

《製造業 重要詞彙及概念介紹》

- 5 S : 5 S 管理
- A B C : 作業制成本制度 (Activity-Based Costing)
- A B B : 實施作業制預算制度 (Activity-Based Budgeting)
- A B M : 作業制成本管理 (Activity-Base Management)
- A P S : 先進規畫與排程系統 (Advanced Planning and Scheduling)
- A S P : 應用程式服務供應商 (Application Service Provider)
- A T P : 可承諾量 (Available To Promise)
- B O M : 物料清單 (Bill Of Material)
- B P R : 企業流程再造 (Business Process Reengineering)
- B S C : 平衡記分卡 (Balanced ScoreCard)
- B T F : 計劃生產 (Build To Forecast)
- B T O : 訂單生產 (Build To Order)
- C P M : 要徑法 (Critical Path Method)
- C R M : 客戶關係管理 (Customer Relationship Management)
- C R P : 產能需求規劃 (Capacity Requirements Planning)
- C T O : 客製化生產 (Configuration To Order)
- D B R : 限制驅導式排程法 (Drum-Buffer-Rope)
- D R P : 運銷資源計劃 (Distribution Resource Planning)
- D S S : 決策支援系統 (Decision Support System)
- E C : 設計變更 / 工程變更 (Engineer Change)
- E C : 電子商務 (Electronic Commerce)

E D I : 電子資料交換 (Electronic Data Interchange)

E I S : 主管決策系統 (Executive Information System)

E O Q : 基本經濟訂購量 (Economic Order Quantity)

E R P : 企業資源規劃 (Enterprise Resource Planning)

F M S : 彈性製造系統 (Flexible Manufacture System)

F Q C : 成品品質管制 (Finish or Final Quality Control)

I P Q C : 製程品質管制 (In-Process Quality Control)

I Q C : 進料品質管制 (Incoming Quality Control)

J I T : 即時管理 (Just In Time)

K M : 知識管理 (Knowledge Management)

L 4 L : 逐批訂購法 (Lot-for-Lot)

L T C : 最小總成本法 (Least Total Cost)

L U C : 最小單位成本 (Least Unit Cost)

M E S : 製造執行系統 (Manufacturing Execution System)

M P S : 主生產排程 (Master Production Schedule)

M R P : 物料需求規劃 (Material Requirement Planning)

M R P : 製造資源計劃 (Manufacturing Resource Planning)

O E M : 委託代工 (Original Equipment Manufacture)

O D M : 委託設計與製造 (Original Design & Manufacture)

O L A P : 線上分析處理 (On-Line Analytical Processing)

O L T P : 線上交易處理 (On-Line Transaction Processing)

O P T : 最佳生產技術 (Optimized Production Technology)

O Q C : 出貨品質管制 (Out-going Quality Control)

P D C A : PDCA 管理循環 (Plan-Do-Check-Action)

P D M : 產品資料管理系統 (Product Data Management)

P E R T : 計畫評核術 (Program Evaluation and Review Technique)

P O H : 預估在手量 (Project on Hand)

Q C C : 品管圈 (Quality Control Circle)

R C C P : 粗略產能規劃 (Rough Cut Capacity Planning)

R O P : 再訂購點 (Re-Order Point)

S C M : 供應鏈管理 (Supply Chain Management)

S F C : 現場控制 (Shop Floor Control)

S I S : 策略資訊系統 (Strategic Information System)

S P C : 統計製程管制 (Statistic Process Control)

T O C : 限制理論 (Theory of Constraints)

T Q C : 全面品質管制 (Total Quality Control)

T Q M : 全面品質管理 (Total Quality Management)

W I P : 在製品 (Work In Process)

5 S : 5 S 管理

5S 是由日本企業研究出來的一種環境塑造方案，其目的在藉由整理(SEIRI)、整頓(SEITON)、清掃(SEISO)、清潔(SEIKETSU)及身美(SHITSUKE)五種行為來創造清潔、明朗、活潑化之環境，以提高效率、品質及顧客滿意度。在原文中(日文)，這五項皆是以"S"為其發音開頭故稱此種方案為「5S」。

5S 活動的對象是現場的環境，它對生產現場環境全局進行綜合考慮，並制訂切

實可行的計劃與措施，從而達到規範化管理。

A B C：作業制成本制度 (Activity-Based Costing)

