



23rd

國家品質獎

NATIONAL QUALITY AWARD



頒獎典禮

卓越標竿
創新突破



23rd

國家品質獎

NATIONAL QUALITY AWARD



頒獎典禮





典禮程序

13 : 00 ~ 13 : 55	報到、進場
13 : 55 ~ 14 : 00	國家品質獎簡介
14 : 00 ~ 14 : 03	典禮開始
14 : 03 ~ 14 : 09	開場表演
14 : 09 ~ 14 : 14	主席致詞
14 : 14 ~ 14 : 16	恭讀 總統賀詞
14 : 16 ~ 14 : 24	貴賓致詞
14 : 24 ~ 14 : 40	頒獎
14 : 40 ~ 14 : 45	得獎者代表感言
14 : 45 ~ 15 : 00	得獎者簡介
15 : 00 ~ 15 : 15	終場表演
15 : 15	散會



23rd

Program

13 : 00 ~ 13 : 55	Reception
13 : 55 ~ 14 : 00	Introduction of National Quality Award
14 : 00 ~ 14 : 03	Commencement
14 : 03 ~ 14 : 09	Opening Performance
14 : 09 ~ 14 : 14	Welcome and Opening Remarks
14 : 14 ~ 14 : 16	Congratulations from President
14 : 16 ~ 14 : 24	Guest Speech
14 : 24 ~ 14 : 40	Awarding
14 : 40 ~ 14 : 45	Award Acceptance Speech
14 : 45 ~ 15 : 00	Brief Introduction of the Winners
15 : 00 ~ 15 : 15	Ending Performance
15 : 15	Closing Ceremony



目錄

壹、國家品質獎前言.....	6
貳、飛昇的金字塔.....	7
參、國家品質獎評審委員會.....	8
肆、國家品質獎評審標準.....	11
伍、第23屆國家品質獎得獎者（按筆劃順序排列）	
一、企業獎	
（一）中興保全股份有限公司.....	13
（二）邦特生物科技股份有限公司.....	18
（三）統昶行銷股份有限公司.....	23
二、中小企業獎	
（一）東遠精技工業股份有限公司.....	28
（二）科達製藥股份有限公司.....	33
三、機關團體獎	
國立清華大學.....	38
陸、歷屆得獎名單.....	43



23rd

前言

國家品質獎

鑒於經濟情勢與社會環境的快速轉變，我國經濟之發展已面臨轉型時刻，為使我國產業繼續在國際市場上維持競爭優勢，加強企業或組織追求高品質之決心、提升經營品質水準及提高國際形象，行政院特於民國79年設立「國家品質獎」（台79經第0840號函）。

國家品質獎為國內最高之品質榮譽，其設立之目的為：樹立一個最高之品質管理典範，讓企業界能夠觀摩學習，同時透過評選程序，清楚將這套品質管理規範，成為企業強化體質，增加競爭實力之參考標準。

為達成以上目的，國家品質獎評審委員會經過縝密籌劃，訂定周詳評審標準及嚴謹評審程序，並聘請產、官、學界專家代表參與評審工作，經由委員審慎、負責評審，遴選出來之得獎者，確實足為企業界及國人之典範。而得獎者提供其推行「卓越經營管理」制度、作法或心得，供企業界參考，對企業界之品質提升更是助益良多。

冀望藉由國家品質獎的頒發，能引導企業全面品質升級，帶動國人追求高品質的風氣，突破現況、再展新局，重寫台灣經濟奇蹟。



飛昇的金字塔

「國家品質獎」獎座採現代結構雕刻造型，合乎現代企業對品質之精準性與嚴謹性之要求。

三角鏤空造型由地平線擴展，再由兩條斜線代表著感性與理性昇華至浩瀚無垠之境地，象徵氣勢飛昇之金字塔。造型最尖端，即為人類智慧不斷超越自我，以達到最極致之表現。

獎座採金、銀兩色，基座以黃銅代表金，象徵孕育自然之大地（感性），銀色不鏽鋼造型代表智慧與科技（理性），金與銀在金屬中為最經得起千錘百鍊之貴重金屬，且歷久彌新，正可代表「國家品質獎」肩負提升國家形象的責任。

獎座整體造型之意義與「國家品質獎」設立之精神相輝映，顯示品質之提升須結合傳統與現代之智慧，並且精益求精、不斷地超越現狀，以臻於完美境界。

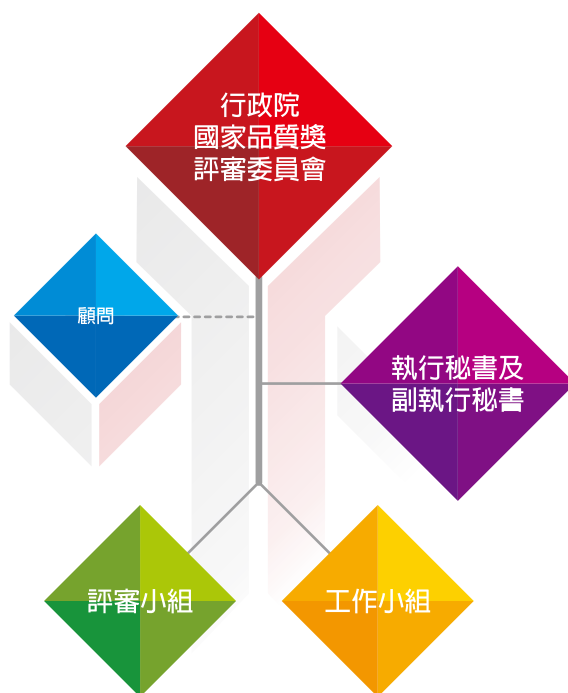


23rd

國家品質獎評審委員會

行政院為辦理國家品質獎，延聘有關機關首長、學者及專家，組成「國家品質獎評審委員會」，負責評審及處理有關表揚業務。委員會組織及成員名錄如下：

一、國家品質獎評審委員會組織





國家品質獎評審委員會

二、現任委員會成員名錄

(一) 主任委員			
經濟部	張家祝	部長	
(二) 副主任委員			
經濟部	杜紫軍	常務次長	
(三) 評審委員 (依姓氏筆劃低至高排列)			
元智大學工程學院	王國明	講座教授	
國立台灣大學工商管理學系暨商學研究所	朱文儀	系主任	
中華郵政股份有限公司	李紀珠	董事長 (已於102年8月轉任台灣金控董事長)	
行政院環境保護署	沈世宏	署長	
中華民國全國中小企業總會	林慧瑛	理事長	
中華民國全國商業總會	張平沼	理事長	
元智大學	許士軍	講座教授	
中華民國全國工業總會	許勝雄	理事長	
交通部	陳建宇	常務次長	
內政部	曾中明	常務次長 (已於102年7月轉任衛生福利部政務次長)	
行政院勞工委員會	黃秋桂	主任秘書	
國立清華大學工業工程與管理學系	黃雪玲	教授	
中華民國品質學會	楊錦洲	常務監事	
行政院消費者保護處	劉清芳	處長	
行政院衛生署	戴桂英	副署長	
(四) 執行秘書兼工作小組召集人			
經濟部工業局	沈榮津	局長	
(五) 副執行秘書			
經濟部商業司	陳秘順	副司長	
(六) 評審小組召集人			
台灣區機器工業同業公會	黃博治	名譽理事長	
(七) 評審小組副召集人			
世新大學公共關係暨廣告學系	祝鳳岡	教授	
(八) 企業獎、中小企業獎、機關團體獎評審小組委員 (依姓氏筆劃低至高排列)			
商業集團	王文靜	執行長	
中央大學資訊管理系	李小梅	副教授	
暨南國際大學國際企業學系	余日新	教授	
南京資訊股份有限公司	吳宗寶	董事長	
中華民國品質學會經營品質委員會	吳英志	主任委員	
中華大學/中華大學科技管理學系	沙永傑	校長/教授	
東吳大學企業管理學系	沈筱玲	教授	

23rd

國家品質獎評審委員會

勤益科技大學管理學院	林文燦	院長
中央大學企業管理系所	林明杰	教授
台灣科技大學/台灣科技大學工業管理系	紀佳芬	教學資源中心主任/特聘教授
財團法人台灣商業發展研究院	徐重仁	董事長
中華民國產業科技發展協進會	高辛陽	理事長
交通大學工業工程與管理學系	張永佳	副教授
淡江大學	張家宜	校長
南開科技大學/南開科技大學工業管理系	許聰鑫	副校長/教授
金寶電子工業股份有限公司	陳乃源	前副總經理
柏林股份有限公司	陳文源	總裁
中鴻鋼鐵股份有限公司	陳玉松	董事長
台灣大學國際企業學系暨研究所	陳厚銘	教授
大葉大學/大葉大學國際企業管理學系	陳美玲	教務長/副教授
元智大學工業工程與管理系	陳啟光	教授
台北科技大學服務與科技管理所	陳銘崑	所長
榮剛材料科技股份有限公司	陳興時	董事長
台灣大學管理學院工商管理學系暨商學研究所	陳鴻基	教授
銘傳大學企業管理學系	黃慶堂	副教授
財團法人台灣中小企業聯合輔導基金會（中小企業聯合輔導中心）	楊益成	總經理
經濟部中小企業處	葉雲龍	處長
台北科技大學經營管理系	廖森貴	副教授
銘傳大學	劉水深	講座教授
東海大學工業工程與經營資訊學系	潘忠煜	副教授
逢甲大學科技管理研究所	蔡千姿	副教授
台灣科技大學管理學院	盧希鵬	院長
財團法人醫藥工業技術發展中心	羅麗珠	總經理
亞都麗緻大飯店股份有限公司	嚴長壽	董事長
友旺科技股份有限公司	歐陽自坤	董事長

(九) 個人獎評審委員（依姓氏筆劃低至高排列）

中國科技大學	谷家恆	校長
世新大學公共關係暨廣告學系	祝鳳岡	教授
清華大學工業工程與管理學系	張瑞芬	特聘教授
台灣區機器工業同業公會	黃博治	名譽理事長
台灣科技大學/台灣科技大學工業管理系	廖慶榮	校長/教授
日鑫創業投資股份有限公司	盧瑞彥	董事長



國家品質獎評審標準

(一) 企業獎、中小企業獎及機關團體獎評審標準

(經濟部102.08.05經工字第10202613770號函修正)

評審項目	權重	評審項目	權重
1. 領導	120	5. 人力資源與知識管理	80
1.1 高階領導	60	5.1 人力資源規劃與運用	30
1.2 公司治理與社會責任	60	5.2 員工關係管理	20
		5.3 知識管理	30
2. 策略管理	80	6. 資訊運用策略與管理	80
2.1 整體策略規劃	25	6.1 資訊策略規劃	20
2.2 經營模式	25	6.2 網路應用	30
2.3 策略執行與改進	30	6.3 資訊應用	30
3. 研發與創新	80	7. 流程（過程）管理	110
3.1 研發與創新策略及流程	20	7.1 產品（服務）流程（過程）管理	50
3.2 研發與創新的投入	30	7.2 支援性活動管理	30
3.3 研發與創新成果衡量	30	7.3 跨組織關係管理	30
4. 顧客與市場發展	100	8. 經營績效	350
4.1 產品（服務）與市場策略	30	8.1 顧客滿意度	60
4.2 顧客關係與商情管理	70	8.2 財務與市場績效	60
		8.3 人力資源發展績效	40
		8.4 資訊管理績效	40
		8.5 流程管理績效	50
		8.6 創新及核心競爭力績效	50
		8.7 社會評價（品質榮譽）	50

國家品質獎評審標準

(二) 個人獎評審標準

類別	評審項目	權重
研究類	1. 研究全面品質管理之貢獻 1.1 著作及創見 (含國內外論文發表)	70
	2. 對國家社會之貢獻 (含推廣之貢獻) 2.1 提升組織品質管理之貢獻 2.2 提升社會整體品質管理水準之貢獻 2.3 提升國內品質管理在國際上地位之貢獻	30
推廣類	1. 推廣全面品質管理之貢獻 1.1 訓練 (含親自訓練、策劃與推動) 1.2 輔導 (含親自輔導、策劃與推動) 1.3 宣導 (含親自講授、出版、服務及其策劃與推動)	70
	2. 對國家社會之貢獻 (含研究之貢獻) 2.1 提升組織品質管理之貢獻 2.2 提升社會整體品質管理水準之貢獻 2.3 提升國內品質管理在國際上地位之貢獻	30
實踐類	1. 推行全面品質管理之理念 1.1 經營理念 1.2 品質政策及策略	20
	2. 實施全面品質管理之作法 2.1 短、中、長期計畫與目標 2.2 全面品質管理體系	35
	3. 實施全面品質管理之績效 3.1 品質改進 3.2 經營成果 3.3 對服務單位之貢獻 3.4 參與公共品質管理之貢獻	45



