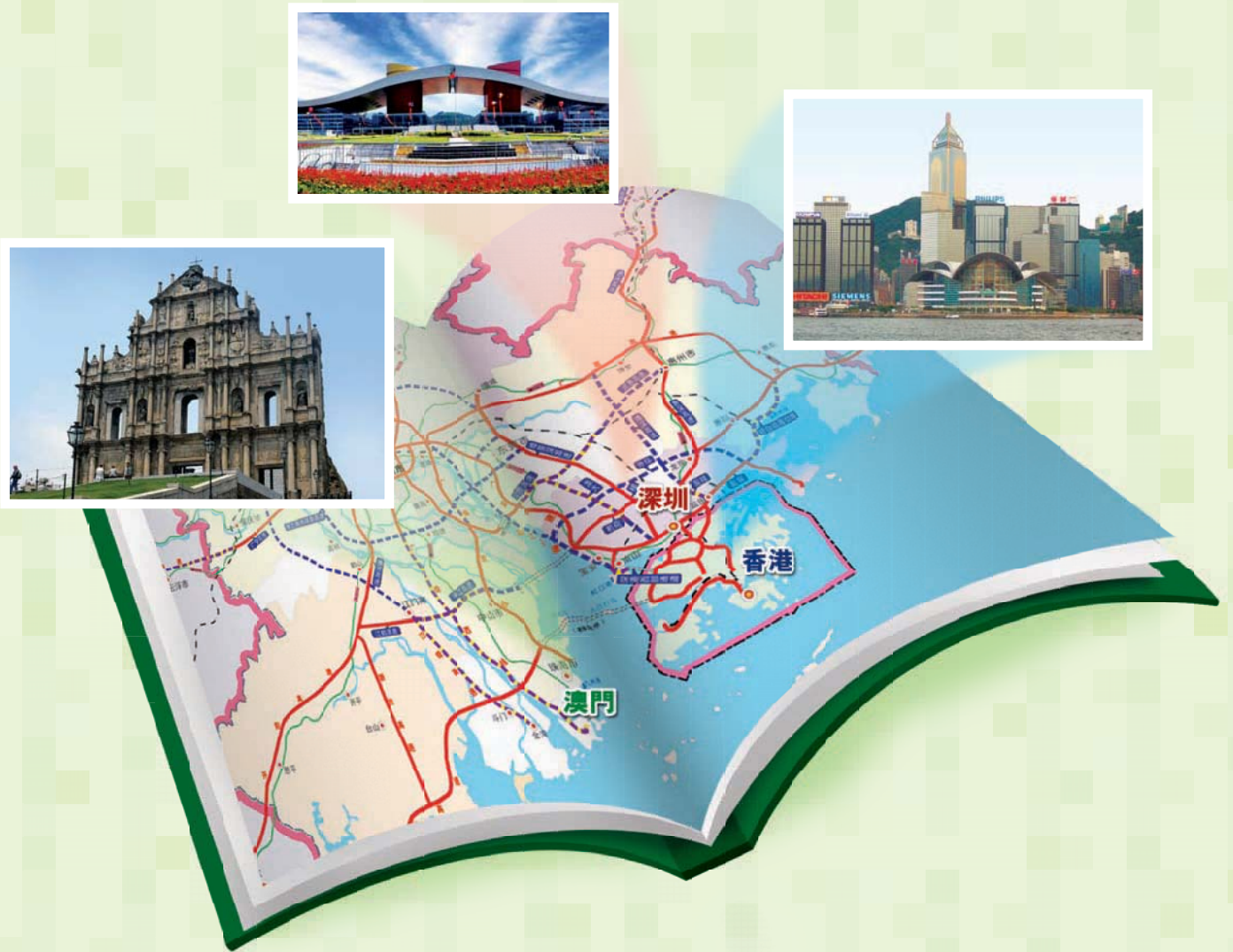


# 終身學習 · 服務創新 · 和諧社會

## Lifelong Learning • Service Innovation • Harmonious Society

日期：24-26.3.2009

地點：澳門理工學院 Macao Polytechnic Institute



主辦機構：



澳門理工學院  
Instituto Politécnico de Macau  
Macao Polytechnic Institute



鑽石級贊助：

銀級贊助：

協辦機構：




## Setting the highest standards. Globally.

FUJI XEROX products are consistently rated among the world's best by independent testing organizations. Since 1980, we have won 25 national quality awards in 20 countries.


In the United States, Xerox is a two-time winner of the Malcolm Baldrige National Quality Award – for Xerox Business Services in 1997 and for Xerox Business Products and Systems in 1989.

Xerox Europe, formerly Rank Xerox, won the first European Quality Award in 1992. FUJI XEROX won the Deming Prize, Japan's highest quality award in 1980.


In Hong Kong, FUJI XEROX was the first company to win the prestigious HKMA Quality Award, and today, our commitment to the highest quality is stronger than ever.




澳門品質管理協會



香港品質管理協會



深圳市質量協會



澳門理工學院

主辦的「第三屆泛珠地區品質論壇」及「第十三屆香港品質管理大會」，  
於2009年3月24日至26日假澳門理工學院舉行。

是次泛珠地區品質論壇是繼深圳及香港後，為了凸顯「9+2」的特色，故在  
澳門舉行。而且為了配合地區背景，我們這次以旅遊服務業為主。再者，我們  
認為各行業應通過終身學習去改善服務質量，令各行業提供優質服務，從而  
創造一個和諧社會。故這次的會議主題是：

**「終身學習·服務創新·和諧社會」**





# 目錄

節目程序	3	
致歡迎辭	6	澳門理工學院 院長 李向玉 教授
致開幕辭	7	澳門品質管理協會 會長 顧良智 教授、博士、博導
主禮嘉賓名單	10	
致賀辭	13	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
	14	南韓前副總理 兼教育暨人力資源部 部長 金信一教授
專題講座	15	香港機電工程署 署長 何光偉 太平紳士 終生學習服務質素保證
	16	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
	17	香港中小型企業商會 會長 吳宏斌 中小企如何面對金融海嘯
		中原地產集團 主席 施永青 自然學習法
	19	富士施樂(香港)有限公司 客戶業務總監 陳慧德 綠色的優質創新服務
	20	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副總裁 姚穎雅 六西格碼推進質素管理
	21	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
		香港鐵路公司 基建維修經理 陳國偉 Introduction of Work improvement Team (WIT), Journey in MTR
	23	亞洲(澳門)國際公開大學 校長 顏澤賢 博士 發展終身教育 提高教育品質
		香港工業專業評審局 創會主席 陸地 質量主導的BSB戰略模式來面對金融海嘯
	25	香港六式碼學會 主席 陳旭球 博士 The world's most popular approaches for business improvement



	26	恒生商學院 學士課程總監/牛津大學 客席講師 何廣明 博士 終身學習·服務創新·和諧社會·精益五常	
	27	澳門博彩股份有限公司 顧良智 教授 服務教練的推行	
講者簡介	30	鄭偉文	胡兆英
		陳思源	楊育紅
		李 璽	劉丁己
		關 馳	Simon Tam
		李仕權	文瑞祥
		麥照祥	黃昭欽
		曾慶豐	徐杼顛
		江紹發	Tham Kong Foo
		林俊傑	鄭素薇
		張 瑩	顧向恩
		Adrienne Catlin	
致謝辭	46	深圳市質量協會 會長 李榕 博士	
	47	香港品質管理協會 主席 周家賢 博士	
上屆花絮	49		
鳴謝	50		

# 節目程序

2009年3月24日 星期二

09:00 — 10:00	<p><b>嘉賓到場及入場登記</b></p> <p><b>開幕禮 (大禮堂)</b></p>	
10:00 — 10:10	<ul style="list-style-type: none"> <li>致歡迎辭 — 澳門理工學院 院長 李向玉教授</li> </ul>	
10:10 — 10:20	<ul style="list-style-type: none"> <li>致開幕辭 — 澳門品質管理協會 會長 顧良智教授</li> </ul>	
10:20 — 10:45	<ul style="list-style-type: none"> <li>開幕儀式，主禮嘉賓 (20位，名字以筆劃排序)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>澳門特別行政區政府 旅遊局副局長 文綺華</li> <li>香港機電工程署 署長 何光偉 太平紳士</li> <li>澳門理工學院 院長 李向玉 教授</li> <li>也門共和國駐香港特別行政區 名譽領事 沈運龍</li> <li>香港品質管理協會 主席 周家賢 博士</li> <li>中原地產集團 主席 施永青</li> <li>全國政協常委、中國質量協會理事會 會長 陳邦柱</li> <li>亞洲 (澳門) 國際公開大學 署理副校長 陶啟程 教授</li> <li>創科實業有限公司 集團副主席及執行董事 鍾志平 博士 太平紳士</li> <li>澳門博彩股份有限公司 董事 蘇樹輝 博士</li> <li>香港品質保證局 名譽主席 伍達倫 博士</li> <li>香港中小型企业商會 會長 吳宏斌</li> <li>深圳市質量協會 會長 李榕 博士</li> <li>廣東省人民政府參事、深圳市質量協會 名譽主席 周長瑚</li> <li>南韓前副總理 兼教育暨人力資源部 部長 金信一 教授</li> <li>香港六式碼學會 主席 陳旭球 博士</li> <li>香港工業專業評審局 創會主席 陸地 博士</li> <li>北京師範大學 圖書館館長 劉松柏 博士</li> <li>亞洲 (澳門) 國際公開大學 校長 顏澤賢 博士</li> <li>澳門品質管理協會 會長 顧良智 教授</li> </ul> </li> </ul>	
10:45 — 11:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>致賀辭                             <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>南韓前副總理 兼教育暨人力資源部 部長 (Former Deputy Prime Minister of Korea) 金信一 教授</li> </ul> </li> </ul> <p><b>專題講座 (Key note Speech)</b></p>	
11:00 — 11:15	<ul style="list-style-type: none"> <li>香港機電工程署 署長 何光偉 太平紳士：終生學習服務質素保證</li> </ul>	
11:15 — 11:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	
11:30 — 11:45	<ul style="list-style-type: none"> <li>中原地產集團 主席 施永青：自然學習法</li> </ul>	
11:45 — 12:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>品質圈大獎2009頒獎典禮</li> </ul>	
12:00 — 12:15	<ul style="list-style-type: none"> <li>澳門品質圈榮譽大獎個案分享：澳門博彩股份有限公司</li> </ul>	
12:15 — 12:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>香港品質圈榮譽大獎個案分享：中華電力有限公司</li> </ul>	
12:30 — 12:45	<ul style="list-style-type: none"> <li>深圳品質圈榮譽大獎個案分享：中國移動通信集團廣東有限公司深圳分公司</li> </ul>	
12:45 — 14:30	<p>---午餐 (鳴謝：澳門旅遊局贊助) ---</p>	
14:45 — 15:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>亞洲 (澳門) 國際公開大學 校長 顏澤賢：發展終身教育，提高教育品質</li> </ul>	
15:00 — 15:15	<ul style="list-style-type: none"> <li>香港中小型企业商會 會長 吳宏斌：中小企如何面對金融海嘯</li> </ul>	
15:15 — 15:35	<ul style="list-style-type: none"> <li>香港工業專業評審局 創會主席 陸地：質量主導的BSB戰略模式來面對金融海嘯</li> </ul>	
15:35 — 15:55	<ul style="list-style-type: none"> <li>富士施樂 (香港) 有限公司 客戶業務總監 陳慧德：綠色的優質創新服務</li> </ul>	
15:55 — 16:15	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	
16:15 — 16:30	<p>---小休---</p>	
16:30 — 17:00	<p><b>場地：大禮堂</b></p> <p><b>主題：旅遊、服務品質管理</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>香港生產力促進局 企業管理部及生產力培訓學院 總經理 鄭偉文 「優質服務作嚮導，何需尋他千百度：香港的優質服務標籤分享」</li> </ul>	<p><b>場地：一號演講廳</b></p> <p><b>主題：終身學習，教育服務</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>香港教育局 質量保證分部總主任 (學校質量保證) 麥照祥 「香港學校發展與問責架構發展」</li> </ul>
17:00 — 17:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>香港旅行社協會 主席 胡兆英 「旅遊業優質服務推廣」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Director of ASEAN Affairs, East Asian Forum for Adult Education (EAF AE) &amp; Representative of Singapore Association for Continuing Education Tham Kong Foo 「星加坡教育業的品質圈」</li> </ul>



