



臺灣製MIT微笑產品

成衣服飾類產業

(成衣、內衣、毛衣及泳裝)

生產工廠品質管理系統建置指引





臺灣製MIT微笑產品

成衣服飾類產業

(成衣、內衣、毛衣及泳裝)

生產工廠品質管理系統建置指引



經濟部工業局

目錄 Contents

圖目錄	I
表目錄	III
推薦序	1
序	2
▶ 第1章 前言	
1.1 臺灣製MIT微笑產品驗證制度內涵	3
1.2 建置生產工廠品質管理系統的目的	4
▶ 第2章 成衣服飾產業生產工廠品質管理系統概述	
2.1 產業現況	4
2.2 製程概況	6
2.2.1 成衣產業製程概況	
2.2.2 內衣產業製程概況	
2.2.3 毛衣產業製程概況	
2.2.4 泳裝產業製程概況	
2.3 生產工廠品質管理系統重點	16
2.3.1 設備管理	
2.3.2 原物料管理	
2.3.3 製程作業管理	
2.3.4 人員管理	
2.3.5 檢測作業管理	
2.3.6 顧客關係管理	
▶ 第3章 成衣服飾產業 生產工廠品質管理系統機制說明與查核重點	
3.1 設備管理	20
3.1.1 生產設備維護保養機制	
3.1.1.1 機制說明	
3.1.1.2 查核重點	
3.1.2 檢測設備維護保養機制	
3.1.2.1 機制說明	
3.1.2.2 查核重點	
3.2 原物料管理	23
3.2.1 主要零組件及原物料之採購驗收機制	
3.2.1.1 機制說明	
3.2.1.2 查核重點	
3.2.2 庫存管理機制	
3.2.2.1 機制說明	
3.2.2.2 查核重點	

3.3 製程管理	25
3.3.1 製程作業管理機制	
3.3.1.1 機制說明	
3.3.1.2 查核重點	
3.3.2 製程產品管理機制	
3.3.2.1 機制說明	
3.3.2.2 查核重點	
3.4 人員管理	27
3.4.1 生產操作人員訓練	
3.4.1.1 機制說明	
3.4.1.2 查核重點	
3.4.2 檢測及校驗人員訓練	
3.4.2.1 機制說明	
3.4.2.2 查核重點	
3.5 檢測作業管理	29
3.5.1 進料、製程及出貨相關檢測機制	
3.5.1.1 機制說明	
3.5.1.2 查核重點	
3.5.2 檢測設備校正機制	
3.5.2.1 機制說明	
3.5.2.2 查核重點	
3.6 顧客關係管理	31
3.6.1 顧客服務及客訴處理機制	
3.6.1.1 機制說明	
3.6.1.2 查核重點	
► 第4章 成衣服飾產業	
生產工廠品質管理系統執行案例與相關表單	
4.1 案例公司簡介	34
4.2 簡易品質管理	35
4.3 表單使用說明	41
4.4 表單彙整	42
參考資料	72

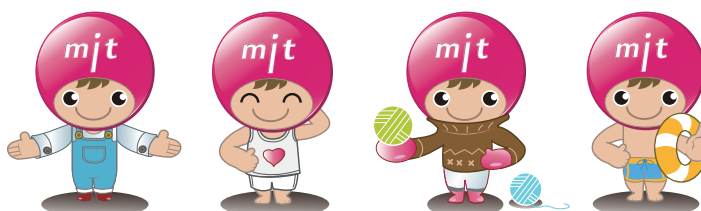


圖 / 表目錄

圖2.1	衣服類紡織品相關產業之全生產體系	5
圖2.2	紡織產業之範疇	5
圖2.3	成衣紡織品全製程簡圖	8
圖2.4	設計作業副流程	9
圖2.5	裁剪作業副流程	10
圖2.6	車縫作業副流程	11
圖2.7	整燙作業副流程	12
圖2.8	包裝作業副流程	13
圖2.9	品管資訊流程彙整	14
圖2.10	毛衣紡織品全製程簡圖	15

表2.1	設計作業相關主要設備與品質管理重點	10
表2.2	裁剪作業相關主要設備與品質管理重點	11
表2.3	車縫作業相關主要設備與品質管理重點	12
表2.4	整燙作業相關主要設備與品質管理重點	13
表2.5	包裝作業相關主要設備與品質管理重點	13
表4.1	生產／檢測設備履歷資料表	42
表4.2	日常點檢卡	44
表4.3	供應商管理履歷	46
表4.4	品質管控表	48
表4.5	品質異常處理單	50
表4.6	庫存管控表	52
表4.7	訂單基本資料表	54
表4.8	製造通知單	56
表4.9	產線配置表	58
表4.10	生產日報表	60
表4.11	產前會議記錄	62
表4.12	員工能力鑑定表	64
表4.13	量儀設備校正/查驗報告書	66
表4.14	銷貨明細單	68
表4.15	客訴處理單	70

推薦序

「品質」決定了一個企業競爭力，同時也是一企業是否能長期成功的最重要因素。

過去臺灣企業競爭的優勢在於低生產成本及高生產製造能力，但現今已逐漸被中國大陸及東南亞各國所取代，台灣企業的競爭優勢已漸漸消失。因此，企業轉型、技術創新與著重品質管理，是臺灣企業不得不走的路。長期來看，影響一企業績效最重要的因素為「企業相對於競爭者的產品/服務品質」，因此，「品質」決定了一個企業競爭力，同時也是一企業是否能長期成功的最重要因素。企業如果能將品質管理的精神導入工作當中，定能有效減少不良的現象，藉此增加市場競爭力。

《臺灣製MIT微笑產品生產工廠品質管理建置指引》分別以「個別產業生產工廠品質管理系統概述」、「個別產業生產工廠品質管理系統機制說明與查核重點」與「個別產業生產工廠品質管理系統執行案例與相關表單」等三大部分，詳細詮釋生產工廠品質管理系統與建置執行作法，並條列式敘述生產工廠品質管理查核重點，再透過案例與相關表單的說明，運用圖、表方式深入淺出的介紹，以提供廠商進行改善運用。

本書在觀念的解說以及應用的方法步驟皆以簡單易懂的方式撰寫完成，適用對象為中小型生產工廠初中階的人員。除理論介紹與說明外，配合圖、表與案例的方式，讓每個人都可以輕鬆上手，使企業在進行現場改善活動的同時，能作收事半功倍之效，進而真正徹底落實生產品質改善活動。



蘇朝墩

(行政院國家品質獎個人獎得主、中華民國國家品質獎評審委員、國際品質學術院 IAQ 院士)

2014 年 7 月 17 日

微笑MIT、永遠值得您信賴

臺灣於60年代逐漸由農業社會轉為工業社會，加工製造業蔚為臺灣經濟之主力，亦打開臺灣製產品之國際能見度。經過產業界與政府各級單位多年來攜手努力，時至今日，民眾已普遍認同「Made In Taiwan」即代表產品品質有保證。

為進一步形塑臺灣製產品「安全健康、值得信賴」之形象，本局自99年初推動「臺灣製MIT微笑產品驗證制度」，由廠商自願性參加，並由第三者專業公正驗證機構辦理驗證，產品驗證內涵包含臺灣製原產地認定及品質驗證，以確保產品品質無虞。對驗證通過的產品，積極運用既有有效通路協助銷售。在各產業公協會、各驗證機構的共同努力下，截至今（103）年7月底，累計已有超過2千家廠商、10萬款以上之產品，通過MIT微笑產品驗證。

本局推動MIT微笑產品驗證制度，深刻感受到臺灣許多廠商對產品品質的堅持與追求，惟我國加強輔導型產業結構以中小企業為主，受限於企業規模，工廠品質管理系統一直是其亟需加強的一環，也本局輔導產業的重點。因此，MIT微笑產品驗證制度於100年10月19日修正時，其生產工廠品質管理系統評核標準增訂產品品質驗證基準，包括「設備管理（Machine）」、「原物料管理（Material）」、「製程作業管理（Manufacture）」、「人員管理（Man）」、「檢測作業管理（Measure）」、「顧客關係管理（Customer）」等六大類11項評核項目，希望能藉著MIT微笑標章的推動，進一步提升MIT微笑標章獲證業者之品管水準。

為協助中小企業業者建置完整之工廠品質管理系統，並讓有意申請MIT微笑標章之業者，能瞭解MIT微笑產品驗證制度在品質管理上的評核標準與重點，本局特著手編撰MIT微笑產品生產工廠品質管理系統建置指引，內容除說明個別產業生產工廠品質管理系統機制及查核重點外，並蒐集業界實際使用之範例，希望透過簡淺易懂之指引，以案例仿效方式來引導業者建置適合自己的工廠品質管理系統，加速提升我國中小企業之競爭力。

本次建置指引能順利完成，特別感謝諸多產業先進、MIT驗證機構及清華大學蘇朝墩教授鼎力協助，以及執行單位中衛發展中心團隊的全心投入。期盼藉由本指引的出版，能讓中小企業業者找尋可供借鏡之啟發與運用，那將是對我國產業最大之貢獻，亦是全體MIT微笑標章推動團隊所樂見與深盼。

經濟部工業局 謹誌

第 1 章 前言

為因應政府洽簽ECFA及FTA等貿易自由化協定，可能對部分弱勢傳統產業產生衝擊，經濟部工業局依據行政院核定之「因應貿易自由化產業調整支援方案」，自99年初推動臺灣製MIT微笑產品驗證制度，以形塑臺灣製產品「安全健康、值得信賴」之形象。

由於臺灣製產品MIT微笑標章推動成效良好，產業需求殷切，推動之後陸續有許多非加強輔導型產業之業者透過各項管道提出使用臺灣製產品MIT微笑標章之需求，為服務更多業者，工業局業於100年10月19日及101年3月27日修正發布「臺灣製MIT微笑產品驗證制度推動及管理要點」，將適用對象擴大至其他一般產業。

1.1

臺灣製 MIT 微笑產品驗證制度內涵

「臺灣製產品MIT微笑標章」係由業者自願提出申請，並由公正專業驗證機構辦理產品驗證，產品驗證內涵包括臺灣製原產地認定、工廠品質管理系統評核及產品品質檢驗(含安全性、功能性檢驗及商品標示檢視)，其中原產地認定及工廠品質管理系統評核，係透過驗證機構之評核人員到製造工廠現地進行查核，並針對申請之產品抽樣進行產品品質檢驗，通過前述產品驗證後簽約發給臺灣製MIT微笑產品驗證書，始得使用臺灣製產品MIT微笑標章。另外，驗證機構也將不定期對驗證通過之MIT微笑產品實施現場評核及產品抽驗，確保商品符合原產地認定條件及品質驗證基準。

1.2

建置生產工廠品質管理系統的目的

為使業者生產出來的產品能達到一定的品質標準，並維繫產品品質的一致性，臺灣製MIT微笑產品驗證制度訂有包括「設備管理（Machine）」、「原物料管理（Material）」、「製程作業管理（Manufacture）」、「人員管理（Man）」、「檢測作業管理（Measure）」、「顧客關係管理（Customer）」(後簡稱5M1C)等六大類11項評核項目之「臺灣製MIT微笑產品生產工廠品質管理系統驗證基準」，除已取得經濟部工業局公告採認之品質管理系統驗證之業者外，其餘業者皆應接受驗證機構遴派評核人員赴製造工廠辦理驗證。

「臺灣製MIT微笑產品驗證制度」於99年度推動初期，其驗證對象僅限加強輔導型產業之業者（第一類產品），為協助部分未取得ISO 9000品質管理系統之加強輔導型產業業者，建立品質管理之基本觀念，並藉由提供實務表單方便業者自行仿效，以導入並建置符合臺灣製MIT微笑產品驗證制度之生產工廠品質管理系統，爰編撰本建置指引。

第 2 章

成衣服飾產業 生產工廠品質管理系統概述

衣服類紡織品產業為紡織業之最下游，屬典型的勞力密集產業，無論就其資本投資、技術門檻及設備製程自動化程度均較其中、上游之織布與紡紗纖維產業要來的低。因此，就衣服類紡織產品本身而言，自紡紗、織布、印染到設計、打樣，其前置期長為此產業之特性。再者，因顏色、花樣的流行與季節變化，一旦未能及時銷售而產生存貨時，便往往增加一年的庫存成本，甚而因喪失流行性，而導致產品很快地在當季就退出市場。

2.1

產業現況

衣服類紡織品產業屬勞力密集、進入障礙相對較低的民生輕工業，70年代時，曾是臺灣創匯最主要的產品品項。其不僅產品種類繁雜，且就生產觀點而言，所牽涉之相關產業亦多（圖2.1）。

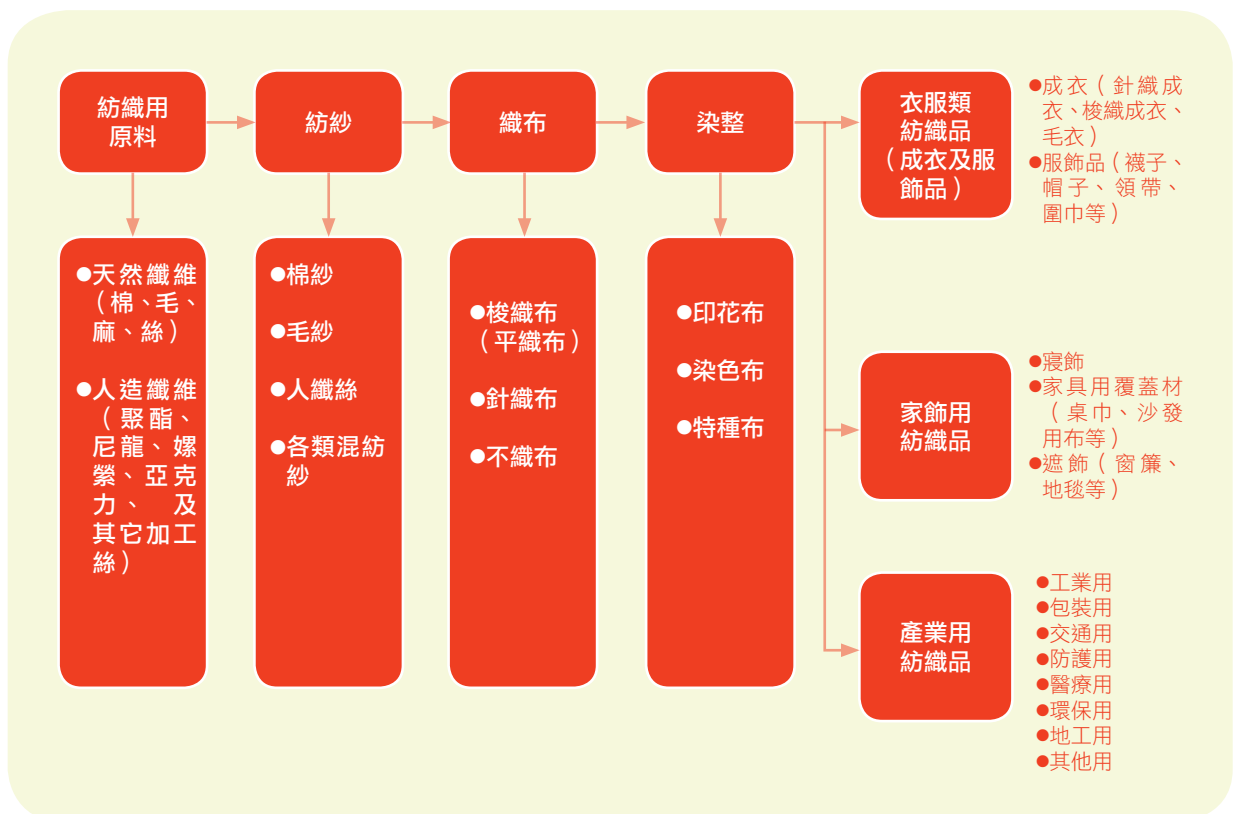
成衣服飾產品之品質特性主要受其上、中游之品質影響甚鉅（圖2.2）。近年流行的發熱或涼爽功能衣，都是在纖維上的材料研發而得；就成衣服飾本身而言，除了款式設計因季度而改變之外，其製程作業品質會因人員操作熟練度、技能度的個別差異，除會造成尺寸規格之一致性較差外，類似像做工（workmanship）之類的品質亦不易充分掌握。

