

TQM 全面品質管理推廣服務

前言：

品質是公司的命脈，也是企業最佳的推銷員，沒有好的品質企業是難以生存，更別說獲利提升，然而品質的好壞並不是自己認定，而是由顧客、使用者、產品或服務的接受者所認定的；因此應聆聽他們的聲音，滿足甚至超越他們的期望與需要，以作為管理者的決策依據；為了滿足或超越顧客的期望與需求，「持續改進」即是不可或缺的手段，而這種透過企業全員參與持續的改善，並以經濟的方式來達成客戶要的滿意品質，進而謀求企業安定成長的一種重視品質的經營方法，就是所謂的全面品質管理 TQM (Total Quality Management)。

TQM 是一種以顧客導向、品質為中心的管理方法，強調「全員」參與、有效運用人力資源及應用數據的方法，以「持續改善」為著眼點，改進產品與服務的品質，以及企業內所有作業流程，以符合顧客現在與未來的需要，使企業內成員與社會同蒙其利。

導入 TQM 目標：

藉由 TQM 活動使企業在競爭的環境中能有良好的經營管理機制，並能運用各種手法進行持續不斷的改善循環，促使企業能立足、求勝，並永續經營。

TQM 架構：

目的

- 增加業績及利潤
- 達成組織目的

理念

全面的：全員參與
品質的：顧客滿意
管理的：持續改善

方法

改善活動面

- 專業改善
- QCC、QIT 活動
- 提案制度
- 5S 活動

管理系統面

- 願景、使命
- 方針管理
- 日常管理
- 教育訓練
- 品質管理系統
- 顧客滿意經營系統
- 利益管理系統
- 交期管理系統
- 標準化系統