17:30 — 18:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>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」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理諮詢專業研究學院 行政總裁 黃昭欽 博士 「如何應用才能基準方法來提升人力資源管理及優質服務」</li> </ul>
18:00 — 18:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>Independent Wine Center, Director Simon Tam 「Wine Quality a lot more than scores? 酒質多過評分?如何辨別洋酒的質素?」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>香港專業教育學院 工程管理及科技系 系主任 曾慶豐 Quality Assessment in Tertiary Educational Institution</li> </ul>

### 2009年3月25日 星期三

	<b>場地：大禮堂</b> <b>主題：旅遊、服務品質管理</b>	<b>場地：一號演講廳</b> <b>主題：終身學習，教育服務</b>
09:30 — 10:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>中國企業聯合管理諮詢委員會 執行委員 張瑩 「金融海嘯中企業生存之道 — 向成本要利潤」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>香港城市大學 林俊傑博士 「Selecting quality award applicants using modified TOPSIS method」</li> </ul>
10:00 — 10:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>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」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>香港大學專業進修學院 金融商業學院 課程主任 徐杼顯 博士 「優質領袖者風範」</li> </ul>
10:30 — 11:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>澳門科技大學國際旅遊學院 助理教授 李璽 博士 「機場服務質素構成體系的研究 — 以澳門機場為例」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>澳門大學 管理學副教授 江紹發 「論教育質量的若干基本原則」</li> </ul>
11:00 — 11:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>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」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>香港高等院校 持續教育聯盟主席 李仕權 「香港專上成人教育的質素保證系統」</li> </ul>
11:30 — 11:45	---小休---	
11:45 — 12:15	<ul style="list-style-type: none"> <li>澳門旅遊學院 鄭素薇 教授 「旅遊服務業在逆境中的優質服務」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>澳門理工學院 社會經濟與公共政策研所 呂開顏 博士 「如何通過監管制度的完善，提高博彩服務質量：國際案例比較對澳門的啟示」</li> </ul>
12:15 — 12:45	<ul style="list-style-type: none"> <li>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 關馳 「深圳移動的QC管理觀」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>澳門品質管理協會 理事長 顧向恩 博士 「利用SWOT分析法釐定澳門的發展戰略」</li> </ul>
12:45 — 13:15	<ul style="list-style-type: none"> <li>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」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>澳洲酒店學院總主任兼課程評審 Adrienne Catlin 「澳洲職業教育課程之素質保證」</li> </ul>
13:15 — 14:45	---午餐---	
	<b>專題講座及閉幕禮 (大禮堂)</b>	
14:45 — 15:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>泛珠地區品質管理經驗分享               <ul style="list-style-type: none"> <li>香港鐵路有限公司 基建維修經理 陳國偉</li> <li>香港中華煤氣有限公司</li> <li>深圳市機場股份有限公司</li> </ul> </li> </ul>	
16:00 — 16:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>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副總裁 姚穎雅：六西格碼推進質量管理</li> </ul>	
16:30 — 17:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>香港六式碼學會 主席 陳旭球博士：The world's most popular approaches for business improvement</li> </ul>	
17:00 — 17:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>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·精益求精</li> </ul>	
17:30 — 18:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>澳門博彩股份有限公司 顧良智教授：服務教練的推行</li> </ul>	
17:00 — 17:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>致謝辭</li> </ul>	
17:30 — 18:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>深圳市質量協會 會長 李榕博士</li> <li>香港品質管理協會 主席 周家賢博士</li> </ul>	

### 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 <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>創福豪庭校區 — 會展、品牌零售及康體短期課程</li> </ul>
14:00 — 17:00	澳門世遺遊(鳴謝：澳門旅遊局贊助)



**With the  
Compliments of**



*Dr. John H.C. Yeung. O.B.E., J.P.*

港通控股有限公司

**THE CROSS-HARBOUR  
(HOLDINGS) LIMITED**

# 致歡迎辭

澳門理工學院 院長 李向玉 教授



尊敬的全國政協常委、中國質量協會會長、前湖南省省長陳邦柱先生，  
尊敬的澳門品質管理協會會長顧良智教授，  
尊敬的各位專家、各位來賓，  
女士們、先生們：大家好！

“第一屆泛珠地區品質論壇”於2006年10月在深圳迎賓館舉行，“第二屆泛珠地區品質論壇暨第十二屆香港品質管理大會”於2007年8月在香港會展中心舉行，時隔一年又七個月，由澳門品質管理協會、澳門理工學院、香港品質管理協會和深圳市質量協會聯合主辦的“第三屆泛珠地區品質論壇暨第十三屆香港品質管理大會”今天在這裡隆重開幕，作為東道主澳門理工學院院長，我感到十二萬分的榮幸。我謹代表澳門理工學院的全體師生員工對蒞臨今日盛會的各位嘉賓、各位專家、各位朋友表示最熱烈的歡迎和崇高的敬意！

隨著全球經濟一體化的不斷深入，市場競爭日趨白熱化。市場競爭最終表現為質量的競爭，而產品的高質量則必然蘊含著人的高素質，必然體現出企業的先進文化。因此，大力提昇產品質量，努力創造先進的企業文化、質量文化，已成為當今世界所有企業邁向成功的必修課。產學研相結合，如何結合，一直以來是大學教授們的研究課題，也是需要企業家們認真思索的問題。我以為，今次會議的主題“終身學習·服務創新·和諧社會”，無論對教育家而言還是對企業家來為都不無啟發意義。它提示我們：要時刻充電，吸收人類一切有用的知識；要永遠保持良好的服務意識，不斷進取創新；要創造和諧的氛圍、和諧的社會、和諧的世界，為人類的文明和進步貢獻力量。我相信，是次會議移師既具東方文化底蘊又具西方文化神韻的澳門舉行，在澳門理工學院這樣一所校風端正、學品優良、普專兼擅、中西融通的高校舉行，將對企業家們思考如何更快的提昇產品品質，對教授們思考如何更好的為社會服務，產生重要而深遠的影響。

三月，是大地回春、萬物爭榮的美好時節。三月的長安，杜甫寫下了“三月三日天氣新，長安水邊多麗人”的美麗詩篇；三月的揚州，李白哼就了“故人西辭黃鶴樓，烟花三月下揚州”的千古絕唱。澳門這座小城，美麗不遜帝都長安，亦可說是“澳門三月氣象新”；衆位專家學者風流絕代，不輸古人，也可說是“煙花三月來澳門”。我預祝各位嘉賓、各位專家學者在澳門理工學院研討順利，在澳門期間健康開心！

謝謝大家！

# 致開幕辭

澳門品質管理協會 會長 顧良智 教授



各位專家、來賓：

歡迎蒞臨「第三屆泛珠地區品質論壇」暨「第十三屆香港品質管理大會」。泛珠地區品質論壇是繼深圳、香港之後，為了凸顯「9+2」的概念及品質管理在澳門服務業的重要性，在澳門舉行。而品質管理大會是每兩年一次的盛事，今年已是第十三次舉辦，可謂歷史悠久。我們澳門品質管理協會自零八年成立以來，便能參與主辦此項盛事，這正是與香港品質管理協會和深圳市質量協會組成聯盟，共同合作的成果。

這次大會以「終身學習·服務創新·和諧社會」為主題，其意思是透過學習質量以改善服務，並將其創新，使企業與企業之間能在藍海上競爭，一起進步，從而建立一個和諧社會。

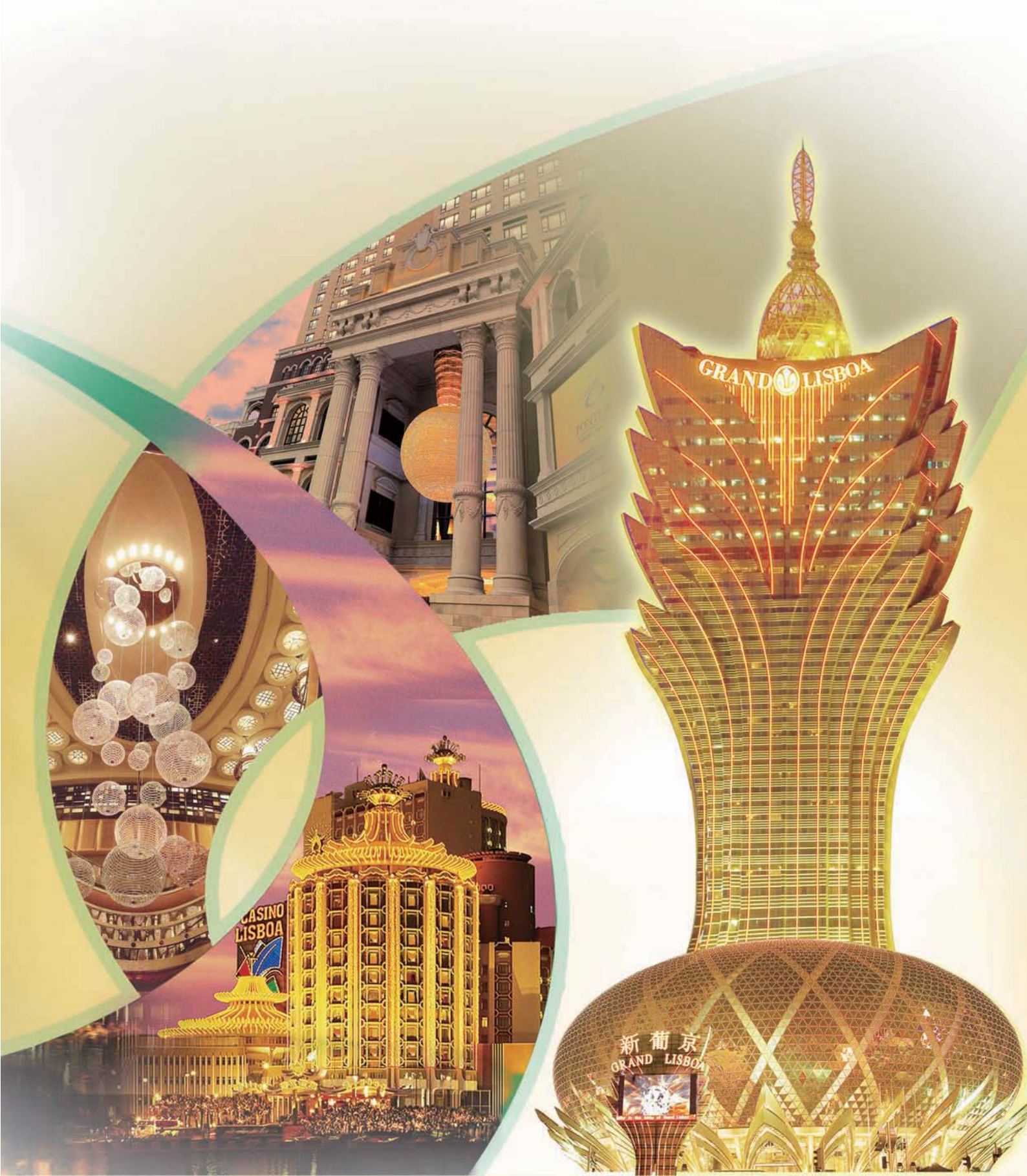
隨著金融海嘯的到來，經濟的萎縮，各行業都遇上不少經營困難，我們希望可在這平台上，透過學習及交流的機會，利用「質量管理」來提升質量，從逆境中創造奇葩。

