

中小企營商基準培訓指南－《產品/服務品質保證和管理》

培訓目的：

使各參與培訓的中小企僱主及高級管理人員，更容易從最佳營商典範的案例中學習及運用「產品/服務品質保證和管理」的知識、技能及態度。

1. 品質保證－艾發特有限公司
2. 服務品質管理－置邦物業管理有限公司
3. 產品品質管理－金百加集團

培訓規劃：

一共 6 節，每節 3 至 6 小時，視乎參與培訓者之入門知識及經驗。

培訓程序概覽：

第一節：

活動內容： 以專題授課形式提供必需和基本之知識和技能，課題包括：

- (a) 品質保證－艾發特有限公司
- (b) 服務品質管理－置邦物業管理有限公司
- (c) 產品品質管理－金百加集團

參考：

- (a) 品質保證 可參考 – “Claude W. Burrill. (1999) Achieving quality through continual improvement. John Wiley.”, “Thomas S. Foster (2004) Managing quality: an integrative approach. Pearson Prentice Hall.”
- (b) 服務品質管理－可參考 “David A. Collier. (1994) The service/quality solution: using service management to gain competitive advantage. ASOC Quality Press.”
- (c) 產品品質管理－可參考 “Bill Dodds. (2003) Managing customer value: essentials of product quality, customer service and price decision. University Press of America.”

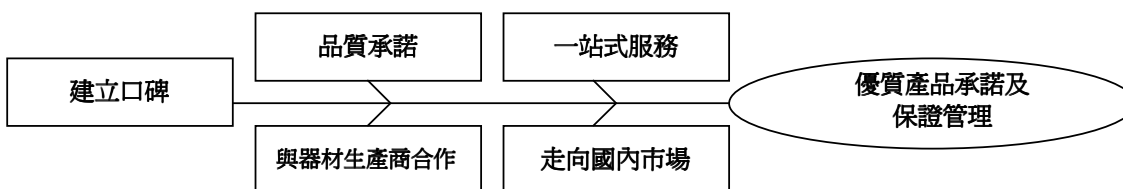
第二節：

活動內容： 所有參與培訓者將分為討論小組，每一組別將指派一位小組指導員擔當誘導、帶領、訓練及指導各組員如何確認及評估最佳營商企業的關鍵成功領域內的每一關鍵成功要素（參考《香港基準參照：典範篇》）。小組指導員須幫助各參與培訓者能分辨各知識、技能及態度的要求，以達至深刻學習的結果。

個案 1：品質保證－艾發特有限公司

公司名稱： 艾發特有限公司

最佳典範： 「品質承諾 信心保證」



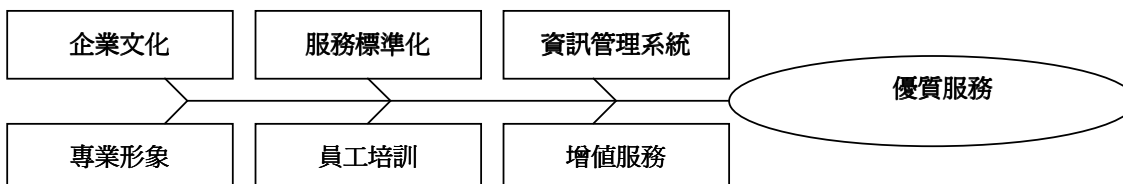
優質管理元素與成因

	建立口碑	品質承諾	與器材生產商合作	一站式服務	走向國內市場
領導才能	✓	✓		✓	✓
人事管理		✓	✓		
方針與策略	✓	✓	✓	✓	✓
資源	✓	✓	✓	✓	✓
程序		✓		✓	✓
革新與學習		✓		✓	

個案 2：服務品質管理－置邦物業管理有限公司

公司名稱： 置邦物業管理有限公司

最佳典範： 「以人為本 全情服務」



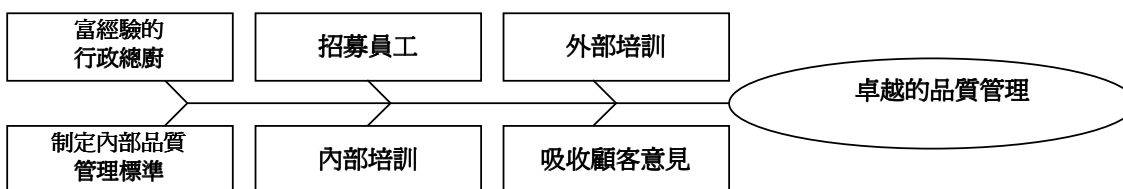
優質管理元素與成因

	企業文化	專業形象	服務標準化	員工培訓	資訊管理系統	增值服務
領導才能	✓	✓	✓		✓	✓
人事管理	✓	✓	✓	✓	✓	
方針與策略	✓	✓	✓	✓	✓	✓
資源	✓	✓	✓	✓	✓	✓
程序			✓		✓	✓
革新與學習	✓	✓	✓	✓		✓

