



第22屆
國家品質獎
NATIONAL QUALITY AWARD



第22屆
國家品質獎
NATIONAL QUALITY AWARD



TQM推動分享

報告人：新光保全 林伯峰 總經理



簡報大綱

第22屆
國家品質獎
NATIONAL QUALITY AWARD



ΚΥΛΙΟΝΥΓ ΟΓΥΓΙΛΛΑ ΥΜΕΒΔ
國家品質獎



- 壹、品質政策與全面品質管理
- 貳、全面品質管理的推行架構
- 參、推行**TQM**的經過
- 肆、**TQM**的運作概況



新光保全

新光保全SKS

2/16

信實 | 專業 | 服務 | 創新



第22屆
國家品質獎
NATIONAL QUALITY AWARD



第22屆
國家品質獎
NATIONAL QUALITY AWARD



壹、品質政策與全面品質管理

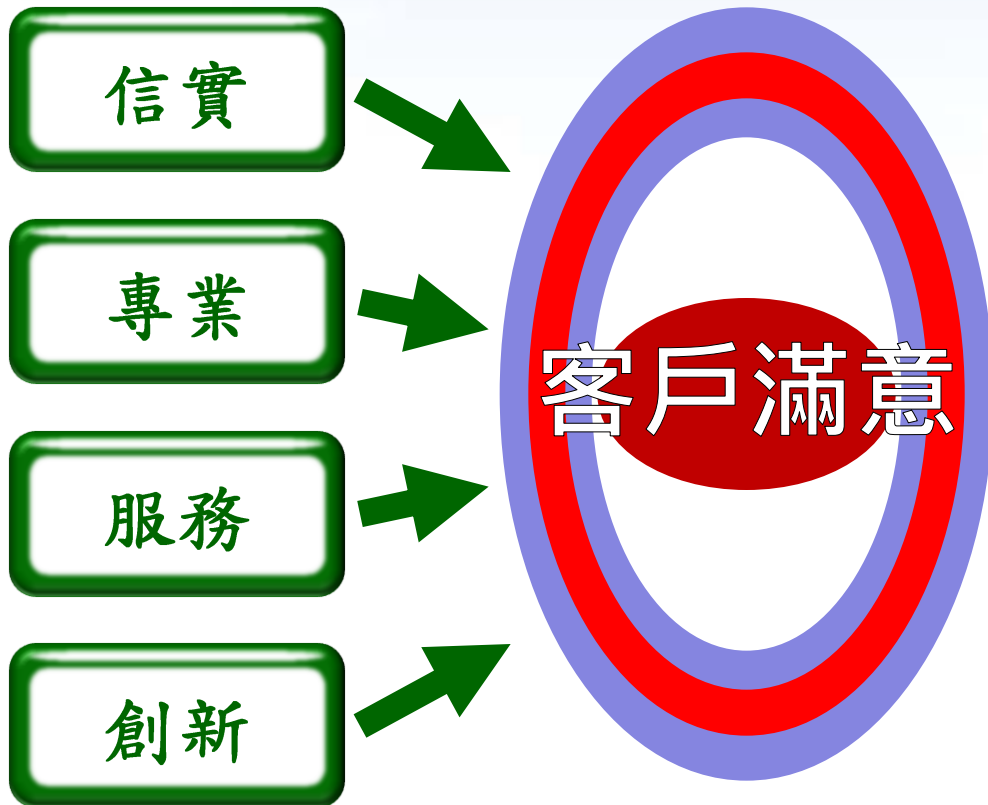


品質政策與全面品質管理

第22屆
國家品質獎
NATIONAL QUALITY AWARD

2011
國家品質獎

品質政策



實事求是、確實執行、過程管控

➔ 追求讓顧客安心的信賴感

成果導向、技術專精、經驗傳承

➔ 好還要更好、精益求精

承諾並滿足或超越客戶的期望

➔ 客戶需求為中心

服務創新、產品創新、流程創新

➔ 提升企業競爭力





第22屆
國家品質獎
NATIONAL QUALITY AWARD



NATIONAL QUALITY AWARD
國家品質獎



貳、全面品質管理的推行架構



全面品質管理的推行架構

第22屆
國家品質獎
NATIONAL QUALITY AWARD



1

使命

致力於使顧客、員工、股東三贏；獲致社會肯定，公司能永續生存與成長

願景

提供顧客最佳的.....
安全保障與安心服務

經營理念

信實、專業
服務、創新

企業文化

誠實（信賴感）
落實（執行力）

創業精神

維持現狀即是落伍
研究發展才有進步

CAT.1 領導與
經營理念

2

CAT.4 顧客
與市場發展

全方位客製化產品
安心的服務

3

顧客服務導向

培育專業人才

發展整合性
服務商
品性

經營風險管理

住宅市場開發

資訊系統再造

加強新產品研發

CAT.2 經營策略

8

CAT.8 績效

1	顧客滿意績效
2	市場發展績效
3	人力資源發展績效
4	財務績效
5	資訊管理績效
6	流程管理績效
7	創新與核心競爭力績效
8	社會評價

4

推動智慧財產制度 **TIPS**
集團與策略夥伴研發分工
多元化產品設計

5

CAT.7 流程管理

內部組織高度整合
推動提案/改善制度
服務流程運用 **IT** 工具

6

CAT.5 人力
資源開發

完美晉升/績效制度
建立人才發展與訓練體系

7

CAT.6 資訊管理

內部流程電子化
