

QUALITY
CONTROL
HANDBOOK

质

量

控

制

手

册

QUALITY CONTROL HANDBOOK

THIRD EDITION

J. M. JURAN, Editor-in-Chief

DR. FRANK M. GRYNA, JR., and

R. S. BINGHAM, JR., Associate Editor

McGRAW-HILL BOOK COMPANY

质量控制手册

上海科学技术文献出版社出版

(上海市武康路2号)

新华书店上海发行所发行

上海商务印刷厂印刷

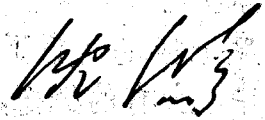
开本 787×1092 1/16 印张 87.75 字数 2192,000

1987年2月第1版 1987年2月第1次印刷

书号: 17192·131 定价: 19.80元

《科技新书目》140·246

序



“质量控制”是一门新兴的综合性科学。它是从一般“产品检验”这项工作的基础上发展起来的。“产品检验”是指一种产品或一项工程完成后，进行检验验收，以发现和剔除不合格产品。而质量控制则要求从产品设计、生产的全过程，直至转化为商品后和用户在投入使用中，对产品（工程）存在的和可能发生的问题，事先进行研究分析，以防患于未然。

由于“质量控制”的理论、政策和方法的实践，较之于单纯“产品检验”更具有减少废品产生和提高经济效益的意义，因此它已日益为工业界的领导者、企业管理人员和工程技术人员所重视。在工业发达国家中，质量控制机构已成为企业中最重要的重要组成部分之一。

朱兰先生(J. M. Juran)生于1904年，从事质量控制方面的科学研究，已有五十多年。他撰写和出版了十二本有关专著和一百多篇论文。他主编的《质量控制手册》自一九五一年第一版问世，迄今已三十五年，已有多种文字的译本，影响遍及各国。

本书是译自一九七四年出版的第三版，内容较第一、二版更加丰富。全书由四十二位专家(其中美国三十七人、日本三人、瑞典和捷克斯洛伐克各一人)所撰写，撰写本书所

参考的文献达一千九百余种。全书五十二章，二百万字，图表四百五十九幅，真是洋洋大观，是当今世界质量控制科学的名著。

全书每章各有基本概念和特点，而且层次井然，前后关联。在理论、政策诸方面有许多精辟的见解。如：第2章基本概念中，朱兰先生用“适用性”(fitness for use)一词，高度概括地阐明了“质量”的全部涵义。他指出“在质量职能中，所有的概念，没有一个能比‘适用性’更为影响深远、更为重要的了”；又如第4章中，他批判了人们在强调产品质量时，常常不免出现的‘至善论’的片面性；第5章中指出“次品发生的成本等于一座金矿”的比喻等等。

《质量控制手册》名为手册，实际上也是一部关于质量控制方面的基础教科书。当前在我国社会主义建设中，产品质量已成为突出的问题。这部书的翻译出版，将有助于我吸取世界企业管理科学的积极成果。“他山之石，可以攻玉”。愿同志们认真学习。

出版者的话

美国的《质量控制手册》(第三版)共有52章,约200万字,作者有42人(其中包括日本3人,瑞典和捷克斯洛伐克各1人),主编J. M. 朱兰是工业管理方面的顾问,副主编是小弗兰克M. 格里纳博士(伊利诺斯州皮奥里亚市布雷德利大学工业工程系教授)和小R. S. 宾厄姆(威斯康星州威斯康星拉皮兹统一纸品有限公司管理系统主任)。内容大致可分为三部分:第一部分是从第1章至第21章,以及第48章和第48A章,共23章,主要是介绍质量控制概念和质量业务管理;第二部分是从第22章至第28章(其中第25章有两章,第27章也有两章)共9章,主要介绍有关的统计方法;第三部分是从第29章至第47章(其中第36章有两章)共20章,分述各专业、工业部门所采取的质量控制措施。

原书后有两个附录,均照刊。另外,尚有人名索引1500条和主题索引5000条,是供检索用的,但原书是按英文字母序列编排的,译成中文后,就失去检索作用了,故不再刊印。因此,原书中有关“索引的用途”等内容也作了删节。