而今年的品質圈大獎，反應一如以往般熱烈，而澳門亦首次有隊伍參加。因此今年的品質圈大獎，已經跳出香港，走進珠三角地區。得獎者所提出的改善方案，確是能為企業在營運上節省成本，甚至創造收益，這都是「品質管理」的成功例子，值得借鑑。

最後，本人謹代表主辦單位祝福各位專家、來賓健康平安，並希望是次論壇能將品質管理文化進一步推廣，為國家的品質事業發展，盡一分力量。

多謝各位。





**澳門博彩控股有限公司**

(在香港聯合交易所主板上市·股份代號：880)

電話：(852) 3960 8000

**澳門博彩股份有限公司**

電話：(853) 2857 4266

網址：[www.sjmholdings.com](http://www.sjmholdings.com)



# 澳門 Macao

## 商貿服務平台

## 會議及展覽新匯點

### Macao - Business Service Platform and New Destination for Conventions and Exhibitions

- 自由港、低稅制  
Free Port, Low Taxation
- 廣闊市場的捷徑  
Easy Access to Extensive Markets
- 世界級會展設施  
World Class Convention and Exhibition Facilities
- 世界遺產獨具特色  
Attractive and Distinctive World Heritage
- 亞洲最具前景旅遊目的地  
Asia's Most Promising Tourism Destination



## 澳門貿易投資促進局

### 竭誠為您服務

## IPIM Always at Your Service

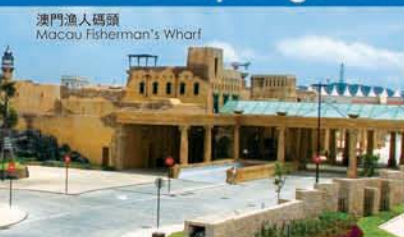


澳門貿易投資促進局  
Macao Trade and Investment Promotion Institute

澳門友誼大馬路918號世界貿易中心1至4樓  
Av. Amizade No. 918, World Trade Centre, 1<sup>st</sup> to 4<sup>th</sup> Floors, Macao  
電話Tel: (853) 8798 9606 傳真Fax: (853) 2872 7123  
24小時查詢熱線 24-hour enquiry hotline: (853) 2888 1212

- 投資者一站式服務  
One Stop Service for Investors
- 經貿推廣活動  
Exhibition & Trade Show
- 對在澳舉辦會展活動之支持措施  
Supportive Measures for Organising Fairs in Macao
- 離岸業務 Off-Shore Service
- 澳門商務促進中心  
Macao Business Support Centre
- 商貿資訊  
Business and Trade Information
- 中小企服務中心  
Small and Medium Enterprise Support Centre

[www.ipim.gov.mo](http://www.ipim.gov.mo)



澳門漁人碼頭  
Macao Fisherman's Wharf



澳門旅遊塔會展娛樂中心  
Macao Tower Convention and Entertainment Centre



路氹金光大道™ (澳門威尼斯人) 會展中心  
The Colosseum™ Convention and Exhibition Center at The Venetian® Macao



澳門東亞運動體育館  
Macao Stadium

# 主禮嘉賓

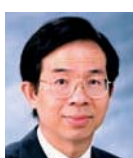
(名字以筆劃排序)



澳門特別行政區 政府旅遊局副局長  
文綺華



香港品質保證局 名譽主席  
伍達倫 博士



香港機電工程署 署長  
何光偉 太平紳士



香港中小型企業商會 會長  
吳宏斌



澳門理工學院 院長  
李向玉 教授



深圳市質量協會 會長  
李榕 博士



也門共和國駐香港特別行政區 名譽領事  
沈運龍



廣東省人民政府參事、深圳市質量協會 名譽主席  
周長瑚



香港品質管理協會 主席  
周家賢 博士



南韓前副總理 兼教育暨人力資源部 部長  
金信一 教授 Prof. Kim Shin-il



# 主禮嘉賓

(名字以筆劃排序)



中原地產集團 主席  
施永青



香港六式碼學會 主席  
陳旭球 博士



全國政協常委、中國質量協會理事會 會長  
陳邦柱



香港工業專業評審局 創會主席  
陸地 博士



亞洲(澳門)國際公開大學 署理副校長  
陶啟程 教授



北京師範大學 圖書館館長  
劉松柏 博士



創科實業有限公司 集團副主席及執行董事  
鍾志平 博士 太平紳士



亞洲(澳門)國際公開大學 校長  
顏澤賢 博士



澳門博彩股份有限公司 董事  
蘇樹輝 博士



澳門品質管理協會 會長  
顧良智 教授

# Minitab Drives Quality Improvement.



## The World Trusts Minitab for Quality

3M

Avery Dennison

Black & Decker

Boeing

Eastman Kodak

ExxonMobil

Ford Motor Company

General Electric

Hewlett-Packard

Monsanto

Multibras Eletrodomesticos SA

Nokia

Samsung Aerospace

Toshiba

Whirlpool

Plus the leading Six Sigma consultants and more than 4,000 colleges and universities worldwide.

The best way to deliver better products and services is to use Minitab® Statistical Software to analyze and improve the processes that create them.

Quality professionals worldwide use Minitab because it:

- **Contains the essential methods**, including Descriptive Statistics, Statistical Process Control (SPC), Process Capability, Gage R&R, and more.
- **Produces vivid graphs** that clarify every phase of a project.
- **Is easy to use**, thanks to its intuitive interface and features like StatGuide™ and ReportPad™ which help you interpret and present your results.
- **Comes with flexible licensing options** and free technical support.

Try Minitab 15 free for 30 days!

To learn more, visit [www.minitab.com](http://www.minitab.com)

To speak with a Minitab representative, call +1-814-238-3280, ext. 388 or e-mail [intlsales@minitab.com](mailto:intlsales@minitab.com).

# 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



女士們、先生們、朋友們：

大家好！為期三天的“第三屆泛珠地區品質論壇暨第十三屆香港品質管理大會”現在開幕了，來自澳門、香港和內地的品質專家和工作者歡聚一堂，共同探討如何進一步開展品質工作，追求卓越、提升競爭力的思路與方法，交流與分享成功企業的經驗。這是一次非常有意義、有價值的會議，尤其是在當前的經濟環境下。我代表中國品質協會對大會的召開表示熱烈的祝賀，對大會的主辦單位澳門品質管理協會、香港品質管理協會、深圳市品質協會和澳門理工學院表示衷心地感謝。

在當前的經濟環境下，企業和個人如何通過終身學習創造學習型組織和複合型人才，通過創新提升產品和服務品質，通過多承擔社會責任構建和諧社會成為大家關注的焦點。我國近兩年的玩具和嬰幼兒奶粉事件反映出，品質不僅與人們的生活息息相關，而且已成為國家和企業發展的重大戰略問題。為此，我們作為各地區最重要的品質組織，深感責任重大。我們不但需要品質方面的研究和調查，同時也需要加強面向廣大企業和品質工作人員的培訓和經驗交流。現在，中國品質協會正在政府有關部委的支持下積極籌畫面向全國的品質培訓計畫以及全國企業品質狀況調查，這些計畫都將為“終身學習·服務創新·和諧社會”，也是本次會議的主題貢獻一份力量。

中國品質協會與澳門品質管理協會和香港品質管理協會在實施卓越績效模式、全國品質管制獎和六西格瑪管理方面已經建立起了良好的合作關係，而且也一貫積極支援內地企業與港澳同仁進行學習和交流，共同推進我國品質事業的健康發展。在此，我作為中國品質協會會長衷心地希望大家珍惜此次會議的良好學習機會，能有所收穫。今年是中國品質協會成立30周年。我也誠摯地邀請在座的各界朋友在今年11月訪問北京，參與我們的30周年慶典大會，並帶著你們的寶貴經驗和不斷開拓進取的精神，互相交流，共同促進品質事業的進步。

祝大會圓滿成功，祝各位朋友身體健康、精神愉快。



中國品質協會會長陳邦柱

2009年3月24日



# 致賀辭

南韓前副總理 兼  
教育暨人力資源部 部長  
(Former Deputy Prime Minister  
of Korea) 金信一教授 Prof. Kim Shin-il



Prof. Kim had worked as VP & President of EFAAE for 10 years, served as deputy prime minister in Korea and established a lifelong education major at the Seoul National University professor time first among nation, etc. established the lifelong education law as Minister of Education and Human Resources Development in Korea with the domestic and foreign activity which is active contributing in lifelong education development was recognized.

Concept of Lifelong Education was initiated and started to promote by UNESCO in the 60' s of the last century. In order to actualize this educational concept, the building of Learning Society is a must, which can guarantee every person is important and is able to learn what he or she needs to know and to perform in any place at any time and that his/her learning development is supported by society.

Besides having such a Society, to change the traditional mentality and attitude of the Learners is also essential. Learners has to play an active role in Learning instead of just a receiver of knowledge given by the teachers. Thus, the term 'Lifelong Learning' has taken the place of 'Lifelong Education' in this century. On the other hand, quality of education has become also important when more people have got the opportunity to learn but have a further demand for 'quality' .

I congratulate the "Lifelong Learning, Service Innovation, Harmonious Society" Convention held in Macao from March 23-26 to be a success. This conference is not only emphasizing on the importance of Lifelong Learning but also the Quality element of Education.

As the Honorary President of East Asia Forum for Adult Education (EFAAE), I am showing my support to this Conference because this conference is also a milestone conference of Macao Association for Continuing Education to celebrate her 25 years anniversary. Macao Association is a Founding Member of our EFAAE since 1984.

