

第 24 屆  
國家品質獎  
NATIONAL QUALITY AWARD



# 目錄

壹、國家品質獎前言	6
貳、國家品質獎評審委員會組織圖	7
參、國家品質獎評審流程及標準	8
肆、第24屆國家品質獎得獎者	
一、企業獎：中國端子電業股份有限公司	11
二、中小企業獎：興普科技股份有限公司	16
三、個人獎：陳啟光教授	21
伍、國家品質獎歷屆得獎名單	26

## 壹、前言

# 國家品質獎

鑒於經濟情勢與社會環境的快速轉變，我國經濟的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能力，加強企業或組織追求高品質的決心，提升經營品質水準，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)。

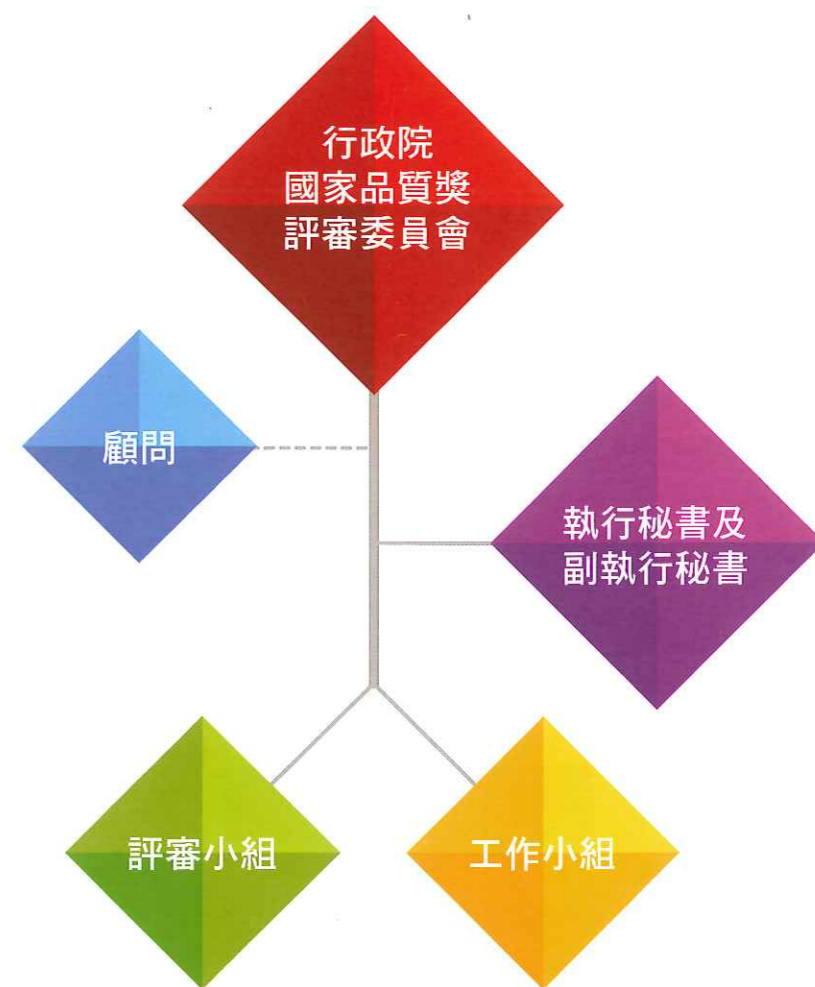
國家品質獎為國內最高的品質榮譽，其設立之目的為：樹立一個最高的品質管理典範，讓企業界能夠觀摩學習，同時透過評選程序，清楚的將這套品質管理規範，成為企業強化體質，增加競爭實力的參考標準。

為達成以上的目的，國家品質獎評審委員會經過縝密籌劃，訂定周詳的評審標準及嚴謹的評審程序，並聘請產、官、學界專家代表參與評審工作，經評審委員審慎、負責的態度下，遴選出來的得獎者，確實足為企業界及國人的典範。而得獎者提供其推行「卓越經營管理」的制度、作法或心得，供企業界參考，對企業界的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，並帶國人追求高品質的風氣，使社會因追求品質而更進步，使我們的國家加速成為品質王國。

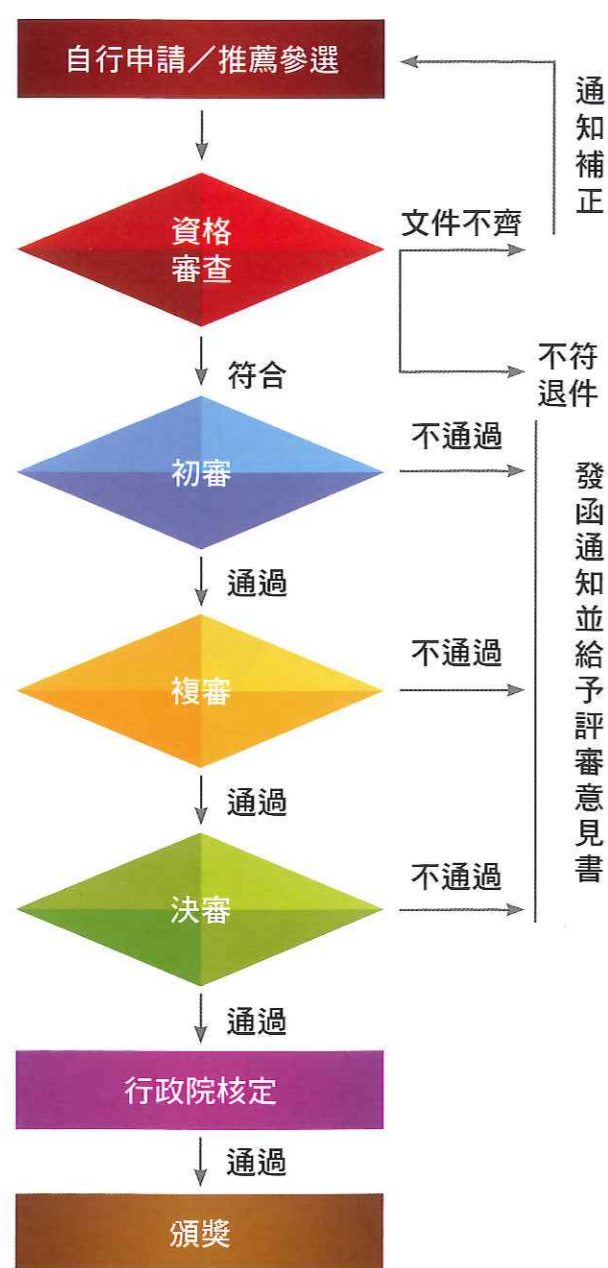
## 貳、國家品質獎評審委員會組織圖

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。國家品質獎評審委員會組織圖如下：



# 參、國家品質獎評審流程及標準

## 一、國家品質獎評審流程



## 二、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 年 8 月 5 日經工字第 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



