

中 国

ZHONG GUO

质 量 管 理

ZHI LIANG GUAN LI

主编 岳志坚



中国财政经济出版社

中国质量管理

主编 岳志坚

中国财政经济出版社

中国质量管理

主编 岳志坚

中国财政经济出版社 出版发行

中国财政经济出版社 激光照排

(北京东城大佛寺东街8号)

北京印刷一厂印刷

787×1092毫米 16开 33.75印张 830 000字

1989年7月第1版 1989年8月北京第1次印刷

印数: 1—24 000 定价: 3.30元

ISBN 7-5005-0734-8 / F·0681

質量管理系統是現代企業的
生命綫

宋健

一九八九年
三月廿一日

《中国质量管理》

主编、副主编、分主编

主 编：岳志坚

副主编：钱仲侯

分主编：（第一篇）沈思聪

（第二篇）钱仲侯 王成斌

（第三篇）刘光庭

（第四篇）李为柱

（第五篇）岳志坚 张以平

编 者 的 话

今年是中华人民共和国成立 40 周年，也是我国推行全面质量管理和中国质量管理协会成立的十周年。我们 67 名长期从事质量管理的教授、高级工程师、高级经济师、工程师和质量工作者，在统一构思下分工协作，共同编写了《中国质量管理》这部著作，作为对这个喜庆节日的献礼！

当今世界的经济竞争，是科学技术的竞争，是质量的竞争。质量是企业的生命线，是开拓世界市场的“通行证”。我们伟大的中华民族要自立于世界先进之林，就必须奋力提高我们的产品质量，把质量工作搞上去。这是历史赋予我们的光荣使命！

我们设想，通过本书的编写，向广大读者比较全面地介绍中国质量管理的概貌，特别是推行全面质量管理十年来的主要成绩和经验。这些成绩和经验，是全国广大质量工作者艰苦奋斗的结晶，也浸透了各企业、各部门数以千万计的工人、职员、工程技术人员、领导干部以及专家学者们的辛勤汗水。把它记载下来，不仅是为了在历史上以资纪念，重要的是为了在党的方针政策指引下，更好地完成我们所肩负的质量工作的重任！这也是我们编写本书的目的。

本书的全部内容，除引言、结束语以外，共分五篇和一个附录。

第一篇，中国质量管理的历史发展。从介绍古代中国的质量管理开始，一直讨论到商品经济条件下的质量管理。对其中富有研究性的问题，在本书中作了探讨。并提出了我们的一些观点和认识。

第二篇，中国各行业的质量管理。比较完整地介绍了我国工业、运输邮电业、采掘业、建筑施工业、商业服务业等各个行业企业全面质量管理的基本原理和基本做法。其中既有学习、借鉴国外全面质量管理理论和方法的内容，也有从我国十年实践中引出的研究成果。它展示了十年来我国各行各业是如何把全面质量管理的理论和方法同自己的行业特点相结合，从而取得了丰硕成果的。

第三篇，中国质量管理的基础工作。比较全面地介绍了十年来我国的质量教育、标准化、计量、质量责任制和质量管理工作等方面的做法和主要经验。与此同时，还对我国整个质量工作中的一个重要方面——质量监督工作作了比较全面的介绍。

第四篇，中国质量管理的基本方法及其应用。不仅简要介绍了我国推行全面质量管理以来应用较多的各种方法，也对我国在这方面的新发展作了推荐。

第五篇，中国各行业质量管理的范例。我们选择了 25 个企事业单位，介绍了他们是如何走上推行全面质量管理的成功之路的。这些企事业单位，都是本行业以至全国各行业推行全面质量管理的排头兵。其中绝大多数都是已经获得了国家质量管理奖这一质量管理方面的最高荣誉的。