# 專題講座

## 香港機電工程署 署長 何光偉太平紳士

何光偉先生是香港特別行政區政府機電工程署署長。機電工程署透過轄下各規管服務部別，就各種與公眾安全有關的機電事宜進行監察工作，並致力提倡能源效益及可再生能源。何先生除擔任部門首長外，也是機電工程營運基金的總經理。機電工程營運基金為客戶部門及公共機構提供機電設計、顧問、操作及維修服務。

何先生是香港工程師學會的資深會員，也是英國機械工程師學會的資深會員。



### 講題：終生學習服務質素保證

在世界急促發展的年代，我們必須〈一〉持續優化管理系統，〈二〉提高員工整體能力和〈三〉善用科技，才能夠確保優質服務，以滿足客戶不斷提升的要求。要確保這三方面的發展，機構必須鼓勵員工終生學習，機構本身也必須因應社會環境的演變，採用適當的科技和管理系統進行持續改善和優化



# 專題講座

## 香港品質保證局 名譽主席 伍達倫 博士

BBS, JP

Dr Ng Tat-lun had been engaged in the industrial sector for over 40 years with Energizer Company Inc. He is a Chartered Engineer of UK and Fellow of Hong Kong Institution of Engineers. He holds the Doctor of Engineering from University of Warwick, UK; MBA and MSSc from The Chinese University of Hong Kong; MSc(Eng) and MBuddStudies from The University of Hong Kong; MA and LLM from City University of Hong Kong.

Dr Ng is currently the Honorary Chairman of Hong Kong Quality Assurance Agency, the Chairman of Hong Kong Auto Parts and Accessory System R&D Centre, the Vice Chairman of Employee Retraining Board, the Vice Council Chairman of The Hong Kong Polytechnic University and the Vice Chairman of Hong Kong Applied Research Council. He has made significant contributions to the industrial development of Hong Kong and has actively involved in serving the community in the area of quality safety and health and technology development.



### 講題：終身學習 — 智識型經濟中成功之道

終身學習是一種培訓和教育的模式，其架構含概少年時期至退休後的學習。形式包括，正規的學習，如：學校、學院和大學；和非正規的訓練，如：在職培訓及日常生活中的學習。知識型經濟體系着重科技及意念的運用，多於勞動力和廉價勞工市場。面對着知識型社會急劇的轉變，人們在發展知識並其應用於新領域的同時，發現在技能上因急速的變化而不敷應用。

有關2001年終身學習的調查結果，百份之三十六點八的受訪者表示在進修當中，百份之六十四點二受訪者在未來十二個月內計劃進修。此外，另一項研究指出，百份之六十一點二受訪者表示最理想的學習方法是面授模式，其次有百份之八點九受訪者表示為遙距授課。在這二十年的發展中，香港成人教育由短期或證書課程，發展至兼讀學位課程。終身學習的趨勢，與社會由勞動型轉為知識型息息相關。在知識型經濟體系中，終身學習成功之道的進路，其內容包括多行業的發展，資訊科技的應用，社會相互的支持和合作，另類學習的經驗等，亦有所討論。

終身學習不斷提升人們的技能，自我裝備，以面對社會的轉變和挑戰。終身學習成功的例子，在知識型社會的人力資源和經濟增長中可見一斑。

## 專題講座

### 香港中小型企業商會 會長 吳宏斌

吳宏斌先生現為香港中華廠商聯合會常務會董、香港中小型企業商會常務顧問、中央政策組非全職顧問、寶星首飾廠有限公司董事總經理。2007年獲香港特區政府頒授榮譽勳章，2008年獲選為香港中小企發展論壇首屆輪值主席，曾多次向特區政府出謀獻策，為香港中小企業爭取應有權益，改善企業的營商環境。



講題：中小企如何面對金融海嘯

## 專題講座

### 中原地產集團 主席 施永青

施永青出生於上海，成長於香港，現為中原集團主席，其下業務包括地產代理、測量估價、人事顧問、資產管理、財務、數據整合、地圖軟件等，聘用員工逾一萬九千名。

二零零五年八月，施永青創立am730，每日撰寫C觀點專欄，議論時事，分享營商心得及人生歷練。施永青還抽空為電台主持節目，在傳媒上非常活躍。

施永青對學術活動亦非常有興趣，個人參與不少學術組織，並為大專院校及各類團體演講授課，講題並不局限於地產方面，還涉及哲學、經濟、政治、管理、以至自然科學方面。由於施永青興趣廣泛，故較能從宏觀的角度去分析問題，深入淺出，廣受歡迎。

施永青亦積極參與社會服務及慈善工作，現為香港房屋委員會成員，經濟機遇委員會成員，以及策略發展委員會委員。



講題：自然學習法

With the Compliments of  
Macau Quality Management Association



**香港中小型企業商會**

**The Hong Kong Chamber of Small and  
Medium Business Ltd.**

**吳宏斌**

**Dennis Ng. W. P.**

Flat D, 11/F, Kaiser Estate, Phase 1, 41 Man Yue Street,

HungHom, Kowloon, Hong Kong

Tel : 2325-9189 Fax : 2329-3749

E-Mail : [secretarial@hkcsmb.org.hk](mailto:secretarial@hkcsmb.org.hk)

Website : [www.hscsmb.org.hk](http://www.hscsmb.org.hk)



## 專題講座

### 富士施樂(香港)有限公司 客戶業務總監 陳慧德



Ms. Debby Chan is currently the Director, Global & Strategic Enterprise Group. She has been in the Sales and Marketing field for more than 20 years in both greater China and Australian markets. Ms. Chan started her IT career in Philips Data Systems (which was merged into Digital and becomes part of HP) where she held marketing position. In 1990, she joined a System Integrator in Australian as a consultant. Ms. Chan joined the Xerox Company in 1992. Since then, she held a number of positions in sales and marketing management in Mainland China and Hong Kong operations including Director of Marketing in Fuji Xerox Hong Kong for 5 years. In her current role, Ms. Chan is responsible for developing Global and Strategic Enterprise Group's market development for the Hong Kong market. Her current priorities include business development of Fuji Xerox Global service and document management solutions to Global and Strategic customers in Hong Kong and to promote Green initiatives through Global service innovation. As CSR Chairman of Fuji Xerox HK for two years, Ms Chan also promotes Green initiatives to the society.

She has a Bachelor Degree of Business Studies from the York University in Toronto, Canada.

### 講題：綠色的優質創新服務

Fuji Xerox (Hong Kong) Limited is a leading provider and system integrator in knowledge and document management solutions in Hong Kong. Established in 1964, FXHK now has >800 employees that are passionate quality customer champions and good corporate citizen.

Committed to quality, FXHK adopts Japan Quality Assessment criteria and Lean Six Sigma. With our success experience, we offer services and solutions for customers on productivity enhancement, cost reduction and Green initiatives. The "Quality Office Services" provides ongoing value to customer for continuous improvement and control in the area of Green and Office cost management through People, Processes, and Technologies.

Fuji Xerox focuses on environmental conservation. Ever since we used the ISO 14001 Environmental Management System in 2003, we strive to minimize global warming, conserve natural resources, and reduce chemical risks.



# 專題講座

## 宏利人壽保險（國際）有限公司 個人理財產品客戶服務部 助理副總裁 姚穎雅



姚穎雅小姐於1998年加入香港宏利，現負責監督和管理部門的日常行政運作。

姚氏於美國路易斯安那州立大學取得市場營銷學士學位，並曾於加拿大多間保險和退休金管理機構任職，擁有二十多年豐富的項目管理、質量控制、流程改進、客戶關係和人事管理經驗。

### 講題：六西格瑪推進質素管理

姚氏會於大會上與來賓分享如何於一所大型跨國保險企業的客户服務範疇中推廣並實踐六西格瑪。分享包括如何取得管理層執行長的支持和人力資源的承諾、項目資料、培訓過程與要點及推行六西格瑪於項目目標以外的其他得益等等。

「我夢想成就驕人。」

陳宇謙與他的工作夥伴擁有夢想，宏利全力助他們實踐理想。

陳宇謙對事業有遠大抱負，他與擁有共同目標的工作夥伴群策群力，不斷爭取更高成就。宏利，早已為他們籌劃了全面的壽險及財務保障產品和服務，令他們心無旁騖，專心為事業與夢想全力奮鬥。

宏利一直與您追尋人生重要的目標。請繼續夢想，我們，助您成就夢想人生。



## 專題講座

### 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

•香港大學社會科學學士•英國布魯內爾大學商業管理碩士•香港銀行學會會士•香港財務策劃師學會認可財務策劃師



#### 講題：優質顧客服務與企業成功的緊密關係

值根香港七十六年，恒生銀行深明優質顧客服務的重要性。對於一間企業，不論規模大小，優質的客戶服務絕對是企業發展的重要元素。透過今次講座，希望能夠與大家分享恒生銀行的顧客服務經驗，以及我們如何制定政策以推行優質服務文化，藉次讓大家更了解優質服務與企業成功的緊密關係。

## 專題講座

### 香港鐵路公司 基建維修經理 陳國偉

Mr. Chan is a Chartered Engineer with a Bachelor of Electrical Engineering and a Master of Science degree in the Building Service Engineering from the University of Hong Kong. He holds a MBA degree from the Hong Kong Polytechnic University. He is also a member of the Hong Kong Institution of Engineers and a member of the Institution of Engineering and Technology.

Mr. Chan spent his career in MTR in the maintenance of railway high voltage AC distribution systems and DC overhead lines. He also experience in electrical design engineering. His current position is responsible for all maintenance aspects of signalling, permanent way, traction power, overhead lines and trackside auxiliary systems of this line of the MTR.

Mr. Chan started participation in MTR WIT activities in 1997 by conducting WIT training in the Steering Committee and became the Chairman of MTR Engineering WIT Steering Committee in 2002. In June 2008, he was appointed as Chairman of Training, Promotion & External Affairs Sub-committee of MTR WIT Council. Mr. Chan needs to formulate policies in respect to WIT promotions and training. Besides, he holds a responsible position to maintain on close contact with other Companies, International and local Institutions for mutual exchange of experience.



#### 講題：Introduction of Work Improvement Team (WIT), Journey in MTR

Work Improvement Team (WIT) has been developed in MTR over the past 20 years. With total commitment of all levels of staff, WIT has proved to be an effective approach in helping MTR to embrace challenges through work improvement, productivity enhancement and cost saving.

In this Forum, the speaker will address the current development of WIT in MTR, the future trend, the major implementation barriers and the key success factors.





