

TQM

视野下高校安全稳定工作研究

Research on the University's Security and
Stability from the Viewpoint of TQM

王兴杰 编著



浙江工商大学出版社
ZHEJIANG GONGSHANG UNIVERSITY PRESS

TQM 视野下高校安全稳定 工 作 研 究

王兴杰 编著

 浙江工商大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

TQM 视野下高校安全稳定工作研究 / 王兴杰
编著. — 杭州: 浙江工商大学出版社, 2012. 1
ISBN 978-7-81140-498-2

I. ①T… II. ①王… III. ①高等学校—学校
管理:安全管理—研究 IV. ①G647.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 045279 号

TQM 视野下高校安全稳定工作研究

王兴杰 编著

责任编辑 任晓燕 孙一凡

责任校对 周敏燕

封面设计 顾 晨

责任印制 汪 俊

出版发行 浙江工商大学出版社

(杭州市教工路 198 号 邮政编码 310012)

(E-mail: zjgsupress@163. com)

(网址: <http://www.zjgsupress.com>)

电话: 0571-88904980, 88831806(传真)

排 版 杭州朝曦图文设计有限公司

印 刷 杭州杭新印务有限公司

开 本 710mm×1000mm 1/16

印 张 13.25

字 数 230 千

版 印 次 2012 年 1 月第 1 版 2012 年 1 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-81140-498-2

定 价 28.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江工商大学出版社营销部邮购电话 0571-88804227

导 言



创建安全有序的高校校园环境,是广大师生学习、工作和生活的基本保证,是当前高校校本管理研究中的重大课题,也是高校安全稳定工作的现实需要。为了更好地推进我国教育事业的发展,《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》明确提出了切实维护教育系统和谐稳定的工作目标,要求各类学校通过深入开展平安校园、文明校园、绿色校园、和谐校园的创建活动,为师生创造安定有序、和谐融洽、充满活力的工作、学习、生活环境。要求进一步完善矛盾纠纷排查化解机制,加强安全教育和学校安全管理,加强校园网络管理和校园周边治安综合治理,完善学校突发事件应急管理机制,妥善处置各种事端。高等教育是我国现代国民教育体系的重要组成部分,它与基础教育、职业技术教育、成人教育等构成了国民教育体系。承担高等教育任务的高等学校校园安全工作和稳定工作关系到高校能否全面履行教学、科研和社会服务职责,关系到师生员工能否正常地学习、工作与生活。科学有效地管理高校安全工作和稳定工作,最大限度地消除和控制各类不安全、不稳定隐患是当前和今后较长一个时期内高校的重要任务之一。

1999年以来,我国高等教育事业迈入了新的发展阶段。高等学校在数量、规模和质量等方面都取得了显著的发展。目前,高等学校的数量已经达到2263所,在校学生人数超过2700万人。截至2003年12月,适龄青年的入学率达到17%,我国从此迈入了高等教育大众化时代。在高等教育事业快速发展的同时,以促进校园安全、社会稳定、优化人才培养环境为目标的高校校园安全稳定工作也得到了进一步的加强。虽然校园安全稳定工作的理念、组织、队伍、措施等方面有新的进展,但是我们看到高校安全稳定工作的形势不容乐观。国内外敌对势力与争夺青年一代的斗争更加尖锐复杂,青年学生面临着大量西方文化思潮和价值观念的冲击,意识形态领域的斗争仍将长期存在。在社会主义初级阶段,中介性社会事项持



续在高度关注国家与社会发展的青年学生中得以聚焦、关心和反应。近十年来,由于各级政府对高校的巨大投入,教学、科研等硬件条件虽然大为改善,但校园安全及周边社会治安综合治理的任务仍相当艰巨。我们十分清醒地认识到,高校在师生的安全教育、心理健康教育、校内各类行政事务管理等方面仍存在着许多缺陷。高校校园安全稳定工作的实践也表明了高校校园环境安全、师生行为安全、心理安全和秩序安全等方面仍有许多隐患,高校的各类不安全事件和不稳定事件时有发生,也在一定程度上影响了高校中心任务的开展。为了有效地消除和控制高校安全稳定工作隐患,采取科学的方法与手段,重视高校安全稳定工作的质量管理是关键。

