

紧密结合邮电实际 深化全面质量管理

邮电部办公厅 编



●人民邮电出版社

前 言

全面质量管理是一种科学的管理思想和系统的管理方法。邮电部门推行全面质量管理已有十年，取得了一定的成绩，也积累了不少经验。实践证明，全面质量管理同邮电通信生产的特点和要求完全符合，对加强质量管理、提高通信质量和服务质量是行之有效的。

党中央、国务院对全面质量管理工作十分重视。江泽民总书记、李鹏总理给不久前召开的全国推行全面质量管理十周年总结大会发了贺信，强调“要大力宣传和推行全面质量管理”。邮电部领导对全面质量管理工作也非常重视，杨泰芳部长明确指出“在邮电部门推行全面质量管理不仅需要、可能，而且比工业部门有更为重要的意义”。朱高峰、宋直元、吴基传副部长也都对推行全面质量管理提出过明确要求。为了贯彻全国推行全面质量管理十周年总结大会精神，总结交流邮电通信企业推行全面质量管理的成绩和经验，研究如何紧密结合邮电实际深化全面质量管理，邮电部于1989年11月21日至24日在北京召开了全国邮电通信企业全面质量管理工作座谈会。这次会议提出了全面质量管理邮电化的目标，强调全面质量管理要和邮电专业管理相结合，和邮电部门原有的、行之有效的管理方式相结合，用全面质量管理的原理和方法来改进和完善专业管理；要讲求实效，防止和克服推行中的形式主义现象，这对于邮电部门进一步推行全面质量管理无疑具有重要的指导意义。

为了便于各地邮电部门广大邮电干部职工学习、贯彻这次

座谈会的精神，我们将座谈会的文件和经验交流材料，连同全国推行全面质量管理十周年总结大会的主要文件一并汇编成册，由人民邮电出版社出版。这次座谈会还收到了一些省、自治区、直辖市邮电管理局推荐的一批全面质量管理论文，人民邮电报社和北京市南区邮电局也从“南鸿杯 TQC 征文”中推荐了一批论文，这些论文从不同的侧面研究探讨了邮电部门如何深化全面质量管理的问题，有一定参考价值，我们从中选了一部分，并在文字上略加删改，作为附录编入本书。希望各地邮电部门加强全面质量管理邮电化的理论研究，采取多种方式组织开展这方面的工作。

邮电部办公厅

1989 年 12 月

目 录

一、全国推行全面质量管理十周年总结大会主要文件

中共中央总书记江泽民、国务院总理李鹏给“全国推行全面质量管理十周年总结大会”的贺信 (3)

国务委员宋健同志在全国推行全面质量管理十周年总结大会闭幕式上的讲话 (4)

国家技术监督局徐志坚局长在全国推行全面质量管理十周年总结大会上的讲话 (9)

推行全面质量管理的十年

..... 中国质量管理协会理事长 宋季文 (15)

二、全国邮电通信企业全面质量管理工作座谈会文件

杨泰芳部长、吴基传副部长接见参加全国推行全面质量管理十周年总结大会邮电代表时的讲话 (35)

宋直元副部长在全国邮电通信企业全面质量管理工作座谈会上的讲话 (38)

吴基传副部长在全国邮电通信企业全面质量管理工作座谈会上的讲话 (41)

紧密结合邮电实际，把全面质量管理工作提高到一个新水平
..... 赵品健 (47)

邮政总局王开元副局长在全国邮电通信企业全面质量管理工作座谈会上的讲话 (61)

电信总局高惠刚副局长在全国邮电通信企业全面质量管理
工作座谈会上的讲话 (71)

中国质量管理协会张贵华副秘书长在全国邮电通信企业全
面质量管理工作座谈会上的讲话 (78)

中国质量管理协会顾问岳志坚同志在全国邮电通信企业全
面质量管理工作座谈会上的讲话 (87)

全国邮电通信企业全面质量管理工作座谈会总结讲话
..... 刘立清 (90)

附:关于表彰孙亚方等五十六名邮电部优秀质量管理工
作者的通知 (99)

三、全国邮电通信企业全面质量管理工作座谈会经验交流 材料

加强领导、精心组织,积极推进全面质量管理
..... 吉林省邮电管理局 (105)

结合企业实际,深化全面质量管理
..... 四川省南充地区邮电局 (113)

大力培养企业精神,健全质量保证体系
..... 江西省南昌电信局 (121)

巩固质量管理创奖成果,把 TQC 继续引向深入
..... 吉林省吉林市邮电局 (131)

优化通信作业组织,深化全面质量管理
..... 辽宁省沈阳市邮政局 (141)

推行全面质量管理,实现微波省内全网质量控制
..... 福建省微波总站 (149)

