

ZHILIAN GUANLI XIACU HUODONG SHOUCE

# 质量管理小组 活动手册

中国质量管理协会 编



# 质量管理小组活动手册

中国质量管理协会 编

原子能出版社

**质量管理小组活动手册**

中国质量管理协会 编

原子能出版社出版

(北京 2108 信箱)

原子能出版社印刷厂印刷

新华书店总店科技发行所发行·新华书店经售



开本 787×1092 1/48 ·印张 1.25 ·字数 24 千字

1991 年 9 月北京第一版·1991 年 9 月北京第一次印刷

印数 1—30000

ISBN 7-5022-0554-3

F·5 定价：1.25 元

## 内容简介

这本小手册是为满足基层广大职工开展质量管理小组活动的需要而编写的，其特点是简明扼要，图文并茂，通俗易懂，便于携带和使用。内容包括：质量的基本概念、开展质量管理小组活动的基本知识、常用方法、解决问题的事例等。

本书适用于各企事业基层职工群众、质量管理小组成员，也可供质量工作者参阅。

## 前 言

近十几年来，我国质量管理小组活动持续发展，在工业、工程建设、铁路、交通、邮电、民航、商业、旅游、医疗卫生以及司法劳改等各个行业都发挥了重要的作用，取得了显著的经济效益和社会效益。为了进一步推动群众性的质量管理活动向广度和深度发展，满足广大职工开展质量管理小组活动的需要，我们编写了这本《质量管理小组活动手册》。

这本小手册采用了条款、~~图表~~、插画等方式，简明扼要地将质量管理小组活动的基本理论、一般原则、组织活动方式、常用的技术方法等进行了归纳提炼，反映了

我国质量管理小组活动的特色，既坚持了“以我为主，博采众长，融合提炼，自成一家”的方针，又突出了群众性、科学性、实用性和可操作性。

这本小手册适用于企事业基层职工开展质量管理小组活动。希望质量管理小组成员能把它经常拿在手中，联系实际灵活运用，为提高自身素质、产品质量、服务质量和工作质量，提高经济效益和社会效益做出更大的贡献。

由于时间仓促，在编写的内容和形式上难免有不足之处，热忱地希望广大读者提出宝贵意见和建议，以便不断地完善。

《质量管理小组活动手册》编委会成员：

主编：郎志正

主审：张贵华

成员：邢文英 张尔绩 胡富生

# 目 录

## 基本概念

1. 什么是质量 ..... 1
2. 产品质量的特性 ..... 2
3. 服务质量的特性 ..... 3
4. 工作质量的范围 ..... 4
5. 什么是质量管理 ..... 5

## 质量管理小组活动

6. 什么是质量管理小组 ..... 6
7. 质量管理小组活动的目的 ..... 8
8. 质量管理小组的生命是有效地  
活动 ..... 8
9. 质量管理小组活动要提倡四种  
精神 ..... 9
10. 质量管理小组成员要有什么  
意识 ..... 10
11. 质量管理小组成员和活动场所 ... 11
12. 质量管理小组的类型 ..... 13
13. 参加质量管理小组活动有什么  
好处 ..... 15
14. 质量管理小组活动课题的来源 ... 15

15.	质量管理小组选题的要点 .....	16
16.	质量管理小组选题的步骤 .....	17
17.	质量管理小组确定目标要 注意的问题 .....	18
18.	质量管理小组活动的主要方式 ...	19
19.	质量管理小组长要做什么 .....	20
20.	质量管理小组怎样编写成果 报告 .....	21
21.	质量管理小组怎样发表成果 .....	22
22.	质量管理小组活动成功的要诀 ...	23
23.	什么是 PDCA 循环 .....	24
24.	PDCA 循环的特点 .....	25
25.	PDCA 循环可分为 8 个步骤 .....	26

## 常用方法

26.	数据和数据分类 .....	27
27.	什么是数据分层 .....	29
28.	什么是柱形图 .....	31
29.	什么是折线图 .....	31
30.	什么是饼分图 .....	32
31.	什么是排列图 .....	33
32.	用排列图要注意哪些事项 .....	34
33.	什么是因果图 .....	35
34.	因果图的用途是什么 .....	36
35.	什么是调查表 .....	38



