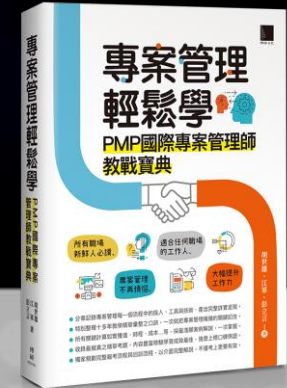


第八章 專案品質管理

Project Quality Management



成功不是取決於性別或族群，它取決於夢想的規模，
以及為達成夢想所做的努力。

--札哈·哈蒂 Zaha Hadid



章節大綱

8.1 規劃品質管理Plan Quality Management

8.2 管理品質Manage Quality

8.3 控制品質Control Quality

備註：可依進度點選小節

品質的定義

品質就是特性，要用此特性來設計、製造、銷售產品，其涵義為：「符合要求（Conformance of Requirement）」、「適合使用（Fitness for Use）」。

在現代更將專案品質定義為：

- ▶ 顧客滿意（Customer Satisfaction）
- ▶ 管理者的責任（Management Responsibility）
- ▶ 預防重於檢驗（Prevention Over Inspection）
- ▶ 持續改善（Continuous Improvement）
- ▶ 與供應商的互惠夥伴關係（Mutually Beneficial Partnership with Suppliers）

好的品質是規劃與設計產生的，
不是檢測產生的。

名詞解釋：

- 品質保證(quality assurance, QA)：管理品質，符合一致的標準
- 品質管制(quality control, QC)：控制品質，符合一致的標準

8.1 規劃品質管理Plan Quality Management



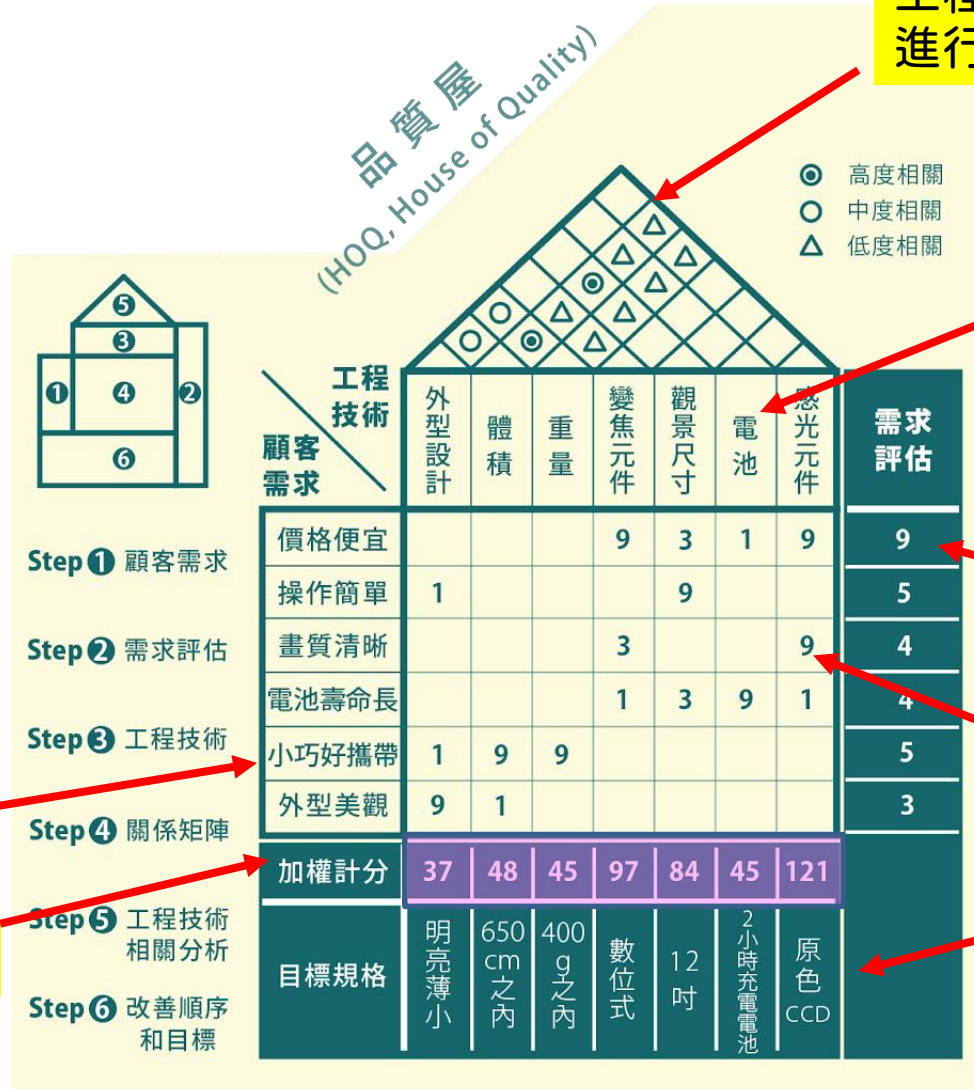
- ❑ 當產品開發由「製造者導向」轉移到「消費者導向」，企業便開始注重聆聽顧客需求、取得重要市場資訊。
- ❑ 兩位日本品管大師 赤尾洋二 和 水野滋指出，即使是這樣做也不代表公司就能推出符合顧客需要的產品？為什麼？
- ❑ 於是兩人在1970年提出「品質機能展開」（QFD，Quality Function Deployment）概念：強調必須從新產品的工程、零件、製程規畫和生產來考慮顧客需求，轉變成對應的技術成果，才能真正推出令人滿意的產品和服務。
- ❑ 「品質屋」（HOQ，House of Quality）就是貫徹品質機能展開的工具，幫助行銷和技術人員跨部門溝通，將市場研究的結果整合進產品開發過程之中。