資安保全制度化
完備資料庫建置



第22屆
國家品質獎
NATIONAL QUALITY AWARD



第22屆
國家品質獎
NATIONAL QUALITY AWARD



參、推動**TQM**的經過



新光保全 **SKS**

推行TQM的經過 (1/3)

第22屆
國家品質獎
NATIONAL QUALITY AWARD

第22屆
國家品質獎
NATIONAL QUALITY AWARD



1980~2000

奠基期

2011~

追求卓越期

推動計畫

- 與日本「綜合警備保障株式會社」在日本簽約，加入「綜警聯盟」
- 全國服務網建置
- 建立經營組織制度
- 財務公開化、資本大眾化
- 事務處理自動化、辦公室e化
- 管制中心標準化、效率化，導入**ISO 9001**品質系統
- 電子商務建置

成果

- 公司剛成立即以「國際化、自由化、正常化」為願景
- 積極成立各地分公司、辦事處，將全國各地方單位連結成綿密的服務網
- 建立員工勞保、退休、退職制度及各部室之權責與職掌
- 成功推動上市計畫，每年獲利及營收均穩定成長
- 建置**Notes**系統，全國電腦連線
- 榮獲**ISO**國際認證，為客戶提供更好的服務品質保證
- 結合多家廠商成立全國第一家全球化保全產業線上交易入口網站



新光保全

新光保全SKS

推行TQM的經過 (2/3)

第22屆
國家品質獎
NATIONAL QUALITY AWARD



第22屆
國家品質獎



推動計畫	成果
<ul style="list-style-type: none">□ 推動「精實專案」，組織改造	<ul style="list-style-type: none">□ 改造分公司組織，使地方單位邁向全方位之管理
<ul style="list-style-type: none">□ 國際交流	<ul style="list-style-type: none">□ 亞洲首屆「跨國保全會議」在台北舉行，與亞洲各國保全業者經驗交流、心得分享
<ul style="list-style-type: none">□ 持續推動行政e化	<ul style="list-style-type: none">□ 積極導入ERP系統，提升行政部門作業效率
<ul style="list-style-type: none">□ 產品多元化	<ul style="list-style-type: none">□ 除原有之電子保全外，新增賣斷銷售業務，涵蓋DVR遠端監控系統、門禁管理系統、消防系統、各式個人防身安全用品等
<ul style="list-style-type: none">□ 營運多角化	<ul style="list-style-type: none">□ 陸續成立專職化子公司，專精於單一業務如現金運送、駐衛警等；並積極與各產業



推行TQM的經過 (3/3)