(二) 個人獎評審標準

類別	權重	權重
研究類	1. 研究全面品質管理之貢獻	70
	1.1 著作及創見 (含國內外論文發表)	
	2. 對國家社會之貢獻 (含推廣之貢獻)	30
	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	
推廣類	1. 推廣全面品質管理之貢獻	70
	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)	30
	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		
實踐類	1. 推行全面品質管理之理念	20
	1.1 經營理念	
	1.2 品質政策及策略	35
	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	
	3. 實施全面品質管理之績效	45
	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		

《企業獎》



中國端子電業股份有限公司



中國端子電業股份有限公司成立於1973年，已由10人不的小公司，蛻變成為橫跨海峽兩岸、集團內擁有2000餘名員工、觸角遍及歐美澳日的國際企業。

中國端子早期係以生產配線起家，1995年起於中國各地陸續建置廈門中端電器有限公司、福州中端電器有限公司、常州中端電器有限公司、長春端子汽車科技有限公司等海外生產據點，2012年更於福建省惠安縣設立荃華（福建）電子科技有限公司，規劃為中國生產總部，整合兩岸各項資源，逐步落實立足台灣、深耕中國、放眼全世界之經營策略。

為不斷追求成長、進行產業升級，中國端子更進一步積極由OEM (Original Equipment Manufacturing, 按原圖設計代工製造) 轉型為ODM (Original Design Manufacturing, 為客戶提供設計、製造代工的服務)。為擴大經營層面，1995年進行組織變革調整，除將原有配線產品成立第一事業處專擅負責外，同時成立第二事業處，陸續跨足其他自有產品如：儀表、車用電子、綠能產品及機電整合系統，投入新領域不斷鑽研。另更於同年成立耐力中端電機股份有限公司（生產汽車用各項開關）、2001年成立仕耀股份有限公司（主要生產連接器等塑膠與橡膠相關用品）等二家關係企業，更持續配合時勢所趨，發展節能產品等，戮力推進各項業務。

- 負責人：謝春輝董事長
- 工廠：基隆市七堵區工建路一之七號
- 主要產品（服務）：配線、儀表、車用電子、綠能產品。
- 員工人數：353人(台灣總部)
- 營業額：新台幣4,350,000千元(2014年)

經營理念、企業文化、使命與願景

一、經營理念

以行業別而言，中國端子係屬汽機車關鍵零組件之傳統製造業，攸關人身安全至鉅，



董事長 謝春輝



■圖2 中國端子企業文化

■圖1 中國端子經營理念及說明

故產品之安全性與可靠度益形重要。而中國端子創立迄今雖已 40 年，然則在富含人文哲思經營者的帶領之下，仍常為公司注入新觀念、新想法，追求高品質生命價值之中心思想，鼓勵大家勇於接受挑戰，亟盼全員能在和諧之工作環境中，以誠實的態度建立公司的信譽，並以前瞻眼光、創新想法致力業務之推進與成長，創造以人為本的企業文化，帶動以愛為主的工作氛圍，服膺熱情投入的營運模式，追求永續經營的堅定志業。

因此，「誠實、創新、前瞻、和諧」即成為中國端子核心經營理念，茲將其內容簡述如圖 1。

## 二、企業文化

誠如中國端子經營者經常用以鼓勵同仁所引用的紀伯倫「先知」一書中對工作的闡述所說：「生命確是黑暗的，除非有著熱望，所有的熱望都是盲目的，除非具有知識，所有的知識都是無用的，除非有工作，所有的工作都是空虛的，除非有愛」，貫穿其中心思想即形塑成中國端子獨特之企業文化，如圖 2 所示。

## 三、使命與願景

在經營理念之引領下，中國端子向以提供環保、安全、實用之產品為首要考量，因此「客戶生

命的安心託付，中國端子的永恆承諾」即自然形塑成組織明確使命，是中國端子於追求「出資者」與「出力者」之最大利益時最為核心的價值定義。在累積多年實戰經驗後，中國端子現即以「成為移動機具關鍵零件部品主要供應商，進入全球供應鏈體系」為企業願景，並在相互信賴及邁向永續之基礎下，追求客戶、供應商及全體同仁之共同成長，致力提供使用者高品質與高附加價值之產品與服務。

## 推行全面品質管理之經過、作法及具體成果

### 一、全面品質改善系統整合架構

中國端子推行全面品質管理系統整合性架構（見圖 3），是從公司使命願景的領導開始，以高技術、高品質與高附加價值的精品化策略，在研發創新、顧客關係與流程管理上選擇出可以讓我們做得更好的方法，讓大家共同去努力創造價值。在這推行過程中，經由全員參與訓練的人力資源政策與資訊科技的運用，來累積與提升組織能力與人員的學習成長。依循著 PDCA 的管理循環，讓公司的策略方針可以有步驟的落實在日常工作中，而能創造出公司整體的經營績效，進而完成公司的使命，且朝著願景的目標邁進。

### 二、全面品質改善系統推動架構

中國端子全面品質管理推行與展開，其特色是透過一系列的會議將全面品質管理各議題落實在日常的工作中。在既有組織架構下的部門單位，除了管理其部門職掌的組織功能外，就公司整體的機能別管理，則是透過跨部門單位的編組與專案立案進行管理。

