

• ZHONGGUO ZHILIANG GUANLI XIEHUI •

# 质量管理 技术咨询讲义

刘殿襄 李本兴等 编著



机械工业出版社

## 内 容 简 介

本书共分两篇。第一篇有四章：主要介绍质量管理技术咨询的概念、目的、组织、人员、诊断提纲、评价方法、工作程序、工作方法与技巧、改进建议、诊断报告及有关行业的具体咨询案例等；第二篇有十七章：围绕我国工业企业全面质量管理目前阶段应采用的模式，主要介绍了全面质量管理的基本概念、质量成效、质量政策与工厂方针管理、质量管理的领导与组织，质量形成全过程各个阶段的基本内容和各项质量管理职能，包括新产品设计开发过程、制造过程、外购货品及使用过程的质量管理、工序管理、质量检验、质量审核、质量管理教育、质量信息管理、质量成本、群众性质量管理活动、质量保证体系、质量改进等。

本书可供质量管理技术咨询的专业人员和教学人员使用；同时也可作为各部门、各协会和各专业公司等对本系统、本行业进行自我诊断和培训骨干时参考；本书尤其适用于指导各类企业进行质量管理诊断时使用。

## 质量管理技术咨询讲义

刘殿襄 李本兴等编著

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)

通县曙光印刷厂印刷

开本850×1168/32·印张13.75·插页1·字数365千字

1985年10月北京第一版·1985年10月北京第一次印刷

印数00,001~50,000·定价2.50元

统一书号：15033·

## 前 言

目前,我国企业存在的突出问题是管理十分落后。为了从根本上提高我国企业的经营管理水平,必须深入推行全面质量管理,切实把质量管理工作摆在企业经营管理活动中的首位。邓小平同志最近指出:工业生产,中心是要狠抓产品质量,把质量摆到第一位。这就给质量管理工作提出了更繁重的任务,同时也使人们进一步认识到,为了促进全面质量管理的深入发展,必须下大力气把质量管理技术咨询工作切实抓紧、抓好。以便通过咨询和诊断,帮助那些质量管理基础较好的企业,迅速进入先进行列,创造出第一流的管理水平;同时帮助广大中、小企业认真加强全面质量管理,尽快提高自己的经营管理水平。从而生产出更多更好的优质产品,不断满足四化建设和人们日益增长的物质及文化生活水平的需要。

为了广泛地开展质量管理技术咨询活动,必须培养出一大批合格的咨询人才和编写切合我国国情的咨询教材。为此目的,中国质量管理协会于1983年11月正式组织富有全面质量管理理论与实践经验、而又长于专业技术的同志编写了《质量管理技术咨询讲义》一书。书稿于1984年3月完成后,随即于1984年4月及5月由书稿的主要编著人员,在中国质量管理协会于南京和天津举办的《全国质量管理技术咨询骨干培训班》上,进行了试讲,以后又在各类企业中进行了广泛试用。受到了各方面的一致好评,取得了令人满意的效果。

鉴于各方面要求订购此书的用户甚多,为了满足大家的迫切需要,决定对原讲义修订后由机械工业出版社正式出版发行。

本书由刘殿襄、李本兴同志主审。钟良、祁公度同志审阅了本书的原稿;李寓宏同志对本书原稿进行了修改和文字加工;朱秀瑞等同志曾为本书原稿提供部分素材;冯祥源及参加南京、天津培训班的部分同志曾对本书原稿提出了不少宝贵意见。在这次

正式出版前，由李本兴同志对全书作了修订，并对质量管理咨询的评价方法等部分作了适当修改。

限于编著者的水平，加上时间紧迫，书中不当和错误之处在所难免，敬请广大同行专家提出宝贵意见，以便再版时修改。

**中国质量管理协会**

1985年8月

# 目 录

|    |       |
|----|-------|
| 前言 | ( 1 ) |
|----|-------|

## 第一篇 质量管理诊断

### 第一章 概 论

|          |       |
|----------|-------|
| 第一节 企业诊断 | ( 3 ) |
|----------|-------|

|            |       |
|------------|-------|
| 1. 什么是企业诊断 | ( 3 ) |
|------------|-------|

