

Newsletter



HKQMA

Hong Kong Quality Management Association

香港品質管理協會

~ Path of Quality ~

Chairman's Message

In the Year 2020, it has been an incredibly unusual and difficult year for everyone. COVID-19 pandemic has always been the spotlight news every day. People's normal life is tied-up with dashboard of the disease. Some of business and economic activities are inevitably close down due to restriction of social distancing or contact. Hong Kong Quality Management Association's (HKQMA) activities have no exemption. We were almost missing out participating and ceased organizing regular activities i.e. company visit, training and conference, etc. However, I strongly belief that there will always be light at the end of the tunnel with vaccine on its way recently, heading to a full resumption of normal life in 2021.



In the second half year of 2020, HKQMA used remote and video conferencing for most of our activities. Our Executive Committee (Execo) meetings and Annual General Meeting were conducted by webinars. Thankfully, our Execo members were very dedicated and worked hard by organizing seminars to sharing interesting topics among members and friends. These seminars however may be a treat for courses to be launched in 2021.

Newsletter



HKQMA

Hong Kong Quality Management Association

香港品質管理協會

~ Path of Quality ~

Chairman's Message

I have pleasure to bring to our members the Industry 4.0 (I4), the era of Internet of Things (IoT) comprising of Robotic Process Automation (RPA) capable of autonomously exchange data. I hope that these topics will be actively engaged in 2021. HKQMA tries to share more varieties of contemporary knowledge and information, as to serve our member.



On behalf of HKQMA, I sincerely welcome all Members of the Execo for the tenure 2021.

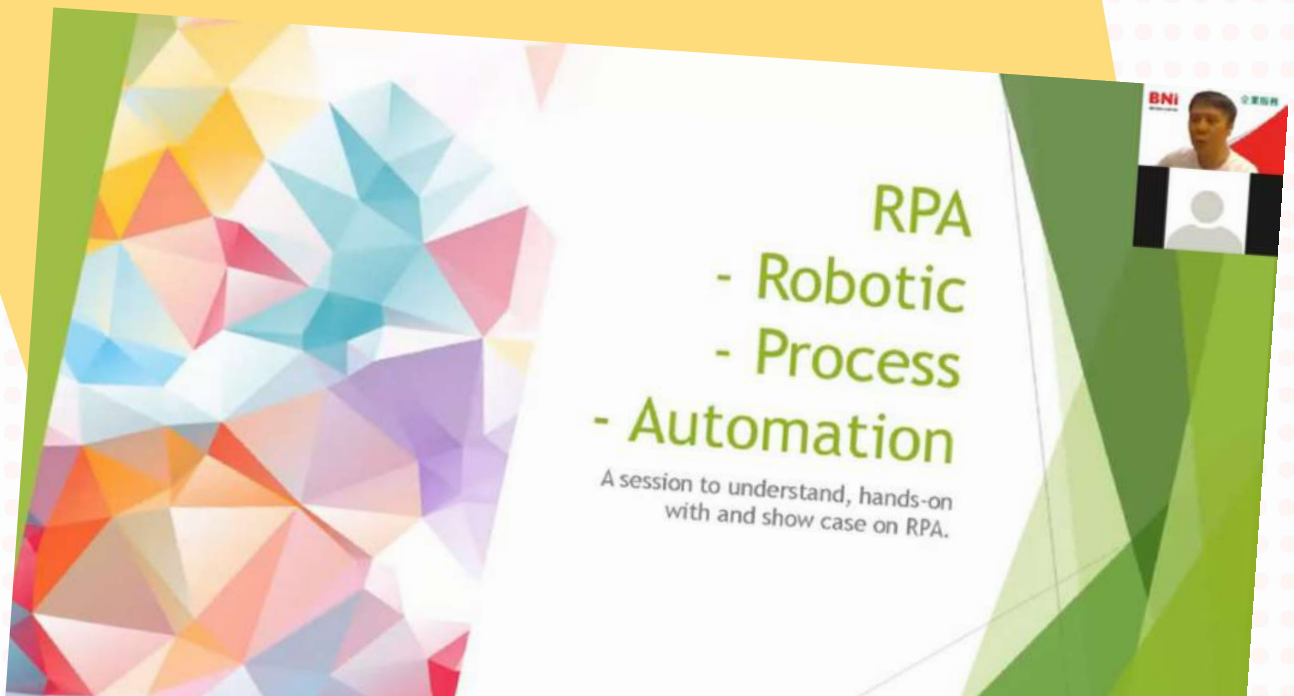
Finally, I wish all Member Fellows, Readers and Friends a Health, Safe and Peaceful Holiday Seasons and a prosperous year of Ox 2021.