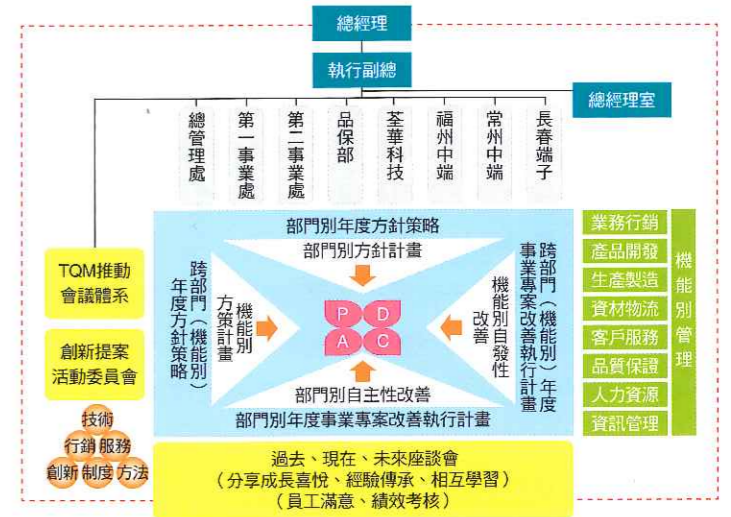
中國端子全面品質管理會議推動體系（見圖 4），區分為策略體系、評估體系與資訊管理體系三功能，透過各體系中會議的召開來推展全面品質管理的相關活動。另外成立創新提案活動委員會推行創新提案活動發表觀摩會，作為各部門持續改善與創新的交流分享平台，日常管理，除了透過全面品質管理會議推動體系的會議來進行查核與改進外，更每季舉辦過去現在未來座談會，透過與高階主管直接的面對面，一同檢視：過去三個月的工作成效與學習，現在工作努力的目的與目標，及對於未來在工作上的協助或期望。透過這個定期座談會的舉辦，所有的間接人員皆可以獲得高階主管的指導與協助，與部門內同仁的相互學習。因此這樣的過程不只是做中學的實踐，也可以說是中國端子自許成為學校延伸教育機構的手法之一。

### 三、全面品質管理推動的手法及具體成果

全面品質管理就是公司整體經營活動的管理，在以「為顧客創造價值」的思維下，我們努力



■圖3 全面品質管理整合性架構圖



■圖4 全面品質改善系統架構示意圖

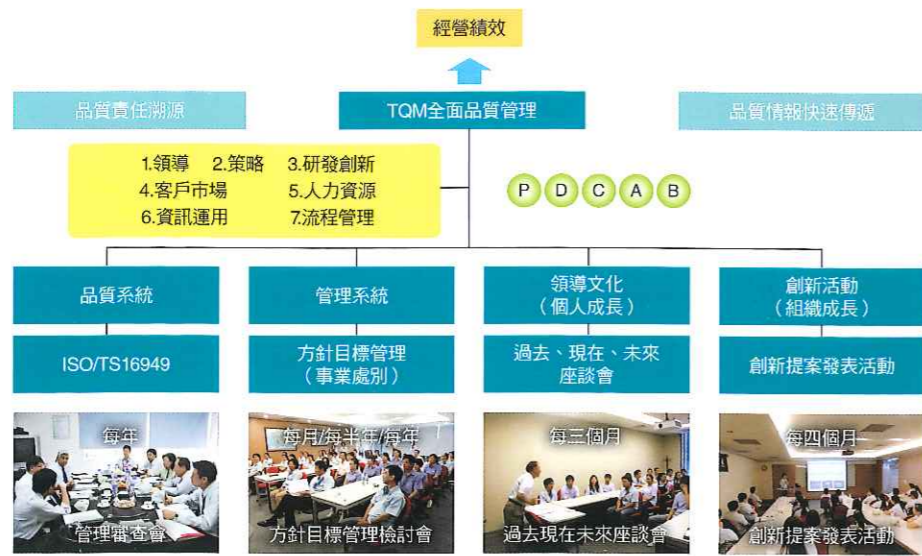


圖5 全面品質管理推動手法

讓中國端子能夠很清楚地傳遞：我們是產品可以安心託付，且能夠少量多樣有彈性對應的一家值得信賴的廠商，其推動的手法（見圖5）。同時也希望讓中國端子在顧客前的形象是喜悅的，是努力成長的，以及是可以為顧客創造價值的成功夥伴。

因此在為顧客創造價值的思維下，中國端子持續關注公司內的持續改善與全員參與二大議題。

在持續改善的組織文化下，不只是天天要改善，更將持續改善的做法予以制度化，成立創新提案活動委員會推行各部門單位的持續改善與創新活動，並於每年舉辦三場的改善與創新成果發表觀摩會。透過這個活動，除了具體將改善與創新的作法制度化，更能達到增加同仁間相互學習的訓練效果，以達組織成長的目標。至今已推行6年，舉辦18場的觀摩會，提案件數累計656件，累計效益金額為3158萬元。

中國端子自許成為學校延伸教育機構，不論是直接員工或是間接員工，不論是一般員工或是主管，都有相對應的訓練與教育課程，作為提升專業技能與改進工作態度的學習活動。在全員參與的訓練活動中，透過過去現在未來座談會溝通教育，讓間接員工與主管，培養發掘問題與改善手法的能力，以及處理問題應該有的態度與思維。透過訓練活動，讓中國端子有能力去維持持續改善與創新的組織文化，而且能更進一步提供顧客差異化的價值服務。

## 評審委員總評

中國端子電業股份有限公司成立於1973年，為國內配線領導廠商之一，產品涵蓋海陸移動機具之關鍵零組件。中國端子憑藉「以人為本，追求止於至善的永續價值」，貫徹「誠實、創新、前瞻、和諧」的經營理念，專注配線領域20年。近年來，因應國際環保趨勢，中國端子更成功將觸角拓展至電動代步車和電動輪椅，期以綠能產品之機電整合系統供應商為未來目標。

### 一、領導方面

領導人鼓勵員工「不要做世界第一，而要做世界唯一」展現強烈企圖心，積極推動提案創新活動，並親自主持每季「過去現在未來工作座談會」，建立員工與經營者直接對談、溝通的機會。此外，每年更將20%盈餘撥予員工，打破家族企業框架。

### 二、策略管理方面

以「三高一低」（技術質量高、品質要求高、附加價值高與少量多樣化）經營策略奠定移動機具關鍵零組件利基市場，並進軍高度成長之農業與建設機具市場。

### 三、研發與創新方面

至2014年共獲37件專利，其中9件為發明專利、28件為新型專利，如領先業界將電子式儀表導入通勤用機車，獨創之電動車專用下控制器市占率更為全球第三、亞洲第一。

### 四、顧客與市場發展方面

立足台灣，國產汽車配線市占率17%；機車配線市占率46%，居全台之冠。放眼國際，大於五千毫升重機配線市占率12.03%，乃台灣外銷歐洲成績最佳者。此外，全球電動輪椅製造商皆為客戶，其中八安培（8A）充電器市占率高達78%，穩坐世界第一。