8.1 規劃品質管理Plan Quality Management



品質屋的組成分為以下6個部分：

工程技術的相關性：
進行工程取捨



工程聲音：
顧客需求轉成工程清單

顧客需求排序

關係程度高低

規格目標

顧客聲音：
顧客需求清單

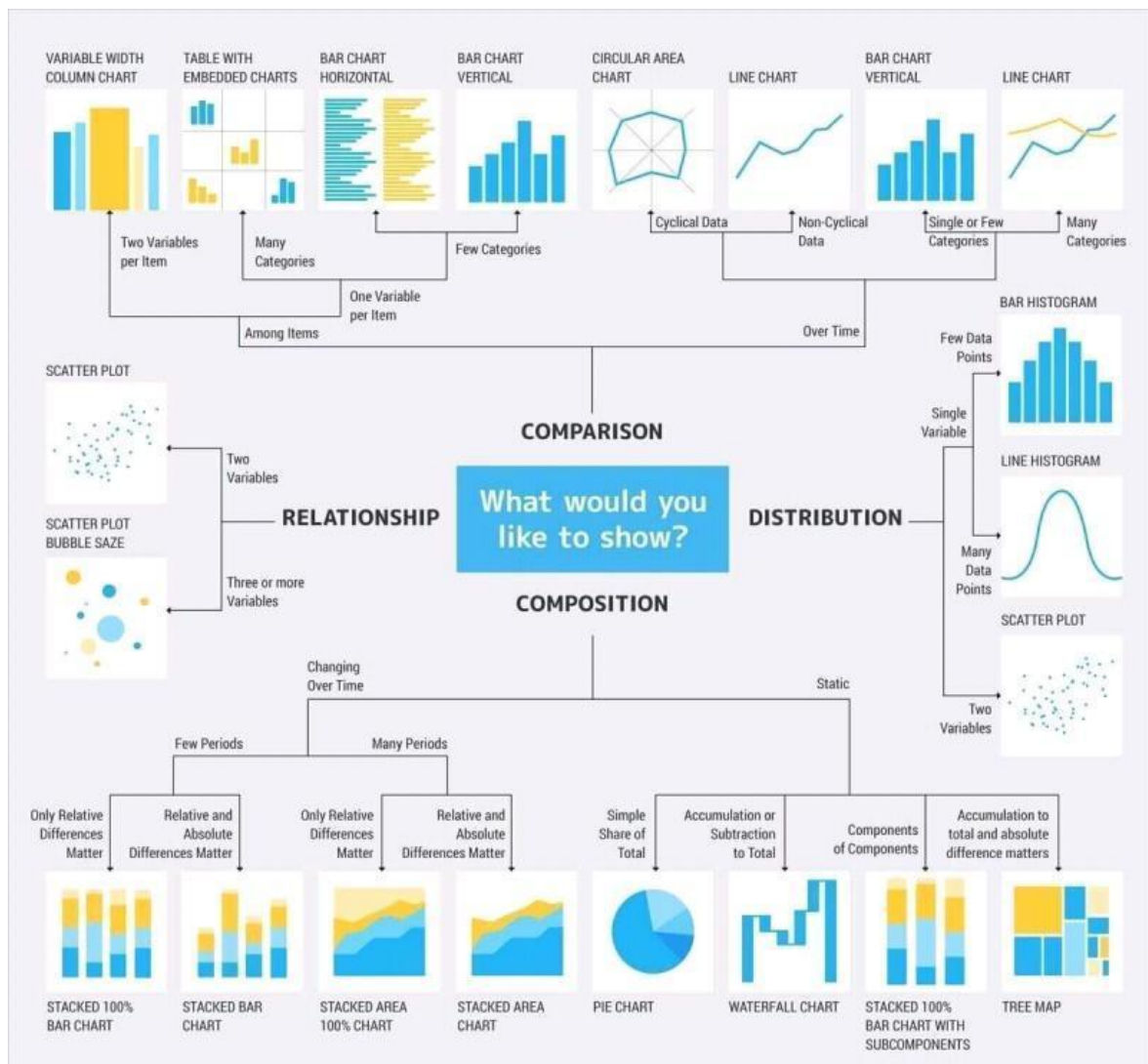
產品功能優先權

Source: [Link](#)