|            |       |
|------------|-------|
| 2. 企业诊断的分类 | ( 4 ) |
|------------|-------|

|            |       |
|------------|-------|
| 3. 企业诊断的由来 | ( 5 ) |
|------------|-------|

|               |       |
|---------------|-------|
| 4. 企业诊断的程序和内容 | ( 6 ) |
|---------------|-------|

|            |       |
|------------|-------|
| 5. 企业诊断的分析 | ( 8 ) |
|------------|-------|

|            |       |
|------------|-------|
| 第二节 质量管理诊断 | ( 8 ) |
|------------|-------|

|              |       |
|--------------|-------|
| 1. 什么是质量管理诊断 | ( 8 ) |
|--------------|-------|

|              |       |
|--------------|-------|
| 2. 质量管理诊断的目的 | ( 9 ) |
|--------------|-------|

|              |        |
|--------------|--------|
| 3. 质量管理诊断的要素 | ( 10 ) |
|--------------|--------|

|                |        |
|----------------|--------|
| 4. 质量管理诊断方式的选择 | ( 11 ) |
|----------------|--------|

### 第二章 如何搞好质量管理诊断

|              |        |
|--------------|--------|
| 第一节 诊断组和诊断人员 | ( 12 ) |
|--------------|--------|

|           |        |
|-----------|--------|
| 1. 诊断组的组成 | ( 12 ) |
|-----------|--------|

|         |        |
|---------|--------|
| 2. 诊断人员 | ( 13 ) |
|---------|--------|

|               |        |
|---------------|--------|
| 第二节 诊断提纲和评价方法 | ( 14 ) |
|---------------|--------|

|             |        |
|-------------|--------|
| 1. 质量管理诊断提纲 | ( 14 ) |
|-------------|--------|

|         |        |
|---------|--------|
| 2. 评价方法 | ( 15 ) |
|---------|--------|

|                 |        |
|-----------------|--------|
| 第三节 诊断工作程序和诊断方法 | ( 17 ) |
|-----------------|--------|

|            |        |
|------------|--------|
| 1. 诊断的工作程序 | ( 17 ) |
|------------|--------|

|            |        |
|------------|--------|
| 2. 诊断的调查方法 | ( 20 ) |
|------------|--------|

|                                     |        |
|-------------------------------------|--------|
| 3. 诊断的分析方法                          | ( 23 ) |
| 第四节 改进方案和诊断报告                       | ( 25 ) |
| 1. 改进方案                             | ( 25 ) |
| 2. 诊断报告                             | ( 25 ) |
| 第五节 质量管理诊断中应注意的重点                   | ( 27 ) |
| 1. 由于缺少诊断, 方向不明, 影响<br>TQC深入发展      | ( 27 ) |
| 2. TQC的某些工作环节存在问题, 甚至<br>走入歧路, 收效不大 | ( 27 ) |
| 附件1.2—1日本诊断人员十二条伦理规范                | ( 29 ) |
| 附件1.2—2质量诊断提纲                       | ( 30 ) |
| <b>第三章 机械工业企业质量管理诊断案例</b>           |        |
| 第一节 案例举例                            | ( 44 ) |
| 1. 案 例                              | ( 44 ) |
| 2. 企业请求咨询的目的(诊断组的任务)                | ( 44 ) |
| 3. 诊断组的组成                           | ( 45 ) |
| 第二节 质量管理诊断组的活动                      | ( 45 ) |
| 1. 做好诊断的准备工作                        | ( 45 ) |
| 2. 对企业质量管理工作的调查                     | ( 46 ) |
| 3. 实施指导                             | ( 53 ) |
| 4. 诊断的成效                            | ( 54 ) |
| 附件1.3—1某油泵油阻厂质量管理诊断报告               | ( 54 ) |
| <b>第四章 化工企业质量管理诊断案例</b>             |        |
| 第一节 预备诊断活动                          | ( 63 ) |
| 1. 诊断的主题和目的                         | ( 63 ) |
| 2. 诊断组的组成                           | ( 63 ) |
| 3. 学习和分工                            | ( 64 ) |
| 4. 确定诊断调查提纲和评价方法                    | ( 64 ) |
| 5. 诊断日程安排                           | ( 65 ) |

|               |        |
|---------------|--------|
| 第二节 主体诊断活动    | ( 66 ) |
| 1. 听工厂领导介绍情况  | ( 66 ) |
| 2. 参观和观察现场    | ( 66 ) |
| 3. 进行诊断调查     | ( 66 ) |
| 4. 写出诊断报告     | ( 71 ) |
| 第三节 实施指导及诊断成效 | ( 72 ) |
| 1. 实施指导       | ( 72 ) |
| 2. 诊断取得的成效    | ( 72 ) |

