

ZHI LIANG
GUAN LI
CONG SHU

质量管理丛书

质量心理学导论

中国质量管理协会
编

机械工业出版社

质量管理丛书

质量心理学导论

陈炳权 编著

玄 锐 主审

机械工业出版社

质量管理丛书

质量心理学导论

中国质量管理协会 编

责任编辑：谢景文

封面设计：田淑文

机械工业出版社出版（北京阜成门外百 万庄南街一号）

（北京市书刊出版业营业许可证出字第117号）

北京市大兴兴达印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行·新华书店经售

开本 $787\times 1092^{1/32}$ ·印张 $87/8$ ·字数186千字

1991年6月北京第一版·1991年6月北京第一次印刷

印数 0,001—8,000·定价：4.80元

ISBN 7-111-02889-9/F·397

前 言

质量管理丛书，现在开始出版发行了。以丛书的形式编辑出版质量管理方面的著作，这在我国还是第一次。值此出版发行之际，我想说一点不成熟的意见，供读者参阅。

一

党的十一届三中全会以来，我们贯彻执行改革开放的总方针，已经十年了。同我国其他各项事业一样，十年来，质量管理事业也取得了很大的进步。就从这部丛书来看，十年前我们无论如何是编不出来的，现在能够这样做，它反映出：在改革开放的指引和推动下，随着质量管理在我国的广泛开展和不断强化，随着这方面实践的逐步深入，把质量管理作为一种专门学问来看待，我们的知识逐步丰富起来了，我们对质量管理的认识逐步深化了。

产品质量问题，是经济建设的一个战略问题；对工业企业来说，质量就是生命，这个道理，现在大家都是承认的。问题在于，究竟怎样才能做到确保产品质量和不断提高产品质量呢？除了在技术上必须大力推动企业技术进步以外，在管理上还必须相应采取什么措施呢？为了回答这个问题，十年来，我们进行了广泛的探索，付出了艰苦的努力。实践证明，建立现代工业，不仅需要现代技术，而且需要现代管理。就质量管理而言，全面质量管理就是现代的质量管理。在我

国现代化建设中，为了确保产品质量和不断提高产品质量，推行全面质量管理是一条必由之路。

我国推行全面质量管理，始于70年代末期。当时，一批先行者在接受了这种新知识以后，立即率先在企业中试行，一些企业不久就取得了比较明显的效果。在这些成功事例的影响和推动下，全面质量管理的推行工作迅速扩展开来。

“六五”期间，由少数工业企业到多数工业企业，由工业的个别行业到各行各业，由工业企业到交通运输企业，由工交企业到建筑、商业企业，全面质量管理在全国范围内开展起来了。这种情况说明，经过实践，全面质量管理的科学性、实用性和有效性，已逐步得到了广泛的确认，全面质量管理已开始在我国扎下了根。在此基础上，原国家经委1986年决定，“七五”期间，要在全国所有大中型工业企业中普遍推行全面质量管理，并按此逐年制定了实施规划。目前，这项工作仍在继续进行，进展情况总的说来是好的。

应当着重指出，全面质量管理的推行工作之所以能收到如此效果，一条重要的经验就是：教育必须先行，必须坚持一贯。产品质量的形成有它自己的规律；如何通过加强管理来确保质量和提高质量，也有它自己的规律。特别是，随着现代科学技术和现代工业的飞速发展，形成产品质量的因素愈来愈复杂，质量管理也就相应复杂起来。在这样的情况下，要想取得推行工作的成功，不学习是绝对不行的；不仅要学习基础知识，而且要坚持不懈地学习新知识，才能适应推行工作的需要。正因为如此，值此全面质量管理推行十年之际，我们认为，在十年实践的基础上，编辑出版一套质量管理丛书，对于总结经验，推动学习，促进全面质量管理的继续深

入发展，加快各行各业发展品种提高质量的步伐，将是很有意义的。

二

前面说过，现代科学技术和现代工业的飞速发展，使得质量管理愈来愈复杂。为了加强质量管理，不仅需要掌握各种学科的知识，而且需要把这些知识有机结合起来，以利系统地解决确保质量和促进质量提高的各种复杂问题。这次编辑出版这套丛书，就是把质量管理所需的各种知识加以汇集的一种尝试。虽然还不能说我们的认识已十分成熟，也不能说把质量管理作为一门科学我们已形成了自己的学术体系，但十年的实践确使我们积累了丰富的经验和增长了多方面的知识，编写这样一套丛书的条件，应当说已基本具备了。

