

Total Quality Management

· 实用经济管理 60 分钟经典入门 ·

全面质量管理

[漫画读本]

约翰·欧克兰德 著 彼得·莫里斯 绘 姚洛译

华夏出版社



Total Quality Management

· 实用经济管理 60 分钟经典入门 ·

全面质量管理

「漫画读本」

约翰·欧克兰德 著 彼得·莫里斯 绘 姚洛译



华夏出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

全面质量管理漫画读本 / (英) 欧克兰德等著; 姚洛
译. —北京: 华夏出版社, 2004. 9

ISBN 7-5080-3566-6

I. 全... II. ①欧... ②姚... III. 全面质量管理—
通俗读物 IV. F273. 2-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 088488 号

TQM: A Pictorial Guide by John S. Oakland and Peter Morris

Copyright © by John S. Oakland and Peter Morris

Published by arrangement with Elsevier Ltd,

The Boulevard, Langford Lane, Kidlington, OX5 1GB, England.

Simplified Chinese translation copyright ©2004

by Huaxia Publishing House

华夏出版社出版发行

(北京东直门外香河园北里4号 邮编: 100028)

新华书店经销

中国电影出版社印刷厂印刷

787 × 1092 16开 11印张 130千字

2004年9月北京第1版 2004年9月北京第1次印刷

印数 1—23000册

ISBN 7-5080-3566-6

定价: 28.00元

本版图书凡印刷装订错误可及时向我社发行部调换

目 录

第一章 质量链	/ 01
第二章 过程	/ 23
第三章 模型	/ 39
第四章 认同和文化	/ 47
第五章 交流	/ 79
第六章 系统	/ 97
第七章 工具	/ 111
第八章 团队协作	/ 129
第九章 实施	/ 159

第一章 质量链

在商业活动中,竞争是一个主要的驱动力。企业的竞争力由它所提供的产品或服务的质量决定。



安吉罗很注意怎样才能满足顾客的需求。他一直在密切关注比萨饼的投递、价格以及可靠性。



我妈妈从小就告诉我：质量第一，信誉永存。



公司的声誉基于顾客对其产品“质量”的感觉。



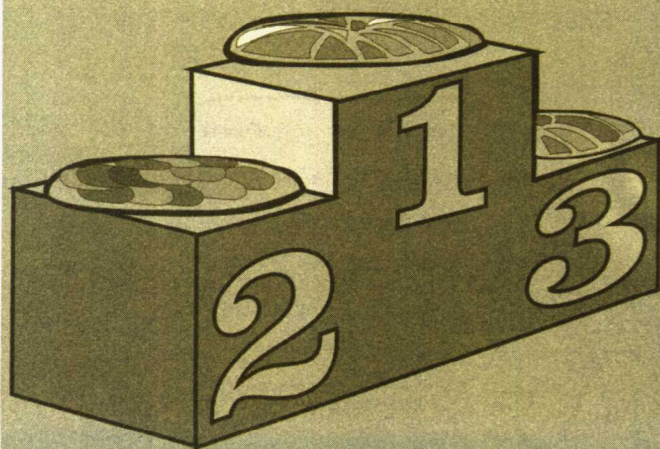
一旦企业坏了自己的名声，就很难摆脱开，而且很快，这种坏名声就会传遍全国。



英国佬根本不会做比萨饼。

因此，什么是“质量”？

人们为什么喜欢这种产品或服务而不喜欢那一种呢？



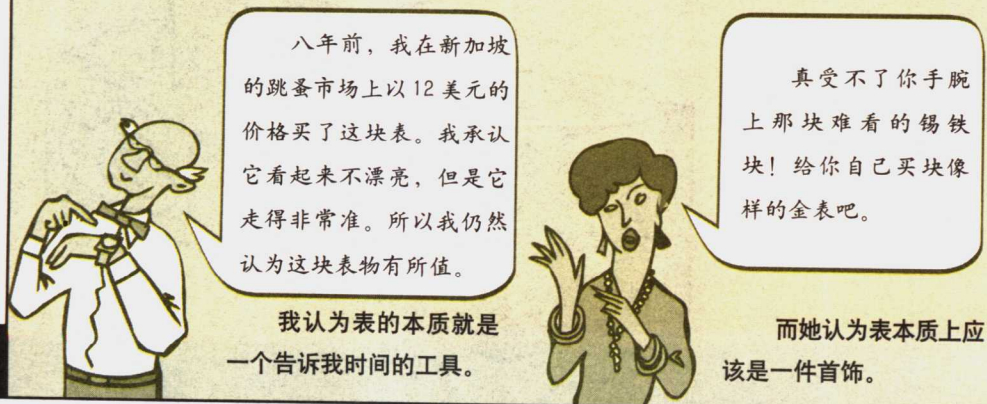
专家们有着不同的定义：



其实他们说的是同一个意思。

满足顾客的要求

但是，即使对于同一种产品，同一位顾客也可能有完全不同的要求。



成功的企业可以满足所有顾客的需求。



不是最便宜的，但是
质量一流！



另外一些顾客认为一项好的服务最重要的是
要具备可靠性……

安吉罗的薯条总是那么脆！

是啊，真不知道他怎么
能一直保持得这么好。

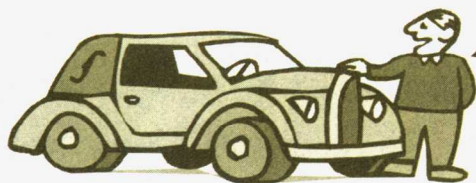


和总是
把顾客放在
第一位。

对不起，安吉罗，我知道你马上就要关门了，但
是我正好有几位突然来访的客人。

你好，妈妈。
这是特蕾西。

没问题，伯金斯太太，比萨饼会在20分钟
内送到您家。



安吉罗先生真是太值得信赖了!

