



報名編號：（由執行單位填寫）

## 選拔項目評審資料 — 品質 (2之1頁)

品質部分資料〔若非本公司負責，請提供委外之相關資料〕

負責單位〔公司及部門〕： 品保  
負責人姓名： 王曉筑 職稱： 專案工程師  
聯絡地址： 桃園市龜山區文明路 19 號  
聯絡電話： 03-396-0707#1302 電子郵件： Vanees.Wang@tokuyo.com.tw

請重點敘述

1. 產品能夠具有魅力品質、創新品質已符合顧客潛在的需求
2. 產品在設計、製造過程中能夠嚴格的控制品質
3. 公司(或代工廠商)已獲得國際品質管理系統或其它相關國際管理系統標準的驗證，且確實的執行
4. 公司落實推展到全面品質管理(Total quality management, TQM)，即以顧客為導向的經營
5. 公司已能提昇到品質經營之層次

1. 督洋生技一直秉持著深耕台灣，帶著守護全民健康的信念，透過以人為本的思考主軸，經過不斷創新研發，挖掘顧客隱性需求，開發出全新的智能健康管理按摩椅。
  - TC-730 Play 玩美椅顛覆傳統按摩椅的外觀以流線的時尚蛋型造型展現令人驚艷的視覺效果，利用四顆按摩球經 SL 軌道搭配縝密程式設計達到 3D 按摩效果，其仿真人推拿手法做到了開背、撥筋、輪通經絡，而腿足按摩則新增雙截式的設計其螺旋式揉捏功能令使用者達到真正的放鬆。
  - 全新的機型由中醫穴位治療的概念，首創合谷穴按壓設計，合谷穴堪稱是治療範圍最為廣泛的穴位，對於緩解頭痛、頭暈、等各類身體上的疼痛都有顯著舒緩效果。將手掌張開虎口位置處，此機型在手部的位置特別設計了特殊的手指環套利用氣壓袋充氣增壓的方式達到按壓合谷穴效果。
  - 根據台灣睡眠醫學會調查顯示，台灣平均每 5 人就有 1 人深受失眠之苦，長期的睡眠障礙可能衍生的疾病包括專注力下降，憂鬱症，代謝機能下降。進而造成大腦、心臟、腸胃、肝腎、重要器官功能紊亂而引發相關疾病，有鑑於此督洋生技引進學術界的專家導入物理性的舒眠概念利用聲光刺激給予受試者特定頻率，藉由聲音與光源刺激引導受試者產生相近頻率之腦波以達到舒眠目的。為此，更特地網羅長庚醫療技術，無線傳輸模組，以及系統開發之專業人員，將理論的概念實質化，建立起一套獨創的睡眠裝置模組並且結合按摩椅所具備的舒展經絡功能使顧客能達到舒緩身心的效果。
  - 相較於業界同等價位的按摩椅 TC-730 Play 玩美椅具備獨特優雅的外觀設計，在其功能面上更是增加了業界首創的合谷穴按壓模式，讓使用者能更快速的放鬆身心。而因為了解顧客的潛在需求更是突破各項技術的考驗開發出結合按摩椅的舒眠裝置，使其成為一台真正專屬於使用者的健康智能管理師。
2. 產品開發時期導入的「先期產品品質計劃」，分為四大階段：
  - 一、計劃及定義專案，二、產品設計及開發，三、製程設計及開發，四、產品及製程的驗證，五、回授評鑑及矯正活動；每一大階段皆有定義其核心項目再以文件與數據化的方式監控過程。
  - 新產品於計劃階段為統整相關資料並進行可行性分析，案件通過後即啟動新產品開發；產品開發文件以清單模式展開，內容包含，產品開發進度計劃表、設計圖紙、材料規格、等，在於試作階段產生之不良狀況皆必須建入 DFMEA 進行分析矯正，以預防潛在設計不良。樣品試作階段進行審查確認合格後即進入試產階段，相關文件包含：試產聯絡單、試產檢討項目表、試產 QC 工程圖，且需將製程上之不良載入於 PFMEA 以預防潛在製程不良造成失效，並建立 MSA, SPC, 與管制計劃。