第22屆
國家品質獎
NATIONAL QUALITY AWARD

22nd
National Quality Award



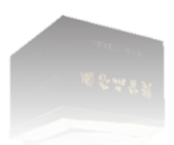
推動計畫	成果
<ul style="list-style-type: none"> □ 持續精進資訊化系統 	<ul style="list-style-type: none"> □ ERP II開發業務系統完備，可進行各階段流程控管，並利用資料庫進行各項分析統計
<ul style="list-style-type: none"> □ 管制中心資訊導入ISO/IEC 27001資訊安全管理系統 	<ul style="list-style-type: none"> □ 通過ISO國際驗證，為客戶提供更好的資訊安全品質保證
<ul style="list-style-type: none"> □ 推動TIPS管理制度 	<ul style="list-style-type: none"> □ 逐年陸續通過專利申請，對公司的智慧財產權產生保障
<ul style="list-style-type: none"> □ PND勤務系統推導 	<ul style="list-style-type: none"> □ 有效縮短人員抵達標的時間，降低客戶端損失，損害率逐年下降
<ul style="list-style-type: none"> □ 進行台灣訓練品質評核系統 (TTQS) 評鑑專案 	<ul style="list-style-type: none"> □ 連2年 (2010及2011年) 榮獲職訓局評核長官頒發「訓練品質評核系統TTQS企業組銅牌」獎項



第22屆
國家品質獎
NATIONAL QUALITY AWARD



NATIONAL QUALITY AWARD
國家品質獎



肆、TQM的運作概況



TQM的運作現況 (1/4)

第22屆
國家品質獎
NATIONAL QUALITY AWARD

22ND NATIONAL QUALITY AWARD



(一) 品質系統



ISO 9001:2008



ISO/IEC 27001



訓練品質評核系統



台灣智慧財產
管理制度



新光保全

新光保全 SKS

TQM的運作現況 (2/4)

