

節目程序

2009年3月24日星期三

嘉賓到場及入場登記
開幕禮 (大禮堂)

09:00 — 10:00	致歡迎辭 — 澳門理工學院 院長 李向玉教授 澳門成人教育協會25週年研討會開幕儀式 致謝辭 — 澳門品質管理協會 會長 顧良智教授
10:10 — 10:20	第三屆泛地區高品質論壇暨第十三屆香港品質管理大會 開幕儀式, 主禮嘉賓 (20位, 名字以筆劃排序)
10:20 — 10:30	澳門特別行政區政府 旅遊局副局長 文綺華
	香港機電工程署 署長 何光偉 太平紳士
	澳門理工學院 院長 李向玉 教授
	澳門特別行政區駐香港特別行政區 名譽領事 沈運龍
	香港品質管理協會 主席 周家賢 博士
	中原地產集團 主席 施永青
	全國政協常委、中國質量協會理事會 會長 陳邦柱
	亞洲 (澳門) 國際公開大學 署理副校長 陶啟程 教授
	創科工業有限公司 集團副主席及執行董事 鍾志平 博士 太平紳士
10:30 — 10:45	澳門博彩股份有限公司 董事 蘇樹輝 博士
10:45 — 11:00	品質國大獎2009頒獎典禮
	致賀辭
	全國政協常委、中國質量協會理事會 會長、前湖南省省長 陳邦柱
	兩韓前副總理 兼教育暨人力資源部 部長 (Former Deputy Prime Minister of Korea) 金信一 教授
	中國成人教育協會

專題講座 (Key note Speech)

11:00 — 11:15	香港機電工程署 署長 何光偉 太平紳士：終身學習服務素質保證
11:15 — 11:30	香港品質保證局 名譽主席 伍達倫 博士：終身學習 — 智識型經濟中成功之道
11:30 — 11:45	中原地產集團 主席 施永青：自然學習法
11:45 — 12:00	澳門品質國慶獎大獎個案分享：澳門博彩股份有限公司
12:00 — 12:15	香港品質國慶獎大獎個案分享：中華電力有限公司
12:15 — 12:30	深圳品質國慶獎大獎個案分享：中國移動通信集團廣東有限公司 深圳分公司
12:45 — 14:30	— 午餐 (鳴謝：澳門旅遊局贊助) —
14:45 — 15:00	亞洲 (澳門) 國際公開大學 校長 顧澤賢：發展終身教育，提高教育品質
15:00 — 15:15	香港中小型企業協會 會長 吳宏斌：中小企如何面對金融海嘯
15:15 — 15:35	香港工業專業註冊局 創會主席 陸地：質量主導的BSB戰略模式面對金融海嘯
15:35 — 15:55	富士施樂 (香港) 有限公司 客戶業務總監 陳慧儀：綠色的優質創新服務
15:55 — 16:15	恒生銀行有限公司 助理總經理及商務理財業務主管 徐振文：優質顧客服務與企業成功的緊密關係

— 小休 —

16:15 — 16:30	場地：大禮堂 主題：旅遊、服務品質管理
16:30 — 17:00	香港生產力促進局 企業管理部及生產力培訓學院 總經理 劉偉文 香港的優質服務標籤分享 香港其他千百度：「優質服務作標榜，何需尋他千百度」
17:00 — 17:30	香港旅行社協會 主席 胡兆英 「旅遊業優質服務推廣」

場地：一號演講廳

16:30 — 17:00	主題：終身學習，教育服務
	香港教育局 質量保證分部總主任 (學校質量保證) 麥耀廷
	香港學校發展與問責架構發展
	Director of ASEAN Affairs, East Asian Forum for Adult Education (EAFAE) & Representative of Singapore Association for Continuing Education Tham Kong Foo
	星加坡教育業的品質國大

17:30 — 18:00	和記環球電訊有限公司 總經理 陳思源 「知識管理與優質服務」
18:00 — 18:30	Independent Wine Center, Director Simon Tam 「Wine Quality a lot more than scores? 酒質多過評分?如何辨別白酒的質素?」

2009年3月25日星期三

場地：大禮堂

09:30 — 10:00	中國企業聯合管理諮詢委員會 執行委員 張鑾 「金融海嘯中企業生存之道 — 向成本要利潤」
10:00 — 10:30	中海物業管理有限公司 董事 楊育紅 「物業服務過程中的品質魅力」
10:30 — 11:00	澳門科技大學國際旅遊學院 助理教授 李靈 博士 「繼續服務質量構成體系的研究 — 以澳門機場為例」
11:00 — 11:30	澳門大學工商管理學院 助理教授 劉丁己 「有關臺灣地區旅遊品質滿意度的調查：兼論對大陸與澳門的啟示」