### 五、人力資源與知識管理方面

已導入訓練品質評核系統（Taiwan Training Quality System, TTQS），並獲銅牌肯定；且近41年未發生重大職業災害事故。

### 六、資訊運用策略與管理方面

系統自行開發率達50%，如材料與技術搜尋引擎（Material and Technology System, MATS）、產品工程設計系統（Production Engineering Design System, PEDS）等，藉以提升開發效率、縮短設計時程，服務對象遍及4個海外廠、386家供應商和170家顧客。

### 七、流程（過程）管理方面

推動後拉式臨界生產，在機種增加近300%的前提下，生產效率提升26%、工時減少27%；電線束出貨品質近6年均在10ppm（Parts Per Million）以下，優於國際平均水準。

### 八、經營績效方面

近3年顧客流失率為零，近20年呆帳率僅15.42ppm；近3年每股盈餘（Earnings Per Share, EPS）在2.93元以上，近10年營業額成長率為92.5%。

## 得獎感言與未來展望

國家品質獎，代表的是經過國家認證、品質保證的獎項，也是所有企業經營者都視為至高無上的榮耀，中國端子能夠鼓起勇氣將夢想付諸行動，並且獲得這項殊榮，我們感到無比的榮幸與幸運，在此也要感謝各位先進的指導與愛護。

中國端子從配線、儀表、綠能產品及車用電子等，皆能創造差異化，以高技術、高品質與高附加價值滿足業界的需求。秉持著追求卓越，成功就會追著你跑的堅定信念，全員努力落實全面品質管理，讓來自國家與客戶的榮耀肯定，化為中國端子的進步動力。著眼未來，將本著中國端子既有累積的基礎，增加企業的附加價值，建立以CTE Inside為核心的自有品牌，藉由組織內以人為本團隊合作的文化，與客戶間合作互惠商機共享的精神，及與廠商間整合資源創造價值的信念，作為中國端子品牌的核心價值。

此外，也盼能整合台灣科技島的研發能力與中國生產力中心的資源，以獲得企業更大的成長動能，深耕產品與技術研發。透過國際產學合作，以台灣累積的經營能量，跨足到國際移動機具市場，為未來創造不只有台灣製造的產品品質，更可以提升台灣設計的產品價值。為「立足台灣、深耕中國、放眼全世界」之經營策略邁向成長之路。

這次得到國家品質獎，隨之而來的是更多的責任與承擔，也希望大家繼續給我們支持與指教，讓中國端子不僅能夠恰如其分地符合國家品質獎的精神，更要持續不懈的努力以彰顯國家品質獎的意義與價值。



## 洞燭商機

電子、資訊科技在台灣蓬勃發展，創造了『台灣經濟奇蹟』，但在過於強調生產經濟規模的同時，忽視了研發初期少量多樣的產品製造服務，在國內位居電子零組件產業第三大產值的 PCB 產業，獨缺專業少量多樣生產製造工廠。董事長吳元超歷任多家上市 PCB 大廠，洞悉市場的迫切需求，於 2001 年成立興普科技股份有限公司。

「穩健成長」是吳董事長經營公司的堅持，興普以專注 PCB 少量多樣生產，發展高階製程技術、協同客戶 R&D 設計，掌握先期關鍵技術及導入 PCBA 事業範疇優勢，透過不斷的技術製程開發及商業模式創新，再繼以策略股東資源委外流程擴大營收；加大與競爭者距離，建立興普的優勢競爭。

興普科技目前為國內唯一 PCB 及 PCBA 全製程少量多樣專業製造廠，擁有中科院、漢翔航空、聯發科、國際航電、台達電、GE、Infineon、Microsoft、Canon 等八百家國內外國際大客戶，近年來更贏得多家世界級知名企業投資。

## 電子產業製造整合服務提供者

興普創新營運模式～為電子產業製造整合服務提供者，提供管理現有 800 多家客戶資源，以『興普為中心製造工廠』、結合『快速反應的供應鏈管理』與策略，全方位提供客戶 PCB 及 PCBA 系統組裝產品，從樣品開發、試產到大量生產的每一過程，均能配合客戶需

- 負責人：吳元超 董事長
- 工廠：桃園市蘆竹區內溪路 47 號
- 主要產品（服務）：PCB&SMT 電子零組件製造整合服務業
- 員工人數：240 人
- 營業額：新台幣 780,000 千元，EPS：5.01 元（2014 年）

求由兩岸最適生產基地生產交貨。興普以現有印刷電路板樣品製造基礎為延伸，向外持續擴大營業額及商業利益，加大與競爭者距離，並自許為客戶的「先端產品研發製造中心」，確保營運績效並發揮興普最大的效益，如圖一所示。

## 經營理念、企業文化、使命與願景

### 一、經營理念

興普自 2001 年創立以來即『以人為本』的經營理念「尊重、責任、參與、成就」，協同國內外高科技企業研發中心發展少量多樣創新產品與經營模式建立，其主要的成功之道，是興普公司文化與經營理念，如下頁圖 2 所示。

### 二、企業文化

高階領導透過顧客、競爭、變革與持續改善，領導全員建立由外而內的視野，自動自發不斷創新客戶價值，不斷提供客戶滿意的創新服務，讓客戶得到物超所值的服務，體現興普企業文化「致力客戶成功」之使命。

「滿足客戶需求」是興普卓越經營成功重要關鍵因素，舉凡興普所有活動投入、產出、產品與服務之「作業流程品質」皆已深植於全員，且表現在每個人的工作態度中。企業實行 TQM 持續利用技術與創新來改善公司「核心產品」並強化「競爭策略」，達到企業持續獲利。

### 三、使命與願景

「以人為本」的企業文化為架構之經營理念，持續提升強化組織企業競爭力，堅持不斷追求創新，建立核心技術與能力，實現興普「致力客戶成功、股東滿意、員工開心、承擔企業社會責任」之使命與「成為電子產業製造整合服務提供者之亞洲領導企業」的願景。（如圖 3）。