恒生銀行  
HANG SENG BANK

理財創富 專注為你

# 恒生銀行澳門分行 開業5週年

恒生，以專業專注態度，為客戶創富理財。

5年來，我們與澳門一同進步。往後，我們會繼續以專業專注，助你實現創富理想。

我們衷心多謝你對本行的支持，由即日起至2009年4月30日，開立戶口之新客戶<sup>(1)</sup>可獲以下雙重禮遇：

禮遇 1：精美迎新禮品一份<sup>(2)</sup>

禮遇 2：滙出滙款服務費現金回贈<sup>(1)</sup>

地址：澳門殷皇子大馬路43號澳門廣場11樓

客戶查詢 (853) 8598 7118

註：(1)須受有關條款細則限制，詳情請參閱有關宣傳單張或向恒生銀行有限公司澳門分行職員/致電(853)8598 7118查詢。(2)禮品數量有限，送完即止。



週年  
th

Anniversary

滙豐集團成員



## 沈運龍

也門共和國駐中華人民共和國  
香港特別行政區  
名譽領事

## 專題講座

### 亞洲（澳門）國際公開大學 顏澤賢 博士

顏澤賢，亞洲（澳門）國際公開大學校長，華南師範大學教授、博士生導師。曾任華南師範大學校長，廣東省社會科學界聯合會主席。

顏澤賢是國務院政府特殊津貼享受者。主要社會兼職有：國家社科基金評審委員會委員，中國複雜系統研究會會長，中國科學技術哲學研究會副會長，廣東省高等教育學會會長，廣東省政府科技專家顧問 委員會委員，廣州市政府決策諮詢顧問等。

顏澤賢一直從事現代系統科學與系統管理方面的研究。對複雜性前沿理論及其應用研究在國內處於領先地位，在國際有一定影響。



講題：發展終身教育 提高教育品質

## 專題講座

### 香港工業專業評審局 創會主席 陸地

Lewis Luk is the Senior Associate of P. C. Woo & Co. Prior to that he was an Executive Director of a public listed company.

He has a law degree from the King's College London and is a qualified lawyer in Hong Kong, England & Wales, Singapore and Australia. He holds a Juris Doctor and an honorary Doctorate in Business Administration from USA.

On the academic side, he is an Adjunct Professor of City University of HK and The HK Polytechnic University, a Fellow of King's College London and an Industrial Fellow of the University of Warwick.



講題：質量主導的BSB戰略模式來面對金融海嘯



# FONG CHAN & LEE SOLICITORS

## 陳曼琪 方炳華 李思鳴 律師事務所

- 服務範圍：訟務工作、商業、融資、樓房轉讓、遺產承辦、信託、家務糾紛、移民等事務
- 為多間上市公司、銀行、保險公司、大型商業機構、社會團體等提供優質法律服務
- 歡迎致電/電郵查詢

地址：香港中環夏慤道12號美國銀行中心14樓8室  
電話：3693 2888  
電郵：clw@fongchanlee.com.hk



## 專業培訓師學會

專業培訓師學會(本學會)，為專為以服務有志參予或已從事人力資源管理的培訓工作人仕為目標的非牟利專業團體。

本學會的宗旨在於致力增強人力資源培訓工作者的專業技能，擴展其專業知識，提高個人品格及德行，並提供培訓工作人仕機會參加各種人力資源培訓會議、專題研討會、說明會、發佈會及成為本學會互聯網的成員，務求使人力資源培訓工作者，在人力資源培訓界出類拔萃。

地址：香港中環夏慤道12號美國銀行中心14樓8室  
電話：3693 2888  
電郵：clw@fongchanlee.com.hk

# 專題講座

## 香港六式碼學會 主席 陳旭球 博士

Doctor of Engineering (Warwick), Doctor of Management (IMC/SCU)

CEng, FIET, RPE, FHKIE, FHKQMA, RQP(MBB)

• Over 30 years experience in management positions in both manufacturing and servicing industries • Registered Master Black Belt and Certified Black Belt Trainer • Principle Consultant to Manulife, HSBC, Merchant Bank, MTR, etc. in Six Sigma deployment • Led and completed 47 Six Sigma Projects • Trained over 1,000 Six Sigma professionals including Champion, Black Belts, Green Belts and Lean Leaders • Consultancy services to organizations in both servicing and manufacturing industries • Member of adjudicatory Panel of three Quality Awards and two Six Sigma awards in HK and China • Visiting Professor of Beijing Normal University, China • Industrial Fellow of University of Warwick, UK



### 講題 : The world's most popular approaches for business improvement

With the world now in deep recession, after more than 10-year period of uninterrupted growth, organizations are now focused on the following goals:

- Reduce cost;
- Satisfy your customer and retain loyalty;
- Increase revenue and profit;
- Make your people more competent; and
- Beat your competitors.

Executives can contribute to their organizations in achieving these goals by equipping themselves with latest world-class approaches for business improvement. Dr. Chan will expound a few most popular ones with examples and explain how such knowledge may advance career prospect of executives.



# 專題講座

## 恒生商學書院學士銜接課程總監/ 牛津大學客席講師 何廣明 教授



PhD(Mgt.), FIQA, EQA Assessor

• 恆生商學書院~學士銜接課程總監 • 亞洲生產力組織押川研究員 (86-87) • 馬來西亞政府亞洲發展銀行品質專家 (93-94) • 第一屆至第十四屆“ISO9000和全面優質管理國際會議 — ICIT”主席 (96-09) • 英國魯頓商學院策略及品管講座教授 (96-97) • 英國劍橋大學Judge管理學院研究員 (96-97) • 英國牛津大學Said商學院訪問學者 • 英國國際管理學院策略及品質管理教授 • 分別於英國高雲地利/佩斯利大學、澳洲皇家理工大學及瑞典Vaxio出任客席教授 • 中國廣州中山大學首位「卓越企業管理」桂冠教授 • 曾向百多間機構提供ISO9000和五常法顧問及培訓服務 • 香港五常法協會創會主席 - 擁有超過二萬會員和過千家認證企業 • 著有100多份論文和20本書籍，其中包括“TQM: Integrated Approach”，翻譯為五種語言

**講題：終身學習 • 服務創新 • 和諧社會 • 精益五常**

# 專題講座

## 澳門博彩股份有限公司 顧良智 教授

•澳門品質管理協會會長•香港質量管理協會主席(2000-2002)、會長(2002-2004)、名譽會長(2004-2006)•六式碼學會名譽會長•澳門博彩股份有限公司展能部主管•澳門大學工商管理學系指導委員會會員及副主席•香港特別行政區政府教育統籌局質量保證視學諮詢委員會成員(2000-2004)•香港特別行政區政府教育統籌局校舍分配委員會成員(2000-2006)•香港大學質量管理課程學術會議校外成員•澳門生產力暨科技轉移中心諮詢會委員•北京師範大學高級訪問學者及珠海分校客座教授•澳門科技大學兼職教授•亞洲(澳門)國際公開大學客座教授、博導•澳門中西創新學院教授•香港銀行學會教育及考試委員會委員•軒尼詩道官立下午小學校管委會會員



### 講題：服務教練的推行

直至2008年8月底澳門共有31間娛樂場，澳門政府公佈凍結有關博彩業新項目措施，博彩業的競爭變得越來越激烈，因此，各娛樂場提供的服務品質是它們的關鍵成功因素，在零八年七月十日，澳門六家娛樂場持牌公司之一的澳門博彩股份有限公司(簡稱澳博)亦成功在香港上市，在2007年底，澳博擁有澳門28間娛樂場中的18間，有305張貴賓廳賭桌、1107張中場賭桌及3702部角子機。從賭博收入、市場份額和娛樂場數量來看，澳博是澳門最大的娛樂場經營商。為了提升顧客服務水平，澳博在2008年5月份為娛樂場的管理者及監督推行了客戶服務教練計劃，本文對有關教練的文獻作出整理，並介紹澳博的服務教練計劃，同時亦分析服務教練的調查結果。在2008年底一共有311位澳博的員工參與有關的顧客服務教練課程。教練是一種能有效釋放人員潛能及改變他們態度的技術。除了可以在娛樂場應用，教練概念可以在其它行業中被廣泛應用來改善提供服務人員的品質。



音樂,我要夠Rock,  
手信我要夠地道!

Soler  
(港澳著名搖滾組合Soler)



Julio



Dino



CHOI HEONG YUEN BAKERY  
MACAU



開心暢遊在澳門 經典手信咀香園



SINCE 1935

澳門新馬路二〇九號·澳門大三巴右街一號AB·澳門羅理基博士大馬路一一八號興富閣H座·澳門新口岸高美士街五十六號南園大廈地下·澳門新八佰伴百貨七樓  
澳門清平街一號·澳門關前馬場大馬路五號信達廣場第一座商場地下A-B·澳門氹仔金光大道澳門威尼斯人-度假村-酒店大運河購物中心2130a舖  
澳門氹仔地堡街嘉業閣A-D舖·澳門大三巴街二十八號E·查詢熱線:(853) 2835 5966·網址:www.choi-heong-yuen.com





SHUN HING GROUP  
信興集團  
SINCE 1953

自1953年30部手提收音機、電飯煲及其他家庭電器開始

# 全心全意服務中港 群策群力半世紀



**Panasonic** **JVC** **Rasonic**

ITOKI



**teka**

**TRANS THERM**

**VINTEC**

# 講者簡介

## 鄭偉文

香港生產力促進局 企業管理部及生產力培訓學院 總經理

鄭先生現任香港生產力促進局企業管理部及生產力培訓學院總經理，負責領導屬下多名首席及高級顧問，為客戶提供多元化的顧問及培訓服務，範疇包括績效管理、平衡計分卡、技能發展、人才發展及培訓、人力資源流程及系統管理、績效評估、薪酬及福利，以及職級結構檢討。鄭先生並且在香港生產力促進局內負責多項人力資源顧問服務及主持各種工作坊及研討會。

此外，鄭先生透過演講會 (Toastmaster Club) 掌握眾多促導技巧，並在Institute of Cultural Affairs學習Technology of Participation。鄭先生更在前任公司組織演講會以加強經理人員的簡報技巧。

鄭先生現為香港人力資源學會及沙田人力資源經理會會員。鄭先生持有香港大學文學院 (榮譽) 學士及英國Leicester University人力資源管理及培訓碩士，以及中國「人力資源管理師」—企業人力資源管理國家職業資格，並且是中國質量協會「卓越績效模式」(全國品質管制獎) (等同美國波多裏奇獎：Malcolm Baldrige Award)、「誰搬走了我的乳酪」培訓及「加強業務績效教練」工作坊的認可培訓師。



## 胡兆英

香港旅行社協會 主席

胡兆英先生從事旅遊事業超過18年，現擔任香港錦倫旅運有限公司董事總經理，亦積極投入出任業界公職，現為香港旅行社協會主席，並出任香港旅遊業議會理事；入境委員會召集人和購物事宜委員會及公共關係委員會副召集人，同時亦是08/09年度香港特區政府旅遊策劃小組成員，致力為業界服務。



## 講者簡介

### 陳思源

Mr. Eric Chan obtained his Engineering degree from University of London, UK and his MBA degree with distinction from Manchester Business School, UK. Chan also completed a Senior International Executive program from INSEAD French Business School. Chan is a chartered marketer and a chartered engineer, registered under UK Royal Council.



Mr. Eric Chan is currently General Manager, Business Development and Planning of Hutchison Telecom, one of the leading Fixed & Mobile Operator and a wholly own subsidiary of Hutchison Whampoa Group. He oversees Business Strategic Planning, Partnership & Alliance development, IT Application Development for Fixed Business and leads a team to develop new telecommunication products and new business streams such as ICT solutions and other Value Added Services for the company. Chan is a veteran in the telecommunications industry with over twenty years of experience in Engineering, Marketing, Product Management, Business Development and Consultancy. Chan was instrumental in many network service development in Hong Kong and has masterminded a wide range of strategic projects including trading network and industry-wide platform. Before joining Hutchison Telecom, Mr. Chan held various management positions in the IT & telecom industry, including Vice President of Data and Broadband Services, VP of Pre-sales Consultancy and Bid Management at PCCW.