这套丛书，经多方征求意见和反复研究，初步确定暂由二十一种书组成。为了使读者在总体上有一个比较清晰的轮廓，这些书可以大致归并为以下几类：一是综合论述类的书有三种，即《质量管理概论》、《质量体系》和《宏观质量管理》；二是过程管理类的书有五种，即《方针目标管理》、《产品开发设计的质量管理》、《生产制造的质量管理》、《采购供应的质量管理》和《销售服务的质量管理》；三是管理技术类的书有六种，即《质量特性的试验设计》、《可靠性》、《统计工序控制》、《质量数据的统计分析》、《质量评定与定量化》和《质量信息管理》；四是专业管理类的书有五种，即《质量成本》、《质量审核》、《质量检验》、《质量监督》和《质量改进》；五是专门论著，有两种，即《质量法制》和《质量心理》。毋庸讳言，以上编写方案，

虽经反复研究，仍是不够全面完善的。好在丛书的编辑出版有一个过程；上述各书既是整个丛书相互关联的一个组成部分，同时又具有相对的独立性，在出版过程中，如发现重大疏漏或明显不妥之处，还可及时作些调整增减。

还需说明，这套丛书，着重考虑了它的普遍适用性，没有编入专门论述各个行业的质量管理论著。这类论著的重要性是不言而喻的，因为不同行业无论在技术上或管理上都有不同的特点，都需要从各自的特点出发在加强质量管理上有所侧重，总的道理是一致的，但具体实施时又小有差别甚至差别很大，比如机械工业企业和化学工业企业在推行全面质量管理时的具体做法就是很不相同的。近年来，这类专著已出版不少；在此基础上，我们希望各行各业继续努力，编辑出版一些在理论上实践上都更加成熟的具有更高水平的专著。

三

这套论述质量管理的丛书，其本身的质量如何，我想读者一定是十分关心的。作为编者，我们能够向读者报告的是：这个问题从一开始就提上了编写工作的重要议程，并且自始至终地予以重视。我们认为，如果论述质量管理的书不讲质量，编写质量管理丛书不讲质量管理，那对质量管理工作就会是一个不小的讽刺。当然，尽管我们对丛书质量是重视的，也认真采取了一些保证质量的措施，但由于编者水平有限，对作为一套丛书的如此众多书籍的质量保证措施也较难十分严密，加之实践还正在发展，许多新问题还有待探索、总结、回答，因此，如果读者能做出这样的评价：这套丛书是力求

理论上的科学性并尽可能集中反映十年实践经验的，它已达到一定的质量水平，但还需继续努力创造出更高的水平，我们就十分满意了。我们希望丛书和读者见面以后，能够得到学者、专家、企业家和广大质量管理工作者的指教，促使我们进一步完善这套丛书，并依靠大家的智慧和共同努力，逐步形成我国自己的质量管理的学术体系，有力推进质量管理事业的发展，更好地为社会主义现代化建设服务。

盛树仁

1989年7月

质量管理丛书编辑委员会名单

主任: 盛树仁 (国家计委副主任、中国质协副理事长、高级经济师)

顾问: 宋季文 (中国质协理事长)

岳志坚 (中国质协顾问)

林少官 (华中理工大学教授)

沈思聪 (中国人民大学教授)

副主任: 玄 锐 (中国质协副理事长、高级工程师)

张贵华 (中国质协副秘书长、高级经济师)

朱玉龙 (国家技术监督局综合计划司司长、高级工程师)

杨文士 (中国人民大学教授)

严圣武 (北京理工大学教授)

罗国英 (中国质协副秘书长、高级工程师)

〔常务副主任: 杨文士、严圣武、罗国英〕

编 委: (按姓氏笔划为序)

玄 锐 (中国质协副理事长、高级工程师)

朱玉龙 (国家技术监督局综合计划司司长、高级工程师)

刘光庭 (清华大学副教授)

刘建生 (西安矿业学院副教授)

严圣武 (北京理工大学教授)

李为柱 (708所科技委主任、高级工程师)

余美芬 (中国质协研究部部长、高级工程师)