高校安全稳定工作是高校正常教学、科研和社会服务的基本前提。如何遵循安全稳定的工作规律、消除安全稳定隐患、提高安全稳定工作的管理质量,更好地满足广大师生对校园安全稳定工作的需求是社会、家庭、高校管理者特别是高校师生自身十分关注的话题。从事高校安全稳定工作管理者,一直期盼高校建立系统性强、标准化管理、能得以持续改进的高校安全稳定工作质量管理体系,以此来减少安全稳定工作中的随意性,减少因为管理失误所造成的影响安全稳定的事件。

长期以来,我们衡量一所高校安全稳定工作的状态如何,一般是从该校所发生事件及事件的性质进行判断,很少从该校安全稳定工作管理体系来分析。当然,一所高校如果发生涉及学校师生人身财产安全的事件多、性质恶劣引发影响校园秩序甚至影响社会稳定的事件不断,必然在安全稳定工作方面存在着有待完善和提高的方面。但如果仅从单一的视角来分析、检查和整改,难以从根本和整体上来提升校园安全稳定工作的管理水平。

我们认为,安全有序的校园环境本身是一种服务产品,对于使用这一服务产品的广大师生而言,他们对于校园安全稳定的服务需求是多方面、多层次的。如何从师生的需求来设计我们的服务产品,提出有效的措施,满足广大师生对校园安全稳定环境的需求甚至为他们提供超预期的需求,是高校安全稳定工作的逻辑起点。为了克服当前一些高校普遍存在的从管理机构或管理者的角度来判断和评价校园安全稳定工作的状态这一难题,我们认为在高校安全稳定工作质量管理中应当引进“顾客的满意观”。

实现高校安全稳定工作科学管理需要决策层领导的重视,需要管理层的科学谋划,也需要执行层的有效执行。实现校园安全稳定工作的科学管理,很重要的一点是在校园中形成安全稳定工作高质量的管理文化,在发挥领导作用的同时,动员



全体师生包括校园劳务派遣员工的共同参与。在校园组织内部要经常开展安全稳定工作管理质量分析的活动,人人都参与到持续改进工作中来。因此,在推进高校的安全稳定工作管理过程中我们必须引入“全员参与”的概念。

我们发现,高校安全稳定工作质量管理要有系统性强、各接口严密的一整套文件化程序,才能保证各项安全作业的实施。高校安全稳定工作管理涉及到学校的方方面面,并非仅仅是校园安全保卫部门、学生事务等部门的职责。剖析每一起高校安全稳定的事件,都具有复杂性。以高校的消防设施的验收管理为例,许多高校仍然沿用校园基本建设部门负责学校学生公寓、食堂、教学楼的消防设施建设,建设完成后交由学校保卫部门管理与使用的方式。由于建筑单体验收包括消防设施验收过程中作为日后管理与使用者的学校保卫部门一般不参与,往往造成接收以后在使用、管理过程中出现问题,甚至出现难以有效运行的情况。因此,需在高校安全稳定工作质量管理中树立“过程管理”的概念,确保上一“过程”结果的输出,也是下一过程“输入”的要素一定是符合产品质量要求的。

20世纪50年代以来,为有效提高产品和服务质量,满足顾客需求,全面质量管理(TQM)理论和技术在企业得到了广泛的应用。随着全面质量管理理论和方法在企业中的成功实践,质量管理基本理念、原则、方法等也延伸到企业外的政府、学校等组织,成为各类组织保证产品或服务的质量、提高管理水平的重要工具。将全面质量管理引入高校安全稳定工作管理中,建立和实施安全稳定工作质量管理体系是提高高校安全稳定工作水平的重要途径。

