

Founding Member of World Alliance of Chinese Quality (WACQ)
Founding Member of Asian Network for Quality (ANQ)

第十一屆全球華人品質峰會

朱偉文博士簡介及演講內容



朱偉文博士簡介:

朱偉文博士畢業於 Bulacan State University，擁有工商管理博士學位。他在澳門自來水股份有限公司出任副總經理，負責客戶服務、企業傳訊及危機管理等領域，在水務行業擁有超過三十年的豐富經驗，涵蓋內地及澳門。他在大中華區水務市場中積極活躍，參與當地及鄰近地區的供水事務推廣與技術交流，致力於建立以客為先的服務理念，並推動客戶滿意度及支持度調查機制，推廣優質優價的水費改革理念。此外，作為澳門品質管理協會的副會長，他積極推動品質管理及優質服務體系的可持續發展。





Founding Member of World Alliance of Chinese Quality (WACQ)
Founding Member of Asian Network for Quality (ANQ)

演講內容:

Macao Water：AI 賦能引領供水水質邁向品質 4.0 的卓越之路

供水服務作為滿足民生基本需要的關鍵行業，其首要目標是確保供水的安全、穩定及優質的客戶服務。自 2000 年以來，公司積極推動 ISO 管理認證，從 ISO17025 檢測和校準實驗室能力認可準則，到 ISO9001 品質管理系統及 ISO2200 食品安全管理系統，不斷提升生產效率，確保供水安全，完善整體服務質素，推動企業的永續發展。

公司致力於通過標準化、數字化及智能化推動智慧水務（Smart Water）的發展，邁向品質 4.0 的卓越之路，專注於系統整合與流程優化，通過 AI 賦能及創新，將日常生產、供應和客戶服務運營逐步推向智能化。傳統手段和過往經驗已不足以滿足品質 4.0 對卓越表現的嚴格要求。公司利用 AI 算法嵌入傳感器網絡，結合 AI 圖像識別及分析，通過可視化管理，明確顯示實際表現與績效目標之間的差距。這不僅持續改善操作流程，也提升了每位員工的效率和價值，效果立竿見影。管理層及關鍵人員可以更輕鬆掌握水質變化、生產、安全、運營、銷售及客戶服務等最新情況，為公司實現卓越運行及最佳表現，創造更高價值及永續發展。