個案 3：產品品質管理 – 金百加集團

公司名稱： 金百加集團

最佳典範：「品質至上 身心兼顧」



優質管理元素與成因

	富經驗的行政總廚	制定內部品質管理標準	招募員工	內部培訓	外部培訓	吸收顧客意見
領導才能	✓					
人事管理	✓	✓	✓	✓	✓	✓
方針與策略		✓	✓	✓	✓	✓
資源	✓			✓	✓	✓
程序		✓		✓		✓
革新與學習			✓			✓

第三節：

活動內容： 各參與培訓者須進行「了解自己」的練習。在每一最佳營商典範領域內，各參與培訓者將須回答如何辨識及評估自身企業現時的「流程」及「管理」。「流程」是導致成功達到優質實踐的關鍵習慣，要成功推行優質實踐，「管理」所涉及的 6 個管理工具/系統（領導才能、人事管理、資源管理、學習與轉變、程序、和策略）是不可能缺少的。每一項優質實踐要求不同管理工具 / 系統的組合。在餘下的時段，學員被分組討論，由每一小組指導員帶領下共同分享各學員的發現及體會。

參考：

最佳典範 1：品質保證－艾發特有限公司

(a) 流程檢討

關鍵流程	中小企現行之流程 －內容(什麼)；方式(怎樣)；主體(誰)	現有流程之效能分析 －目標及目標已實現的程度	現有流程之效率分析 －成本效益之考慮	現有流程之競爭力分析 －企業的活力是處於增強、維持或衰減狀態
建立口碑				
品質承諾				
與器材生產商合作				
一站式服務				
走向國內市場				
整體的觀察結果				

(b) 管理檢討

	領導才能 【強或弱項，強/弱項的程度】	人事管理 【強或弱項，強/弱項的程度】	方針與策略 【強或弱項，強/弱項的程度】	資源 【強或弱項，強/弱項的程度】	程序 【強或弱項，強/弱項的程度】	革新與學習 【強或弱項，強/弱項的程度】	整體的強/弱項
建立口碑							
品質承諾							
與器材生產商合作							
一站式服務							
走向國內市場							
整體的強/弱項							

最佳典範 2：服務品質管理(置邦物業管理)

(a) 流程檢討

關鍵流程	中小企現行之流程 －內容(什麼)；方式(怎樣)；主體(誰)	現有流程之效能分析 －目標及目標已實現的程度	現有流程之效率分析 －成本效益之考慮	現有流程之競爭力分析 －企業的活力是處於增強、維持或衰減狀態
企業文化				
專業形象				
服務標準化				
員工培訓				
資訊管理系統				
增值服務				
整體的觀察結果				

(b) 管理檢討

	領導才能 【強或弱項, 強/弱項的程度】	人事管理 【強或弱項, 強/弱項的程度】	方針與策略 【強或弱項, 強/弱項的程度】	資源 【強或弱項, 強/弱項的程度】	程序 【強或弱項, 強/弱項的程度】	革新與學習 【強或弱項, 強/弱項的程度】	整體的強/弱項
企業文化							
專業形象							
服務標準化							
員工培訓							
資訊管理系統							
增值服務							
整體的強/弱項							

最佳典範 3: 產品品質管理 (大排檔)

(a) 流程檢討

關鍵流程	中小企現行之流程 -內容(什麼);方式(怎樣);主體(誰)	現有流程之效能分析 -目標及目標已實現的程度	現有流程之效率分析 -成本效益之考慮	現有流程之競爭力分析 -企業的活力是處於增強、維持或衰減狀態
富經驗的行政總廚				
制定內部品質管理標準				
招募員工				
內部培訓				
外部培訓				
吸收顧客意見				
整體的觀察結果				

(b) 管理檢討

	領導才能 【強或弱項, 強/弱項的程度】	人事管理 【強或弱項, 強/弱項的程度】	方針與策略 【強或弱項, 強/弱項的程度】	資源 【強或弱項, 強/弱項的程度】	程序 【強或弱項, 強/弱項的程度】	革新與學習 【強或弱項, 強/弱項的程度】	整體的強/弱項
富經驗的行政總廚							
制定內部品質管理標準							
招募員工							
內部培訓							
外部培訓							
吸收顧客意見							
整體的強/弱項							

第四節：

活動內容： 從第三節專題討論關於成功企業個案中「認識自身公司與成功企業之間的縫隙」的發現，各參與培訓者將繼續在「什麼」（What）和「多少」「How Much」當中去揭發、反映、顯現自身公司與成功企業之間的差異。

