



中華民國物流協會

Taiwan Association of Logistics Management

物流、全球運籌、供應鏈管理

2009 年 提升物流品質訓練會

掌握改善利器，推進營運效率
— 流程分析與改善手法實務

主講：李國樑博士、魏俊卿博士

主辦：中華民國物流協會

地點：前瞻管理學院

台北縣新店市中興路三段3號4樓

日期：2009年9月12日~13日



中華民國物流協會

Taiwan Association of Logistics Management
物流、全球運籌、供應鏈管理

課程簡介

2007 年協會特地邀請國內學驗俱豐之顧問李國樑博士、魏俊卿博士規劃實務流程分析與改善工具講習活動，由深入淺出的方法說明至分組實際練習的過程深獲學員肯定，更可確認物流品質與效率改善是可藉由系統化的方法加以定義、量測、分析、改善與執行。流程問題是物流問題的主要來源之一，但並非所有問題均可由流程分析方法加以解決。因此今年協會再度邀請專業講師團隊，除了流程分析與改善工具之外並增加解決非流程因素的相關物流規劃工具介紹。

微利時代已經來臨，如何培養公司人才備具探索細節、分析關聯、掌握關鍵、防微杜漸的改善能力，是突圍競爭紅海、開創藍海的第一步。高效率、高彈性是物流業的基本要求，效率提升或可由設備與資訊系統之引進，而彈性強化則必取決人員的分析力、思考力與執行力。本研習課程由物流流程之改善架構及整合運用手法與相關實例做深入的講解與演練互動。期藉簡化、易懂、容易實作的工具手法，教導學員企業流程分析與改善之手法，並透過實際案例介紹和操作演練，使學員能確實掌握企業流程合理化之技巧並提昇學習的執行力。機會相當難得，敬請把握！！

課程特色

1. 教導學員企業流程改善之邏輯路徑圖架構，以一系列完整的工具進行企業流程合理化。
2. 使學員理解與活用企業流程改善之手法，以解決實際所遭遇的流程問題。
3. 本講習會對於從事物流相關之人員或任職於下列企業之人員：今後即將建立新物流組織的企業、擬將原有物流部門之組織力進一步升級之企業、與同業標竿進行比較分析後，決定著手進行流程合理化的企業等相當有幫助。
4. 全程參與講習會沒有缺課者，將由中華民國物流協會頒發證書。



中華民國物流協會

Taiwan Association of Logistics Management

物流、全球運籌、供應鏈管理

課程大綱

單元 1：物流問題分類與可能解決途徑

針對物流領域的常見問題進行分類，並介紹各類問題之可能解決工具與途徑。

單元 2：架構介紹－企業流程管理與流程品質概念(Introduction)

針對流程問題進行流程之概念、企業流程改善邏輯路徑圖和流程品質觀念進行解說，使學員先有一個整體的認識。

單元 3：探索細節－流程輸入輸出分析(Process I/O Mapping)

本節教導學員如何將一個流程具像化，由流程圖之繪製分析流程之現況和流程方向，成為流程合理化之基礎。並以簡單的方式教導學員有系統地與詳細地流程分析，為流程進行百分之百的體檢。

單元 4：分析關聯－因果矩陣圖(C&E Matrix)

本節教導學員利用流程之輸入與輸出變數進行因果關聯，由重要性評估與篩選，定義關鍵的輸入變數，做為進行合理化與管制之基礎。

單元 5：掌握關鍵－失效模式分析(FMEA)

本節教導學員探討關鍵變數之失效模式與原因之分析，檢討流程之缺失，進一步提出流程改善之建議。

單元 6：防微杜漸－管制計畫(Control Plan)

本節教導學員將所合理化之流程擬定管控項目與計畫，使合理化之流程得以標準化，並列入管控。

單元 7：實作內化－實例演練

講習會中將以個案作為實際演練之對象，由學員親自進行練習，並由講師群進行輔導，使學員得以熟練所教導之流程改善手法。



中華民國物流協會

Taiwan Association of Logistics Management
物流、全球運籌、供應鏈管理

講師介紹

李國樑 博士 (6 sigma 大黑帶)

現職：清雲科技大學工業工程與管理系助理教授
陽騰資訊股份有限公司資深顧問
新創管理顧問公司資深顧問
多項國科會、經濟部、勞委會計畫主持人

魏俊卿 博士 (6 sigma 大黑帶)

現職：清雲科技大學工業工程與管理系助理教授
陽騰資訊股份有限公司資深顧問
新創管理顧問公司資深顧問
勞委會職訓局企業 3C 職能認證專任講師
多項國科會、經濟部、勞委會計畫主持人



中華民國物流協會

Taiwan Association of Logistics Management
物流、全球運籌、供應鏈管理

過去課程學員心得分享

在這微利且是全球化競爭的時代，一家物流公司除了在策略與定位上設法發揮核心競爭力尋求市場區隔爭取商機外，仍須不斷在各種作業流程中追求精進持續改善，以維持企業競爭力與服務品質於不墜。

個人就是抱著這種學習與改進的心情，報名參加了中華民國物流協會邀請李國樑博士、魏俊卿博士規劃的『掌握改善利器、推進營運效率 - 流程分析與改善手法實務』研習會。

透過老師教導的簡化、易懂且可實作的工具手法，實際讓在座的物流業同學分組以自己的實際案例介紹和操作演練，確實掌握流程、合理化的技巧和擬定有效的改善方案。

而將這套工具方法，運用到公司物流作業流程分析與改善手法中，比只需求分工 KPI 更能強化員工自我或分析，檢討改善與自我成長的能力；這是我個人最大的收穫與體驗。

前中保物流(股)公司 林德男總經理

統昶行銷主要配送+5°C、-25°C的低溫商品，以及18°C的鮮食商品，鮮食及低溫商品首重溫控品質，從製造、配送到零售販賣，每個環節的品質控管相當重要，讓顧客安心、信賴已成為統昶的使命。