本研究共分为七个章节。第一章主要阐述实施高校安全稳定工作质量管理的理论依据,介绍全面质量管理 and 安全稳定工作的相关理论,论述高校安全稳定工作实施全面质量管理的必要性和可行性;第二章主要回顾梳理高校安全稳定工作管理的基本现状,分析了影响高校安全稳定工作的主要因素,从全面质量管理的视角分析现行高校安全稳定工作管理中的不足;第三章主要依据全面质量管理的基本原则以及ISO 9000族质量管理体系的要求,重点分析了“过程方法”在高校安全稳定质量管理中的应用;第四章提出了高校安全稳定工作质量管理体系的建立,从高校安全稳定工作质量管理战略系统、质量管理保障系统和技术系统三方面进行论述;第五章论述实施高校安全稳定工作质量管理中文件化程序的要求,按ISO 9001:2008《质量管理体系要求》的基本规范,做好高校安全稳定工作质量管理的工作手册、程序文件和作业标准的制订和完善工作;第六章主要提出了高校开展安全稳定工作质量管理的基本步骤,分析了实施安全稳定工作质量管理过程中可



能出现的问题,提出相应的对策;第七章重点分析了高校安全稳定工作质量管理体系的内部审核,展望高校安全稳定工作质量管理认证工作。

各章之间的关系是:TQM 视野下的现行高校安全稳定工作管理不足是高校实行安全稳定工作质量管理、标准化管理的动因,过程方法是高校安全稳定工作质量管理的关键,质量管理体系的建立是高校安全稳定工作质量管理的基础,质量管理文件的建立与完善是高校安全稳定工作质量管理的保证,内部审核是高校安全稳定工作质量管理持续改进的手段。

本研究是 2009 年教育部人文社科专项课题研究成果(项目号:09JDSZ1008)。通过以全面质量管理为视角,对照全面质量管理的基本原理和方法,分析高校安全稳定质量管理方面的差距,借鉴、运用 ISO 9000 族质量管理体系,试图建立高校安全稳定工作质量管理体系,希望在推动高校安全稳定工作,实施高校安全稳定工作标准化管理,构建安全有序校园环境工作上有所作用,更好地为广大师生工作、学习与生活服务。

作 者

2011 年 12 月

目 录



第 1 章	高校安全稳定工作呼唤质量管理	1
1.1	全面质量管理(TQM)理论及其应用	2
1.2	高校安全稳定工作相关理论	12
1.3	高校安全稳定工作呼唤质量管理	19
第 2 章	TQM 视野下高校安全稳定工作管理	28
2.1	高校安全稳定工作研究及管理现状	28
2.2	高校安全稳定工作影响因素分析	57
2.3	全面质量管理(TQM)与高校安全稳定工作管理	74
第 3 章	过程方法与高校安全稳定工作质量管理	82
3.1	过程的概念与特点	82
3.2	质量管理体系过程	90
3.3	高校安全稳定工作质量管理过程识别与确认	98
第 4 章	高校安全稳定工作质量管理体系的建立	111
4.1	高校安全稳定工作质量管理体系构建的基本要求	112
4.2	高校安全稳定工作质量管理战略系统	116
4.3	高校安全稳定工作质量管理保障系统	122
4.4	高校安全稳定工作质量管理技术系统	136



第 5 章 高校安全稳定工作质量管理文件的完善	146
5.1 高校安全稳定工作质量管理手册	147
5.2 高校安全稳定工作质量管理程序文件	150
5.3 高校安全稳定工作质量管理作业指导书	165
5.4 高校安全稳定工作质量管理原始记录	172
第 6 章 高校安全稳定工作质量管理的实施	177
6.1 高校安全稳定工作质量管理内外环境分析	177
6.2 高校安全稳定工作质量管理筹备与实施	181
6.3 高校安全稳定工作质量管理体系实施、评估和改进	185
第 7 章 高校安全稳定工作质量管理体系内部审核	189
7.1 高校安全稳定工作质量管理体系内部审核含义	189
7.2 高校安全稳定工作质量管理体系内部审核筹备与实施	193
7.3 高校安全稳定工作质量管理体系认证	196
结语	198
附件	199
参考文献	202
后记	204