用全面质量管理的理论加强基础工作建设,促进企业全面
发展

.....	江西省南昌市邮政局	(159)
运用全面质量管理原理、方法,提高市话通信服务质量		
.....	上海市市内电话局	(169)
推行 TQC 的几点体会		
.....	江西省邮电管理局企业管理经营处	(180)
推行全面质量管理,提高企业管理素质		
.....	河北省石家庄市邮政局	(185)
强化质量意识,加强组织管理,不断提高 QC 小组活动的普及率、活动率、成果率		
.....	四川省成都市电信局	(193)
运用全面质量管理,推动企业各项工作		
.....	新疆维吾尔自治区阿克苏地区邮电局	(204)
建立综合性质量管理机构的必要性及其他		
.....	浙江省杭州市电信局企管办	(214)
在企业管理中实行系统优化,把全面质量管理引向深入		
.....	辽宁省丹东市邮电局	(221)

附录

推行全面质量管理是邮电企业进步发展之路

.....	甘肃省酒泉地区邮电局 邓如喜	(231)
-------	----------------	-------

深化全面质量管理要和完善邮电传统管理密切结合

.....	福建省邮电管理局企管办 吴能翔	(237)
-------	-----------------	-------

电信企业质量保证体系探讨

.....	江西省南昌电信局 熊火根	(242)
-------	--------------	-------

推行全面质量管理要求实

.....	吉林省邮电管理局企管处 孙兆武 张希金	(249)
-------	---------------------	-------

普及 QC 活动的途径

..... 上海市邮政局南区局 黄少梅 (254)

邮政运输质量管理的探索

..... 江西省南昌市邮政局 赵中恂 (258)

**一、全国推行全面质量
管理十周年总结
大会主要文件**

2020. 10. 10. 10:00

2020. 10. 10. 10:00

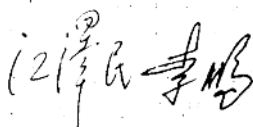
2020. 10. 10. 10:00

中共中央总书记江泽民、国务院总理李鹏 给“全国推行全面质量管理十周年总结 大会”的贺信

欣闻全国推行全面质量管理十周年总结大会的召开，谨向与会代表，并通过你们向全国从事质量管理工作的广大职工和
技术人员致以亲切的问候！

我国推行全面质量管理十年来，企业对提高产品质量重要性的认识有了提高，一些工业产品质量日趋稳定，一些产品的技术性能和质量档次逐步采用国际标准，成绩很大。但是，产品质量低、企业效益差，仍然是我国经济发展中的一个严重问题，必须引起各方面的高度重视，采取有力措施加以扭转。

产品质量是各方面工作的综合反映，需要党和政府的关心和支持。政府各部门首先是综合部门要在治理整顿和深化改革中，建立健全质量~~考核~~^{监督}制度，严格实行扶优限劣的政策，推动技术进步。要大力宣传和推广全面质量管理，逐步形成大家都来关心质量的社会风气。



1989年8月25日

国务委员宋健同志在全国推行全面质量管理 十周年总结大会闭幕式上的讲话

1989年8月31日

我们大家都非常高兴参加这次“全国推行全面质量管理十周年总结大会”，党中央、国务院和全国人民都关心这个会议的召开。首先，我代表国务院向参加会议的同志们，并对这次会议的圆满成功表示祝贺！对中国质量管理协会成立十周年表示热烈祝贺！并借此机会，向质量管理战线上的广大职工，向全国优秀质量管理工作者，向多年来积极领导和支持质量工作的各级领导同志表示亲切的慰问！

党的总书记江泽民同志，李鹏总理给大会发来贺信，表明了党中央、国务院对全面质量管理工作的重视，今天我们这个大会，又有这么多领导同志出席，这证明各个部门都对这次总结大会给予了十分的关切。十年来，中国质量管理协会在原国家经委领导同志的直接领导和指导下，认真贯彻党的十一届三中全会以来的路线，紧密结合社会主义经济建设这个中心，团结和组织广大质量管理专家、科学家、质量管理工作者、围绕提高产品质量，提高企业现代化管理素质，提高社会综合经济效益，在推行全面质量管理方面，呕心沥血，兢兢者十年，专心致志，开展了工作，克服了种种困难，已经在全国范围内形成了大气候，取得了丰硕成果。宋季文同志在《推行全面质量管理的十年》的报告中，总结的五项成绩，五条经验，徐志坚

同志讲话中概括的五个方面的成绩和经验，还有在开幕式上，吕东同志、宝华同志、镇宁同志的讲话，他们的讲话精神，我完全同意。对“改革、开放”取得的进步和经验，特别是本次会议，对全面质量管理工作的经验总结本身就是对资产阶级自由化分子，对那些反对四项基本原则、否定社会主义制度、否定党的领导的人的有力回击，我认为，召开这样一次总结大会，是十分必要的，会议开得是成功的。