Dr. Frankie Lam
Chairman,
Hong Kong Quality Management Association

HKQMA Webinars (2020 Q3 & Q4)

3 webinars were organized in the second half of year 2020.

- ISO 56002 seminar/conference with HKPC and ISI (July 2020)
- Free seminar Robotic Process Automation RPA & Quality 4.0 (Aug 2020)
- Digital Work Supervision System DWSS Seminar (Nov 2020)



Digital Transformation of Quality Site Supervision

With the issuance of the Technical Circular (Works) No. 3/2020 by Development Bureau in March 2020. It marked the beginning of a new era of quality site supervision in Hong Kong. While digital transformation has undergone in the private sector, from 1 April 2020, all government public works exceeding HKD \$300 million must adopt Digital Works Supervision System (DWSS).

The issuance of the technical circular is intending to enhance the standard and efficiency of work supervision as well as the quality and safety of works and the application of DWSS is a crucial tool in this transformation. A typical DWSS system is a web-based centralised portal with a mobile application for collecting site works information and managing the workflows of site activities.

The current applications of DWSS has five mandatory modules, namely - Request for Inspection and Survey Check (RISC) form, site diary, safety records, site cleansing and labour returns. It is understood that more technical circulars will be issued by the Development Bureau in 2021 for additional modules of DWSS.

On the other hand, the Integrated Capital Works Platform (iCWP) will be implemented by the Development Bureau in phases next year, specification on DWSS data standardisation requirement will also be circulated such that statistical data from all capital works can be submitted to the upcoming iCWP for analysis. Development bureau will continue to explore the use of remote monitoring, wireless sensors networks, internet of things and other innovative technologies to push forward digital construction.

Such digital transformation will certainly increase productivity, enhance regulation and quality assurance for the industry over the next few years.

Written by George Wong (Director of Training)

〈質量管理-客戶滿意度-機構處理投訴的準則〉

ISO 10002:2018 第三版

簡介

本準則為針對所有類型的商業或非商業活動（包括與電子商務有關的活動）的機構規劃，設計，開發，運營，保持和改進有效和高效的投訴處理流程提供了指導。它旨在使機構及其客戶，投訴人和其他相關利益方，通過投訴處理過程獲得的信息可以改善產品，服務和流程，並且在正確處理投訴的情況下，不論規模，地域和行業，都可以提高機構的聲譽。在全球市場上，使用國際標準的價值變得更加明顯，因為它使人們對投訴的一致處理方式有其信心。有效和高效的投訴處理流程反映了提供產品和服務的機構以至那些產品和服務的受益者的需求和期望。

客戶滿意度-機構處理投訴的準則是由技術委員會 ISO / TC 176，質量管理和質量保證小組委員會 SC 3 提供編寫。第三版取消並替代了第二版（ISO 10002：2014）。與上一版本的主要的變化是以符合 ISO 9000：2015 和 ISO 9001：2015 的相容性, 和改進了與 ISO 10001，ISO 10003 和 ISO 10004 的一致性。

投訴處理框架

1. 機構環境

計劃，設計，開發，運營，保持和改進投訴處理過程中，機構通過本身背景作以下方式考慮：

- 識別機構宗旨及相關的法例法規，並解決影響機構實現投訴處理能力的所定目標, 考慮其他的外部 and 內部問題及因素；
- 確定與投訴處理過程有關的利害關係方，並解決這些利害關係方的相關需求和期望；
- 確定投訴處理流程，包括其範圍和適用性，配合外部和內部問題以及上述相關方的需求。

