

102年全國團結圈活動交流研習會

中衛發展中心為提升團結圈活動之整體水準，擴展活動效益，除邀請第25屆全國團結圈活動競賽之得獎圈，將其推動作法及得獎案例進行分享外，並将由評審委員進行案例解析，且安排專家顧問進行問題解決新思維之介紹，以供國內企業組織參考。

- ◆ 參加對象：全國團結圈活動推行區會之會員、全國已(欲)導入團結圈活動之公民營企業組織、各企業對企劃與品管有興趣之人員
- ◆ 活動費用：非會員 每位 2,200 元，3 人以上每位 2,000 元 (含稅、講義、文具及餐點)
會員 每位 2,000 元，3 人以上每位 1,800 元
- ◆ 洽詢專線：02-27513468 分機 1068 謝小姐、分機 8662 盧先生
- ◆ 活動場次：

場次	A. 北區研習會	B. 中區研習會	C. 南區研習會
時間	102年4月17日(三) 09:30-16:00	102年4月18日(四) 10:00-16:50	102年4月19日(五) 09:30-16:20
地點	欣興電子(股)公司山鶯廠區 B1階梯教室 (桃園龜山工業區山鶯路179號)	澄清綜合醫院中港分院 17樓國際會議廳 (台中市西中港路三段118號)	成功大學光復校區 學生活動中心B1第三演講室 (台南市東區大學路一號)
活動 大綱	◎ 專題演講 ◎ 企業推動作法及案例分享 1. 欣興電子(股)公司 2. 旺宏電子(股)公司 ◎ 欣興電子現場觀摩 ◎ 評審委員案例解析	◎ 專題演講 ◎ 企業推動作法及案例分享 1. 澄清醫院中港分院 2. 華邦電子(股)公司 3. 旭德科技(股)公司 ◎ 評審委員案例解析	◎ 專題演講 ◎ 企業推動作法及案例分享 1. 成大醫院 2. 中國鋼鐵(股)公司 3. 台灣積體電路製造(股)公司 ◎ 評審委員案例解析

A. 4/17 (三) 北區團結圈活動交流研習會，地點：欣興電子山鶯廠。

時間	議程	主講人
09:00-09:30	報到	
09:30-10:50	專題演講：如何利用創新方法進行問題解決 I	中衛中心 顧問
10:50-11:00	休息	
11:00-12:00	專題演講：如何利用創新方法進行問題解決 II	中衛中心 顧問
12:00-13:00	午餐	
13:00-14:10	◎ 團結圈活動推行作法說明 ◎ 得獎圈簡報：至善組銅塔獎 「降低山鶯廠區廢水處理S1加藥量」 ◎ 工場介紹及改善案例現場說明	欣興電子(股)公司
14:10-14:30	案例解析一	評審委員
14:30-14:50	休息	
14:50-15:20	◎ 團結圈活動推行作法說明 ◎ 得獎圈簡報：至善組銅塔獎「爆笑圈」	旺宏電子(股)公司
15:20-15:40	案例解析二	評審委員
15:40-16:00	綜合討論	
16:00	賦歸	



B. 4/18 (四) 中區團結圈活動交流研習會 · 地點：澄清綜合醫院中港分院 ·

時間	議程	主講人
09:30-10:00	報到	
10:00-11:20	專題演講：如何利用創新方法進行問題解決 I	中衛中心 顧問
11:20-11:30	休息	
11:30-12:30	專題演講：如何利用創新方法進行問題解決 II	中衛中心 顧問
12:30-13:30	午餐	
13:30-14:00	◎ 團結圈活動推行作法說明 ◎ 得獎圈簡報：團結組銀塔獎「橋梁圈」	澄清綜合醫院 中港分院
14:00-14:20	案例解析一	評審委員
14:20-14:30	休息	
14:30-15:00	◎ 團結圈活動推行作法說明 ◎ 得獎圈簡報：團結組銅塔獎「蝕刻圈」	華邦電子(股)公司
15:00-15:20	案例解析二	評審委員
15:20-15:40	休息	
15:40-16:10	◎ 團結圈活動推行作法說明 ◎ 得獎圈簡報：團結組金塔獎「金錢圈」	旭德科技(股)公司
16:10-16:30	案例解析三	評審委員
16:30-16:50	綜合討論	

