

目的

集團品質政策之宗旨係為訂定欣陸投控及其轄下子(分)公司(以下稱“公司”)對品質的期許與其實踐之準則，並以此展現公司對品質的承諾及持續改善品質管理的決心。

品質宣言

第一次就把事情做對與做好，精確的達成每一個預訂目標。

公司每一位同仁的每一個作為皆是品質的展現，品質除落實在公司所提供的產品與服務外，亦應展現於日常作業中同仁對自我的要求與標準紀律的遵守，及體現於當下與內外部客戶互動接觸的每一刻。

符合合約及法規是公司對品質的基本要求，提升客戶滿意度則為公司品質管理的重點目標。

欣陸投控承諾投入合適之資源，以不斷提升公司對品質的要求，進而穩定的提高客戶滿意度。公司並期許全體同仁關注與掌握客戶脈動與需求，以滿足客戶需要；更秉持追求卓越之精神，持續創新與改善，進而超越客戶的期待。

關鍵原則

■ 實施與貫徹品質管理

為實踐公司對品質之期許與要求，公司應全面推動與落實品質管理。所有同仁應各司其職，在實踐品質管理的過程中，以客戶與流程為導向，妥切規劃目標與計畫，並藉由政策實施的指導原則，衡量品質管理之有效性。

● 品質目標

為貫徹品質管理，公司應設定品質目標及相關的關鍵績效指標，以作為經營、評估和獎勵貢獻的標準之一。

品質目標應與公司策略方向一致，各部門應分析關鍵業務流程，辨識及管理影響目標達成的關鍵因素。

各部門所預定的品質目標，應設定具有挑戰性及可實現的關鍵績效指標，以持續提升品質水準；並規劃妥適之計畫、決定業務分工與責任權責、協同運作與支援、監控與落實執行，以期能實際達成預期成果，並激勵同仁不斷提升品質要求。

● 標準化之管理

公司應以流程導向為基礎建立標準化程序，並妥善管理文件化紀錄，以支援同仁在業務及品質上的管理，讓同仁執行業務時有一致的標準可循，使作業品質穩定且一致。

在建立標準化程序的同時亦應訂定衡量機制，以利監督控管流程的績效與有效性。

■ 品質確保

公司重視同仁展現自我要求與積極主動之管理作為，期使同仁第一次就能做對與做好；並藉由品質稽核與評鑑的機制來確認品質管理之執行成效，以期最終所提供的產品與服務，能在預算內，如期如質的完成。

● 落實自我要求與管理

公司要求最佳的品質展現，並期許同仁能不斷提升對品質的要求，確切實踐於日常作為中。公司應透過提升對流程管理的認知及對影響目標達成因素的控管，來強化同仁對品質管理的意識與作為，以期使同仁第一次執行的結果就能符合預期目標及品質要求。

● 品質稽核與評鑑

為確認品質管理績效，公司應建立品質稽核與評鑑機制，並評鑑公司所採用的供應商與外包商之品質與履約能力，以確保公司最終所提供的產品與服務的整體品質。

■ 持續創新與改善

公司同仁應持續改善並探索最佳的作業模式，以滿足甚或超越客戶的期待；並期許同仁轉換慣性思維定式，以創新的思維突破現有的方式與標準，提升公司品質水準。

各部門應藉由綜合品質目標績效、稽核結果、資料分析、業主品質評鑑與客戶滿意度等相關資訊，作為公司品質管理績效之評量指標及回饋依據，以持續改善與創新關鍵業務流程，追求卓越品質。

文件資訊

- 規章層級：第一階
- 規章編號：PPM-03
- 規章版別：1.0
- 初版核准：2017 年 3 月 29 日
- 最新修訂：2017 年 3 月 29 日
- 制定單位：執行長室