2. 領導和承諾

最高管理層應表現出領導作用，並且機構應積極致力於有效和高效的投訴處理和政策。由機構的最高管理層展示和促進承諾尤其重要。

在回應投訴方面具有強大的領導能力和承諾，應使人員和客戶都可以為改善機構的產品，服務和流程做出貢獻。這種領導和承諾應反映在解決投訴的政策和程序的定義，通過宣傳及提供足夠的資源（包括培訓）來體現管理層的領導才能和承諾。

3. 責任與授權

管理層應負責：

- 確保在機構內部建立投訴處理流程和目標；
- 確保根據機構的投訴處理政策計劃，設計，開發，運營，保持和持續改進投訴處理流程；
- 識別和分配有效和高效的投訴處理流程所需的管理資源；
- 確保在整個機構中提高對投訴處理過程的認識以及以客戶為中心的需求；
- 確保以簡單容易的投訴處理的信息傳達給客戶，投訴人及相關方；
- 規定權限，任命投訴處理管理代表，並明確定義其職責；
- 建立績效監測，評估和報告過程，向最高管理層報告投訴處理過程，並提出改進建議；
- 維持投訴處理流程的有效運作，包括招請和培訓適當的人員，技術要求，設定目標時限
- 定期作出流程審核。

參與投訴處理過程的其他管理人員應在其職責範圍內負責：

- 確保實施投訴處理程序；
- 與投訴處理管理代表聯繫；
- 確保提高對投訴處理過程和以客戶為中心的意識；
- 確保處理有關投訴處理過程的信息；
- 報告有關投訴處理的行動和決定；
- 確保對投訴處理過程進行監控並記錄；
- 確保採取措施糾正問題，防止在將來發生，並記錄該事件。



4. 規劃，設計與建立

機構應計劃，設計和建立有效且高效的投訴處理流程，以提高客戶忠誠度和滿意度，並提高所提供產品和服務的質量。該過程應包括一系列相互關聯的活動，這些活動應和諧地發揮作用，在建立和使用投訴處理流程時，機構應考慮並應對可能出現的風險和機會：

- 監測和評估有關風險和機遇的過程以及外部和內部問題；
- 確定和評估具體的風險和機會；
- 規劃，設計，開發，實施和審查與已識別和評估的風險和機會有關的糾正措施和改進。

有關投訴處理過程的信息，例如單張，流程應隨時提供給客戶，投訴人和其他有關各方。此類信息應以易懂的語言提供，並在合理範圍內以所有人都可以使用，這樣就不會有投訴者處於不利地位。以下是此類信息的示例：

- 可以投訴的地方；
- 如何提出投訴；
- 投訴人應提供的資料；
- 處理投訴的過程；
- 與過程中各個階段有關的時間段；
- 投訴人如何獲得有關投訴狀態。



5. 處理流程

投訴的確認

收到每個投訴後，應立即（例如通過郵寄，電話或電子郵件）告知投訴人。收到投訴後，初部投訴的記錄應確定投訴人尋求的補救措施以及有效處理投訴所需的任何其他信息，包括：

- 投訴的描述和相關的理據；
- 所請求的補救措施及回覆期限；
- 涉及人員，部門和其他有關機構；
- 投訴的產品和服務及其他同類機構的同類及處理方法。

評估投訴

收到投訴後，應首先根據嚴重程度，安全隱患，複雜性，影響以及需要立即採取行動的可能性等標準對每個投訴進行初步評估。投訴應根據其緊急情況及時處理。例如，重大的健康和 safety 問題應立即處理。投訴調查應盡一切合理努力調查有關投訴的所有相關情況和信息。調查應與投訴的嚴重性，發生的頻率和嚴重性相稱。從最初收到投訴到整個過程，都應跟踪投訴，直到投訴人滿意或做出最終決定為止。

投訴回應

應根據要求並定期（至少在預先設定的期限內）向投訴人提供最新狀態。應禮貌地對待投訴人，並通過投訴處理過程將投訴的進展情況告知他們。經過適當的調查後，機構應提供，例如，糾正問題並防止將來發生。

