**第八組生產與作業管理讀後心得**

**組員：**

**人資所三 M994050005 葉姿欣**

**企碩乙一 M014012029 林瀛宗**

**企碩乙一 M014012002 陳星霖**

**企碩乙一 M014012005 陳志清**

本組閱讀完第八章「全面品質管理：追求六標準差」之後，分別從專業知識的獲得，以及從業界的角度等分享我們的讀後心得。

一、增加專業知識

仔細閱讀完整個章節後，我們的第一個感受就是「充實」，這樣的充實感當然就是來自於專業知識的增加。雖然「全面品質管理(TQM)」或「六標準差」，是日常生活或業界中常聽到的名詞，但對於其歷史演進或背後的含意與應用，卻始終模糊，更不用說可以站在台上想大家講解了。因此透過這次的小組報告，讓我們不僅吸收了新知，更學習到如何將知識融會貫通，再透過自己的話分享給大家。

二、從業界的角度看「全面品質管理：六標準差」

在顧客導向日趨重要的今日，各個產業都在追求提供更好的服務或產品品質，以期獲得更高的經濟效益。然而，如何在追求品質和控制成本間尋求平衡，是我們覺得比較困難卻相對重要的問題。有時公司會為了追求品質升級，不惜重金改善設備或加強服務人員的訓練，但是伴隨的利潤卻不足以彌平這些額外增加、龐大的生產成本，最後反而失去實行全面品質管理的真正目的：增加獲利。

但從好處面來看，六標準差的品質管理是完美品質的概念，是希望從事件的一開始就努力維持品質，以避免事後修正所造成的額外成本。額外成本，通常是從頭維持品質的數倍，這還要加上時間、金錢和商譽等等，例如：我們在開發一種新技術時，在每一步驟都必需經過嚴密的驗證並考慮所有可能發生的問題. 這些嚴密的把關，通常會花費數倍於新技術開發和主體設計，但這些是值得的，否則一旦瑕疵產品出貨後，所造成的損失，包括客戶的抱怨，客戶忠誠度，回收成本和客戶賠償等等. 這些將更甚於事前的檢驗。

不良品的產生，使我們想到人們對於不良的經驗會記得比良好的經驗還久，甚至會將不良經驗告知周遭的親朋好友，據一項研究，一位不滿的顧客會告訴九到十個人他那不愉快的經驗，故怎麼預防不良產生及異常發生的立即性處理變成現今很重要的一個課題。

但透過六標準差改善的方法，可帶領組織有效的降低不良率，藉由全員參與，每個人都對確保品質是有責任及義務，6-sigma是個循序漸進的流程，它從一個夢想或願景開始，而終點是幾近完美的產品和服務以及卓越的顧客滿意度，若少了6-sigma，將影響公司找出問題之動能，減少了專案改善的動力(若問題放著不管，則問題將永遠不會被解決)，何時開始?當您想縮短產品週期、掃除產品瑕疵，減少重製成本、大幅增加顧客滿意度，進而使公司競爭力上升，此時，就可以開始行動了。

從另一個角度來看，全面品質管理或是追求六標準差，似乎也提供給業界一個新的思考方向：企業轉型。這個概念可以讓企業重新思考自己的產品和服務的市場定位，是否應該從追求成本導向轉變為顧客導向。事實上，一些有名的電子公司如台積電，已將自己定位從製造業轉換為服務業，其憑藉的除了在技術研發能力上的精進之外，也是因為引進了六標準差的概念，而其他代工廠如鴻海，也

正在朝這個目標邁進。因此對我們來說，全面品質管理與追求六標準差，不只是從這堂課當中學到的重要觀念，同時更是在業界實務應用上的有用工具。