ABC 及 ABM(Activity-Base Management)作業制成本管理，以作業別作為分攤成本的基礎，在企業管理上可運用在定價決策、生產及產能決策、產品管理、顧客管理及企業策略上，同時具有提供決策者即時且有效、精確資訊的特性，對企業在創造競爭優勢上，是具有相當大的功能。

A S P：應用程式服務供應商 (Application Service Provider)

對企業提供 IT 業務應用服務和管理服務，主要透過軟體與硬體租用或租賃形式來實施，服務商的收入和利潤來自客戶的租金。

B O M：物料清單 (Bill Of Material)

一般亦可稱為產品結構表或用料結構表，它乃用來表示一產品（成品或半成品）是由那些零組件或素材原料所結合而成之組成元素明細，其該元素構成單一產品所需之數量稱之為基量。

B P R：企業流程再造 (Business Process Reengineering)

關心客戶的需求，對現有的經營過程進行思考和再設計，利用新的製造、資訊技術及現代化的管理手段，打破傳統的職能型組織結構(Function-Organization)，建立全新的過程型組織結構 (Process-Oriented Organization)。以作業流程為中心，打破金字塔狀的組織結構，使企業能適應新經濟的高效率和快節奏，讓企業員工參與企業管理，實現企業內部上下左右的有效溝通，具有較強的應變能力和較大的靈活性。BPR 的主要原則有三：

1. 以顧客為中心：全體員工建立以顧客服務中心的原則。顧客可以是外部的，如在零售商業企業，櫃台營業員直接面對的是真正的顧客；也可以是內部的，如商場內的理貨員，他的顧客是賣場的櫃台小組。每個人的工作質量由他的「顧客」作出評價，而不是主管。

2. 企業的業務以「流程」為中心，而不以一個專業職能部門為中心進行。一個流程是一系列相關職能部門配合完成的，體現於為顧客創造有益的服務。對流程運行不利的障礙將被鏟除，職能部門的意義將被減弱，多餘的部門及重疊的流程將被合併。

3. 「流程」改進需具有顯效性。改進後的流程提高效率、消除浪費，提高顧客滿意度和公司競爭力，降低整個流程成本。

B S C：平衡記分卡 (Balanced ScoreCard)

平衡計分卡 (Balanced Scorecard)是一績效衡量制度，亦是一項與策略、報酬制度相結合的策略性管理工具。此方法要求經理人自四個方面或層次以評估一組織的表現，即「顧客」、「內部業務程序」、「學習與成長」及「財務績效」，而這四方面的努力必須在「願景和策略」的引導和整合下才有意義。

C P M：要徑法 (Critical Path Method)

用來決定一個專案的開始和完工日期的一種方法。這種方法所得結果就是找出一條要徑(critical path)，或者是從開始到結束將活動串成一條活動鏈(chain of activities)。從專案開始起，要徑上的任何一項活動的落後，結果都會讓整個專案無法如期完成。因為這些活動對專案是非常的重要，所以關鍵活動(critical activities)在資源分配和管理(management efforts)上享有最高的優先。

C R M：客戶關係管理 (Customer Relationship Management)

是指企業為了贏取新顧客，鞏固保有既有顧客，以及增進顧客利潤貢獻度，而透過不斷地溝通以了解並影響顧客行為的方法；其主要以運用資料倉儲為基礎，將有關企業活動之資訊，透過資料採礦 (Data Mining) 的工具，分析彙整出對顧客有效並可供參考之資訊，以提昇顧客之滿意度。

C R P：產能需求規劃 (Capacity Requirement Planning)

制定、測量和調整產能的標準，以決定要投入多少的人力及機器來完成生產。將現場的訂單，和計劃中的訂單，輸入 CRP 中，這些訂單將轉換成在每一時期、每一個工作站的工作時數。以有限產能為導向，主控產能與時間，檢驗在規劃的範圍內，確定是否有足夠的產能來處理所有的訂單；而在確定之後，會建立一個可接受的 MPS，而後 CRP 要決定每一個期間、每一個工作站的工作量。

Forward Scheduling (前導式排程)

以計劃中的訂單發出後為起點，開始向前推導排程，一直到交貨期為止。

Backward Scheduling (後導式排程)

則與前導式相反，是以交貨期為起點，開始向後推導排程。

Independent Demand (獨立需求)

