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。