关于本书目录,仍按原书编排,除前有总目录外,每章正文前编有各节、各项细目。

由于水平有限,谬误之处必然不少,敬请读者批评指正。本书译稿第一部分承娄尔行、李葆坤、张训达同志分别审校;第二部分承王凤翔同志审校;第三部分承戴子钦同志审校,谨此致谢。

第三版序言

J. M. 朱 兰

《质量控制手册》(以下简称《手册》)是一本供工业方面的经理、管理人员和工程师用的参考书,其第一版自一九五一年问世以来已经二十多年了。它在这些年中受到令人满意的欢迎,影响遍及国际范围,第一版和第二版都已经有多种外文译本。

《手册》出版以来,工业中的质量业务确实有了显著变化。它从较次要的、职责不明确的、通常从属于最低层的活动,一跃而为重要的工业活动,并越来越为全国经济界领导人士所重视。在美国报刊上,质量几乎没有一天不成为“新闻”。它往往是头版新闻:产品安全、国防武器的可靠性、产品的退货、由于产品故障的诉讼案件等等。在几十年以前,我们当中谁也没有料到质量业务的重要性会如此迅猛地增长。

工业企业对质量业务的这种增长的反应,不仅在于扩大了质量负责人的职责范围(他在越来越多的企业中居于副总经理级位);还表现为新的组织形式而规定各个部门都要广泛地参与质量工作。这种参与的一般实例是设计评审、材料评审委员会、产品安全委员会、质量改进规划和其他部门之间的组织形式以及对企业质量政策和目标的关心。各个部门越来越多的参与表明:专门论述质量控制的手册应该反映企业中各部门所关心的问题,并提供适合于所有经理和专家作参考用的一整套质量控制的知识。

为适应质量业务的这种“显著变化”,《质量控制手册》也有了一系列重大的修改。

1. 第三版的增订表现为以下几个方面:

从第二版的 39 章增加到 52 章;

作者人数从 26 名增加到 42 名;

篇幅从 1,200 页增加到 1,800 页*。

2. 增加的一个重要方面是经营和管理的题材,例如:质量和收益、质量成本、促进工作、上层管理和质量、辅助工作、服务行业等问题,现都有整章论述。

3. 根据产品的正常寿命周期,编写了一组互相关联的八章:“新产品质量”、“制造计划工作”、“供应关系”、“优质生产”、“检验和试验”、“计量”、“优质产品的推销”以及“现场使用性能”。这一组文章典型地表述了整个质量工作是企业和社会服务的这样一个主要见解。

4. “专业工业”各章的数目由 13 章增至 20 章。所增加的部分包括非生产活动,如“辅助作业”和“服务行业”等各章。

5. 由于认识到质量业务的国际性质,《手册》中还有两章论述了“质量控制和民族文化”的特殊问题。与此相应的,本手册首次邀集了 5 位非美籍作者参加编写。

6. 统计学各章已经重新组织,在先进技术方面有所扩充,而基础方面的内容则较以前简明。

7. 即使是“原有的”各章也与过去版本有很大差别。例如,“新产品质量”这一章现在重点

* 原书系二十七开本——编者。

论述可靠性、保养性、安全设计等等，在篇幅上远远超过了以前的版本。

由于增添了内容，第三版篇幅较多，从而也使读者查找问题变得更加复杂。为此，又编写了“如何使用手册”和“基本概念”两章。除了正文添入新的表格以外，还增加了新的图表，其目的是便利读者能对题材错综复杂的相互关系一目了然。

虽然《手册》的主要用途是提供参考，但实际上它常常是作为培训教材来使用。据分析，这是由于缺乏这方面教科书的缘故。现有的质量控制教科书，其内容几乎完全局限于统计方法。为了更广泛地研究质量控制问题，一些教授和教师不得不借助《手册》，并把它当作一般基础教科书使用。

为了填补教科书方面的空白，我与小格里纳(F. M. Gryna, Jr.)博士一起，配合《手册》合写了《质量计划和分析》一书，由 Mc Graw-Hill 图书公司于一九七〇年出版。随着《手册》第三版的出版，《质量计划与分析》一书将参照第三版予以修订。《质量计划与分析》已经为各大学、技术学院、专业学会以及各种企业内部的训练班所广泛采用。此外，这本书已经翻译或正在翻译成匈牙利、日本、波兰、罗马尼亚、塞尔维亚-克罗地亚地区和西班牙等文本。

