

## 品質管理 7 秘訣 快速回顧您的 QMS

現今，品質管理是一種有效的策略，能幫助企業組織改善整體表現，打好永續經營的基礎。簡單來說，品質管理是要確保持續地做到盡善盡美。

我們整理了七個訣竅，幫助您了解如何運用品質管理原則，這些原則皆以 ISO 9001:2015 的品質管理原則為基礎。

### 1 顧客導向

*品質管理主要專注於滿足顧客的需求，並力求超越顧客期望。*

這項原則看來理所當然，卻蘊含了很重要的觀念：品質並非一成不變，而是依照顧客期望而有不同的定義。BSI 發現全球的顧客期望正在轉變：例如，現在許多顧客想要符合道德和永續性的產品。因此，企業必須與顧客對話，了解他們真正的需求，像是詢問他們是否對服務感到滿意，是否有任何地方需要改善。

### 2 領導力

*各級領導者須建立統一的目標及方向，並且激勵其他人一同達成公司的品質目標。*

領導者必須對事業負責，確立方向、如何達成，並決定與哪些人合作，一起達成目標。與他人合作時，務必確保他們知道具體目標、預期成效以及達成目標的時間。



### 3 員工投入

*各級員工稱職、有決策權且認真投入，將有助於增加組織創造及傳遞價值的能力。*

好好重視並善用員工的長處。若技術、知識或經驗為必要條件，必須確保員工稱職，或是雇用有能力的人；若皆無法達到，就必須確保提供相關訓練。

### 4 流程導向

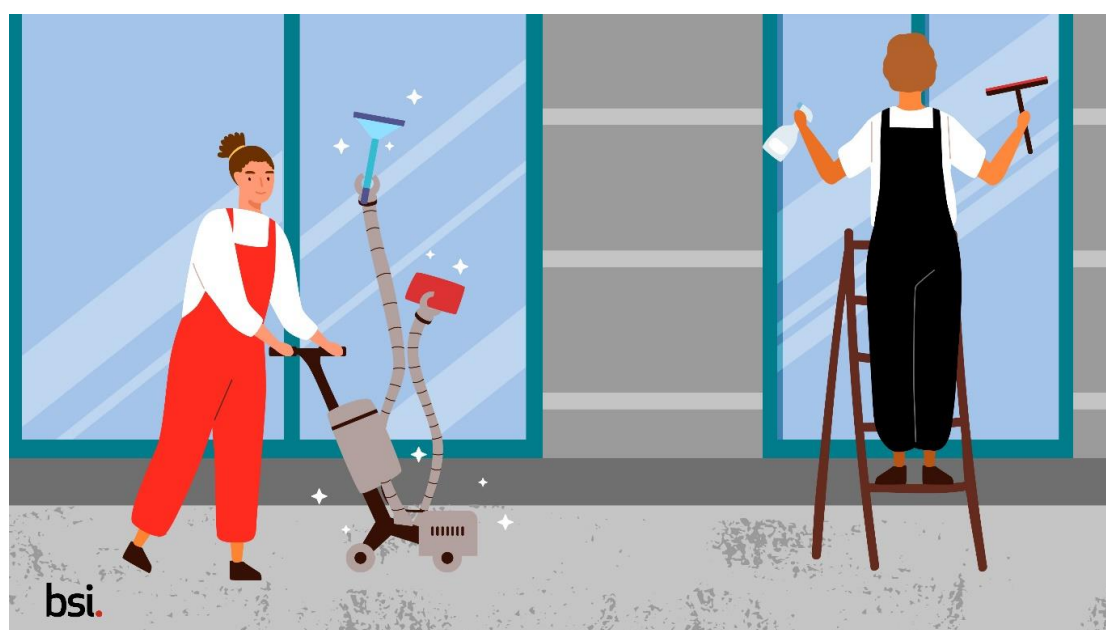
*徹底理解並管理每個行動，將它們視為相互關聯的流程，組成一個連貫的系統，即能更快速有效地達成一致、可預期的結果。*

不要得過且過或是白費力氣。確實地檢視所有需要完成的事項，找出不同部分能如何組合，制定一份完整的計畫，讓一切能順利進行。以烤麵包為例，不能光是備好所有材料，還必須遵循食譜的步驟，使用合適的設備及依循精準的時間點。做生意也是如此。

### 5 改善

*組織要成功，必須不斷成長進步。*

持續改善是品質管理中重要的一環。企業家或許會感到焦慮，擔憂該如何讓公司年年都成長。不要慌，品質管理並非講求字面上的「持續改善」。所謂持續改善並非「持續採取行動」，而是「不停止追求」；並非為了達到目的而盲目採取行動，而是採取能有效達成目的的行動。



## 6 以證據為基礎的決策

*依照數據及資訊的分析與評估做決策，較可能達成理想結果。*

該如何預知決策的走向？該全憑直覺，還是以證據為基礎？要適時退一步思考，從不同角度仔細審視自己的事業。宏觀衡量決策並做交叉確認，以得到足夠的證據。

## 7 關係管理

*為了永續成功，組織必須妥善管理與利害關係人的關係，比如供應商。*

多與顧客對話。如果收到客訴，記得與顧客談談；如果得到稱讚，也記得與顧客交流。務必實際了解顧客真正的需求，不要妄自猜測。

如果看到業績穩定或突然成長，記得與供應商對話，詢問他們是否能跟上顧客需求。如果他們表示沒問題，追問他們是否能維持品質標準。在問題產生前，先詳細了解對方的狀況。如果問題已經產生，務必安排會議並聆聽供應商的說法，然後達成新協議。用電子郵件告知彼此遇到的問題，若有任何更動或顧慮，都要讓雙方能即時得知。

※ 延伸閱讀：

### After Four Decades—我們如何看待品質管理系統

【BSI 專家撰文】ISO 9001 身為最普遍被採用的管理系統，前身是 BSI 制定的 BS 5750-1 品質管理系統標準，40 年來幫助企業組織做好品質管理，以符合主管機關規定、客戶要求或是自我管控等。BSI 多年來持續透過教育訓練與稽核協助企業組織從 ISO 9001 標準中獲益。本文將透過案例情境，分享稽核老師的觀察，並藉此說明管理系統規劃、執行流程、檢查與行動等方面的重點。

[點此閱讀全文>](#)

- [洽詢 BSI](#) | [稽核驗證](#)、[產品測試](#)、[BSI 訓練學苑](#)、[VerifEye 認證平台](#)、[BSOL 標準資料庫](#)