## 第二篇 工业企业全面质量管理

### 第一章 概 论

|                     |        |
|---------------------|--------|
| 第一节 质 量             | ( 75 ) |
| 1. 产品质量(适用性)定义      | ( 75 ) |
| 2. 用户               | ( 76 ) |
| 3. 质量参数             | ( 76 ) |
| 4. 设计质量和制造质量        | ( 77 ) |
| 5. 质量特性             | ( 78 ) |
| 第二节 质量职能            | ( 79 ) |
| 1. 质量职能             | ( 79 ) |
| 2. 质量职能的表示方法        | ( 79 ) |
| 第三节 全面质量管理概述        | ( 81 ) |
| 1. 广义的质量            | ( 81 ) |
| 2. 全面质量管理的定义        | ( 81 ) |
| 第四节 质量管理的发展及现状      | ( 83 ) |
| 1. 国外质量管理发展史        | ( 83 ) |
| 2. 我国质量管理的发展情况      | ( 84 ) |
| 3. 全面质量管理是企业管理的中心环节 | ( 85 ) |

### 第二章 质量成效

|            |        |
|------------|--------|
| 第一节 产品质量成效 | ( 89 ) |
|------------|--------|

|                                     |         |
|-------------------------------------|---------|
| 1. 通过产品质量成效来评价企业质量管理职能的有效性·····     | ( 89 )  |
| 2. 通过工序质量成效来评价质量管理职能的有效性·····       | ( 90 )  |
| <b>第二节 工作质量成效</b> ·····             | ( 90 )  |
| 1. PDCA循环方法和手段的运用·····              | ( 90 )  |
| 2. 企业的职能机构、责任制和工作标准·····            | ( 91 )  |
| <b>第三节 经济效益</b> ·····               | ( 91 )  |
| 1. 概 述·····                         | ( 91 )  |
| 2. 通过衡量企业经济效益的大小,来评价质量管理职能的有效性····· | ( 92 )  |
| 3. 通过企业为社会创造的经济效益来评价质量管理职能的有效性····· | ( 93 )  |
| <b>第三章 企业的质量政策及工厂方针管理</b>           |         |
| <b>第一节 企业的质量政策</b> ·····            | ( 95 )  |
| 1. 企业的质量政策及其内容·····                 | ( 95 )  |
| 2. 企业质量政策举例·····                    | ( 96 )  |
| <b>第二节 工厂方针管理概述</b> ·····           | ( 98 )  |
| 1. 工业企业及其经营的目的·····                 | ( 98 )  |
| 2. 什么是工厂方针·····                     | ( 100 ) |
| 3. 工厂方针管理的由来·····                   | ( 100 ) |
| 4. 开展工厂方针管理对推动企业经营管理活动的重要意义·····    | ( 102 ) |
| <b>第三节 工厂方针管理</b> ·····             | ( 103 ) |
| 1. 企业负责工厂方针管理的部门·····               | ( 103 ) |
| 2. 工厂方针的制订·····                     | ( 103 ) |
| 3. 工厂方针的展开·····                     | ( 108 ) |
| 4. 工厂方针的组织实施·····                   | ( 111 ) |
| <b>第四节 诊断“工厂方针管理”的重点——</b>          |         |