依中華民國行業標準分類之定義，成衣及其他紡織製品製造業主要可分成：梭織成衣、針織成衣及服飾品製造等三大類別。梭織（或稱平織）成衣是以平織布裁剪、車縫、整燙、包裝四道基本製程，以生產各式平織襯衫、運動服、內衣、睡衣等；而針織成衣與梭織成衣只是布匹織法的不同，針織布多用來生產成衣、泳衣等產品；服飾品則是生產襪子、帽子、領帶、圍巾、手套等服飾用品，詳如圖2.2所示。

圖 2.1 衣服類紡織品相關產業之全生產體系



圖 2.2 紡織產業之範疇



資料來源：經濟部工業局（2007）

2.2

製程概況

2.2.1 成衣產業製程概況

由於服裝類紡織品範圍涵蓋廣泛，諸如：西裝、套裝、襯衫、外套、便服、汗衫、長褲、短褲、裙子、浴袍、睡衣、嬰兒服、泳衣、手套、帽子、圍巾等不勝枚舉；故本指引將討論主軸明訂在穿著用的成衣、內衣與毛衣三大類，並將製程做較大之切割，而不詳列細部製程。

成衣製程可概分為打樣、製版、馬克、裁剪、車縫、整燙及包裝等七大程序，亦有因布料特性或特定包裝需求，而將整燙與包裝整合成整燙包一道流程。一般而言，成衣生產作業多以領料裁剪為始，而至整燙、小包、裝箱為止；打樣、製版及馬克作業則視生產工廠規模而定，由樣品部門負責或直接由裁剪部門實施作業。亦常因人力產能之限制，而採外發作業，且此七大程序均可依公司特定狀況外發生產，此為衣服類紡織產品製程可分散在各地作業之特性。圖2.3所示乃將此七大程序依部門別概述其流程。

衣服類工廠品管系統依主要製程單元、設備與管理重點如下：

設計作業製程

依公司規模差異，設計部門功能亦可能分為設計與樣品製作兩大領域（圖2.4），至於樣品製作，則由「用途」及「量」來決定生產單位。一般而言，「量」大則由生產單位視為訂單安排上線製造，「量」小則由樣品組直接製作。若以「用途」分，則初樣、確認樣（Confirm Sample）、銷售樣（Sales sample）由樣品組負責，至於生產樣（Production Sample）、裝船樣（Shipping Sample）則直接於生產線上取得。

裁剪作業製程

生管部門依據生產排程及進料狀況，擬定裁剪計劃並提出裁剪指示，裁剪部門則依生產指令進行領料、拉布、裁剪、分捆包等作業（圖2.5）；至於實際作業則依各廠作業方法及品質檢驗規定略有些許差異存在。有些產商備有驗布機，則進料檢驗的主要責任便由品管或倉儲單位負責驗收程序。

車縫作業製程

車縫作業為成衣服飾製造流程中，作業分工最細的部分（圖2.6）；亦是全生產流程中，最易造成半成品堆積的一段；如果作業分工不當或設備產生異常時，車縫作業之效能會受到極大之影響。

車縫製程在初始上線前，班組長依分工工段及其對組員技能度之了解程度，安排車位派工；當核對完相關生產資料與生產樣後，須隨時依工作進度，視現場作業是否產生瓶頸，而調整工段車位。其後尚須經常性巡迴車間，實施製程品質目視檢測，以利及時予以修正改善，對上線後之首件產品更應會同品管部門，詳實核對尺寸規格與作工，防範後續品質

問題之發生。因此，車縫作業之前置整備期，將會涵蓋產品上線前與上線後初期時段，亦是車縫作業製程中影響品質最重要的階段。

整燙作業製程

視工廠作業型態，可能合併整燙、包裝為整燙包作業（圖2.7）；此處則將其分切成兩段製程來討論；通常整燙工作非日常性作業，而需隨車縫作業產出量來決定，當達成其一定產能（視整燙部門燙台與人力而定）時，始啟動此流程；因此，作業現場往往會有成品堆積暫存。

再者，因其後續之包裝作業，亦須達一定量時，才會開始裝箱作業；且若裝箱組合較複雜（如：混色混碼）時，因車縫製程的下線量未能達到基本包裝組合量時，其所造成之堆積更形嚴重。此屬本產業之特性，因此，此整燙作業暫存區之規劃遠較作業機台配置對製程之影響更大。

包裝作業製程分析

包裝的方式有：平包、立領包裝、衣架等多種方式（圖2.8）；此外，因尺碼與顏色之配比不同，例如：混色混碼包裝時，需等待尺碼與顏色均齊後，始得開始包裝作業；此亦需較大之暫存區，以維持包裝作業之順暢。

同理，如整燙作業流程分析，此製程之儲區規劃與使用效率遠比作業本身來得重要；適當的暫存儲區規劃，不僅能提升包裝作業效率，且能維護良好的終端成品品質。

除上述製程分析之外，如何貫穿整體流程，來審視作業現場維持品質管理系統合理運作及資訊回饋的品檢流程，是所有公司中、高階管理者必須具備之「面」的管理能力。2.2.6節即由「面」的角度來討論品檢作業與資訊流程。

製程中各項作業在依計畫執行時，往往會產生一些變異，這些變異應在製程各階段所設的管制點被檢出，以避免讓不良品流入下工程。除此消極的「阻擋」功能外，更應由管理的角度來發現變異的真因，以積極的「防止」不良重複發生。

品檢作業流程彙整分析

一般傳統產業之內、外部資訊流程多以表單、記錄的形式存在，當基層作業人員填註完生產與品質資料後，會依表單上之簽章單位作為資訊傳遞之根據。而中小企業乃至微型企業廠商，更因生產規模因素而簡化了品管組織；因此，對於品質資訊之統計圖表較為缺乏，在品質改善對策與防止再發的品質管理行動上，會造成系統性工具不足的問題。

由於品檢作業僅在收集基本資料，故必須建立一些彙整與推移觀念的圖表，建立標準作業程序。組織各階層便可依循準則，建制完整的品質管理系統架構。

故就管理角度而言，現場基層人員以表單記錄產品生產時所發生的事項，而基層管理人員就應依據這些記錄，循線找出發生源，加以改善並防止再發；此即為「點」與「線」之管理觀念。

圖2.9所示，乃將品檢作業以各部門子流程之順序關係，概略敘述其階段之關聯性。各公司依其製程之差異而可能有所調整，然後將此程序文件化而成標準作業程序（SOP）。因

此，公司內部所有表單或記錄予以彙整分析其必要性，並串聯起相互間之關聯程度。

2.2.2內衣產業製程概況

無論男用及女用內衣褲的主要製程均與成衣相同（圖2.3），其差別在於車縫之細部製造作業與使用設備，限於篇幅不再贅述。

2.2.3毛衣產業製程概況

毛衣製程是以編織為主要生產作業（圖2.10），其與成衣製程的最大差異，乃不經裁剪程序，而直接由色紗依設計圖編織而得成品，車縫部門只使用在商標、洗標、尺寸標或貼標等之縫製作業；成品於整燙前須先經水洗，再以合於尺寸規格之鐵架支撐整燙；至於包裝則如成衣製程一般並無不同。毛衣製程中之紗線過蠟為選擇性作業，過蠟後之紗線在編織過程中較不易斷線，可提升製程穩定度與品質。