陈炳权（同济大学教授）
沈 阳（北京市质协培训部部长、工程师）
张贵华（中国质协副秘书长、高级经济师）
张绍镛（内蒙古工学院副教授）
杨文士（中国人民大学教授）
罗国英（中国质协副秘书长、高级工程师）
罗笃常（西安冶金建筑学院副教授）
林修齐（上海市技术监督局宣教处副处长、高级工程师）
金广林（吉林工业大学教授）
金同颢（机械质协培训部部长、工程师）
茆诗松（华东师范大学教授）
梁乃刚（东北工学院副教授）
钱仲侯（北方交通大学教授）
盛树仁（国家计委副主任、中国质协副理事长、高级经济师）

编 者 的 话

我国推行全面质量管理以来，质量的重要性已经越来越被人们所认识，诸如“质量是企业的生命”、“质量是打开国际市场的通行证”的思想已被许多企业所接受。但是，要搞好企业的质量管理主要依靠什么？这是值得我国质量工作者深入思考和回答的重要问题。作者认为，企业要搞好质量管理，关键在于依靠人，依靠企业领导者和全体职工的聪明才智以及人的工作积极性的充分发挥。离开了人的积极性，就是再先进的设备、再高明的数理统计方法、再好的电子计算机，也无法切实保证质量。过去的十年，我国质量管理界比较重视数理统计等方法的宣传、教育和应用，相比之下，人的因素受重视较少。这就大大地影响了全面质量管理的成效。作者在80年代初，在质量管理的教学和研究中，萌发了研究全面质量管理中人的因素的念头。由于作者是中国行为科学学会理事、中国人类工效学学会理事、管理工效学专业委员会副主任委员，所以自然地将行为科学、人类工效学与质量管理学结合起来，为质量管理中人的因素研究服务。在上海市质量管理协会组织的干部培训中，编者多次讲授《全面质量管理中人的因素》，每次都受到欢迎和好评。1987年以来，作者进一步构想编著一本质量心理学方面的书籍，并着手研究，经过几年的努力，终于完成此书。

质量心理学是一门正在建立的新学科，它还很不完善，

很不成熟。故此，作者用了《质量心理学导论》的书名。导论二字含有倡导、入门、概要、引论之意。也就是说，作者想通过此书向质量管理的同行们倡导，一起来研究质量管理中人的因素，研究质量行为和质量心理；同时也表明，本书仅仅是质量心理学的入门、概要和引论。撰写本书的主要目的是：（1）提出问题（质量管理中人的因素问题），引起注意；（2）启发思维，开阔思路；（3）分析质量管理中的心理现象，说明心理机制，给质量工作者提供一些心理学知识；（4）提出心理机制在质量管理中的应用。在写作时力求做到科学性、知识性、实践性，并在某些方面具有一些可操作性。

本书分为四个部分。第一部分是人的因素的研究与质量心理学的出现，包含两章：第一章 全面质量管理中人的因素；第二章 质量心理学的研究对象及学科体系。第二部分是质量管理的心理学基础，包括四章：第三章 质量行为与心理；第四章 激励与工作质量；第五章 群体心理与质量活动；第六章 有效的领导与质量保证。第三部分是质量形成过程的心理因素研究，包括三章：第七章 产品的设计质量与心理；第八章 产品的制造质量与心理；第九章 产品销售服务与心理。第四部分是质量管理过程中的心理机制及其运用，共分为两章，即质量管理过程的心理研究之一、之二。

本书初稿完成之后，由上海市质量管理协会组织一个研讨班，作者对全书内容作系统介绍，约四十学时。参加者多数是大、中、小型企业的全质办主任、质量科长，还有部分总工程师和厂长。他们对讲课表示满意或很满意。在问卷调

查中，100%的人认为企业质量管理干部有必要学习这些内容。大家都希望这本书尽快出版。接着，作者又在上海市普陀区业余大学的质量管理大专班系统地讲授过，也受到欢迎和好评。这样我才大胆地交付出版。本书由中国质量管理协会秘书长玄锐主审，玄锐同志认真仔细地审阅了全稿，并提出了宝贵的意见，在此深表感谢。另外，也向上海市质量管理协会表示感谢。

由于这是质量管理中的一个新的知识领域，对其认识还不够全面和深刻，加上作者的水平限制，所以书中一定有许多不完善、不准确，甚至错误的地方，请读者不吝赐教。

编 者

1990年10月于同济大学

目 录

前言

编者的话

第一部分 人的因素的研究与质量心理学的出现…………… (1)