第 1 章



高校安全稳定工作 呼唤质量管理

为工作、学习和生活在大学校园中的师生员工提供安全有序的校园环境是高校管理和服务的基础工作之一。从本质上而言,安全有序的校园环境也是一种服务产品,高校应在提供这一服务产品的策划、设计、生产、供应等环节上加强管理,并承诺所提供服务的品质,保证师生员工和访客的人身与财产安全,确保校园秩序的稳定。高校安全稳定工作与教育教学工作一样应具有品质的标准与规范,使师生员工所接受的服务符合相关的要求。为了向师生员工提供安全有序的校园环境这一服务产品,需要科学理论与方法作为指导。在长期的管理实践过程中,人们发现并掌握了相关的管理理论为生产服务,如人们掌握了生产合格的服务或产品应遵循的基本原则,使之在各类组织中加以运用;人们了解了安全事故产生的机理,找到了有效防止、控制安全事故的基本方法,取得了预期的效果。高校安全稳定工作的管理同样需要科学的理论、正确的方法为指导,以纠正工作中的习惯性思维,克服经验主义倾向,达到有效管理的目的,从而向“顾客”提供满意的服务。



1.1 全面质量管理(TQM)理论及其应用

人类对产品质量的认识与管理是一个渐进的过程。进入 20 世纪以后,产品或服务质量的含义不断深化,人们对提高产品或服务质量重要性的认识也在进一步提高。1994 年,美国著名质量管理大师约瑟夫·M. 朱兰(Joseph M. Juran)在全美质量管理大会上指出:“20 世纪是生产力的世纪,21 世纪则是质量的世纪。”质量问题将成为关系一个国家和企业生存与发展的重大战略问题。产品增加了,若质量处于低劣水平,就将造成 GDP 提高但国家财富减少的后果;产品增加了,产品质量维持低水平,也将造成企业成本的增加,削弱企业的竞争能力。放眼当今世界,产品质量包括服务质量越来越成为全球各国和地区、企业和其他各类组织追求的目标。质量管理理论与方法也越来越受到追捧,各类组织实现产品或服务质量提升的管理实践也得到了持续的改进与完善。

1.1.1 全面质量管理的历史沿革

众多学者认为,全面质量管理理论的发展经历了从检验控制(IQC)、统计质量控制(SQC)到全面质量管理(TQM)三个阶段。

从 20 世纪初到 20 世纪 30 年代左右,各类企业对产品生产的质量管理处于传统质量管理即检验控制(IQC)阶段。在这一阶段中,产品的质量主要由操作者自身的经验来判断。虽然到了后期,随着生产规模的扩大、产品复杂性的增加,出现了专门的检验机构和专职人员对产品进行最终检验,但是由于其特征是“末端检验”、“事后把关”,因此在产品生产过程中出现材料浪费、不合格品难以控制等问题不可避免,难以适应更为复杂的生产体系要求。

20 世纪 40 年代中期,迎来了统计质量控制(SQC)阶段。随着第二次世界大战对军工产品质量的要求,美国强制推行了休



哈特(W. A. shewhart)等提出的数理统计质量控制办法。其特征是不再通过最后的检验环节来鉴定产品质量是否合格,而是在产品的生产过程中采用统计控制方法,创造了用“控制图”去控制生产过程和预防产品缺陷的做法,有效地控制了不合格产品的产生。在这一阶段中,美国著名的质量管理专家戴明(W. E. Deming)主张“停止依赖检验来保证质量”。产品质量不是检验出来的,而是生产制造出来的,这个观点开始受到大家的认同。

