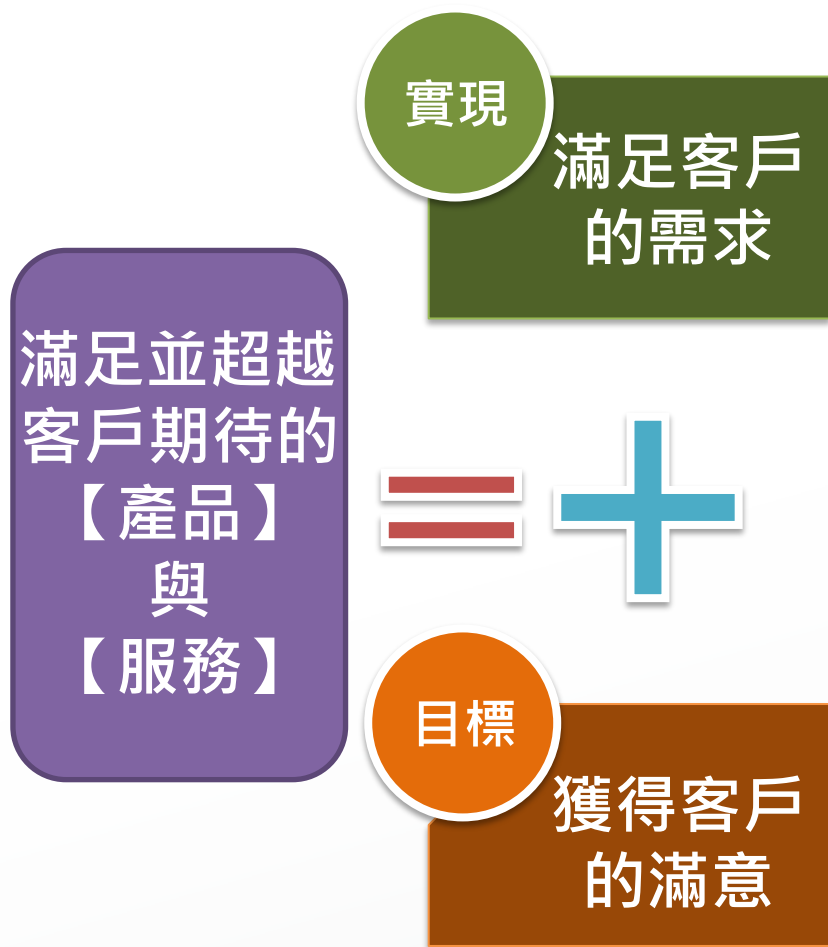
### 推動項目

1. 推行KFDA、加拿大食品..等認證
2. 各部成立TQM推動小組，落實品管圈活動
3. 持續推動源頭管理
4. 導入SPC、FMEA

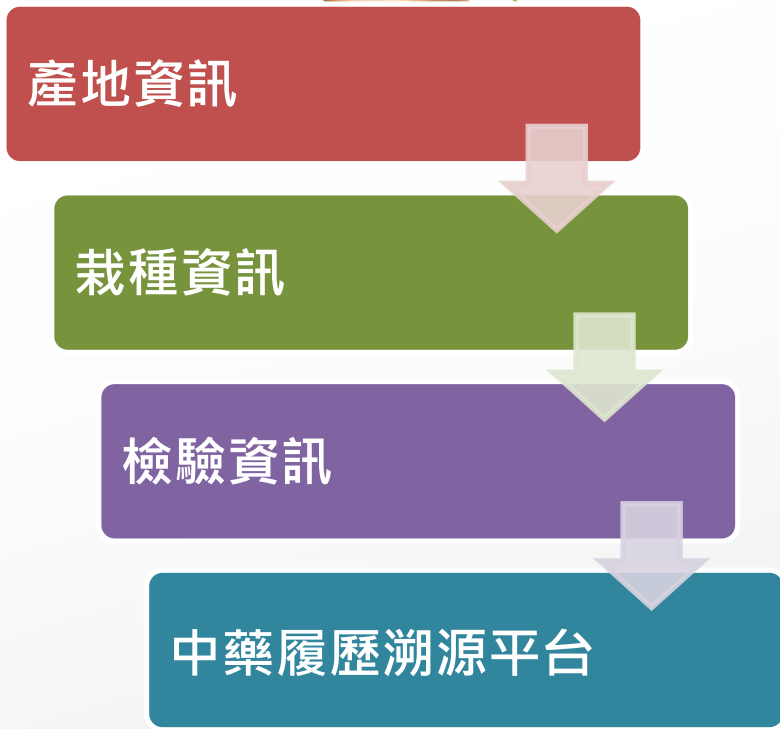
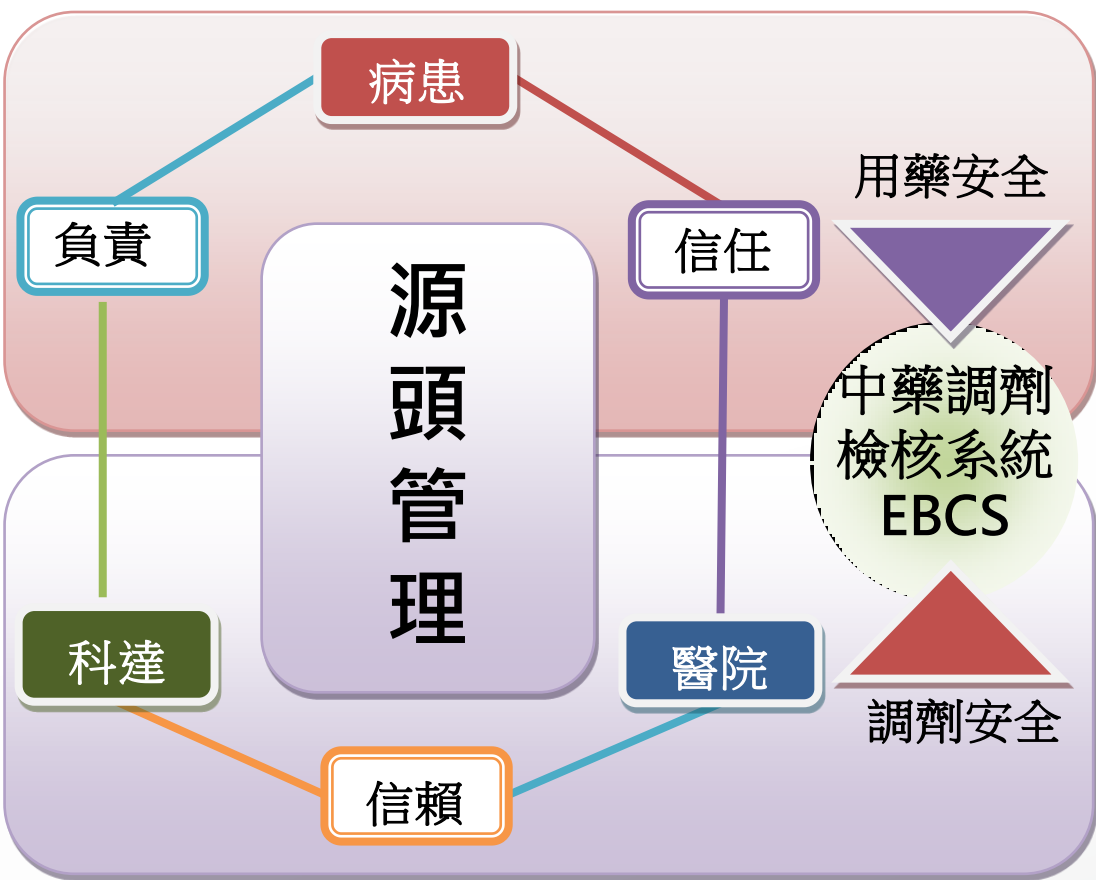
1. 2008年取得衛生署健康食品四項認證
2. 2009年通過ISO 14064溫室氣體盤查認證
3. 2009年獲頒產業科技發展獎
4. 3年內完成前50大品項源頭管理