第一章 全面质量管理中人的因素…………… (1)

一、人是决定性因素…………… (1)

二、人的质量与工作质量…………… (4)

三、提高人的素质是搞好全面质量管理的关键…………… (5)

四、重视人的作用是世界质量管理发展的趋势…………… (8)

五、质量管理中人与诸因素的关系…………… (11)

第二章 质量心理学的研究对象及学科体系…………… (12)

一、质量心理学的研究对象和学科基础…………… (13)

二、质量心理学的学科性质和学科体系初探…………… (16)

第二部分 质量管理的心理学基础…………… (20)

第三章 质量行为与心理…………… (20)

一、人类行为的内涵…………… (20)

二、知觉…………… (23)

三、兴趣与注意…………… (27)

四、情感、情绪与意志…………… (31)

五、态度…………… (34)

六、个性…………… (38)

七、价值观…………… (42)

八、挫折…………… (43)

九、意识与质量意识	(47)
第四章 激励与工作质量	(49)
一、质量管理中激励的心理机制	(49)
二、保健因素与激励因素	(53)
三、满足需要的激励	(57)
四、目标追求的激励	(61)
五、结果反馈的激励	(62)
六、公平感与积极性	(66)
第五章 群体心理与质量活动	(69)
一、群体的基本概念	(69)
二、群体动力论与质量行为	(73)
三、质量活动中的人际关系	(80)
四、冲突及其处理	(89)
五、人际间的信息沟通	(95)
第六章 有效的领导与质量保证	(101)
一、领导行为与企业的质量行为	(101)
二、质量管理中领导的威信效应	(104)
三、企业领导治厂的观念与质量意识	(107)
四、领导的知人善任	(111)
五、九九方格与领导行为	(117)
六、质量成熟水平与领导方式	(119)
七、提高领导的有效性	(123)
第三部分 质量形成过程的心理因素研究	(129)
第七章 产品的设计质量与心理	(129)
一、质量形成过程的心理问题	(129)
二、质量决策中的心理因素	(131)
三、创造心理与新产品开发	(137)
四、产品设计与人一机工程	(147)

第八章 产品的制造质量与心理.....	(158)
一、职工的工作积极性与产品制造质量	(159)
二、工作差错的心理和生理机制	(166)
三、安全心理	(180)
第九章 产品销售服务与心理.....	(189)
一、消费者的决策模式	(189)
二、影响消费者行为的心理因素	(192)
三、广告心理	(210)
第四部分 质量管理过程中的心理机制及其运用.....	(215)
第十章 质量管理过程的心理研究之一.....	(215)
一、质量教育中的心理因素及其运用	(215)
二、质量管理小组活动的心理机制的运用	(223)
三、质量否决权的心理机制	(230)
四、目标管理的心理机制	(239)
第十一章 质量管理过程的心理研究之二.....	(239)
一、宏观质量控制的心理功能	(239)
二、企业文化与质量管理	(241)
三、企业思想政治工作与质量管理	(248)
附录.....	(254)
参考文献.....	(258)

第一部分 人的因素的研究与

质量心理学的出现

第一章 全面质量管理中人的因素

质量是企业的生命，质量管理是企业管理的中心环节。搞好质量管理对国家、社会和企业都有十分重要的现实意义。怎样才能搞好质量管理？依靠什么去搞好质量管理？尽管答案是多种多样的，但是有一条是最根本的，这就是，要搞好质量管理，首先要依靠的是人，是企业中的全体人员，是企业的领导者和职工。因此，必须研究人、了解人、激励人，重视人的因素，最充分地发挥人的作用。研究质量管理中人的因素，导致了一门新的学科——质量心理学的出现。本章将从几个方面讨论人的因素的重要性以及国际质量管理界重视人的因素的发展趋势。

一、人是决定性因素

在全面质量管理中，人是决定性的因素。这一点已经越来越被人们所认识。展望中国质量管理的未来，我们应当把它作为搞好质量管理的基本出发点。

1. 从日本的质量管理超过美国谈起

现代的质量管理理论最早产生于美国，全面质量管理的科学概念也是由美国的费根堡姆和朱兰率先提出的。质量管理各个发展阶段的基本理论和经验多数出自于美国，而日本的现代质量管理则起步较晚，那是战后为了恢复和发展日本