供应商的目标是要取悦顾客。

这是新推出的。

只要2英镑，就可随便吃。



自助餐

安吉罗懂得如何取悦顾客，那就是提供一些他们要求以外的产品及服务。

给“顾客”下定义



欢迎乘坐东方航空公司飞往曼彻斯特的往返航班!



等飞机一起飞，我就给大家提供新烤制的面包卷、咖啡和小吃。



来，给您。



我还没有面包卷呢!

我也没有!



先生，给您这个吧。

噢，好吧。

为什么面包卷
不够呢?

她应该对自己
的工作更认真些。

我的呢?



我的面包卷呢?

马上就要降落了!

太慢了!



这位女服务员感到自己让乘客们失望了。但是，别人也让她感到失望。



早些时候，

机场食品供
应处

来不及了，飞机就要起飞了。

忘了装那箱面包卷了。

终点站

这是食品车，老兄。我担
心面包卷可能不太够。

CAETERING
SUPPLIES

没关系，也许
根本就没人吃呢。

一共是 72 盘，
是吗？

哦，是吧。

由于供应链中有一环断裂，乘客们没有吃到面包卷，他们感到非常不愉快。

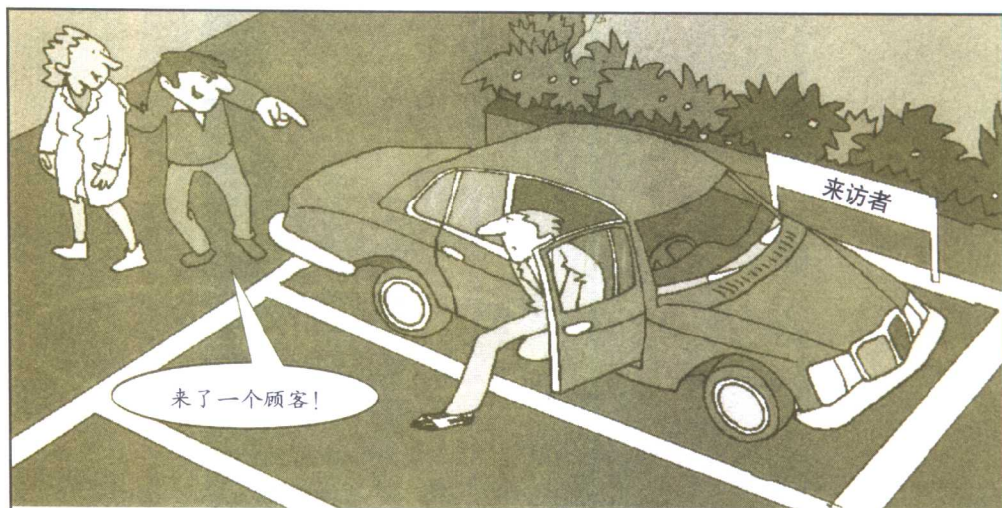
我们的专家提出了一个问题：

谁是顾客？

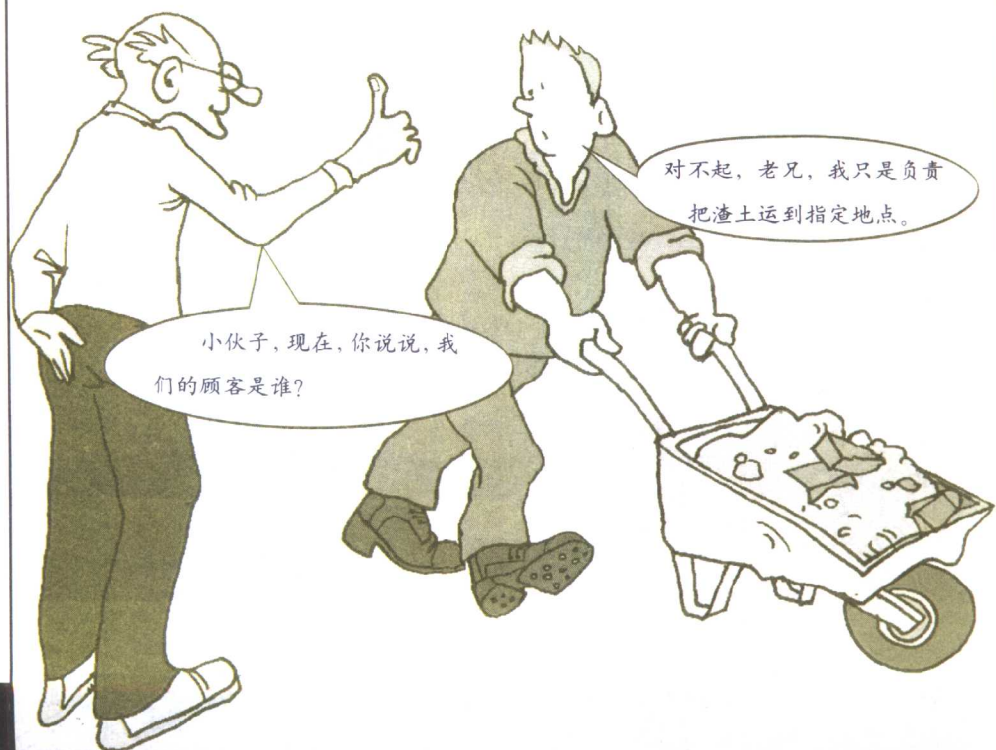


这个问题其实很简单。





看起来这个问题非常好回答——顾客就是那些公司外面的人，但是，



我要的渣土呢？



推独轮车的人给拿铁锹的人提供渣土。



供给者



顾客