最后，在附录中，对十年来我国推行全面质量管理的大事，作了简要的记录。

总之，本书的编写，主要是对我国推行全面质量管理十年来从理论到实践的成果和经验，作一次全面、概要的介绍。本书的特点主要有四个：一是系统性，二是完整性，三是点面结合，四是理论与实践相结合。全书自成系统。既讲历史，更重现在和未来。对十年来推行全面质量管理的情况，既有全国概貌，又有各行各业的全局介绍；既有综合阐述，又讲基础工作和基本方法。讲历史发展，从古代到现代；讲各行各业，既包括我国推行全面质量管理的各个主要行业，也包括乡镇企业。既讲全面情况，又有典型实例；既有实践经验，也有理论阐述。全书涉及了我国质量管理的方方面面，是一部从宏观和微观的角度，全面阐述和介绍我国推行全面质量管理以来的研究和实践成果的综合性的质量管理著作。在我们这支作者队伍中，既有原来和现在从事质量管理领导工作的干部，也有基层单位的质量工作者；既有从事理论研究的专家、教授，也有从事实际工作的质量管理干部。

回顾十年，我们高兴地看到许多部门、企业和单位，在推行全面质量管理的大道上越走越宽阔。成绩是有目共睹的。当然，全面质量管理推行工作，发展得还很不平衡。因此，我们也竭诚地希望那些对推行全面质量管理仍然犹豫徘徊的部门、企业、单位的同志，特别是领导同志们能够从本书中得到有益的启示。

本书由中国质量管理协会顾问、原理事长岳志坚同志主编，北方交通大学管理科学研究所所长、教授、中国质协理事钱仲侯同志副主编。担任分主编的有中国人民大学教授，中国质协常务理事兼学术工作委员会主任委员沈思聪同志，航天航空部 708 研究所副所长、国防科工委可靠性与质量管理中心主任、高级工程师、中国质协理事兼学术工作委员会副主任委员李为柱同志，清华大学副教授，中国质协常务理事刘光庭同志，北方交通大学副教授王成斌同志，标准出版社副编审张以平同志等。

本书汇集了大量资料，反映了我国质量管理的研究和实践成果，具有较高的学术价值和实用价值，可供各级经济管理部门的领导干部、科学技术人员、各行各业的企业领导和质量管理工作者研究、学习和参考，也可供有关科研院所、大、中专院校广大师生教学参考。

本书在编写过程中，得到了各级领导的关心、支持和鼓励，宋健同志作了题词；中国质量管理协会宋季文理事长、玄锐秘书长，国家技术监督局徐志坚局长、质量管理司董述山司长等给予了支持和帮助；中国财政经济出版社王贵三副社长、韩淑芳编审等同志为本书的出版出了大力，在此一并表示衷心的感谢！

本书涉及的内容较广，一些问题属于研究的范围。限于我们的能力，加之时间仓促，书中不妥、欠缺、疏漏甚至错误之处在所难免，恳请广大读者批评指正。

编著者

1989年2月

ISBN 7-5005-0734-8/F·0681 定价: 13.30元

目 录

引 言	岳志坚 钱仲侯	(1)
-----	---------	-------

第一篇 中国质量管理的历史发展

第一章 古代中国的质量管理	宋京军	(8)
第一节 质量管理的历史渊源与发展		(8)
第二节 古代质量管理的主要内容		(16)
第三节 古代质量管理的特点与贡献		(23)
第二章 近代中国与新中国三十年的质量管理	解艾兰 潘竹如 张志扬	(26)
第一节 旧中国质量管理概述		(26)
第二节 新中国三十年的质量管理		(30)
第三章 中国推行全面质量管理的十年	邱熊飞	(39)
第一节 概述		(39)
第二节 中国推行全面质量管理的三个阶段		(42)
第三节 中国推行全面质量管理的主要经验		(51)
第四章 社会主义商品经济与质量管理	沈思聪	(54)
第一节 社会主义经济是有计划的商品经济		(54)
第二节 发展商品经济必须推行全面质量管理		(59)

第二篇 中国各行业的质量管理

第一章 工业企业的质量管理	沈思聪 严圣武	(64)
第一节 概述		(64)
第二节 方针目标管理		(71)
第三节 质量保证体系		(74)
第四节 产品开发设计的质量管理		(79)
第五节 产品生产制造的质量管理		(83)
第六节 产品销售服务的质量管理		(88)
第七节 质量经济分析		(91)
第二章 交通运输、邮电通信企业的质量管理	宁致远 张公绪 邓 绩	(97)
第一节 概述		(97)
第二节 交通运输、邮电通信企业全面质量管理的基本概念		(101)

