

经济写作教程

(写作部分)(下)

中国经济写作研究会 编著
贵州省经济写作学会



学苑出版社

高等财经院校教材

经济写作教程

下 册

主 编：颜冬申

副主编：邓宗岳 戴世伦

学 苑 出 版 社

1989年8月·北京

经济写作教程

中国经济写作研究会 编著
贵州省经济写作学会

学苑出版社出版发行

社址：北京西四颁赏胡同4号
贵阳铁路印刷厂印刷

开本787×1092 1/32

印张17.4 字数360千字

印数00001~10000

1989年8月第1版

1989年3月第1次印刷

ISBN7—80060—572—8/F·53

定价 4.50元

第十二章 质量检查报告

第一节 质量检查报告的概念和作用

一、质量检查报告的概念

我们把产品或工作的优劣程度称为“质量”，为了发现问题而用心查看，则称为“检查”。质量检查工作是社会主义两个文明建设中极为重要的内容。

（一）质量标准。

美国朱兰博士把“质量”的定义概括为“产品的适用性”，它包括四个方面：1、性能，即产品为满足使用目的所具备的技术特性，如灯泡的照明亮度，汽车的载重量和速度，钟表的计时精度等。2、可靠性，即产品在规定时间内和规定条件下，完成工作任务能力的大小或可能性，它包括精度的保持性，零件的耐用性、安全性，以及寿命的长短。3、外观，即产品的造型、颜色、光洁度的要求。4、经济性，即产品寿命周期总费用（包括使用成本）的大小。以上是工业产品的质量要求。

储运业的产品是“商品位移”，虽不具有实物形态，但有它的自然属性和质量特点。马克思说：“产品总量不会因运输而增大，产品的自然属性因运输而引起变化。”（《资本论》第2卷168页）商品位移的自然属性和质量特点是以

“及时、准确、安全、服务、经济”来认定的。

商业是以买卖方式使商品流通的经济活动。赋予商品质量的含义，应包括商品的数量、质量、价格、结构等因素。其服务质量是由企业管理水平、职工队伍素质、职工政治、思想教育等多种因素决定的。它包括服务方式、服务态度、服务技巧、服务项目等方面的内容。

此外，广泛存在的第三产业，指社会成员之间相互提供方便的一类活动，其真正含义是如何向社会提供高质量的服务，这首先是由于高技术的出现才产生的，而且是以信息化的程度为基础的。由于我国第三产业相当落后，现在一般只提“工作量”，不提“工作质”。

一项工程，实际上也是一项大型的、综合性的产品。土木建筑或其他生产、制造部门，用比较大而复杂的设备进行工作，如土木工程、机械工程、化学工程、采矿工程、水利工程、航空工程等等，其工程质量各有各的具体标准。

（二）质量管理。

质量是企业素质的综合反映，是企业的生命。质量管理（QC）是企业管理的一个重要组成部分。随着科技和生产的不断发展，以及管理科学化、现代化的要求，QC在企业管理中的地位 and 作用显得十分重要。

全面质量管理（TQC）在我国企业管理中所起的作用，正如我国《工业企业全面质量管理办法》中所说：“全面质量管理是现代化工业企业生产中一种科学的管理方法，是企业管理的中心内容，是对产品从设计、试制、生产制造到销售服务的整个过程进行质量管理。企业的全体职工和所

有部门都要学习和参加全面质量管理。”研究TQC这一科学方法，强化质量意识，已成为企业生产者、经营者和管理者义不容辞的责任，成为加强企业后劲，提高竞争能力，深入搞好企业改革的紧迫任务。