一、企業獎

(一) 中興保全股份有限公司

公司簡介

- ① 負責人：林孝信 董事長
- ② 總公司：台北市大同區鄭州路139號6樓
- ③ 服務據點：全省85個服務據點
- ④ 主要產品（服務）：系統保全服務、MiniBond衛星定位服務、數位監視及對講系統、消防系列、門禁系統、金庫系列等器材銷售服務、偵測系統、健康照護服務、系統整合
- ⑤ 員工人數：2,369人
- ⑥ 營業額（2012年）：新台幣6,199,357千元

一、台灣保全業的第一品牌

中興保全是台灣保全產業的開創者，也是市場領導者！1977年創立，此後台灣保全產業幾乎追隨中興保全的發展模式前進，經歷35年的發展，長期執業界牛耳，更在專業多角化發展策略下，將保全服務帶到科技、人性化的新境！

二、全面領先的高科技系統

成立以來，致力以高科技強化保全服務品質，建置電腦管制中心、電腦資訊中心、客戶服務中心，以先進的保全管制系統，透過全省高速光纖網路幹線，串聯十四萬個用戶，在保全服務派勤系統密切配合下，構成一個資訊傳輸完善的科技防護系統。

三、專業多角化成績斐然

在專業多角化發展上，從1989年起陸續成立國興保全、國雲保全、國昀保全，專注於駐衛警保全服務；立保保全擔負現金運送、自動櫃員機（Automated Teller Machine, ATM）整鈔填補及交易連線服務；立偉電子投入警民連線及推廣公眾自動體外心臟除顫器（Automated External Defibrillator, AED）服務；國雲樓管則發展公寓大廈管理維護服務及停車業務管理。在保全系統領域，立捷國際生產保全主機；台灣視訊產製監視設備及電腦銷售點管理系統（Point of Sales, POS）；投資博訊科技、天河電訊，則是著眼於以數位科技建立服務新商機的實力。

四、轉型保全系統產銷領域

中興保全為能達到系統設備皆能自行研發與生產的目標，成立科技研發中心、生產製造中心，藉由日本SECOM公司策略合作的臂助，研發符合台灣環境的商品，目前集團所使用的保全主機、刷卡機、自動報警系統、社區網路系統、表機、接收設備及家庭保全系統皆已達到百分百自行研發製造，並通過國際測試及認證。

五、最多樣的系統組合服務

中興保全具備提供從保全系統到智慧型安全管理、監控及消防等全系統服務的能力，可針對客戶不同需要，結合圖控軟體、監視門禁整合方案、生物科技辨識系統、電腦滅火系統、警報系統及一卡通整合服務等，為客戶量身訂做防盜、防災、門禁監控及設備監控管理等組合服務，發揮最有效與節能的安全管理機制。

而自行開發的系統軟體，亦可以廣泛應用企業資訊、網路、行政管理等層面，或應用在其他資訊科技商品、服務上，提供更科技、更寬廣、多元的服務。

經營理念、企業文化、使命與願景

一、經營理念與價值觀

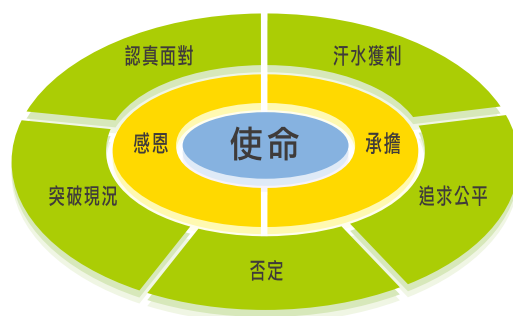
中興保全具備優良的傳統及高信賴度的服務，端賴於全體員工真誠服膺正確的服務理念。35年來不僅從日本SECOM公司獲得發展事業必要的技術和管理的知識，也不斷透過交流學習SECOM賴以茁壯的「企業理念」，並且加以引申精鍊出中興保全自創立以來賴以生存發展的經營理念與價值觀。

(一) 企業經營理念的五大精神

1. 否定的精神：透過不斷的否定，追求真理。「否定」，不是否定一切，而是否定「因循苟且」的舊習，不斷思考「還有什麼是客戶需要的服務？未來的社會需要什麼科技？如何改善營運效率？」
2. 突破現狀的精神：不安於現狀，追求卓越。要在現有好的基礎上更上層樓，只有更加精進自己才能不被社會淘汰。
3. 追求公正的精神：尋求對人、事、社會公正對待的精神。
4. 認真面對的精神：重視細節的影響，用心對應每一個環節，尤其是對工作的要求和對客戶的服務，再微不足道的細節對客戶而言都是大事，養成重視細膩服務的習慣，就能做好服務。
5. 汗水獲利的精神：不投機，一切以辛苦努力獲得。事業經營不從事投機事業，在工作上也不得有投機取巧的心態，以對社會大眾負責。

(二) 企業兩大價值觀

1. 懷抱感恩之心：懂得感恩，就會覺得所付出的一切是值得的。
2. 勇於承擔責任：承擔責任認真對待每一件事、每一個人、每一件工作。



推行全面品質管理之經過、作法及具體成果

中興保全以「安全、安心」為核心，以「科技、人文」為精神，努力建構一個社會安全系統產業，秉持經營理念五大精神，由上而下、由下而上，透過重要會議，達到全面品質管理的意思。

一、中興保全全面品質管理系統架構

二、持續性改善-TQM活動

全面品質管理的推動，以達成滿足顧客需求為目的，公司全員參與，並持續性的檢視與改善。依公司使命與願景精神及內涵，以工作團隊與人員教育訓練方法品質改善，透過各式、各層級的會議，授權同仁，讓同仁有能力及授權去作決策，有責任及負擔成敗之責，真正滿足或超越顧客的期望。

公司成立各種提升全面品質經營管理之組織會議，各組織會議皆設定達成經營管理品質之目的，並依會議性質分別由不同層級及單位高階主管

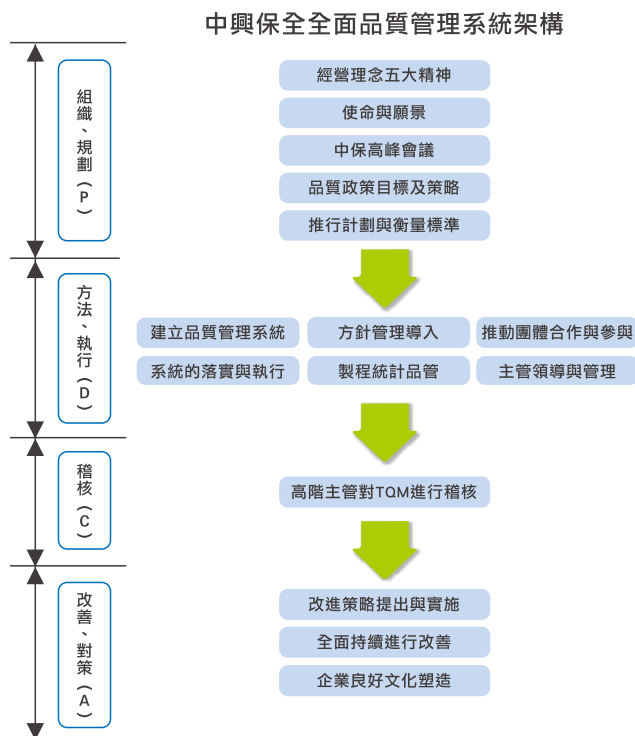


圖1、全面品質管理系統架構示意圖

擔當參與，會議決議事項責成各單位落實執行，並依循P-D-C-A管理循環務求持續改善與精進，同時每年安排高階主管國內外參訪活動以標竿學習，同時建立讀書會及各種品質改善相關專案活動改善。

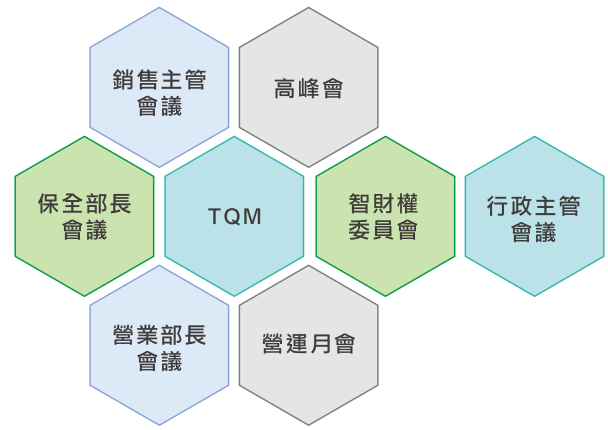


圖2、全面品質經營管理組織會議示意圖

三、高階主管的參與

中興保全本著「提供保障社會安全及顧客安心服務」為職志，不斷以超越自己的企圖心，建立起「安全、安心」的品牌力量，亦期從社會安全產業朝轉換為社會服務產業努力邁進。高階主管扮演積極參與公司之相關決策與執行角色，各有關提升經營品質目的與會議，皆擔任重要功能職責。

會議名稱	目的	參與會議之高階主管	負責主管	備註
中興保全高峰會	公司營運方向策略擬定	總裁 執行長 總經理 副總經理	總裁	營運方向 公司績效
智慧財產委員會	鼓勵產品創新	執行長 總經理 策略長 處長 經理	執行長	產品創新
營運月會	公司營運方向	執行長 總經理 副總經理 處長	執行長	營運方向

評審委員總評

中興保全股份有限公司成立於1977年，與日本最大的「日本警備保障株式會社（SECOM）」技術合作，為台灣第一家且規模最大（達13萬用戶數）的保全公司，主要經營項目為系統保全、衛星定位協尋、門禁系統及健康照護等服務。成立迄今逾35年，藉由保全業電腦化、由固定物保全進階行動保全，及大量資通訊科技應用，達成「打造智慧安全城市」目標。

- （一）在領導方面，高階主管以「服務在需求之前、關懷在人性之上」，以「安全」、「安心」為核心服務理念，建構一個追求幸福社會，提供安全、便利、時尚生活人性服務。
- （二）在策略管理方面，垂直整合上下游產業，秉持「安全不能標準化」之精神，提供客製化服務，有別於同業標準化系統服務，具競爭優勢。此外，打造創新保全商品、改變服務模式，以租賃方式推廣自動體外心臟除顫器（AED）等高額設備，降低顧客設置門檻，促使其能夠普及使用。
- （三）在研發與創新方面，由「日本進口商品、台灣提供服務」階段，進入「自主創新研發」階

段，並結合產官學研，發展多項創新保全系統服務，致力積極自主研發。年投入研發金額佔營收1.4%，近5年專利數達99件，領先同業，為台灣最完整的保全系統之一，並具備自行維護技術能力。

- (四) 在顧客與市場發展方面，不定期進行市場調查，尋找潛在服務發展模式，滿足顧客對於「安心、安全、舒適、便利」的生活期待。近年來創新服務延伸至移動對象的保護，例如小孩、老人、婦女等弱勢團體。
- (五) 在資訊運用策略與管理方面，建立現代化服務平台，發展衛星定位協尋（MiniBond）、智慧宅管（Mycasa）、智慧商管（NXT）等。此外，勤務人員佩帶智慧型手機安裝「中興保全行動派遣系統」APP 程式，可檢視行動派遣、安全巡迴、異常管理、車輛油料功能等，即時回應現場狀況。
- (六) 在人力資源與知識管理方面，對於人力資源規劃與運用，包括選、養、育、用、展、留等均訂有標準作業流程。投資大量資源於教育訓練，2011-2年連續兩年榮獲勞委會職訓局台灣訓練品質系統（TTQS）銀牌獎，顯見在員工訓練之重視及獲致之成效。
- (七) 在流程管理方面，建構行動網路 e化派勤，以無線電輔助，由管制員下達狀況，直接由資料庫將客戶資料（地址、座標等）透過3G、整體封包無線電服務（GPRS）顯示在保全員智慧型手機，客戶資料完善保密，亦使保全員即時了解現場狀況。設置客服中心（CALL CENTER），確保客戶資訊及需求即時傳遞至中控室，以便即時回應。
- (八) 在經營績效方面，已連續6年獲保全類項目之「消費者心目中理想品牌」第一名，近3年EPS平均達4.27元，並持續擴大「財團法人中保關懷社會福利基金會」及「財團法人中興保全文教基金會」，積極回饋社會。