如果無法立即解決投訴，則應採用旨在盡快解決該問題的方式進行處理。與投訴人或相關人員有關的有關投訴的決定或採取的任何措施，應在做出決定或採取行動後立即告知他們。

HOW TO HANDLE CUSTOMER COMPLAINTS



投訴結案

如果投訴人接受建議的決定或行動，則應執行並記錄該決定或行動。如果投訴人拒絕建議的決定或行動，則投訴應保持公開狀態。應對此進行記錄，並應將可用的內部和外部追索形式通知投訴人。

6. 監視投訴

機構應持續監視投訴的進度，直到用盡所有合理的內部和外部求助方法或使投訴人滿意為止。

投訴分析與評價

機構應該對所有投訴進行分類，然後進行分析，以識別系統的，反復發生的和單個事件的問題和趨勢，以幫助消除投訴的根本原因，並確定改進或更改所提供的過程，產品和服務的機會。

評估對投訴處理過程的滿意度

應該定期採取措施來確定投訴人對投訴處理過程的滿意度。這可以採取對投訴人進行調查和其他各種溝通方式。

監控投訴處理過程

應對投訴處理過程，所需資源（包括人員）和要收集的數據進行持續監控。投訴處理過程的績效應根據預定標準進行衡量。



投訴處理流程的審核

機構應定期執行或提供審核，以評估投訴處理流程的績效。審核應提供以下信息：

- 處理符合投訴處理的程序；
- 為實現投訴處理目標而進行的過程的適當性和有效性。

7. 持續改進

投訴處理審核可以作為質量管理體系審核的一部分，在管理評審中應考慮審核結果，以發現問題並改進投訴處理。

機構的最高管理者應審查投訴處理過程，以便：

- 確保其持續的適用性，充分性，有效性和效率；
- 確定並解決不符合健康，安全，環境，客戶，法規和其他相關要求的情況；
- 識別並糾正產品和服務的缺陷；
- 評估風險和機遇以及對投訴處理流程以及所提供產品和服務的更改需求。

機構應不斷提高投訴處理流程的有效性和效率。這可以通過採取糾正措施，針對風險和機會採取的措施以及創新性改進來實現。機構應採取措施消除導致投訴的現有和潛在問題的原因，以分別防止再次發生和發生。