20世纪60年代以后,随着美国通用电器公司的费根堡姆(A. V. Feigenbaum)博士提出全面质量管理的概念,产品生产进入了全面质量管理(TQM)阶段。费根堡姆认为全面质量管理的主张是“一开始就不错”。主张全面质量管理是为了能够在最经济的水平上充分满足顾客的需求从而进行市场研究、设计、制造和售后服务,使企业内部的研制质量、维持质量和提高质量的活动形成一个有效的体系。“质量产生于生产全过程”是全新的产品质量管理理念。20世纪50年代,战后日本众多企业管理不善,生产了大量不经济及劣质产品,“Made in Japan”成为日本企业生产伪劣产品的符号。当时的日本科学联合会(JUSE: Union of Japanese Scientists and Engineers)为了改善企业产品质量低下的情况,邀请了质量管理大师威廉·爱德华兹·戴明博士对当时控制日本80%资本的20多位企业家进行了质量管理培训。戴明博士长期在日本针对企业高层管理者与工程师等对象开展质量管理方法的辅导,纠正了当时日本企业界流行的诸如“产品的品质意味着昂贵”、“检验是品质的关键”、“以一个供货商来牵制另一个供货商”等错误的观念。^①1950年起,日本标准协会设立了质量管理方式委员会,集中各界权威人士对国外的文献进行研究,于1955年出版了《品质管理实用便览》。此后的20年,日本标准协会不断修订补充与完善,先后在1962年、1977年分别出版了《品质管理便览》和《新版品质管理便览》。^②

① 赵涛:《发现戴明》,北京工业大学出版社2002年版。

② 杨启善等:《全面质量管理总览》,中国标准出版社1987年版。



20 世纪 70 年代末,日本将质量管理的基本理念用于企业的标准化,对企业生产过程中原料的供应,产品的设计、生产与制造,最终产品的检查,机器设备的保养以及产品的销售环节等进行了一系列的规范。日本企业通过全面质量控制较好地对战后的日本经济实施了振兴计划。可以说,没有质量管理的理论和技术的应用,日本就不可能拥有大量走向世界市场的价廉物美的产品,就不可能出现许多产品在短短 4 年内赶超当时美国同类产品的事实。

20 世纪 80 年代以后,质量管理体系标准的应用,使全面质量管理基本原则得到了规范化,全面质量管理进入了规范化、标准化的阶段。随着国际贸易的不断发展,产品的国际化程度需求越来越高,产品的质量、技术标准也迫切需要统一。国际标准化组织在日本、德国等一些国家实践的基础上发布了 ISO 9000 族质量管理 and 质量保证标准,得到了各国及其企业的广泛响应。随着质量概念的扩展并不断被重新定义,全面质量管理已经成为许多不同的概念、方法和工具的一个包容性的术语,或者说“全面质量管理”这一普遍的提法是当今世界为了管理质量而应用的所有理念、概念、方法和工具的集合。^①当前,能够体现全面质量管理思想的模式有 ISO 9000 族质量管理体系、卓越绩效模式等。虽然 ISO 9000 族标准不能规定产品的要求,但是它对任何组织管理体系提供通用的产品或服务的基本要求能够保证组织产品或服务的质量管理在受控状态下进行并持续地改进,帮助组织与顾客提高对产品或服务的满意程度,为全面质量管理的实施提供管理方法。

质量管理体系认证始于机电产品。随着认证的发展、标准的修订,产品的类型也从硬件、软件扩展到流程性材料和服务领域。ISO 9000 族质量管理体系是世界性通用标准,因此它并不能代表质量管理的最高水平。企业在达到 ISO 9000 族质量管理体系标准的要求之后,还需要进一步的发展,以更高的标准和

^① 约瑟夫·M. 朱兰著,《朱兰质量手册》,焦叔斌译,中国人民大学出版社 2003 年版。

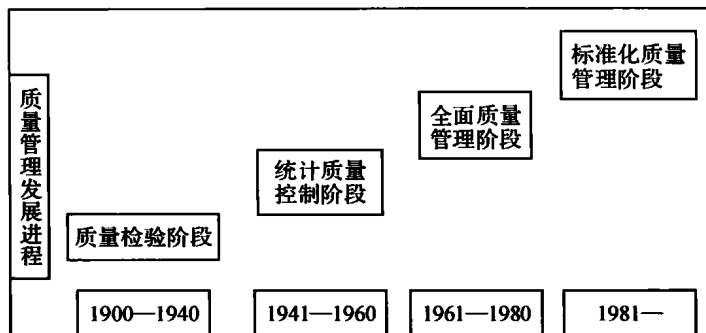


图 1.1 质量管理发展进程

更高的要求来指导企业的工作。因此,除了以 ISO 9000 族标准来实现基本的全面质量管理以外,美国波多里奇国家质量奖、欧洲质量奖、日本戴明奖等在更高要求上实现全面质量管理。