2.2.4泳裝產業製程概況

男用及女用泳裝的主要製程均與成衣相同（圖2.3），其差別在於車縫之細部製造作業與使用設備，限於篇幅不再贅述。

圖 2.3 成衣紡織品全製程簡圖

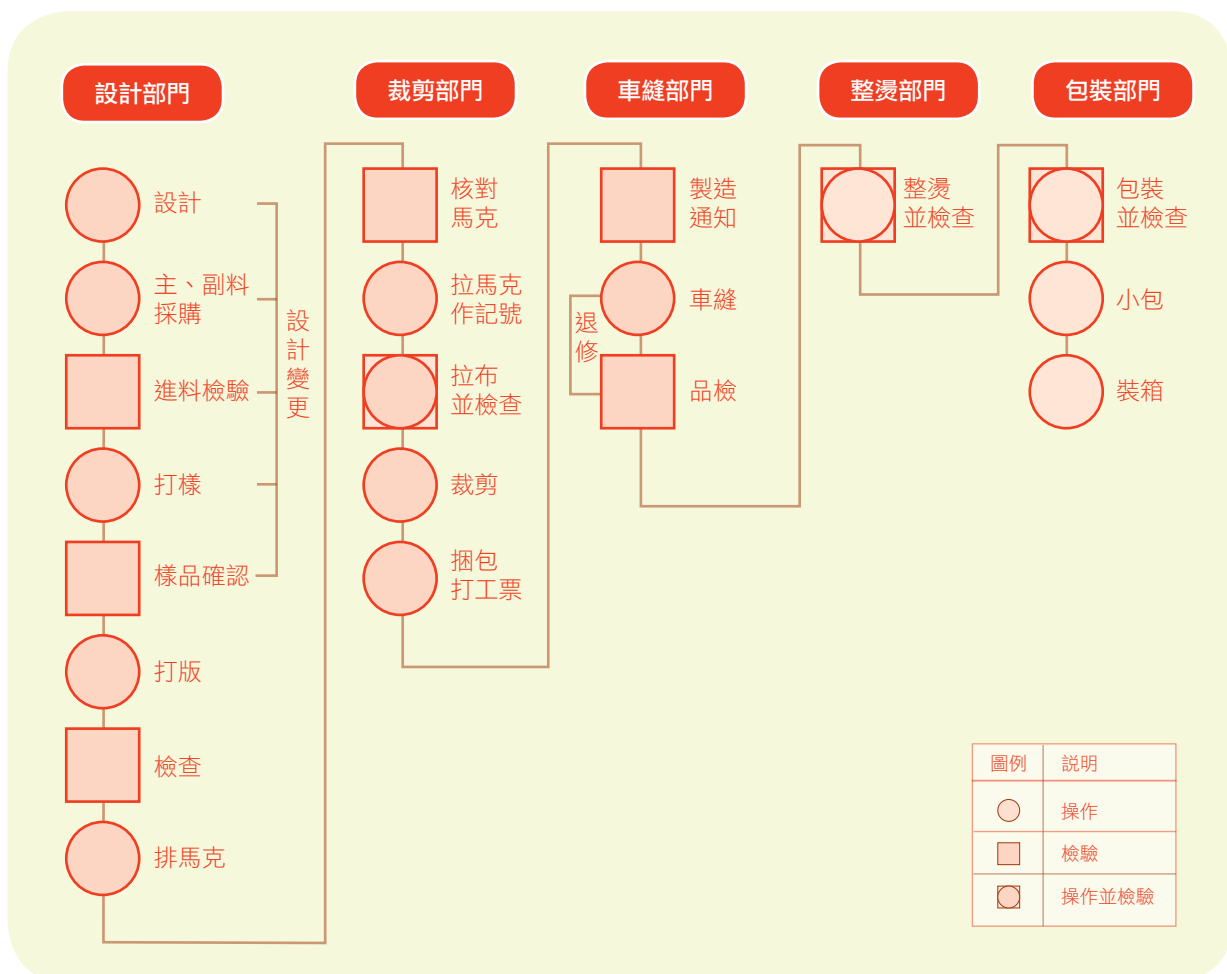


圖 2.4 設計作業副流程

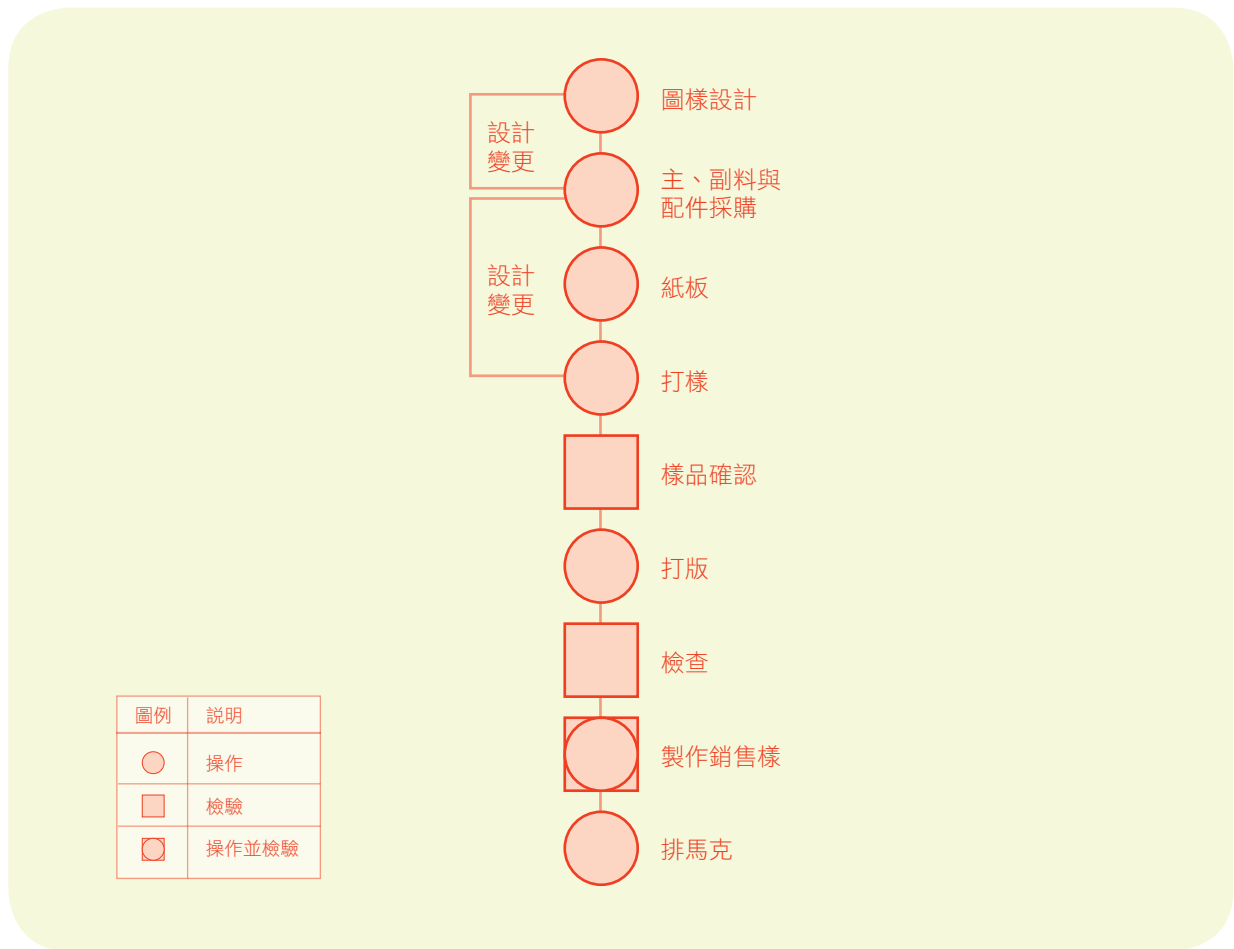


表 2.1 設計作業相關主要設備與品質管理重點

主要設備	品質管理重點
1. 平車 2. 拷克車 3. 紙板 4. 裁桌 (馬克排版用)	· 設計圖樣管理 · 紙板管理 · 樣品管理 · 馬克管理

圖 2.5 裁剪作業副流程

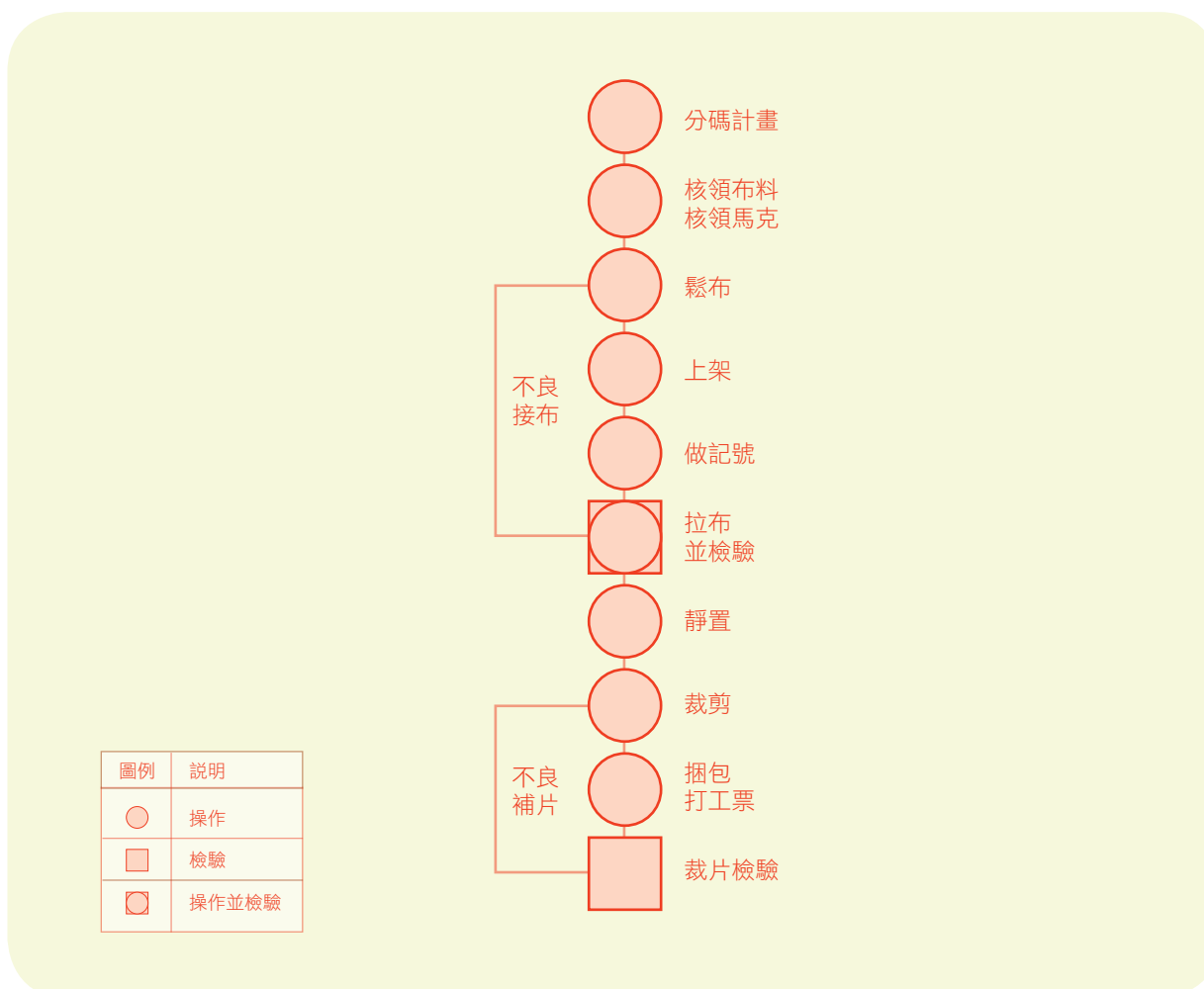


表 2.2 裁剪作業相關主要設備與品質管理重點

主要設備	品質管理重點
1. 裁剪床、布夾、布鎮 2. 直立式裁剪機 3. 鬆布機、切斷機、拉布機	· 分碼管理 · 布匹檢驗、領料管理 · 裁片、工票、發料管理

圖 2.6 車縫作業副流程

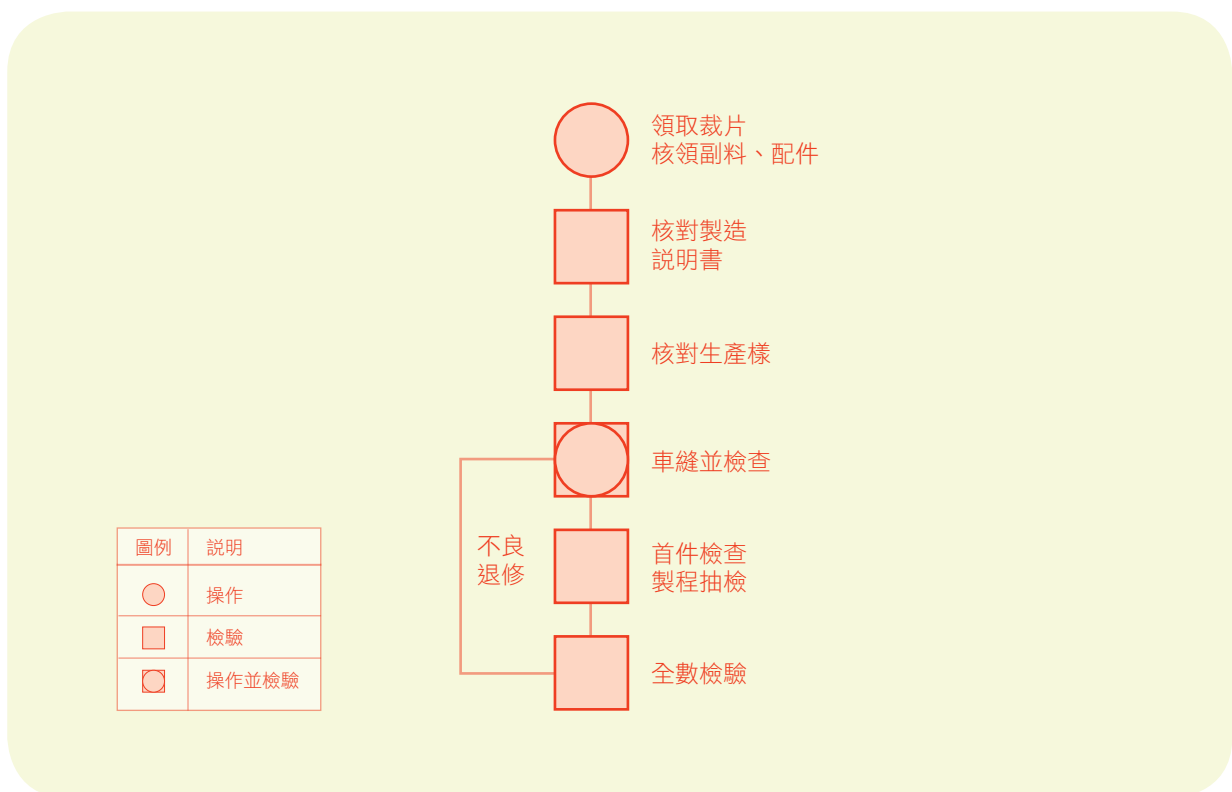


表 2.3 車縫作業相關主要設備與品質管理重點

主要設備	品質管理重點
1. 平車 2. 拷克車（三線、四線、五線） 3. 三本車 4. 盲縫機 5. 縫袋口機 6. 鎖眼機 7. 釘釦機	· 領、發料管理 · 人員管理 · 設備管理 · 作業管理 · 製程品質管理 · 副料、配件、輔具管理

