

品質談

副校長（學術及研究）
供應鏈管理學系系主任
李天生教授

甚麼是「品質」？對工商管理來說是大哉問！不信，問問自己，或周遭的同事，每個人都知道，但是會有很多不同的答案。

林基源教授(麻省理工大學博士，前台灣中山大學校長)是決策科學的名教授，聽他講過一個故事：

問題：一加一等於多少？

數學家答：等於二。

統計學家答：等於二加上一個可變參數。

文學家答：可以是一個浪漫的問題呢，一加一等於三。

會計師答：看誰問這個問題，若是股東問，則是二點五；若是稅局問，可以是一點七。（從企業倫理學來看，這樣的答案，當然不許可。）

我在內地講學用過這個故事，有一個管理高層回答：我要多少，就是多少(雖然霸氣，少了誠信)。

品質問題放到營運管理來說，主要是指「符合規格」。符合規格就是品質，不然，就產生不良品，需要修理，降格為次品，或以廢品處理。品質問題放到市場顧客的角度來看，主要是指「合用」。顧客以主觀的見解，就產品特性、價格判斷「價值」。把品質解釋得比較完善的，有一個哈佛大學的學者大衛·嘉文(David Garvin)認定品質有八項特點(Dimension)：

1. 主要功能：可以滿足顧客需要的主要特性(例如原子筆用來寫字)；
2. 次要功能：增加的其他功能(例如多筆蕊、有不同顏色)；
3. 生命期：耐用性；
4. 可靠性：在生命期裏，產品不易出現故障；
5. 可維修性：若有故障，容易維修；
6. 體驗性：使用的感覺良好，如美觀、觸摸有質感；
7. 符合規格：產品符合規格的要求；
8. 價值：顧客和市場對產品的綜合價值判斷。

前六項都與產品的設計有關，第七項是「做」出來的，第八項是結果。對服務業來說，這八個特點都可因應需要而適用。有很多服務業，例如銀行，也以「產品」代表不同種類的服務。此所謂運用之妙，存乎一心了。

品質是甚麼？不同見解的現象，原來也可以很畫意詩情的。有蘇東坡的古詩為證：

橫看成嶺側成峰，遠近高低各不同。
不識廬山真面目，只緣身在此山中。