微笑MIT 值得信賴

台灣製

臺灣製ＭＩＴ微笑產品

袋包箱產業

生產工廠品質管理系統建置指引



臺灣製ＭＩＴ微笑產品袋包箱產業生產工廠品質管理系統建置指引

微笑MIT 值得信賴



臺灣製ＭＩＴ微笑產品

袋包箱產業

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 3

第2章 袋包箱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 7

2.3 生產工廠品質管理系統重點 9

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 袋包箱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 12

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 15

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 17
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 19
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 21
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 23
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 袋包箱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 26
4.2 簡易品質管理 27
4.3 表單使用說明 34
4.4 表單彙整 36

參考資料 56



圖 / 表目錄

圖2.1 行李箱的演進 6

表2.1 袋包的種類 6
表2.2 袋包箱產業生產過程 7
表2.3 袋包箱產業主要製程與生產設備說明表 8
表4.1 設備管理一覽表 36
表4.2 潤滑保養叫修記錄表 38
表4.3 進料檢驗記錄表單 40
表4.4 合格供應商一覽表 42
表4.5 銷貨單 44
表4.6 裁剪命令單 46
表4.7 製造工單 48
表4.8 校正報告記錄表 50
表4.9 員工能力鑑定表 52
表4.10 顧客服務記錄表 54

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

序

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
袋包箱產業
生產工廠品質管理系統概述

2.1 產業現況

行李箱的演進由簡單的手提式箱子開始，後來業界發展出 2 輪式行李箱在箱子底部一側裝上輪子，另一側頂部設計手把讓行李箱在拖運時，只要將行李箱的把手提起即可；經過了一、二年以後，行李箱由兩個輪子變成四個輪子，4 輪式行李箱讓使用者的負擔更減輕不少，之後行李箱發展成可伸縮的行李箱，方便使用者靈活運用空間，歷經了幾次重大的轉變才出現拖輪式登機箱的原始模樣。（圖2.1）

人類對於包類的使用始於18世紀末葉，當時西方女性穿著之服飾，從附有衣袋的裙裝變成了有修身功能的服裝，女性的衣著需要可另外放置隨身物之空間，而有了手提功能之手袋。1900 年代中葉，包袋（或稱為手袋、手提袋等）的名詞出現，隨著歷史演變，社會文化價值之改變，包的功能已從過去承裝隨身物，至今成為人類身分地位之象徵或打造品牌之展現。隨著社會文化發展與變遷，對時尚的界定已經不侷限為時裝，而將配件納入更廣泛時尚物品通稱。尤其是近年來時尚品牌改變的消費市場而言，商品策略之不同，將時裝以外之商品，如鞋類、包飾、帽子、 圍巾等配件入主時尚商品之趨勢漸廣，時尚配件中尤其以精品包為最。

包的種類 隨著不同時代演變的需求，包類的大小、樣式、功能、製做的材料皆各有特色，以使用者論之可略分為男用包與女用包，其中女用包的種類又多於男用包。以銷售方面而言，肩背的包類銷售量較手提使用之包類為多，以方便性而言亦此，以使用習慣而言，女性為了美觀搭配華麗小包，購買的喜好偏向皮夾、零錢包等小型包款，男性為了工作需求使用大包，喜愛購買公事包與行李箱。隨著生活環境逐漸寬裕，物質需求不虞匱乏後，人類的生活開始偏重品質水準的高低，並對價值性高於功能性的奢侈品產生興趣，因此有人認為時尚就是奢侈的生活。追求時尚的生活，除了高品質的穿著需求外，人對於飾品的需求增加，高貴精緻的飾品與其昂貴的價格亦代表身分地位的象徵，因此時尚品牌的觸角也延伸至原本以裝飾為主的飾品類，成為人類生活所需範圍以外之奢侈品（Luxury），奢侈品具有獨特、稀缺與珍奇等特點，因為量少而精緻，奢侈品又稱為精品。

包類的分類屬於服飾配件類，服飾配件可分為鞋類、包類、腰帶、帽子、 珠寶、圍巾、褲襪、手套等。配件類商品對時尚品牌的銷售而言，是增加品牌銷售量的最大功臣，配件商品的造形設計也可區分並測試品牌消費者的品味， 因此時尚配件隨著潮流有著極大的改變。眾多配件分類中，鞋襪類在普通市場上的需求較具優勢，但包類的造形設計與材質使用對時尚消費市場產生極大的影響，時尚品牌之精品包開始成為設計師發揮創意引發流行話題的時尚單品。配件之功能性與製造技巧各有不同，材質而言，皮革包類與所有皮革物品的製造方式相同，而布料織物製作的包類剪裁變化不大，金屬與皮革材料使用有其技巧，因此包類之設計、選材、製造、生產、裝飾之製造流程中人力手工需求量大，而包類的製造方式與材料類似鞋類、腰帶等配件，透過生產線的人力可製造更大的商品獲利，因此許多品牌旗下都囊括多項配件商品。