圖 2.7 整燙作業副流程

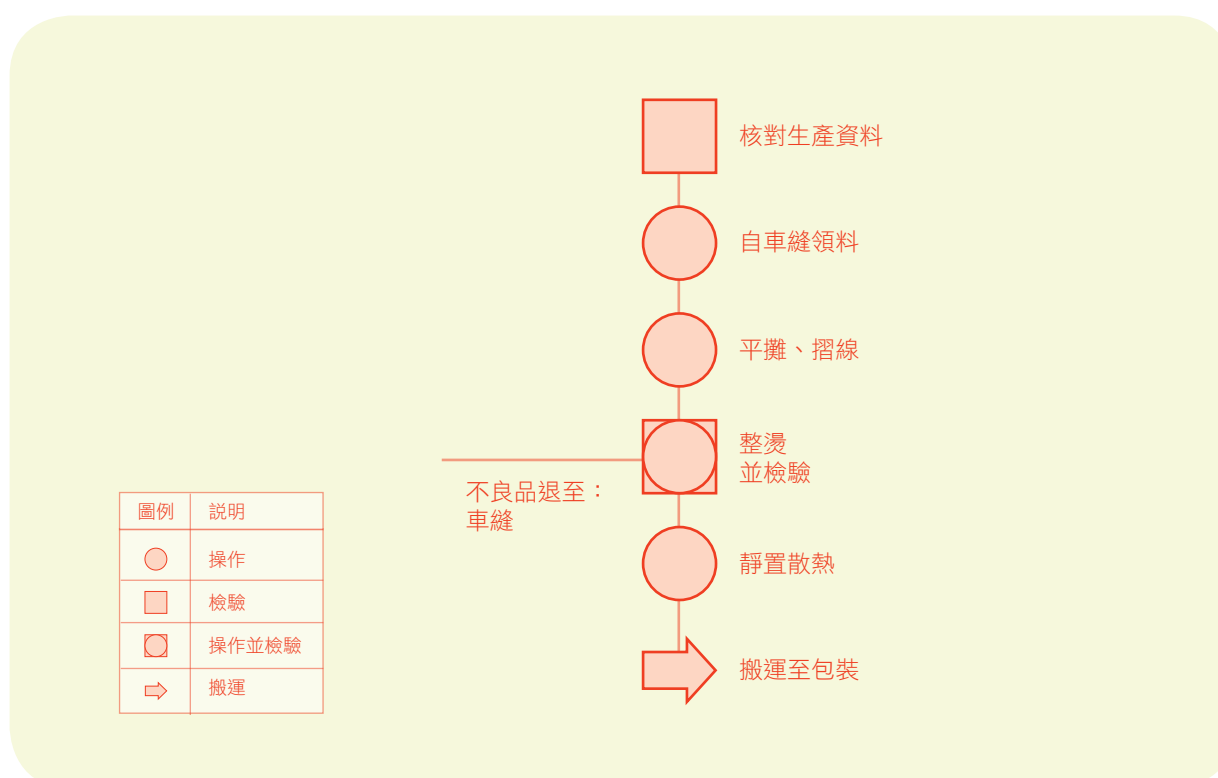


表 2.4 整燙作業相關主要設備與品質管理重點

主要設備	品質管理重點
1. 蒸氣鍋爐 2. 吸風燙台 3. 蒸汽熨斗	· 蒸氣壓力、設備管理 · 領、發料管理 · 人員管理

圖 2.8 包裝作業副流程

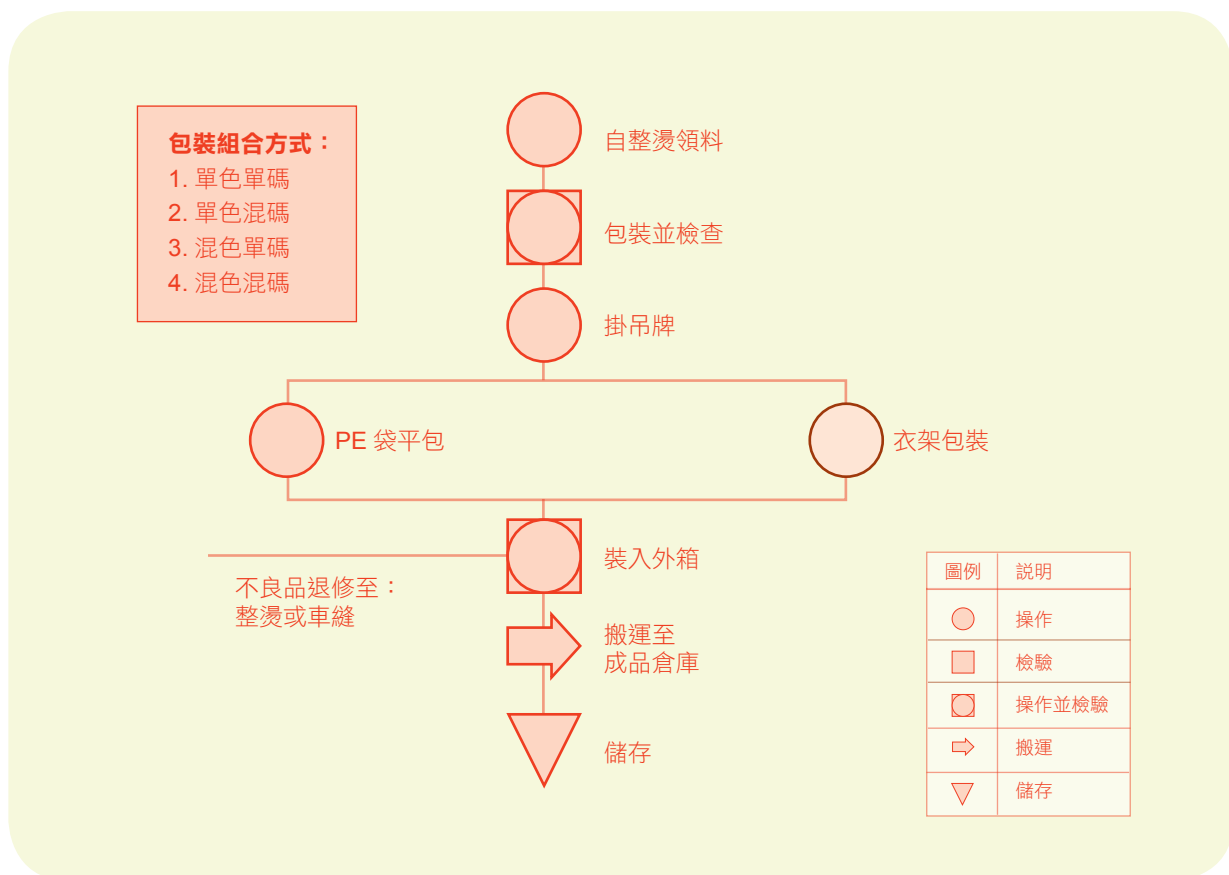


表 2.5 包裝作業相關主要設備與品質管理重點

主要設備	品質管理重點
1. 包裝台 2. 捆包機	· 領、發料管理 · 包裝組合管理 · 包材管理

圖 2.9 品管資訊流程彙整

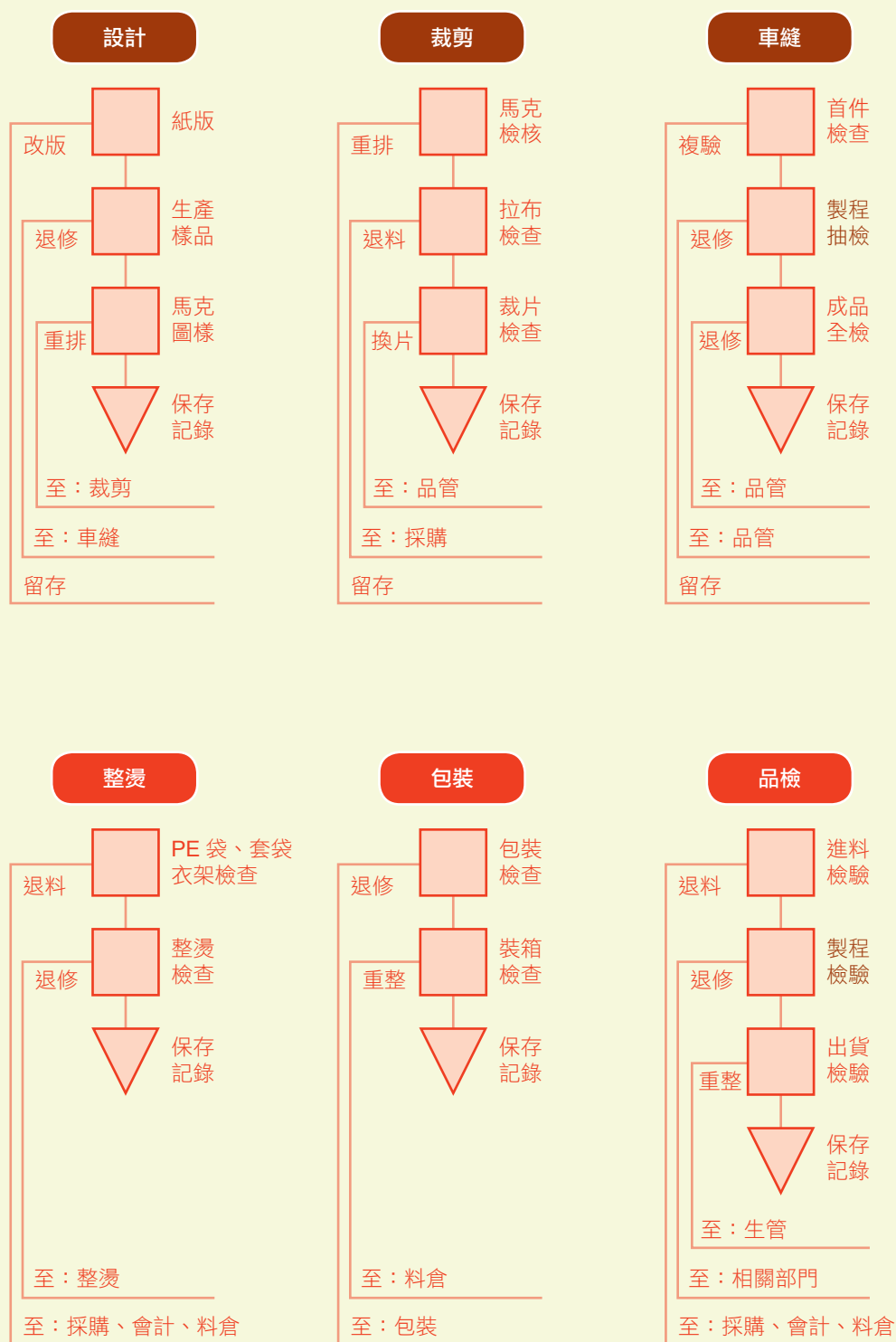
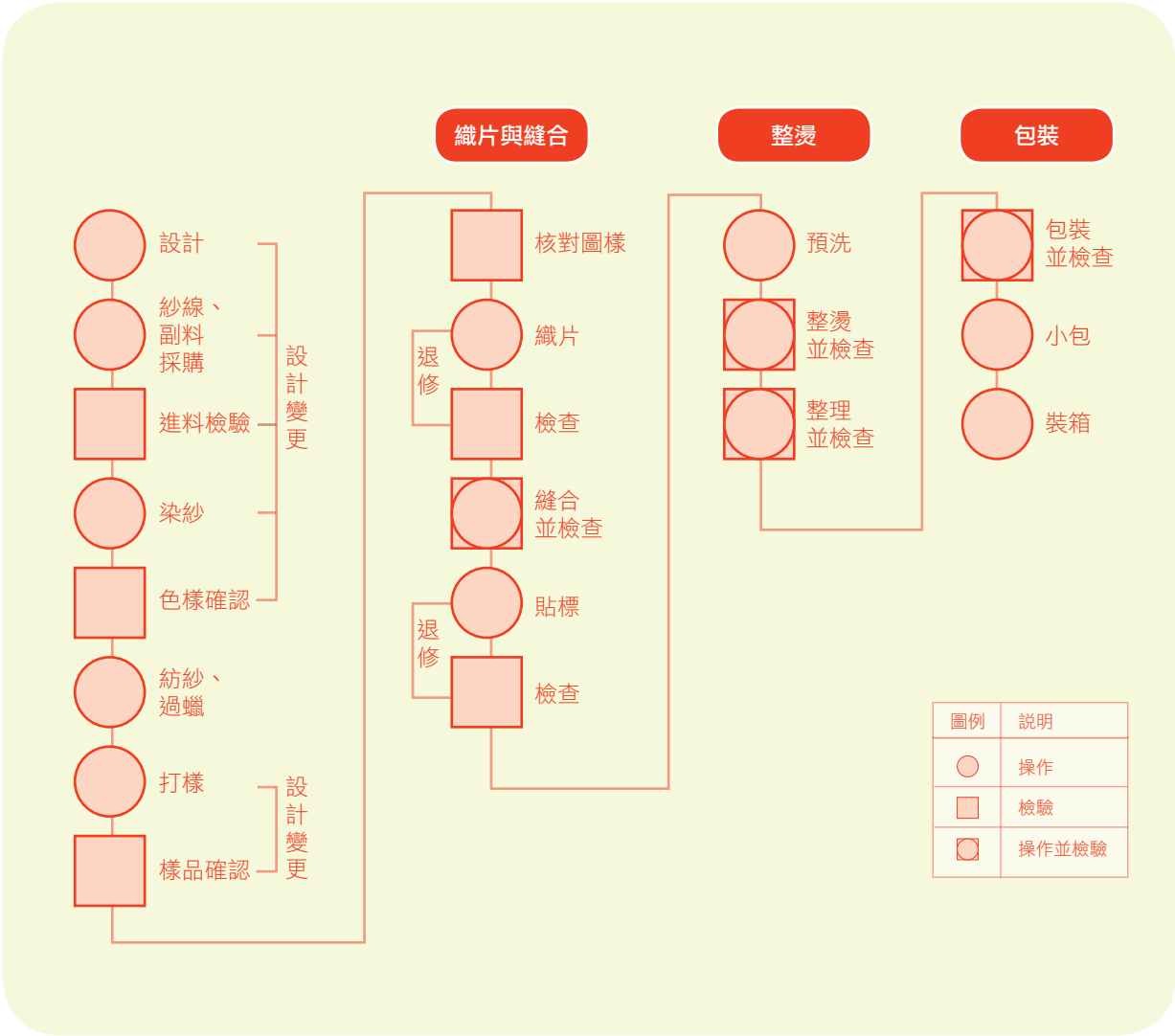


圖 2.10 毛衣紡織品全製程簡圖



2.3

生產工廠品質管理系統重點

2.3.1 設備管理

衣服製程中的加工設備，多以人工操作為主；設備自動化程度低，致生產力相對低而不穩定。即使裁剪製程有自動拉布機，亦仍需人力在旁監管；因此，嚴格來說，僅能視之為半自動化設備。至於車縫製程，雖有自動剪線車，但仍是一人一機的作業。於是產品產能與品質受作業人員的技能度、熟練度、甚至情緒所影響。無論是機器操作或維修人力，產業中的傳統均以師徒制為主要的人力培育來源；因此，在設備的日常與定期保養上，都只靠所傳承的經驗，平時較少有計畫的執行與管理；當機器無法運轉而停機維修的同時，才順便實施維護保養作業，此亦為影響生產力的主因之一。一旦有機器當機卻又無備用機台可調派時，便立即減少了產能。此外，由於整燙作業所需之蒸氣必須來至蒸氣鍋爐之供應，若未適當管理，則有發生工安意外之隱憂。

衣服的品質要求如游離甲醛釋出量、偶氮色料含量、收縮率、染色堅牢度、耐氬弧燈光色牢度、.....等，幾乎都決定於上游之染整工段。衣服製程中以尺寸量測及外觀目視為其管制重點，因此檢測工具主要仰賴捲尺或皮尺。

產業業者常用之生產設備有平車、烤克車、裁剪機、鬆布機、拉布機、盲縫機、蒸汽鍋爐等，另外衣服產業絕大部分都是目視檢驗，除了金屬檢測機很少會用到檢測設備。這些生產和檢測設備是工廠產能和品質管制的重要關鍵，若是未做好設備維護保養管理，輕則因設備異常或故障影響產能或生產出不良品，重則可能引發工安災害造成人員傷亡、廠房設備損毀，或是引發環境汙染。因此工廠因建立妥善的設備保養計畫，落實清潔、加油、鎖緊、給水等日常點檢作業，設備發生異常時需立即進行故障排除與再發預防。

2.3.2 原物料管理

衣服類產品的主要原物料是布匹或色紗，但對大多數業者而言，要確認進料布匹及色紗的物理與化學品質特性，亦即品質管理系統中的功能性檢測設備，其設備投資太大；因此廠商需在原物料採購時，在購料合約上要求供應商交貨時提出檢測報告，或由合法而具公信力的第三者試驗機構，提出檢驗報告作為進料驗收依據；但檢驗費用均會附加在物料報價上而增由加成本支出。或是由業者本身就會變通的執行一些簡易之補償性檢測。例如，以手反覆搓揉剪取的樣本、將白布附貼在色布上水洗等簡單的檢測方法，以驗收進料品質。拉鍊、鈕釦等副料及衣架、紙箱等包材的驗收，多只做數量驗收，品質部份如：對色、強度、厚度等，則憑經驗目測或與供應商間的互信，作為品質檢測之基礎；因此，供應鏈中之原物料品質控管不易。

由於成衣、布匹、副料、包材種類繁複，且未規劃適當之儲位及標示，以致生產或出貨過程中不易控管倉庫之進出量及庫存量，經常發生短缺或過多的餘料，嚴重影響出貨進度

或造成呆滯庫存。另外，不當之儲存環境也會造成髒汙、蟲咬、.....等品質問題。

因此採購作業上著重在布料的來源穩定與一致，入料時須能清楚標示出該批布料的製造廠、生產時間和規格，入庫庫存時須作好品名、規格、時間、供應商等標示，倉儲保存環境需做好防潮防護。領料時需依先進先出原則作業，並盡可能同一張製單只使用同一批原物料，若需跨批時也需選用同一製造廠生產的布料並在工單或製令單上註明，以提升生產品質的穩定度，降低發生品質變異的機率。

2.3.3製程管理

從排馬克、計算拉布層數、拉布裁剪到車縫工段劃分，調派車位等現場製程作業均依據班、組長之經驗來決定，而非由生管部門做統一指派；因此，一件產品就可能會有不同的工段劃分，造成製程因經驗而有差異，其作工品質變異大。

車縫製程是百分之百的人機配合作業，且機器多是扮演輔助的角色；所以作業的工段分得愈細，代表愈多的人力分工，其品質的一致性與穩定度就愈難控制。相反地，若少人化作業，因個人操作複雜度增加，導致生產效能降低。品質往往就因各人作業習慣之不同而有所改變。

因此業者在製程管理方面須導入標準化作業，尤其是針對打樣、打版、考克、車縫、燙整等關鍵製程建立明確的作業流程、製程管制要點和品質檢驗規範，並且須讓生產作業人員都十分明瞭與熟練生產作業步驟和製程品質管制特性。另外在整個製程作業中對於原物料、半成品、成品和都須有清楚的識別，還有針對不合格品必須很清楚明確的標示、隔離擺放，生產作業人員也須能清楚的分辨和針對不合格品進行立即的處置措施。

2.3.4人員管理

產業中的技術及專業管理人力逐年遞減，其人員退出率高，人員補充不易；因此，在作業現場品質工作執行上產生極大之困擾。尤其品質管理人員的投入誘因，若無法滿足其需求時，對傳產的衣著用紡織品產業之品質升級自會有所影響。

在實際生產作業中，從事裁剪、車縫、整燙、包裝、品檢及設備保養維護的技術人員，應屬成衣工廠最大的需求；他們是成衣製程中的核心，雖然技術熟練度要高，但並不需高學歷，只要願意付出勞力即可從事這些工作。因此，隨著經濟發展，年輕人力不願投入而導致從業人員多半年齡較長。於是，在品質意識及訊息傳遞溝通上，仍多以口頭為主，較不易文件化；特別對於作業現場的資料記錄工作均較排斥，在品質制度的推動上頗為辛苦。

因此工廠須針對負責關鍵製程的生產操作、檢測及校驗人員訂定出擔任這些職務所需的職能需求項目，然後再依據個人的能力、年資等條件施以教育訓練培訓，教育訓練的教材以書面或實物為佳，另外針對人員的能力需安排考核來鑑別人員的能力與所擔任的工作間是否落差，考核結果可作為人員培訓依據，透過人員的培訓與考核強化人員素質，進而達到提升產品品質的目的。

2.3.5 檢測作業管理

因檢測設備投資大，致使製程本身所產生的作業品質檢測，多採簡易的目視量測車縫尺寸規格或縫線針碼等，整燙與包裝製程亦雷同。又因產品實施全數檢驗，人員的疏忽會造成不良品流入下工程或出廠，產生品質客訴成本就會增加。如：縫線張力等破壞性試驗，多半不會採購拉力機做產品檢測，而代之以兩手簡單的拉扯測試；當然，每次施力均不可能一致，品質的穩定度也就較差，相對地就增加了品質失敗成本。