得獎感言與未來展望

今年是中興保全成立35周年，標誌了台灣保全業35年的發展史；在此同時獲得國家品質獎的肯定，真是意義重大；除感謝主辦單位及評審委員對中興保全的肯定，也要感謝客戶與全體員工對公司的支持。

隨著台灣資通訊的發展，中興保全從固定物保全、行動保全、生命保全、MyCASA智慧宅管、智慧商管、健康照護、智慧建築一直到防災安全等，發展符合社會需求的「生活服務」，以服務為導向，更顯得追求服務品質的重要。所跨出的每一步都讓人驚歎，這個行業的發展往往領先社會需求5至10年；這一切最主要的就是靠掌握社會的脈動並創造需求；以不斷突破、超越自我的企業精神持續精進。

得獎是榮耀的彰顯，追求高品質的服務是我們責任的加重，更是我們繼續前進的動力。我們還有很長遠的路要走；未來，除在地深耕外，也將朝海外市場佈局，希望能將台灣引以為傲的服務品質及精神擴散至國際；此外，我們將從社會安全產業轉型為社會服務產業；透過創新科技與人的結合，提供安全、安心、舒適、便利的生活環境。

董事長

林孝信



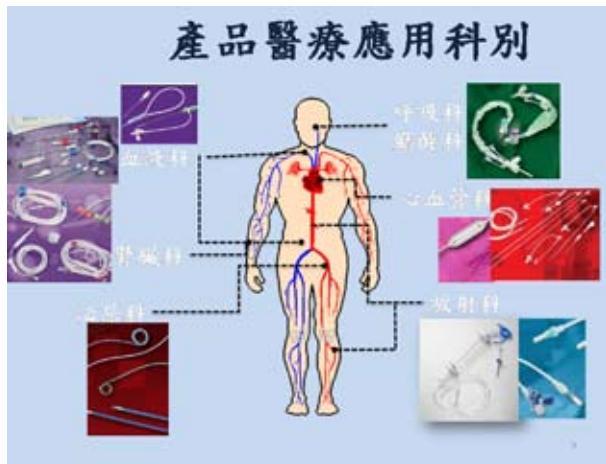
一、企業獎

(二) 邦特生物科技股份有限公司

公司簡介

- ① 負責人：蔡宗禮 董事長
- ② 總公司：台北市長安東路一段23號5樓之6
- ③ 工廠：宜蘭縣蘇澳鎮龍德工業區自強路5號
- ④ 主要產品（服務）：血液迴路管、穿刺針、介入放射科引流導管、腎臟科及心臟科低侵入性體內導管、血管成型術相關之血管攝影導管、氣球導管、多腔管透析導管、藥用軟袋、醫療關鍵零組件等等。
- ⑤ 員工人數：386人
- ⑥ 營業額（2012年）：新台幣842,134千元

邦特公司創辦於民國80年，設址於台北市，並於宜蘭縣的蘇澳鎮龍德工業區購地設廠。85年底進行改組，引進新的經營團隊，多年來，員工由60餘人成長至目前三百多人，宜蘭廠房佔地20,000平方公尺，基於配合政府發展新興高科技產業之政策，暨提升國內生物科技產業競爭力，開發國內外醫療市場，使公司邁向國際化，並於2001年獲准上櫃。公司主要產品為醫療用植入式體內導管、血管攝影導管、球囊導管、藥用軟袋、血液透析迴路管、內瘻管翼狀針、精密輸液套、尿袋、精密量筒、各種外科用引流導管、醫療關鍵零組件等產品。近年來公司更進行國際佈局，導入計劃經營，運用關鍵績效指標（Key Performance Indicators, KPI）管理，以成為國際醫療器材總匯，來滿足客戶的需求，目前公司產品行銷超過80餘國，500多家客戶。



邦特公司成立至今，秉持「誠、信、勤、儉」之企業文化，以高階醫療器材為研發目標，目前已切入高階導管產品，邦特公司秉持著以系統化品質管理確保安全與不斷精進技術為兩大核心，成為台灣最大體內導管製造商。



以品質系統確保安全：

醫療產品首重安全，邦特公司特建構完整的品質系統以確保產品安全，邦特的品質系統發展，在10多年前，即已取得優良製造標準（Good Manufacturing Practice, GMP）及ISO13485醫療器材專業認證，並通過歐盟安全認證標誌（Communauté Européenne, CE）及美國食品藥品管理局（Food and Drug Administration, FDA）的查廠。除了建構完整的品質系統進行全面管控外，全公司每位同仁都認知到，每個零件都攸關著每位用戶之生命安全，並將產品品質安全深耕於習慣，故對於每個產品細節，均能秉持安全至上的態度來從事生產。全公司的經營運作，均以確保產品的品質安全為最高指導原則。



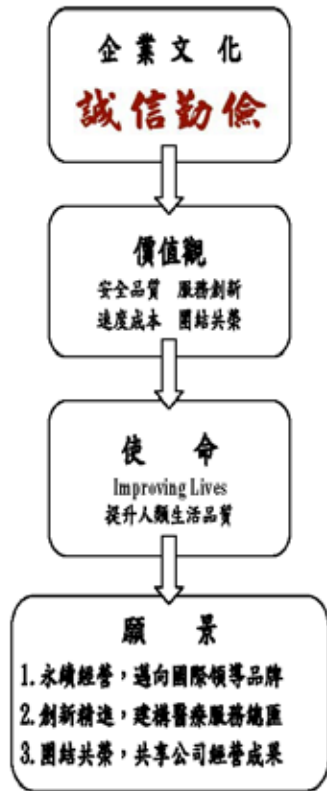
配合公司產品策略朝高階醫材發展，並有感於客戶及市場需求愈趨多樣化、複雜化，因此，自民國97年，高階領導者致力導入推行全面品質管理（TQM）活動，以確保全公司、制度及跨組織所有活動均能符合品質要求。

不斷地精進技術：

面對歐、美、日先進國家競爭大廠林立的醫療器材市場，而該市場特性係以領導大廠的品質標準來衡量後進跟隨者的產品。為取得市場認同及擴展佔有率，邦特新產品上市前，皆須經過一連串嚴謹的驗證審核程序，如市場調查、產品研發、規格認證、量產、上市，不僅在品質方面須與大廠產品並駕齊驅，更要有差異化的特色（或功能），才能佔有一席之地。尤其在高階體內導管上，邦特公司投入更多資源與努力，藉由不斷地提升產品設計、性能研發、高精密度的多孔式押出、射出、及自動化的生產技術，提供更高階醫療產品，以滿足客戶需求。

經營理念、企業文化、使命與願景

一、組織經營理念、使命與願景的形成與內涵



(一) 企業文化

誠信勤儉

『誠信』是我們對用戶的品質保證

『勤儉』是我們對工作的精進準則

(二) 經營理念

邦特公司創立至今，從事醫療產業相關產品的研發、製造、品質、及行銷。對生命的尊重及承諾，是邦特全體同仁共同使命。

邦特之經營理念為：安全品質、服務創新、速度成本、團結共榮。詳細說明如下：

1. 安全品質

秉持「安全品質」之理念，確保醫護人員安全無虞的使用邦特公司產品，避免對病患造成傷害，故嚴格要求公司各級從業人員落實ISO品質系統及

GMP制度之要求。

2. 服務創新

邦特公司每年投入龐大的資源及預算，並經由執行各種政府業界科專、與工業局主導性專案、產學合作，及技術引進，持續從事新產品的研發與創新，以及生產技術的不斷精進與改善。同時透過提供客製化接單，建立差異化的服務。

3. 速度成本

全面嚴格控管原物料庫存，精進採購技巧，以降低材料成本，引進自動化及精實生產流程，透過生技部門，及全員提案改善，持續縮短產品的開發及交貨的時程，來增強市場的競爭優勢。

4. 團結共榮

依邦特公司章程規定，當年度可分配盈餘之百分之十，提撥給予員工特別分紅。每年持續依訓練品質評核系統（TTQS）要求，來執行人員的教育訓練，提升員工素質，使員工成為公司最重要資產，在公司獲利下，員工將可獲得更多的照顧，與公司共同追求永續經營成長。

(三) 組織使命與願景

組織使命為：

邦特致力於醫療器材關鍵性技術研發、新產品的持續創新，打造組織的核心價值（Core Value），提供客戶高品質及安全有保障之產品，並以持續改善人類生活品質及醫療水準為公司最高目標。

組織願景為：

1. 永續經營，邁向國際領導品牌
2. 創新精進，建構醫療服務總匯
3. 團結共榮，共享公司經營成果



推行全面品質管理之經過、作法及具體成果

一、品質檢驗階段 (Quality Inspection) (1991年~ 1996年)

邦特公司在85年開始量產血液迴路管，供應國內外市場，品質重點依據GMP規範要求，嚴格執行各生產製程之檢驗，確保產品品質。此階段品質管理重點在於管理各製程產出良品，品管工作重點大都投入在線上檢驗。

二、品質管制階段 (Quality Control) (1997年~ 2001年)

公司產品此階段生產體系依據ISO品質系統，從設計、開發、試作、製造、滅菌、出貨均能符合品質水準要求。品質管理部門負責IQC/IPQC/OQC等各項檢驗，並使用品管手法及統計製程管制技術，使製造產品符合規範。88年5月獲得CE Mark認證合格，88年12月獲得美國食品藥品管理局FDA510 (k) 之認證。

三、品質保證階段 (Quality Assurance) (2002年~ 2006年)

此階段要求各製程自我保證品質，成立專責實驗室，強化各項醫療級原材料及產品之驗證。品質保證範圍從設計到售後服務涵蓋所有生產(服務)流程之品質。並陸續導入各式自動化組裝機台，以強化品質穩定性。

四、全面品質管理系統導入 (Total Quality Management, TQM) (2007年~)

2007年以後是本公司體認到全面品質管理系統 (Total Quality Management, TQM) 導入是必要趨勢，故本公司導入全面品質管理，積極強化全面品質體系及職能，分階段實施，期望能將品質管理深入到公司每一角落，予以制度化、習慣化，並擴散至合作廠商，為台灣醫療器材產業共同努力。



評審委員總評

邦特生物科技股份有限公司成立於1991年，主要產品為醫療用植入式體內導管、藥用軟袋、血液透析迴路管、精密量筒、各種外科用引流導管及醫療關鍵零組件等，鎖定高階醫療耗材為研發目標的。

邦特生物科技秉持「安全」、「品質」、「技術」等三大核心，自2007年起推行全面品質管理 (TQM)，並配合政府提升本土生物科技產業技術的政策，以持續改善人類生活品質及醫療水準為目標。

- (一) 在領導方面，推動TQM委員會，總經理擔任主任委員，定期檢討各項作業之執行成效，並嚴格執行PDCA管理循環，持續改善，確保達成目標。
- (二) 在策略管理方面，依願景及核心價值建立策略地圖，發展長期營運策略，並由公司整體性開

- 展至各部門與第一線執行單位，每月均有綜合結果彙總，定期檢視KPI以持續改善。
- (三) 在研發與創新方面，產品研發嚴格依據公司制定之設計開發管制程序執行。中程發展架構以叢集(Cluster)方式推展，投入5年以上發展心血管擴張手術產品組合。以高階醫療耗材作為標的，投入金額比例達6.23%優於同業。產品與專利佈局完整，已取得25項專利，對於進口替代深具貢獻，藉由執行4件主導性產品計畫，近年來每年均能推出10項以上產品。
- (四) 在人力資源與知識管理方面，已導入訓練品質評核系統(TTQS)並兩度獲銅牌肯定。
- (五) 在流程(過程)管理方面，依據ISO13485基礎，配合TQM精神，並實施提案改善、品管圈(QCC)、6S活動等以降低成本、提升產值(10年來由3億提升至9億)。
- (六) 在經營績效方面，邦特生物科技現為台灣最大體內導管製造供銷商，多項產品均能取得極佳的市佔率，如血液透析迴路管約26%(第1名)、泌尿引流導管約35%(14萬套)以及軟袋約3成(3600萬套)。研發績效優異，近3年研發成果已達營收20.37%。豬尾巴引流導管為國內獨家開發成功，同時成功打入英國、義大利、瑞典、丹麥等國並取得3成以上市佔率；在國內用量約8萬套，佔國內市佔率45%。