指外界或消費者對製成品或最終產品之市場需求，亦即企業所承接市場之訂單需求，因為它的需求量是由市場所決定，企業本身只可根據以往之經驗法則予以預測，而無法加以控制或決定，故稱之為獨立需求。

Dependant Demand (相依需求)

指由為製造產品所衍生對零組件或原物料之供料需求，因其需求多寡乃需源自產品之訂單需求量，即依附著產品需求而做變化，故稱之為相依需求。

D B R：限制驅導式排程法 (Drum-Buffer-Rope)

限制驅導式排程法的觀念認為製造系統只需排瓶頸站之排程(Drum Schedule) 投料時間之排程(Rope Schedule)及適當的緩衝時間(克服製造系統的 Murphy's Law)與緩衝的管理，則該製造系統便能運作順暢而得到不錯的績效。Drum-Buffer-Rope 的原意，Drum 代表鼓聲就如同一個軍隊的小鼓，可使得行進

整齊。Buffer 就如同兩個士兵中間的距離，可以利用它來應付突發的情形。Rope 代表的是軍隊中的紀律，可以確定行進步伐如同鼓聲一樣。而反應至生產過程中解釋如下：

Drum：每個生產系統都需要控制點以控制系統中產品流量大小的變化。若此系統中有一瓶頸，這瓶頸就是最佳的控制點，而這個控制點就稱為鼓(drum)。

Buffer：使系統能在不同的狀況下正常運作。一個系統會因為停工、當機或是原料短缺等因素而造成系統不穩定。而緩衝區(buffer)就是用來保護系統使其正常運作的工具，所以並非每台機器前都需要，但是在瓶頸點前一定要有緩衝區，用以保護系統，正常運作。

Rope 用來確認整個系統都會與瓶頸點同步生產的機構。如同資訊的回饋(feedback)將瓶頸點的生產情況與上游的工作站溝通，使得上游工作站僅提供回饋資訊所需要的量，以避免生產過多的存貨堆積。故這種溝通的情形、資訊的回饋，我們稱之為繩子(rope)。

D S S：決策支援系統 (Decision Support System)

一個以電腦為基礎的互動式系統，可用來協助決策者使用資料和模式，以解決非結構性問題。所以決策支援系統，可說是一個以快速、交互作用式且具有使用者介面來對特定領域提供資訊以支援決策的軟體 (Vlugt,1989)。決策支援系統之組成，可分為三大部分：資料庫及管理系統、模式庫及管理系統、溝通界面軟體；其以模式庫為核心，應用統計模式及管理數學等技術。

E I S：主管決策系統 (Executive Information System)

過濾、排選內外部各式資訊，提示主管偏離計劃的狀況，並警示給每個相關主管。可依主管喜好的格式提供資訊，掌握情況，協助主管解決問題。

E O Q：基本經濟訂購量 (Economic Order Quantity)

經濟批量法乃指為使每次發單之訂貨成本、儲存成本、購貨成本之總和為最低的，一般而言較適用於產品結構中階層較低物料項目之訂購。

E R P：企業資源規劃 (Enterprise Resource Planning)

於 1998 年在製造業市場上掀起一陣熱潮，ERP 乃是一種企業再造的解決方案，藉由資訊科技的協助，將企業的營運策略及經營模式導入整個以資訊系統為主幹的企業體之中，其非只是科技上的改變，而是牽涉到組織內部所有關於人員、資金、物流、製造及企業內部之跨地域或跨國際之流程整合管理。

F M S：彈性製造系統 (Flexible Manufacture System)

對任何製造業或非製造業而言，生產力是一個基本的要素，為了具有競爭力，必須增加生產力，因此彈性製造系統不僅提供使用者彈性，同時也要兼顧提升生產力。彈性製造系統涵蓋了廣泛的生產範圍，包括機器、製程、組合和一些其他的工作，這些系統可以達到不同程度的彈性，完全與該系統的組成元件有關。

自 1960 年代後半，顧客對於產品的要求趨向於多樣化，如此工廠需要低生產成本及短交期來滿足多樣化的變化。為應付此種要求，需要一種適合中品種、中少量生產的生產系統。彈性製造系統可以被定義為一套生產系統，其利用電腦控制機器，裝配生產單元，機器手臂，檢驗機器等設備並配合電腦整合物料搬運及儲存系統。可以說是一個綜合高層次分散是資料處理、自動化物流流動以及整合式物料處理與物料儲存的系統。