江泽民总书记、李鹏总理给大会的贺信，已经为今后的质量管理工作指明了方向，宋季文同志在报告中对今后的工作提了几项任务。我完全赞成。现在，我就如何贯彻江泽民总书记、李鹏总理在贺信中提出的任务讲几点意见。

第一、产品质量既是一个经济问题，又是一个严肃的政治问题，必须引起各级领导同志的高度重视。

贺信中指出：“产品质量低，企业效益差，仍然是我国经济发展中的一个严重问题，必须引起各方面的高度重视。”我们有些企业产品质量低，是劳动力和资源的极大浪费，影响劳动生产率的提高，影响对社会需求的有效供给，影响经济效益的提高，影响社会财富的积累，最终也影响职工生活的改善，总之极大地限制了社会主义经济的健康发展。产品质量低，在国内，广大用户和消费者都不满意，影响城乡关系，影响工农关系，也损害了我们政府的威望。产品质量低，技术含量低，缺乏国际竞争能力，在国际市场上增值率很低，有些产品只能摆在地摊上，有损社会主义制度的形象。从这个意义上讲，产品质量既是一个经济问题，更是一个严肃的政治问题。对此，希望各级党和政府的领导同志，特别是各级经济管理部门，各企业的领导人，都必须高度重视，要在各项具体工作中把“质量

第一是一项重大政策”这一方针落到实处。产品质量不高，正说明我们社会主义优越性没有发挥出来，这几年通过改革开放，我们熟悉了国际市场的行情，大量吸收了国外的技术，很多行业的产品有了不小改进，季文同志的报告中说，有20%的工业产品达到了优质水平，这是改革开放的成就，也是质量管理工作的成就。所以，改革开放的政策要坚定不移地执行下去，要继续深化改革，更好地对外开放，这将为我们的质量管理工作创造更为有利的条件。季文同志提出，在今后六年中，要有10%~15%的产品达到国际水平。我觉得，是不是还能更快一些。如果我们搞得好的话，有可能大大超过这个百分比。

第二，要进一步贯彻“治理、整顿”的方针，认真查处伪劣商品。

近几年，产品质量问题，特别是假冒伪劣商品问题，已经成为一个严重的社会问题，成了社会不安定的因素。国家技术监督局成立一年来，在查处伪劣商品方面已做了大量工作，是有成绩的。最近，国务院办公厅又转发了国家技术监督局《关于严厉查处伪劣商品责任者》的报告，各行业的管理部门都应当认真贯彻落实。

国务院在组建国家技术监督局时，已经明确国家技术监督局是产品质量监督的主管部门，技术监督局应该理直气壮地对生产、流通领域的产品质量进行严格的监督管理，要严肃查处伪劣商品的生产者、经销者，对恶劣的要狠狠地查和打击，让他们倾家荡产也在所不惜，要有这个决心。另一方面，各政府部门和社会团体要积极配合，在各自主管的行业内部，在自己的活动范围内，结合产业调整，推动企业的技术进步，提高企

业的技术水平和管理水平，保证产品质量不断地提高。我们希望中国质协。特别是用户委员会应该加强对市场上伪劣商品的监督工作，充分发挥社会和群众团体的监督作用，维护用户和消费者的正当权益。我建议，质协的同志们特别是用户委员会的同志们能够把活动范围继续扩大一些，要深入到对市场的监督方面，因为市场是质量最终检验的地方。这样做可能是最有效的、最直接的产品质量控制。质协，特别是用户委员会应该加强和广大用户、消费者的联系，密切和人民群众的关系，代表用户的利益。例如，能否设立律师法律服务部，帮助用户打官司，揭露和打击那些伪劣商品的制造者。这也是一种生动活泼的社会主义教育。总之，在外部，要坚决查处，堵塞伪劣商品的流通渠道；在产业内部，要帮、促企业提高产品质量。这样双管齐下，才有可能杜绝伪劣商品的危害。这就是江泽民、李鹏同志说的“限劣”的政策，这符合中国实际。

第三、大力扶优限劣，实现生产要素的优化配置。

当前，经济工作中的一项重要任务，就是如何使生产要素实现优化配置，使有限的资源发挥最大的效益，增加社会的有效供给，缓和社会需求和供给的矛盾。“扶优限劣”是一项有效的措施。凡是用户和消费者，包括国际市场上的用户欢迎的优质名牌产品，凡是外商欢迎的附加价值比较高的优质名牌产品，就应当在原料、能源、资金供应、交通运输等方面给予优先保证。在价格上也要体现“按质论价，优质优价”的原则。今年九月开始的物价大检查，要把等外品卖高价的问题认真地查一查。总之，各级经济主管部门，各企业单位，都应当落实“扶优限劣”的政策，以提高社会综合经济效益。