Chan is a frequent speaker at international conferences such as Asian IT Expo, ASEAN K-Economy Conference in Brunei, KM Asia Showcase 2002, KM Symposium 2004, Microsoft TechEd and Broadband World Forum in Beijing, etc.. Mr. Chan is a founding member and Chairman of KMDC, a non-profit learned society to promote knowledge management practice in HK. Chan helped pioneer KM projects for a number of companies as early as 1998, including winning the Asian MAKE award for a fixed line operator. He is a full member of The Institution of Engineering and Technology (IET, former IEE), Hong Kong Institution of Engineers (HKIE) and The Chartered Institute of Marketing. For public services, Mr. Chan serves in the Family First Foundation, a charity organization promoting family values, as Exco member and participate in a number of industry and academic advisory boards.

### 楊育紅

中海物業管理有限公司 董事

中海物業管理有限公司董事。國家註冊高級審核員。深圳市市長品質獎評審專家。1985年畢業于蘭州大學英語系、曾在蘭州市33中學任英語教師、班主任、校團委書記。曾獲得系統優秀工作者、市優秀教師的稱號。



1993年加入深圳物業管理行業，負責物業管理的品質管制工作，在品質體系的设计、運作、檔編制、品質檢查、制定標準方面有獨特的管理經驗。在行業被評為物業管理的考評專家和招投標專家。2008年參與了深圳市市長品質獎的評審工作。每年參加物業管理的專題研討和行業的檢查，參與行業標準的編制，為行業作出了成績，曾被評為深圳市物業管理先進個人，深圳市品質管制優秀工作者。2000年加入中海物業管理有限公司，曾任公司品質管制部經理。九年間為公司榮獲多個獎項例如：2002年獲得深圳市品質協會頒發“品質管制獎”及2007年獲得深圳市羅湖區首屆區長品質獎。





# 強勁品牌 創新產品 優秀人才 卓越營運

創科實業在家居裝飾優質消費者工具市場及建築業專業工具市場均處於世界領導地位，本集團的成功，實有賴不斷專注發展強勁品牌、創新產品及優秀人才的策略。

創科實業旗下的強勁品牌組合包括Milwaukee®、AEG®及Ryobi®電動工具及配件、Stiletto®手動工具、Ryobi®及Homelite®戶外園藝產品，以及Hoover®、Dirt Devil®和Vax®地板護理設備。本集團的產品透過主要大型家居中心及零售商、經銷專門店及其他渠道，行銷世界各地。

本集團本著致力創新、專注科研及了解客戶需要的企業文化，確保我們的領先品牌及優質產品能夠滿足客戶、消費者和專業用家的需求，並為我們的股東提供長遠價值。



創科實業有限公司

創科實業於香港聯合交易所上市(股票代號：669)，並以第一級美國預託證券(ADR)方式掛牌(證券代號：TTNDY)

亞洲 • 澳大利亞 • 北美洲 • 拉丁美洲 • 歐洲 • 中東 • 非洲 • 印度次大陸

[www.ttigroup.com](http://www.ttigroup.com)

©2009 創科實業有限公司 · 版權所有

所有商標均為其各自擁有人之知識產權及受商標法保護。本集團採用Ryobi®商標乃依據Ryobi Limited授出之特許使用權。

# 講者簡介

## 李璽 博士

澳門科技大學國際旅遊學院 助理教授

2005年至今，澳門科技大學國際旅遊學院 助理教授

2004年，上海財經大學 會展管理 講師

主要研究方向和領域為旅遊管理與會展，其中又以旅遊目的地管理、旅遊規劃與開發、旅遊景區管理、會展策劃營銷和品牌管理等為側重。



## 劉丁己 助理教授

澳門大學工商管理學院 助理教授

劉丁己博士現任澳門大學工商管理學院市場營銷系助理教授。劉博士在國際知名學術期刊(如：Journal of Consumer Marketing, Journal of International Consumer Marketing, International Journal of Management Studies, International Journal of Mobile Communications, Singapore Management Review等)或研討會發表文章數十篇。劉博士也曾是全球四大會計師事務所之一的 Ernst & Young 的企管諮詢師 (consultant)，也曾任職於長江商學院 (CKGSB)，有豐富的諮詢實務經驗。劉博士過去的服務客戶包括國際商業機器 (IBM)、韓國三星公司 (Samsung)、中國鋼鐵公司 (CSC)、中國銀行 (BOC)、澳門威尼斯人、台塑公司石油總管理處、中國網通、中國南方電網及其分公司、澳門國際機場專營公司 (CAM) 等等。



## 關馳

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

研究生學歷，現任深圳移動綜合部副總經理。14年移動工作的背景，在電信技術、市場和綜合管理等方面都積累了豐富的實踐經驗與管理心得。2006年9月起，分管深圳移動的品質管制工作。在她的領導下，深圳移動QC工作發展迅猛，屢有突破，2008年取得了5個“國優”成果的佳績。



# 講者簡介

## Simon Tam

Director, Independent Wine Center

Simon was born in Hong Kong and raised in Australia. He is a graduate of the prestigious Roseworthy Wine Making College and is a qualified cook and cheese maker.

Simon has a lifetime of experience which has seen him visit every significant wine region and judge more than 70 international wine competitions. He is a columnist and contributing editor to 23 publications and websites including The South China Morning Post, Prestige, Macau Closer, Wine in China and New Zealand Wine Growers Industry Journal, among many more.

With a career spanning more than 18 years in the Greater China wine industry, he is widely considered Greater China's industry expert. In June 2007 Simon was voted "The Best Wine Consultant in Hong Kong" by UK's Wine Business International magazine. He has been educating the Asian wine and hospitality industry for a decade and a half.

He is the founding director Independent Wine Centre in Hong Kong, Shanghai and Macao as well as Hong Kong International Wine and Spirits Competition, the Hong Kong partner of UK's IWSC.



## 李仕權

中文大學專業進修學院 院長

Dr Victor Lee did his undergraduate and graduate studies in computer science and mathematics in the USA, and his graduate studies in Management in the UK. He got his PhD in Management Systems from the University of London. He also attended Harvard Graduate School of Education's Management Development Programme and Harvard Business School's Governing for Non-profit Excellence Programme. He was a Fulbright Scholar at Columbia University in New York during 2006-2007.

Dr Victor Lee had taught in several universities around the globe before returning to Hong Kong in 1989. These include the State University of New York in the USA, The American University of Paris in France, and the University of East Asia in Macau. In addition, he worked for Bank of America as a senior technical training specialist in 1989-1991.

Dr Victor Lee joined The Open University of Hong Kong in 1991 as a Senior Lecturer in Applied Computing and then in 1994 as an Associate Professor in Management to launch the Open University's MBA programme. In 1999, he was appointed by The Chinese University of Hong Kong as Director of School of Continuing and Professional Studies.

As for leadership training, Dr Lee participated in two leadership workshops, organised by the International Leadership Academy of the United Nations University in 1998 and 1999 respectively. He was invited by the Japanese Government to act as an Advisor on Board for the Ship for World Youth Programme in 2000. The Ship for World Youth Programme hosted some 200 youths from around the world on a two-month study tour programme in leadership development.







香港浸會大學持續教育學院  
SCHOOL OF CONTINUING EDUCATION  
HONG KONG BAPTIST UNIVERSITY



Professional Diploma  
in Quality Management  
品質管理專業文憑

[www.sce.hkbu.edu.hk/info/pdqm](http://www.sce.hkbu.edu.hk/info/pdqm)

Professional Diploma  
in Lean Six Sigma (Black Belt)  
精益六式碼黑帶專業文憑

[www.sce.hkbu.edu.hk/info/pdlss](http://www.sce.hkbu.edu.hk/info/pdlss)

截止報名日期：5月18日 查詢：3411 2723 / 3411 2876



此課程或課程內之部份科目已加入「持續進修基金可獲資助課程」名單，合資格的中成人學員可獲資助課程費用的80%，有關持續進修基金申請手續及詳情，請瀏覽網頁 [www.info.gov.hk/iaa/best](http://www.info.gov.hk/iaa/best)

教務熱線 3411 5000

網址 [www.sce.hkbu.edu.hk](http://www.sce.hkbu.edu.hk)

電子郵箱 [sce@hkbu.edu.hk](mailto:sce@hkbu.edu.hk)

辦事處  
校園中心 - 香港浸會大學崇基樓5樓 市區中心 - 尖沙咀赫德樓8號6樓 石門沙田校園中心 - 沙田安蔭街8號  
尖沙咀教學中心 - 尖沙咀彌敦道136A號4樓 港島中心 - 上環皇后大道中183號中環大廈9樓 灣仔中心 - 灣仔皇后大道東213號裕怡大廈26樓

With the  
Compliments of



澳門博彩研究學會

MACAU GAMING RESEARCH ASSOCIATION



# 創新中學

本以「終身學習」為信念  
「素質教育」作實踐

[www.mss-mlc.com](http://www.mss-mlc.com)



# 講者簡介

## 文瑞祥

澳門大學 行政及人力資源 總監

Mr. Steve Man, currently the Director of Administration and Human Recourses, University of Macau, was graduated from Chinese University of Hong Kong and obtained two master degrees in Hong Kong Polytechnic University subsequently. Before he came to Macao for his current job two years ago, he had been working in Hong Kong for many large multi-national corporations in prominent HR positions.

Upon he joined UM, he was appointed also as the Management Representative of the Quality Management System and actively participated in the policy development and the University's reform. In order to keep the University competitive in talent search, he had also initiated many changes in the reward and compensation system as well as the performance management system. With the vision to develop University of Macau to be the employee choice locally and regionally, he had devoted to help develop the UM's administrative service for more customer oriented.



## 麥照祥

香港特區政府教育局 質素保證分部總主任 (學校質素保證)

現為香港特區政府教育局質素保證分部總主任 (學校質素保證)，負責策劃和調配校外評核 (外評) 隊伍的訪校安排和參與外評工作。麥先生加入教育部門至今已逾廿年，到訪超過200間中學、小學和特殊學校，累積不少的視學經驗。

麥先生於一九八七年加入教育署 (教育局之前身) 為督學，參與中學電腦科目的課程發展、在職教師課程培訓和視學工作。至一九九七年教育署設立質素保證視學組，麥先生亦成為該組成員之一，參與新模式的整體學校質素保證視學工作，全面檢視學校在「管理與組織」、「學與教」、「校風與學生支援」和「學生表現」四個範疇的表現和整體發展概況，並向學校提出改善建議。

由二零零三年開始，特區政府教育局推行學校發展與問責架構後，麥先生主要負責策劃、參與和領導外評工作，亦負責邀請學校校長/資深教師加入各外評隊伍，進一步促進外評工作的發展。



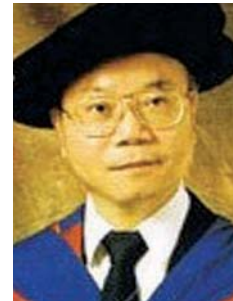
# 講者簡介

## 黃昭欽 博士

管理諮詢專業研究學院 行政總裁

DMS, MSc, PhD, FIIM, FCMI, CPEng, MIEAust, CMC

黃昭欽博士擁有三十多年從事工商管理、專業顧問及教學培訓的經驗。黃氏先後於英國University of Durham取得碩士學位及澳洲University of Wollongong取得博士學位，並在美國「牛津大學」考取管理資歷架構評審導師認證，為香港首批獲頒英國「職業專業資格」評審導師之一。他亦是一名特許專業工程師（機械工程）及國際公認執業管理顧問。



## 曾慶豐

Mr. Francis Tsang was graduated in the Hong Kong Polytechnic University. With his continuous study, he was further awarded the degree Master of Science in Engineering from the University of Hong Kong, Bachelor of Education from Australia and Master of Education from Leicester University in the United Kingdom. In addition, he was also awarded the Diploma in Management Studies from this University and Postgraduate Diploma in Computing from the Deakin University in Australia.