TQC于七十年代从日本引进我国，首先在工业企业开始推行，以后逐步渗透到其他领域。近年来商业部门大胆引入和探索推行TQC的理论及做法，从1983年开始的各地试点工作，取得了一定的经验，为推行TQC提供了有益的借鉴。不过，商业与工业的生产经营全过程有本质的差异，在TQC中既有共性，也有个性。工业企业是通过产品质量间接地为消费者服务，工人从事的是“有形”的劳动，劳动对象是“物”，必须强调产品质量。商业企业是借助于商品直接为消费者服务，职工从事着“无形”的服务劳动，必须强调服务质量；而服务质量不仅包含“物质”内容，还包含“物质”以外的多样性，例如企业各项工作质量、消费者的物质需求和精神需求等等。消费者有了满意的商品，仅得到了物质需求的满足，但在同样物质基础条件下，对顾客热情诚恳，礼貌尊重，适应他们的心理，以及运用高度技巧，迅速及时地服务，会使顾客得到精神上的满足，进而提高商品的销售量及企业的经济效益。所以商业企业TQC的特点是：以商品质量为基础，以服务质量为中心，以全员工作质量为保证，致力于提供消费者满意的商品和优质服务。

（三）工作质量。

从系统论的观点看，商业部门是国民经济这个总系统下面的一个分系统，而商业企业又是一个子系统，是由人、商

品、资金、信息等要素在一定的目标下组成的综合体。商业企业是由它内部的许多分系统所组成的一个等级的系统。这个系统经营活动的“全过程”，有计划、进货、运输、贮存、销售等分系统。在它的分系统中还有子系统，如在销售系统中还可分百货部、交电部、食品部等子系统。这些系统形成一个等级形式，使商业企业成为一个多层次系统相互影响，共同完成企业的经营目标的过程。在这个过程中的“全员”管理，从纵向看，它包括企业的决策层、管理层、工作层和服务层；从横向看，包括企业的各部门、各环节、每个人都把自己和本单位的工作质量搞上去了，才能保证企业的全面工作质量。

商业企业是一个开放系统，它受环境的影响，它也影响环境，与消费者、生产者、竞争者、市场、银行、税收等外部环境因素都有一种动态的相互作用。它接受周围环境的能量、产品、资金、物资、信息的输入，经过企业的转化系统，成为商品或劳务输出，以达到环境的协调。但商业企业的最终目标不是单纯地为了和社会环境的协调进行消极适应，而是遵照社会系统的要求，执行它所赋予的组织商品流通的职能，遵守它所规定的准则，积极完成社会系统所确定的目标，对社会做出贡献。商业企业TQC的重点是“全因素”管理：经营思想因素、人员素质因素、商品经营质量因素、基础设施因素、组织机构因素、管理体制因素等，都影响和制约着服务质量。“三全”管理实行标准化、目标化、法规化、动态化，以及在这“四化”基础上形成的PDCA循环，是系统理论在商业企业TQC方面的具体运用。举一反三

三，而后可以在广泛的第三产业中分别从组织上、制度上建立质量保证体系，运用数据统计方法、现代科学技术和管理技术的最新成果来解决质量问题。

（四）质量检查。

TQC和旧式的QC有很大区别。旧式的QC只搞质量检验，也称为事后检查，其主要作用是“把关”，即根据质量标准要求，把废、次品经过检验剔出来，不使它混入合格品转到下一道工序或出厂。这种事后检验是被动的；质量检验再严，也不能解决产生废品的问题，更不能最终解决不断提高产品质量的问题。TQC以预防为主，要求把产品产生、形成过程中各环节的工作都搞好，从整体上来抓链锁式全方位的系统经营管理。

企业必须贯彻“严格把关与积极预防相结合，以预防为主”的方针，在加强检验工作的同时，采取“三全”、“四化”和PDCA循环的管理方法，预防废品的产生，保证产品的质量。拿宇航工业来说，产品的质量包括它的精密度、可靠性和完善率，要达到99.9999%，就是说，一项大型产品，要求它在做100万次动作中只允许一次失败，超过一次就算不合格。产品质量的精度，要求企业管理工作必须具有科学的高度。

PDCA循环可以把TQC的全过程作为一个统一的整体进行分段控制，关键在于“处理”阶段的总结经验，肯定成绩，纠正错误，以利再战。各QC小组活动都可按PDCA循环去做，通过数据和效率说话，则可分析、检查、总结，不断提高。由此而建立的质量保证体系，包括TQC委