## 推行全面品質管理之經過、作法及具體成果

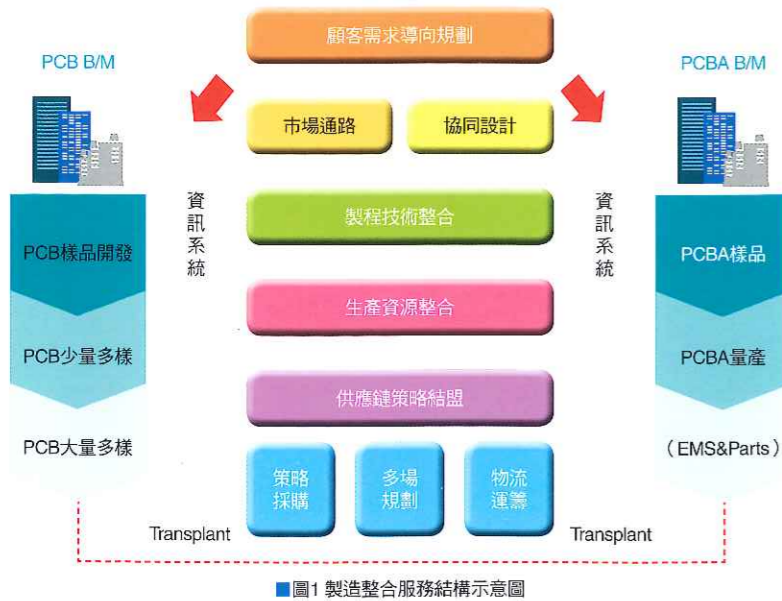
### 一、全面品質管理之經過

興普推行「全面品質管理」，以「顧客導向」與「全員參與」為基礎，透過高階領導、團隊運作及持續改善，邁向卓越經營，各階段具體作法，如表 1。



董事長 吳元超





■圖1 製造整合服務結構示意圖



■圖2 興普公司文化與經營理念

●表1 推行「全面品質管理」之經過

時期	主軸	推動項目	成果
2000-2003 發展期	顧客導向	<ul style="list-style-type: none"> <li>製訂製造流程品質標準</li> <li>製訂產品品質的各項管制標準</li> <li>以8D流程執行PDCA管理循環</li> <li>建構顧客導向之流程</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2001年-通過ISO9001品質管理認證</li> </ul>
2004-2006 落實期	高階領導 全員參與	<ul style="list-style-type: none"> <li>推動作業流程品質</li> <li>導入生產標準工時系統化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2005年-建置客戶一頁管理系統</li> <li>2006年-通過ISO14001品質管理認證</li> </ul>
2007-2010 優化期	團隊合作	<ul style="list-style-type: none"> <li>高資本投資高精密設備廠房</li> <li>成立稽核室，推動內控內稽制度</li> <li>推動平衡計分卡機制</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2008年-完成新廠搬遷</li> <li>2009年-榮獲勞委會「安全衛生與節能工作執行」優良獎</li> <li>2010年-第十九屆「國家磐石獎」</li> </ul>
2011-2014 精進期	持續改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>推動工安節能計畫</li> <li>導入QCC品質競賽活動</li> <li>推行QIT改善專案</li> <li>導入ISO/TS-16949品質管理系統</li> <li>與中央、元智、萬能...等大學產學合作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2011年-榮獲勞委會「安全衛生暨工安投資」傑出獎</li> <li>2012年-榮獲「產業減碳季節水計畫」績優獎</li> <li>2013年-榮獲「友善職場、幸福企業」就業金讚獎</li> <li>2013年-通過TS-16949汽車電子品質認證</li> <li>2013年-榮獲中華民國第三十六屆「創業楷模」青創獎</li> <li>2014年-第二十四屆國家品質獎</li> </ul>
2015- 全面品質經營期	追求卓越	<ul style="list-style-type: none"> <li>優化TS-16949經營品質系統</li> <li>推動ISO9001:2015全面改版</li> <li>策定「綠色產品」計畫</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2015年-榮獲經濟部第三屆「潛力中堅企業」殊榮</li> </ul>

## 二、推行全面品質管理之現況

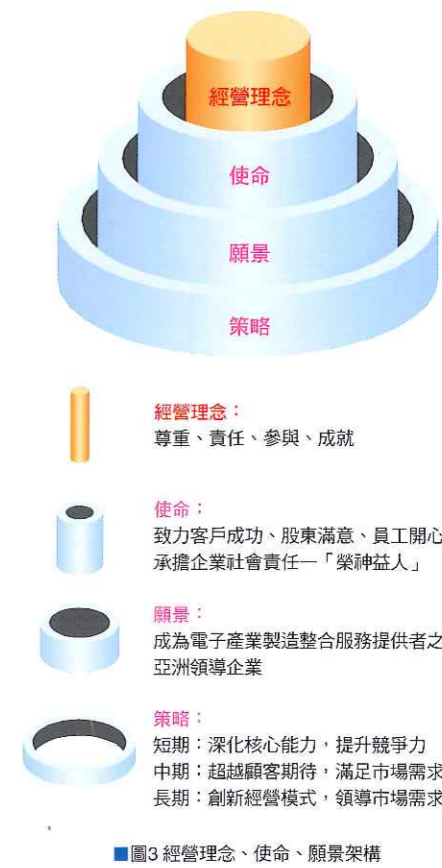
興普自推動全面品質管理 (TQM)，與自創獨特商業模式之既有基礎，及至建立全面品質管理，運用全面品質管理模式的精進成效「卓越經營績效」，已展現在歷年各項營運指標提升，暨財務指標獲利上。

公司將持續維護與推動全面品質管理 (TQM)，堅固企業組織的產品及服務品質。持續與組織成員做企業理念價值的溝通與企業文化塑造分享，顧客與市場開展，研發創新，作業流程管理之精進等，以增強其競爭力，建立「卓越優質企業」。

企業承擔起社會責任，共同與員工攜手參與更多的弱勢關懷，體現標竿企業優化的營運模式與發展，獲得公司員工、客戶、股東及社會的信賴與肯定。

## 評審委員總評

興普科技股份有限公司成立於2001年，主要提供印刷電路板關聯之特殊產品技術研究開發、各類高密度、多層印刷電路板生產製造。興普科技從樣品技術開發、試產到量產，再由兩岸最適基地生產、交貨，每一過程均能配合客戶需求，乃成興普優於同業之關鍵成功要素。