早在 20 世纪 60 年代费根堡姆论述全面质量管理在企业产品生产中的运用的同时,已经开始关注质量管理体系在服务业(Service Industries)中的应用问题。当时,费根堡姆博士指出了服务业包括许多范围,如医疗保健、专业教育、城市传播、邮购、快餐以及文化娱乐服务等,明确提出了服务业是全面质量管理大纲应予以注意的重要领域。同时,质量管理的原理、方法和技术已经成功地应用于服务业的各个方面。针对服务业发展好坏很大程度上取决于从业人员的技巧、态度和训练程度,指出全面质量管理应将重点放在这些方面。他同时也指出,随着服务业规模的扩大越来越专业化和机械化,全面质量管理在服务业中的应用同在制造业中的应用越来越相似。^① 20 世纪 90 年代,国外一些学者和专家将全面质量管理思想逐渐引入到政府管理工作中。2002 年 2 月,美国学者史蒂文·科恩(Steven Cohen)和罗纳德·布兰德(Ronald Brand)合著了《政府全面质量管理:实践指南》,本书通过美国政府实施全面质量管理的一些案例,对在公共部门(政府)、单个政府部门如何实施全面质量管理进行

① 菲根堡姆,《全面质量管理》,杨文士等译,机械工业出版社 1991 年版。



了研究。史蒂文·科恩等将“与供应商协作以保证工作程式中利用的供应品为用途而设计,鼓励在工作过程中持续不断地对雇员进行分析,以提高工作效率及减少工作程序变量,与客户建立密切联系,以做到辨认、了解客户所需及他们对质量的理解”等全面质量管理的三大核心理念运用到政府工作的全面质量管理中。^① 20 世纪 90 年代以来,我国一些学者和政府管理有关人士运用了全面质量管理理论和方法在新公共管理理念与实施、政府服务过程的确立、政府组织流程再造、人力资源配置以及以顾客为中心等方面也进行了广泛的研究。

除企业、政府运用全面质量管理理论和技术以外,其基本原则应用于其他各类组织的质量管理实践活动在全球范围内也在不断地展开。教育特别是高等教育作为服务业的重要组成部分,全面质量管理理论、质量管理体系方法等在高等教育领域开始得到广泛的应用。为了确保高校教育教学质量,20 世纪 90 年代前后,英美一些高校纷纷将企业界流行的全面质量管理理念引入到高校的教学质量管理中。美国一项调查发现,1991 年 126 所、1992 年 150 所高校采纳全面质量管理(TQM)体系体系。美国教育理事会 1993 年调查预计所有高校中有 70% 采纳全面质量管理(TQM)体系。TQM 对不断改进高等教育质量产生积极影响成为高等教育质量保证的有效方式和手段。各国以及各类组织广泛应用全面质量管理理论与方法的实践证明了在工商界形成的关于产品质量保证的基本思想已经在其他领域得到了认同与推广。

我国国内高校引入全面质量管理理念大约在 21 世纪初。一些领域如教学质量在少数高校已经得到了应用,但更多的领域仍停留在研究讨论的阶段。涉及运用与研究的主要领域有四个方面。一是全面质量管理在教学中的应用,包括全日制教育教学、函授、成人教学等。北京师范大学程凤春、湖北大学