包類對機能而言兼具裝飾性及功能性，大的包型較有功能性，如大手提購物包（Tote）、書包類（Satchel）、文件夾（Portfolio）、背包（Backpack）等，而小型的包款偏重於裝飾性，如無提帶的手拿包（Clutch）、皮夾類（Envelope）等。一般的包類就材質而言，可分為兩大類，一為皮革、絨面與動物毛皮的材質，另一部分為塑膠質料（Vinyl）、繡飾（Tapestry）、毛毯印花（Rug print）、針織繡飾（needlepoint）、金屬（Metallic）、尼龍（Nylon）、帆布（Canvas）等織物類（Fabric）及草編（Straw）等皆為方便置物的軟質料。包類的種類之多，可依用途、材料、外觀形狀、裝飾製作方法、使用者之年齡性別做分類，如表 2.1所示。

台灣袋包箱產業的起步可追溯自1970年，當時以OEM代工為主，40年來憑藉著日益精良的代工技術及卓越的品質，使台灣袋包箱產品在全球擁有舉足輕重的地位；其中又以1989為我國袋包箱產業發展的高峰期，當年度產品出口總金額高達10億美金，國內從事袋包箱的從業人員更高達15萬人。隨後，由於國內勞工工資逐年增加及台幣升值，廠商在面臨生產成本提升的壓力下，造成我國袋包箱產業價值鏈的轉移，產業因此外移至亞洲其他國家或地區。

表 2.1 袋包的種類

分類方法	包袋之種類
具體用途	公文包、學生書包、旅遊包、化妝包、攝影包、錢包等
所用材料	皮包、尼龍包、布包、塑膠包、草編包等
外觀形狀	筒形包、小方包、三角包、罐罐包等
裝飾製作方法	拼綴包、鑲皮包、珠飾包、編結包、壓花包、雕花包等
使用者年齡性別	紳士包、女用包、淑女包、祖母包、兒童包等

圖 2.1 行李箱的演進



2 輪式行李箱
1970 - 1979



4 輪式行李箱
1979 - 1984



可伸縮式行李箱
1985 - 1990



拖輪式登機箱
1991 - 至今

2.2 製程概況

袋包箱產業主要生產設備是塑膠射出成型機、裁剪機、複合材料壓合機、邊條成型機、車縫設備、針車機等重要設備，生產過程如表2.2所示。

表 2.2 袋包箱產業生產過程

產業適用說明	流程單元	應用原物料
行李箱製造程序 皮包（夾）製造程序 化粧箱（包）製造程序 手提袋製造程序 其他行李箱及手提袋製造業製造程序	剪裁 成型	其他天然或人造纖維 PU合成皮 動物皮革 牛皮、馬皮 綿羊皮 豬毛皮及皮革 牛及馬類動物皮革 其他動物性或非動物性皮及皮革
	組立 縫合 鉚合	棉縫紉線 橡膠半成品 其他橡膠或橡膠合成品 蝴蝶扣、鉸練、鎖扣
	防撞邊條 裝飾	標籤、商標 紙 橡膠半成品
非製造程序產出類別	測試包裝	紙

袋包箱產業主要製程與生產設備說明如表2.3，表內相關資料，是做為產業推行品質管理系統時可以參考應用，特別是在人員訓練與管制上，可以參考設備與技能進行人員培訓與養成。對於新人任用與訓練也可以參考各項資料進行公司內部訓練結構加以應用。

表 2.3 袋包箱產業主要製程與生產設備說明

產業製程流程	主要製程	主要生產設備	主要檢測設備	必要工作技能
拉桿軟箱	成型	組合治具	無	前片組合 後片組合 中隔片組合
	後整	組裝治具 手工具	無	內裡打釘 蜂巢版安裝 車架安裝 輪子安裝 手把組合
拉桿硬箱（ABS/PC/PP）	箱體壓模	壓模機	無	壓模機操作
	成型組裝	組裝治具 手工具	無	內裡打釘 外框安裝 車架安裝 輪子安裝 手把組合
軟布包	剪裁成型	裁剪機	無	排版裁剪
	組立	針車 鉚合	無	平車 縫合 鉚合機操作
	裝飾	針車	無	平車 縫合 鉚合機操作

2.3 生產工廠品質管理系統重點

2.3.1設備管理

目前國內袋包箱產業業者常用生產設備以車縫機、塑膠射出成型機，複合材料成型機為主，另外視工廠的生產型態和規模設置游標卡尺、分色儀、耐磨機等檢測設備。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

袋包箱產業的所使用的原物料為塑膠、化纖、皮革、金屬零件，在倉儲環境需注意溫濕度的控制，尤其是金屬零件和皮革的防潮防護以及溫度變化過大對皮革所造成的劣化損害。採購作業上著重在供應來源穩定與一致，入料時須能清楚標示出該批原物料的供應製造商、生產時間和規格。原物料入庫庫存時須作好品名、規格、時間、供應商等標示，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供應製造商，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製程作業管理

產業廠商在製程管理上尤其是針對成型、組立、車縫等關鍵製程應有製程標準化的管理制度，可透過簡單製造流程圖、作業標準書、檢驗規範、生產製造命令與生管作業單進行製程作業管理。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予以清楚明確標示和隔離擺放，生產作業人員須能清楚分辨出不合格品和進行立即的處置措施。

2.3.4人員管理

生產操作人員和檢測及校驗人員是關係產品品質好壞的核心人員，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