配合《手册》的，还有我所讲授的《质量控制管理》课程。这一课程(其起源可追溯到1928年)现在已经发展成为具有丰富内容、可持续一周的训练课程。这一课程，连同相仿的但时间短一些的课程，曾在各大洲的25个国家里举行了200余次。受到训练的经理和工程师已有10,000名以上，在当前这一代经理和质量专家之中占有重要的比例。(本序言系节译)

(徐翔飞译 孙以茂校)

目 录

第三版序言	J. M. 朱兰	(i)
1. 如何使用手册	J. M. 朱兰	(1)
2. 基本概念	J. M. 朱兰	(5)
3. 质量政策和目标	J. M. 朱兰	(25)
4. 质量和收益	J. M. 朱兰	(37)
5. 质量成本	丹尼尔 M. 伦德瓦尔、J. M. 朱兰*	(69)
6. 质量计划工作	理查得 J. 皮尔斯	(87)
7. 组织	J. M. 朱兰	(111)
8. 新产品质量	H. D. 沃格伦	(137)
9. 制造计划工作	唐纳德 N. 埃克瓦尔、J. M. 朱兰	(185)
10. 供应关系	罗伯特 G. 菲茨吉本斯、J. M. 朱兰	(225)
11. 优质生产	J. M. 朱兰	(253)
12. 检验和试验	J. M. 朱兰、小哈迪 M. 库克	(275)
13. 计量	J. M. 朱兰	(339)
14. 优质产品的推销	J. M. 朱兰	(359)
15. 现场使用性能	J. M. 朱兰、罗伯特 W. 皮奇	(387)
16. 质量改进	J. M. 朱兰	(415)
17. 人员培训	J. M. 朱兰	(455)
18. 促进工作	J. M. 朱兰	(487)
19. 文件编集: 工程结构管理	罗伯特 K. 大鲁齐卡	(531)
20. 电子计算机在质量控制中的应用	J. E. 布卢姆、小 R. S. 宾厄姆	(555)
21. 上层管理和质量	J. M. 朱兰	(599)
22. 基本统计方法	小弗兰克 M. 格里纳	(627)
23. 统计方法的工序控制	C. A. 比金、小弗兰克 M. 格里纳	(687)
24. 计数抽样	J. M. 韦森	(721)
25. 计量抽样	爱德华 G. 希林	(759)
25A 散货抽样	艾奇逊 J. 邓肯	(791)
26. 回归分析	约翰 S. 兰伯格	(805)
27. 试验设计和分析	玛丽 G. 纳特里拉	(829)
27A 调优运算	E. 哈维巴尼特	(875)
28. 响应面方法学	威廉 G. 亨特、杜鲁门 L. 凯勒	(889)
29. 化学工业	C. A. 比金、约翰 D. 欣钦、小 R. S. 宾厄姆	(899)
30. 制浆和造纸工业	A. H. 耶恩、小 R. S. 宾厄姆	(943)

* 正文内 J. M. 朱兰没有署名——编者。

31. 食品及其有关工业	H. L. 斯蒂尔	(979)
32. 药物及其有关工业	H. L. 布鲁尼格	(1003)
33. 金属工业	C. H. 沃尔登	(1019)
34. 铸造的质量控制	K. F. 帕克、W. C. 特鲁肯米勒	(1041)
35. 金属加工	[日] 松崎四郎	(1061)
36A 塑料成型	约翰 C. 洛尔	(1079)
36B 塑料薄膜质量	T. R. 琼斯	(1089)
37. 机械零件	[日] 岩崎 巖	(1099)
38. 电子元件	埃德温 S. 谢克特	(1111)
39. 纺织品	约翰 H. 雷诺兹	(1129)
40. 印刷工业	劳伦斯 J. 舍韦	(1155)
41. 装配质量控制	A. J. 希策尔伯格	(1169)
42. 汽车工业	[日] 丰田章一郎	(1187)
43. 家用器具	[瑞典] 伦纳德·桑德霍尔姆	(1213)
44. 综合系统	莱斯利 W. 鲍尔	(1233)
45. 单件生产工场的质量	伦纳德 A. 塞德	(1247)
46. 辅助作业	西格蒙德 P. 佐贝尔	(1269)
47. 服务行业	J. M. 朱兰、小 R. S. 宾厄姆	(1283)
48. 质量控制和民族文化	J. M. 朱兰	(1311)
48A 社会主义国家的质量控制	[捷] F. 埃杰迈耶	(1327)
附录 I 符号汇编		(1335)
附录 II 表与图		(1341)
各章分目录		(1371)

