

專訪諾貝爾醫療集團

執行長張朝凱醫師 談 ISO9001 驗證過程感想

爾企業集團
榮獲 ISO9001 驗證



由於生活水準提升，國人對於食衣住行、寓教於樂的要求相對提高，且更加重視服務品質，因此，當有民生需求時，往往都會選擇通過國家認可，或者有信譽的商家。倘若餐館都會選擇服務佳的，那攸關我們生命的醫療體系，是否更該選擇有國際認證的企業呢？

諾貝爾醫療集團於2004年10月榮獲 ISO9001國際認證，由瑞士SGS國際認證公司鮑略兒協理頒發證書，使諾貝爾成為北台灣第一家通過ISO的屈光手術、美容外科、客戶服務的醫療機構。



▲張朝凱醫師（第三排左二）現任美國南卡羅萊納大學醫管博士班二年級學生，南卡老師雀爾維（Charity）教授日前專程來台授課，圖為雀爾維教授（第一排左二）在諾貝爾醫學展覽協會所與台灣博士班學生合照

▲諾貝爾醫療集團榮獲 ISO9001服務品質驗證，圖為（左、右）驗證機構SGS代表鮑略兒與執行長張朝凱醫師攝於授證典禮中



▲授證典禮中，諾貝爾醫療集團榮獲 ISO9001服務品質與專業技術驗證，圖為 ISO 9001證書

諾貝爾眼科以屈光矯正手術起家，目前已發展出醫學、醫管、文教及協會四大體系，在競爭日趨激烈的醫療市場，創造出獨特的定位，並且整合多方資源，建構出全方位的醫療集團。在去年10月，諾貝爾醫療集團更榮獲ISO9001國際認

證，由瑞士SGS國際認證公司鮑略兒代表頒發證書，使諾貝爾成為北台灣第一家通過ISO的屈光手術、美容外科、客戶服務的醫療機構。

以屈光視力矯正手術起家的諾貝爾醫學機構，目前擁有多家專業診所，為了讓病人能在醫療服務前後得到更完備的檢查，諾貝爾眼科特別開設視光門診服務，能深入提供屈光手術患者最專業的諮詢。由於院內不斷提升屈光矯正的技术及設備，加上優質的

新美學紀元
「目標全方位」

張朝凱執行長小檔案

- **學歷**
- 美國南卡羅萊納大學醫務管理學院博士生
- 美國哈佛大學公衛學院醫管碩士(MPH/HCM)
- 美國麻州眼耳中心(MEEI)眼科研究員
- 高雄醫學院醫學士
- **現任**
- 諾貝爾眼科機構 主治醫師
- 諾貝爾醫療集團 執行長
- 北醫、北護、空大 教育部審定教師
- 諾貝爾醫學展覽協會 理事長

美容部門



莊雅清
▲張朝凱醫師（右二）日前率諾貝爾美容團隊拜訪謝登峰集團，圖中為謝登峰集團董事長



▲張朝凱醫師（左四）日前率諾貝爾美容團隊前往亞力山大集團總部拜訪，圖右三為亞力山大集團董事長謝登峰

記者／吳德語 ● 攝影／陳俊谷

就醫環境及服務品質，讓求診民眾甚感滿意。

繼眼科機構幫助許多人擺脫眼鏡束縛後，諾貝爾進一步朝眼科的整體醫學美容發展，主要訴求是從眼部周圍美容整體service，於是發展出諾貝爾美容機構，提供愛美人士包括整型外科（美容服務）、窈窕SPA、Anti-aging等美容專業服務。張