得獎感言與未來展望

邦特公司為了提升管理與品質，在2009年首度挑戰(20屆)國家品質獎，雖然與得獎擦身而過，但邦特公司並沒有因此而氣餒，反而愈戰愈勇；經過3年的生聚教訓，徹底落實全面品質管理，累積足夠的能量之後，在2012年捲土重來，再度挑戰第23屆國家品質獎；在全體同仁的努力之下，得到評審委員的肯定，終於獲得這項殊榮。在此，首先感謝委員們的指導與肯定，也要感謝全體同仁們追求卓越品質的努力。獲獎是榮耀，也是責任與使命的開始，對於評審委員提供的寶貴的意見，我們將據以持續改善，以即時因應瞬息萬變的經濟環境，克服各種經營挑戰。

回顧邦特民國80年成立至今，一路走來筆路藍縷、萬般艱辛，因為醫療器材產業，在沒有取得認證及建立自我品牌之前，是非常困難推廣的，且要面臨國際產品激烈競爭，經營環境相當嚴峻。為了持續強化產品競爭力，於民國89年開始擴充研發團隊，及運用政府科技專案補助，積極致力於高附加價值新產品的開發，並引進最先進的自動化生產設備，提高生產效率，及品質穩定度。此外，為了強化企業經營體質，開始推動全面品質管理，並透過顧問公司的輔導，及不斷的員工教育訓練，使得邦特不斷成長茁壯。

得獎不是努力的終點，反而是精進改善的開始。邦特公司22年來秉持「誠、信、勤、儉」的企業文化，及「提升人類生活品質」的使命，不斷的強化經營管理，改善再改善，精進再精進。如今能夠順利獲得第23屆國家品質獎，這不僅是對全體同仁，長期以來，努力不懈，追求品質的肯定，也激勵邦特公司更加努力，再創高峰。

展望未來，邦特公司將持續積極開發新產品、新客源，並擴大高階醫材的研發製造，建構醫療服務總匯，符合市場趨勢，及滿足顧客的需求，並與國際大廠接軌，爭取策略聯盟合作，藉以提升核心關鍵技術，提升公司整體營運績效。

除此以外，邦特公司亦將進一步，垂直整合上下游供應鏈關係，確保材料的品質穩定。因應國內外市場的開發，除更積極佈局全球市場的銷售網路外，將更進一步強化與客戶的策略夥伴關係，以鞏固國內外市場，提高市場的佔有率。朝向永續經營，成為國際領導品牌之願景邁進。

董事長



執行長





一、企業獎

(三) 統昶行銷股份有限公司

公司簡介

- ① 負責人：林蒼生 董事長
- ② 總公司：台南市新市區大營里7號
- ③ 主要產品（服務）：訂單處理、供應商運輸整合、驗收檢核、倉儲管理、流通加工、客制化分揀、配送及IT系統設計、低溫物流中心建構規劃、4PL（Fourth party logistics）物流顧問
- ④ 員工人數：1,586人
- ⑤ 營業額（2012年）：新台幣25,510,000千元

一、組織優勢

統昶行銷，值得您信賴與安心託付的企業

統昶行銷隸屬統一企業集團，延續統一企業集團深厚的企業文化，並以『最專業低溫物流運籌公司』為定位，堅持『值得信賴與安心託付』的經營使命，1995年營運至今，不斷投入與付出，透過全程溫控、全程掌控、全程確保的精緻化物流，為消費大眾、客戶及食品與流通產業，堅守品質、創造感動、實現共存共榮的穩健成長與和諧發展。

在當前全球化，集團對集團、供應鏈對供應鏈競爭中，專業物流扮演了供應鏈關鍵樞紐，此外，為了確保食品安全的根本需求，低溫物流更是扮演關鍵角色。統昶行銷以提供訂單處理、運輸整合、驗收檢核、倉儲管理、分揀、配送、流通加工以及IT系統設計、物流中心建構規劃與顧問…等全方位整合型物流服務（one-stop-shopping；一站購足式服務），並同時橫跨冷凍、冷藏、18度恆溫、空調溫四大溫層，滿足客戶多元發展。發展迄今，已為製造業至末端連鎖便利店、量販店、餐飲連鎖通路、電子商務…等國際知名客戶，提供完整的供應鏈整合服務，深深與產業緊密結合發展、提升競爭優勢。

取之於社會、奉獻於社會；統昶行銷也不斷落實『以服務為本，回饋社會、愛護地球』的社會責任，積極參與社會公益、關懷弱勢團體、幫助偏遠地區教育資源…等活動，並體認近年來地球環境變遷，我們只有一個地球、為這一代、為下一代生命、生態，更無私付諸一己之力的信念下，以『勿以善小而不為，勿以惡小而為之』的精神，積極導入綠色物流以實際行動愛護地球，善盡地球公民責任。

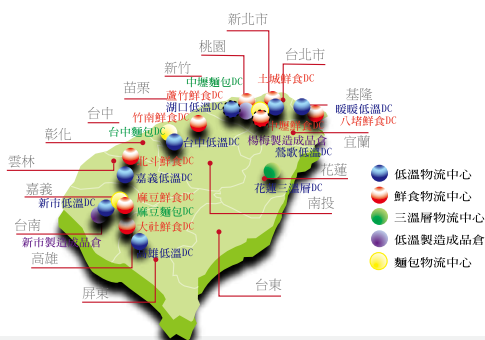
二、服務客戶

統昶行銷為製造業、流通業、餐飲業知名客戶提供專業優質的服務，目前服務客戶已跨足台灣、中國大陸…等地，更積極與國際標竿、領先一流客戶合作，包含在製成品倉物方面：如統一企業、蒙牛、伊利、祐康食品集團（中國大陸）、泰森（美國企業）…等，以及零售物流方面：如統一超商、萊爾富、沃爾瑪（Wal-Mart）、大潤發、麥德隆（METRO）、家樂福…等，及餐飲物流方面：如星巴克、外婆家餐飲集團…等國際領導企業，提供優質服務。



三、服務據點

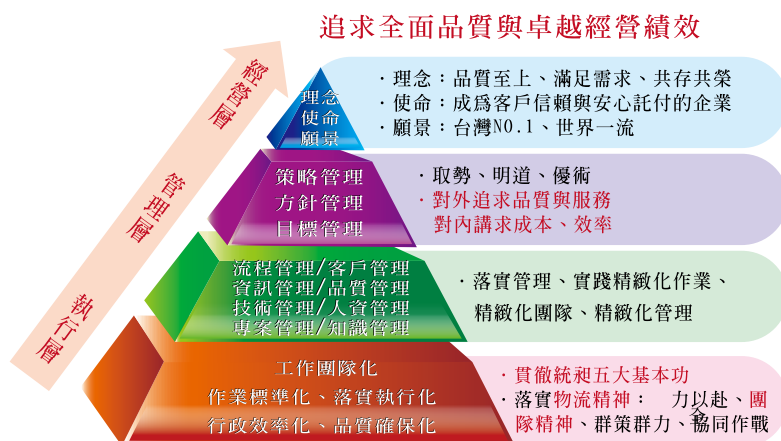
歷經多年台灣深耕，已於台灣本島、花東、離島佈建20座物流中心，為台灣製造產業、流通產業的當地客戶提供最迅速的物流服務；近年來，也在大陸長三角華東區江浙滬佈局物流網絡，提供當地產業優質現代物流。



經營理念、企業文化、使命與願景

一、經營理念

企業文化是企業的靈魂，其核心是企業的理念、精神和價值觀，統昶行銷一步一腳印、不敢懈怠，秉持以『品質至上的精神、滿足需求的服務、共存共榮的理念』三大核心理念、實踐著經營使命，並以獨特的企業精神—『物流精神--全力以赴，把工作當作事業經營』與『團隊精神--群策群力、協同作戰』，善盡對客戶、股東、員工、社會、環境、地球的永續經營與永續責任。



經營理念：

品質至上的精神	<ul style="list-style-type: none"> ● 沒有品質，任何經營活動、利潤都沒有意義 ● 堅持品質、堅持專業、堅持態度、堅持敏感度 ● 全程溫控、全程掌控、全程確保，堅持每個環節、做好細節掌控。
滿足需求的服務	<ul style="list-style-type: none"> ● 持續改善精緻化服務、滿足客戶需求、為客戶創造價值、讓客戶感動。
共存共榮的理念	<ul style="list-style-type: none"> ● 與客戶、供應商、股東、投資人及員工互利共贏，更取之於社會，奉獻於社會，為社會貢獻心力積極回饋，與環境共存共榮、和諧發展。

二、經營使命與願景

經營使命：成為您信賴與安心託付的企業

願景：成為台灣NO.1、世界一流

為達成共同目標，實踐經營使命與願景，統昶行銷透過「由上而下一觀念傳承與貫徹」與「由下而上一創新革新與溝通」的策略，全員參與、共同聚焦公司經營使命與願景，不斷檢視、創新改善。

推行全面品質管理之經過、作法及具體成果

一、全面品質管理發展歷程與成果

統昶行銷身處供應鏈的關鍵一環，多年來全力發展全面品質管理，以確保提供更安全、便利、健康、幸福的消費生活。因



此，在統昶行銷由物流鏈發展至供應鏈、價值鏈成長過程中，就整體全面品質管理歷經4個階段，分別為標準化（1995~1999年）、整合化（2000~2004年）、優質化（2005~2009年）、卓越化（2010年~），藉以持續提升品質、服務與創造價值。

服務範疇

4PL(物流顧問)

3PL(第三方物流)

供應鏈垂直整合

國際採購

麵包物流

鮮食物流

低溫物流

優質化(2005~2009年)

策略發展面

- 推動綠色供應鏈策略

品質管理面

- 導入鮮食全民品管機制、冷藏二次驗收機制、品保回報系統、供應鏈品具情報機制、系統化驗收PDT系統、配送溫度RFID監控設備、精進溫層品具即時通系統、增設稽核專責單位

營運創新面

- 導入WMS+RF無線射頻系統、導入資料異地備援中心、成本分析系統

人才資源面

- 建立預儲認證制度、推動企業專業管理特訓、教育訓練平台、導入企業E學院、KM知識管理推動與系統平台建置

卓越化(2010年~)

策略發展面

- 推動綠色價值鏈策略

品質管理面

- 通過ISO14001
- 通過ISO14064
- 榮獲TTQS銅牌
- 推動ISO27000
- 榮獲經濟部節能減碳績優廠商
- 導入二代驗收系統
- 導入供應商運輸溫度協同管理
- 導入配送溫度即時溫控

營運創新面

- 供應鏈協同作業整合
- 導入SCM供應鏈平台整合

人才資源面

- 精進經理級預儲認證制度

二、具體貫徹全面品質管理、永續創新改善、追求卓越

企業的經營，如同國家品質獎【持續創新、追求卓越】的精神，統昶行銷為具體落實全面品質管理、永續創新改善、追求卓越，將持續驅策『品質200%保證、持續創新與改善、永保領先競爭力、卓越工作團隊、全方位人才培育』五大發展動能，並結合『全流程品質管理、多溫層物流專業、完備物流網絡、物流系統化、物流中心建構Know how及全方位風險管理』六大競爭優勢，實踐讓客戶信賴與安心託付的經營使命與責任。

評審委員總評

統昶行銷股份有限公司成立於1995年，公司主要提供倉儲管理、流通加工、供應商運輸整合，為末端客戶配送服務以及第四方物流（Fourth party logistics, 4PL）顧問。

統昶行銷秉持「品質至上的精神、滿足需求的服務、共存同榮的理念」的核心經營理念，貫徹「品質」、「專業」、「態度」及「敏感度」等4大堅持，透過供應鏈嚴格把關、客制化流程管理與服務，實踐以客為尊的服務理念，滿足不同顧客的發展需求。