檢測多以目視檢驗為主，導致標準因人而異。無論是色差（陰陽色）比對、尺寸量測、布的瑕疵、做工差異等影響產品品質因素，均依賴人員的目視檢測，以致其標準的判定，往往因檢驗人員的經驗而有所差異。

衣服產業業者對於主要客戶需求還是需儘量制定出可量化的產品規格（如尺寸、顏色、材質等），並將這些產品規格轉化成進料、製程及出貨各階段的檢驗規範，再依據檢驗規範設置適合的檢測設備，檢測人員依據檢驗規範落實進行檢測，若檢測出不合格品時需先與以標示與隔離，然後進行處理與矯正改善措施。

檢測設備除了須進行設備保養維護之外，還需由合格校正人員執行儀器校正作業，校正需可追溯到國家或國際標準，校正作業需留下校驗紀錄報告。

2.3.6 顧客關係管理

在微型或小型企業中，因沒有專責的品質部門，也沒有處理客訴問題的流程與管理辦法，因此顧客關係的管理形成業者經營管理的弱點。另外，顧客需求之品質資訊與產品製造之間的各部門資訊中斷，更造成產品常發生顧客抱怨，業者多以增加定比例的產品進行預防，若發生客訴則以貨換貨方式處理，此處理方式不但造成業者庫存呆滯料與成品數量增加，成本上升、利潤下降，若經常發生客訴更會造成顧客失去信賴度而損失訂單與合作機會。因此業者需建立明確的客戶服務、售後服務和客訴處理作業程序，並安排專人負責執行上述各項作業，負責專人在執行作業時以能提升客戶滿意為作業核心目標。執行作業最好都能留下紀錄，尤其是有關客訴事件的處理還需進行原因分析與施行矯正預防措施。

第 3 章

成衣服飾產業生產工廠品質管理系統 機制說明與查核重點

本章針對衣服類產業生產工廠品管系統現況進行說明，同時對產業提供簡單建議，方便業者了解自己公司現況，並由建議中找出可以提升公司經營效益的方向，與公司現場改善的重點。

3.1

設備管理

3.1.1 生產設備維護保養機制

3.1.1.1 機制說明

一般而言，衣著用紡織品產業較少使用到重型機械加工；總體而言，輕型設備在製程作業配置上較易調整；於是製衣工段變動時，便可依據生產流程移動機台。此「設備輪椅化」特性可讓產線維持彈性，對多樣少量的生產模式是一個相當有利的條件，而其所帶來的生產效益遠大於所增加的整備成本。

輕型設備的另一特質，是定期保養與日常保養作業，通常輕型設備之定期預防保養週期較長，而較著重於日常之點檢維護作業；一旦故障無法即時維修，往往以備用機器先行代用；故障的設備則於維修時，再順便做定保，此乃因設備投資成本低且機械機構相對簡單。相對而言，停機定期保養成本偏高，建議保養重點均放在日常的點檢維護作業上。

另外，蒸氣鍋爐之設置場所規劃，合格操作人員之配置，日常之點檢與維護都必須符合法規要求，以避免工安意外造成人員及財物損失。

3.1.1.2 查核重點

(1) 工安危害

- A. 工廠是否曾因設備維護保養不慎而發生安全危害或污染事件。
- B. 若曾發生是否已改善且針對再發防範訂有預防機制。

C.承上，若有因生產設備保養不當而引發安全危害或汙染事件，是否已全面檢討設備保養作業方式，找出缺失之處進行矯正改善，並完成新保養作業上線與人員訓練。

安全危害或汙染事件一旦發生，業者務必立即通報主管政府機關，並於主管機關所要求改善期限之內完成改善並取得勘驗核可。若屬情節輕微主管機關並未訂定改善期限時，則業者應於事件發生日起算2個月內完成改善並針對再發防止訂定預防機制。若發生安全危害或汙染事件，在主管機關完成勘驗核可前或事件發生日起算2個月內未完成改善並針對再發防止訂定預防機制者，將暫停MIT的驗證作業。

(2)規範

A.針對主要製程之生產設備維護保養是否訂有日常點檢、日常保養、故障排除之相關規範？

B.生產設備日常點檢計畫是否完善，內容是否包含點檢項目和點檢方法。

C.生產設備日常保養計畫是否完善，內容是否包含保養項目和保養方法。

D.生產設備故障排除計畫是否完善，內容是否包含生產設備損壞之故障排除、緊急應變措施及具備明確的修復措施。

(3)記錄

A.主要製程之生產設備維護保養是否留有日常點檢、日常保養、故障排除之相關紀錄？

B.生產設備的使用與保養記錄表單的填寫是否及時、確實與完整，且經過審核並妥善完整的保存。

(4)執行

A.正常生產時，主要製程之生產設備是否有執行日常點檢？如每日進行必要的清潔與點檢。

B.正常生產時，主要製程之生產設備是否有執行日常保養？

C.如果主要製程之生產設備損壞時，是否有執行故障處理與排除？如確實按故障排除、緊急應變措施執行，或確實按修復措施執行。

3.1.2檢測設備維護保養機制

3.1.2.1機制說明

由於成衣之品質特性大都決定於上游之紡紗、織布、染整等工段，且其布疋之驗收皆由上游供應商提供出貨檢驗記錄。而成衣廠之品檢則以外觀目視及捲尺或皮尺之尺碼量測為主。因此，基本上要注意捲尺/皮尺的使用，避免變形及磨損而不易讀值。另外，用以比對之標準樣衣也必須適當保存避免褪色、髒汙、變形、.....。

3.1.2.2查核重點

(1)工安危害

- A.工廠是否曾因檢測設備維護保養不慎而發生安全危害或污染事件？
- B.若曾發生是否已改善且針對再發防範訂有預防機制？
- C.承上，若有因檢測設備保養不當而引發安全危害或汙染事件，是否已全面檢討設備保養作業方式，找出缺失之處進行矯正改善，並完成新保養作業上線與人員訓練。
安全危害或汙染事件一旦發生，業者務必立即通報主管政府機關，並於主管機關所要求改善期限之內完成改善並取得勘驗核可。若屬情節輕微主管機關並未訂定改善期限時，則業者應於事件發生日起算2個月內完成改善並針對再發防止訂定預防機制。若發生安全危害或汙染事件，在主管機關完成勘驗核可前或事件發生日起算2個月內未完成改善並針對再發防止訂定預防機制者，將暫停MIT的驗證作業。

(2)規範

- A.針對主要製程之檢測設備維護保養是否訂有日常點檢、日常保養、適當儲存與保護之相關的規範？
- B.檢測設備日常點檢計畫是否完善，內容是否包含點檢項目和點檢方法？
- C.檢測設備日常保養計畫是否完善，內容是否包含保養項目和保養方法。
- D.檢測設備儲存保護計畫是否完善，內容是否包含儲存方式與保養方法。

(3)記錄

- A.主要製程之檢測設備維護保養是否留有日常點檢、日常保養之相關紀錄？
- B.檢測設備的使用與保養記錄表單的填寫是否及時、確實與完整，且經過審核並妥善完整的保存。

(4)執行

- A.正常生產時，主要製程之檢測設備是否有執行日常點檢？如每日進行必要的清潔與點檢。
- B.正常生產時，主要檢測之生產設備是否有執行日常保養？
- C.未使用時，主要製程之檢測設備是否有妥善儲存與保護？

3.2.1 主要零組件及原物料之採購驗收機制

3.2.1.1 機制說明

衣著用紡織品產業位於紡織業的最下游，不論是主料的布、副料的縫線、拉鍊、鈕扣、商標、洗標，乃至配件的銅環、皮件及包材的PE袋、紙板、紙盒、紙箱等，可能來自於不同業別的供應商；而這類供應商又多屬自動化機器設備製造產品，故在最低訂購量上均有其限制；當未達最低訂單量需求時，產品單價就會提高，甚而會拒接訂單；此特性對多樣少量化生產模式的衣著用紡織品產業會造成相當大的困擾。

再者，因衣著用紡織品產業多屬中小或微型企業，較不易實施進料檢驗；特別是功能性測試，多委外或由供應商實驗報告為準。建議可實施必要之簡易性檢測加以補強。

3.2.1.2 查核重點

(1) 規範

- A. 針對採購驗收作業是否訂有主要零組件及原物料之點收與驗收規範關程序文件。
- B. 採購驗收作業相關程序文件是否完善，內容是否包含採購作業流程、點收作業（品名、數量、廠商、...之核對作業）、驗收規範（檢驗項目、規格值、取樣數、允收數）和來料異常（供應商不合格來料、遲交等）處理方式（包含退貨、選別、換貨、折價、供應商改善等）。

(2) 記錄

- A. 針對採購驗收作業程序是否有建立相關記錄表單。
是否留有主要零組件及原物料之點收與驗收記錄（視產業特性判斷，例如：廠商送貨單、進料檢驗紀錄、.....，或由廠商提供檢驗紀錄）？
- B. 採購驗收記錄表單（包含請購、採購、點收和驗收等）的填寫是否及時、確實與完整，且經過審核並妥善完整的保存。

(3) 執行

- A. 向上游原物料廠採購之原物料進貨時，是否每批採購進料都有確實執行主要零組件及原物料（品名、規格、數量和採購時所要求提供的文件）之點收與驗收作業？
- B. 採購驗收時是否有針對原物料的狀態（待驗、合格、不合格、退貨、選別等）有清楚的標示區隔。
- C. 採購後若發現主要零組件或原物料發現有不合格情況時，是否會進行不合格品之後續處理（例如：來料異常、供應商遲交等狀況，是否有進行管控，並確實按應變處理措施執行）？

3.2.2庫存管理機制

3.2.2.1機制說明

衣著用紡織產品對季節變化的敏感度很高，此代表產品生命週期短。嚴格的說，其銷售熱季約僅三個月，物料的替代性因而受限。因此，必須做好成衣、布匹、副料、包材的庫存管理，例如儲區規劃、標示、收發料之控管，以避免形成廢料或呆料，導致資金之積壓。

3.2.2.2查核重點

(1)規範

- A.針對庫存管理作業是否訂有主要零組件、原物料及成品之庫存管理規範關程序文件。
- B.庫存管理作業相關程序文件是否完善，內容是否包含出入庫原則、庫存擺放區域、庫存數量管理、庫存品的保存期限和倉儲環境管制條件，以及庫存品發生不良時的處理措施（包含換料、選別、重工、庫存品檢驗和矯正改善等）。

(2)記錄

- A.針對庫存作業程序是否有建立相關記錄表單。
是否留有主要零組件、原物料及成品之庫存管理記錄（例如品項、儲位、進出日期、進出數量、結餘、.....）？
- B.庫存作業程序記錄表單的填寫是否及時、確實與完整，庫存入出數量和倉儲環境條件監控紀錄是否經過審核並妥善完整的保存。
- C.每批庫存原物料或成品的進出是否都可以清楚的追溯。

(3)執行

- A.原物料的入出庫作業是否能充分滿足生產或出貨時程之所需。
是否清楚主要零組件、原物料及成品之庫存情形，且能配合生產或出貨需求確實領用？
- B.庫存品的品名、數量、擺放位置、入庫日期和品質狀態是否有清楚的標示。
針對主要零組件、原物料及成品，是否確實執行先進先出之管理機制
- C.主要零組件、原物料及成品之儲存環境是否適當（例如避免雨淋、日曬、灰塵、....）？
- D.針對庫存品的品質狀況是否有進行定期的檢視或檢驗。

3.3.1 製程作業管理機制

製程作業可能因人員作業疏失、外在環境變易等狀況而引發安全危害或汙染事件，一旦發生業者務必立即通報主管政府機關，情節嚴重者須於主管機關所要求改善期限之內完成改善並取得勘驗核可。若屬情節輕微主管機關並未訂定改善期限時，則業者須於事件發生日起算2個月內完成改善並針對再發防止訂定預防機制。若發生安全危害或汙染事件，在主管機關完成勘驗核可前或事件發生日起算2個月內未完成改善並針對再發防止訂定預防機制者，將暫停MIT的驗證作業。

3.3.1.1 機制說明

成衣服飾的製造多為訂單式生產型態，或自有品牌的計畫性生產兩種方式。但無論是何種生產型態，維持產線的生產彈性是其特徵。每一項產品（訂單）都有其特定的製造工序及品質要求，因此，產線就必須配合不同的分工工段予以調整產線的機台與作業人員指派；其終極目的就在使產線流動順暢，減少甚至消除半成品的堆積。所以在製造方法的人員設備分配工作，公司應自行發展一套標準化派工模式，減少製程變異。

3.3.1.2 查核重點

(1) 工安危害

- A. 工廠或生產線是否曾因生產製程規劃或管理不當而發生安全危害或汙染事件？
- B. 若曾發生是否已改善且針對再發防範訂有預防機制？
- C. 承上，若有因製程作業管理不當而引發安全危害或汙染事件，是否已全面檢討製程作業管理方式，找出缺失之處進行矯正改善，並完成新製程管理作業上線與人員訓練。
製程作業可能因人員作業疏失、外在環境變異等狀況而引發安全危害或汙染事件，一旦發生業者務必立即通報主管政府機關，情節嚴重者須於主管機關所要求改善期限之內完成改善並取得勘驗核可。若屬情節輕微主管機關並未訂定改善期限時，則業者須於事件發生日起算2個月內完成改善並針對再發防止訂定預防機制。若發生安全危害或汙染事件，在主管機關完成勘驗核可前或事件發生日起算2個月內未完成改善並針對再發防止訂定預防機制者，將暫停MIT的驗證作業。

(2) 規範

- A. 針對製程作業管理是否訂有工廠或生產線製程作業管理規範關程序文件。
- B. 製程作業管理相關程序文件是否完善，內容是否包含製程作業流程、製程作業內容、生產作業標準書（SOP）、注意事項和產品標準。

(2)記錄

A.針對製程作業程序是否建立相關記錄表單。

工廠或生產線是否針對主要製程之作業留有記錄？（例如日期、品項、數量…）

B.製程作業記錄表單的填寫是否及時、確實與完整，內容是否可清楚追溯到每批的製程狀態（人事時地物）並經過審核及妥善完整的保存。

(3)執行

A.現場生產操作人員對於產品規格或客戶或下游廠商要求是否清楚明白。

B.現場生產操作人員對於所負責製程作業項目的製程作業步驟與製程標準是否清楚，並確實執行。

C.現場生產操作人員對於所負責製程作業項目的生產設備、工具、模治具的使用是否熟練。

D.現場生產操作人員是否能針對主要製程之生產設備的操作與安全事項進行說明？

3.3.2製程產品管理機制

3.3.2.1機制說明

由於原物料及半成品種類繁雜，作業過程中必須能夠以標籤或掛牌明顯識別，以避免混料及誤用。尤其生產過程中所發現的不良品一定要與正常品明顯區隔及標示，以防止不良品流出。例如髒汙、漏車、色差、……等不良品，各工站也必須訂定不良品處理的作業標準，並且要公告給所有人員知道。