36.	什么是对策表 .....	39
37.	什么是“5W1H” .....	40
38.	什么是系统图法 .....	41
39.	系统图的用途是什么 .....	42
40.	关联图的用途是什么 .....	43

### 解决问题事例

41.	质量管理小组解决产品质量 问题的事例 .....	44
42.	质量管理小组解决服务质量 问题的事例 .....	45
43.	质量管理小组解决工作质量 问题的事例 .....	46
44.	质量管理小组解决成本问题 的事例 .....	47
45.	质量管理小组解决交货期问题 的事例 .....	48
46.	质量管理小组解决安全问题 的事例 .....	49
47.	质量管理小组激发人的积极性 和创造性的事例 .....	50

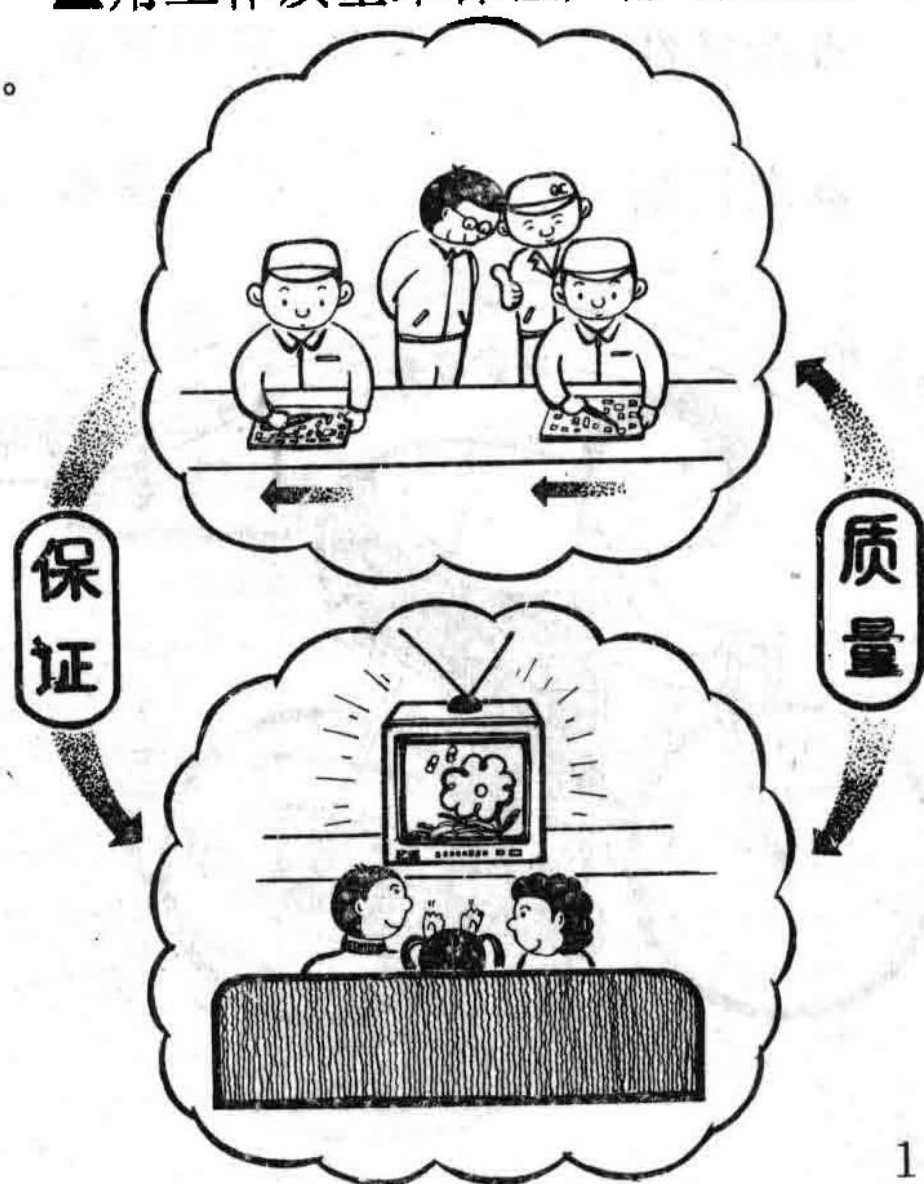