袋包箱產業產品的客戶為一般消費者，因此其產品品質特性除了外觀美學外以安全舒適使用是核心價值。其雖然在尺寸、重量、容積等規格上的誤差較大，但是在車縫、組立後所產生的美觀精緻和耐用度上是有較嚴苛的規格，因此業者須以針檢機檢查有無針或金屬殘留，並透過落下試驗、拖行測試與信賴度測試來確認產品的耐用品質，某些較為複雜的測試可委託如財團法人鞋類暨運動休閒科技研發中心等專業單位進行。

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。檢測設備須進行設備保養維護和定期校驗，校驗作業需由合格校正人員執行，校正可採內校、外校、游校等方式進行，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

袋包箱產業廠商需建立明確的客戶服務和客訴處理作業程序，出貨需建立出貨記錄，並設定專人和建立客服專線（電話或e-mail）。發生客訴事件時，需留下完整的紀錄（不合格品、客戶回饋訊息、生產/檢驗/出貨紀錄等），還需進行原因分析與施行矯正預防措施。

MEMO

第 3 章
袋包箱產業生產工廠品質管理系統機制說明與查核重點

本章針對袋包箱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

為了維護設備作業正常，一定要建立基本設備保養機制，設備要有基本的檢查表單記錄，記錄相關的零件更換。例如：針車馬達或膠片鉚釘等須留下更換記錄，並進行損壞原因分析，避免同樣的零件再損壞造成生產停頓，同時未來如果要擴廠，可作為購買新設備時之參考。

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

已擁有ISO品質管理系統的業者依據ISO標準要求進行檢測設備的維護管理即可，但對於未導入ISO品質管理系統的業者，若於生產過程有使用到檢測設備作為品質管控依據時，則該檢測設備建議須進行日常點檢與保養，且檢測設備的存放需特別予以防護，避免造成檢測精度偏差造成量測誤差，連帶影響產品品質。

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 原物料管理

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

因由於供料都是本地廠商，所以材料的存放管理與數量管理是一個重點，藉由制訂完整的管理計畫，可以提升管理效率，例如：出貨數量記錄、退換貨記錄等等。對於物料的規格與標準，雙方討論確定後，可在訂購單上加以有效記錄，如果規模擴大時可以再思考利用適當的制度，進行管理提升效率。

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

原物料入庫後需清楚標示品名、數量和存放位置，並妥善保護儲放防止因環境因素而造成原物料品質損害，原物料在庫存進出上需符合先進先出原則和儘量避免混批供料。若有不合格品發生時，需清楚明確的隔離擺放與標示，並儘速進行不合格品後續處理（例如退貨、選別等）。

3.2.2.1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，內容是否包含入出庫原則、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 製程管理

3.3.1製程作業管理機制

3.3.1.1機制說明

工作現場對於不良品報廢、瑕疵品的放置應該要區隔放置，避免造成混用、混料，特別是在組立現場或生產線上，如果可以建置有效的目視管理或看板管理一定可以讓現場更有效率。對於所發生的不良一定要有原因分析，是布扣或是邊條的問題一定要區別清楚，這樣才能防止再發。

對於工廠或生產線因管理不當或其他因素，而曾發生安全危害或汙染之事件，應確實記錄並訂定再發防止相關的預防機制，並確實執行。製程作業管理改進方面，建立作業標準規範、作業內容及步驟、產品標準、作業安全事項等，並確保生產線作業人員均了解其作業內容及產品之標準。

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

製程產品的管理要點在於產品製程階段的鑑別與標示，雖僅能以目視進行判定，建議業者可以利用照片、圖片或實體進行教育訓練或製作成作業指導書，讓人員清楚半成品和成品的區別以及製程各階段的產品品質標準，以降低瑕疵誤判以及未完成品、不良品流出。同時建議針對半成品、成品和不良品可利用掛牌、放置不同顏色籃子等方式予以清楚識別標示，並配合區域進行有效區隔。若有不良品發生時人員須清楚楚理方式，儘速進行不良品的後續處理作業並留下紀錄作為後續追蹤管理用。

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

由於部份廠商人員使用精簡，員工往往是多能工，因此人員能力鑑定就更顯重要，一定要有規定並留下記錄。因應未來企業成長需要，人員能力鑑定不可因為目前人力單純就不進行，未來企業成長所需的人才與能力才不會產生落差，企業運作流程才不會受到阻礙。建議業者還是需要建立基本的人員能力培訓與考核鑑定作業機制，針對新進人員、負責主要製程操作人員由具豐富經驗之管理者或資深員工進行人員技能培訓、考核與管理。

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

重要測試設備價值高昂，因此廠商都不可能自行購置，相關檢測能量可考慮與專業檢測單位合作尋求支援，例如：鞋技中心等相關專業單位，不但可提供檢測服務，同時給予必要技術建議。

若業者有使用到檢測設備時，仍建議業者需對檢測設備進行校驗管理，但一般業者多不具備有自行針對檢測設備進行校正的能量，因此在面對廠內檢測設備的儀校管理時，建議業者可以藉由設備原廠或是專業檢測單位，例如財團法人鞋類暨運動休閒科技研發中心等相關單位支援，不但可提供檢測服務，同時亦可給予專業技術建議。經過校正的檢測設備需貼上校正合格標示並保留校正紀錄。

