

# 全面品質管理

紀惠容\*

## 一、引言

- 1、 Salamon 第三部門失靈理論
- 2、 不滿意受服務者傳播力量 (1X10)
- 3、 品質追求更節省成本 (International Organization for standardization)

## 二、ISO 品質管理關鍵原則

- 1、 顧客導向
- 2、 持續改進
- 3、 全員參與

## 三、ISO 品質管理執行

- 1、 可量測品質目標說寫做一致品質政策
- 2、 內部教育訓練
- 3、 工作流程文字化
- 4、 執行流程管制
- 5、 內稽、外稽
- 6、 矯正預防
- 7、 客應小組

---

\*本文作者紀惠容為勵馨社會福利基金會執行長。