— 小休 —

11:30 — 11:45	澳門旅遊學院 鄭素儀 教授 「旅遊服務業在逆境中的優質服務」
11:45 — 12:15	綜合部副總經理 關騰助 「深圳移動的QC管理觀」
12:15 — 12:45	中國移動通信集團廣東有限公司 深圳分公司 綜合部副總經理 關騰助 「星加坡的終身學習」
12:45 — 13:15	香港鐵路有限公司 基建維修經理 陳國偉 Introduction of Work Improvement Team (WIT), Journey in WIT

— 午餐 —

13:15 — 14:45	專題講座及閉幕禮 (大禮堂)
14:45 — 15:30	泛珠地區品質管理經驗分享 香港中華總商會 中國移動通信集團
15:30 — 16:00	香港六式國際學堂 主席 陳旭球 博士：The world's most popular approaches for business improvement
16:00 — 16:30	宏利人壽保險 (國際) 有限公司 個人理財產品客戶服務部助理總裁 姚穎雅：六西格瑪先進質量管理
16:30 — 17:00	澳門大學行政及人力資源 總監 文瑞祥：利用質量管理系統去推動機構改革的挑戰
17:00 — 17:30	恒生商學書院 學士銜接課程總監 何廣明 教授：終身學習 服務創新、和諧社會、精益五常
17:30 — 18:00	澳門博彩股份有限公司 顧良智 教授：服務教練的推行
18:00 — 18:30	致謝辭 深圳市質量協會 會長 李榕 博士 香港品質管理協會 主席 周家賢 博士

2009年3月26日星期四 - 企業觀摩

10:00 — 10:30	澳門生產力暨科技轉移中心 成衣技術匯點
10:45 — 12:00	澳門旅遊博彩技術培訓中心 金利達校區 — 主要培訓旅遊 (前台、餐廳、酒吧及廚房) 及博彩的技術訓練 創福豪庭校區 — 會展、品牌零售及康體短期課程
14:00 — 17:00	澳門世遊遊 (鳴謝：澳門旅遊局贊助)

17:30 — 18:00	管理諮詢專業研究學院 行政總裁 蕭昭欣 博士 「如何應用才能標準方法來提升人力資源管理及優質服務」
18:00 — 18:30	香港專業教育學院 工程管理及科技系 系主任 劉麗豐 Quality Assessment in Tertiary Educational Institution

場地：一號演講廳

09:30 — 10:00	中國企業聯合管理諮詢委員會 執行委員 張鑾 「金融海嘯中企業生存之道 — 向成本要利潤」
10:00 — 10:30	中海物業管理有限公司 董事 楊育紅 「物業服務過程中的品質魅力」
10:30 — 11:00	澳門科技大學國際旅遊學院 助理教授 李靈 博士 「繼續服務質量構成體系的研究 — 以澳門機場為例」
11:00 — 11:30	澳門大學工商管理學院 助理教授 劉丁己 「有關臺灣地區旅遊品質滿意度的調查：兼論對大陸與澳門的啟示」

— 小休 —

11:30 — 11:45	澳門旅遊學院 鄭素儀 教授 「旅遊服務業在逆境中的優質服務」
11:45 — 12:15	綜合部副總經理 關騰助 「深圳移動的QC管理觀」
12:15 — 12:45	中國移動通信集團廣東有限公司 深圳分公司 綜合部副總經理 關騰助 「星加坡的終身學習」
12:45 — 13:15	香港鐵路有限公司 基建維修經理 陳國偉 Introduction of Work Improvement Team (WIT), Journey in WIT

— 午餐 —

13:15 — 14:45	專題講座及閉幕禮 (大禮堂)
14:45 — 15:30	泛珠地區品質管理經驗分享 香港中華總商會 中國移動通信集團
15:30 — 16:00	香港六式國際學堂 主席 陳旭球 博士：The world's most popular approaches for business improvement
16:00 — 16:30	宏利人壽保險 (國際) 有限公司 個人理財產品客戶服務部助理總裁 姚穎雅：六西格瑪先進質量管理
16:30 — 17:00	澳門大學行政及人力資源 總監 文瑞祥：利用質量管理系統去推動機構改革的挑戰
17:00 — 17:30	恒生商學書院 學士銜接課程總監 何廣明 教授：終身學習 服務創新、和諧社會、精益五常
17:30 — 18:00	澳門博彩股份有限公司 顧良智 教授：服務教練的推行
18:00 — 18:30	致謝辭 深圳市質量協會 會長 李榕 博士 香港品質管理協會 主席 周家賢 博士

2009年3月26日星期四 - 企業觀摩

10:00 — 10:30	澳門生產力暨科技轉移中心 成衣技術匯點
10:45 — 12:00	澳門旅遊博彩技術培訓中心 金利達校區 — 主要培訓旅遊 (前台、餐廳、酒吧及廚房) 及博彩的技術訓練 創福豪庭校區 — 會展、品牌零售及康體短期課程
14:00 — 17:00	澳門世遊遊 (鳴謝：澳門旅遊局贊助)