### 推動成果

# (三)科達的契機



# (三)科達的契機



# (四)持續改善



## ◆TQM組織 與功能

TQM委員會

總經理-主任委員

副主任委員      副主任委員      副主任委員      副主任委員

顧客滿意  
小組

了解顧客需求，提供產業鏈整合加值服務

持續改善  
小組

推行改善活動、流程優化及資訊化

營運績效  
成長小組

年度策略會議、KPI、經營績效管理、成本管控

品質文化  
推動小組

全面品質共識營、公佈欄、海報及標語競賽、佳言語錄、各部內部會議讀書會、科達官網

創新學習  
推動小組

標竿學習、專利與學術論文、職能發展、知識管理





## 持續精進 邁向卓越



國品獎第20屆  
委員蒞臨指導



國品獎第21屆  
委員蒞臨指導



## 一、改善產品品質

項目	內容
問題	原料高達九成來自大陸，產品安全有疑慮
對策	推動源頭管理
結果	建置國內第一家中藥材履歷溯源平台以QR Code串連履歷資訊，實現科達推動安心品牌的策略



### 檢驗資訊

進行基本檢驗、農藥殘留檢驗、重金屬、有效成份...  
取得合格標章

### 栽種資訊

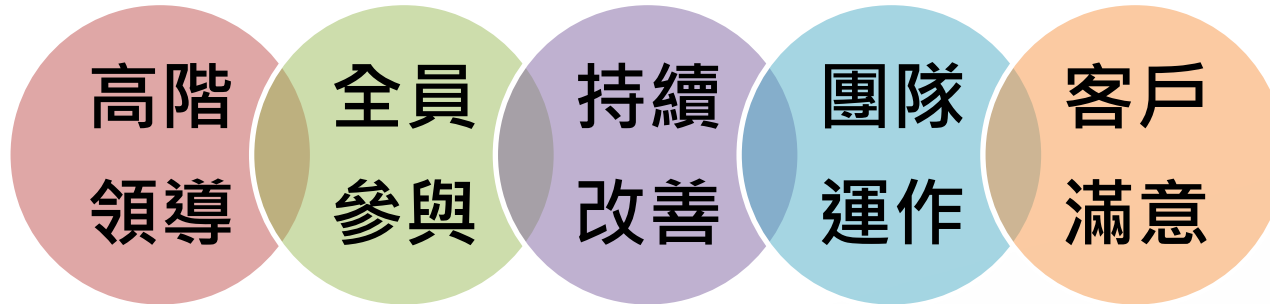
栽種作業的日期與作業項目(整地、植苗、施肥、除蟲草、採收...)

### 產地資訊

地理環境、氣候、灌溉水源頭、周圍環境、產地圖片...



1. 在科達成立之初，創辦人就已有了TQM觀念，親自帶領標竿學習，秉持 TQM五大精神：



2. 前兩期申請NQA是套入得獎廠商成功模式，雖實至卻無名歸，深切檢討，穿上別人的鞋子雖然外表光鮮亮麗，總是不合適。
3. 於是我們整理自己的過往，堅持做對的事以及把事情做對，累積並重新與從心再出發直到....

**滿足並超越**客戶期待的**產品與服務**