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

較具規模的袋包箱業者多數已取得ISO 9001驗證通過，有較完整品管系統進行各階段的品質檢測管制。而規模較小的業者對於會影響到產品組立、耐用度和使用安全的品質規格，還是建議業者在進料、製程、成品和出貨建立基本必要的檢驗作業並可配合表單留下檢驗紀錄。檢驗方式多為目視檢驗，可以標準件或比對件來協助檢驗人員提升檢驗精確度。

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

若業者有使用到檢測設備時，仍建議業者需對檢測設備進行校驗管理，但一般業者多不具備有自行針對檢測設備進行校正的能量，因此在面對廠內檢測設備的儀校管理實，建議業者可以藉由設備原廠或是專業檢測單位，例如財團法人鞋類暨運動休閒科技研發中心等相關單位支援，不但可提供檢測服務，同時亦可給予專業技術建議。經過校正的檢測設備需貼上校正合格標示並保留校正紀錄。

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）。

3.6 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

配合產業特性通常採取較簡單之換貨方式來回應顧客抱怨，因此有效的分析抱怨原因是目前最重要的流程建議，找出真正的原因防止再發才可以讓生產製程更順暢，同時建立好的產品口碑，袋包箱產業才能更成長。建議業者設定專責人員進行客戶服務，若發生客訴事件時，能建立不良問題分析的機制，以預防再發取代事後彌補，更積極經營顧客關係。

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。

MEMO

MEMO

第 4 章
袋包箱產業生產工廠品質管理系統執行案例與相關表單

本章列舉一個案例說明生產工廠建置品質管理系統的流程及實施方法，供讀者參考。所舉工廠為一家磁磚相關且規模較大工廠，以此實例說明工廠的生產現況，以及如何經由現場改善，建置一個合乎「臺灣製MIT微笑產品生產工廠的品質管理系統」。同時，為保護實例工廠的資料隱密性，案例中的照片係利用其他類似工廠的參考照片做為說明之用，相關之使用表單，亦將主要內容去除，僅保留表單格式，供業者參考之用。

4.1 案例公司簡介

本次案例公司，是以民族風系列商品為主要走向，以現代式風格來詮釋中華民族百年來的美，拉攏國內市場品味也深受外籍人士喜愛。顧客第一，服務至上是該公司要求的經營信念，以開發實用，方便的商品，滿足多樣化的客戶層為主要目標。該公司產品全是以自行設計、開發為主，融合現代設計與傳統圖樣，以各式包包、手提袋等為主力項目。

除了該公司手作工藝展現中式美學為主的產品外，期望讓更多來台灣遊玩的旅客們，藉由商品的傳達，更加瞭解台灣的美麗，讓台灣的優良品質，美麗的產品，展現在世界的各地。

該公司除原物料布料與金屬零件向配合的廠商購買外，其餘製程無論是樣式設計、產品製造、成品包裝皆在廠內生產製造。雖然尚未擁有ISO 9000認證，但對生產線品質管理，現場產品品質要求，都有一定的水準可以滿足顧客之需求。以下則是以該公司為範例進行5M1C的案例製作。

案例之章節，將針對5M1C的評量項目、內容，分別說明工廠如何建立一套健全的品質管理系統。

4.2 簡易品質管理

○○○○實業股份有限公司			
文件名稱	設備管理辦法	**文件編號**	A
生效日期	101 年 10 月 3 日	**修訂版本**	A

一、目的：維持設備穩定，確保產品品質。

二、範圍：本公司所有的生產設備及生產相關檢測設備。

三、權責：操作員負責日常清潔、潤滑，有故障時通知管理者報修。

四、流程：無。

五、作業規定：

1.設備管理表。
2.每天工作結束時，操作員要將機台清潔乾淨。
3.每台設備要建立「潤滑保養叫修記錄表」，由責任者執行，並做記錄。
4.個人用手工具自行管理管制以整齊清潔為原則。
5.操作設備應注意作業安全規定隨時注意人身安全，如有相關危害安全事項應立即報告管理人員進行處置。

六、相關文件：無。

七、使用表格：

設備管理一覽表（表4.1）。
潤滑保養叫修記錄表（表4.2）。

○○○○實業股份有限公司

文件名稱	原物料管理辦法	文件編號	B
生效日期	101 年 10 月 3 日	修訂版本	A

一、目的：依照客戶訂單要求，張羅適合的原物料，確保交期準確。

二、範圍：本公司所有的原物料的採購。

三、權責：業務負責接單，設計打樣負責訂購數量換算與驗收，採購負責挑選供應商與下單。

四、流程：如下：

責任者	流程	作業說明	表單
業務	接單	依公司能力（技術、納期、數量）接單	訂單
設計打樣	數量換算	原物料種類與數量決定（先確認庫存，再決定採購數量）	原料計算表
採購	訂購	向合格供應商詢價議價後定下單	原物料訂購單
採購或設計	確認	確定訂購合約內容	
採購或設計	驗收	依送貨明細表或出貨明細表驗收	
採購或設計	上線 / 出貨	依需要直接出貨給協力廠商或上線生產	

五、作業規定：

1.合格供應商依「協力廠商管理辦法」辦理。
2.不良原物料或材料應立即處理退換貨事宜，未進行退換貨前應標示放置待處理區避免誤用。
3.上線生產剩餘原物料，由現場管理幹部依實況管理。
4.確認後放原物料入倉存放，依先進先出原則應用。
5.材料或貨品堆放應注意安全規定，避免造成安全事故。

