

3.2 品質管理

高力依循 ISO 9001 品質管理系統建立起專屬本公司品質管理系統，並制定一連串管理程序、作業規範，作為公司實施全面品管之指引依據。此外，平時透過流暢的溝通管道蒐集客戶反饋意見、品質異常、稽核缺失等問題，作為持續改善精進之方向。本公司將持續傾聽客戶聲音，滿足客戶需求，朝全面品管努力邁進。

本公司各產品事業部，對所研發、生產之產品，通過並持續維持國際品質管理體系驗證。燃料電池業部於 2022 年 02 月通過航太業最新之 AS9100D:2016 版品質驗證，其餘事業部於 2020 年通過最新版國際品質管理系統 ISO 9001:2015 之驗證，引導本公司不斷持續改善與精進產品品質，提供給客戶最信賴的品質與服務。未來將持續秉持著顧客導向之服務精神，決不出現任何犧牲品質或危害顧客安全之事，將品質第一的企業文化型塑成每位員工的信仰，成為客戶長期信賴之企業夥伴，進而與客戶、供應商達到永續經營之願景。2022 年因產品安全疑慮 0 次召回，0 件產品召回，亦無發生產品安全相關法律訴訟導致的財務損失等情事。

品質政策



品質優良，降低成本。



交期準確，客戶滿意。

品質最高指導原則

- 符合顧客與適用之法令法規要求，提供安全及可靠的產品與服務。
- 基於風險的考量，建立預防性的管控將負面影響減至最低。
- 以過程導向來提升各部門流程的有效性和效率。

品質管理流程

為提供高品質的產品與服務，藉用國際標準組織 (ISO) 品質系統之過程導向提升各部門的品質績效，實施 PDCA 循環，由 P 計畫 (Plan)、D 執行 (Do)、C 查核 (Check) 及 A 行動 (Act) 四大步驟過程，所構成的一連串追求改善精進的目標管理，使流程持續改進優化，並透過風險考量落實預防性的管控。

- 過程導向：
 - 由接訂單、生產、檢驗、出貨至客戶，皆依標準化流程持續提供客戶滿意的產品與服務。
- PDCA：
 - 確保每個過程皆有適當的資源與管理，並持續精進。
- 風險考量：
 - 因應內外部環境之變化、降低決策錯誤之機率、避免損失之可能，確實做到機會與風險發生前採取完善預防，風險發生後進行有效控制，以達永續經營之目的。

精進品質意識

品質意識就是企業員工，尤其高階領導者和高階管理者，出自內心對品質的理解和認知，因而表現在外的態度、行為，並且影響所有員工對品質的認知和態度，是員工日常生產活動中對事物常掛在口頭的語言，和外在行為的表現，是人對品質的價值觀。由心影響工作的態度，久而久之就成為個人的習慣，企業對品質的文化也是眾人行為的累積。

品質是維繫企業能否永續經營的根基，品質必須員工全體參與，不斷地改進，才能滿足顧客的需求，以達成企業的目標；品質也是多面性，缺少任何構面都會影響客戶滿意度與企業生存。

本公司深信，人力品質能否提昇，是影響品質成敗的關鍵。透過教育訓練，培養員工強烈的品質意識與一致的品質目標。高力為提升產品、服務品質，提供教育訓練課程，2022 年的完成度：

- 100% 新進人員完成通識教育訓練
- 100% 員工完成 ISO 9001、AS9100、ISO 14001 品質系統教育訓練
- 100% 員工完成專業人員教育訓練，量規儀器校正、游離輻射保護課程、法規要求與政府機關規定需要證照者之訓練。

品質保證

為使所生產製造的產品具可追溯性，高力透過企業資源規劃系統（Enterprise Resource Planning, ERP）與製造執行系統（Manufacturing Execution System, MES），從業務接單至物料採購、物料庫存、生產、品質管理、財務管理等所有流程得以電子化整合，迅速提供正確的數據，詳細記錄每個生產的環節，達成品質保證之承諾。