3.3.2.2查核重點

(1)規範

A.針對製程產品管理是否制訂相關程序文件。

B.製程產品管理相關程序文件是否完善，內容是否包含原物料/半成品/成品的識別方式、製程產品規格和製程不合格品處理措施。

(2)記錄

A.針對製程產品作業是否建立相關記錄表單。

工廠或生產線是否留有產品（半成品、成品、不良品）管理記錄（例如品項、數量、作業人員…）

B.製程產品作業記錄表單的填寫是否及時、確實與完整，紀錄內容是否清楚記載製程產品的品質狀態、製程不合格品紀錄，並經過審核及妥善完整的保存。

(3)執行

A.現場生產操作人員是否可以清楚辨識製程各階段半成品生產作業完成與否。

B.現場生產操作人員是否可以清楚說明合格品與不合格品識別方式。

C.現場生產操作人員是否清楚製程不合格品的處理方式（選別、重工、特採或報廢）。

D.製程現場所發生的不合格品是否有被明確的予以隔離。

E.針對製程現場所發生的不合格品，現場人員是否立即進行處理措施。

3.4 人員管理

3.4.1 生產操作人員訓練

3.4.1.1 機制說明

在衣著用紡織品產業的人力結構中，應首推設計師；其不但應具備織品、色彩、款式之流行資訊、同時亦須具備相當之製造技術與製程能力，始可在產品由樣品階段至量產過程中，減少設變次數，自亦縮短了產品上線前置時間。此設計階段，建議可導入電腦輔助設計（CAD）系統，對產品設計之生產力提升有極大助益。

現場作業人力之培育，在傳統上均採師徒制。但因缺乏年輕人力的投入，因此，可考量結合農會在基層的組織能力，開設相關裁剪、車縫、整燙、....之操作等訓練班，訓練閒置之中年人力投產。培育之目的除了針對作業之熟練度外，也必須強調人員對品質要求的理解，且培訓之成效也應有適當之考核。

3.4.1.2 查核重點

(1) 規範

- A. 針對主要製程之生產操作人員訓練是否制訂相關程序文件。
- B. 生產操作人員訓練相關程序文件是否完善，內容是否包含人員所需具備的技能項目與資格、人員培訓作業方式和考核方式。

(2) 執行

- A. 主要製程之生產操作人員上線前是否曾進行生產操作所需技能之教育訓練（方式不限）。
- B. 主要製程之生產操作人員完成教育訓練後，是否曾進行考核（方式不限）？
- C. 主要製程之生產操作人員所需具有的生產專業操作技術是否純熟。
- D. 針對生產操作人員是否安排定期或不定期的技能提升培訓活動。
- E. 針對生產操作人員是否進行定期或不定期的考核活動。

3.4.2 檢測及校驗人員訓練

3.4.2.1 機制說明

因為成衣廠之品檢以外觀目視及捲尺或皮尺之尺碼量測為主，而尺碼之公差要也相對寬鬆。針對外觀檢查部分，個別客戶對外觀品質的要求會有差異。因此，建議依據客戶別建立限度樣品，以作為人員培訓之教材。另外，建議嚴選產業資歷完整且視力正常（例如近視、無色盲、...）之人員進行培訓，並定期複訓及考核。

3.4.2.2 查核重點

(1) 規範

- A. 針對主要製程之檢測及校驗人員技能訓練是否制訂相關程序文件。
- B. 檢測及校驗人員訓練相關程序文件是否完善，內容是否包含人員所需具備的技能項目與資格、人員培訓作業方式和考核方式。

(2) 執行

- A. 主要製程之檢測及校驗作業人員上線前是否曾進行檢測或校驗所需技能所需技能之教育訓練（方式不限）。
- B. 主要製程之檢測及校驗作業人員完成教育訓練後，是否曾進行考核（方式不限）？
- C. 主要製程之檢測及校驗作業人員所需具有的專業操作技術是否純熟。
- D. 針對檢測及校驗作業人員是否安排定期或不定期的技能提升培訓活動。
- E. 針對檢測及校驗作業人員是否進行定期或不定期的考核活動。

3.5

檢測作業管理

3.5.1 進料、製程及出貨相關檢測機制

3.5.1.1 機制說明

因布匹及相關副料、包材的功能性檢驗設備與技術人力投資大，對企業的資本負擔相對增加；於是，可採取委外檢驗或直接採信供應商所提供之檢驗報告。

產品雖實施全檢，但卻又欠缺品質記錄；在心理上覺得留下記錄就會有一些不利結果；又加上習慣上喜歡直接口頭上溝通，建議應配合管理制度之變革，將口頭溝通習慣進行革新，重要檢測結果仍應留下記錄。

品檢發現之不良品除了要與正常品適當區隔及標示外，也必須訂定必要之不良品處理作法，以確保最終產品之品質。

3.5.1.2 查核重點

(1) 規範

- A. 針對主要零組件/原物料、主要製程產品及出貨成品是否制訂檢測管理相關程序文件。
- B. 檢測管理相關程序文件是否完善，內容是否包含進料、製程、成品及出貨各階段的檢測規範（含檢驗項目、檢驗標準、抽樣方式、允收標準等）。

(2) 記錄

- A. 針對檢測作業是否建立相關記錄表單。
是否針對主要零組件/原物料、主要製程產品及出貨成品留下檢驗記錄？
- B. 檢測作業相關記錄表單的填寫是否及時、確實與完整，紀錄內容是否可清楚顯示檢測結果及允不允收的判定，並經過審核和完整的保存。

(3) 執行

- A. 進料、製程及出貨各階段是否進行合宜的檢測作業。
- B. 進料、製程及出貨各階段所發生的不合格品是否有明確的區隔。
- C. 進料、製程及出貨各階段發生不合格品時是否有立即施行處理措施（含退換貨、選別、重工、特採、報廢、矯正與預防等）。
- D. 進料、製程及出貨各階段的檢測作業是否確實執行。

3.5.2 檢測設備校正機制

3.5.2.1 機制說明

以捲尺或皮尺進行尺碼量測，且尺碼要求公差大。因此，建議定期檢視捲尺/皮尺刻度之可讀性及其是否變形，以免影響品質判定。

3.5.2.2 查核重點

(1) 規範

- A. 倘工廠設有檢測設備，是否針對主要檢測設備訂定校驗管理規範相關程序文件。
- B. 校驗管理相關程序文件是否完善，內容是否包含免校之認定、校驗作業程序、應校正檢測設備之校驗方式、校驗項目、允收判定標準、校驗標示、內校作業方式等。

(2) 記錄

- A. 倘工廠設有檢測設備，是否針對主要檢測設備之校驗作業建立相關記錄表單。
- B. 校驗作業相關記錄表單的填寫是否及時、確實與完整，紀錄內容是否可清楚顯示校驗項目與結果、校驗結果判定、下次校驗時間、國家或國際標準追溯等，並經過審核和完整的保存。

(3) 執行

- A. 倘工廠設有檢測設備，是否針對主要檢測設備界定其校驗需求、排定校驗計畫並是否依校驗計畫落實執行校正作業？
- B. 是否安排合格的校驗人員負責檢測設備的校驗作業。
- C. 倘工廠設有檢測設備，所使用之主要檢測設備進行校驗的結果是否有清楚、適當之校正合格標示（如名稱、編號、有效期限、...）？
- D. 倘工廠設有檢測設備，針對主要檢測設備之校正結果是否可追溯至國家或國際標準？
- E. 檢測設備的校驗結果經判定不合格時，是否有進行後續處理作業（含標示、檢測範圍限用、儀器調教與維護等）。



顧客關係管理

3.6.1 顧客服務及客訴處理機制

3.6.1.1 機制說明

當品質管理系統與公司生產流程整合以後，經由銷貨明細之產品與客戶資料，便可經由作業流程資訊追溯出產品製造過程之人、機、物等生產履歷。此即可對製造端與客戶端兩者之品質資訊，均可加以管控。必要時，也應檢討客訴之肇因，並採取防範措施。

3.6.1.2 查核重點

(1) 規範

- A. 針對顧客（含消費者或下游客戶）之服務和客訴處理管理是否制訂相關程序文件。
- B. 顧客服務和客訴處理管理相關程序文件是否完善，內容是否包含客戶服務流程、客戶服務作業內容、售後服務作業、客訴處理作業等。

(2) 記錄

- A. 針對顧客服務和客訴處理是否建立相關記錄表單（例如日期、客戶名稱、抱怨內容、處理方法…）。
- B. 顧客服務和客訴處理相關記錄表單的填寫是否及時、確實與完整，紀錄內容是否清楚顯示日期、客戶資料、客戶回饋訊息、處理方式和處理結果等，並經過審核和完整的保存。

(3) 執行

- A. 針對客戶服務和客訴處理是否安排專人負責。
- B. 負責客戶服務和客訴處理作業的人員是否清楚說明處理售後服務方法與步驟。
- C. 若發生客訴事件，企業針對客訴事件是否有進行原因分析，並實施矯正與再發防止措施。

第 4 章

成衣服飾產業生產工廠 品質管理系統執行案例與相關表單

4.1

案例公司簡介

某成衣廠位於工業區內，其員工人數、生產與檢測設備、工廠原物料、生產方法與產品配銷等情境，分別如下所述：

人員概況—工廠作業人力常因流動率而有所增減，但大約可維持在30人左右，平均年齡大約40歲，且有三分之一為外籍勞力；中、基層幹部與技術操作人員均為經驗豐富的老手，直接與間接人力比則約為8：2。

設備概況—生產設備有裁剪、車縫、整燙與包裝等基本機器，無檢測試驗室，但有簡易之測試程序及簡單的目視量測布尺工具。

物料概況—主、副料均由採購下採購單（PO），供應商併同合約書規定之試驗報告交貨後點收入庫，工廠實施抽樣檢驗，並於裁剪拉布時，同時實施全數檢查。

製程概況—自產品設計→打樣→拉布→裁剪→車縫→整燙→包裝→出貨製程一貫，檢驗則以目視檢查及布尺量測成衣尺寸為主，未投資檢測設備與試驗室。

配銷概況—成品出貨至盤商或自銷，希望產品獲得MIT微笑標章後，能在賣場上架銷售自有品牌。



簡易品質管理

○○○○實業股份有限公司

文件名稱	設備管理	文件編號	EP-10-05
生效日期	100 年 5 月 10 日	修訂版本	1.0

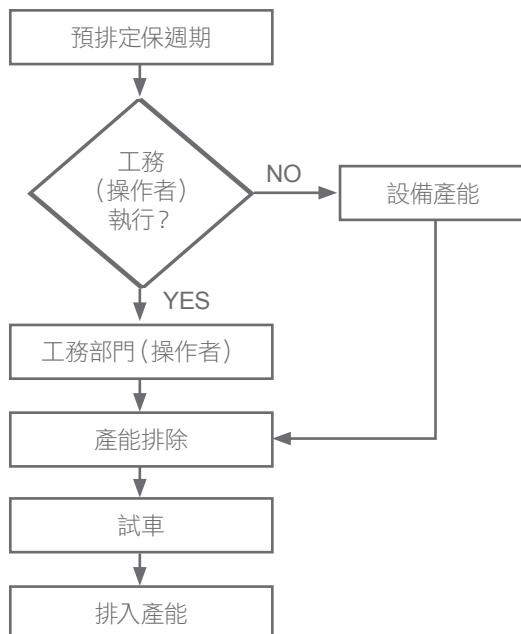
一、目的：預防維護生產設備故障並使其維持在最佳性能狀態。

二、範圍：適用於所有現場運轉設備之點檢與保養作業。

三、作業程序：

1. 確認工務部門可否執行此保養作業（定期保養或日常保養）。
(1) 若工廠工務部門（或操作者）自行實施定期保養，則通知生管部門排除此機器產能。
(2) 委交設備廠商負責執行。
2. 完成保養試車。
3. 通知生管部門排入產能。

四、流程：



五、工安事件處理：

人員須確實進行設備的保養作業，注意防範因設備異常所造成的工安危害或汙染事件發生，倘若發生事件時須立即回報主管，立即進行修復。事件排除後，必須進一步訂定再發防止的改善措施。

六、相關文件：檢測作業管理通則。

七、使用表格：

生產／檢測設備履歷資料表（表4.1）。

日常點檢卡（表4.2）。

○○○○實業股份有限公司

文件名稱	原物料管理	文件編號	ML-10-05
生效日期	100年5月10日	修訂版本	1.0

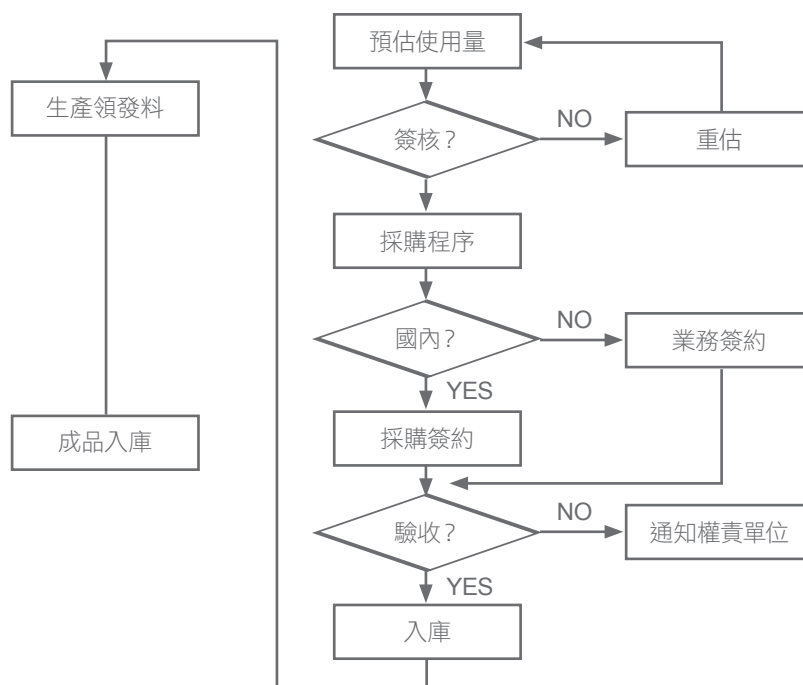
一、目的：管理維護所有生產用料之品質、數量、交期。

二、範圍：適用於所有經採購程序認可之物料。

三、作業程序：

- 權責單位預估使用量，簽核後交採購下採購單（PO）。
(1)國內→採購議價簽約。(2)國外→業務議價簽約。
- 驗收：根據供應商的進貨單與報告，進行驗收作業。
(1)合格→入庫。
(2)不合格→拒收並通知採購與業務。並須將不良品擺放在不良品，等待退換貨處理。
- 收發料：收料與發料要填寫進出記錄；收料後必須存放於指定架位；發料須考量到先進先出原則。
- 成品入庫：要填寫入庫記錄；入庫後必須存放於指定架位；儲存環境要避免髒汙、蟲咬。