In respect of his professional qualification, he is a Chartered Engineer and Professional Engineer in the UK and Hong Kong respectively.

Mr. Tsang is currently the Head, Department of Engineering Management and Technology in the Hong Kong Institute of Vocational Education (Chai Wan), a member of Vocational Training Council Group in Hong Kong.





## Act-N-Achieve™ LEAN Consultancy 全方位「挾施」顧問服務

- ✓ Business Process Reengineering 企業流程再造
- ✓ Logistics Management 物流管理
- ✓ Supply Chain Management 供應鏈管理
- ✓ Customer Relationship Management 客戶關係管理

## Our Delighted Client 我們的成功客戶

FOXCONN®

SONY.

SHARP.

PHILIPS

Salcomp

SFE

YOUR TOTAL SOLUTION TO EXCELLENCE

卓越成就 源自優質管理

Contact Us **NOW**: info@tqm.com.hk / 2569 2883



# 講者簡介

## 徐杼顥 博士

香港大學專業進修學院 金融商業學院 課程主任

徐樹荃 (杼顥) 博士擁有工商管理博士及三個商管碩士學位。亦擁有三個專業資格。徐博士有多年從商的經驗及曾出任兩間香港上市企業的高管人士。現受聘于香港大學專業進修學院，專責發展工商管理及財務管理課程。徐博士有豐富教學及企業培訓經驗，專授商務策略、企業風險、企業財務及個人成長等學科。

徐博士是企業組織行為的專家，專注研究更新式及交易式領導者與員工表現的互動關係。對提升員工對上司的信任，建立員工自能的信心，幫忙員工追求高價值目標有深入的見解。在商業實實踐方向，他成功為香港經濟日報地產版創新設計「香港五十大屋苑叫價及成交價走勢表」，預測香港房地產價格盛衰變化週期，這走勢價格指數圖，在經濟日報每天刊登約二年長的時間，評價甚高。此外，徐博士發表實用管理法文章，深得業界支持和應同。



## 江紹發

澳門大學 管理學副教授

Dr Kong is an Associate Professor of Management in the Faculty of Business Administration, University of Macau. His current research interest is in the areas of capacities of managers, organizational integrity and organizational culture. Currently, he serves on the Senate of the University of Macau, the Technical and Scientific Council of the Tourism Institute of Macau, Board of Administrators of Badi Foundation and is an associate editor of a quarterly publication "One Country". An educator with more than 20 years of experience, he has worked with undergraduates, post-graduates and executive education and he maintains a keen interest to come into discourse, whenever he can, with a wide range of people on the nature and purpose of education.





*Earn Yourself An Extra Moment &  
Treat Yourself to A Pleasurable Drive!*

爭取每分每秒  
享受駕駛樂趣



香港西區隧道有限公司致力為公眾提供安全、優質及高效率的服務。西隧除連繫港九兩岸外，並配合完善道路網絡，經落馬洲貫通新界西北部及廣東省各主要城市。由西隧往返港九新界觀光、購物及美食熱點，便捷省時；使每位駕駛者能爭取每分每秒，真正享受駕駛樂趣。

Western Harbour Tunnel Company Limited is committed to providing a safe, quality and efficient service for the public. Taking advantage of a comprehensive road networks, Western Harbour Tunnel not only links both sides of the harbour, but also connects the northwestern part of the New Territories with major cities of the Guangdong Province via Lok Ma Chau. By offering convenient routings from Western Harbour Tunnel to various sightseeing, shopping and dining spots in the territory, motorists can save time and experience the pleasure of driving.



Western Harbour Tunnel Company Limited  
香港西區隧道有限公司

# 講者簡介

## Tham Kong Foo

Director of ASEAN Affairs, East Asian Forum for Adult Education (EAF AE) & Representative of Singapore Association for Continuing Education

MA (Training, Education and Development)

Assistant Secretary General (Singapore)

East Asia Forum for Adult Education



### AREA OF SPECIALISATION

- Training Consultant • Facility and Supply Chain Management • ISO Quality Management

### CORE COMPETENCES

- Assessing training needs of organisations • Developing a training package that tailor to customers' requirement - Logistics Management Society (Singapore) • Running workshops - Institute of Purchasing Management (Singapore) • Presenting talks - Universities (Malaysia and Thailand) • Conducting On-the-Job Training - Ministry of Education (Singapore)

### RELATED EXPERIENCES

- Served as Commanding Officer in the Air Force Supply Base • Organised a tele-conference - Ministry of Defence Singapore and Griffith University - Australia • Conducted ISO 9000 training in the Documenting and Internal Quality Auditing • Served as a National Quality Circle Convention Judge • Served as a Trainer in Procurement and Supply Management.

### EDUCATION

- Master of Arts in Training, Education and Development - University of Hull-UK • Logistics Management Course - Cranfield Institute of Technology -UK

### PROFESSIONAL AFFILIATIONS

- Singapore Association for Continuing Education — Professional Development Officer • East Asia Forum for Adult Education - Assistant Secretary General (Singapore) • Career Development Society Singapore - President

## 林俊傑 博士

香港城市大學

南澳大利亞大學工商管理博士，現就職于香港城市大學建築系，任建築和房地產項目管理碩士課程副主任。曾從事管理顧問和公司培訓工作，客戶包括國內外企業。歷任飛利浦電子（中國/香港）汽車照明部商務總經理和合資企業董事。曾發表多篇國際質量管理文章，并在多屆香港優質管理大會演講。



# 講者簡介

## 鄭素薇 教授

澳門旅游學院

Dr Soo-May Cheng currently teaches service management at the Institute For Tourism Studies, focusing on hospitality, gaming and tourism establishments. She also coordinates the design, management and delivery of executive development programs on a range of service-related areas. She has published in the Asia Pacific Journal of Management, the Journal of Enterprising Culture, the Asia-Pacific Business Review, Casino & Gambling International, among others. She has supervised, researched and taught in executive, doctoral, masters and undergraduate programs. Her current research deals with cross-cultural, interdisciplinary and international comparisons of service quality, human resource management, and social impacts of tourism and gaming developments. She is most interested in teaching and research with a practical orientation, so that she can draw on her previous work experience as a human resource officer, a journalist and a researcher prior to becoming an academic in various universities in Singapore, Australia, China, Hong Kong and Macau.



## 張瑩 管理學博士

現擔任中國企業聯合會管理諮詢委員會執行委員，全國現代管理領域專業技術人才知識更新工程組織工作委員會執行委員，北京師範大學珠海分校經濟管理研究中心副主任，是具有影響力的《中國管理諮詢專家500名》之一，中國第一批ICMCI頒證的CMC國際註冊諮詢師，並擔任CMC考官。

張瑩女士具有十分豐富的全面企業管理經驗，具有二十餘年的企業管理經歷，並在企業擔任過多年的高管職務。同時以極大的熱情投身於教育事業，她在2003年開創了中國第一個大學本科管理諮詢專業的試點課程，已有五屆本科學生學習過管理諮詢課程，學生人數超過一千名。



# 講者簡介

## 顧向恩 博士

顧向恩博士於1999年獲取管理學博士（英國國際管理中心/澳大利亞南格星大學Southern Cross University）。顧博士曾在新鴻基地產負責顧客關係管理，與不同的業務單位協調

（包括：地產銷售租賃、物業管理、酒店、會籍、財務、保險、網上拍賣、電子商務、電訊、停車場及數據中心），發展一個標準化的顧客關係管理系統來瞭解顧客，找出潛在顧客特徵的數據，同時提供度身定做的顧客服務，並替新鴻基地產設計一個封閉循環式的市場活動系統，量度市場效率及監察銷售成績，透過顧客關係管理和數據挖掘技巧進行交叉銷售及增值銷售，來不斷改善和增加顧客忠誠度，從而強化企業的賺錢能力。



顧博士曾參與香港某大發鈔銀行數據挖掘和消費者行為評分計劃。有關項目包括檢查，確認，抽取及淨化數據庫內的數據，以數據挖掘建立行為模式，以最有效的目標銷售市場推廣來吸引新客戶。

顧博士由2000年起指導工商管理碩士的畢業論文，研究範圍包括：戰略管理、銀行市場管理、品牌建立管理、文化活動的市場管理、市場的可行性研究、顧客滿意度、業務發展、消費者行為、及商店選址研究等項目指導。她在澳門科技大學任教工商管理學士課程，包括：服務營銷，市場策略，顧客關係管理，國際市場學及市場研究等課程。

## Ms. Adrienne Catlin

澳洲酒店學院 總主任兼課程評審

Adrienne offers high business acumen with exceptional experience in education. As General Manager of Australasian Hotel College, Ambassador for Australian Institute of Professional Facilitators & speaker for various Industry and Tourism groups, she has designed and delivered certified training programs across the Asia Pacific region.



Adrienne combines her extensive background as a facilitator, coach, auditor and past small business owner with years of experience helping both youth and adults take control of their life through the power of education.

It is her belief that anyone can change their mindset, the key is to identify your current behaviour and then fill the gaps that are required for success in both your personal and business life.

Qualifications boost: Advanced Diploma Hospitality Management, Diploma Business & Human Resource, Certificate IV Workplace Training and Assessment, Auditor for quality management systems and food management systems. Adrienne has a sound knowledge of The Australian Quality Training Framework, effective communicator with the ability to cross cultural divides and is a versatile trainer and assessor with high levels of participant achievement.

Adrienne offers the highest level of mentoring and training delivery in order to ensure the participants achieve outstanding outcomes with positive future prospects for both their personal and business life'.



