淡江時報 第 402 期

**國 際 標 準 組 織 （ ISO）**

**專題報導**

ISO是 由 各 國 國 家 標 準 團 體 所 組 織 的 世 界 性 聯 盟 ， ISO委 員 會 執 行 各 種 國 際 標 準 的 擬 訂 ， 並 已 記 載 有 關 品 質 管 理 必 要 的 活 動 事 項 ， 並 就 個 別 問 題 做 探 討 ， 實 際 上 ， 大 多 數 的 國 家 ， 均 採 用 這 種 標 準 作 為 自 己 國 家 的 工 業 標 準 。

ISO標 準 中 的 品 質 管 理 與 TQM之 間 ， 雖 然 並 無 極 大 差 異 ， 但 是 ISO標 準 中 的 認 定 登 錄 制 度 ， 卻 不 太 能 合 用 於 TQM活 動 。 這 是 由 於 此 制 度 是 針 對 以 需 要 者 （ 消 費 者 ） 的 立 場 來 做 的 品 質 管 理 ， 而 TQM活 動 的 主 流 則 是 以 供 給 者 （ 製 造 商 ） 為 立 場 的 品 質 管 理 。

歐 美 的 品 質 管 理 雖 然 始 終 是 個 研 究 所 ， 但 實 際 上 這 是 第 二 次 世 界 大 戰 中 ， 從 美 軍 開 始 啟 用 的 制 度 ， 完 全 針 對 購 買 者 ， 是 否 能 獲 得 確 實 的 品 質 管 理 而 做 的 購 入 者 品 質 管 理 制 度 ， 而 且 是 以 製 品 檢 查 ， 供 給 者 的 稽 核 為 品 質 管 理 活 動 的 中 心 。

相 對 地 ， TQM是 指 供 給 者 的 品 質 管 理 。 首 先 掌 握 顧 客 的 需 求 ， 積 極 開 發 提 供 滿 足 顧 客 需 求 的 產 品 ， 並 由 此 而 獲 得 市 場 ， 進 而 發 展 企 業 TQM活 動 不 單 只 是 在 購 買 者 的 檢 查 上 合 格 即 可 ， 而 是 要 不 斷 的 積 極 改 進 。

這 種 品 質 管 理 的 風 潮 ， 是 在 第 二 次 大 戰 後 ， 發 起 於 日 本 的 運 動 ， 而 成 為 TQM的 模 式 ， 這 種 方 式 雖 然 在 ISO標 準 認 定 制 度 上 不 被 認 可 ， 而 且 也 被 GATT所 忽 視 ， 但 今 後 TQM應 仍 將 是 品 質 活 動 之 最 重 要 ， 最 有 效 的 手 段 。