第三节 交通运输、邮电通信企业全面质量管理的实施	(106)
第三章 建筑施工企业的质量管理	吴钦照 (112)
第一节 概述	(112)
第二节 建筑工程质量与质量管理特性	(118)
第三节 建筑施工过程的质量管理	(120)
第四节 工程质量评价	(125)
第四章 采掘企业的质量管理	刘建生 (128)
第一节 概述	(128)
第二节 采掘业质量管理的基本概念和方法	(131)
第三节 采掘企业质量管理体系	(136)
第五章 商业、服务业企业的质量管理	高士纯 (145)
第一节 概述	(145)
第二节 商业、服务业全面质量管理的基本概念	(148)
第三节 商业、服务业的质量教育	(150)
第四节 商业、服务业全面质量管理的实施	(152)
第六章 乡镇企业的质量管理	黄永礼 (159)
第一节 概述	(159)
第二节 乡镇企业萌芽和起步阶段的质量管理	(161)
第三节 乡镇企业发展阶段质量管理的普及	(163)
第四节 乡镇企业全面质量管理的推行	(165)

第三篇 中国质量管理的基础工作

第一章 质量教育工作	罗国英 (172)
第一节 概述	(172)
第二节 质量教育的基本内容	(178)
第三节 质量教育工作的改善与强化	(182)
第二章 标准化工作	李玉恩 (184)
第一节 概述	(184)
第二节 标准的制订、修订与贯彻执行	(191)
第三节 国际标准与国外先进标准的采用	(196)
第四节 企业标准化工作	(200)
第三章 计量工作	王 宣 陈 渭 (204)
第一节 概述	(204)
第二节 计量与质量的关系	(208)
第三节 企业计量工作的强化	(211)
第四章 质量监督工作	兆惠恩 (217)
第一节 概述	(217)
第二节 质量监督的形式与内容	(221)

第三节	质量监督的组织与管理	(227)
第四节	质量监督工作的基础建设	(230)
第五章	产品质量责任制度 朱玉龙	(233)
第一节	概述	(233)
第二节	各级经济主管部门在提高产品质量方面的任务	(236)
第三节	企业对出售产品的质量责任	(237)
第四节	企业内部的产品质量责任制	(239)
第五节	质量否决权	(246)
第六章	质量管理小组工作 张贵华	(250)
第一节	概述	(250)
第二节	中国质量管理小组活动的发展概况	(252)
第三节	质量管理小组的建立	(256)
第四节	质量管理小组的活动	(257)

第四篇 中国质量管理的基本方法及其应用

第一章	质量管理方法在中国的应用和发展 刘广第 周宏佐	(264)
第一节	概述	(264)
第二节	质量管理方法的推广和发展	(266)
第二章	质量控制 周宏佐	(269)
第一节	概述	(269)
第二节	工序能力	(273)
第三节	差错控制	(275)
第三章	抽样检查 王太俭	(278)
第一节	概述	(278)
第二节	计数抽样方案的应用	(280)
第三节	计量抽样方案的应用	(286)
第四节	其他抽样方案简介	(298)
第五节	验收抽样工作中值得注意的几个问题	(300)
第四章	控制图 邓 绩	(302)
第一节	概述	(302)
第二节	两种质量与两种控制图	(303)
第三节	休哈特控制图	(305)
第四节	选控图	(307)
第五节	通用图	(311)
第五章	质量评定 李为柱	(314)
第一节	概述	(314)
第二节	综合评定	(319)
第三节	模糊综合评定法	(326)

第四节 优序法	(331)
第六章 可靠性技术	邵德生 (337)
第一节 概述	(337)
第二节 可靠性设计与分析技术	(339)
第三节 元器件工程	(349)
第四节 可靠性试验	(352)
第五节 可靠性管理	(357)
第七章 质量信息工作	陈振兴 (363)
第一节 概述	(363)
第二节 质量信息系统和电子计算机的应用	(365)
第三节 质量信息系统的建立和运行	(369)

