

全面质量管理的价值阐述

1、全面质量管理的含义

全面质量管理是以质量为核心，建立在全员参与的基础上的一种管理方法，其目的在于长期获得顾客满意、组织成员和社会的利益。

全面质量管理蕴涵着如下含义：

■ 强烈的关注顾客

“以顾客为中心”的管理模式正逐渐受到企业的高度重视。全面质量管理注重顾客价值，其主导思想就是“顾客的满意和认同是长期赢得市场，创造价值的关键”。为此，全面质量管理要求必须把以顾客为中心的思想贯穿到企业业务流程的管理中，即从市场调查、产品设计、试制、生产、检验、仓储、销售、到售后服务的各个环节都应该牢固树立“顾客第一”的思想，不但要生产物美价廉的产品，而且要为顾客做好服务工作，最终让顾客放心满意。

■ 坚持不断的改进

全面质量管理是一种永远不能满足的承诺，“非常好”还是不够，质量总能得到改进，“没有最好，只有更好”。在这种观念的指导下，企业持续不断地改进产品或服务的质量和可靠性，确保企业获取对手难以模仿的竞争优势。

■ 改进组织中每项工作的质量

全面质量管理采用广义的质量定义。它不仅与最终产品有关，并且还与组织如何交货，如何迅速地响应顾客的投诉、如何为客户提供更好的售后服务等都有关系。

■ 精确的度量

全面质量管理采用统计度量组织作业中人的每一个关键变量，然后与标准和基准进行比较以发现问题，追踪问题的根源，从而达到消除问题、提高品质的目的。

■ 向员工授权

全面质量管理吸收生产线上的工人加入改进过程，广泛地采用团队形式作为授权的载体，依靠团队发现和解决问题。



2、全面质量管理的特点

全面质量管理即为全员、全过程、全方位的质量管理，力求全面提高经济效益。包括以下基本特点：

- 全员参加，意味着质量控制由少数质量管理人员扩展到企业的所有人员。
- 全过程，将质量控制从质量检验和统计质量控制扩展到整个产品寿命周期。
- 全面运用一切有效方法，是指应用一切可以运用的方法，而不仅仅是数理统计法。
- 全面控制质量因素，意味着把影响质量的人、机器设备、材料、工艺、检测手段、环境等全部予以控制，以确保质量。

3、全面质量管理为企业带来的价值

- 缩短总运转周期
- 降低质量所需的成本
- 缩短库存周转时间，提高库存周转率
- 提高生产率
- 追求企业利益和成功
- 使顾客完全满意
- 最大限度获取利润