參考：

最佳典範 1：品質保證－艾發特有限公司

關鍵流程	知識差距 －差距在哪裡 －差距有多大	技能差距 －差距在哪裡 －差距有多大	態度差距 －差距在哪裡 －差距有多大	整體的差距
建立口碑				
品質承諾				
與器材生產商合作				
一站式服務				
走向國內市場				
整體的差距				

關鍵流程	知識差距 －差距在哪裡 －差距有多大	技能差距 －差距在哪裡 －差距有多大	態度差距 －差距在哪裡 －差距有多大	整體的差距
領導才能				
人事管理				
方針與策略				
資源				
程序				
革新與學習				
整體的差距				

最佳典範 2：服務品質管理－置邦物業管理有限公司

關鍵流程	知識差距 －差距在哪裡 －差距有多大	技能差距 －差距在哪裡 －差距有多大	態度差距 －差距在哪裡 －差距有多大	整體的差距
企業文化				
專業形象				
服務標準化				
員工培訓				
資訊管理系統				
增值服務				
整體的差距				

關鍵流程	知識差距 — 差距在哪裡 — 差距有多大	技能差距 — 差距在哪裡 — 差距有多大	態度差距 — 差距在哪裡 — 差距有多大	整體的差距
領導才能				
人事管理				
方針與策略				
資源				
程序				
革新與學習				
整體的差距				

最佳典範 3: 產品品質管理 (大排檔)

關鍵流程	知識差距 — 差距在哪裡 — 差距有多大	技能差距 — 差距在哪裡 — 差距有多大	態度差距 — 差距在哪裡 — 差距有多大	整體的差距
富經驗的行政總廚				
制定內部品質管理標準				
招募員工				
內部培訓				
外部培訓				
吸收顧客意見				
整體的差距				

關鍵流程	知識差距 — 差距在哪裡 — 差距有多大	技能差距 — 差距在哪裡 — 差距有多大	態度差距 — 差距在哪裡 — 差距有多大	整體的差距
領導才能				
人事管理				
方針與策略				
資源				
程序				
革新與學習				
整體的差距				

第五節：

活動內容： 從不同的中小企個案學習中，專題組別將在本節中發表他們在不同的中小企個案中對於效能（effectiveness）、效率（efficiency），及個案學習的領悟心得（參考《香港基準參照：實習篇》）。

參考：

最佳典範 1：品質保證－艾發特有限公司

公司名稱： 中天企業有限公司【品質服務贏客戶 風險管理闖神州】

公司名稱： 精美印藝公司【鞏固客戶關係 奉行價格領先】

公司名稱： 永星旅遊貿易有限公司【分析創業大計 拓展海外銷路】

最佳典範 2：服務品質管理－置邦物業管理有限公司

公司名稱： 先達文具有限公司【強化人事制度 建立團隊管理】

最佳典範 3：產品品質管理－金百加集團

公司名稱： 先達文具有限公司【強化人事制度 建立團隊管理】

公司名稱： 豐盛企業有限公司【整合管理系統 發展原創品牌】

公司名稱： 宏昇科技有限公司【跟著市場走 鞏固新架構】

公司名稱： 祥發公司【知人善用 激發士氣】

第六節：

活動內容： 個別學員將被問到有什麼策略來彌補在第四節所發現到自身公司與成功企業之間的差距，及定出推行之優先次序。

參考：

最佳典範 1：品質保證－艾發特有限公司

知識差距	彌合策略	相關程度	重要程度	迫切程度	執行之優先程度
(1)					
(2)					
(3)					
技能差距	彌合策略	相關程度	重要程度	迫切程度	執行之優先程度
(1)					
(2)					
(3)					
態度差距	彌合策略	相關程度	重要程度	迫切程度	執行之優先程度
(1)					
(2)					
(3)					
其他差距	彌合策略	相關程度	重要程度	迫切程度	執行之優先程度
(1)					
(2)					
(3)					

最佳典範 2：服務品質管理－置邦物業管理有限公司

知識差距	彌合策略	相關程度	重要程度	迫切程度	執行之優先程度
(1)					
(2)					
(3)					
技能差距	彌合策略	相關程度	重要程度	迫切程度	執行之優先程度
(1)					
(2)					
(3)					
態度差距	彌合策略	相關程度	重要程度	迫切程度	執行之優先程度
(1)					
(2)					
(3)					
其他差距	彌合策略	相關程度	重要程度	迫切程度	執行之優先程度
(1)					
(2)					
(3)					

最佳典範 3：產品品質管理－金百加集團

知識差距	彌合策略	相關程度	重要程度	迫切程度	執行之優先程度
(1)					
(2)					
(3)					
技能差距	彌合策略	相關程度	重要程度	迫切程度	執行之優先程度
(1)					
(2)					
(3)					
態度差距	彌合策略	相關程度	重要程度	迫切程度	執行之優先程度
(1)					
(2)					
(3)					
其他差距	彌合策略	相關程度	重要程度	迫切程度	執行之優先程度
(1)					
(2)					
(3)					