

■一個經量化及嚴謹調查而成的「顧客滿意度指數」，可成為泛珠三角區域的服務質量模範。



CUHKSCS x GIM 跨校合作 成立「質量管理中心」

一家企業的營運發展，綜合質量管理，例如人才培訓，產品質素及服務水平，三者缺一不可。有見及此，香港中文大學專業進修學院(CUHKSCS)與環球管理學院(GIM)簽署合作協議，成立「質量管理中心」(Centre for Quality Management — CQM)，以推動香港與鄰近地區的質量管理發展，開辦有關質量管理課程、設立專業認證考試、舉辦有關質量管理研討會，以及與泛珠三角相關的質量管理協會合作，提升區內的質量管理水平。

市面上有不少針對質量管理的機制，例如優質品牌會獲發予Q嘜；產品質素達到某一指標，可獲頒贈ISO(國際標準認證)；企業經營表現出色的，可獲嘉許，及評為卓越品牌大獎等。中文大學專業進修學院院長李仕權博士指出，鑑於市場對質量管理專才的需求日益增加，有關高級行政人員的培訓課程，相當受歡迎，一些質量評核工具，例如六西格碼(Six Sigma)，經考核獲得認證的質量經理人，身價會普遍較高。

清晰認證指標 深港澳合作

CUHKSCS特別與支持機構GIM合作成立「質量管理中心」，便是旨在建立一個清晰的質量管理認證指標，讓公眾人士參考，2010年更會與多間著名學府、專業團體、培訓機構、諮詢顧問等合作，開辦多元化的質量管理課程、培訓發展計劃，以至成立「顧客滿意度指數」，配合全球市場發展趨勢。

李仕權博士說，「顧客滿意度指數」以中港澳金融及銀行服務的顧客滿意度調查為基礎，針對泛珠三角區內的深圳、香港

和澳門3地，設定一個顧客服務的指標，表揚出色的企業及質量經理人。「一個經量化及嚴謹調查而成的數據，可成為泛珠三角區域的服務質量模範，加強深、港、澳的創新合作。」

顧客滿意度指數 提升珠三角質量水平

在「質量管理中心」成立暨合作協議簽署儀式上，環球管理學院(GIM)行政總裁陳旭球博士亦認同，質量管理於現今企業發展是必須和迫切的，由2間學院領導下，協同3地的協會、顧問和專家，聯合打造出來的「質量管理中心」，是區內第一家發展泛珠三角質量管理的中心，期望藉著各方的合作，培訓質量管理方面的專業人才，例如質量工程師(Quality Engineer)、精益工程師(Lean Engineer)等，提高珠三角區的質量管理水平。

「各方視該中心成立及設置『顧客滿意度指數』為良好契機，全方位推進質量管理方面的合作，以配合日趨龐大的市場需求和發展潛力。」陳旭球博士說。

此外，「質量管理中心」與香港品質管理協會、澳門品質管理協會及深圳市質量協會簽署合作研究備忘錄。深圳市市場監督管理局副局長郭曉渝說，香港服務業佔整個產業結構90%，是服務業相當發達的地區之一，近年深圳服務業增長亦達到51%，兩地對服務品質的人才需求同樣殷切，該中心有望加強深港兩地的溝通合作。

香港品質保證局主席莫國和教授指出，「質量管理中心」的成立有助促進香港、深圳和澳門的管理水平與國際接軌。澳門品質管理協會主席顧良智教授亦表示，集合跨區、跨行業、教育及培訓的綜合力量，3地合作產生的協同效應，優勢絕對不可少覷。

優勢產業帶動 質量管理人員搶手

在合作協議簽署儀式上，香港品質管理協會主席周家賢博士與深圳市質量協會會長李榕博士，分別發表了「香港質量管制從業員之前景」及「客戶服務指數—構建深港兩地服務業平台」專題演講，剖析深港兩地發展趨勢和機遇。

「質量管理人員遍布各個界別，例如成衣、玩具、食品、建築、金融服務等，行業職稱包括有分析員、審核員、檢驗員、質量工程師、質量經理、專員、技師等。粗略估計，從事檢測認證行業的人數約有1萬人，在政府全力推動為6大優勢產業的形勢下，相信人數會不斷增加。」周家賢博士說。

李榕博士表示，香港躍居世界第十一大經濟體，GDP約2.5萬美元，服務業產出居功至偉，深圳及澳門皆可以借鏡，構建深港澳顧客滿意度指數平台，對促進服務業發展有正面影響。①



■香港品質管理協會主席周家賢博士說，質量管理人員數目會不斷增加。

解讀3大質量管理工具

• 六西格碼 (Six Sigma)

又名六式碼，是一種運用統計學來測量流程表現的方法，其做法是將流程表現與特定水準作對比。六西格碼水準不允許每百萬次生產流程裡出現3.4次或以上的缺陷，如果沒有達到這一水準，企業將會由於較低的產品質量而耗費大量的財力。要改善商業流程，會採用DMAIC 5個步驟：

D (Define) : 因應公司策略、顧客需求定下改善目標。

M (Measure) : 量度目前表現，蒐集數據作日後比較。

A (Analyse) : 分析問題根源及各方面的因果關係。

I (Improve) : 根據分析改善流程。

C (Control) : 持之以恆地執行。

• 精益生產 (Lean Management)

是一種知名的生產方式，最早由豐田公司採用，以減少生產中不必要的資源損耗。這種生產方法將浪費定義為7種類別，並提供了有效的工具去減少甚至消除這些浪費，從而使得現有的資源得到最充分的利用，最終實現總體效率的提升。

• 全面品質管理 (TQM)

TQM全名Total Quality Management，是關注：1.人的品質、2.系統及流程的品質、3.產品及服務的品質。TQM的關鍵因素是人，這包括組織的管理層和各級員工。在任何情況下，就算是高度機械化的環境中，工作的執行到底是取決於人的。因此，為使企業致勝，首先便在員工的意識上、認知上下工夫。

有關管理層方面，需處理的課題包括：訂立願景、制定策略、指標及量度、資源管理、領導方式和管理發展。有關員工方面，需處理的課題包括：技能與工作能力、組織架構及工作崗位設計、績效管理、激勵和賦權。

ASQ成質量管理組織典範

隨著企業對質量管理的重視，澳洲、新西蘭、日本、歐洲等地均先後成立質量管理協會或組織，成立於1946年的美國質量協會(American Society for Quality, ASQ)，是集合全球社會專家和領導權威的質量組織。ASQ全球擁有超過8.5萬名成員，透過專業發展、頒發證書、信息服務、國家質量獎，以及參與管理美國技術諮詢組織ISO 26000等，為同類組織樹立了成功的典範。



■「質量管理中心」的成立，有望加強泛珠三角區的品質管理人才培訓。