F Q C：成品品質管制 (Finish or Final Quality Control)
成品未裝箱前的品管工作。

I P Q C：製程品質管制 (In-Process Quality Control)
產品未完成前，尚在製程中的品管工作。

I S O：國際標準組織 (International Organization for Standardization)
於西元 1946 年由各國國家標準團體所組成之世界性聯盟，為一品質需求之系統標準，其訴求之重點為要求企業內部之運作必須有一定之作業程序，且每個作業程序必須予以書面化，但其並不是在幫您企業制定作業標準，而是強調各項作業流程必須按照公司所自訂之程序來執行之，畢竟每個行業或公司都有其不同之文化，其運作模式並非企業外之組織所能幫您制定，故以一簡單之白話來表示：『把做的寫下來，按照寫的做』或『言出必行』，即為 I S O 所追求之最高宗旨。

J I T：即時管理 (Just In Time)
JIT 的基本原理是以需定供。即供方根據需方的要求(或稱看板)，按照需方需求的品種、規格、質量、數量、時間、地點等要求，將物品配送到指定的地點。不多送，也不少送，不早送，也不晚送，所送物品要個個保證質量，不能有任何廢品。JIT 供應方式具有很多好處，主要有以下三個方面：

1. 零庫存。用戶需要多少，就供應多少。不會產生庫存，佔用流動資金。
2. 最大節約。用戶不需求的商品，就不用訂購，可避免商品積壓、過時質變等不良品浪費，也可避免裝卸、搬運以及庫存等費用。
3. 零廢品。JIT 能最大限度地限制廢品流動所造成的損失。廢品隻能停留在供應方，不可能配送給客戶。

K M：知識管理 (Knowledge Management)
知識管理乃企業內部運用資訊技術，透過一定的組織程序，將企業內所有內隱及外顯之知識加以搜集分析，以達到累積資源、快速取得、企業分享的目的。有關知識的清點、評估、監督、規劃、取得、學習、流通、整合、保護、創新活動，並將知識視同資產進行管理，凡是能有效增進知識資產價值的活動，均屬於知識管理的內容。結合個體與團體，將個體知識團體化，將內隱知識外顯化；結合組織內部與外部，將外部知識內部化，將組織知識產品化，則屬於知識管理的過程。

L 4 L：逐批訂購法 (Lot-for-Lot)

決定批量大小即每次生產或採購數量之方式，依實際的需求，每次只訂購所需生產或採購數量，故每期存貨成本等於零，但整備成本會提高。

L T C：最小總成本法 (Least Total Cost)
決定批量大小即每次生產或採購數量之方式。

L U C：最小單位成本 (Least Unit Cost)
決定批量大小即每次生產或採購數量之方式，發生在持有成本和訂購成本的值很接近時。

M E S：製造執行系統 (Manufacturing Execution System)
輔助生管人員收集現場資料及控制現場製造流程，提供企業改善製程、提高生產效益的工具。大部分的 MES 系統模組皆會包括訂單管理(Customer Order Management ,COM)、物料管理(Material Management System, MMS)、製程控管系統 (Work In Process Tracking , WIP)、生產排程(Production Scheduling System , PSS)、品質控管(Statistical Process Control , SPC)、設備控管(Equipment Management System, EMS)及對外部系統的 PDM 整合介面(PDM Integration Interface)與 ERP 整合介面(ERP Integration Interface)等模組。

MES 是將企業生產所需的核心業務如訂單、供應商、物管、生產、設備保養、品管等流程整合在一起的資訊系統，它提供即時化、多生產型態架構、跨公司生產管制的資訊交換；可隨產品、訂單種類及交貨期的變動彈性調整參數等諸多能力，能有效的協助企業管理存貨、降低採購成本、提高準時交貨能力，增進企業少量多樣的生產控管能力。

M P S：主生產排程 (Master Production Scheduling)
指根據客戶接單或銷售預測所排定一段期間之產品生產計劃，它必須明確指定何種產品應於何時製造完成多少數量，亦可隨著一些不可抗拒因素之發生（如：設變、停工待料...等）而作適當之調整。