■圖3 經營理念、使命、願景架構

## 一、領導方面

高階領導者積極投入品管活動，每月主持經營會議檢視經營績效，瞭解國內外競爭者的品質狀況，持續改善推展全面品質管理 (Total Quality Management, TQM)。

## 二、策略管理方面

專注「小廠做不來、大廠不方便做」之印刷電路板樣品市場，具少量多樣、協同設計、模組化整合及供應鏈策略結盟等核心競爭力，協助客戶縮短產品上市的時間。

## 三、研發與創新方面

層疊封裝技術 (Package on Package, PoP) 四階段製程開發，領先業界。每月開發近 1000 件產品；每年協同設計達 2000 件以上；新產品累計產值佔總營收比例，每年約為 16%。

## 四、顧客與市場發展方面

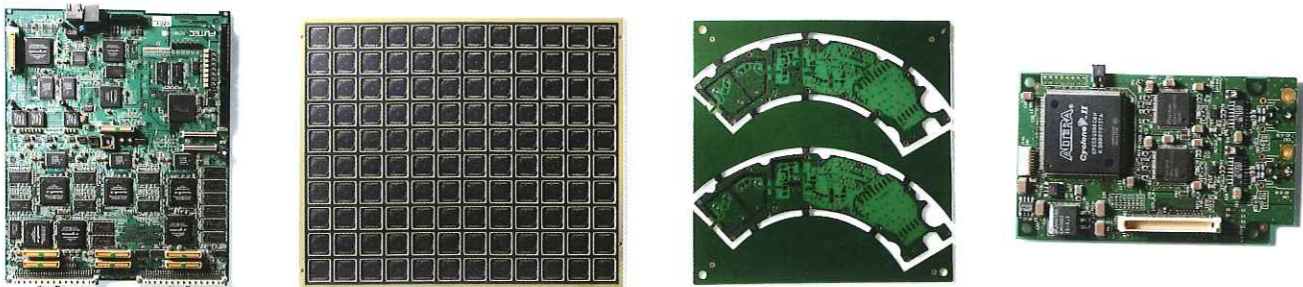
係國內唯一印刷電路板及印刷電路板組裝全製程少量多樣之專業製造廠，服務宏碁 (Acer)、蘋果 (Apple)、佳能 (Canon) 等 800 家以上國際知名企業；回購率逐年提升，至 2014 年已達 91.73%，且 73% 以上新客戶來自現有客戶主動推薦。此外，提供客戶協同設計與工程建議，提升顧客忠誠度；運用「品牌延伸效應」，在新產品與舊品牌產生「認知迴圈」，豐富興普製造整合之品牌內涵。

## 五、人力資源與知識管理方面

訂定員工激勵制度，並提供健康檢查、無菸工作場所等友善職場環境，近 3 年離職率為 2.1%，並獲頒勞委會職業安全衛生改善績效傑出獎，及桃園縣 2013 年「就業金讚獎」。

## 六、資訊運用策略與管理方面

90% 以上資訊系統程式皆為自行開發。e 化後每年節省人工作業 6000 小時以上，系統改善效益逾 40 萬秒。建置「行動雲端辦公室」協助主管階級完成日常管理工作；資訊管理報表優化後，



10分鐘內即可洞悉公司營運現況。

#### 七、流程（過程）管理方面

運用協同設計流程，縮短客戶樣品轉量產時效 24 至 48 小時以上，有效降低工時及成本；創新併板流程，降低成本約 30% 以上，提高競爭力。

#### 八、經營績效方面

2014 年每股盈餘達到 5.01 元。重視社會責任，推動廢棄物全面回收再利用，近 3 年收入約 1269 萬元，40% 提撥為員工獎勵福利金。

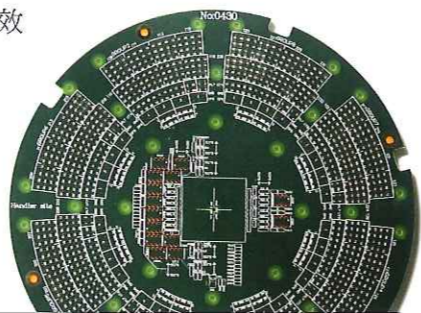
### 得獎感言與未來展望

國家品質獎為我國企業、中小企業、政府機構、學校、醫療等機構，以及個人對品質經營卓越貢獻的最高榮耀獎章；興普公司全體能以獲此殊榮感到萬分鼓舞與榮耀。誠摯的感謝公司同仁對追求卓越品質經營努力以及貢獻感恩！感謝所有評審委員給予的肯定。參賽評鑑過程主委及各位委員的指教、提供許多珍貴意見實在對我們幫助很大，我們虛心領受！也都陸續落實持續改善中！獲獎是榮耀更是責任，日後我們將更堅定以「落實品質經營承諾」來回饋所有支持興普的客戶、諸位。參賽到獲獎橫跨了二個年度，這期間同仁在忙於公司市場競爭與參賽雙重壓力下，因著興普精神全員使命必達與榮譽驅動！這二個年度公司的經營績效目標均達成，且各項績效指標都超越歷年甚多。

挑戰國品質獎過程是件非常艱辛的事！但，看見全體同仁總能為公司共同目標「挑戰國品質獎」，要「贏得國家品質獎」的決心堅定而努力，令彼此大家都感動！我們公司產品製作流程特性較為繁瑣複雜，同仁日常例行工作就很多，因循國品質獎精神，同仁無論工作再忙，凡大小個案決策進行，都堅持遵循國品質獎精神、要項與流程辦理，我們習慣凡有個案決策進行總要透過不斷交叉討論、反覆思辯、分析、聚焦，再經由團隊合作決策，制定，個案才可以執行。

聖經上說：「流淚撒種的，必歡呼收割」。今日的獲獎，見證興普過去無數的努力，走過艱辛都是為了今日「磐石般全面品質管理建設」，此必然成為興普此刻與未來卓越經營，必也能持續卓越永續經營效力。

展望未來，興普在既有的基礎上持續創新，持續再建造企業獨特優勢能力努力，結合雲端、物聯網等新創科技的運用，再提升組織內部效能及客戶服務的深耕，建立優良企業典範，繼續朝向成為「電子產業製造整合服務提供者」之領導企業邁進。