- （一）在領導方面，發揮高度組織參與，落實績效檢視與管理，並藉由參加多項評鑑競賽，精進服務品質及凝聚員工向心力。在接班人制度方面，除有「儲備總經理計畫／儲備部主管計畫」外，各階層皆建立健全的預儲人才庫體系與機制。
- （二）在策略管理方面，經營模式聚焦「整合型（一條龍）的全方位低溫物流」，同時具備冷凍冷藏、18°C、空調溫（24-26°C）與成品製造倉等多元溫層專業，全方位滿足顧客端多元溫層發展。
- （三）在研發與創新方面，「經營模式創新」首創便利商店低溫冷凍冷藏物流業務、18°C鮮食物流、導入4°C+18°C雙溫理貨及雙溫共配等。「技術應用創新」建立定點定時配送、綠色物流及供應鏈物流箱標準化、配送虛擬路線系統等。
- （四）在顧客與市場發展方面，首創便利商店國際／節慶商品預購及「A店訂購B店取貨」服務，提高消費者便利性。
- （五）在資訊運用策略與管理方面，導入車輛即時監控系統搭配GPS，充分掌握車輛狀況、溫度及配送等相關資訊。建立創新之「供應鏈資訊共享平台」，促進供應商與門市端資訊共享，提升物流作業流程透明化與效率；「二代驗收系統」首次導入視覺化操作流程，進行系統整合，精進驗收檢核品質。
- （六）在流程管理方面，建置物流服務「開發規劃」、「服務提供」、「業務開發」到「售後服

務」之全流程品質管制制度，確保服務流程（訂貨、供貨、驗收、倉儲及配送所有過程）之品質。

(七) 在經營績效方面，近3年稅前淨利分別為3.12、3.21、3.59 億元，每股盈餘（EPS）更是大幅成長，2012年更高達每股9.17元。而近3年的股東權益報酬率分別為39.4%、36.65%、38.79%，均在30%以上，顯示穩健發展的經營績效。此外，首創便利商店離島低溫物流服務，每年投入大量人力物力成本，只為讓台灣離島地區的民眾能夠享受到最新鮮、優質的商品，未來仍秉持經營理念，落實社會責任。

得獎感言與未來展望

誠摯感謝行政院長期積極推動國家品質獎，引領企業追求卓越、開創全新格局與嶄新視野，不斷邁向另一經營顛峰，也深刻感謝國家品質獎評審委員會所有委員及工作小組對統昶行銷的高度肯定與指導，使統昶行銷榮獲象徵卓越經營與全面品質管理的最高榮耀。

統昶行銷自1995年發展迄今，除秉持以品質為核心，致力統一企業集團供應鏈整合、產銷配一體化外，更不斷累積產官學關鍵技術與專業、首創多項物流先驅，成功佈局台灣、中國大陸兩岸，協同非統一企業集團客戶多元發展、攜手策略夥伴共同成長，一同追求全面品質管理經營提升。在18年發展過程中，統昶行銷也不斷積極參與政府舉辦優良評鑑，透過評鑑不斷檢視自己、創新改善，並先後榮獲經濟部大型物流中心優良評鑑（GDGP）、節能減碳績優廠商及台灣優良品牌獎…等獎項。本次榮獲第23屆國家品質獎的殊榮，更是再次給予統昶行銷多年來群策群力、全力以赴，不斷追求品質、追求卓越而付出與投入的所有團隊與夥伴，一項至高肯定與榮耀。

獲得國家品質獎是一項榮譽、里程碑，更是一項責任與使命。展望未來，統昶行銷將持續依循國家品質獎【持續創新、追求卓越】的精神，不斷透過八大構面評審機制、持續改善、創新求進，並貫徹『品質至上、滿足需求、共存共榮』的經營理念，用專業贏得尊重、用誠信贏得尊重、用尊重贏得尊重，實踐【值得信賴與安心託付】的企業使命，持續朝【台灣NO.1，世界一流】的願景邁進，也為社會大眾、產業、經濟、生態與環境，創造更安心、便利、健康、幸福的美好未來。

董事長

林崑生

總經理

程東和



二、中小企業獎

(一) 東遠精技工業股份有限公司

公司簡介

- ① 負責人：陳東欽 董事長
- ② 總公司：新北市五股區五權七路65號
- ③ 工廠：新北市五股區五權七路65號
- ④ 主要產品（服務）：各式網版印刷機、光電科技高精密網印機、全自動影像對位網印機、全自動觸控玻璃網印生產線、綠能矽晶片全自動網印生產線等
- ⑤ 員工人數：251人
- ⑥ 營業額（2012年）：新台幣2,120,421千元

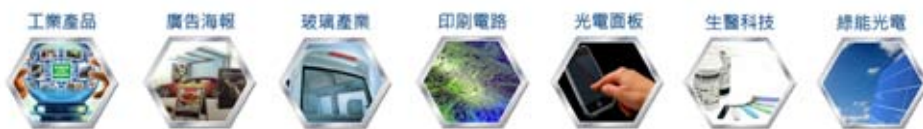


東遠精技於民國68年，由董事長陳東欽先生設立，成立之初以光學放大鏡加工及萬年曆研發為主，因研發萬年曆，進而跨入網版印刷，開啟網版印刷機台生產製造，東遠至今已成為台灣第一的網版印刷機研發與生產製造廠商，供應各型網版印刷機達250個機種，每年生產超過4000台網印機，產品行銷全球超過70個國家，年營業額超過20億的公司。

東遠經過34年的努力，憑藉著優異技術能量與生產效率，以及持續改善的態度，專業於網版印刷機，以成為全球標竿企業為願景，經由創新設計，改良開發，領導印刷製程變革，獨特的創新機械設計，成功開發出多項市占率第一的網印設備。

東遠以提供7大產業網印設備，創新製程為主要利基市場，集中資源於網版印刷機技術開發，堅持網印專業及深耕技術，依產業特性開發適用機種，提供客製化產品或結合不同產業特性功能，創新應用，並持續改良推出新機型，導引客戶製程應用，建立印刷製程標準，提高附加價值。

近年來東遠在國內智慧型手機印刷機市占率第一，全球唯一通過Apple認證為主要網印機合格供應廠商，更是唯一實績銷售太陽能矽晶片網印機；升級傳統機械產業，領先市場，成為高階光電產業與綠能產業網印機首選。



身為社會公民，『取之於社會，用之於社會』，東遠參與民間公益團體、社團、建教合作，慈善捐款、設備捐贈、企業觀摩、學術機構研討等活動，善盡社會責任，1997年領先同業，通過ISO14000認證，制訂環境政策，推動環境保護，產品開發亦朝綠能產業設備發展，期能為社會環境貢獻力量。

經營理念、企業文化、使命與願景

東遠的經營理念與價值觀：

東遠創立初期，常因貨款、品質與同業仿冒等問題困擾，董事長在此成長過程中逐漸領悟，決心自創品牌，並體會唯有力行『誠、信、勤、和』，才能維持客戶信賴與競爭力，多年以來奉行不悖，定為公司經營理念，作為營運活動最高指導原則。

『堅持最高品質承諾』為東遠企業價值觀，推動全體員工重視品質，貫徹『人人是品管』觀念、品質由設計開始，強調過程管理，持續推動改善，以強化品質觀念。



東遠的使命：

- 引領網印精技，開創傳統應用及光電面板新視界，創造綠能減碳重大貢獻。
- 以人為本的核心價值，提供夥伴學習成長的環境，實現自我價值。
- 立足台灣，跨越兩岸，放眼世界，服務全球，永續經營為使命。

東遠的願景：

『專業創新成為全球前瞻性網印精技的標竿企業』

東遠以願景為目標，引領台灣網版印刷機廠商，成為眾多競爭者仿冒對象，東遠持續創新產品、深耕技術、拓展市場及應用領域、整合專業服務能量，進而達到顧客滿意，邁向目標，成為標竿企業。

推行全面品質管理之經過、作法及具體成果

一、推行架構

東遠推行『全面品質管理』，以經營理念與顧客需求為導向，強調高階領導方向，團隊運作與全員參與，堅持品質、持續改善、技術創新，重視過程管理，細節管理的態度，依8大構面的展開，以領導為主幹，策略管理為中心，推動研發與創新、顧客與市場、人資與知識管理、資訊與流程管理等構面活動，在各個構面上推動改善、創造績效，期能讓組織持續成長，枝葉繁茂，結獲豐碩成果，以朝向公司的願景邁進。



二、推動經過

		導入活動	成 果
民國 68年 — 77年	基礎 品質 階段	產品設計改良	首創鑄鐵底座改為鋁合金材料，輕量化、加工容易、減少污染與資源浪費
		建立基礎品質檢驗能力	採用基礎品質檢驗手法，進行進料與成品檢驗
		提升銷售能力	參與國貿局外銷推廣訓練課程，強化外銷能量
		建立產品安全觀念	與德國廠商技術交流，建立品質與安全觀念
		提升技術能力	建立並學習氣壓元件檢驗與應用，研發出世界第一台氣動式網印機，行銷全球
民國 78年 — 87年	推廣 品質 階段	建構生產自動化	購置第一批高精度加工機及建置自動倉儲系統，建立批量生產運作模式
		鋁擠型及壓鑄模應用	加強鋁材料應用能力，採用鋁擠型為結構設計
		推動全面品質觀念	聘請管顧公司，輔導改善體質，導入5S運動，並首次申請國家品質獎
		持續研發與創新	參加第一屆台灣精品選拔，累計52項產品獲獎
		提升經營管理系統化	獲經濟部工業局指定為中小企業觀摩廠，新北產業園區參觀廠商
民國 88年 — 97年	全面 品質 階段	加強環保意識與安全防範	聘請管理顧問公司通過ISO 14001認證
		持續提升生產自動化	導入數值傳輸軟體(Direct numerical control, DNC)，降低重複規劃，提高效率
		提昇品質、檢驗設備改善	通過ISO 9001:2000認證，購置二次元量測、電子水平、振動分析儀等設備
		公司總部擴廠	總部擴廠完成，增購五軸CNC加工機
		提升管理品質	獲得第三屆小巨人獎、第12屆國家磐石獎
		技術升級與新產品開發	台科大合作「傳統產業升級計畫」、工研院合作「主導性新產品開發計畫」
		提升工作效率及工作品質	辦理潛能開發內訓100人次，舉辦品質及效率課程，共計410人次，2966小時之訓練

民國98年	精進品質階段	提高生產作業品質	建置150坪潔淨室、導入自動生產作業模式，導入E化識圖系統，提供即時生產資訊
		管理績效改善	導入KPI管理系統，建置營業單位KPI，進而全面推廣至各單位
		提升量測品質與環境	購置三次元量測設備及雷射干涉儀量測設備
		精進生產自動化能力	導入產品資料管理系統、電腦輔助設計與製造加快生產效率，降低錯誤風險
		提升教育訓練系統	導入台灣訓練品質系統（TTQS）並獲補助，2009年受邀「中小企協」TTQS成果發表會
		挑戰國家品質獎	聘請管理顧問，輔導精進TQM活動

三、具體落實與執行成果

東遠推行TQM活動，以對品質的堅持為出發點，融入企業價值觀，依公司策略、年度經營計畫確認方向，並由下而上自課級單位制定關鍵績效指標(Key Performance Indicators, KPI)做為目標展開，於各關鍵作業流程及支援流程中持續推動各項品質活動，將品質觀念逐步落實於日常工作中，推動整理整頓(5S)活動、提案改善活動及品質改善小組(Quality Improvement Team, QIT)等，做為持續改善之基礎，並透過系統化、標準化將各項品質活動與品質工具的應用持續推廣，並以各項發表會、機會教育、品質宣導及各種會議檢討，經驗傳承與強化精進。

為能達成顧客滿意，東遠每年推出新產品，朝向製造業服務化的模式推動，提升服務品質，藉以強化客戶忠誠度，從設計開發、生產製造滿足顧客需求，提升顧客滿意度。

東遠在面對品質異常及危機發生時，高階領導人均高度重視，並要求立即回報，促使全體同仁重視品質，2009年金融風暴及2012年歐債危機期間，董事長『不減薪、不裁員、不放無薪假』之宣示，投入大量教育訓練，提升員工能力，亦強化全體同仁之向心力與共識，展現東遠的價值觀。

東遠持續深耕技術，獲得超過130件各國專利外，更有18件發明專利，導引產業製程變革，創新價值，另在流程制度、組織管理及成本節約方面，亦能不斷創新改善，每年進行組織檢討調整，創新應用的個人工作站，購置先進設備與引進各項作業系統，透過資訊管理整合創新應用，以落實創新策略於公司運作中。