M R P：物料需求規劃 (Material Requirement Planning)
M R P 乃美國當局鑑於針對存貨控管問題之必要性，而由 Joseph A. Orlicky , George W. Plossl 及 Oliver W. Wight 三人在西元 1970 年於『美國生產與存貨管制學會 (American Production and Inventory Control Society , 簡稱 APICS)』會議中提出物料需求規劃之基本架構；所謂 M R P 之計算即依照 M P S 之產品獨立需求，透過 B O M 展開之零組件相依需求，配合著當時之存貨狀況，以求得某段期間內應投入生產或執行採購之計劃方針。

物料需求規劃示意圖

M R P：製造資源計劃 (Manufacturing Resource Planning)
由 Wight 於西元 1981 年推出，其乃從 M R P 發展出來並非取代傳統 M R P，而是在生產規劃的同時，將著眼點擴展到人事、財務、行銷、管理等層面，融合

各部門作業所需考量之實務需求，而非局限於單純之產銷供需，以使企業整體之運作能更加地有效率及制度化。

OLAP：線上分析處理 (On-Line Analytical Processing)

操作儲存在靜態資料倉儲(Data Warehouse)內廣泛資源的軟體技術。其透過快速、一致、交談式的界面對同一資料提供各種不同的呈現方式，供不同層面的使用者如分析師、經理及高階主管等使用，使其具備透析資料反應出來資訊的能力。OLAP 有三項要件：1.動態多維度分析。2.可執行複雜計算。3.有時間導向處理能力。OLAP 最大的特色，便在於它對資料多維處理的能力；也就是說，它可以很快地做各種維度的縱向或橫向的資料彙整處理。

隨著使用 OLAP 經驗的累積，決策者除了擁有使用資料的能力之外，同時會累積使用資訊甚或使用知識的能力。對 OLAP 而言，歷史資料(Historical data)係用以推斷未來，而組合資料(aggregate data)係用以估計所輸入的資料，除此之外，OLAP 亦可執行資源配置及趨勢分析等複雜計算。

OLTP：線上交易處理 (On-Line Transaction Processing)

處理大量的例行性交易資料，並經過應用程式的特定處理將資訊存放於資料庫，可以被即時地存取增刪。對管理活動層級而言，其所支援的對象屬於最基層的一般事務性與作業性交易。線上交易所搜集到的歷史資料，可定期地以批次作業方式彙製成週期性報表如日報、週報、旬報、月報、季報及年報等，供中階或高階主管參考。

OLAP 與 OLTP 相異之處，在於 OLTP 所搜集到的資料可以整合成資料倉儲(Data Warehouse)，資料倉儲通常使用關連式資料庫(Relational Database, RDB)；OLAP 則將「加工」後的資料組合成多維度的面向，以提供策略性資訊的快速使用及分析。OLTP 只處理線上交易資料，於資料倉儲將之儲存並加以管理；OLAP 則將資料倉儲之料庫轉換成策略性資訊。

OPT：最佳生產技術 (Optimized Production Technology)

一種改善生產管理的技術，以色列物理學家 Eli Goldratt 博士於 70 年代提出，最初被稱作最佳生產時間表(Optimized Production Timetable)，80 年代才改稱為最佳生產技術。後來 Goldratt 又進一步將它發展成為約束理論(Theory of Constraints)。OPT 的倡導者強調，任何企業的真正目標是現在和未來都賺錢；要實現這個目標，必須在增加產銷率的同時，減少庫存和營運費用。

OQC：出貨品質管制 (Out-going Quality Control)

出貨前的品質管制。

PDM：產品資料管理系統 (Product Data Management)

協助工程師進行資料管理，讓企業透過標準程序管制提高整體效率，並使作業程序電子化及標準化。用來管理特定產品從研發到量產之生命週期裡全程各點產生的一切資訊，例如 CAD 圖面、3D 模型資料、NC 程式、CAE 分析結果，測試數據、設計歷史和相關製程文件。其涵蓋的資料型態是多元性，讓各階層

工程師可清晰了解各式資料間的關連性和階層架構，並以此「共同資料」(common data)為執行作業的依據。

PERT：計畫評核術 (Program Evaluation and Review Technique)
用來安排大型、複雜計畫的專案管理方法。是一種規劃專案計劃 (project)的管理技術，它利用作業網(net-work)的方式，標示出整個計劃中每一作業 (activity)之間的相互關係，同時利用數學方法，精確估算出每一作業所需要耗用的時間、經費、人力水準及資源分配。