员会、办公室、领导小组、管理小组，形成专职的QC机构。商业一、二级批发企业应设置商检科、质检员，行使商品质量检验职权，到生产厂去进行实物水平和特殊要求的质量指标的必需抽验。在抽验工作中，对重点厂、质量不够稳定的品种、优质产品、涉及人身安全的产品要进行重点测试。测试中坚持执行标准，严格把关，对国家统一规定质量标准的商品，按国家标准进行检验。检验中抽样的种类很多，一般是检验者根据过去检验的历史资料调整检验的宽严尺度。

各级质量保证机构严格按规定的职能认真执行，在保证体系的基础上认真制订好相适应的制度体系，就有了控制程序管理网络，就可以由过去分散的、孤立的、不自觉的管理转变成有程序的、一条龙的自觉循环管理，强化各阶段之间的因果关系，每项工作都做到计划明确、落实具体、检查严格、总结科学。各阶段之间具有很强的逻辑性，依次衔接，顺序固定，有条不紊，一环扣一环，一环保一环，形成一个多层次的协调运转过程，而这种循环发展趋势是滚动上升运动。所以每循环一次，工作提高一步，这样一个接一个地滚动前进，才能使产品质量沿斜线稳步提高。

(五) 质量检查报告。

质量检查报告是指根据计划和标准化的要求，对产品的形成、发展、使用各个环节的质量活动监督检查、分析研究后写出的书面报告。广义的还包括工程质量检查报告和工作质量检查报告。

质量问题关系到我国现代化建设大业，它是衡量一个国

家生产力发展水平、技术和经济水平高低的重要标志。产品质量不合格,对内会损害消费者利益,与社会主义发展生产的目的背道而驰;对外降低出口创汇率,有损我国国际信誉,以致影响我国对外开放政策。

质量监督检查,是提高产品质量的重要手段,是 T Q C 的有机组成部分。我国的质量监督工作是从1979年开始的,已发布了一系列的法规、条例。如《中华人民共和国标准化管理条例》、《产品质量监督试行办法》、《食品卫生法》、《药政法》、《经济合同法》、《商标法》、《工业产品生产许可证试行条例》等。这些就是监督产品的法律依据。此外,在促进产品质量提高方面也采取了许多措施,特别是建立了产品质量的国家检验制度;建立了国家级监督检测中心;各地组建了一批质量监督检查站,具体承担产品质量监督检验任务。许多地区还建立了消费者协会,负责开展群众性的产品质量监督,保护消费者利益。

为了增强企业素质,改善企业管理,提高产品竞争力,扩大销售额,增加利润,使企业兴旺发达而堆行的质量管理诊断,常为受诊企业的诊断作专题“处方”,并在处方的基础上写成诊断报告,并附有“质量管理诊断评价表”,作为受诊企业改进工作的依据。

二、质量检查报告的作用

质量检查报告是质量监督检测的结果,在全面质量管理中,有着重要的作用。主要表现在:

(一)质量检查报告是质量信息反馈的物质载体。

质量信息指的是反映产品质量和产、供、销各个环节质量情况的基本数据、原始记录，以及产品使用过程中反映出来的各种情报资料。

把质量信息如实地反映出来，并及时地传送到有关部门或人员，以使及时采取措施，解决问题，消除缺陷。这种反映产品质量的过程，称作质量信息反馈。

质量检查报告，是质量信息反馈的物质载体。企业推行全面质量管理以后，企业内部的信息反馈工作，包括原材料是否合格，制造过程的质量情况等，一般由质量检验部门负责，通过质量检查报告，收集和积累大量反映质量状况的数据和资料，寻求产生废、次品的原因，提出解决问题的办法。可见，质量检查报告是质量信息反馈的物质载体，可以为提高质量，加强质量管理提供信息和情报。

(二) 有利于领导和群众把住质量关，提高全面质量管理的效率。

产品质量的提高，表现为产品性能更好，使用效率更高，寿命更加延长，以至一个顶几个用。这无疑等于产品的产量成倍地增长。从这个意义上说，质量就是数量，质量就是速度；没有产品的高质量，也就没有生产的高速度，高效益。

质量检查报告是提高企业管理水平，提高产品质量水平的重要保证。现代化生产，是个极其复杂的过程。在这个过程中，由于种种主客观因素的影响，将不可避免地引起质量变动，以致产生不合格品。因此，为了保证质量，根据技术标准，对生产过程中的原材料、半成品、产品，以及工艺过