六、相關文件：協力廠商管理辦法。

七、使用表格：

進料檢驗記錄表（表4.3）。

○○○○實業股份有限公司

文件名稱	協力廠商管理辦法	文件編號	C
生效日期	101 年 10 月 3 日	修訂版本	A

一、目的：選擇優質供應商與協力廠商，確保品質與交期。

二、範圍：本公司所有的原物料供應商與協力廠商。

三、權責：設計打樣負責評定廠商之生產技術，採購負責納期與成本管理，採購也負責新廠商開發，廠商之更換或新廠商決定由總經理決定。

四、流程：無。

五、作業規定：

1.依公司長期配合之經驗，決定原物料供應廠商與外包協力廠，製作合格廠商一覽表。

2.客戶指定之廠商，則依指定廠商購買或外包。

3.供貨表現不良之廠商，依合約要求退貨再重送，如持續無法改善，則更換廠商。

六、相關文件：無。

七、使用表格：

合格供應商一覽表（表4.4）

○○○○實業股份有限公司			
文件名稱	倉庫管理辦法	**文件編號**	D
生效日期	101 年 10 月 3 日	**修訂版本**	A

一、目的：達成公司成品數有效管理與保存，確保顧客滿意。

二、範圍：本公司所有成品存放相關作業。

三、權責：成品區作業人員管理進出貨注意事項。

四、流程：品檢包裝接受成品→清查數量→核對訂單→出貨。

五、作業規定：

1.成品區人員接受包裝完成品。
2.成品區人員清點數量裝箱。
3.成品區人員核對訂單並填入銷貨單。

六、相關文件：無。

七、使用表格：

銷貨單（表4.5）。

○○○○實業股份有限公司			
文件名稱	製程、產品管理與檢驗辦法	**文件編號**	E
生效日期	101 年 10 月 3 日	**修訂版本**	A

一、目的：確保生產現場產出顧客需求之產品。

二、範圍：本公司所有的MIT產品生產活動。

三、權責：負責製程、產品管理與檢驗相關人員。

四、流程：4F裁剪區→3F針車縫紉區→2F提袋組立區→1F品檢包裝區→出貨。

五、作業規定：

1.4F裁剪區按裁剪命令單進行裁剪作業。
2.3F針車縫紉區依製造工單流程作業，人員由組長安排作業。
3.2F提袋組立區依製造工單流程作業，人員由組長安排作業。
4.1F品檢包裝區依製造工單流程作業，人員由組長安排作業。
5.生產過程與交接應依裁剪命令單或、製造工單或現場生產記錄進行加工並記錄。
6.生產過程不良品應交由責任人員進行修改合格後移交。
7.相關高階量測設備如必要時需有校正報告記錄。
8.生產過程應注意作業安全規定隨時注意人身安全，如有相關危害安全事項應立即報告管理人員進行處置。

六、相關文件：無。

七、使用表格：

裁剪命令單（表4.6）。
製造工單（表4.7）。
校正報告記錄表（表4.8）。

○○○○實業股份有限公司			
文件名稱	人員管理辦法	**文件編號**	F
生效日期	101 年 10 月 3 日	**修訂版本**	A

一、目的：維持人員操作技能與品檢人員技能有一致性，確保產品品質。

二、範圍：本公司所有的生產與檢驗人員。

三、權責：負責生產與檢驗人員。

四、流程：無。

五、作業規定：

1.設置人員資歷資料，確認作業人員資格。
2.新人進用時由管理人員驗證合格始可上線。
3.人員各項技能培養依員工能力鑑定表之工作項目，進行訓練並鑑定。
4.公司安排年度教育訓練計畫表，對員工進行教育訓練。

六、相關文件：無。

七、使用表格：

員工能力鑑定表（表4.9）。

○○○○實業股份有限公司			
文件名稱	顧客關係管理辦法	**文件編號**	G
生效日期	101 年 10 月 3 日	**修訂版本**	A

一、目的：提升對客戶之服務品質，達成顧客滿意。

二、範圍：本公司所有 MIT 產品及客戶

三、權責：負責客戶聯絡人員。

四、流程：由顧客回饋產品資訊或退回瑕疵產品，由負責人員換貨與修改，並登錄儲存資料及服務情況，並做為後續產品生產改善依據。

五、作業規定：

1.客戶寄回瑕疵品，由專人分析其不良情況，並登錄顧客服務記錄表。
2.利用顧客服務記錄表記錄相關瑕疵內容，並進行修改換貨。
3.瑕疵作成記錄，分析不良原因，做為後續生產參考，防止不良再發生。
4.設定顧客服務E-MAIL，供顧客回饋訊息專用，相關回應填入顧客服務記錄表進行處理回應。

六、相關文件：無。

七、使用表格：

顧客服務記錄表（表 4.10）。

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	設備管理一覽表		◎
4.2	潤滑保養叫修記錄表	◎	◎
4.3	進料檢驗記錄表	◎	◎
4.4	合格供應商一覽表	◎	◎
4.5	銷貨單	◎	◎
4.6	裁剪命令單	◎	◎
4.7	製造工單	◎	◎
4.8	校正報告記錄表（如無量測儀器可免）	◎	◎
4.9	員工能力鑑定表	◎	◎
4.10	顧客服務記錄表	◎	◎