四、流程：



五、相關文件：檢測作業管理通則。

六、使用表格：

- 供應商管理履歷（表4.3）。
- 品質管控表（表4.4）。
- 品質異常處理單（表4.5）。
- 庫存管控表（表4.6）。

○○○○實業股份有限公司

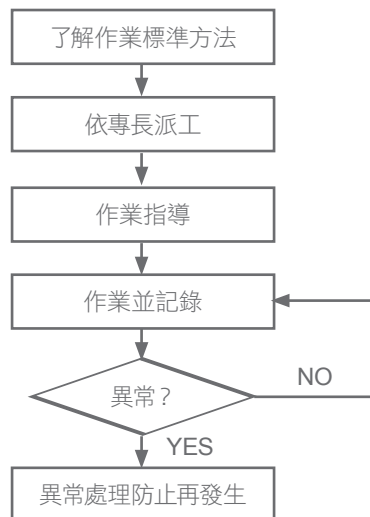
文件名稱	製程與檢測作業管理	文件編號	PS-10-05
生效日期	100 年 5 月 10 日	修訂版本	1.0

一、目的：為維護生產製程穩定並使產品品質維持在最佳狀態。

二、範圍：適用於所有生產與檢測作業現場。

三、作業程序：1.所有參與製程作業的人員均須依循了解作業標準與規定，內容包含作業步驟、品質要求、不合格品處理方式及安全注意事項。 2.依循現場各級主管派工。 3.接受作業指導。 4.記錄相關作業與品質資料。 5.參與作業現場操作與品質異常處理。

四、流程：



五、產品識別：作業現場必須能夠辨識款式、尺寸及其加工階段，並且合格品與不良品要依規定區隔及標示。

六、工安事件處理：人員須確實依照作業指導操作，注意防範因異常操作所造成的工安危害或汙染事件發生，倘若發生事件時須立即回報主管，立即進行修復。事件排除後，必須進一步訂定再發防止的改善措施。

七、相關文件：檢測作業管理通則。

八、使用表格：

- 品質管控表（表4.4）。
- 品質異常處理單（表4.5）。
- 訂單基本資料表（表4.7）。
- 製造通知單（表4.8）。
- 產線配置表（表4.9）。
- 生產日報表（表4.10）。
- 產前會議記錄（表4.11）。
- 產前會議記錄（表4.11）。

○○○○實業股份有限公司

文件名稱	人員管理	文件編號	HR-10-05
生效日期	100 年 5 月 10 日	修訂版本	1.0

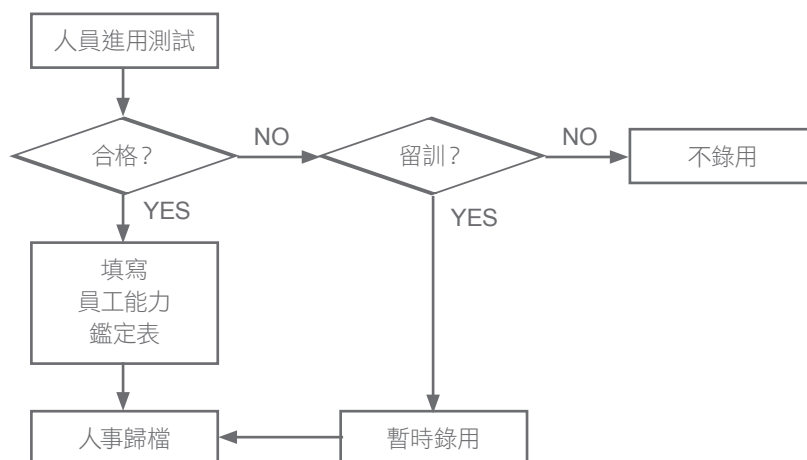
一、目的：確保相關作業人員之專業與管理技能以執行製造、檢測與維護工作。

二、範圍：適用於所有公司各階層專業技術人員。

三、作業程序：

- 1.各部門依工作需求進用相關專業人員。
- 2.依工作性質施與實際操作、筆試或證照查驗。
 - (1)合格→填註員工能力鑑定表交人事彙整。
 - (2)不合格則可暫時錄用留訓或不錄用。
- 3.各部門得依工作需要實施教育訓練（內訓或外訓）。

四、流程：



五、相關文件：無。

六、使用表格：

員工能力鑑定表（表4.12）。

○○○○實業股份有限公司

文件名稱	檢測設備校正作業管理	文件編號	IP-10-05
生效日期	100 年 5 月 10 日	修訂版本	1.0

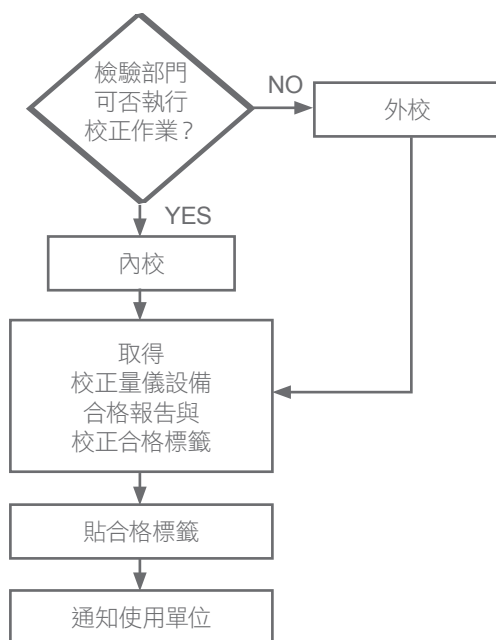
一、目的：預防維護檢測設備故障及其正確性。

二、範圍：適用於所有現場檢測設備。

三、作業程序：

1. 確認檢驗部門可否執行此校正作業。
 - (1) 若檢驗部門可內校，則排定實施日期。
 - (2) 若檢驗部門無法內校，則委託外校。
2. 取得校正量儀設備合格標籤與報告書。
3. 通知使用單位。

四、流程：



五、相關文件：製程作業管理通則。

六、使用表格：

- 生產／檢測設備履歷資料表（表4.1）。
- 量儀設備校正／查驗報告書（表4.13）。

○○○○實業股份有限公司

文件名稱	顧客關係管理	文件編號	CR-10-05
生效日期	100 年 5 月 10 日	修訂版本	1.0

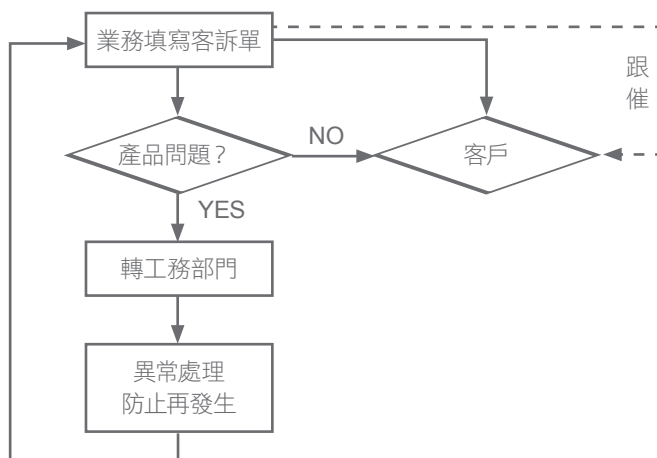
一、目的：維護顧客權益及公司產品信譽。

二、範圍：適用於公司所有產品與客群。

三、作業程序：

- 依據顧客抱怨項目由業務填寫客訴處理單。
 - 業務部門於三日內告知顧客處理概況。
 - 若為產品問題，則業務將客訴處理單傳交工務查明原因。
- 處理完客訴問題後，須於三日內跟催，以了解客戶對問題處理之滿意度。
- 知會所有表列相關單位後歸檔備查。

四、流程：



五、相關文件：無。

六、使用表格：

- 品質異常處理單（表4.5）。
- 銷貨明細單（表4.14）。
- 客訴處理單（表4.15）

4.3 表單使用說明

為顧及加強輔導型產業業者需求，依據臺灣製MIT微笑產品驗證制度推動及管理要點第7點之工廠5M1C評核重點，將表單進行簡化、合併，以讓業者可以參考與仿效。若業者已有既定的表單且符合5M1C評核標準，則可繼續沿用。業者亦可以斟酌需要而修改表單，使表單可更簡單、更多元應用。此外，本章所列相關內容，為了配合國內不同管理水準、生產態樣企業使用，將表單分為「基礎應用」與「進階應用」，建議企業可依實際之需求，進行選用。

表單	表單名稱	基礎應用	進階應用
4.1	生產／檢測設備履歷資料表		◎
4.2	日常點檢卡	◎	◎
4.3	供應商管理履歷	◎	◎
4.4	品質管控表	◎	◎
4.5	品質異常處理單	◎	◎
4.6	庫存管控表	◎	◎
4.7	訂單基本資料表		◎
4.8	製造通知單	◎	◎
4.9	產線配置表		◎
4.10	生產日報表		◎
4.11	產前會議記錄		◎
4.12	員工能力鑑定表	◎	◎
4.13	量儀設備校正／查驗報告書（如無儀器設備則免）	◎	◎
4.14	銷貨明細單	◎	◎
4.15	客訴處理單	◎	◎

★本建置指引內容僅供業者參考之用，實際驗證時仍由驗證單位依MIT品管系統 5M1C 評核標準，考量個別廠商狀態進行驗證。

4.4

表單彙整

表 4.1 生產／檢測設備履歷資料表

生產／檢測設備履歷資料表（範例）						
部門	裁剪組		技術手冊	TEC012345		
設備名稱	直立式裁剪機		財產編號	CU1000501K		
型號	P4-10		廠商			
購入日期	100/05/01	安裝	日期	位置	產線	
使用年限	5		100/05/01	2F 裁剪組		
日期	定期保養		日期	故障維修		
	內容	簽章		部位	內容	校正
100/11/01	裁刀		101/01/23	馬達	不過電	
101/05/01	一年定保					
			耗材備品			
			品名	數量	進貨日期	

使用說明：1.於設備購入時，即建立基本財產資料列管。

2.定期保養與故障維修於實施後，予以記錄。

3.不敷使用時，可採浮貼方式增加記錄欄位。

生產／檢測設備履歷資料表						
部門			技術手冊			
設備名稱			財產編號			
型號			廠商			
購入日期			安裝	日期	位置	產線
使用年限						
日期	定期保養		日期	故障維修		
	內容	簽章		部位	內容	校正
			耗材備品			
			品名	數量	進貨日期	

使用說明：1.於設備購入時，即建立基本財產資料列管。
2.定期保養與故障維修於實施後，予以記錄。
3.不敷使用時，可採浮貼方式增加記錄欄位。

表 4.2 日常點檢卡

日常點檢卡（範例）						
日常點檢卡				定期保養週期	6 個月	
部 門	車縫組	機台編號	S03	購入日期	負責人員	主 管
		名稱	平車	100/05/10	李○○	吳○○
日 期	點檢（更換）項目					
	髒污	油位				
100/09/01	✓	✓				
100/09/02	✓	✓				
隨車工 具				輔具		
十字起子 (1)				滾邊喇叭		
一字起子 (1)						
特殊注意事項 隨車工具名稱後（ ）內數字，代表數量。 更換車針時，要記錄號數。						

使用說明：1. 日常點檢於每日首次使用時實施。"✓"表正常，"×"表不符合。
 2. 將表單套上膠套後，直接吊掛於設備上。

日常點檢卡						
日常點檢卡				定期保養週期		
部 門		機台編號		購入日期	負責人員	主 管
		名稱				
日 期	點檢項目					
隨車工具				輔具		
特殊注意事項 隨車工具名稱後（ ）內數字，代表數量。 更換車針時，要記錄號數。						

使用說明：1. 日常點檢於每日首次使用時實施。"√"表正常，"×"表不符合。
 2. 將表單套上膠套後，直接吊掛於設備上。

表 4.3 供應商管理履歷

供應商管理履歷（範例）						
基本資料	供應商	台本實業股份有限公司			產品類別	主料
	地址	桃園縣八德鄉○○路○號			生產產品品項	
	電話				平織布	
	連絡人	張○○				
供貨狀況						
序號	日期	交期	貨號	數量	驗收	
1	101/10/01	101/09/25	332987	1000 yds	☐ 允收 ☒ 拒收	
2	101/10/08	101/10/05	332987	820 yds	☒ 允收 ☐ 拒收	
3	101/10/25	101/10/25	567230	2300 yds	☒ 允收 ☐ 拒收	
					☐ 允收 ☐ 拒收	
					☐ 允收 ☐ 拒收	
					☐ 允收 ☐ 拒收	
					☐ 允收 ☐ 拒收	
					☐ 允收 ☐ 拒收	
					☐ 允收 ☐ 拒收	
					☐ 允收 ☐ 拒收	
					☐ 允收 ☐ 拒收	
					☐ 允收 ☐ 拒收	
特殊記事	1. 各批交貨隨附之試驗報告均依貨號歸檔。 2. 進料檢驗報告請參考“貨號 332987”品質管控表。					

供應商管理履歷						
基本資料	供應商				產品類別	
	地址				生產產品品項	
	電話					
	連絡人					
供貨狀況						
序號	日期	交期	貨號	數量	驗收	
1					☐ 允收 ☐ 拒收	
2					☐ 允收 ☐ 拒收	
3					☐ 允收 ☐ 拒收	
4					☐ 允收 ☐ 拒收	
5					☐ 允收 ☐ 拒收	
6					☐ 允收 ☐ 拒收	
7					☐ 允收 ☐ 拒收	
8					☐ 允收 ☐ 拒收	
9					☐ 允收 ☐ 拒收	
10					☐ 允收 ☐ 拒收	
11					☐ 允收 ☐ 拒收	
特殊記事						

表 4.4 品質管控表

[illegible]

使用說明：1.本表為通用型表單，可應用在工廠各部門或各製程。

2.首件檢查亦採用此表，只需在表頭以紅字標記『首件檢查』或以不同色紙影印使用。

3.不敷使用部分(如尺寸檢查欄)可浮貼增加記錄欄位；亦可依生產日期別浮貼尺寸檢查表使用。

[illegible]

49

表 4.5 品質異常處理單

品質異常處理單（範例）			
開立單位	品管轉採購		日期 100/09/03
異常事項	貨號 332987 平織布瑕疵異常		
發生地點	品管組	日期	100/09/02
處理期限	3 天		
異常矯正處理情形	發生部門處理情形	1. 先行封貼紅色識別標籤。 1. 將儲放區以紅線區隔。 2. 通知作業現場與採購。	
	品質管理部門處理情形	1. 台強實業股份有限公司後續產品抽樣數增加為每批 25%。 2. 加強作業現場台強公司用料產品檢驗。	
供應端／客戶端追蹤管理簽報意見			
台強實業股份有限公司將詳查原因，並將於 100/09/05 派員至公司說明。			

使用說明：此單可與銷售單位之客訴抱怨通知單併用。

品質異常處理單			
開立單位			日期
異常事項			
發生地點			日期
處理期限			
異常矯正處理情形	發生部門處理情形		
	品質管理部門處理情形		
客戶端追蹤管理簽報意見			

使用說明：此單可與銷售單位之客訴抱怨通知單併用。

表 4.6 庫存管控表

[illegible]

使用說明：1.此表可適用於原物料、成品、備品等各種屬性之料件。
2.依屬性（可運用顏色管理不同屬性料件）歸類填記列管。

庫存管控表									
-------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

平織布 第 頁 共 頁

平織布 第 頁 共 頁

[illegible]