第四，要进一步宣传和推广全面质量管理，逐步形成全社会都关心质量的社会风气。

推行全面质量管理十年来的实践经验证明：全面质量管理就是企业的现代化管理。企业抓住了“全面质量管理”这个中心环节，就抓住了关键，就能带动各方面的工作跨入现代化管理的轨道。推行全面质量管理必须要用科学的方法和科学的态度，要和我国的社会制度、企业的实际情况相结合，不能搞那些形式主义。推行全面质量管理，必须和政治思想工作相结合，要全心全意地依靠工人阶级，依靠科技人员的良知和科学技术水平，激励广大职工的职业荣誉感和责任感，以及关心产品质量、争取优质名牌在世界市场的竞争中取胜的进取精神。

季文同志在报告中讲：“提高质量，必须综合治理”。我讲的以上几点意见，就是对他的综合治理的一些补充，希望大家研究。

最后，我再一次向发起、长期领导和支持中国质量管理协会的领导同志表示衷心的感谢，向他们学习。他们是捧着一颗心在推动这项工作的，为中华民族的振兴，为中国的工业化、现代化，献出了十年的心血，做出了重大贡献。但是，现在我们面临的形势还是很严峻的。因此，事情还没有成功，希望同志们继续努力。敬祝质量管理工作今后能有更大的进步。只要我们把自己的事情做好了，什么制裁、围攻，都不过是一阵妖风，一股斜气，转瞬即逝。天下没有不散的筵席，没有不衰减的脉冲。努力发展我们的高技术、高质量的工业产品，在质量上，外观上能与西方的产品匹敌，与西方的产品争雄，这就是社会主义的胜利，也是中华民族的胜利。

国家技术监督局徐志坚局长 在全国推行全面质量管理 十周年总结大会上的讲话

1989年8月29日

今天，当十三届四中全会把我国的历史翻开到新的一页，中国质协召开推行全面质量管理十周年总结大会，大家集聚一起，总结经验，表彰先进，共商今后质量管理工作的深化，并以此来庆祝中国质量管理协会成立十周年，有着特别重要的意义。我代表国家技术监督局向大会表示热烈的祝贺。

十年来，中国质协在各部门、各地方、各企业的大力支持和协助下，在推行全面质量管理工作中作出了积极的贡献，取得了很大的成绩，积累了许多宝贵的经验。我个人认为，这些成绩和经验概括起来，主要有以下几个方面：

1、通过普及质量管理知识教育，提高了工业企业领导和职工的质量意识。

邓小平同志指出：“产品质量的好坏，在一个重要方面反映了民族的素质”。只有人的观念转变了，质量意识提高了，才能提高工作质量，保证工序质量和产品质量。中国质协在十年中与有关部门密切配合，通过电视讲座，咨询服务，学术研究，出版刊物等途径，对各级领导和广大职工进行质量管理知

识的普及，既培养了大批的人才，促进了质量意识提高，也使在当今科学技术迅速发展，竞争十分激烈的情况下，“离开了质量，企业的生存和发展就无从谈起”的观念被越来越多的企业接受。如今，人们都在讲“用户第一”、“质量第一”，全面质量管理这门科学越来越深入人心。

2、完善和加强了企业的基础工作，促进了企业生产经营管理水平的提高。

全面质量管理涉及到企业的每个人，每项工作和生产的全过程。企业通过质量职能的落实，调动了各方面保证产品质量的积极性，有利于基础工作的完善，使标准、计量、统计、信息等工作得到了加强，从而促进了企业生产经营管理水平的提高。这里有一个统计数字，1983年开始实行质量管理奖评审以来，获得国家质量管理奖的63个企业，在企业升级考核中都达到了国家二级企业的标准。这一事实说明了质量管理水平与生产经营管理水平之间的关系，说明了全面质量管理的推进是提高企业生产经营管理水平的重要内容和基础工作。

3、我国主要工业产品质量普遍有了提高，并创出一批名优产品。

当前，我国还处在社会主义初级阶段，商品经济还不发达，产品质量在总体上与一些发达国家相比，还存在着不小的差距，市场上伪劣商品仍屡禁不止，质量的形势还是十分严峻的。但应该看到，全面质量管理推动了各工业企业积极按国际标准和国外先进标准进行设计、生产，企业为了上水平、上质量，注意把技术进步、技术改造同老产品的更新换代和新产品的开发相结合，保证了主要工业产品质量的稳定提高，大批代