東遠為能將全面品質管理落實到全體同仁，除各項品質工具及活動的推動外，要求各階主管從日常運作中發現問題，相互檢討及提供改善建議，訂定TQM執行目標，提供學習環境、獎勵措施，塑造員工榮譽感及鼓勵員工參與，期能由內部不斷地標竿學習，激勵表揚，建構東遠全面品質管理的企業文化。

評審委員總評

東遠精技工業股份有限公司成立於1979年，主要產品為各式網版印刷機、光電科技高精密網印機、全自動影像對位網印機、全自動觸控玻璃網印生產線、綠能矽晶片全自動網印生產線等，應用遍及工業產品、廣告海報、印刷電路、玻璃、生醫科技、光電科技及綠能科技等7種領域，供應各型網版印刷機達250個機種，每年生產逾4,000台，行銷全球70餘國。

30多年來，東遠精技以「堅持最高品質承諾」的價值觀，優異的技術能量與生產效率，成為國內智慧手機印刷機市佔率最高、Apple全球唯一認證合格的網印機供應商。

- (一) 在領導方面，總經理身體力行，擔任TQM委員會主任委員，訂定明確的目標，落實執行，鼓勵協力廠商參與TQM活動及卓越經營自評，並帶領技術團隊在技術上不斷研發、創新，講究品質，帶領東遠精技工業跨入國際市場，4年創下80億元營業收入。

- (二) 在策略管理方面，以顧客導向提供客製化產品，結合其他產業技術提高產品價值，並以自有品牌（ATMA）經營模式，經由研發創新、品牌服務，創造品牌價值，跳脫傳統價格競爭。
- (三) 在研發與創新方面，近3年每年均投入營業收入約5%經費在新產品研發上，同時充份運用外部產官學研的資源，每年皆開發6至8種新機型上市，研發績效優異，商品化達80%以上，新產品產值佔銷售額60%，各國專利達130件之多，其中有18件為發明專利，並已實際運用在28類量產機種上。
- (四) 在顧客與市場發展方面，東遠以快速回應及高超技術被 Apple 選為全球唯一認證合格網印機供應商。行銷採雙品牌策略，區隔不同市場、通路及價格，以差異化行銷擴大營收。
- (五) 在人力資源與知識管理方面，妥善照顧員工，營造優質工作環境，設立各種激勵制度，近3年員工離職率均維持在3%以下。此外，亦確實執行接班人計劃，有計劃、系統地培育各級儲備管理人才。
- (六) 在資訊運用策略與管理方面，根據公司發展策略、同仁滿意度調查結果，持續進行資訊系統更新與改善累積達15項，不斷提升作業效率及公司的競爭優勢。
- (七) 在經營績效方面，近3年每股盈餘平均為24.22元、純益率8.89%，均優於國內上市櫃同業。

得獎感言與未來展望

『堅持最高品質承諾』持續推動十幾年，今年能得到國家品質獎，對東遠是最大的鼓舞與肯定，更是東遠面對未來，擁有的核心價值與競爭力。

東遠擠身到高科技供應鏈，靠的是創新研發、永不停歇，以及前瞻性思維，促使東遠持續邁進，不斷在學習中成長，成長中學習，東遠一直以高標準與自我期許的態度經營，傳統機械製造業，要改變員工追求卓越品質的觀念很難，更要兼顧急單交期壓力更難，為能滿足客戶需求，全體同仁日以繼夜展現高度的夢想與韌性，非常感恩全體同仁的默默付出。

東遠將持續研發與生產，以自動化機種、少人化機種，在人工成本高漲的市場獲取商機，東遠會更國際化，服務遍全球，朝向世界級的網印標竿企業邁進，在追求願景的同時，企業的責任亦促使東遠持續成長，我們認真回饋社會，體認到成功不易，如何回饋社會東遠一直在學習，每年編列預算、協助弱勢、節能減碳，更應積極推動與落實執行。

對於未來的展望與願景，東遠充滿了期待，林口企業總部的興建，朝向綠建築規劃，公園式的廠房，最新最先進的自動化加工設備，節能環保，將是東遠成長的里程碑。

在品牌經營上，多品牌的策略，高單價機種的研發，引進德國品牌行銷的精髓，傳承德國工藝技術水準，讓東遠員工有更佳的舞台空間，我們將會更努力。

非常感謝評審委員，以嚴謹的態度，多面向的角度，讓東遠更加了解自己的缺點，國家品質獎得來不易，我們會更加珍惜努力，感恩評審委員的肯定，感謝中小企業處及輔導顧問，對我們的期許與指教，感謝參選過程中支持東遠的所有夥伴，也感謝所有夥伴的體諒，感恩、還是再感恩。

未來TQM精神的落實，更高階工藝的傳承，與更高價值產品的製造，是東遠持續挑戰的目標，創新價值、超群卓越。



董事長

陳東欽



二、中小企業獎

(二) 科達製藥股份有限公司

公司簡介

- ① 負責人：陳裕昌 董事長
- ② 總公司：桃園縣平鎮市工業三路20-1號
- ③ 工廠：桃園縣平鎮市工業三路20-1號
- ④ 主要產品（服務）：科學中藥、保健食品、安心中藥飲片、藥局及醫院中醫部委託經營。
- ⑤ 員工人數：185人

科達製藥於民國69年由百壽製藥投資設廠於平鎮工業區，為引進世界先進的科學製藥技術，建構國際化規格之現代化中藥製造廠。科達製藥立於千年傳統智慧的根基之上，萃取出最良善的精華。秉持著TQM「持續改善，追求卓越」的精神，不斷提升產品品質及技術領先，發展出科學中藥、保健食品及中藥化粧品三大產品系列。並率先業界導入ISO、TQM管理體系，通過中藥GMP認證，檢驗中心通過財團法人全國認證基金會（Taiwan Accreditation Foundation, TAF）和行政院衛生福利部食品藥物管理署（Food and Drug Administration, FDA）實驗室認證，符合國際ISO/IEC 17025規範，成為國內率先獲得品質系統三驗證（GMP、ISO、TAF）的中藥廠。科達製藥近年積極投入中藥材源頭管理和開發「產品安全履歷資訊智慧辨識平台」，讓中藥的用藥安全更上層樓，同時也積極進行製造業服務化，進而達成亞太區中草藥標竿企業之願景。

經營理念、企業文化、使命與願景

經營理念 「科學、誠信、創新」

科達製藥自創立以來，即以「科學、誠信、創新」為該公司的經營理念，對於製藥的品質從不妥協，以「科學」的精神進行研究，以「誠信」的態度來面對客戶，持續啟動「創新」的思維，帶動製藥產業水準的升級及成長。

企業文化

製藥是良心的事業，必須在文化上激發員工發自內心向上與向善的意念，才能製造出好的品質。該公司自創立以來，始終秉持醫者父母心，以社會大眾的健康為己任，對員工、供應商、經銷商及消費者，皆以良善的本心相對，將企業經營與企業社會責任（Corporate Social Responsibility, CSR）相結合，因此科達製藥的企業文化塑造是以修身為起點要求每位科達人具有自我修煉，自我省思的精神，以誠信、負責的態度，提升專業與品質並能與時俱進的發揮創新，最終期許能體現始終堅持「關懷生命」的企業核心價值，對社會做出貢獻。

使命與願景

面對全球化的激烈競爭，以及西方主流醫療的挑戰，科達製藥立基於傳統中醫藥文化，除積極培養前瞻、創新的能力外，更投入大量的研發工作持續創新，依循「開創中醫藥成為主流醫學領域的一部份，造福人類」為使命，邁向「成為亞太區中草藥的標竿企業」為願景，永續經營。

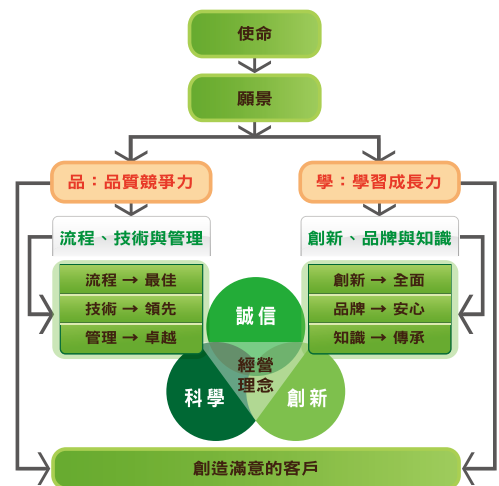


圖1、使命願景的展開

推行全面品質管理之經過、作法及具體成果

推行全面品質管理之經過

時期	目標	推動項目	成果
1980 至 1988	基礎期	<ul style="list-style-type: none"> ■ 制訂GMP品管各項作業標準。 ■ 製造流程品質作業標準。 ■ 嚴選原料、樣品及進貨兩階段篩選。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 1988年 獲得政府核定為實施G.M.P.藥廠。
1989 至 2001	發展期	<ul style="list-style-type: none"> ■ 塑造品質管理文化。 ■ 推行ISO9001品質管理文化。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2000年 獲選為中小企業觀摩企業。 研發中心正式成立。 ■ 2001年 通過ISO9001國際品質驗證。 獲頒國家生技醫療品質獎。
2002 至 2005	推動期	<ul style="list-style-type: none"> ■ 凝聚領導階層推行TQM之共識。 ■ 製作原料真、偽品文獻，與藥品色差正確觀念教育客戶。 ■ 制訂原、物料及藥品安全指標（污穢物質）。 ■ 推動QC七大手法。 ■ 引進「感應耦合電漿質譜儀」等儀器，開發重金屬、農藥殘留、黃麴毒素等檢驗技術。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2002年 獲得第11屆國家磐石獎。 ■ 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。 ■ 2004年 獲得經濟部商業司評選為E化示範廠商。 ■ 2005年 獲頒經濟部中小企業處-創新研發績優中小企業獎。
2006 至 2007	轉型期	<ul style="list-style-type: none"> ■ 建置生產履歷E化，落實藥品追溯系統。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2006年 獲頒經濟部工業局-第7屆工業精銳獎。 生產履歷E化，運用Bar Code出貨系統追蹤產品銷售。 ■ 2007年 獲頒桃園縣長青企業卓越獎-企業特別貢獻獎。 中藥調劑檢核系統（Electric Barcode Check System, EBCS）獲台、日、德、澳多國專利。
2007 至 2012	強化期	<ul style="list-style-type: none"> ■ 推行韓國KFDA(The Korean Food and Drug Administration, KFDA)、澳洲政府認證TGA (Therapeutic Goods Administration, TGA)，及國際醫藥品稽查協約組織（Pharmaceutical Inspection Convention and Pharmaceutical Inspection Co-operation Scheme, PIC/S）認證。 ■ 各部成立TQM推動小組，落實品管圈活動。 ■ 推動中藥材源頭管理。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2008年 取得衛生署健康食品四項認證。 ■ 2009年 通過ISO14064溫室氣體盤查認證。並獲頒產業科技發展獎。 ■ 2010年 通過行政院衛生福利部食品藥物管理署(Food and Drug Administration, FDA)「藥物化妝品實驗室認證」。 榮獲ISO/IEC 17025:2005 TAF 國際實驗室認證。 ■ 2011年 榮獲台灣中小企業優良CSR企業社會責任獎。 ■ 2012年 全國第一家建置中藥履歷溯源平台。 榮獲勞委會TTQS評核銅牌獎。
2013-	未來	<ul style="list-style-type: none"> ■ 持續推動源頭管理 ■ 製造業服務化 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 3年內完成前50大品項源頭管理。

推行全面品質管理之作法

科達製藥對品質的堅持與信念源自全員對「製藥的道德良心」，及「為善的本心」，經由產學合作、每年制定挑戰獎項目標，使公司內部保持創新與持續改善的氛圍。近年累積的能量成就科達三大標竿、四大創新，並持續精進，邁向卓越，最終將可達成「成為亞太區中草藥的標竿企業」之願景。

三大標竿：

1. 垂直整合、建構安心品牌。
2. 中草藥技術領先與知識傳承運用。

3. 追求顧客滿意，創新企業價值。

四大創新：

1. 源頭管理-安全藥材生產履歷 全國第一
2. 用藥安全-「中藥調劑檢核系統」(Electric Barcode Check System, EBCS)《四國專利 業界標竿》
3. 垂直整合-「中藥履歷溯源平台」全球首創
4. 製造業服務化-轉型升級 業界領先