C. 4/19 (五) 南區團結圈活動交流研習會 · 地點：成功大學光復校區 ·

時間	議程	主講人
09:00-09:30	報到	
09:30-10:50	專題演講：如何利用創新方法進行問題解決 I	中衛中心 顧問
10:50-11:00	休息	
11:00-12:00	專題演講：如何利用創新方法進行問題解決 II	中衛中心 顧問
12:00-13:00	午餐	
13:00-13:30	◎ 團結圈活動推行作法說明 ◎ 得獎圈簡報：團結組銅塔獎「標竿圈門診專案」	國立成功大學醫學院 附設醫院
13:30-13:50	案例解析一	評審委員
13:50-14:00	休息	
14:00-14:30	◎ 團結圈活動推行作法說明 ◎ 得獎圈簡報：至善組金塔獎「黑眼圈」	中國鋼鐵(股)公司
14:30-14:50	案例解析二	評審委員
14:50-15:10	休息	
15:10-15:40	◎ 團結圈活動推行作法說明 ◎ 得獎圈簡報：至善組金塔獎「F6 精進圈III」	台灣積體電路製造 (股)公司
15:40-16:00	案例解析三	評審委員
16:00-16:20	綜合討論	

102年全國團結圈活動交流研習會報名表

報名傳真專線：(02) 2781-8160

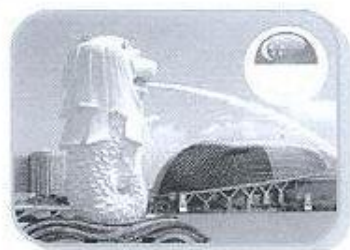
活動區別	☐ 北區 (4/17) ☐ 中區 (4/18) ☐ 南區 (4/19)			
公司名稱				
公司地址				
統一編號		會員資料	☐ 會員 ☐ 非會員	
訓練主辦 / 聯絡人 資料				
姓名		聯絡電話		
聯絡傳真		電子郵件		
參與課程人員 資料				
姓名	部門	職稱	用餐	自行開車
			☐ 葷 ☐ 素	☐ 是，車號_____
			☐ 葷 ☐ 素	☐ 是，車號_____
			☐ 葷 ☐ 素	☐ 是，車號_____
費用				
總費用	元			
繳款方式	☐ 現金 ☐ 支票 ☐ 匯款			
備註				
■ 洽詢專線：(02) 2751-3468 分機1068謝小姐、分機8662盧先生 ■ 支票繳費：支票抬頭：財團法人中衛發展中 郵寄地址：105台北市敦化北路八號七樓 文教推廣組 謝小姐收 ■ 匯款繳費：兆豐國際商銀敦化分行；帳號：210-09-13696- 戶名：財團法人中衛發展中心。請將匯款單據傳真至(02)2781-8160 謝小姐				

創新與品質 INNOVATION & QUALITY

2013 年新加坡見習團

品管圈活動為企業最基礎的改善活動，透過「發掘問題、及時改善、精益求精、邁向卓越」，強調從根本出發以提升企業整體品質。然而品質的不斷精進，仰賴於企業的創新能力，如何持續地創造價值以維持競爭力，成為企業在當今全球化快速變遷、汰弱留強的時代中的關鍵。

新加坡於 1981 年正式推動品管圈活動，歷經 30 多年，透過創新與品管手法的揉合，成功孕育出許多全球指標性的企業，更營造出高品質、高效率的公民營企業形象。對此，中衛中心特別規劃「創新與品質：2013 新加坡見習團」，前往參訪包括食品業、醫療業、教育單位、公部門等不同產業，透過現地現物的實際體驗與交流，了解新加坡品管圈活動在各產業的創新活用，激發與會者對於品質管理改善的創新思維，幫助國內企業邁向品質第一的最佳境界。



一、參訪特色與主題

1. 透過新加坡生產力協會(SPA)，安排參訪「創新與品管圈(IQC)競賽」以及「新加坡品質獎」之獲獎單位，不只有品管圈的推動做法及成功案例分享，更藉此了解如何以創新思維與手法進行問題解決。
2. 與當地品管圈主要推動單位「新加坡生產力協會(SPA)」進行對談，深入了解新加坡品管圈的發展及現況，以及如何推動創新轉新的做法、相關教育訓練的規劃與執行等。
3. 特別安排我國品管活動較無普遍施行之服務、教育等非製造機構，提供與會人員擴大品質改善範疇之發想，學習如何針對不同性質之單位，將品管手法做創新應用。
4. 現地現物見學企業改善成果，並提供與會來賓交流機會，實地進入績優企業的生產現場，對照其改善方案與改善點，另安排翻譯人員，讓您溝通無障礙、打破砂鍋問到底，將其推動品管的智慧滿載而歸。