# 基本概念

## 1. 什么是质量

▲质量是产品或服务满足规定或潜在要求（或需要）的特征和特性的总和。

▲质量不仅是指结果，也指过程本身。质量包括了产品（或服务）质量和工作质量。

▲用工作质量来保证产品（或服务）质量。



## 2. 产品质量的特性

一般有以下几个方面：

▲性能

▲寿命

▲可靠性与维修性

▲安全性

▲经济性

▲交货期



### 3. 服务质量的特性

一般有以下几个方面：

▲功能性

▲经济性

▲安全性

▲时间性

▲舒适性

▲文明性



## 4. 工作质量的范围

▲市场调研质量

▲设计质量

▲制造质量或施工质量

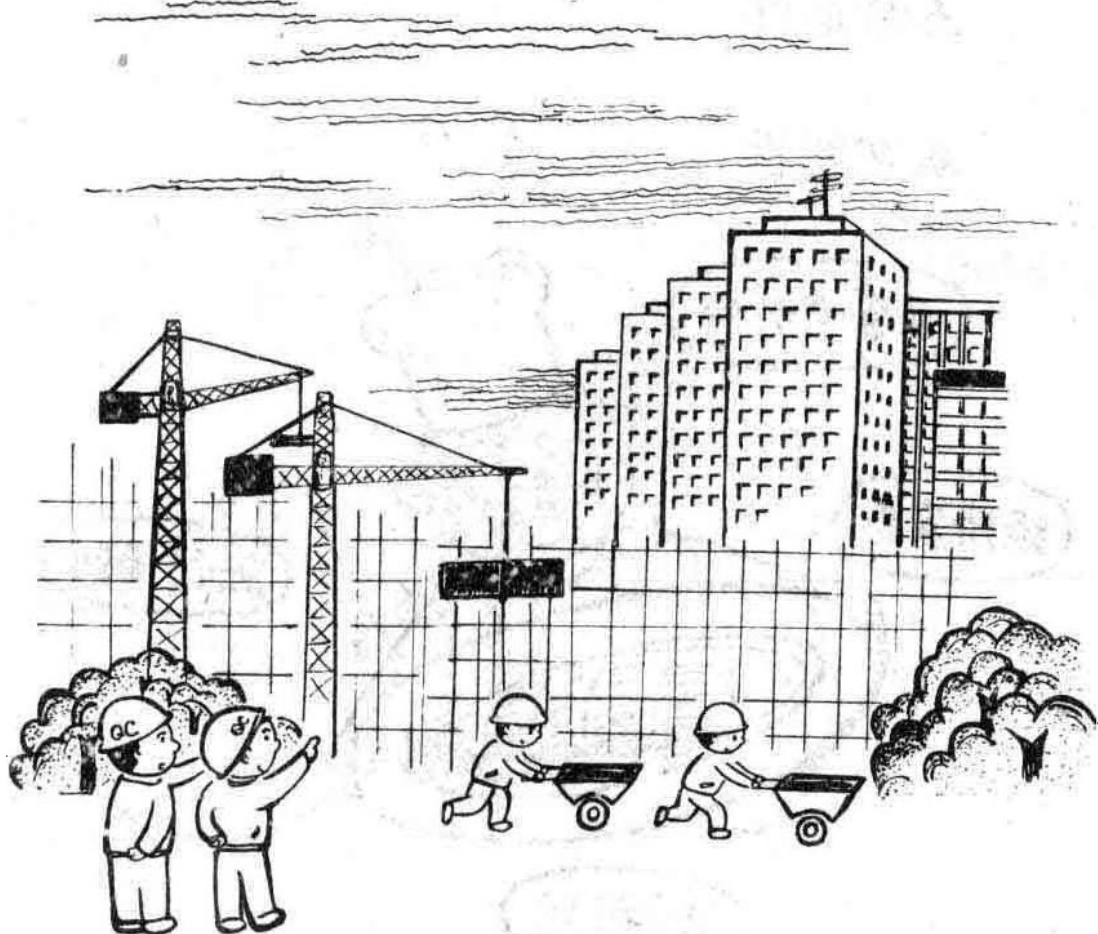
▲检验质量

▲销售质量

▲思想工作质量

▲后勤工作质量

.....