★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。

MEMO

4.4 表單彙整

表 4.1 設備管理一覽表

設備管理一覽表（範例）				
機器名稱	公司編號	廠牌	機台數	管理者
裁剪機	3136	葉排 NCA 氣浮式 EBK3960 ㎜	1	王〇〇
裁剪機	3136	葉排 NCA 氣浮式 EBK3960 ㎜	1	王〇〇
裁剪機	E03573	COFEEKNIFE	1	王〇〇
裁剪機	8162	美峰 CF-777756 220V	1	王〇〇
雙針針車	B001~B008	Brothers JUKImelin	8	張〇〇
人字針車	B009~B034	Brothers JUKImelin	26	張〇〇
打結針車	B035~B038	Brothers JUKImelin	4	張〇〇
布邊針車	B039~B045	Brothers JUKI PEGASUE	7	張〇〇
平車針車	B046~B067	Brothers JUKImelin	22	張〇〇

設備管理一覽表				
機器名稱	公司編號	廠牌	機台數	管理者

表 4.2 潤滑保養叫修記錄表

潤滑保養叫修記錄表（範例）			
日期	**保養外修**	**處理記錄**	**處理者 / 管理者**
99/1/4	☑潤滑☐叫修	基本保養	阮〇〇 / 王〇〇
99/1/11	☑潤滑☐叫修	基本保養	阮〇〇 / 王〇〇
99/1/13	☐潤滑☑叫修	馬達故障，更換新品	設備公司 / 王〇〇
	☐潤滑☐叫修		
	☐潤滑☐叫修		
	☐潤滑☐叫修		
	☐潤滑☐叫修		
	☐潤滑☐叫修		
	☐潤滑☐叫修		
	☐潤滑☐叫修		
	☐潤滑☐叫修		
	☐潤滑☐叫修		
	☐潤滑☐叫修		
	☐潤滑☐叫修		
	☐潤滑☐叫修		
	☐潤滑☐叫修		
	☐潤滑☐叫修		
	☐潤滑☐叫修		

潤滑保養叫修記錄表			
日期	保養外修	處理記錄	處理者 / 管理者
	□潤滑□叫修		
	□潤滑□叫修		
	□潤滑□叫修		
	□潤滑□叫修		
	□潤滑□叫修		
	□潤滑□叫修		
	□潤滑□叫修		
	□潤滑□叫修		
	□潤滑□叫修		
	□潤滑□叫修		
	□潤滑□叫修		
	□潤滑□叫修		
	□潤滑□叫修		
	□潤滑□叫修		
	□潤滑□叫修		
	□潤滑□叫修		
	□潤滑□叫修		
	□潤滑□叫修		
	□潤滑□叫修		

表 4.3 進料檢驗記錄表

進料檢驗記錄表（範例）							
廠商	EAC			**交貨日期**	101/2/27		
品名	外包	**料號**	14157	**交貨數量**	100	**抽驗數**	
進料類別	☐客戶供應品 ☑物料 ☐半成品 ☐加工 ☐成品					**不良數**	
編號	**檢驗項目**	**檢驗標準／規格**	**檢驗結果**				
			#1	**#2**	**#3**	**#4**	**#5**
1	外觀	無破損	OK	OK	OK	OK	OK
2	顏色	依色卡比對	OK	OK	NG	OK	OK
3	長度	145mm±2	145	145	147	145	145
綜合判定	☐允收 ☐拒收 ☑特採 ☐全檢						
#3 顏色不符但不影響功能，經洽詢客戶本批可接受					**審核**	**檢驗**	
					王〇〇	孫〇〇	
說明：不可量化檢驗項目以 "OK"、 "NG" 代表，可量化檢驗項目，以量測值填寫。 驗收標準依採購合約，若不合格則應備註處理方式。							

進料檢驗記錄表

廠商				交貨日期			
品名		料號		交貨數量		抽驗數	
進料類別	☐客戶供應品　☐物料　☐半成品　☐加工　☐成品					不良數	

編號	檢驗項目	檢驗標準／規格	檢驗結果				
			#1	#2	#3	#4	#5

綜合判定	☐允收　☐拒收　☐特採　☐全檢

	審核	檢驗

說明：不可量化檢驗項目以 "OK"、 "NG" 代表，可量化檢驗項目，以量測值填寫。
驗收標準依採購合約，若不合格則應備註處理方式。

表 4.4 合格供應商一覽表

合格供應商一覽表（範例）					
公司簡稱	**地址**	**電話**	**傳真**	**聯絡人手機**	**聯絡人**
瑞們（公司）	台北市延平北路二段 888 號 8 樓	02-258888768	02-258888816	0920-488885	呂〇〇 分機 135
世泰（工廠）	桃園縣八德市介壽路 1 段 88 巷 88 號	03-38888885-9	03-38888810	0915-888011	黃〇〇
生資（染廠）	桃園縣八德市白鷺里成功街 88 號	03-58976788	03-58976888	0935-888143	莊〇〇