二、時間：自 2013 年 5 月 20 日(一)至 5 月 25 日(六)，共計 6 天 5 夜

三、參加對象：

1. 企業內負責團結圈(自主改善)活動之推行主管或相關人員。
2. 實際導入團結圈活動之輔導員、圈長及圈員等。
3. 對提升企業品質有興趣之主管或相關人員。

四、洽詢專線：02-27513468 分機 1068，謝小姐。

2013 年新加坡見習團

五、團費：每人費用為新台幣 54,500 元整，包含

1. 台北、新加坡來往交通費用。
2. 團體經濟艙新加坡往返機票(本團機票以經濟艙為原則)。
3. 新加坡當地高級遊覽車行程之接送服務。
4. 飯店住宿費用，住宿以二人共用一雙人房為原則。
5. 行程中之三餐費用。
6. 行李接送費用，大小不拘乙件，以不超過 20 公斤為原則。
7. 參觀團體入場費、機場服務費及相關稅捐。
8. 每人投保新台幣貳佰萬元團體責任險加貳拾萬元意外醫療險。
9. 翻譯費用、整體規劃、聯絡、資料編製、行前說明會等服務。

六、行程說明

No.	日期	行程	住宿
1	5 / 20 (一)	✈ 搭機前往新加坡：SQ877 (14:25-18:50)	
2	5 / 21 (二)	⊗ 新加坡生產力協會 ⊗ 公共事業局 NEWater 新生水中心	Hotel Royal at Queens 或 其他同等級 飯店
3	5 / 22 (三)	⊗ 新加坡建屋發展局 ⊗ 工藝教育學院	
4	5 / 23 (四)	⊗ 新加坡中央醫院 ⊗ DHL 國際快遞公司物流中心及客服中心	
5	5 / 24 (五)	⊗ 新加坡文化巡禮	
6	5 / 25 (六)	✈ 搭機返回台灣：SQ878 (11:55-16:40)	HOME

※ 以上行程為適應各地交通及其他特殊狀況，本中心保留本團行程之更動權利。

※ 除深度的企業見習，另搭配時下最夯的旅遊景點以及隱藏版의 晚間行程。

有學有玩之餘，還可以品嚐道地的新加坡美食喔！

1. 新加坡生產力協會 Singapore Productivity Association



新加坡生產力協會成立於 1973 年，為國家生產力局(現在的「標準生產力與創新局」,SPRING)的附屬機構。其成立目的是要促進積極參與組織和個人在生產力運動和提升生產力和技術。該協會每年定期舉辦會議、研討會、短期課程、講座及公司參觀，協助企業獲取知識和技能。另外，也開設長期課程，主要目標在管理能力、推動改善、降低成本、提高服務。在過去的 2 年內辦理海外考察團，參觀過包括日本、韓國、澳洲和香港等國家及地區。

新加坡於 1981 年發起品質圈運動，至今已 27 年。在 2000 年開始，從 Quality Circles (QCs)轉變成為 Innovation & Quality Circles (IQCs)，這幾年來已將 IQC 推動至所有經濟部門。IQC 活動係透過團隊與個人的共同努力，強化企業的創新能力以及提升企業品質。現在有越來越多團隊推動創新能力的提升，以作為企業的成功關鍵因素。所以企業都努力增加其創新能力和創造價值，以保持競爭力和業務持續成長。



2. 公共事業局新生水中心 PUB NEWater Visitor Centre



對於像新加坡這樣的小國家，「水」自然是非常寶貴的資源，積極收集並重複利用每一滴水是相當重要的任務。新加坡有四大水源，被稱之為「國家四大水喉」(Four National Taps)。而作為其中之一的新生水(NEWater)，便是一種通過淨化的高素質回收水。自 2003 年 2 月開幕以來，新生水中心已吸引超過 850,000 名旅客前來參觀污水回收的新技術。在此您也可了解新加坡如何解決水資短缺的問題。