科達製藥以全面品質管理 (Total Quality Management, TQM) 的精神，不僅專注於製程品質的管控，更垂直整合中藥材源頭管理，連結「中藥履歷溯源平台」，藥材從種植開始，到產品交付使用者手中的全面安全管理；客戶端則開發「中藥調劑檢核系統」(Electric Barcode Check System, EBCS)，系統防誤機制，解決全球醫療院所始終無法克服「調劑錯誤」的盲點，做到滴水不漏的「用藥安全」管控，創造中醫藥高品質的信賴。



圖2、垂直整合流程管控

推行全面品質管理之具體成果

科達製藥致力於打造一個讓民眾安全與安心的品牌。在此信念之下，以品質提升為首要目標，不斷調整流程與策略，目標就是建立一個民眾可信賴的安心品牌。

科達製藥推行全面品質管理「三大標竿」之具體成果有：

- **垂直整合、建構安心品牌：**科達製藥從供應鏈最上游的中藥材製作「田間管理」開始，垂直整合「藥材生產履歷」、製劑生產製程的「全面品質管理」、「顧客滿意服務」及「中藥調劑檢核系統」(Electric Barcode Check System, EBCS)，一直至病人端的藥包資訊列印，保障中藥的用藥安全，建構全方位的安心品牌。科達製藥將科技引進中醫醫療體系，讓中藥用藥安全獲得更多保障；其中「中藥調劑檢核系統」(Electric Barcode Check System, EBCS)已成為許多國內醫學中心及大型醫院納為招標基本配備。
- **中草藥技術領先與知識傳承運用：**科達製藥的核心技術是將中草藥科學化、生活化與時

尚化。科達製藥擷取老祖宗的經驗與智慧，除持續多篇國際學術論文的成果發表。並藉由不斷創新中草藥的應用領域，讓中草藥成為時尚與生活的結合。科達製藥專精於中藥製藥本業，提供國內中醫藥體系安全、高效、穩定、可控的各類中藥製劑；更透過產官學的合作，積極投入老年及慢性疾病與中草藥新藥的開發。近年科達製藥更積極開拓海外天然藥物的市場，為使中醫藥成為主流醫學領域的一部份，造福人類而努力不懈。

- **追求顧客滿意，創新企業價值：**「源於品質，止於至善」為科達製藥堅持品質的理念。為了確保消費者用藥安全及顧客滿意，科達製藥率先採用了多種先進的檢驗儀器，並斥巨資設置「串連式氣相層析質譜儀 (GC/MS/MS)」檢測藥材中之多重農藥殘留，及「感應耦合電漿質譜儀 ICP」檢驗鉛、砷、鎘、汞、銅等重金屬殘留，另外包含「二氧化硫殘留檢驗」、「精油含量檢驗」…等檢測。產品全製程均有嚴格的品質控管，以確保產品品質。

科達製藥用服務來追求顧客滿意，將中草藥製

造業升級為中醫藥服務業，經由新開業中醫診所的服務、中藥局委託經營、中醫院委託和院內養生會館經營，角色由供應商轉成共同經營夥伴。科達製藥以誠信提供顧客全方位服務，並創新企業價值。

評審委員總評

科達製藥股份有限公司成立於1980年，為台灣第一家結合科學中藥、保健食品、化粧品製造銷售之廠商。早在創廠之初，該公司即導入日本體系的品質管理系統。本於追求「成為亞太區中草藥的標竿企業」之願景，科達製藥由「組織內品質」向前整合「供應鏈品質」進行源頭管理，向後延伸至「客戶端品質」；結合雲端平台開發全國第一套中藥調劑檢核系統，將用藥安全貫徹至醫療現場，落實全面品質管理（TQM）的精神。

- （一）在領導方面，TQM委員會下分別設置顧客滿意、持續改善、營運績效、品質文化、創新學習等5個推動小組，由總經理擔任主任委員，5位高階主管擔任副主任委員，高階管理階層確實投入，落實持續改善。
- （二）在顧客與市場發展方面，致力成為安心品牌，先後取得GMP、ISO、TAF等品質系統驗證，提升顧客對產品信任度。
- （三）在人力資源與知識管理方面，遵循訓練品質評核系統（TTQS）持續改善流程與制度設計，使教育訓練能與個人及組織績效連結，並獲2012年職訓局銅牌殊榮。
- （四）在資訊運用策略與管理方面，建立自主開發程式之能力，如客制化ERP系統，具有明確之品質回饋機制。首創中藥履歷溯源平台（QR Code），使民眾在購買中藥材時能透過外包裝之QR Code取得藥材從源頭至生產過程資訊。建立中藥調劑檢核系統（EBCS），可防範調劑過程中之七大缺失，使中藥調劑錯誤降為零。QR Code與EBCS系統獲4國專利，為業界標竿。
- （五）在流程管理方面，結合資訊系統，導入同步工程、源頭管理、提案改善、ABC成本制度等以落實TQM。
- （六）在經營績效方面，近5年營收平均以2位數成長，稅前淨利率維持在10%以上，EPS約2.0元，獲利能力達同業5倍，經營能力亦領先於同業，具競爭優勢。

得獎感言與未來展望

過去中醫藥產業一直無法成為主流醫學領域的一部份，給一般民眾的觀感也都停留在傳統與守舊的刻板印象。事實上，現今的中草藥隨著時代的演變，引入科學製程，透過了現代化高科技製藥設備在全面品質控管下，已更符合安全性、均一性、及有效性，療效已受到歐美肯定，是未來醫學的希望。

對於國家品質獎的肯定，科達製藥全體同仁都十分感謝國家品質獎評審委員們的肯定，也將持續為追求卓越品質而努力。此次獲獎，是科達製藥全員參與，品質再提昇的新起點，科達製藥也表示，經由科達製藥的得獎，將會帶動國內製藥業的跟進與學習，進而促進產業升級。

秉持國家品質獎的精神，未來科達製藥更將持續的深化TQM全面品質管理，與同業經驗分享及標竿學習，期待科達製藥推行全面品質管理的實踐，進而帶動整體中醫藥產業的升級與國際的競爭力，達成科達「傳承創新，開創中醫藥成為主流醫學領域的一部份，造福人類」的使命。

總經理





三、機關團體獎

國立清華大學

公司簡介

- ① 校 長：陳力俊 博士
- ② 學校地址：新竹市光復路二段101號
- ③ 主要產品（服務）：教育、研究
- ④ 員工人數：2,235人（含教師及行政人員）
- ⑤ 決算金額（2012年）：新台幣5,510,549千元

國立清華大學前身為1911年於北平清華園成立的「清華學堂」，1956年在台灣新竹復校。目前設有理、工、原子科學、人文社會、生命科學、電機資訊、科技管理7個學院及共同教育委員會等教學單位，共計17個學系、7個院學士班、23個獨立研究所，共設有47個碩士班及31個博士班，為一所各學院均衡發展的研究型綜合大學。

清華建校至今已培育出楊振寧、李政道及李遠哲3位諾貝爾獎得主；在台復校57年，6萬多名畢業生中，有13位為中央研究院院士，校友們多居社會各領域中堅及領袖地位。清華學術及研發成果豐碩，積極延攬海內外傑出學者、留任獎勵優秀師資，加強畢業校友服務與聯繫，招收海內外優秀學生、努力改善校園軟硬體設施和教學研究環境。

因佔地利之便，清華可就近與其他學術研究單位、產業研發機構及產業園區，做緊密的產學研合作；而兩岸清華同根同源，有特殊的情感和長期的合作計畫，攜手打造「清華」為華人首學的品牌。展望未來，清華將致力於突破國內高等教育環境的限制，推動全面品質管理，邁向華人首學。

經營理念、企業文化、使命與願景

一、教育理念與校園文化

清華秉持『自強不息，厚德載物』校訓，以培育德、智、體、群、美五育兼優，具備科學與人文素養，能慎思明辨、具責任感與敬業精神，對社會具影響力的領導者和社會公民為己任。重視學生「堅實深厚的專業素養、自我瞭解與溝通表達、多元觀點與宏觀視野、邏輯推理與批判思考、科學思維與反思、藝術與人文涵養、資訊科技能力與素養、社會反思與實踐」的基本素養與核心能力。

二、組織使命與願景

在陳力俊校長領導下，清華以世界級卓越大學的4願景來凝聚共識：「人文薈萃的學術殿堂」、「博雅與專業人才的培育場域」、「創新科技的發展重鎮」，以及「多元進步社會的推動基地」，充分運用優勢，積極建構優勢研究教學環境，進行前瞻研究，豐富教育內涵，同時進行組織再造，強化經營體質，善用社會資源，奠定良好基礎，以朝向世界級卓越大學之目標邁進。清華大學期望在5年內可進入世界百大，10-20年內進入世界前50名，並將有5-6個具潛力成為世界級之頂尖重點學術領域。



清華願景、目標、策略與行動方案圖

推行全面品質管理之經過、作法及具體成果

一、全面品質管理推行歷程與做法

自1956年清華在新竹建校起，從行政電腦化、行政合理化、校務評鑑、教務創新、ABC (Alumni-Brand-Community) 策略、組織再造等一連串推行PDCA循環的歷程，來落實世界級卓越大學願景理念。

透過SWOT綜合分析及以世界頂尖大學之標竿分析，擬訂5-10年中長程計畫，以下藉由不同階段的

主要代表性活動，說明清華推動卓越經營與全面品質管理歷程：

校務永續發展與策略規劃

1982年清華成立「長期發展委員會」負責規劃未來校務發展計畫，後改由校務會議下常設之「校務發展委員會」負責。清華並成立「校務發展諮詢委員會」督導校務發展規劃與執行成果，另成立「校務發展規劃顧問委員會」，由校內資深教授、校友與社會人士組成，對中長程校務發展議題提供諮詢意見。

2012年起清華導入全面品質管理與策略規劃，以建立「中長程校務發展策略規劃」之機制，並與每年定期舉辦「校務發展諮詢委員會」和「校務發展規劃顧問委員會」的檢討與建議整合，定期更新中長程校務發展規劃報告，並使校務卓越經營目標和各教學行政單位的長期策略規劃結合。

教務創新提升教育品質

2007年清華首創「繁星計畫」，照顧弱勢縮小城鄉差距；2007年與國立科學工業園區實驗高級中學首倡合辦「高中科學班」。2007年成立「清華大學大學部教育改進工作小組」，重新釐定清華大學教育目標，全面檢討學士班教育，提升教育品質；102學年度清華大學首次在申請入學管道底下新增「旭日組」，供學習資源不足的弱勢學生提出申請。2013年再開辦「清華學堂」的課程，結合產業領袖為業師和清華教授，培育未來企業領袖和創業家。

校友服務和顧客關係管理

清華自2006年設立「校友服務中心」，以加強校友聯繫與提升校友服務品質，定期舉辦校友聯誼活動，使校友與母校保持密切的互動，並能支持母校各項捐款計畫。自2010年起推動「百人會」計畫，建設國內唯一全部由校友捐贈的「校友體育館」。

2008年推動「傾聽人民聲音」計畫，接受校內外各界反應意見，並定期由「校務監督暨稽核委員會」做校務滿意度調查。自2012年起秘書處整合校友服務、品牌管理、和社會責任，加強清華的影響力。

清華品牌管理

2012年推動清華「CIS形象識別系統」，將學校的識別視覺化，並建立「清華紫」的標準色，傳達學校理念並樹立學校形象。並經營國立清華大學Facebook粉絲專頁。

社會責任與志工服務

清華自2007年第一屆「國際志工計畫」以來，學生赴國外擔任志工，頗受好評。自2012年起，組織退休教職員工、眷屬、校友及清華之友建立「清華志工團」提供多項服務。

服務品質提升與精實管理

2010年秘書處負責推動「精實管理」行動方案，強化行政效能。2012年起並推動「創新創意改善提案」獎勵制度，鼓勵提案改善。

行政電腦化與流程合理化

1984年清華推動行政電腦化的工作，陸續完成教務、訓導、人事、薪資、總務及會計等子系統；成立「行政業務合理化」小組，2年間完成了29項合理化的專案研究，尤以「行政業務標準作業程序（SOP）」最為重要。