填表：王〇〇

主管認可：李〇〇

合格供應商一覽表

公司簡稱	地址	電話	傳真	聯絡人 手機	聯絡人

填表：

主管認可：

表 4.5 銷貨單

銷貨單（範例）

銷貨日期：102/1/16　　**銷貨單號：00005**　　**頁次：1/1**

客戶名稱： AAA
送貨地址： 新北市板橋區新站路 1 號
統一編號：12345678
聯絡電話：

產品編號	品名規格	製造日期	數量	單位	單價	金額	客戶簽收
12345	小齒輪	101/12/20	10	pcs	100	1,000	王○○
					合計	1,000	
					訂金		
					餘款		
審核人	○○○			製表人	○○○		

銷貨單

銷貨日期：　　銷貨單號：　　頁次：

客戶名稱：
送貨地址：
統一編號：
聯絡電話：

產品 編號	品名 規格	製造 日期	數量	單位	單價	金額	客戶 簽收
					合計		
					訂金		
					餘款		
審核人				製表人			

表 4.6 裁剪命令單

裁剪命令單（範例）										
NO	**65**	**70**	**75**	**80**	**85**	**90**	**95**	**100**	**數量合計**	**單位**
產品 A	*	*	*	*	*	*	*	*		件
產品 B	35	260	145	90	115	*	*	*	645	件
產品 C	0	250	330	500	650	0	240	170	2140	件
產品 D	0	0	355	510	0	360	0	180	1405	件
產品 E	*	0	0	15	150	0	60	50	275	件
產品 F	*	20	30	60	100	70	100	70	450	件
產品 G	*	*	*	*	*	0	0	*	0	件
產品 H	*	*	*	*	*	*	0	*	0	件
顏色：BK				**＊代表沒版**			**數量總合計**		**4915**	**件**

備料	**部位名稱**	**裁剪用料**	**實際馬克長＊馬克寬＊層數**	**備註**
287	外膠片 3 塊版 襯片 1 塊版	2040/TC/8120		0.7
147	中心片 1 塊版	wwww 布 /8015		0.36
4424	模面 1 塊版 正中心片 1 塊版	#7486ACSS		10.8

3177-19 手帶	**米數**	**單位**	**交耳**	**米數**	**單位**	**飾花**	**個數**	**單位**
17.5"長度(80 號內)	2312	M	8246-10 交耳	2048	M	15820	4915	朵
18.5"長度(80 號外)	2176	M	3285-15 交耳	5939	M	包裝袋	個數	單位
總合計	4488	M	布勾	打數	單位	OPP36*36	4915	個
調整環（鐵質）	個數	單位	1103-6 布勾	1229	打	線	個數	單位
198-19 四角環	9830	個	滾條	碼數	單位	NY100/2	62	磅
190-19 圓環	9830	個	3212-25 厚天鵝絨	2949	碼	SP45/2	103	磅
滾條	碼數	單位	8105-8 不伸縮	3277	碼	洗標	個數	單位
3212-40 厚天鵝絨	3277	Y 碼	8105-16 不伸縮	3277	碼	大美	4915	張
下擺蕾絲	碼數	單位	飾花水鑽	個數	單位	批號	4915	張
7492 蕾絲	3277	Y 碼	424-11-110SS10	4915	個	尺寸貼紙	4915	張
下單	王〇〇			**主管**	李〇〇			

裁剪命令單

NO	65	70	75	80	85	90	95	100	數量合計	單位
顏色：				＊代表沒版			數量總合計			件

備料	部位名稱	裁剪用料	實際馬克長＊馬克寬＊層數	備註

品名	米數	單位	交耳	米數	單位	飾花	個數	單位

下單		主管	

製造工單（範例）

製表日期： 99 年 1 月 11 日　　單組定量： 12 套

訂單代號：CI2011209　**工號：**C001　**工名：**北非印花 GBE 西式包　**顏色：**藍色　**產品重量：**

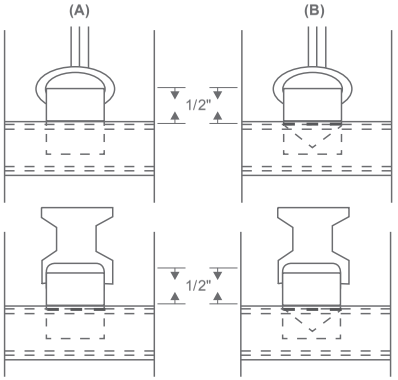
產品尺寸／原物料對應資料與規格				5*6.2 用量（y）	___用量	___用量	總用量	備註	產品製造單／洗標備註
物料編號		物料	供應商						
1	245	長花片	SAE	120	120	0	240		1415 號件要用 16 號標籤 5 號標籤 99 年起更新
2	222	外亮片	ZLPCC	120	120	0	240		
3	231	扣片	原海	12	12	0	24		
4	255	角邊片	元信英	4	4	0	8		
5									
6									
7									

經理：李○○　**廠長：**王○○　**生管：**王○○　**業務：**吳○○

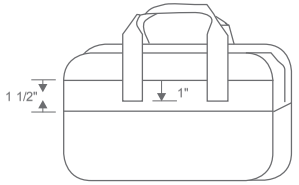
車縫重點如左圖：

一、半圓：
＊布帶總長為 2 1/2"
＊外露 1/2"