在投訴處理中探索，識別和應用經驗教訓和實踐可以：

- 在機構內部培養以客戶為中心的方法；
- 鼓勵在投訴處理發展方面的創新；
- 識別的投訴處理行為模範。

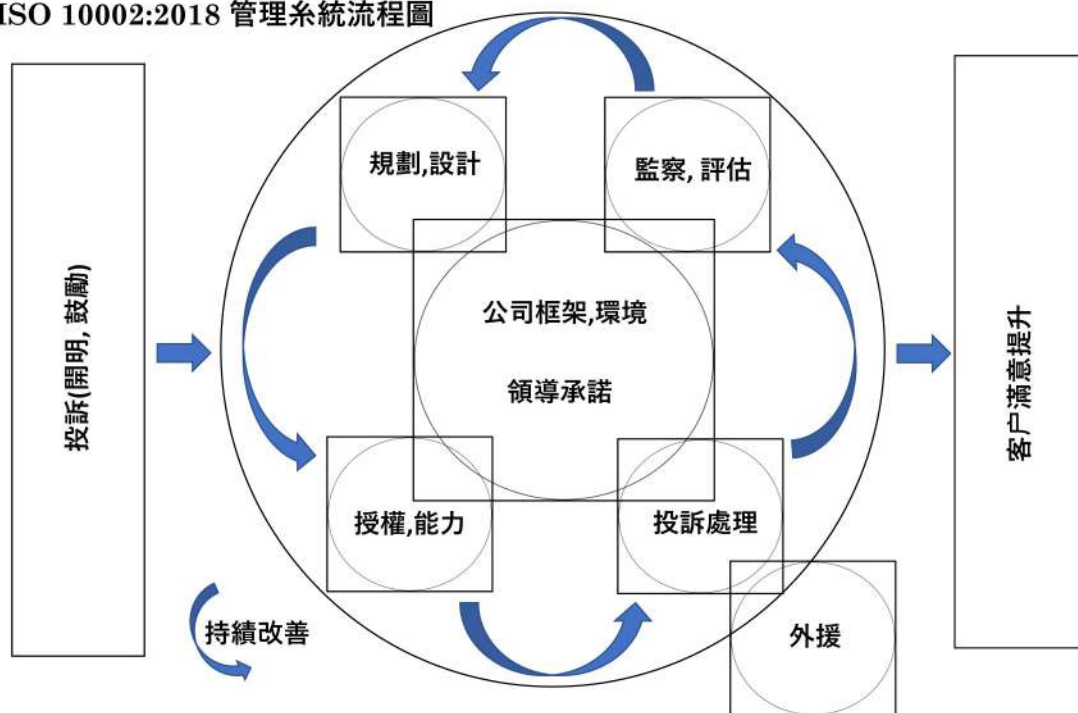
結論

對於各種規模及行業的機構，由於資源有限，一些重點關鍵領域，可以作為集中及通過簡單的過程獲得最大的效果：

- 向投訴者提供開放投訴機制，方便及迅速地處理投訴；
- 增強機構以一致，系統性和主動積極的方式解決投訴，使投訴者滿意；
- 提高機構識別趨勢並消除投訴根本原因改善機構的運營；
- 幫助機構建立以客戶為中心的解決投訴的方法，並鼓勵人員提高與客戶合作的能力；
- 為持續審查和分析投訴處理流程，投訴解決以及流程改進提供基礎；

最後，機構亦可以改善客戶服務，鼓勵客戶反饋，包括在客戶不滿意的情況下進行投訴，可以提供機會來維持或提高客戶忠誠度和認可度，並提高競爭力。

ISO 10002:2018 管理系統流程圖



(上述資料取材及參考自 ISO 10002:2018)

撰寫：Dr. Frankie Lam (Chairman of HKQMA)

Partner Employer Award

The Partner Employer Award, organized by the Hong Kong General Chamber of Small and Medium Business (HKGCSMB), aims to recognize organizations which provide employment opportunities to students or graduates of local tertiary institutions. HKQMA received the Award as well as Partner Association Award in year 2020.

HKQMA will continue to invest resources to nurture the local students and graduates and provide a friendly and caring working environment to them.

友商有愛 2020

Partner **A**ssociation **A**ward 嘉許計劃

Support the Partner Employer Award
支持友商有良嘉許計劃

友商有良 2020

Partner **E**mployer **A**ward 嘉許計劃

List of President, Executive Committee and Co-opt Members (Year 2021)

Hon. President : Dr. CHAU ka Yin, Gavin

President : Dr. CHAN Man Wong, Mark

Chairman : Dr. LAM Kin Sun, Frankie

Vice Chairman : Mr. HO Long Chau, Charles

Hon. Secretary : Mr. FUNG Shun Choi, George

Hon. Treasurer : Mr. CHEUNG King Wu, Wood

Director of Academic/Training : Dr. LEUNG Wai Keung, Victor

Director of Consultancy : Dr. CHAN Yiu Wing, Sebastian

Director of Event : Ir. HO Kam Hong, Victor

Director of Publication : Mr. WONG Tze Shing, Benson

Director of Marketing : Mr. CHENG Man Chi, Frankie

Director of Membership : Mr. CHAN Kwong Choi, Anthony

Director of I.T. : Mr. LEE Kwong Chi, Alex

Director of Function : Ir. Trevor CW TANG

Director of Training : Ir. WONG Yu Yan, George

Administrative Officer : Ms. FUNG Sin Kan, Can

List of Platinum Corporate Member

MTR Corporation

The Hong Kong & China Gas Company Limited

Kum Shing (K.F.) Construction Company Limited

Maxim's Caterers Limited

List of Corporate Member

The Hong Kong School of Motoring Ltd.

The Cross-Harbour (Holdings) Ltd.

Y. T. Realty Group Limited

Six Sigma Institute

Yau Sang Engineering Company

Winson Property Management Limited

A Ferrari Architects & Engineering Consultants Limited

Big Success Construction Engineering Limited

Safety Specialist Services Limited

Galaxy Construction Engineering Limited

Glory Cleaning Services Company

Smart On Construction (HONG KONG) Limited

Massons Transportation Company Limited

Fai Wong Construction (ASIA) Limited

Bang Bang Entertainment Limited