如何使用手册

J. M. 朱兰

引言	1	如何查找资料	3
《手册》的用途	1	目录	3
《手册》的编制	2	索引的用途	3
质量业务的管理	2	相互参照	3
统计方法	2	主要途径和辅助途径	3
工业和工艺	2	灵活应用	4

引 言

这是一本供所有涉及产品和劳务“适用性”的有关部门和人员参考用的书籍。所谓“所有有关部门和人员”包括：

各个部门的业务人员。如从事产品研制、采购、制造、检验、销售、现场修理等业务的人员。

各级管理部门人员。从最高级的经理人员直到领班。

从事制定政策、目标、计划、组织、改进和控制质量等工作的各类专门人员。

分布在各种工业和工序(如化学、冶金、机械、电子、单件生产工厂、检修等等)方面的各种从业人员。

不能认为本书的唯一目的是为了质量经理和质量专门人员的需要而编写的，本书是为企业中一切主要部门参与整个质量业务服务的。

由于本书中有许多专门知识，读者要学会如何查找和利用它们，需要下一点决心并掌握些技巧。本书的第一章旨在指导读者查找和应用《手册》的内容，以便解决手头上的问题。

《手册》的用途

应用者可从许多方面利用《手册》。作为出版第三版计划的一部分而进行的调查表明，本书的应用是由下述一些主要动机决定的：

1. 研究本书中所叙述的资料以帮助解决问题；
2. 从图表、公式中求得现成的答案；

3. 为特定自学的复习用;
4. 取得资料以便教育和训练别人。

除以上四项最普通的用途而外,还有一些不那么常见的用途。它们是:

- 在参加一次会议前为个人汇报作回顾参考;
- 反复查核解决问题的途径;
- 在训练班上供教师和学员们参考;
- 使主管人员熟悉这项专业;
- 训练新的职工。

根据《手册》中的资料和《手册》的权威性,帮助别人接受所提出的主张。

在有变动的时候,例如当发展新的计划,制订新的合同和规划,调动工作或试验新的设想时,使用本书就显得更为频繁。

不论作什么用途,所需要的资料很可能已经收集于《手册》之中。应用者的问题是:(1)了解如何查找资料及(2)如何根据其特定需要利用查到的资料。

《手册》的编制

了解本书是如何组成的,就可以知道在哪里能找到所需要的资料。《手册》中有关质量控制的知识分成了几个主要部分,可简述如下:

质量业务的管理 《手册》中管理部分各章论述的是有关在任何工业、产品或工艺中夺取优质的问题。这一部分中有几章是按照质量业务的“管理顺序”排列的,如制订政策、确定目标、编制计划、进行组织、配备人员、促进工作等等。管理部分的其他几章则按照“产品进程的顺序”排列的,如新产品的研制、采购、制造、试验、推销、现场修理等等。还有几章,涉及范围较广的协调性质的问题,例如质量改进。归纳起来,管理部分共有 21 章(从第 3 章到第 21 章,及第 48 章和第 48 A 章),其内容约为本书的一半。

统计方法 统计部分说明如何使用大部分现有的控制和改进质量的统计工具。这部分的组成如下:

1. 从第 22 章到第 28 章,每章论述一至数种统计工具。
2. 符号汇编(附录 I)。
3. 增补的统计图表(附录 II)。

归纳起来,统计部分约占全书 20%。

工业和工艺 工业部分概述了各门主要工业是如何获得和保持优质的。这几章或是以产品为基础(如家庭用具),或是以工艺为基础(如金属加工)。这部分(从第 29 章到第 47 章)内容约占全书 30%。