除了技術上的領先，負責的新加坡公共事業局(PUB)，也在 2011 年榮獲世界級全球卓越績效獎(GPEA)，以及 2010 年國際創新屋主獎(AARP)，顯示其在營運上的效率與品質，以及對於員工整體創新能力的重視。



3. 新加坡建屋發展局 Housing & Development Board (HDB)



HDB InfoWEB
Housing & Development Board

建屋發展局(簡稱建屋局)成立於 1960 年，當時在城市中心有許多人仍然生活在不衛生的、有潛在危險的貧民區和擁擠的棚戶區。建屋局的前身為新加坡改進信託基金，當初的主要任務是解決國家的住房危機。在不到三年的時間，即完成新建 2.1 萬戶。到 1965 年已建成 5.4 萬戶，超過當初第一個五年建設計劃的目標 5 萬戶。

建屋局自 1999 年以來，開設內部的創新和創造力課程。2005 開設了「The Magic of Making Ideas Work」的課程，受到了很大的回響。課程主要在引導學員對他們如何能創造性地使自己的思想成果。也設計了一些激勵創新課程，像創新思維、IQC 簡單做等課程。2006 年建屋局因推動 297 個品管圈活動 (IQCs) 而節省了 830 萬美元，也在當年的品管圈競賽中共獲得 13 個金獎、10 個銀獎。



4. 工藝教育學院 Institute of Technical Education (ITE)



Institute of Technical Education

新加坡工藝教育學院是新加坡政府為中學畢業生及成人提供職業技術教育與培訓而設立的公立學院。工藝教育學院成立於 1992 年，在新加坡共有 3 所工藝教育學院 (ITE)，其分校遍布全國 12 個不同地區，提供眾多專業和課程如電腦、商業管理、旅遊管理、物流管理、機械工程與設計、會計、電子工程、資訊技術、建築設計、數位傳媒設計、多媒體技術、護士等。特別專注於學生的職業訓練，以培養中等技術人才為目標，每年向社會培養提供各類技術人才 1 萬多人。

2011 年成為第一家獲得國家品質獎兼特別表揚獎的教育機構，2007 年打敗 30 多個國家榮獲美過哈佛大學暨 IBM 政府創意施政獎，於 2005、2000 及 1996 三年獲得 SPA 傑出 IQC 機構獎，並在 2012 年獲獎的 96 圖中就占了 30 個名額等其他創新及品質相關國內外獎項。“以創新開闢未來”便是工教局的理念。



5. 新加坡中央醫院 Singapore General Hospital



Singapore
General Hospital
SingHealth

新加坡中央醫院是新加坡歷史最悠久的公立醫院，創立於 1821 年，同時也是當地規模最大的急症醫院和全國轉介中心，擁有 29 種醫學專科、1500 張病床及 400 名專科醫生，再加上先進的設備和多元化的醫療照顧，於 2005 年獲得美國醫療機構屬下國際聯合委員會認證全球為第二大醫院。

該醫院致力於對品質的承諾：在醫療品質上力求保障病人的安全、提供綜合型的診療；而在服務品質上，則追求「無縫服務」，專注病人的個人需求與照護。對此，中央醫院發展出完善的醫療人員培訓組織，如進修醫學院(PGMI)及模擬醫療教育。



6. DHL 國際快遞物流及客服中心 DHL Express Logistics & Call Response Centre



DHL 在 1969 年成立於舊金山，隸屬於德國郵政集團 (Deutsche Post DHL)，包含四大事業體：國際快遞、全球貨運、供應鏈服務、全球郵件。當中，所有快遞中心獲 TAPA(科技資產保障協會)A 級最高認證。DHL 的國際網絡涵蓋超過 220 個國家地區，新加坡即為國際快遞 15 個主要區域轉運中心之一。

DHL 於 2007 年 3 月在德國科隆 / 波昂機場附近設立創新中心，與各產業與研究合作廠商的科學人員與工程師共同進行研究，開發具有彈性且能對未來生態環境有益的創新物流解決方案。且於 2009 年在全球據點推動「客戶首選」(First Choice) 的方案，構想來自六個標準差原則 (6 sigma)，透過研究問題的動態流程「DMAIC」，提供顧客導向、流程最佳化的服務，給員工更多方法、工具，為客戶解決問題。