第五篇 中国各行业推行全面质量管理的范例

赞质量先锋

——写在范例之前	宋力刚 (374)
----------------	-------------

十年耕耘 志在创新

——北京内燃机总厂	陈志忠 (376)
-----------------	-------------

质量立厂 管理先行

——常州柴油机厂	蒋冠群 (382)
----------------	-------------

从实际出发 走自己的路

——兰州炼油化工总厂	陈耀辉 郭跃曾 (387)
------------------	-----------------

抓管理 上质量 增效益

——吉林化学工业公司	庞金石 柴效军 (393)
------------------	-----------------

推行 TQC 创一流产品

——武汉钢铁公司硅钢片厂	张寿荣 翟 坚 (398)
--------------------	-----------------

中国百年老厂 自立先进之林

——江南造船厂	周孔祥 (404)
---------------	-------------

以质量为核心 永保企业青春

——沈阳第一机床厂	黄铭亮 (410)
-----------------	-------------

质量起家 改革腾飞

——上海嘉丰棉纺织厂	秦建中 童广后 (415)
------------------	-----------------

孜孜不倦地追求高质量

——北京清河毛纺厂	姜宜茂 李世蓉 (419)
-----------------	-----------------

古老丝绸 开拓新路

——苏州振亚丝织厂	彭世涛 (425)
-----------------	-------------

精育“熊猫” 闻名遐迩

——南京无线电厂	张礼文 (430)
----------------	-------------

华夏第一屏 攀登双金奖

——天津通信广播公司	龙 川 (437)
全面质量管理——“北极星”之路	
——烟台木钟厂	姜志强 (443)
一个以整体优化为主导的质量管理模式	
——华北制药厂	李 蒸 陈希鸣 (448)
推行全面质量管理 确保运输生产安全	
——哈尔滨铁路局牡丹江分局	王瑞章 (454)
结合运输特点 推行全程联网	
——沈阳铁路局沈阳分局	李长治 许晓君 (460)
创中国港口全面质量管理之路	
——大连港务局	孙霄峰 (465)
勇于实践 探索前进	
——上海港务局	孙国康 严若鹏 (470)
提供优质快速高效的通信服务	
——南昌电信局	邓二妹 崔 如 (475)
视质量为生命 以用户满意为标准	
——吉林市邮电局	赵淑清 (481)
从严从细打基础 狠抓管理增效益	
——北京市第三建筑工程公司	李 方 (487)
弹丸之地造高楼 质量管理结硕果	
——上海市第四建筑工程公司	陈凯良 (493)
开拓商业企业全面质量管理新路	
——长春市百货大楼	唐大威 (499)
全面质量管理给饭店带来勃勃生机	
——北京崇文门饭店	王景潜 (504)
坚持改革创新 提高医疗水平	
——吉林市中心医院	张世奎 董淑萍 (510)
结束语	杨文士 (516)
附 录:	(518)

引言

中国是一个伟大的文明古国。中国的质量管理具有悠久的历史，丰富的现实和光辉的前景。

历史资料表明，中国是世界上最早实施质量管理的一个国家。然而在 17 世纪以后，中国的经济发展受到了严重阻碍，越来越落后于欧美和日本等一些国家。

新中国的诞生，标志着中国人民在中国共产党的领导下获得了新生，中国的质量管理也揭开了新的一页。然而，更确切地说，中国质量管理的光辉篇章，还是在随着国际上全面质量管理的成长和发展，随着党的十一届三中全会以后改革、开放政策的实施，随着全面质量管理在中国的推行才开始的。