公文電子化與無紙化

自2009年起，決議推動「電子公文線上簽核」，並於2011正式全面實施上線，成功提升公文流程管控及縮短公文處理時數。

校務評鑑與持續改善

自2007年，邀請各相關領域國內外頂尖學者對各系所進行訪評，以追蹤各系所中長程發展計畫的執行成效。清華校務評鑑自評作業依各自評分項由相關單位對於參考效標之工作實施現況提出說明，彙整後送學校自我評鑑工作小組分組檢討各項現況工作之特色、問題與困難、改善策略，修正後依既定時程

提出自評報告。

組織再造與校務創新

配合中長程校務發展規劃，1983年全國首創「研究發展委員會」，後改制為「研究發展處」，負責推動、協調全校研究發展、產學合作及國際學術合作等業務。2008年成立「產學合作辦公室」，2010年擴大編制成為「產學營運總中心」，以跨領域合作的精神推動產學合作業務；2006年成立「組織規程修正小組」，於2009年完成四階段之組織規程修正。而「秘書處」負責校務規劃、公共事務、校友聯繫、財務管理、募款等事務，以強化校務經營體質；並成立國際事務之專責單位「全球事務處」，且將「環安中心」提升為一級單位，建構安全健康之校園環境。自2013年起並推動「儲備主管培育計畫」，增加行政團隊之專業能力，提升校務經營管理效能和服務品質，以促進永續發展。

二、全面品質管理之具體成果評鑑與管理機制

清華透過PDCA管理循環，建立行政品質保證機制，如下圖所示：

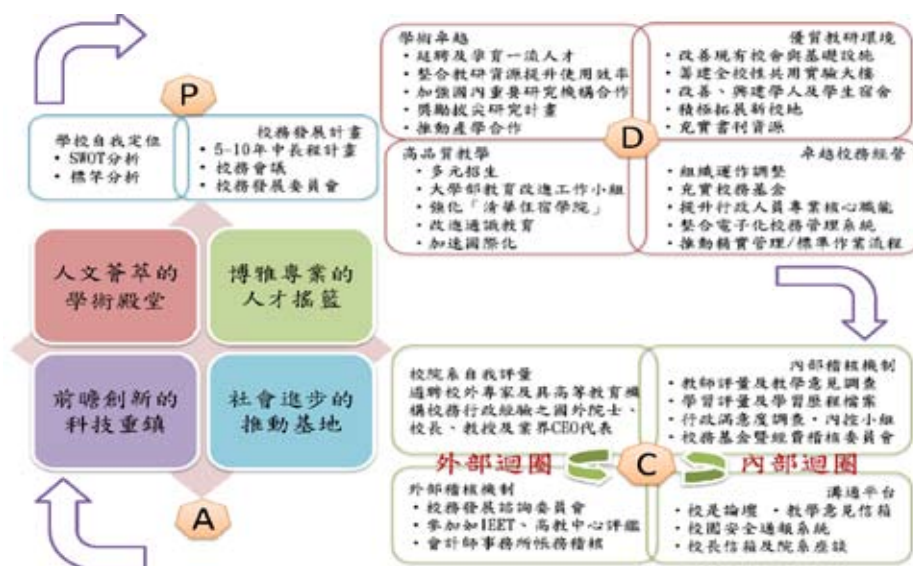


圖1、清華大學行政品質保證機制圖

清華依照「教學及研究單位評鑑辦法」，以提升教學研究之品質與水準，協助各教學單位之發展。規定各學系、研究所、中心以每隔三至五年辦理一次評鑑。

為提升行政效率與效能，減少人為因素所導致相關資源浪費，並達到作業程序與品質的均質化，清華推動全校性標準作業流程，人事室並於新進人員報到及講習課程加強全校性標準作業流程宣導。

清華為強化資訊安全、環境安全、財物安全，提升資訊與財物之管理防護能量，已推動清華行政作業之風險辨識、風險分析、風險評量等任務，並致力發展各項內控作業，將各項控制重點併入各項業務活動流程設計，以降低資料與財物被外洩、濫用之風險。

評審委員總評

國立清華大學自1956年起於新竹復校，初期發展重點為原子科學，其後擴展至理、工、人文社會及管理領域，迄今畢業生已逾6萬名，包括3位諾貝爾獎得主，及13位中央研究院院士。

清華大學秉持「自強不息，厚德載物」校訓，在行政上，推動全面品質管理（TQM）和精實管理，

致力組織與流程再造、服務品質提升等持續改善活動；在學術上，推動基礎科學、應用科學研究及產學合作，設立16個具特殊任務的研究中心，促使清華大學成為培育頂尖人才的學術重鎮。

- (一) 在策略管理方面：該校於1982首創長期發展委員會，並制訂5年發展計畫，展開有系統校園規劃，設立傑出教學獎與傑出研究獎，以鼓勵教學與學術研究。
- (二) 在研發與創新方面：教學上，首創「繁星計畫」並推出「旭日計畫」、清華實習法庭與清華住宿學校等創新教育模式。研究上，101年度之技轉金達6,035萬元，較99年度金額成長3倍；智財權產業效益較過去3年遞增，其所形成效益亦增加3倍。
- (三) 在人力資源與知識管理方面：擁有完整的教育訓練、職涯規劃及考核晉升制度，讓員工清楚瞭解自己未來發展，增強對組織的忠誠度。在知識管理規劃面，為輔助學生課後學習，規劃出「圖書館基礎科目課業輔導」、「教務長榮譽課輔」、「線上課業輔導」等3種系統，以輔導學生實習，並建構桃竹苗區域助理平台，分享傑出教學助理經驗。
- (四) 在資訊運用策略與管理方面：為配合節能減碳措施，於101年實施公文系統電子化，提高公文處理效率。推動全方位校務行政e化，有效方便數位學習。開創雲端虛擬主機，規劃未來於學習資源中心，建置資料備份與系統備援系統平台。
- (五) 在流程管理方面：啟用超高頻無線射頻識別 (Ultra-High Frequency Radio Frequency Identification, UHF RFID) 智慧型圖書館，推動自助借還書，自助取書與館員利用手持式盤點機進行盤點，找書與檢測功能。推動「精實管理」，先以主管教育訓練做起，其次再以秘書處與教務處作為先鋒種子，擴展至全校行政單位，然後再納入教學單位，共同推動。
- (六) 在經營績效方面：係一重視科學與人文素養並進的永續校園；資源豐沛，近3年募款達8.5億（個人及企業大額捐款居多）。

得獎感言與未來展望

感謝各位評審委員的鼓勵和指導，有賴於全體師生同仁長期的齊心努力，清華校務創新及績效有目共睹，此次獲得「國家品質獎」，除給予本校極大肯定外，更賦予清華任重道遠的社會責任。

作為頂尖大學的一員，清華大學不但堅持校訓「自強不息」的精神，持續追求學術卓越與培育傑出人才，更與產業緊密合作共同開發前瞻產業技術，以創造經濟效益，並共同促進台灣高等教育的國際化；秉持校訓「厚德載物」的校風，清華師生亦持續參與社會服務與國際志工，照顧弱勢，建立服務社會的視野與能力，帶動國內高等教育之整體發展。

對於當前全球所面臨的經濟衰退、環境污染、地球暖化與人口老化等重大課題，清華亦積極思索，整合相關資源，提供永續經營、永續發展、高齡照護等因應策略，期能對社會、國家、乃至全人類做出重大貢獻。

「行勝於言」為清華的校風，也是清華團隊追求「高品質」執行力的保證。「國家品質獎」的肯定將鞭策清華更積極推動全面品質管理，持續改善。

校長

陳力俊



國家品質獎歷屆得獎名單

企業獎

- 第1屆 德州儀器工業股份有限公司
- 第2屆 中國鋼鐵股份有限公司
- 第3屆 台灣國際標準電子股份有限公司
- 第4屆 中華汽車股份有限公司
泰山企業股份有限公司
- 第5屆 台中精機廠股份有限公司
美台電訊股份有限公司
- 第6屆 聯華電子股份有限公司
台灣國際商業機器股份有限公司
英業達股份有限公司
智邦科技股份有限公司
- 第7屆 東元電機股份有限公司
台灣松下股份有限公司
光陽工業股份有限公司
通用先進系統股份有限公司
- 第8屆 台灣山葉機車股份有限公司
台灣麗偉電腦機械股份有限公司
- 第9屆 金寶電子工業股份有限公司
裕隆汽車製造股份有限公司
- 第11屆 中華映管股份有限公司
正新橡膠工業股份有限公司
- 第12屆 玉山商業銀行股份有限公司
全興工業股份有限公司
泛亞電信股份有限公司
- 第13屆 中國電器股份有限公司
美商美國安泰人壽保險股份有限公司台灣分公司
國泰人壽保險股份有限公司
- 第14屆 明基電通股份有限公司
福特六和汽車股份有限公司
和泰汽車股份有限公司
台灣國際商業機器股份有限公司
聯發科技股份有限公司

- 第15屆 新光人壽保險股份有限公司
技嘉科技股份有限公司
- 第16屆 欣興電子股份有限公司
信義房屋仲介股份有限公司
- 第18屆 台灣松下電器股份有限公司
玉山銀行
潤弘精密工程事業股份有限公司
- 第19屆 華新科技股份有限公司
榮剛材料科技股份有限公司
- 第20屆 宏全國際股份有限公司
台灣晶技股份有限公司
- 第21屆 圓剛科技股份有限公司
- 第22屆 台灣新光保全股份有限公司

中小企業獎

- 第3屆 慶泰樹脂化學股份有限公司
- 第4屆 柏林股份有限公司
- 第7屆 健生工廠股份有限公司
- 第8屆 信通交通股份有限公司
- 第9屆 車王電子股份有限公司
- 第11屆 太乙印刷企業股份有限公司
友旺科技股份有限公司
- 第13屆 劍麟股份有限公司
- 第14屆 信統電機股份有限公司
- 第15屆 全興方向盤股份有限公司
- 第18屆 白木屋食品股份有限公司
和椿科技股份有限公司
- 第19屆 南京資訊股份有限公司
- 第20屆 中聯資源股份有限公司
桓達科技股份有限公司
- 第21屆 家登精密工業股份有限公司
- 第22屆 上緯企業股份有限公司
大瓏企業股份有限公司

機關團體獎

- 第12屆 國立台灣大學醫學院附設醫院
 第13屆 台北市立萬芳醫院
 財團法人奇美醫學院中心
 第14屆 行政院衛生署豐原醫院
 元智大學
 第15屆 三軍總醫院
 第16屆 行政院衛生署草屯療養院
 第17屆 行政院衛生署台中醫院
 第18屆 亞東紀念醫院
 國立成功大學醫學院附設醫院
 第19屆 淡江大學
 行政院衛生署新竹醫院
 第20屆 長庚醫療財團法人林口長庚紀念醫院
 臺北醫學大學
 第21屆 臺北醫學大學附設醫院
 屏基醫療財團法人屏東基督教醫院
 埔基醫療財團法人埔里基督教醫院
 第22屆 行政院衛生署雙和醫院（委託臺北醫學大學興建經營）

個人獎

- 第1屆 宋文襄先生
 第2屆 鍾清章先生
 鍾朝嵩先生
 第3屆 劉漢容先生
 第4屆 王治翰先生
 第5屆 林信義先生
 羅益強先生
 白賜清先生
 第6屆 謝天下先生
 盧瑞彥先生
 第7屆 陳文源先生
 簡明仁先生

- 第8屆 李詩欽先生
 楊錦洲先生
 第9屆 廖福澤先生
 第10屆 許勝雄先生
 第11屆 邱文達先生
 徐志漳先生
 鄭春生先生
 第12屆 歐陽自坤先生
 蘇朝墩先生
 第13屆 黃永仁先生
 呂執中先生
 高辛陽先生（特別貢獻獎）
 第14屆 林英峰先生（特別貢獻獎）
 第15屆 陳進堂先生
 李源德先生
 第16屆 朱樹勳先生
 閻中原先生
 第17屆 周俊吉先生
 鄭昌頻先生
 第18屆 曾子章先生
 第19屆 高辛陽先生
 徐永年先生
 許士軍先生（特別貢獻獎）
 第20屆 劉金標先生
 彭文理先生
 第21屆 高清愿先生
 第22屆 簡禎富先生

特別獎

- 第14屆 台中市稅捐稽徵處
 第15屆 台南市稅捐稽徵處
 第16屆 桃園縣稅捐稽徵處
 第17屆 中央健保局高屏分局

23rd

國家品質獎

NATIONAL QUALITY AWARD

頒獎典禮