^① 史蒂文·科恩、罗纳德·布兰德:《政府全面质量管理》,孔宪遂等译,中国人民大学出版社 2002 年版。



黄兆龙、华东师范大学赵中建、合肥工业大学王章豹以及湖南师范大学蒋冀骋等都对构建高校教学全面质量管理提出了相应的模式。二是全面质量管理在大学生思想政治教育中的应用。将质量管理的基本原理运用于改革和完善学生的思想政治教育,强调以人为本,全员育人、全方位育人和全过程育人。三是全面质量管理在科研项目管理中的应用。针对高校科研项目申报、研究、结题等过程中存在的问题,强调科研项目管理的过程控制,以提高管理水平等。四是全面质量管理在高校图书馆图书采购、特种实验室安全管理中的应用。特别值得一提的是全面质量管理的理论与方法在高校教学质量方面的实践已经有了有益的尝试。我国部分高校已经开始借鉴 TQM,进行了教学全面质量管理的实践,如大连海事大学、合肥工业大学、山东大学、青岛远洋船员学院、湖南师范大学和广西大学等。浙江省涉及海事专业的高校如宁波大学、浙江海洋学院等在人才培养方面也运用了全面质量管理的理念和 ISO 9000 族质量管理体系。上述高校通过引入全面质量管理理论及方法,使学校教育教学工作规范化、程序化、标准化,促进了教学质量、人才培养质量的提高。

1.1.2 全面质量管理视野下质量的概念

关于质量的概念,费根堡姆博士认为,质量是由顾客来判断的,而不是由工程师、营销部门或总管理部门确定的。因此产品或服务质量可定义为产品或服务在营销、设计、制造、维修中各种特性的综合体,借助于这一综合体,产品和服务在使用中就能满足顾客的期望。当综合平衡了所有这些特性之后,“恰到好处的质量也就组成为综合体”。

ISO 9000 族标准对质量术语的定义是:一组固有特性满足要求的程度。质量可使用形容词如好、差来修饰。固有特性是指某事或某物的内在的、非赋予的,尤其是那些永久具有的特性,如物体的力学性能、化学性能等。而“要求”指“明示的、通常隐含的或必须履行的需求或期望”。“明示的”可以理解为是规



定的要求,如在文件中阐明的要求或顾客明确提出的要求。“通常隐含的”是指组织、顾客和其他相关方的惯例或一般做法,所考虑的需求或期望是不言而喻的。“必须履行的”是指法律法规要求的或有强制性标准要求的。同时要求可以由不同的利益相关方提出,而不同的相关方对同一产品的要求可能是不相同的。见图 1.2。

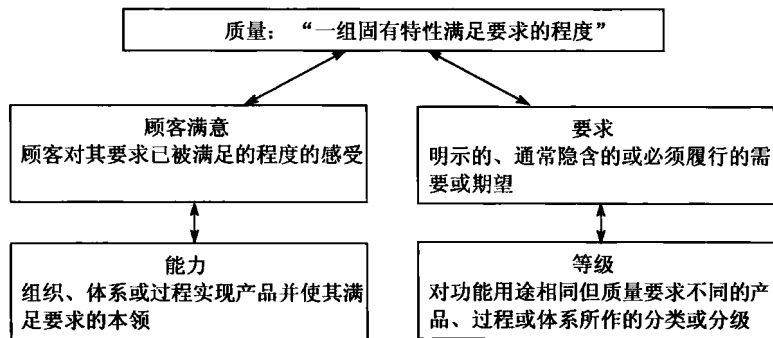


图 1.2 有关质量概念的逻辑分析^①

1.1.3 全面质量管理的基本原则

全面质量管理思想有三个基本价值取向:(1)一切以顾客满意为导向。产品或服务最终的使用者和消费者是顾客,因此,所提供的产品或服务质量如何,应以终端的消费者——顾客来判断。顾客的要求是多方面的,更是多角度的。了解、把握顾客的需要并将这种需求反馈到产品或服务的设计、研制、实现各个环节,以不断满足顾客的质量要求,是组织在产品生产或服务提供过程中应坚持的价值取向。(2)永不满足的质量追求。产品或服务的质量随着时间、空间、对象要求的不同而不同,质量发展永无止境。因此,组织应将产品或服务质量的持续改进作为不断追求的目标。为了实现这一目标,组织在质量控制中要应用各种科学有效的方法,如质量功能展开、过程能力方法、中位

^① 陈志田:《质量管理基础》,中国计量出版社 2001 年版。