程中的质量进行分析研究，及时写成书面报告，可以帮助领导和群众把住质量关，保证不合格的原材料不投放使用，半成品、残次品不按合格品出厂，从而降低消耗，保证企业生产的高质量、高效益。

（三）保证人身安全健康，维护群众经济利益。

工业产品，特别是轻工、纺织、食品、日用工业品的优劣，直接关系到人们的衣、食、住、行。产品质量低劣，不仅会增加群众的经济负担，给生活造成困难，甚至会危及群众的健康和生命。就我国目前工业产品的现状来说，有相当数量的产品达不到规定的技术标准。粗制滥造，以次充好，已经危及群众的健康和生命。据有关材料介绍，四川省广旺白水煤矿在使用广东南方某厂生产的MF₂型灭火器时发生爆炸，炸伤三人；西安市某无线电厂生产的干粉灭火器质量低劣，使544厂用其灭火时发生自爆伤人；电风扇漏电，使四川阆中县一家四口人死于非命；晋江假药，流行之广，危害之大，更使人触目惊心。

实行产品质量监督检查，是保证人身生命安全，维护群众经济利益的有力措施。只有不断地加强对轻工、纺织、食品、日用工业品的质量监督、检测，及时地撰写质量分析报告，不断地进行信息反馈，才能减少、杜绝弄虚作假、粗制滥造、以次充好的现象发生，从而保护人身安全健康，维护群众经济利益。

（四）质量检查报告是实施仲裁、维护用户合法权益的依据。

产、销双方对产品质量发生争议，通过对产品质量和服

务质量的检验分析，或对生产现场的质量保证状况进行检查验证，并根据可靠的检验数据作结论，形成书面报告，可以作为仲裁的依据。据此，裁决质量纠纷，才会使双方争议的问题得到公正、圆满的解决。

第二节 质量检查报告的种类

不同的检查对象，在不同的情况下，可以采用不同的检查方法，形成不同种类的质量检查报告。

（一）根据全面质量管理的原则，按被检查对象分，有产品质量检查报告、工程质量检查报告、工作质量检查报告。

1、产品质量检查报告。

产品质量检查报告，是指对产品质量进行检查测试、分析研究后写成的书面报告。

产品质量是指产品适合一定用途和满足国民经济一定需要的标准和要求。具体地说，是指产品的适用性、可靠性、经济性。

适用性，即产品适合使用的性能及适用范围。如电子元件适合高温、低温、湿度、速度、振动等不同条件使用的性能特点等。

可靠性，即产品在规定时间内，规定条件下，完成工作任务能力的大小或可能性。一般来讲，它指的是精度的保持性、零件的耐用性、安全可靠性及寿命的长短等。它是产品投放使用后，在使用过程中逐渐表现出来的各个方面满足人们需要的程度。如一台电视机的无故障收看周期，一只轮胎的

行驶里程等。

经济性，即产品寿命周期总费用（包括使用成本）的大小。

产品的种类繁多。产品不同，用途不同，就有不同的质量特性。即使同种产品，也会有若干不同的质量特性。其中有关键的主要特性，也有次要的质量特性。概括起来，“可靠、耐用、高效、经济、好用、好修、好造、好看”八项，综合地说明了产品质量的要求。其中应把“可靠、耐用、好用、好修”放到首位。

产品的质量特性，有的是可以直接定量的，如钢材的化学成分，材料的强度、硬度、耐久等。它们反映的是这个产品的真正质量特性；但大多数情况下很难直接定量或精确定量，检查时就要对产品进行综合的或零部件的试验研究，确定某些技术参数来间接反映产品的质量定性。不管是直接定量还是间接定量的质量定性，都应准确地反映社会或用户对质量性的客观要求，把产品质量的主要特性的技术参数（或技术经济指标）明确地规定下来，形成文件，作为检查某一产品的质量标准或技术标准。