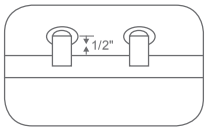
二、插鎖：
＊布帶總長為 3"
＊肩耳外露 1/2"



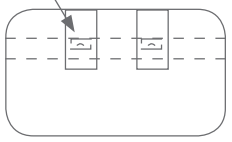
＊提帶插入 1" 深
＊橫飾條為 1" 寬時，插入 6 / 8" 深



＊肩耳總長 2 1/2"
＊肩耳外露 1/2"



補強片背膠面朝外



＊附註：皮料受力不足的材質（PU、PVC、薄皮料、牛皮……）身片背膠面須加襯補強片。
肩耳（提耳）材質若受力，內也須襯補強片。

表 4.7 製造工單

製造工單

製表日期：　　年　月　日　　單組定量：　　套

訂單代號：　　**工號：**　　**工名：**　　**顏色：**　　**產品重量：**

產品尺寸／原物料對應資料與規格				**＿＿用量**	**＿＿用量**	**＿＿用量**	**總用量**	**備註**	**產品製造單／洗標備註**
物料編號		**物料**	**供應商**						
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									

經理：　　**廠長：**　　**生管：**　　**業務：**

表 4.8 校正報告記錄表

校正報告記錄表（範例）							
儀器編號	A0001	**校正日期**	97/5/25		**使用單位**	製一課	
儀器名稱	○○○	**下次校正日期**	98/5/24	**校正週期**	1Y	**標準件編號**	S00001
校正日期	**校正點**	**一次測量**	**二次測量**	**三次測量**	**平均值**	**判定**	**備註**
97/5/25	±0.0030	±0.0030	±0.0030	±0.0020	±0.0026	OK	
審核人：王○○ **製表人**：黃○○							

校正報告記錄表

儀器編號		校正日期		使用單位	
儀器名稱		下次 校正日期		校正週期		標準件編號	

校正日期	校正點	一次測量	二次測量	三次測量	平均值	判定	備註

審核人：　　製表人：

表 4.9 員工能力鑑定表

員工能力鑑定表（範例）									
工號	受鑑定人	技能							鑑定人
		裁剪機	裁床	雙針	人字	打結	布邊	平車	
90	陳〇〇	合格 99/02/03	合格 99/02/03						王〇〇
91	周〇〇	合格 99/02/03	合格 99/02/03						王〇〇
92	林〇〇		合格 99/02/03						王〇〇
93	徐〇〇		合格 99/02/03						王〇〇
10	洪〇〇		合格 99/02/03						張〇〇
12	高〇〇						合格 99/02/03		張〇〇
13	邱〇〇				合格 99/02/03				張〇〇
14	吳〇〇							合格 99/02/03	張〇〇

員工能力鑑定表									
工號	受鑑定人	技能							鑑定人

表 4.10 顧客服務記錄表

顧客服務記錄表（範例）						
日期	客戶	產品名稱	瑕疵 / 異常情況	結案時間	處理方式 (發生原因 / 改善行動 / 矯正措施 / 追踪成效)	主管
12/14	CCK	青花亮片手袋包	脱線亮片脱落	99/12/14	破損品更新，追查發生原因為搬運過程貨運人員搬運不當造成包裝破損，已要求貨運公司規範搬運人員之搬運方式，經下批貨品確認無再發生搬運破損。	葉〇〇
12/16	外平	印花長手包	外表破損	99/12/17	破損品更新，追查發生原因為庫存品未檢驗即出貨，已將該批庫存品重新檢驗，將破損產品列為不合格品報廢，經查下批出貨貨品顧客已驗收合格滿意。	葉〇〇

顧客服務記錄表						
日期	客戶	產品名稱	瑕疵 / 異常情況	結案時間	處理方式 (發生原因 / 改善行動 / 矯正措施 / 追踪成效)	主管

參考資料

1. 「女用包外觀設計圖面的呈現方式對設計溝通效益之研究」，銘傳大學設計管理研究所在職專班，民國97年6月。
2. 「產品設計與產業調查之研究 －以商務用行李箱為例」，國立臺灣師範大學設計研究所，民國90年6月。
3. 「時尚品牌之商品造形策略研究—以精品包為例」，銘傳大學設計管理研究所，民國99年6月。
4. http://www.migi.com.tw/asp/service1.html，米霙有限公司，民國101年12月。
5. 「台灣袋包箱產業發展專案資料一」，財團法人鞋類暨運動休閒科技研發中心，民國102年1月。
6. 「台灣袋包箱產業發展專案資料二」，財團法人鞋類暨運動休閒科技研發中心，民國102年1月。
7. 「袋包箱國內市場回顧」，金屬工業中心 產業研究組，民99年11月。

MEMO

MEMO

MEMO

國家圖書館出版品預行編目資料

臺灣製 MIT 微笑產品袋包箱產業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
64 面 ; 21*29.7 公分
ISBN 978-986-04-2449-2(平裝)

1. 行李箱 2. 手提袋 3. 品質管理 4. 生產管理系統 5. 臺灣

487.46 103019903

臺灣製 MIT 微笑產品袋包箱產業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：1010301819　　ISBN：978-986-04-2449-2

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

ISBN 978-986-042449-2

GPN：1010301820
定價：400 元

經濟部工業局廣告