## 5. 什么是质量管理

▲质量管理是企业管理的中心环节，是对确定和达到质量要求所必需的职能和活动的管理。

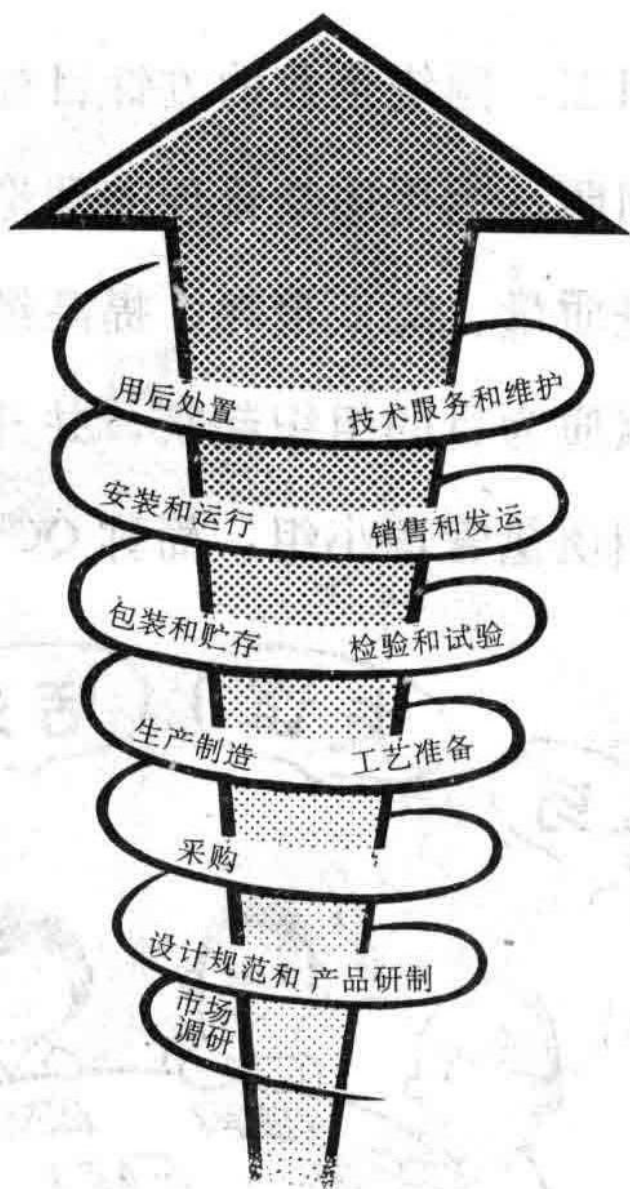
▲质量管理的职能是制定和实施企业的方针和质量目标。

▲企业质量管理的目的是：

- 提供满足用户和社会需要的产品或服务。

- 提高企业的经济效益和社会效益。

- 建设企业文化。



▲在工业中，我们常常可以用质量环来表示与产品质量有关的直接质量职能。

# 质量管理小组活动

## 6. 什么是质量管理小组

在生产或工作岗位上从事各种劳动的职工，围绕企业的方针目标和现场存在的问题，运用质量管理的理论和方法，以改进质量、降低消耗、提高经济效益和人的素质为目的组织起来，并开展活动的小组叫质量管理小组，简称QC小组。



质量管理小组是开展群众性质量管理活动的一种组织形式，是全面质量管理的重要组成部分，是劳动、智慧和科学的结合。





## 7. 质量管理小组活动的目的

▲提高职工素质、激发职工的积极性和创造性。

▲改进质量，降低消耗，提高经济效益。

▲建立文明和心情舒畅的生产、服务、工作现场。

## 8. 质量管理小组的生命是有效地活动

▲只有通过有效地活动才能改进质量、提高素质、取得效益、加强团结，才有存在的意义。

▲成果和成果的发表都是活动的体现。