品質、效率、成本、機動、彈性及速度為統昶六大核心競爭力，如何在六大核心競爭力中精益求精，那就需常常檢視流程管理，進而修改 S.O.P 並透過教育員工的方式，變成公司的文化。

李國樑博士、魏俊卿博士所規劃 PAI 講習，教導學員流程分析與改善之手法，並透過自己案例操作演練，使學員能馬上驗證學習成果。若這些學員能發揮種子教官之責，把流程分析與改善之手法成為公司的共同語言的話，對公司的幫助甚鉅。

PAI 講習事實上是六個標準差的上半段課程，相信透過二位博士的推廣，對國內物流業界應有極大的貢獻。

統昶行銷(股)公司 物流技術部 李森峰部經理

在講求客戶滿意的時代下，電視購物在眾多虛擬通路競爭下，我們對客戶的服務品質與客戶滿意度要求更高，透過此一課程的學習，讓我們了解本部所有的作業流程皆可以透過一系列系統化的流程分析(Process I/O Mapping、C&E Matrix、FMEA、Control Plan 等等)，找出流程之所以不順利或無法作業的問題點，並透過流程改善得以達到該流程最佳化與最適化，不僅節省了人力與時間的浪費，本部的 KPI 值藉以提高，更可以達到公司所追求的最大目標——客戶對東森的服務是最滿意的。因此，值得推薦各位同業先進參與二位名師規劃之相關課程。

東森得易購(股)公司 物流部 柳伯龍襄理



中華民國物流協會

Taiwan Association of Logistics Management

物流、全球運籌、供應鏈管理

參加對象及辦法

招訓對象：

1. 企業經營者與中高階管理人員
2. 負責企業策略規劃及營運績效分析之人員
3. 負責企業流程管理、規劃與改善之人員
4. 專業提供物流服務之公司中高階主管及幹部
5. 對於企業流程分析、改善與合理化有興趣之人員

日期：2009年9月12日~9月13日（星期六、日）

時間：早上08:30報到

上課時間 上午09:00~12:00，下午13:00~16:00(共12小時)

地點：前瞻管理學院（台北縣新店市中興路三段3號4樓）

參加費用：

	物流協會會員/CILT 會員	非會員
課程費用	4,300 元	4,800 元
優惠方案	(1) <u>8月15日</u> 前完成報名並繳費者，可享學費減免\$500之優惠，並加贈「2008 物流新世紀特輯」一本（市價700元）。 (2) <u>8月16日至9月10日</u> 前報名並繳交費者，可獲「2008 物流新世紀特輯」一本（市價700元）。	

頒發證書：全程參與課程者，由中華民國物流協會頒發結業證書。

報名諮詢：

電話：02-27785669 分機13 張鈺照專員

傳真：02-27783359

E-Mail：grace@talm.org.tw

繳費方式：

銀行電匯或 ATM 轉帳 銀行：華南銀行 忠興分行 帳號：131100342445 戶名：中華民國物流協會 (匯款或轉帳收據請傳真，請註明：參加者姓名)	支 票 支票抬頭：中華民國物流協會 郵寄：106 台北市復興南路一段137號 7樓之1 (信封上註明：參加者姓名)
---	--



中華民國物流協會

Taiwan Association of Logistics Management

物流、全球運籌、供應鏈管理

Fax to : 02-27783359 張鈺照專員 E-mail : grace@talm.org.tw

報名表

PS：報名表不敷使用，請自行影印

課程名稱	2009 掌握改善利器，推進營運效率 — 流程分析與改善手法實務				
時間	2009 年 9 月 12~13 日	課程地點		前瞻管理學院 台北縣新店市中興路三段 3 號 4 樓	
編號	姓 名	部門/職稱	手機	E-Mail	
1					
2					
3					
服務機關		電話		傳真	
由訓練單位報名者請註明：					
承辦人： _____ 電話： _____ 傳真： _____					
通訊地址	□□□				
行業分類 (可複選)	<input type="checkbox"/> 製造 <input type="checkbox"/> 批發 <input type="checkbox"/> 零售 <input type="checkbox"/> 貿易(進出口) <input type="checkbox"/> 物流中心 <input type="checkbox"/> 倉儲運輸 <input type="checkbox"/> 物流設備供應 <input type="checkbox"/> 物流資訊系統 <input type="checkbox"/> 媒體 <input type="checkbox"/> 學術研究機構 <input type="checkbox"/> 產業公協會 <input type="checkbox"/> 海空貨運(承攬) <input type="checkbox"/> 報關行 <input type="checkbox"/> 貨運集散場 <input type="checkbox"/> 其他： _____				
<input type="checkbox"/> 會員 <input type="checkbox"/> 非會員	費用合計	共	元	付款方式	<input type="checkbox"/> 電匯 <input type="checkbox"/> ATM 轉帳 <input type="checkbox"/> 即期支票
發票抬頭	<input type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 公司 _____ 統一編號 _____				
發票寄送地址	<input type="checkbox"/> 同通訊地址 <input type="checkbox"/> 其它 _____				
請問您由何處得知本講座訊息?	<input type="checkbox"/> DM 寄發 <input type="checkbox"/> 報紙廣告 <input type="checkbox"/> 朋友/同事告知 <input type="checkbox"/> 協會網站 <input type="checkbox"/> 協會 Mail <input type="checkbox"/> 其它 _____				

注意事項：

- 報名後請即來電 02-27785669 分機 13 張鈺照專員確認。
- 課程確認後，我們將於開課前 3 個工作天傳真或 E-mail 一份上課通知單提醒您上課的日期、時間及地點。