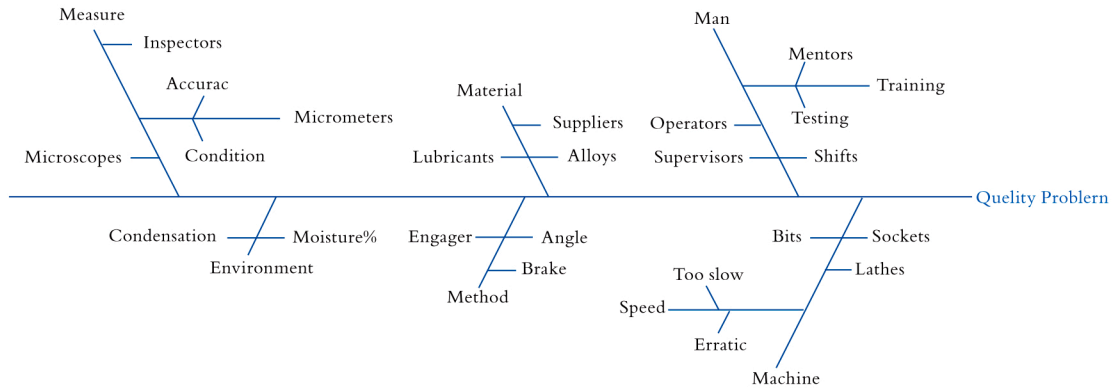


二、全面质量管理之实现

我们都羡慕成功的公司和杰出的人物，但大多数只停留在羡慕阶段，究其原因应该是不知道如何实现，没有找到正确的方法，最终裹足不前。

1、数据说话

收集数据，了解现状似乎很简单，但实际操作起来所面临的问题颇多。如何将很多关联的数据分门别类地统计，而不是杂乱无章地混在一起？这就用到TQM（全面质量管理）层别法，分布图，趋势图等工具。



2、主要问题

有限的资源和无限的需求始终是公司面临的主要问题，如何区别关键的少数和次要的多数，这就要使用TQM柏拉图工具。

3、主要原因

导致问题的原因很多，但主要原因也遵循“二八定律”（在任何一组东西中，最重要的只占其中一小部分，约20%，其余80%尽管是多数，却是次要的）。故要进行根本原因分析，DOE（试验设计）应运而生，并在实际应用中取得显著效果。

最重要的一点，TQM工具只是方法，解决问题的真正法宝是专业和技术，人是专业和技术的载体，所以公司间的竞争归根结底是人才的竞争。

4、阶梯式改进

心中存圣经（质量零缺陷），脚下有行动（持续改善），没有最好，只有更好。骥骥一跃，不能十步；弩马十驾，功在不舍。