現場管理

- 安全管理
 1. 零災害活動：明文的安全規定、安全教育資料、安全巡查的評價基準。
 2. 5S 管理：



整理 SEIRI

區分要用與不要用的東西，不要用的東西清理掉。



整頓 SEITON

要用的東西依規定定位、定量的擺放整齊，明確地標示。



清掃 SEISO

清除職場內的髒污，並防止污染的發生。



清潔 SEIKETSU

將前 3S 實施的做制度化、規範化，貫徹執行並維持成果。



素養 SHITSUKE

人人依規定行事，養成好習慣。

- 作業管理

1. 標準作業：標準作業程序書。
2. 技能訓練：技能訓練及評價，技能評價基準、技能訓練計畫、技能訓練基準。
3. 改善活動：為達成業務計劃目標的改善計劃，改善提案制度。

- 品質管理

1. 正常時的管理：有作業的品質保證基準，有監督者的品質保證管理項目的基準。
2. 不良發生時的對應 (自工程內發現及流出不良)：有不良發生及流出時的對應基準，並讓全員知曉。

- 設備管理

全面生產管理 (Total Productive Management, TPM)：設備點檢基準、點檢圖、周期的基準、設備停止時的對應基準，作業者的培訓教材 (開工點檢、點檢基準、教育訓練資料等)。

現場教育訓練

- 現場教育：每日早會針對不良的問題點揭示、討論，改善措施及實施效果
- 單點教育訓練：異常案例作分析，並做案例分析宣導
- 專業人員訓練：包括儀器量校、內部稽核、銲前作業、銲後測試、來料的品質控制 (Incoming Quality Control, IQC)、成品檢驗 (Final Quality Control, FQC)



2022 年品質改善亮點項目

高力透過全員參與以持續改善的方式，使品質意識提升，員工向心力更得以凝聚，激勵並提高員工士氣。透過「員工改善品質提案」的獎勵措施，引導和鼓勵全體員工創造性思維，徵求全體員工的好主意積極主動地提出，針對創新流程 / 產品 / 組織等，以強化任何有利於改善企業經營品質，提高管理能力的革新建議，並朝向卓越邁進以保持企業永續的經營。2022 年共有 28 件提案改善件數。

板式熱交換器事業處

1. 文件 e 化，朝無紙化目標邁進

隨著事業單位規模擴大、內部溝通往返的單據越來越多，文件控管的問題逐漸受到各單位重視，諸如跨單位簽核耗時、主管出差簽核延誤、各單位單據留存量多且不好管理，每當需抽樣調閱時還得四處翻找，耗工費時…。有鑑於此，板式熱交換器事業處率先推動文書公文及文書檔案管理電子化，朝往無紙化目標邁進。

2. 製程持續改善，朝降低成本目標邁進

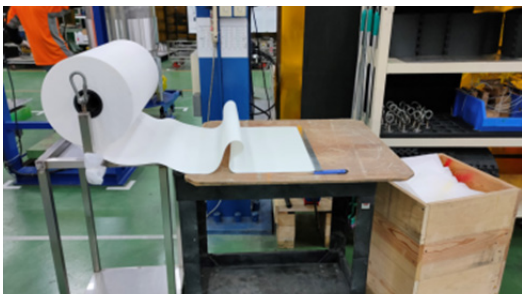
鎖定小台標準型產品生產，導入進真空爐加壓後不鎖螺桿，真空爐減少了螺桿治具的重量和空間，能增加一次入爐的產品數量，真空爐工時減少，除了成本降低，也提高產能。

燃料電池事業部

陶瓷紙裁切台車 3.0：展現持續改善精實生產的精神

改善前

裁切陶瓷紙裁切作業過程中，台車與桌板容易滑動，需要對齊的動作太多，並有切傷手指的工安疑慮



改善後

1. 折合桌板節省空間浪費
2. 在桌面新增下刀模，美工刀沿著刀模間隙裁切
3. 裁切長度均能固定