以上三部分构成了《手册》的知识内容,但第 2 章——“基本概念”——是例外的。第 2 章详细阐述了在质量业务中一些广泛使用的“普遍”概念,如控制、可靠性、帕累托(Pareto)原理、保护用户利益主义等。专门编写一章阐述这些概念,其目的有二:

1. 避免在整个《手册》中出现许多重复说明。在第 2 章以外任何地方使用这些基本概念术语时,读者都可参阅第二章的说明。
2. 使所作的说明没有因概念的某些专门用法而带倾向性。

如何查找资料

查找《手册》中的资料,有三个主要途径:

1. 目录
2. 索引
3. 相互参照

此外,还可借助各种辅助方法来取得详细的说明。

请注意,《手册》采用了双重编码系统,即章数后面跟页码或图表号数。例如,页码 16~7 表示第 16 章第 7 页。图或表的号数 12~4 表示第 12 章第 4 图或第 4 表。

目录 《手册》目录是分级编排的。最高一级是 52 章的章名目录,每一章名都用最概括的专门名词描述该章的内容。

其次在每章的第一页都排有本章目录。一章的目录中的每一项都是该章中的主标题。

再次,在每一项主标题下,还可以有一个或一个以上的较小标题,以说明一部分内容。其中有些段落还可以进一步用字母顺序或数字列成次级标题。

在许多场合,只要按分级的目录进行查找就可以了。而在另外一些场合需要使用索引。

索引的用途 (略)

相互参照 《手册》广泛使用了相互参照的办法。为的是指导读者取得有关课题的进一步的资料,以及避免对同一题材作重复的说明。读者应把不论在何处发现的这些相互参照的材料看作是正文的发展。

所谓相互参照,指的是不同章中有关特定主标题的部分,或特定的图号或表号。相互参照有时写入正文,有时则用脚注表示。不管怎么样表示,研究参照的材料总会得到进一步的启示。

缩写的注释 机构名称的缩写,通常只在全称业已写出之后使用,例如美国质量控制协会(American Society for Quality Control)被缩写为 ASQC。

主要途径和辅助途径 《手册》的正文着重论述了质量控制知识的“主要途径”,它说明那些经常占用实际工作的大部分精力,然而又是比较少见的一般情况。除了这些“主要途径”之外,还有许多“辅助途径”,即形形色色的和需要专门解决的较为特殊的情况。

(“辅助途径”这一术语的使用没有任何贬义的意思。遇到不寻常问题的读者,总是需要设法加以解决的。)至于这些辅助途径,《手册》尽管还不完全,仍然是尽力向读者指出了可行的解决办法。它们有以下几种:

引证 《手册》引证了许多论文、图书和其他参考书目。在许多场合下,这些引证还表明所引著作的独特之处,以帮助读者决定是否要探索原始材料,以求得详细的说明。

脚注 除了脚注的一般作用而外,有些脚注还提供某些“辅助途径”性质的论述。由于是一些不常见的情况,这些“辅助途径”性质的论述没有列入正文而列入了脚注。

专题书目提要 有些章还列出了专题书目提要,作为附录供进一步参考。我们试图把这些书目提要内容约束在如下范围内:(1)与正文所讨论的题材直接有关;或(2)对实际工作者特别有参考价值的项目。

文献查阅 《手册》引证的论文、图书和其他参考资料,都有更多的参考资料可以供更为深

入的研究。还可以利用现有的文摘和索引机构。纽约市的工程索引公司是工程方面的服务面很广的文摘机构。新泽西州的行政管理科学协会 (Executive Sciences Institute) 是质量控制和应用统计学的专业文摘机构。此外,还有许多其他关于可靠性、统计方法、研究和发展等问题的专业文摘机构。

在查找文献时,建议读者谋求图书管理员的帮助。图书管理专家已设计出探找与任何一种特定课题有关的文献的各项工具:专题书目提要、文摘、主题索引和作者索引等等,都是极其先进的。图书管理员为使用这些工具都经过了专门的训练,并且在他们之间还保持一个有效的交流网。