8.2 管理品質 Manage Quality



要管理品質，首先要監測品質狀況，一般常見的視覺化圖表：



品質管理是一學期的課，專案經理如需這方面的知識，請找正規參考書來閱讀。

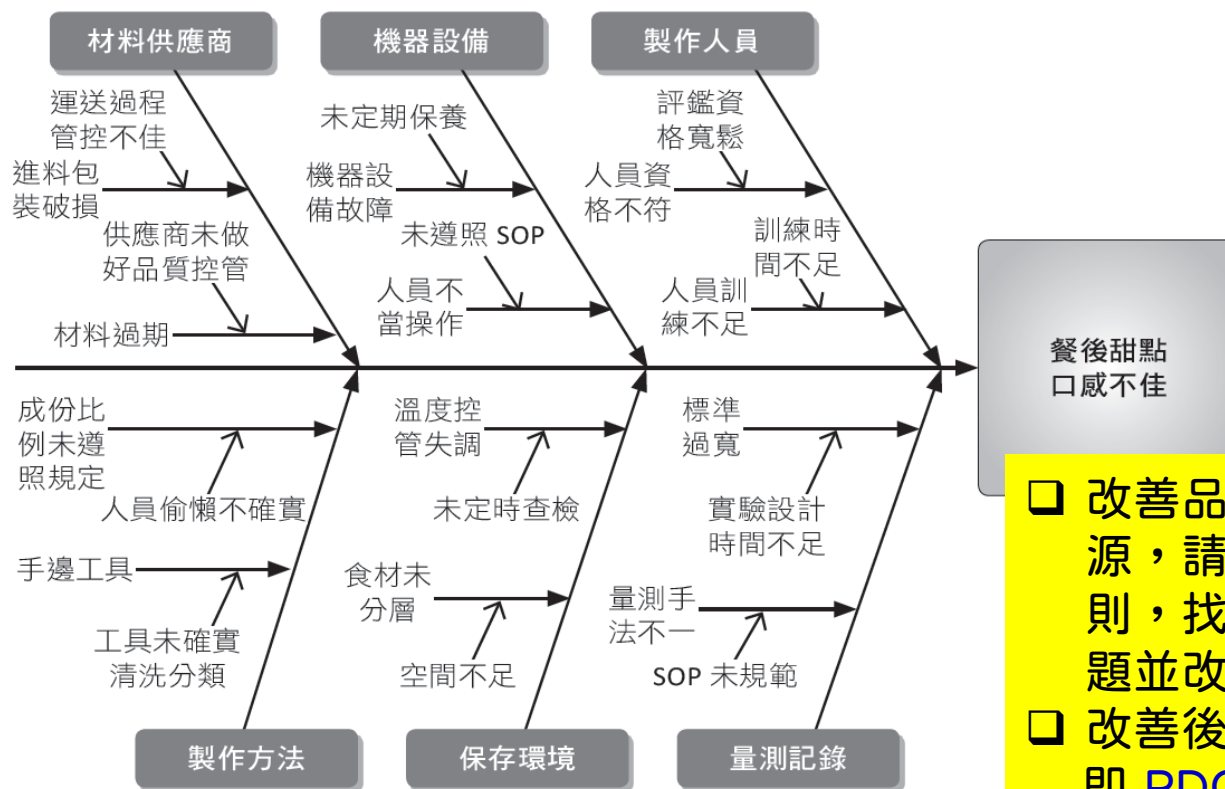
[Link: Chart Choose Diagram](#)

8.2 管理品質 Manage Quality



一旦發現品質有問題，需進行成因分析(Root Cause Analysis)找出可能的原因：

在此舉例一家餐廳被客訴餐後甜點口感不佳，分析可能發生原因，完成特性要因圖，如下圖所示：



- ❑ 改善品質需要投入資源，請善用80-20法則，找出最重要的問題並改善。
- ❑ 改善後需要持續監督，即 PDCA循環

8.3 控制品質 Control Quality



□ 品質控制的手法如下：

- 查檢表(Check sheet)：又稱計數表，用於量化統計，如產品缺陷項目與數量
- 檢驗(Inspection)：又稱為審查(review)、稽核(audit)、實地勘察 (walk-through)，檢查產品是否符合文件所規範的標準
- 測試(testing)：用來找出錯誤、缺點或其他不符合事項

□ 以上會搭配統計抽樣(statistical sampling)的方法進行，並由管制圖(control chart)來判斷製程是否穩定

□ 可搭配8.2章節的視覺化圖表來呈現QC結果

8.3 控制品質Control Quality



查檢表(Check sheet)

缺點 / 日期	星期一	星期二	星期三	星期四	總計
小刮傷	3	1	1	0	5
大刮傷	0	2	1	1	4
彎曲	2	2	3	2	9
缺裝零件	0	0	1	0	1
顏色錯誤	1	0	1	0	2
貼標錯誤	4	5	3	6	18

管制圖(Control Chart)