朝凱表示，為提供民眾全方位的醫療貢獻，諾貝爾醫學機構將以美眼、美容、Anti-aging新三方整合的整體概念，帶動美學新紀元，並朝全方位的醫療體系邁進。

領導企業體

「跨越國際面」

諾貝爾醫療集團此次榮獲

ISO9001驗證過關，在國內醫療體系來說無非是良性示範。由於張朝凱目前在美國南卡大學攻讀醫務管理博士的背景，對於管理有一套新思維，他深信服務品質、醫療品質、價格是經營集團的主要核心，諾貝爾致力推動ISO驗證是希望提供完善服務，符合顧客期望，未來更能達到超越期望值的目標。諾貝爾去年三



ISO是國際標準組織(International Organization for Standardization)的簡稱，於1947年2月23日正式成立，目前總部設置於日內瓦。ISO成立的目的是在於對全球性之知識、科學、技術以及經濟等活動，推動其發展所需之國際標準，以促進國際間物品與服務的交流，並增進國際間合作的關係。

ISO 9001對於各種產類，包含服務業的組織管理，均可進行有效管制，其基本精神在於提升顧客滿意度、持續改善創新、以及有效流程控管。

月起開始接觸ISO驗證，直至去年十月中旬通過瑞士驗證機構SGS驗證，張朝凱表示：「企業體經過審慎評估後，決定接受信譽卓越的中國生產力中心CPC輔導，以嚴謹的態度接受檢驗，企業體也藉此機會，自我審視醫療品質。」

瑞士SGS國際認證公司此次指派專案主任黃正頌、李文煙和黃國良等人，至諾貝爾醫療企業集團展開稽核作業，包括諾貝爾眼科機構、諾貝爾美容機構及諾貝爾企業總管理處之公關服務，分別通過了驗證，張朝凱表示：「通過ISO品質管理驗證並非最後目的，而是引領企業跨入新服務時代的開端。至於企業未來的發展，目前諾貝爾團隊包括諾貝爾視光科技、諾貝爾美容醫學、柏克萊公關公司、史丹佛法律事務所及康乃爾補習班，將在未來規劃上市上櫃之路。

企業的經營不應祇重視業績，張朝凱認真踏實的態度，令許多同業或企業領袖肯定，國內更鮮少有醫師將企業管理導入醫學領域，如同張朝凱所說「諾貝爾團隊將朝向改善標準作業流程(SOP)，以達到人文關懷、用心服務、優質專業為目標」，若醫療體系也有如此思維，相信醫療品質會大大提升，雖然，張朝凱與其團隊一路走來備感艱辛，有此成果得來不易，但他大方表示願意與其他同業分享心得，教學相長。

Scoop

眼科部門



▲張朝凱醫師於2004年11月下旬應邀參加香港眼科醫學會



▲「第二屆全球Visx準分子激光研討會」於2004年12月上旬在中國北京舉行，圖為（左四至左六）知名美國眼科醫師麥當勞、瑪格麗特、北京同仁醫院教授李志輝、張朝凱醫師，以及右一為美國唯士公司教育長布德方汀(Brad Funding)等人一起出席。



▲2004年12月上旬，眼科醫師霍登(David Harden, 後右二)、美國唯士公司市場總監羅華堅(Don Fagen)(後左三)來台北諾貝爾眼科參訪，受到張朝凱醫師(後右一)及其工作夥伴熱烈歡迎



▲張朝凱醫師於2004年12月中旬，應邀出席中國中華醫學會主辦於中國河北省昌平縣延慶市的「中國醫務管理研討會」發表演說

公關部門



▲新科立法委員蔡正元(右)專程蒞臨諾貝爾集團，由諾貝爾醫學發展協會理事長張朝凱(左)熱情接待。



▲新科立委黃偉哲(右一)日前蒞諾貝爾總部指導，黃委員為陳總統故鄉新秀，同時也是張醫師美國哈佛大學學長。



▲高票當選的立法委員吳育昇(右)專程蒞臨諾貝爾醫學發展協會演講，左為張朝凱醫師



▲新科立委賴士葆(左二)及鍾小平議員(右一)與張朝凱醫師(右二)攝於諾貝爾醫學美容中心