第22屆
國家品質獎
NATIONAL QUALITY AWARD

第22屆
國家品質獎
NATIONAL QUALITY AWARD



(二) **IT**整合

辦公室自動化

行政

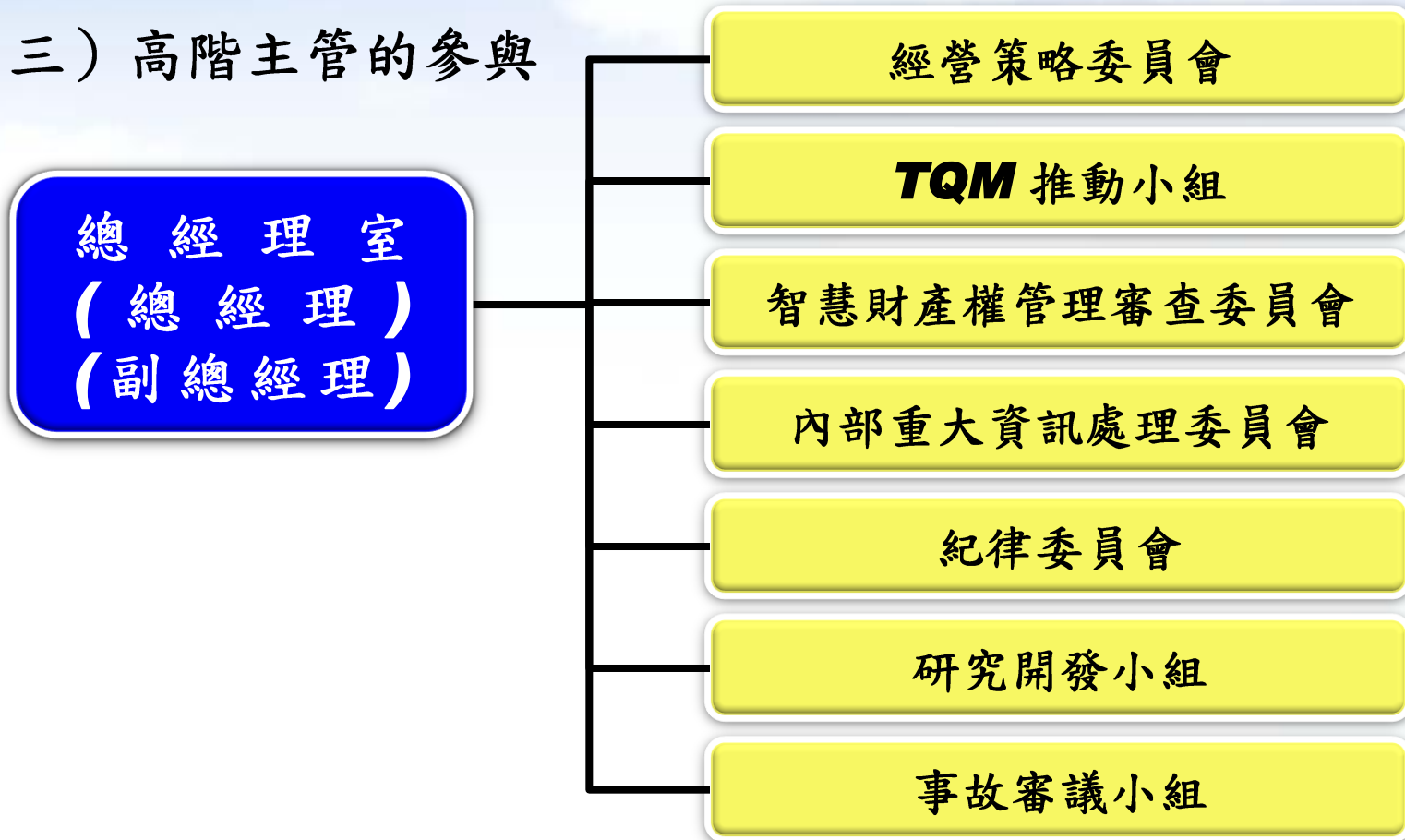
保全監控

- 全面性使用**IT**科技，輔助提昇整體作業流程與人員的改善力
- **IT**整合服務流程平台與應用系統，提昇顧客服務品質
- 關鍵流程**e**化管控，隨時掌握動態狀況，即時回饋，降低風險

TQM的運作現況 (3/4)



(三) 高階主管的參與



成立專案展開各項改善活動—全員參與



TQM的運作現況 (4/4)

第22屆
國家品質獎
NATIONAL QUALITY AWARD

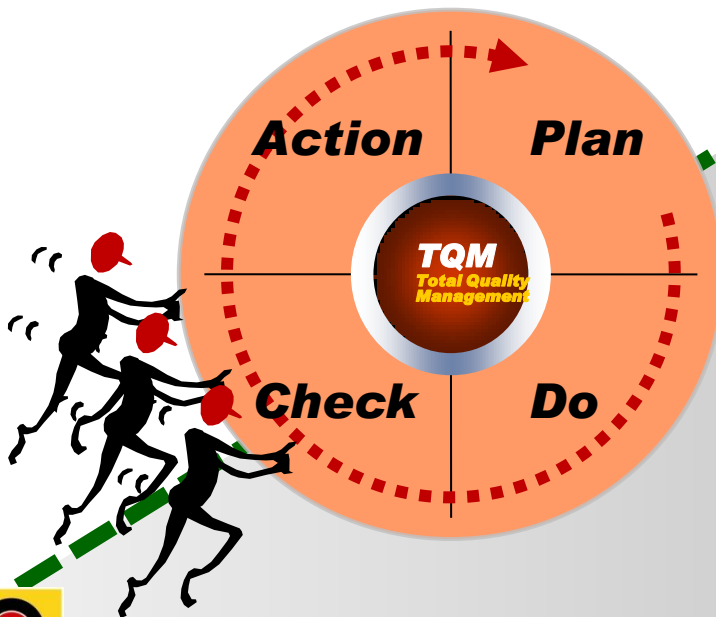


(三) 全員參與

卓越經營

全員滾動PDCA循環

- 創意信箱
- 系統程式新增修改申請提案
- 專利提案制度
- **TQM** (**QIT**活動) 改善會議活動



新光保全

新光保全SKS



第22屆
國家品質獎
NATIONAL QUALITY AWARD



第22屆
國家品質獎
NATIONAL QUALITY AWARD



簡報結束
THANK YOU



新光保全 SKS