

全面品質管理TQM

整理◎編輯部

所謂的全面品質管理 TQM (Total Quality Management)，是以顧客的需求為中心，承諾要滿足或超越顧客的期望，全員參與，採用科學方法與工具，持續改善品質與服務，應用創新的策略與系統性的方法，它不但重視產品品質，也重視經營品質、經營理念與企業文化。TQM 可說是以品質為核心的全面管理，追求卓越的績效。

企業經營貴在持續改善的推動，特別是在競爭如此激烈的微利時代，凡愈是投入創新高品質的改善活動，愈能提升企業的變革能力，而 TQM（全面性的品質管理）在企業體系中所扮演的角色，就像身體的血液循環系統，牽動各組織部門，是一種對提升企業組織經營的

質，具有貢獻的經營科學與管理技術。

一般企業在實施改善活動時，常患有三個毛病：（1）不清楚改善目的為何，易流於頭痛醫頭、腳痛醫腳的形式；（2）不同企業所面臨的問題點及所擁有的資源未必完全相同，如果盲目跟隨潮流進行改善，勢必會因不當的使用工具，或是將資源浪費在不重要的專案上；（3）對於改善的觀念與手法不了解，改善效果事倍功半。TQM 全面品質管理所訴求的，是「品質可以被管理」和「品質是一個流程」的觀念。企業落實 TQM 的三大基本精神與訴求：「品質（顧客要求的品質）」、「全員參與」、「持續的改善」，相信可有效強化本身體質，並提昇整體競爭力。