与作者联系 通常,成本的图书或论文是作者知识的结晶;即他的作品取材于比已出版的著作要多一、二倍的资料。在有些场合,与作者联系,以了解他是否乐意对其著作作进一步的阐明往往是有益的。大多数作者不反对这种联系,而通过联系不仅可以得到较多的资料,有时还会导致更多的来往和持久的协作。

其他来源 实际工作者还能找到与其面临的问题有关的其他资料来源。他们可与杂志编辑接触,探听面临类似问题的一些公司,以便联系。他们可通过供应商和顾客了解同业中是否已发现解决的办法。他们还可出席讨论特定问题的会议,如讲座、讨论会、专业协会会议。实际工作者所要解决的问题,通常已由同业人员积极地研究过了。

灵活应用

在许多场合,实际工作者必须使来源于完全不同技术(工业、产品、工艺)的知识,适应其特殊的情况。为了解决这一问题,就需要弄清其中的共同性,即弄清它的特殊情况和获得的知识相一致的共同原理。

这种共同性往往属于管理方面,并且是比较容易掌握的。例如:

“自我控制”^①这一概念是管理部门所普遍具有的,并且适用于公司中每一个人。

由于统计把这么多的资料化成了适用于各种技术的公式,因此统计性质的共同性也就更易于掌握。

甚至在技术性问题中,不管表面上有多大的差异,还是能够确定其共同性的。例如,“工艺分析”这一概念是制造计划的基础,如何计划的方法在很大程度上取决于工艺性质^②。同样,通过查明造成缺陷的原因以提高质量的各种方法,尽管在技术上有很大差异,但都表现了相当的共性^③。

在所有这些场合,实际工作者的问题就是把他们的特殊情况和可供参考借鉴的情况相联系起来。为了建立这一联系,他必须掌握两种情况的共性。

灵活应用的最后一个问题是对技术改革的思想习惯上的阻力。这常常是主要障碍。有关的详细论述,可参阅第7章“质量职能专业的管理:引进变革”一节。

(徐翔飞译 孙以茂校)

① 见第2章“自我控制”一节。

② 见第9章“制造计划工作的职责:制造过程的剖析”一节。

③ 见第2章“突破的一般顺序”一节。也参见第16章“质量改进总论”一节。

基本概念

J. M. 朱兰

基本概念: 总论	5	质量职能	13
适用性	6	控制	13
顾客、用户和消费者	7	质量控制	14
产品和服务	7	自我控制	15
质量特性	7	偶发的故障: 排除故障	15
适用性的参数	8	长期的故障: 突破	16
设计质量: 等级	8	突破的一般顺序	17
符合性的质量	9	质量改进的性质	18
“功能”	9	帕累托原理	18
有效性	10	诊断与补救的历程	20
可靠性	10	经营、管理和技术	22
保养性	11	保护用户利益主义	23
现场服务	11	质量保证	23
参数之间的相互关系	12	关于专门名词的赘语	24
规格作为认识适用性的代替词	12		

基本概念: 总论

任何广为传播的学科必须确定并阐明作为该学科存在基础的那些普遍适用的概念。另外, 它必须对关键词和词组加以发展和标准化, 使该学科的从业人员能通过它们进行相互交流。

质量部门已经采取一些步骤来确定和阐明这些概念并制订一些名词的汇编^①。由于这些名词汇编尚未被广泛采用(甚至尚未广泛传播), 当从业人员聚集在一起解决问题时, 要达到思想一致, 就会发生很大的困难。

这一章的目的在于解释在质量职能中那些公认为主要的普遍概念。这些普遍概念是以看

① 一本主要的名词汇编是“欧洲质量控制协会”(The European Organization for Quality Control 或 EOQC)所编制的《质量控制常用名词汇编》(Glossary of Terms Used in Quality Control)。这本汇编列举了 898 个名词并以英文加以解释。另外, 这本汇编以 14 种其他语言(13 种欧洲语言加上阿拉伯语)表明这 898 个名词的等义词(但不是等同的定义)。这本名词汇编(1972 年第三版)是由“欧洲质量控制协会”的名词汇编委员会制订的。可向如下地址索取: European Organization for Quality Control, P. O. BOX 1976, Rotterdam 2006, Netherlands。