計劃者必須估算：在不影響最後工期(project duration)的條件下，每一作業有多少寬容的時間，何種作業是工作的瓶頸 (bottle neck)，並據此安排計劃中每一作業的起記時刻 (scheme)，以及人力與資源的有效運用。PERT 的內容包含了「管理循環」中的三個步驟：計劃(planning)、執行(doing)、和考核(controlling)。

POH：預估在手量 (Project on Hand)
在每期開始時，實際所能擁有的存貨預期量。

QCC：品管圈 (Quality Control Circle)
品管圈是同一工作現場的人員所組成，自動自發的持續進行改善活動的小團體。

RCCP：粗略產能規劃 (Rough Cut Capacity Planning)
產能管理技術，通常分為四類：資源需求計劃(RRP)、粗略產能規劃 (RCCP)、產能需求規劃(CRP)以及輸入/輸出控制(I/O)。在 MRP 系統中，典型的順序是建立主排程，使用 RCCP 來確認 MPS 是否可行，把展開後的 MRP 表現出來，並且把以規劃訂單的資料送到 CRP 中。RCCP 的技術被用來確認在每個工作站中適合的產能，此技術是用來發展機器負載報告，以決定所需產能，若產能不適當時，可被使用之產能的決定以及該採取的對策。
RCCP 應用三種方式以機器負載報告來定義產能需求。

1. Capacity planning using overall factors(CPOF)：所需資料和計算最少。
2. The Bill of Labor approach(BOL)：使用每個產品在主要資源的標準工時之詳細資料。標準工時是一個正常工人以平常的步調工作，生產一項產品一個單位再加上寬放的時間。所有零件的標準工時已經考慮休息的寬放、延遲的寬放等。
3. Resource Profile Approach(RPA)：除了標準工時的資料外，尚需要考慮前置時間。

SCM：供應鏈管理 (Supply Chain Management)
產品由起始原料轉換成完成品至最終顧客手上的流動過程中，影響其執行績效的個體組合而成之網路稱為供給鏈，供給鏈的組成個體可能包括：供應商→製造→工廠→配銷點→零售商→最終顧客；而供應鏈管理之定義，簡單而言，就是需求與供應適當的結合，以達到資源〔人、設備、物、資金〕運用與分配之有效性與及時性。其有下列三項目標：

1. 最少成本，使得企業能夠在正確的地點取得正確的產品。
2. 儘可能讓存貨降至最低，但仍舊能夠提供優異的客戶服務。

3. 縮短產品的生命週期。

S I S：策略資訊系統 (Strategic Information System)

使用資訊科技支援組織現有策略，或創造新的策略機會，使企業擁有競爭優勢。策略資訊系統很強調時機，在競爭者為普遍採用之前，是一個能獲取競爭優勢的策略系統，一旦競爭者紛紛跟進，則喪失競爭優勢，而成為一般的資訊系統了。策略資訊系統是 EIS 的提昇，EIS 偏向內部資料，包括人事、薪資等，SIS 的核心是外部資訊，包括顧客、競爭者、市場等，能提供總體及市場環境的外部資訊，以便研擬策略性的決策。

S P C：統計製程管制 (Statistic Process Control)

改善製程、維持管制狀態及預防不良品的統計技術。此統計技術可以評估過去、監督現在，而且可預測未來製程的績效。

T O C：限制理論 (Theory Of Constraints)

任何系統至少存在著一個限制，否則它就可能有無限的產出。因此要提高一個系統(任何企業或組織均可視為一個系統)的產出，必須要打破系統的限制。任何系統可以想像成由一連串的環所構成，環與環相扣，這個系統的強度就取決於其最弱的一環，而不是其最強的一環。相同的道理，我們也可以將我們的企業或機構視為一條鏈條，每一個部門是這個鏈條其中的一環。如果我們想達成預期的目標，我們必須要從最弱的一環；也就是從瓶頸(或限制)的一環下手，才能得到顯著的改善。換句話說，如果這個限制決定一個企業或組織達成目標的速率，我們必須從克服限制著手，才可以更快速的步伐在短時間內顯著地提昇系統的產出。

T Q M：全面品質管理 (Total Quality Management)

應用統計方法和人力資源，建立一種持續不斷改善的組織。透過系統化過程改善，及企業的全員參與，塑造以品質為中心的企業文化。其基本原則是：達成顧客需求、持續改善、賦予品質責任、及系統策略流程等四項。