如今，中国推行全面质量管理已经走过了十年的历程。在我们的实践中，不论是工业，还是交通运输业、建筑施工业、商业和其他服务行业都已经积累了不少成功的经验。它们既然是在中国这块土地上生根、开花、结果的，就必然带着中国的特色。同时，我们经过学习和借鉴，对国外现代质量管理的先进经验和质量管理科学也已经有了基本的了解。尤其重要的是，党的“十三大”提出了社会主义初级阶段的理论，以及以此为基础的党的基本路线和一整套方针政策，为我们研究中国的质量管理指明了方向。而研究和探讨中国的质量管理，对于进一步推进我国的质量管理工作，提高产品和服务质量，贯彻“注重效益、提高质量、协调发展、稳定增长”的战略方针，以及深化改革，转变企业的经营机制，促进企业管理水平的提高，都具有重要而深远的影响。

具有中国特色的质量管理，用一句话来概括，就是：现代化的质量管理科学同中国社会主义初级阶段经济建设的实践相结合。也就是说，把当代先进的质量管理科学灵活地、具体地运用于我国工业、交通运输业、建筑施工业、商业和其他服务行业等等，为发展我国国民经济服务。

全面质量管理是美国费根堡姆在 1961 年首先提出的。现在，它已经发展成为一门建立在系统论、信息论、控制论基础上的综合运用技术科学和管理科学，综合运用数理统计方法和各种管理技术，并把电子计算机作为重要手段的经营管理科学。

这种先进的管理科学具体运用于我国经济建设实践，必须首先考虑我国社会主义初级阶段的基本情况和我们面临的基本任务。党的第十三次代表大会的文件中明确指出：社会主义初级阶段“特指我国在生产力落后，商品经济不发达条件下建设社会主义必然要经历的特定期阶段”。“我们在现阶段所面临的主要矛盾，是人民日益增长的物质文化需要同落后的社会生产之间的矛盾”^①。由此可以看出，在我国社会主义初级阶段的经济建设过程中，质量工

^① 《沿着有中国特色的社会主义道路前进》，人民出版社 1987 年 11 月版，第 10 页。

作的基本背景:

1. 中国是在中国共产党领导下的社会主义国家。社会主义公有制是国民经济中的主体。绝大多数大、中型企业都是全民所有制企业。中国现在正处在从旧的经济体制下的产品经济向新的经济体制下有计划的商品经济的转变时期。在这个时期,如何提高产品和服务质量,是我国面临的一个重大问题。

2. 中国有 11 亿人口,国内有广阔的市场。在生产落后、商品经济还不发达的情况下,必然有相当一部分产品在较长时期内处于供不应求的状态,即处于卖方市场的地位。处于买方市场的商品,在较长时期内还不占主导地位。

3. 在发展生产的过程中,企业领导人急于求成,数量第一的思想和坚持质量第一、在保证质量的前提下努力增加产量的思想会同时存在。这两种思想要经过一个相当长期的反复斗争过程,质量第一的思想才能真正树立起来。

4. 由于我们处在工业化的过程中,大批农民要转向工业和其他行业,职工文化素质、技术素质的提高,将是我们的一项繁重的长期任务。

5. 在社会主义初级阶段,小生产的狭隘眼界和保守习气,封建主义和资本主义的思想影响还相当严重。在质量工作上就会表现为重利轻质;只看眼前,不顾长远;甚至以次充好,以假冒真。

6. 由于长期以来小生产习惯势力的影响,生产社会化程度不高,“大而全”、“小而全”仍然是企业的主要模式,表现在相互协作中问题很多,对于保证和提高产品质量是十分不利的。

7. 由于我们的技术水平还不高,少量高、精、尖的设备与大量落后设施同时存在,技术改造和技术革新必将是一项长期的任务。

8. 基于上述情况,质量好的商品和质量差的商品将同时存在。然而,国内广大人民,希望购买物美价廉、货真价实的商品。从国际上看,我们还必须以高质量的商品去赢得信誉,跻身于国际市场。因此,国内、国际环境从客观上要求我们的产品既要具有多样性的特点,以满足不同层次、不同用户的需要,又要能保证质量和不断地提高质量,以满足国内外用户日益提高的要求。

上述背景,是形成具有中国特色的质量管理的基础,也是本书各篇(除第一篇里古代直至旧中国的质量管理以外)内容所产生的基本条件。

由此可见,在社会主义初级阶段的中国推行全面质量管理,必然要从中国的国情出发,从而反映出我们自己的特色。十年来,中国推行全面质量管理主要有以下几方面的特点:

第一,党和政府的领导是中国推行全面质量管理的根本保证。

多年以来,中国推行全面质量管理,始终是在中国共产党和中华人民共和国政府的领导下进行的。具体体现在:

1. 党和政府及其领导人的倡导、关心和支持。

邓小平同志早在 1975 年就明确指出:“质量第一是个重大政策”。党和国家领导人曾经多次接见过全国优秀质量管理小组代表,对全面质量管理工作作了许多重要指示。全国党代表会议等多次党的重要会议决议中,都把质量和全面质量管理放到了重要的地位上。这些,对推动全国的质量工作起到了极为重要的作用。

2. 党和政府制订了明确的质量政策和法规。

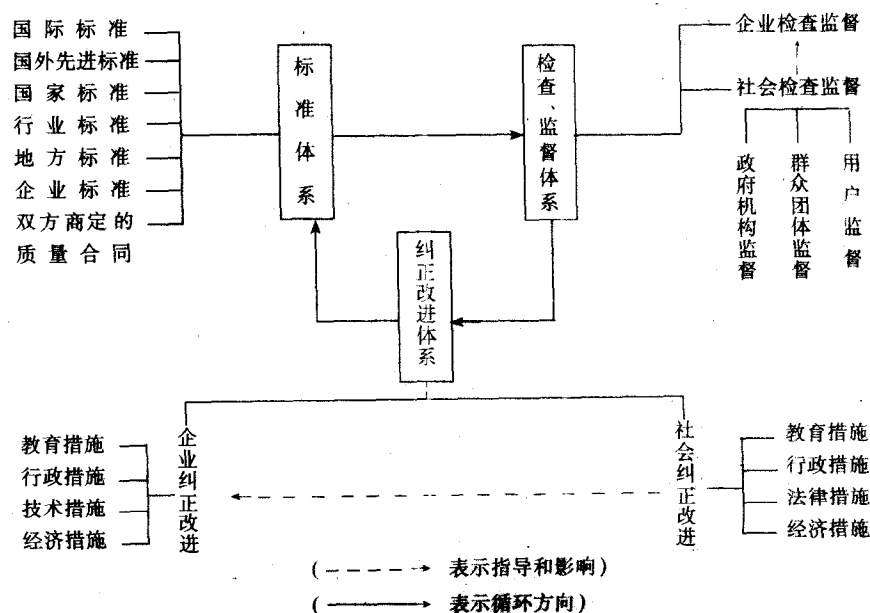
国家有关质量问题的经济法规和质量政策，是国家管理、调节质量和经济发展关系的重要手段。近年来，国家颁布并实施了大量的经济法规。其中，许多法规中都包含了有关质量方面的内容，特别是《计量法》、《标准化法》、《环境保护法》、《食品卫生法》、《进出口商品检验法》等等，关系更为密切。当然，在这方面还有大量工作要做。但是，我们相信，那种产品质量信不过而又无法可依的时代将会过去，执法不严的情况也会逐步减少，国家依靠法规和政策（包括价格政策、奖励政策等等）管理和调节质量工作的局面必将逐步形成。

3. 政府的具体组织、监督和奖励。

现在，我们还处于“技术落后，管理更落后”的状态。在干部、职工的文化技术素质、质量意识和管理意识不高的情况下推行全面质量管理，政府并通过中国质量管理协会等群众性学术团体的具体组织、检查督促和表彰奖励，起了重大作用。中国的全面质量管理之所以能在十年内发展到遍及全国的各行各业，主要是进行全国规模的质量教育，特别是通过行政手段自上而下有计划地推行和组织的结果。许多企业在推行全面质量管理的过程中，都经历了一个从不自觉到半自觉以至完全自觉推行的过程，从而才取得了今天的丰硕成果。这也是社会主义制度的优越性在质量工作上的一个重要体现。