来已被广泛接受的专门名词来确定和说明的。在那些可替换名词已大量出现的情况下，这些可替换名词也加以介绍。

这些概念中的一部分已在本书内好多章里加以应用，因而在本章里只作主要的说明。在这种情况下，在其他章中对此说明有相互参照的条目。这样，材料的重复可缩减到最小程度。

另一些概念，尽管也是普遍适用的，将在本书其他章节中给以主要说明，第2章只给简单的定义，然后注明参考别处出现的较详细的说明。

也有很多用来表示特殊含义的单词和词组，在普通字典里是找不到的。它们的定义，是在这些单词和词组出现时，或通过相互参照条目，加以说明。

读者必须记住，关键单词和词组在意义上的差别，是造成混淆的一个常见原因。当有人从同一事实提出一个“不合逻辑”的结论时，在这种情况下，“究竟你说的那个字是什么意思？”这个问题就特别重要。这样明显的结论上的差别很少是不合逻辑推理的结果。较常见的是，它们是从不同概念或前提引出的合乎逻辑推理的结果。

适用性

在质量职能中(以及在本书中)的所有概念，没有一个能比“适用性”更为影响深远、更为重要的了。

所有人类团体(工业公司，学校，医院，教会，政府)都从事于对人们提供产品或服务。只有当这些货物和服务在价格、交货日期以及适用性上适合用户的全面需要时，这种关系才是建设性的。假使这些货物与服务的确适合这些全面的需要，它们可以说是有着市场适合性和合销性。

在这些全面需要中，该产品在使用时能成功地适合用户目的的程度，称为“适用性”。“适用性”这个概念，通俗地用“质量”这个名词来称呼，是一个普遍的概念，适用于所有货物与服务。

适用性是由那些用户认为对他有益的产品特点所决定的，例如：新烤好面包的味道，无线电节目清晰收听的能力，公共汽车的准时到来，鞋子的寿命，一幅油画的美好，一个俱乐部会员的社会地位。适用性的评定，是由用户作出，而不是由制造者、商人或修理工场作出的。

适用性是一些众所周知的参数的综合结果。这些将在下面“适用性的参数”一节中加以论述。

对用户的适用性这一概念至今还没有标准的和一致同意的名词来表达。几十年以前，“质量”这个词曾广泛地用于这个目的。然而，这个名词曾为“可靠性运动”所削弱。由于他们要脱离质量经理而单独组织起来的热忱，可靠性工程师们争论说：产品性能在一段时间之后与“质量”的通俗概念是有些不同的。这一论点曾为相当多的公司所接受，因而削弱了“质量”这个词的全面代表性。由可靠性工程师们所创造的“质量与可靠性”这个名词，就是他们力求强调一个新特性的表现。以后，随着越来越多的“功能”变得突出起来，把好多新添的“功能”(例如，保养性、可生产性)用长的词组串在一起的想法因为太累赘而被抛弃了(这个“质量和可靠性”词组或许自此就消失了)。代之而起的是，一些全新的名词被创造出来了。其中“系统效能”这个名词曾在军事、空间与综合系统等方面得到良好响应。也曾有过：“产品性能”与“产品效能”等其他名词。

最好是大家同意用一个简短词组来代表在所有情况下的适用性。“系统”这个词对大部分行业,例如食品,服装,住房等来说,是过于复杂了。“产品”是难以包括服务性行业的。对不常用的词应给予认真考虑,以免在与已用的名词上引起纷扰并触及有关的习惯势力。

顾客、用户和消费者

顾客是向别人购买东西的人。购买可以是为了转售。在这种情况下,这个顾客通常是某种商人。另外,购买可以是为了使用。在这种情况下,这位顾客也是一个用户。服务的“购买者”则常称为客户。

用户是得到产品预期好处的人。用户可以消耗掉这产品(例如燃料的燃烧或机器的磨损),或者他可以从事进一步加工,造出一种不同的产品以供出售。

为个人目的而消耗货物的个人或家庭,通常称为消费者。某些专门名词,如保护用户利益主义以及为保护消费者的利益而建立的组织等所指的就是这些个人与家庭。在多数机构中,使用者常常是为组织的利益而工作的某一个人,例如:机工开动车床,打字员使用打字机,兵士用来福枪射击。

