

# 以國家品質獎項之發展來看全面品質管理與六標準差之異同

李友錚, 陳德隆

科技管理學系

管理學院

ycl@chu.edu.tw

## 摘要

自從6 Sigma 繼TQM 掘起後，引起產業界及學術界的喧然大波，一些相關6Sigma 的書籍及論文，相繼被發表與研究，並對於能引發全球更深度對品質管理的討論，筆者認為是件好事。但部份的書籍及論文在並未完全了解當前最新TQM 的期望成效、核心價值及概念的意涵前，主觀的將TQM 與6Sigma 並列比較，使得TQM 的核心價值與成效被誤導。因此本文將針對最具TQM 代表性的日、美、歐品質獎作趨勢分析並與6 Sigma 的策略架構作分析。接著本文引用當代日本品質大師狩野紀昭(Dr. Kano)針對於6 Sigma 及TQM 間關係的精闢見解，藉以釐清當前對6 Sigma 被過度渲染的真相並進一步部界定2003 年以後TQM 的發展趨勢。由於企業導入相關品質規劃過程中未能充分掌握品質經營管理的前瞻性，因此本文將可提供企業在導入TQM過程中，藉由本文所提供的日、美、歐品質獎的趨勢及6 Sigma 的策略架構以擬定相關的品質規劃。

關鍵字：TQM、6 Sigma、品質系統。