我国的社会主义经济是建立在公有制基础上的有计划的商品经济。新的经济运行机制总体上来说是“国家调节市场，市场引导企业”。国家的质量政策和法规也是面向市场的。企业提高质量的动力，应该是通过市场竞争，优胜劣汰，由市场做出裁判。但是，在新的经济机制还不完善，社会主义市场体系正在建立和培育之中，理顺价格关系又不能一蹴而就的情况下，我国从1979年开始，进行了一年一度的全国规模的创优、评优活动。这是贯彻执行国家质量政策，弥补市场竞争机制不完善的一种好形式。从1982年起，又增设了国家质量管理奖。这些创优、评奖活动体现了在国家指导下开展的质量竞争，同时也是我们抓先进、促后进，开展比、学、赶、帮、超活动这一工作方法的具体化。实践表明，这项工作卓有成效的。我们要进一步完善各项评比办法，把它坚持下去。

第二，中国质量管理体系的形成。



现在，一个在国家统一领导下的中国质量管理的管理体系正在逐步形成和不断完善之中。这个体系的基本构成如图所示。

这个质量管理体系包括标准、检查监督和纠正改进三个子体系。它们互相配合，构成一个闭环系统。如果没有完善的标准体系，就无法衡量产品或服务的质量水平；如果仅有完善的标准体系而没有完善的检查监督体系，就无法了解是否已经达到标准；如果只有完善的标准体系和检查监督体系而无完善的纠正改进体系，则不合标准的行为就不能得到及时的纠正，就不能导向标准的贯彻实施和标准的提高与改进。当然，在一般情况下，纠正改进是检查监督的直接结果。因而，在实际工作中，往往比较自然地同检查监督紧密相连。三者是缺一不可的。

这个质量管理体系具有以下几个重要特征：

1. 在国家的统一指导下以市场和用户需要为基准，以全面质量管理为依托；
2. 专业管理和群众参加管理相结合；
3. 宏观管理与微观管理相结合；并以微观管理为基础；
4. 这个闭环系统不断循环，呈螺旋式上升。

尽管世界各国的宏观质量管理有许多相似之处，但我们在以下几点上具有自己的特色：

- (1) 我国的标准是多层次的，产品是多样化的；
- (2) 检查监督体系正在逐步形成，特别是在卖方市场的条件下，这个体系的重要性更为突出，而政府监督是起主导作用的。

(3) 在质量法规还不完备，新的经济运行机制还不健全的情况下，法律措施受到了一定的限制，因而在社会纠正改进中，行政措施是十分重要的。

(4) 在技术落后的条件下，引进新的技术设备和改造老企业，往往是提高产品质量的决定性因素。因此，在企业纠正改进中，技术措施是非常重要的。

第三，把全面质量管理作为现代化管理的中心内容，并推广到各行各业。

具有中国特色的质量管理，还表现在把全面质量管理摆在现代化管理的中心位置上。全面质量管理本身就是现代化管理的一项重要内容。产品质量的好坏，不仅决定了一个企业的兴衰，也影响到国家经济建设的进程。这就是我们把全面质量管理摆在现代化管理中心位置上的基本依据。

1980年，原国家经委颁布了《工业企业全面质量管理暂行条例》。这个条例对推进我国工业以及其他各行各业的全面质量管理起到了导向作用。其中明确规定：“全面质量管理是现代工业生产中一种科学的质量管理方法，是企业管理的中心环节，是对产品从设计、试制、生产制造到售后服务的整个过程进行的质量管理。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”。

把全面质量管理解释为“三全”管理和对“三种质量”的管理是我国质量管理工作作出的一个很好的概括。它抓住了全面质量管理的要领和精髓，在推广和应用中发挥了很好的作用。

现在，全面质量管理不仅在我国工业企业中得到了广泛的应用，而且在交通运输业、采掘业，建筑施工业、商业和服务行业，以致乡镇企业都进行了学习、试点和推广应用。这也是我国质量管理工作的一个特色。以交通运输业为例，就可以充分说明这个问题。我国交通运输业九年来推行全面质量管理的实践是对质量管理科学的创造性的应用。在全面质量管理