在我国，产品质量标准有：国家标准，部颁标准，企业标准，它们是进行产品质量分析检测的唯一标准。

2、工程质量检查报告。

工程质量检查报告是指对一个完整的生产过程进行监督检查，分析研究后写成的书面报告。

这里所说的工程质量，是指一个完整的生产过程的表现。进行工程质量检查，撰写工程质量检查报告，应该从反

映这些表现的各种数据指标的统计上，预测出它是向好，还是向坏的方向发展。构成工程要素的是人、材料、设备、方法、检测、环境。只要它们不变，工程质量就会保持稳定。

产品质量的好坏，往往会决定工程质量的好坏，因为，一个工程能够满足产品质量的要求，这个工程质量就是好的。反之，就不好。从这个意义说，产品质量又可作为衡量、评定工程质量好坏的客观依据。

3、工作质量报告。

工作质量检查报告是对企业或部门在综合管理水平、技术水平和组织完善程度等方面进行检查分析而写出的书面报告。

检查工作质量，撰写工作质量检查报告应着眼于执行质量标准的情况。达到质量标准的产品叫合格品，达不到质量标准的产品叫不良品；不良品率增高了，就说明生产技术水平差，经营管理各方面的组织程度差，管理工作水平低。

(二) 按工作过程的次序分，有预先检查报告（又称事前检查报告）、中间检查报告（又称事中检查报告）、最后检查报告（又称事后检查报告）。

预先检查报告是加工前对投入的原料、毛胚和半成品进行检查、验证后提出的书面报告；

中间检查报告是在生产加工过程中，对某道工序和工作进行检查，验证后提出的书面报告。

(三) 按检查的数量分，有普遍检查报告和抽样检查报告。

普遍检查报告，又称全面检查报告，它是对检查对象进

行逐渐的和全面的检查后提出的书面报告。

抽样检查是根据事先制定的抽样方案，在检查对象中按一定的百分率进行抽查，通过样品的检查结果来判断整批产品的质量。抽样检查的特点是允许一批检查对象中有一定的残次品，所以，不是所有的检查对象都可以采取抽样检查的方式，比如飞机、机车等。但是抽样检查可以大大地减少检验的工作量，特别是某些质量特性的检查，如破坏性试验，使用寿命试验等，又只能采取抽样检查的方法。所以，抽样检查报告的使用频率较高。

（四）、按检查的预防性分，有首件检查报告和统计检查报告。

首件检查报告是指改变加工对象或改变生产条件后，对生产出来的头几件产品进行检查，鉴定后提出的书面报告。首件检查可以及时发现问题，防止成批报废。

统计法检查报告，是运用数理统计方法对产品进行抽查，把抽查分析的结果写成书面报告。统计法检查，往往采取抽样检查的方式进行，所以统计法检查报告实际就是抽样检查报告。通过对抽样结果的分析，帮助发现不正常的预兆，以便及时采取措施，预防废、次品的产生。

第三节 质量检查报告的结构和写法

这里讲的质量检查报告主要是产品质量检查报告，它的种类繁多，但就其结构形式说，无非有两种。

一、表格式结构

表格式检查报告，习惯上称作质量监督检查报告。它包括被检单位，主要问题，被检单位处理意见，准备采取的对策，领导审核等栏目。在对被检查对象检查分析后，按表内所示各个栏目认真填写。要力求语言简洁、准确，重点突出，字迹清楚工整，数字、符号规范化。

二、文字说明式结构

文字说明式质量检查报告的结构大体包括以下几个部分：

（一）检查者和被检查者的自然情况。包括检查者和被检查者所属部门，具体人员，检查的具体对象，检查时间和地点，以及采用的设备、工艺、检测手段等等。内容要具体、明确，语言要简练、准确。

（二）检查的目的和经过。目的，即要解决的问题，要集中、突出、有重点。经过，即进行质量检查的具体程序，要特别注意掌握按检测程序逐一检查时，各个环节所显示出来的各种数据。

（三）检查结果（即结论）。它是根据各个环节中所获得真实情况，同相应的技术指标（国家标准、部颁标准，企业标准）相比较，对被检查产品的质量进行最后的认定，作出合格或不合格的基本评价后，找出影响产品质量的原因。

（四）分析原因。