若原物料、成品庫存超過 1 年受環境影響變質，應依檢驗項目再次確認無誤後，方可使用。

使用說明：1.此表可適用於原物料、成品、備品等各種屬性之料件。
2.依屬性（可運用顏色管理不同屬性料件）歸類填記列管。

表 4.7 訂單基本資料表

訂單基本資料表（範例）									
客戶	台一					款示（圖形）			
訂單編號	1010805								
數量 / 件	200 pcs								
交貨期	100/09/30								
交貨地點	台北城中門市								
主料	供應商		國豐實業股份有限公司			主料	預估	A Y/DZ 碼重：g/y 幅寬：	
	規格	1					實際	B Y/DZ 碼重：g/y 幅寬：	
		2					差異		
		3							
	預計進廠日期		100/08/10 1,000 yds	100/08/14 800 yds					
外加工	☐ 水洗 ☐ 漂洗 ☐ 酵素洗 ☐ _____								
	☐ 繡花 ☐ 裁片印花 ☐ _____								
副料	1	商標（如：樣品）							
	2	洗標（如：樣品）							
	3								
	4								
	5								
配件	1								
	2								
	3								
包裝	☒ 平包 ☐ 衣架包 ☐ 立領包 ☐ _____								

說明：

- 1.生產樣確認後，此可量產。
- 2.特別注意針碼10。
- 3.領圍、袖口、下擺壓線間隔要平行等距。
- 4.商標、洗標須經銷售部門核可。
- 5.各部位尺寸公差"± 1/8"。

訂單基本資料表

客戶										款示（圖形）				
訂單編號														
數量 / 件														
交貨期														
交貨地點														
主料	供應商									主料	預估	A Y/DZ 碼重： g/y 幅寬：		
	規格	1									實際	B Y/DZ 碼重： g/y 幅寬：		
		2									差異			
		3												
	預計進廠日期													
外加工	☐ 水洗 ☐ 漂洗 ☐ 酵素洗 ☐ _____									說明：				
	☐ 繡花 ☐ 裁片印花 ☐ _____													
副料	1													
	2													
	3													
	4													
	5													
配件	1													
	2													
	3													
包裝		☐ 平包 ☐ 衣架包 ☐ 立領包 ☐ _____												

表 4.8 製造通知單

製造通知單（範例）															
組別	第一組		客戶	日月光				預計生產量	預計上線日期				預計出貨日期		
								200 pcs	100/09/01				100/09/30		
貨號	335266							實際生產量	實際上線日期				實際出貨日期		
								215 pcs	100/09/03						
尺寸表															
	S	M	L												
身長	22	23	25												
上圍	35	37	38												
肩寬	14.5	15	17												
縫製說明															
圖示				重要性		說明									
				作業重點		1. 針碼：10。									
					✓	2. 雙線寬 1/4"。									
					✓	3. 注意前後片合縫彈性。									
				品質管理重點	✓	1. 線頭修剪。									
						2. 注意陰陽色差。									

使用說明：1.此單應與生產樣合併使用，放置於作業現場。
 2.此為成衣生產最主要製造文件，資料務必確認無誤。

製造通知單															
組別		客戶		預計生產量		預計上線日期		預計出貨日期							
貨號				實際生產量		實際上線日期		實際出貨日期							
尺寸表															
縫製說明															
圖示				重要性		說明									
				作業重點											
				品質管理重點											

使用說明：1.此單應與生產樣合併使用，放置於作業現場。
2.此為成衣生產最主要製造文件，資料務必確認無誤。

表 4.9 產線配置表

[illegible]

使用說明：此產線配置表可運用在裁剪、車縫、包裝等各部門派工與計件工繳之依據。

產線配置表

[illegible]

使用說明：此產線配置表可運用在裁剪、車縫、包裝等各部門派工與計件工繳之依據。

表 4.10 生產日報表

生產日報表（範例）					
組 別	車縫一組	組 長	孫○○	日期：100/09/15	
貨 號	335266	款 式	圓領發熱衣		
數 量	200 pcs.	交 期	101/09/30	產量 / 累計產量	
產 量	100 pcs	退修量	15 pcs	85/102	
設備異常記錄			人員異常記錄		
機台 #	名 稱	原 因	姓 名	原 因	
S102	平車	皮帶斷裂	王○○	病假	
S203	拷克	定期保養	李○○	事假	
領料量		退料量		轉整燙	
貨 號	數 量	貨 號	數 量	貨 號	數 量
335266	200 pcs	335266	0	335266	85 pcs
管理異常狀況			品質異常處理		
1.李○○事假2小時。 2.S102平車皮帶待料。			1.20% 品質問題為針碼不足。		

使用說明：此生產日報表可運用在裁剪、車縫、包裝等各部門。

生產日報表					
組 別		組 長		日期：	
貨 號		款 式			
數 量		交 期		產量 / 累計產量	
產 量		退修量			
設備稼動			作業人員稼動		
機台 #	名 稱	原 因	姓 名	原 因	
領料量		退料量		轉整燙	
貨 號	數 量	貨 號	數 量	貨 號	數 量
管理異常狀況			品質異常處理		

使用說明：此生產日報表可運用在裁剪、車縫、包裝等各部門。

表 4.11 產前會議記錄

產前會議記錄（範例）			
日期	100/08/20 10:00	地點	會議室
貨號	335266	款式	圓領發熱衣
出席人員	王○○；李○○		
部門	重點標示	各部門配合事項	
業務	1. 此款產品已廣告促銷交期不能延誤。		
馬克樣品	1. 生產樣要速送來核定。 2. 馬克已完成。		
裁剪	1. 第一批布交期可能延誤。	採購催促供應商可否先交部分量。	
車縫			
整燙			
包裝			
品檢			
保全			
倉庫			
特殊事項	預計市場競爭激烈，請注意做工品質。		

產前會議記錄

日期		地點	
貨號		款式	
出席人員			
部門	重點標示	各部門配合事項	
業務			
馬克樣品			
裁剪			
車縫			
整燙			
包裝			
品檢			
保全			
倉庫			
特殊事項			

表 4.12 員工能力鑑定表

員工能力鑑定表（範例）					
姓名	李○○	性別	女	照  片	
出生年月日	70/03/10	血型	B		
戶籍地址	桃園市○○路○○號				
通訊地址	同上				
身分證字號	A123456789				
到職日期	101/01/05				
專業能力		管理能力		證照	
名稱	資格審查	名稱	資格審查	名稱	
				取得日期	
平車操作	實際測試 合格	組長	訓字第 001 號		
教育訓練課程					
日期	名稱（時數）		培訓單位	審查	
100/07/03	MIT 微笑產品品質意識改革 (2)		公司內部	結業	

使用說明：1.此表於進用員工時，即須填寫。
 2.資格審查欄要加註審查人與審查合格日期。
 3.證照與外部訓練證明由當事人繳交證明文件影本登錄。

員工能力鑑定表				
姓名				照  片
出生年月日				
戶籍地址				
通訊地址				
身分證字號				
到職日期				
專業能力		管理能力		證照
名稱	資格審查	名稱	資格審查	名稱
				取得日期
教育訓練課程				
日期	名稱（時數）		培訓單位	審查

使用說明：1.此表於進用員工時，即須填寫。
 2.資格審查欄要加註審查人與審查合格日期。
 3.證照與外部訓練證明由當事人繳交證明文件影本登錄。

表 4.13 量儀設備校正 / 查驗報告書

量儀設備校正 / 查驗報告書 (範例)					
量測編號	MS-1001025				
量測名稱	耐磨起球測試儀				
校正週期	1Y				
校正類別	外校				
量測方法 (標準規範)： 1. 測試樣本數量：2。 2. 測試樣本暴露面積：6.45 cm ² 3. 壓力負荷：9 Pa。					
判定標準 (比對誤差值與允收標準)： 標準值：47.5±2.5 rpm。					
校正標準件					
規格		有效日期	105/12/31	追溯來源	ISO 5470 - 2
判定結果	☒ 合格 ☐ 不合格				
判定者	陳○○				
校正單位	○○校正實驗室				

量儀設備校正 / 查驗報告書

量測編號					
量測名稱					
校正週期					
校正類別					
量測方法 (標準規範) :					
判定標準 (比對誤差值與允收標準) :					
校正標準件					
規格		有效日期		追溯來源	
判定結果	☐ 合格 ☐ 不合格				
判定者					
校正單位					

表 4.14 銷貨明細單

銷貨明細單 (範例)								
銷貨日期：100/11/25 銷貨單號：1001020								
客戶	永脫百貨城中銷售專櫃李○○			配送單位	中環貨運		注意事項	
統一編號	12345678			配送人員	張○○		因營業時間問題， 務必在 22:00 以後到貨。	
地址	台北市○○路○○號			配送時間	100/11/27 08:00			
電話	(02) 12345678			到達時間	100/11/27 22:00			
貨號 / 批號	出廠日期	品 名	規 格	數 量	單 價	總 額	客 戶	
66721/#12	100/11/20	圓領發熱衣	S-12pcs M-36pcs L-12pcs	60 pcs	250.00	15000.00		
備註					合計	15000.00	業務	
							倉庫	
							財務	

銷貨明細單								
銷貨日期： 銷貨單號：								
客戶				配送單位			注意事項	
統一編號				配送人員				
地址				配送時間				
電話				到達時間				
貨號 / 批號	出廠日期	品 名	規 格	數 量	單 價	總 額	客 戶	
備註					合計		業務	
							倉庫	
							財務	

表 4.15 客訴處理單

客訴處理單（範例）			
單號：101023			
反應單位	城中銷售專櫃	投訴人	張○○
填單人	營業課 林○○	投訴時間	101 年 10 月 20 日 10 時
反應單位 聯絡電話	(03)5518-2546	投訴人 聯絡電話	(03) 5535-2456 手機：0918-234567
陳訴內容： 1. 客戶於 10/05 購買圓領發熱衣 2 件，其中 1 件白色於袖口部分壓線脫落。			
處理流程			
處理單位： 營業課→城中銷售專櫃。 營業課→工廠品管→車縫一組。			
處理人員：陳○○			
問題分析與處理情形： 1. 營業課聯絡顧客道歉並換貨。 2. 轉知工廠品管查明原因回報，避免再發。			
處理狀況： 1. 營業課一顧客願於 10/25 至城中專櫃取貨，公司並以該件衣服 9 折折扣致意。 2. 工廠一該批號因生產時壓線斷線，換線後縫接未對齊所致。			
處理 成效 跟催 確認	1. 營業課— 10/12 電訪顧客，跟催確認顧客滿意訴怨處理。 2. 已加強品管，凡有類似不良均退修重整。		☒ 已結案 ☐ 未結案
承辦人	權責單位主管	業務主管	
王○○	李○○	吳○○	

使用說明：1.特別注意「單號」一定要依發生序填寫，其目的在管控客訴案件不因工作繁忙而延誤處理或遺漏。
 2.回覆客訴儘量以親臨或電話為主，e-Mail次之。
 3.注意跟催客訴處理完後之顧客滿意度。

客訴處理單			
單號：			
反應單位		投訴人	
填單人		投訴時間	
反應單位 聯絡電話		投訴人 聯絡電話	
陳訴內容：			
處理流程			
處理單位：			
處理人員：			
問題分析與處理情形：			
處理狀況：			
處理 成效 跟催 確認			☐ 已結案 ☐ 未結案
承辦人	權責單位主管	業務主管	

使用說明：1.特別注意「單號」一定要依發生序填寫，其目的在管控客訴案件不因工作繁忙而延誤處理或遺漏。
 2.回覆客訴儘量以親臨或電話為主，e-Mail次之。
 3.注意跟催客訴處理完後之顧客滿意度。

參考資料

1. 「ISO認證必備手冊」，麥可國際出版公司。
2. 「工廠設備維護手冊」，麥可國際出版公司。
3. 「以電子郵件探討顧客抱怨回應對知覺重視與顧客滿意之影響」，國立中央大學張閔棟碩士論文。
4. 「生產線場管理實戰案例」，麥可國際出版公司。
5. 「如何控制不良品」，麥可國際出版公司。
6. 「品質部經理操作規範」，麥可國際出版公司。
7. 「品質管理」，蘇朝墩編，前程文化事業有限公司。
8. 「品質管理標準流程」，麥可國際出版公司。
9. 「品質認證手冊」，財團法人全國認證基金會。
10. 「客戶服務部門績效量化指標」，麥可國際出版公司。
11. 「現場工程改善應用手冊」，麥可國際出版公司。
12. 「檢驗機構認證服務說明」，財團法人全國認證基金會。
13. 「豐田汽車集團實施目視管理之個案研究」，Journal of Quality, vol.16, no.1, 2009。

臺灣製 MIT 微笑產品成衣服飾類產業（成衣、內衣、毛衣及泳裝）
生產工廠品質管理系統建置指引 / 財團法人中衛發展中心執行。--
初版。-- 臺北市：工業局，民 103.09
80 面；21*29.7 公分
ISBN 978-986-04-2454-6（平裝）

1. 服裝業 2. 品質管理 3. 生產管理系統 4. 臺灣

488.9

103019916

臺灣製 MIT 微笑產品成衣服飾類產業（成衣、內衣、毛衣及泳裝） 生產工廠品質管理系統建置指引

編審委員：蘇朝墩、許石城

出版機關：經濟部工業局

地址：106 台北市信義路三段 41 之 3 號

電話：(02)2754-1255

網址：<http://www.moeaidb.gov.tw>

執行單位：財團法人中衛發展中心

地址：100 台北市中正區杭州南路一段 15-1 號 3 樓

電話：(02)2391-1368

網址：<http://www.csd.org.tw>

出版年月：103 年 09 月

版（刷）次：初版

定價：新臺幣 400 元

展售處：

一、國家書店松江門市

地址：104 臺北市松江路 209 號 1 樓

電話：(02)25180207

網址：<http://www.govbooks.com.tw>

二、五南文化廣場

地址：406 台中市北屯區軍福七路 600 號

電話：(04)24378010

網址：<http://www.wunanbooks.com.tw>

GPN：1010301818

ISBN：978-986-04-2454-6

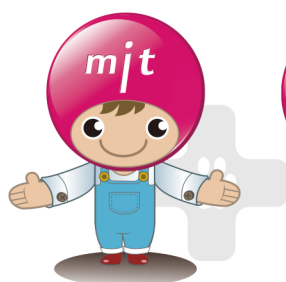
著作權利管理資訊：經濟部工業局保有所有權利。

欲利用本書或部分內容者，需徵求經濟部工業局同意或書面授權。

聯絡資訊：圖書室 (02)27541255#3916



廉潔 • 效能 • 便民



經濟部工業局

地址：臺北市大安區信義路三段 41-3 號

電話：(02)2754-1255

傳真：(02)2703-0160

網址：www.moeaidb.gov.tw

臺灣製產品 MIT 微笑標章推動辦公室

地址：臺北市大安區信義路三段 41-2 號 3 樓

電話：(02)2709-1640

傳真：(02)2709-0155

網址：www.mittw.org.tw

經濟部工業局廣告

ISBN 978-986-042454-6



GPN: 1010301820

定價：400 元