## 《個人獎》 陳啟光教授



#### 現職

- 元智大學工業工程與管理系教授

#### 學歷

- 美國威斯康辛大學 工業工程 博士（1992~1996）
- 國立清華大學 工業工程 碩士（1984~1986）

#### 經歷

- 元智大學 主任秘書（1989~1992、1996、1999）
- 元智大學 人事主任（2008~2012）
- 中國工業工程師學會 副秘書長（1999~2002）
- 中國工業工程師學會 服務科學推動委員會 召集人（2015~）
- 中華民國品質學會 學術委員會 主任委員（2010~2011）
- 行政院服務品質獎 分組召集人及評審委員（2000~2007）
- 行政院傑出研究獎 複審委員（2002~2004）
- 行政院國家品質獎 評審委員（2007~2012）
- 行政院金斧獎 評審委員（2002~2007）
- 科技部工程司工業工程學門 規劃委員（2012~2013）
- 科技部工程司工業工程學門 複審委員（2009~2010、2013~）
- 經濟部全國團結圈競賽 評審委員（2005~2013）

- 經濟部中小企業磐石獎 評審委員（2010）
- 品質學報 期刊主編及 執行編輯（2007~2011）
- Total Quality Management & Business Excellence 期刊編輯委員（2011~）
- International Journal of Quality & Service Sciences 期刊編輯委員（2010~）

#### 榮譽：

- 中華民國品質學會品質個人獎（2006）
- 元智大學年度研究績效優等（1997~1999、2001~2006）
- 管理學報年度最佳論文獎（2009）
- 品質學報年度最佳論文獎（2005）
- 中國工業工程師學會博碩士論文競賽獎（2010、2012、2014）
- 中華民國管理科學學會全國管理碩士論文競賽獎（2000×2、2002×2）
- 中華民國品質學會博碩士論文競賽獎（2012）
- 中國工程師學會大專生論文競賽獎（2001）
- 經濟部中小企業處博碩士論文競賽獎（2009）
- 聯電經營管理論文競賽優等獎（2011）
- TOYOTA 管理論文競賽首獎（2006）
- Outstanding Paper Award in Asian Network for Quality Congress（2007~2009）



## 研究全面品質管理之貢獻

陳啟光教授於 1984 年就讀國立清華大學工業工程研究所時期，即開始進行全面品質管理的研究與推廣，迄今屆 30 年。此期間陳教授在大學校園求學與教書之餘，親身參與：

- 一、清華大學與元智大學校務全面品質管理推動工作。
- 二、行政院研考會推動中央與地方政府機關全面服務品質提升與政府再造。
- 三、經濟部對於產業製造與服務品質提升的各項推動計畫等。

陳教授歷年來研究主題涵蓋全面品質管理各個面向，其中包括：「卓越經營管理模式」、「世界各國國家品質獎」、「全面品質管理組織文化」、「領導統御」、「策略管理」、「人力資源管理」、「流程管理」、「經營績效評估」、「ISO9000/14000 品質管理系統」、「六標準差」、「服務品質」、「高等教育品質」、「品質機能展開」、「田口實驗設計」、「精實生產與服務」、「企業資源規劃」、「中小企業品質管理」、「顧客導向服務」、「單一窗口整合服務」等。陳教授主導之各項研究，除了建構理論模式之外，更透過實務案例之探討，嘗試發現實務背後所隱藏的理論奧秘，將全面品質管理實務與理論結合，以追求該領域學術基礎更臻卓越的境界。

根據統計 2001 ~ 2014 年，陳教授總計發表論文 185 篇，其中包括：

- 一、具審查制度中英文期刊論文 58 篇
- 二、國際與國內研討會論文 109 篇
- 三、雜誌文章 13 篇
- 四、專書與專書論文 5 篇

統計 14 年期間平均每年公開發表研究論文 11.2 篇，其中期刊論文 4.2 篇/年，研討會論文 7 篇/年。自 2000 年以來獲得國內外論文與學術獎項肯定總計 24 次。其中，指導研究生論文競賽獲獎 20 次，期刊年度最佳論文獲獎 3 次，以及 2006 年中華民國品質學會頒發之第 42 屆品質個人獎。

陳教授歷年來對於全面品質管理與卓越經營管理之研究有多項重要的研究成果，其中包括：

- 一、回顧與分析 1987 ~ 2012 年 (25 年) 全面品質管理研究文獻之發展情形；
- 二、探討現行卓越經營管理模式應用之限制，並提出一個新的三維全面卓越經營管理架構；
- 三、回顧與分析 1970 ~ 2012 年台灣品質管理之核心理念、系統觀、方法論、產業之發展情形；
- 四、提出一套全面品質管理組織文化衡量、評估與培育模式；
- 五、回顧策略管理文獻，提出 12 項策略管理實施成功要項，引導企業追求永續發展卓越經營；
- 六、建構一個卓越經營管理模式效度驗證架構，並驗證我國現行卓越經營模式；



七、提出一個顧客導向服務診斷模式，應用資料探勘方法進行顧客抱怨資料庫分析，尋求服務品質改善對策；

八、提出一個專案型組織卓越經營管理模式等。

## 對國家社會之貢獻

### 一、提升組織品質管理之貢獻

- 1989 ~ 1999 年 於清華大學及 1989 ~ 1999 年於元智大學服務期間，積極參與高等教育全面品質管理之推動，兩校分別榮獲第 23 屆及第 14 屆國家品質獎肯定。

### 二、提升社會整體品質管理水準之貢獻

- 2000 ~ 2007 年 參與行政院研考會全面服務品質提升計畫，協助中央與地方政府機關提升公共服務品質。
- 2002 年 參與政府再造計畫，負責研擬人力與服務再造部份政策白皮書，提出一套政府機關單一服務窗口建置之具體解決方案。
- 2007 ~ 2014 年 參與行政院經濟部企業經營品質躍升計畫、中小企業即時技術輔導計畫、傳統產業技術開發計畫、服務業創新研發計畫、數位學習產業推動與發展國家型計畫等。