※ 資料來源：企業提供及網站

創新與品質 INNOVATION & QUALITY

2013 年新加坡見習團

七、參加辦法

1. 即日起至 2013 年 5 月 1 日 (三) 18:00 前受理報名。
2. 請詳細填寫報名表後連同護照影本、個人半身照寄至電子信箱 c1068@csd.org.tw。
3. 報名時須付訂金 NT10,000 元整。本團成行時，即轉為團費，尾款請於 2013 年 5 月 8 日 (三) 18:00 前繳清。支票付款：抬頭請寫『財團法人中衛發展中心』，並以掛號方式郵寄至台北市松山區 105 敦化北路 8 號 7F 文教推廣組 謝小姐收。匯款或轉帳資料如下：
 - 銀行帳號：210-09-13696-4
 - 銀行：兆豐國際商銀敦化分行
 - 戶名：財團法人中衛發展中心
4. 行前說明會：本中心預計於 2013 年 5 月中旬召開行前說明會，說明本團行程之注意事項，請團員配合參加。
5. 若對行程有任何疑問，請電：(02) 27513468 分機 1068 謝小姐。

八、注意事項

1. 本團以團進團出為原則。
2. 團費不包括出國手續之護照費用，請自備有效期限達 6 個月以上之護照 (可自費代辦，收取工本費新台幣 1,500 元整)。
3. 本團確定成行後，因事退出者所繳報名費恕不退還。團員於本團行程開始前如取消退出時應負賠償本團之損失之責，其賠償標準如下：
 - 第 1 款：本團行程開始前第 14 日至第 31 日以內取消者，賠償本團費用之 20%。
 - 第 2 款：本團行程開始前第 2 日至第 14 日以內取消者，賠償本團費用之 50%。
 - 第 3 款：本團行程開始前 1 日或當天取消或未通知取消者，賠償旅遊費用之 100%。
4. 本見習團出發後，必須團體行動，因個人關係未能參加全程者概不退費，個人變更行程所須增加之費用，由個人自行負擔。
5. 團員於本團行程開始後，未能及時參加排定之行程項目或未能及時搭乘飛機、車、船等交通工具時，視為自願放棄其權利，不得向本中心要求退費或任何補償。
6. 為適應各地交通時間表或政治變動及其他特殊狀況，基於維護團員之最高利益，本中心保留本團預定行程表之更動權。
7. 本中心有權取消本參訪團，並無息退還學員已繳之費用，雙方不得異議。
8. 旅行中各航空公司及其他運輸公司自有其個別條例直接對乘客及行李負責，行程如有交通延誤、行李損失或意外事件等情事時，悉由各該運輸公司依其所訂之條例直接對團員負責。

【創新與品質：2013 年新加坡見習團】報名表

姓名	出生年月日	性別	學歷	職稱	飲食狀況
(中) (英,與護照相同) 護照號碼: 護照到期日: 年 月 日	年 月 日	☐ 男 ☐ 女	(中) (英)		☐ 無禁忌 ☐ 禁牛肉 ☐ 禁豬肉 ☐ 素食
身分證字號:	行動電話:			保險受益人: 關係:	Email:
公司名稱:	股份有限公司			公司地址(中文):	
英文名稱:				主要產品:	
公司電話: ()				訓練負責人(或聯絡人)	先生/小姐 分機:
傳真電話: ()					
發票開立: ☐ 個人 ☐ 公司	繳款方式: ☐ 現款 ☐ 支票 ☐ 匯款		費用合計:	元	統一編號:

1. 即日起至 2013 年 5 月 1 日(三)18:00 前受理報名。請於報名時連同護照影本、個人半身照寄至電子信箱 c1068@csd.org.tw (表格不足使用時請自行複印)。

2. 參加費用每人新台幣 54,500 元整，報名時先繳新台幣 10,000 元整，尾款請於 2013 年 5 月 8 日(三)18:00 前支付。

3. 機票一律以經濟艙為主，住宿以 2 人 1 室為原則。

4. 以「支票」繳款者，請開立劃線支票，抬頭為：「財團法人中衛發展中心」，惠寄 台北市松山區 105 敦化北路 8 號 7 樓 文教推廣組 謝小姐收。
匯款帳號：210-09-13696-4(兆豐國際商業銀行敦化分行)，「財團法人中衛發展中心」，請將匯款單傳真至(02)-27818160 謝小姐。

5. 洽詢專線：(02)27513468 分機 1068；中衛發展中心文教推廣組 謝小姐。