制造厂,商人和修理工场的利益与那些用户和消费者的利益是有很大的不同的。这些差别将在第4章的“用户和厂商观点的对比”一节中加以论述。

产品和服务

对经济学家来说,有产品(例如:牛奶、汽车)与服务(例如:理发、供宿、电力)的区别。用户所关心的其实只是服务,即使在他看来是在买产品。他买牛奶,但真正要的是营养。他买一部汽车,但真正要的是运送、便利和表示身份。

“服务性”行业通常是向消费者直接出售而无需商人的介入。通过销售引起直接反应,这些行业对“适用性”这一概念是很敏感的。(见第47章。)

对比起来,制造公司,特别是那些制造消费品的,是通过商人这一中间环节来实现绝大部分的销售的。由于缺少用户的直接反应,这些制造厂对符合产品规格较为强调而不太重视适用性。(见下面。)

产品可以是“硬件”(例如计算机)或“软件”(例如计算机程序)。有时真正的产品是软件,而并非硬件。例如,一个产品研制合同规定交货的是模型以及有关设计资料。在这个实例中,真正的产品是设计资料。

质量特性

适用性得以建立的基础是质量特性。为达到适用性所需的有关产品、材料或工序的任何特征(特质、属性等等),都是一个质量特性。这些特性可细分成以下几类:

工艺的,例如:硬度、电感、酸度

心理的,例如:味道、美感、身份表现

时间方面的,例如:可靠性、保养性

合同的,例如: 保证的条款

职业道德的,例如: 销售员的礼貌、服务工场的诚实

“质量特性”这个概念就象人类一样古老(整个生物界对这个概念都很敏感)。尽管如此,曾经有一个用数量来表示这些特性的长期趋势。工艺上的特性、特别是材料的性质,在几个世纪以前随着使用仪器的加速发展,就已广泛地用数量来表示。二十世纪已看到了一个同样的动向,即用数量表示其他类型的特性。

服务行业的质量特性,除包括所有上述各个方面外,尤以心理的与职业道德的为方面。另外,服务行业一般把服务的快速看作是一个质量特性,而制造工业一般并不如此。制造公司把快速交货(即按照答应日期向顾客及时交货)看作与“质量”完全不同的一个参数。这种区别是如此明显,以至有一个单独的组织(生产管理部门)来为交货时间(日程)制订标准,评定生产完成情况,并促使按照要求来完成生产任务。

适用性的参数

质量特性比较容易地分成几个有用的类目或适用性参数。这种分类可帮助我们了解所涉及的主要经济力量的性质与相互关系,并更确切地说明用户的需要。所得到的主要参数可分为:

设计质量;

符合性的质量;

“功能”;

现场服务。

这些参数的性质将在后面讨论。它们的相互关系将在下文“参数之间的相互关系”一节中继续讨论。

明确地区别这些参数中的差别,是十分重要的,因为有些很相似的名词指的却是很不相同的东西。在经理们的会议上,如果有人要求在这些问题上表态:“较高的质量花费较多吗?”以及“较高的质量花费较少吗?”一部分人将回答花费较多,另一些人将回答花费较少。这些回答都是对的。一部分人想的是设计的质量,设计的“较高”质量(即更大的适用性)通常要花费得较多些。另一些人想的是符合设计要求的质量,这类“较高”的质量(即较少的缺陷)通常花费得较少些。

因为这个未加限制的词“质量”有着多种含义。在未加限制的形式上去引用它是危险的。在上述的例子中,虽然用了同一“质量”这个词,但一些经理却并没有懂得另一些经理讲的是什么。

设计质量:等级

所有的人们都表示有某些基本需要,例如营养与住房的需要。工业社会把这些基本需要扩大到包括许多别的需要,例如运输、通讯。另外,人类为了安全、舒适、艺术成就以及为了有更多的人,已显露出一种无休止的、强烈的要求,要对自然的力量加以控制。

虽然人类的这些欲望几乎普遍是无止境的,人们(和人们的组织)在购买力或富裕程度上