### 三、提升國內品質管理在國際地位之貢獻

- 2000 ~ 2015 年 於國際期刊發表品質相關學術論文 25 篇。



- 2010 ~ 2015 年 擔任品質相關國際學術期刊編輯委員：Total Quality Management & Business Excellence; International Journal of Quality & Service Sciences, Editorial Advisory Board Member。
- 2012 ~ 2014 年 擔任國際學術期刊特刊客座主編：Total Quality Management & Business Excellence, Quality Excellence in Taiwan: Theories and practices, Special Issue Guest Editor。
- 2013 ~ 2014 年 受邀撰寫英文書籍部分專章：Quality and Service Awards in Taiwan, Encyclopedia of Quality and the Service Economy, SAGE。
- 2012 ~ 2013 年 受邀撰寫英文書籍部分專章：The Measurement of Kanji's Business Excellence Model - A Ranking-based Approach, Quality, Excellence and Statistical Measurement: A Tribute to Professor Gopal K. Kanji, Wisdom House。

## 評審委員總評

陳啟光教授現任元智大學工業工程與管理學系教授，最高學歷為美國威斯康辛大學工業工程博士。陳教授自 1984 年於國立清華大學攻讀工業工程碩士學位迄今，投身全面品質管理之研究、歷練及推廣已 30 載。

陳教授因曾參與高等教育、政府機關、製造與服務產業之全面品質管理推動過程，故得以透過各項案例，將實務與理論連結，深入探討全面品質管理的多項層面，如世界各國國家品質獎、卓越經營管理模式、經營績效評估等，以在學術領域追求更臻卓越的境界。

### 一、研究全面品質管理之貢獻方面

歷年來發表中英文論文共 160 篇（含期刊 55 篇、研討會 105 篇），品質研究能量卓著，且涵蓋全面品質管理及國家品質獎 8 大項，其中多篇發表於社會科學引文索引（Social Sciences Citation Index, SSCI）、科學與工程學會（Science and Engineering Institute, SCIEI），研究成績亮眼，論文 50% 以上為第一作者。此外，更以 10 項各具代表特色論文及近 14 年時間，探討全世界主要之工業國及台灣在全面品質管理相關的實務演變，依據長期統計資料進行分析，進而提出新的品質管理模式「三維架構模式」，並運用於政府機關團體（如桃園縣政府對民眾的抱怨／意見調查資料等）服務專案之品質分析，發揮品質研究之影響力。

### 二、對國家社會之貢獻（含推廣之貢獻）方面

積極參與甚至主導中央及地方政府服務專案與相關資料等品質分析、應用顧客導向診斷模



式，將理論與實務充分結合，協助其深度改善行政品質；並應用政府專案、相關機構完整資料庫，建構台灣本土需求的卓越經營管理驗證架構，在提升國內全面品質管理及卓越經營（Business Excellence, BE）能力上有顯著貢獻。

## 得獎感言與未來展望

很高興獲頒第 24 屆國家品質獎個人獎研究類，這代表個人過去 30 年在品質研究與推廣方面最高的肯定，但是與其說個人獲獎，應該以許多人共同努力付出之成果的眼光來看待此榮譽，更為恰當與符合事實。

對於曾經參與的所有人，個人要表達最誠摯的感謝。在此，首先要感謝恩師王國明教授，過去 30 年從清華大學推動校務行政品質改善，元智大學全面教育品質系統建置，到工業工程專業未來發展的教導。沒有王教授的諄諄教誨，肯定沒有今日的我。

其次，要感謝元智大學，自從創校以來就本著追求卓越、務實、宏觀、圓融的理念，提供全體教職員最佳的校園環境，讓我得以安心愉快的進行研究與教學。第三，要感謝我的研究團隊歷年來辛苦與我共同努力，尤其經常利用周末假日共同討論，克服各種研究遭遇的困境。第四，要感謝歷年來協助進行研究的企業與機關組織，沒有這些組織提供實證研究的機會，就無法驗證所提出理論與模式的可行性。第五，要感謝我的家人無條件支持，尤其 4 位姊妹共同協助照顧雙親的晚年，及內人在研究工作直接與間接的協助，讓我沒有後顧之憂，可以專心從事研究工作。

最後，要感謝國家品質獎個人獎評審團的辛苦，個人深受感動的是評審委員非常仔細閱讀申請資料，並提出許多一針見血的建議，這些建議是我感到收獲最多的地方，也是未來努力與展望的方向。

# 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 13 屆 中國電器股份有限公司                                     |
| 第 2 屆 中國鋼鐵股份有限公司  | 美商美國安泰人壽保險股份有限公司台灣分公司                                 |
| 第 3 屆 台灣國際標準電子股份有限公司  | 國泰人壽保險股份有限公司  |
| 第 4 屆 中華汽車股份有限公司<br>泰山企業股份有限公司                                | 第 14 屆 明基電通股份有限公司                                     |
| 第 5 屆 台中精機廠股份有限公司<br>美台電訊股份有限公司                               | 福特六和汽車股份有限公司<br>和泰汽車股份有限公司                            |
| 第 6 屆 聯華電子股份有限公司<br>台灣國際商業機器股份有限公司<br>英業達股份有限公司<br>智邦科技股份有限公司 | 台灣國際商業機器股份有限公司<br>聯發科技股份有限公司                          |
| 第 7 屆 東元電機股份有限公司<br>台灣松下股份有限公司<br>光陽工業股份有限公司<br>通用先進系統股份有限公司  | 第 15 屆 新光人壽保險股份有限公司<br>技嘉科技股份有限公司                     |
| 第 8 屆 台灣山葉機車股份有限公司<br>台灣麗偉電腦機械股份有限公司                          | 第 16 屆 欣興電子股份有限公司<br>信義房屋仲介股份有限公司                     |
| 第 9 屆 金寶電子工業股份有限公司<br>裕隆汽車製造股份有限公司                            | 第 18 屆 台灣松下電器股份有限公司<br>玉山商業銀行股份有限公司<br>潤弘精密工程事業股份有限公司 |
| 第 11 屆 中華映管股份有限公司<br>正新橡膠工業股份有限公司                             | 第 19 屆 華新科技股份有限公司<br>榮剛材料科技股份有限公司                     |
| 第 12 屆 玉山商業銀行股份有限公司<br>全興工業股份有限公司<br>泛亞電信股份有限公司               | 第 20 屆 宏全國際股份有限公司<br>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                                   |
|   | 第 23 屆 中興保全股份有限公司<br>邦特生物科技股份有限公司<br>統昶行銷股份有限公司       |

## 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
- 第 23 屆 東遠精技工業股份有限公司  
科達製藥股份有限公司

## 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）
- 第 23 屆 國立清華大學



## 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