註：以 2 頁為限，超出部分電腦系統將自動刪除。

第 26 屆台灣精品選拔



## 選拔項目評審資料 — 品質 (2之2頁)

- 產品生產時需移交技術文件並建立量產 QC 工程圖, 品保部門依照產品「監視與量測管理程序」進行首件檢查, 製程巡檢, 成品檢驗與出貨檢查, 並將重點項目列入 SPC 予以即時監控產品品質, 所有檢測項目皆需建立檢測標準與作業指導書並且將資料完整歸檔以利分析。
  - 產品良率達 85%以上,  $CPK \geq 1.33$
  - 產品生命週期管理 (Product Lifecycle Management, PLM) 拆解成三大主軸與四個階段  
第一主軸即為 Product 其包含二個階段分別為概念提出與設計; 概念提出的要項為資料收集與分析, 設計階段要項為技術力與方法, 此二階段的意義與重點項目皆與產品開發時期所導入的「先期產品品質計劃」相為融合。第二主軸為 Lifecycle 其階段為實現, 即使用各項製工具、設備將產品實質化。當進入到第二主軸時即為「整個產品實現至終止的一個過程」, 對應產品開發則為製造量產階段。第三主軸為 Management 對應階段為服務; 以與產品具相關聯的人員執行各項管理, 其人員所進行的服務項目包含銷售、維修處置廢棄產品..等。當進入第三主軸時即為完整的「產品生命週期管理」。對於 PLM 的組織架構皆與產品由開發至終止的相關作業系統, 彼此相互連接且完整對應。
3. 公司與代工廠皆有完整的品質管理系統並且透過精實的稽核活動將系統實行更臻完整。
- 督洋生技經 Intertek 審核通過 ISO 9001:2008。(證書編號 26111509001)  
代工廠具備醫療認證品質系統 ISO13485:2003, JIS Q13485:2005 與品質管理系統認證 ISO 9001:2008
  - 公司制訂每季例行性部門內部稽核, 每半年全廠內部稽核與每年一次外部稽核皆能提出量化的績效指標
4. 督洋以品質做為企業經營哲學, 由客戶的滿意度為品質管理導向
- 督洋對於產品之安全性善盡企業責任, 產品安規認證由第三公證單位 SGS 進行嚴密的檢測  
安全規範 CNS3765+IEC60335, 電磁相容性 CNS137831 與 CNS13439, 產品進行外部驗證, 雙軌監控且由經濟部標檢局核發 BSMI 核可證書(證書號碼 CI356065730698) 與國家通訊傳播委員會 NCC 發佈證書
  - 公司內外部的品質活動皆由最高管理階層授權與支持藉由實質的助力強化全體品質觀念。
  - 藉由進行不定期的員工教育訓練及實務上不斷的檢討、改進, 內化了品質意識更強化品質運作的流暢性
  - TQM 是一種以客戶為導向的品質管理方法, 以品質視為整體策略之核心, 高階管理層佈達對於卓越品質的決心與支持, 中階層獲取品質知識轉化為技能, 善盡持續改善之責任, 低階層對於品質有相對程度之瞭解並且確實執行, 以品質至上作為全體員工共同信念與責任。
5. 顧客滿意度是企業長久經營的重要關鍵, 為此公司創建了更加完善的組織架構。
- 公司建置的客戶服務部門, 當顧客抱怨案件產生時, 第一時間由專人接收訊息, 並完整的登錄於系統內建立案件資料, 若產品需要維修處置則轉由專業的維修技師到府服務處理產品問題, 當發生重大不良客訴時則由客服與品保主管會勘以確保問題能反饋至上層, 此外並建立了客戶滿意度調查, 以直營銷售為依據, 製做售後 7 日之顧客滿意度調查表及顧客滿意度統計表, 以利分析售後品質傾聽顧客的聲音。
  - 品質政策為技術創新, 提升品質。客戶滿意度 85 分以上, 維修滿意度 90 分以上, 交貨成率 98 分以上。將顧客的滿意度列入公司重要指標, 使其拉高至整體經營層次。
  - 顧客對於產品的期待超出預期的好感而產生了高滿意度的表現, 同時堅持的品質改善則促使顧客對品牌建立信心且未流失至其他廠商, 而面對顧客時刻變動的期望與需求能不斷求新求變挖掘潛藏客戶, 當產品能即時貼近顧客的脈動, 更能贏得其品牌歸屬感與忠誠度, 建立彼此永續的認同關係。
  - 對於產品的安全性與品質、環保政策消費者權益均已善盡企業的基本社會責任, 同時對於每一階段的利害關係人包括企業經營者、員工、顧客、供應商..等, 皆能獲得相對的信賴與尊重。並在企業有餘力時對社會不吝貢獻; 昔日的高雄氣爆企業捐款、心路基金會的長期捐款、贈送天主教安養院健身器材督洋的永續經營之道是以人為本, 以顧客感受、需求為指標, 為社會善盡企業責任。