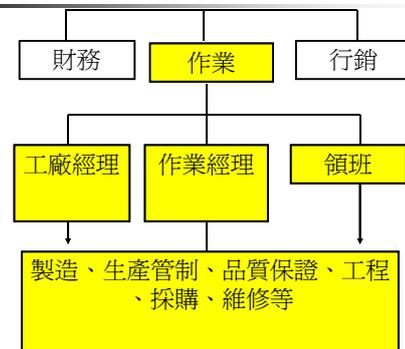


服務與產品間的差異

- 服務 — 無形的流程
- 產品 — 實體的輸出

- Example. 麥當勞
 - 製造有形的產品
 - 與客戶接觸，提供服務

1-4 作業管理在組織中的定位



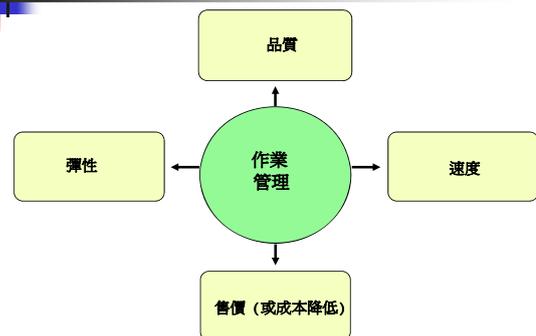
生產管理 / Overview

7

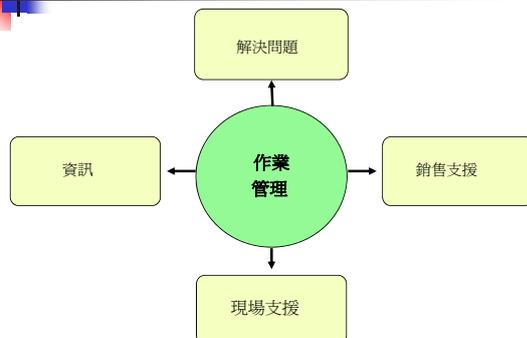
1-5 服務作業

- 產業界逐漸接受「每個組織都是服務業」的觀念
 - Case — 連結生產現場與員工的 Tektronix (p.10)
- 核心服務 (Core Service)
 - 提供客戶想要的產品
 - 產品是正確的，是切合需要的，是準時交貨的，在價格上是有競爭力的
- 附加價值服務
 - 讓外部客戶更易於使用產品
 - 讓內部客戶能更順利完成特定的工作

核心服務的績效目標



附加價格服務的分類



1-7 作業管理的發展 (p.16)

- JIT與TQC
- 製造策略典範
- 服務品質與生產力
- 全面品質管理及品質認證
- 企業流程再造
- 供應鏈管理
- 電子商務

生產管理 / Overview

11

1-8 作業管理當前的議題

- 從企業併購中有效整合作業
- 建立彈性供應鏈以達成產品和服務的高度客製化
- 管理全球供應商、生產與配銷網絡
- 提高供應商的「替代性」
- 成為「服務工廠」
- 加強附加價值服務
- 使用網際網路增加作業的效率

生產管理 / Overview

12

課堂練習 (1)

- 在系統的「輸入—轉換—輸出」關係中，若以百貨公司為例，其典型的輸入為何？
 - A. 商品展示
 - B. 存貨
 - C. 銷售員
 - D. 以上皆是
 - E. 以上皆非

消費者 (customer)
才是百貨公司的輸入喔~

生產管理 / Overview

13

課堂練習 (2)

- 品質管制 (quality control) 開始於以下那一個年代？
 - 1920'
 - 1930'
 - 1940'
 - 1950'
 - 1970'

生產管理 / Overview

14

課堂討論

- CMAX.com (<http://www.cmax.com/>) 是一家生產客製化鞋子的廠商
 - 工廠設在中國上海
 - 生產1雙依客戶需求訂做的球鞋，下單後2~4週送貨到府
 - 生產最低訂購量30雙以上的訂單，下單後6~8週完成訂單
- 請描述 CMAX.com 的生產運送流程。你覺得這個可以應用在其他產品上嗎？請舉例說明。

生產管理 / Overview

15