 **Bonaqua**®

Mineralized Water • 飛雪® 礦物質飲品





# 澳門成人教育協會

[www.aepmacau.org](http://www.aepmacau.org)

本協會成立於 1983 年並於 1984 年在澳門政府正式刊憲註冊為非牟利社團。因憲報為葡文，故名稱只有葡文 ‘ASSOCIAÇÃO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE DE MACAU’，但中文名稱「澳門成人教育協會」則本會由 1983 年起已公開沿用至今。

適逢 2009 年為本會正式成立 25 週年，本會亦將會辦理所需法律手續，正式將中文名稱定為：

## 澳門成人及終身教育協會

作為強調本會以澳門構建「終身教育體系」“Lifelong Education System”及「終身學習型社會」“Lifelong Learning Society”為本會之重要奮鬥目標之一。

本會的標誌用葡文名稱四字的首個字母 AEPM 組合而成。以「一山還有一山高」的形象寓意「學無止境」。此標誌乃本會創會副會長，前「澳門業餘進修中心」何頌恆校長所設計。

在本會成立 25 週年之際，謹向 25 年前支持本會成立及一眾創會會員致敬。

# 致謝辭

## 深圳市質量協會 會長 李榕 博士

• 深圳市品質協會會長 • 中國人民政治協商會議深圳市委員會第四屆常務委員 • 中國品質協會理事 • 香港品質管理協會名譽顧問 • 中國品質協會質協全國六西格瑪 (6σ) 推進委員會委員 • 深圳市仲裁委員會仲裁員 • 深圳市公安局經濟偵查分局特邀廉政監督員 • 深圳市品質技術監督局義務監督員



大家好！在你們的支持和關懷下，第三屆泛珠地區品質論壇圓滿地結束了。

本屆論壇的主題是：「終身學習 • 服務創新 • 和諧社會」。會議持續二天，來自南韓的前副總理金信一教授和香港機電工程署署長何光偉太平紳士在開幕式上的專題講座，期間還有來自香港教育局、香港鐵路有限公司、澳門大學、澳門科技大學、深圳中海物業管理有限公司、中國移動深圳分公司等來自港澳國內的專家、學者，他們在各自的角度和層面就提高服務品質，持續改善專題上做了精彩的演講；感謝所有的演講嘉賓！

本次會議不僅有論壇的交流，同時為與會者提供觀摩澳門優質企業的機會，給與會者提供了更為充分的學習、交流機會。

泛珠地區品質論壇至今已開展三年，本屆泛珠地區品質論壇能順利召開得到了香港生產力促進局、六式碼學會和澳門生產力暨科技轉移中心的大力支持。同時特別要感謝富士施樂給予鑽石級的贊助。

我還要感謝來參會的各位領導和與會者，你們在百忙中抽空來參加我們的會議，不僅僅在學習和提高有所收穫，也是對我們品質事業的支持，更是鞭策和信任，我們一定更加努力，讓今後每一屆的泛珠地區品質論壇越來越好！

同時我也要特別感謝主辦方之一 —— 澳門品質管理協會，正是因為你們勤勤懇懇、一絲不苟的工作讓論壇的各項安排順利的完成，你們的敬業精神讓我感動，沒有你們的辛勤努力就沒有這次會議的成功！在此，再次表示我對你們最衷心的敬意和感謝！

最後，再一次謝謝大家的支持，希望下一屆泛珠地區品質論壇能繼續得到你們的支持和厚愛，品質論壇關注品質、提升品質，“中國製造”品質的成長需要我們不斷進取，終身學習！

# 致謝辭

## 香港品質管理協會 主席 周家賢 博士

- 香港品質管理協會主席及六式瑪學會副主席
- 中國質量協會理事及深圳市質量協會專家委員
- 深圳市海外經濟文化促會副會長
- 北京師範學客座教授
- 天津大學客座教授
- 香港大學 (SPACE) 金融商業學院顧問

Dr. Chau is currently the Operations Director of a high-tech company in charge of four manufacturing facilities in China. Dr Chau has over 15 years experience in manufacturing operations and quality management with various companies. Dr Chau is the Chairman of the Hong Kong Quality Management Association and Vice chairman of Six Sigma Institute. Currently, he is a visiting professor of Beijing Normal University (北京師範大學) and TianJin University (天津大學). In 2007, Dr Chau was selected as China's 500 influential management consultant experts by China Enterprise Confederation. He has also published more than 20 papers in international journals and conferences.



陳邦柱會長、何光偉署長、李何玉教授、伍達倫博士、各位來賓：

本屆論壇以終身學習，服務創新，和諧社會為主題的會議圓滿地結束了。隨着香港，澳門及內地的經貿合作日趨緊密，加上面對珠三角產業轉型及金融風暴的挑戰，在這二天會議中請來多位泛珠地區的品管專家和學者，藉着專題講座，企業觀摩，為各企業建立交流平台，分享寶貴的營商管理經驗。

本人十分感謝來參加會議的各位領導和各參會者，你們在百忙中抽空來我們的會議，你們的支持和信任，我們定會更加努力辦好以後今後每一屆的泛珠地區論壇。同時，我也要特別感謝主辦方，澳門品質管理會及澳門理工學院的努力及支持，沒有你們的辛勞就沒有這次會議的成功。

最後，再次謝謝大家的支持，我們將會繼續促進泛珠企業的借鑑交流，推廣優質文化，為祖國的品質事業發展，作出更大貢獻。



感謝你的嘉許，  
我們承諾不斷追求卓越，  
再創高峰！



香港中華煤氣有限公司榮獲  
「2008香港工商業獎：生產力及品質大獎」

煤氣公司多年來致力推行優質服務計劃，鼓勵員工主動構思改善方案，提升生產力和服務質素。我們引進最新的工程技術和資訊系統，以創新精神結合現代化管理機制，推動革新，建立高效率的優質企業文化。

今年，煤氣公司榮獲「2008香港工商業獎：生產力及品質大獎」。這項榮譽是對我們管理層及全體員工的激勵。我們衷心感謝社會各界對我們的肯定和支持，並承諾日後會繼續貫徹追求卓越的精神，再創高峰，務求成為亞洲首屈一指的清潔能源供應商及優質服務商。



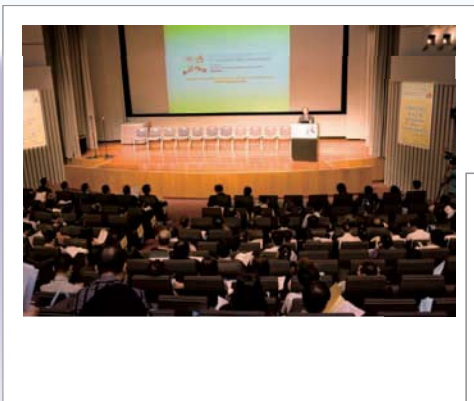
TotalCaring  
Award  
全面關懷大獎 2007/08

熱戀好生活



煤氣  
Towngas

# 上屆花絮





# 鳴謝

第三屆泛珠地區品質論壇 及 第十三屆香港品質管理大會對下列協助是次大會之機構深表謝意：

## 鑽石級贊助

富士施樂 (香港) 有限公司  
澳門特別行政區政府旅遊局  
澳門博彩股份有限公司

## 銀級贊助

Minitab Inc.  
信興集團  
香港中華煤氣有限公司  
澳門咀香園餅家  
澳門基金會

## 其他贊助

DKNY  
Institute of Professional Trainers  
TQM優質管理顧問有限公司  
也門共和國駐香港特別行政區 名譽領事 沈運龍  
快易通有限公司  
宏利人壽保險 (國際) 有限公司  
恆生銀行有限公司  
香港中小型企業商會 會長 吳宏斌  
香港中華電力有限公司  
香港西區隧道有限公司  
香港浸會大學持續教育學院  
陳曼琪 方炳華 李思鳴 律師事務所  
註冊理財師協會 總幹事 張偉良  
創科實業有限公司 董事總經理 鍾志平 博士太平紳士  
曾慶豐先生  
港通控股有限公司  
澳門可口可樂飲料有限公司  
澳門成人教育協會  
澳門創新中學  
澳門貿易投資促進局

鳴謝 (以筆劃順序)

《氣候願景2050》  
碳排放強度  
降低75%

## 目標高瞻遠矚，摒棄「如常運作」模式



面對氣候變化的威脅，我們的未來，取決於今日的承諾。中電致力履行社會責任，訂立了進取且艱巨的目標：承諾在2050年底前把發電組合的碳排放強度降低75%。

為成功邁向此目標，我們必須摒棄「如常運作」的模式：

- 2020年底前，將零碳排放的發電容量比例提升至20%
- 繼續致力於發展天然氣及提高能源效率
- 在發達國家不再增建傳統燃煤發電設施
- 積極採納創新技術

中電深信，社會各界必須群策群力，攜手承擔，才能為下一代建立更美好及可持續發展的未來。

中電是亞洲區內佔領導地位的私營電力公司，共採用四類發電模式：煤、天然氣、核能及可再生能源。

[www.clpgroup.com/climatechange](http://www.clpgroup.com/climatechange)



蛻  
TRANSFORMATION  
變





ETC電子道路收費系統

RFID無線射頻識別技術解決方案



TELEMATICS汽車通訊系統



ITS智能交通運輸系統



快易通有限公司提供優質的智能交通運輸和物流服務解決方案，服務包括：  
Autotoll Limited provides quality intelligent transport and logistics solution, services include:

ETC

### 電子道路收費系統

Electronic Toll Collection (ETC) System

將傳統的人手收費模式改為自動化，提供準確的行程記錄。ETC automates the manual in-lane collection process, with full transaction records available for subscribers.

TELEMATICS

### 汽車通訊系統

Telematics Service Platform

提供遠程資訊系統服務平台，客人可在網上進行中港車輛衛星定位追蹤、行程數據收集、工作配送及車隊管理。Provide the platform that offers enabling GPS vehicle tracking in Hong Kong and China, data collection, job dispatch and fleet management over a web-based user interface.

RFID

### 無線射頻識別技術解決方案

Radio Frequency Identification (RFID) Solution

於供應鏈管理、資產管理及停車場系統的應用上，為客戶提供顧問服務、解決方案及技術支援。Offer consultancy service, solution, and technical support for RFID applications in supply chain management, asset management and access control in car parks.

ITS

### 智能交通資訊系統

Intelligent Transport System (ITS)

綜合不同技術進行實時交通數據收集、分析及運算，為客戶提供多方面交通資訊和提高行程效率。By combining multiple technologies for real-time traffic data collection, analysis, and travel time estimation calculations, road users can acquire useful traffic information to improve their travel efficiency.

## 獲享殊榮 AWARDS & DISTINCTIONS



2005年「香港無線科技傑出大獎」之「無線企業方案傑出大獎」“Outstanding Award” in the Enterprise Solution category, the Hong Kong Wireless Technology Excellence Awards 2005



「2006香港資訊及通訊科技獎」之「無線科技 - 企業應用方案銀獎」“Silver Award” in the Enterprise Solution category, “Hong Kong Information and Communications Technology Awards 2006: Wireless Technology”



2006年「第二屆盛世卓越品牌大獎」之「卓越交通運輸及物流服務供應商品牌」“PABE in Transport and Logistics Service Provider” in “PRIME Awards for Brand Excellence 2006”



「2007弗若斯特沙利文亞太區無線射頻識別科技價值分析市場滲透領導獎-物流運輸系統集成組(香港)」“2007 Asia Pacific Frost & Sullivan Vertical Market Penetration Leadership Award for the RFID Value Chain Analysis - System Integrations Market in the Transportation and Logistics Vertical (Hong Kong)”



“High Flyers Outstanding Enterprises 2008”



「資本才俊非凡服務大賞 2008」“Capital CEO Supreme Service Awards 2008”





澳門是東、西方商人貿易的匯合點。這裡不僅有世界級的會議展覽場所及酒店設施，無論日與夜，澳門精彩多姿的娛樂消遣也讓你樂而忘返。

不一樣的接觸  
感受澳門！

繽紛世界，澳門就是與別不同



澳門特別行政區政府旅遊局  
[www.macautourism.gov.mo](http://www.macautourism.gov.mo)