|                                |       |
|--------------------------------|-------|
| 工厂方针管理上存在的共性问题·····            | (113) |
| 1. 工厂方针管理的具体诊断提纲·····          | (113) |
| 2. 工厂方针管理存在的共性问题·····          | (113) |
| 第五节 工厂方针管理实例·····              | (115) |
| 附件3—1 1979年日本小松制作所社长方针·····    | (115) |
| 附件3—2 我国某变压器厂1982年工厂方针·····    | (116) |
| <b>第四章 领导与质量组织</b>             |       |
| 第一节 企业领导对提高质量的作用·····          | (126) |
| 1. 企业管理工作者和领导·····             | (126) |
| 2. 评价企业领导者重视质量工作的几个方面·····     | (129) |
| 第二节 质量组织·····                  | (130) |
| 1. 引 言·····                    | (130) |
| 2. 与产品形成全过程有关的各种职能组织·····      | (130) |
| 3. 企业质量综合管理机构·····             | (131) |
| 第三节 质量责任制·····                 | (132) |
| 1. 概 述·····                    | (132) |
| 2. 企业主要领导的质量责任制·····           | (132) |
| 3. 全面质量管理办公室的质量责任制·····        | (134) |
| 4. 各职能部门的质量责任制·····            | (134) |
| 5. 现场生产部门及操作者的质量责任制·····       | (136) |
| <b>第五章 新产品设计开发的质量管理</b>        |       |
| 第一节 概 述·····                   | (138) |
| 1. 传统产品与现代产品的特点·····           | (138) |
| 2. 新产品及其分类·····                | (139) |
| 3. 新产品开发的方式·····               | (140) |
| 4. 开发新产品的意义·····               | (141) |
| 5. 产品的寿命周期·····                | (143) |
| 第二节 新产品开发的程序及各阶段的工作<br>内容····· | (146) |

|                                    |         |
|------------------------------------|---------|
| 1. 新产品开发的程序·····                   | ( 146 ) |
| 2. 新产品开发各阶段的主要工作内容·····            | ( 150 ) |
| 第三节 新产品设计开发过程的质量管理·····            | ( 153 ) |
| 1. 新产品设计开发过程质量管理的任务和职能·····        | ( 153 ) |
| 2. 新产品设计开发过程的几项重点质量管理<br>管理工作····· | ( 154 ) |
| 第六章 制造过程的质量管理                      |         |
| 第一节 制造过程质量管理的任务和职能·····            | ( 166 ) |
| 1. 制造过程质量管理的任务·····                | ( 166 ) |
| 2. 制造过程质量管理的职能·····                | ( 166 ) |
| 第二节 内控质量标准·····                    | ( 167 ) |
| 1. 什么是内控质量标准·····                  | ( 167 ) |
| 2. 为什么需要制订内控质量标准·····              | ( 168 ) |
| 3. 内控质量标准的制订和贯彻·····               | ( 168 ) |
| 第三节 生产中使用技术文件的管理·····              | ( 170 ) |
| 1. 生产中使用技术文件的种类·····               | ( 170 ) |
| 2. 技术文件的管理·····                    | ( 171 ) |
| 第四节 保证产品制造质量的条件·····               | ( 173 ) |
| 1. 引 言·····                        | ( 173 ) |
| 2. 设备管理·····                       | ( 173 ) |
| 3. 工装管理·····                       | ( 176 ) |
| 4. 量具仪器的质量管理·····                  | ( 177 ) |
| 5. 文明生产·····                       | ( 179 ) |
| 6. 均衡生产·····                       | ( 180 ) |
| 7. 工艺纪律(工艺文件的贯彻)·····              | ( 181 ) |
| 8. 特殊工序操作工人的管理·····                | ( 183 ) |
| 第五节 质量指标的考核·····                   | ( 184 ) |
| 1. 考核的质量指标·····                    | ( 184 ) |

|                           |       |
|---------------------------|-------|
| 2. 质量指标考核方法.....          | (184) |
| 附件6—1 某机械厂文明生产管理辦法.....   | (185) |
| <b>第七章 外购货品的质量管理</b>      |       |
| 第一节 外购货品的分类.....          | (191) |
| 1. 引 言.....               | (191) |
| 2. 外购货品的分类.....           | (192) |
| 第二节 选择供应单位.....           | (193) |
| 1. 对供应单位的调查.....          | (193) |
| 2. 对供应单位的评级.....          | (194) |
| 第三节 外购货品的质量管理.....        | (195) |
| 1. 外购货品的质量要求.....         | (195) |
| 2. 对供应单位的监督和帮助.....       | (196) |
| 3. 外购货品的检验.....           | (196) |
| 4. 外购货品的保管、搬运及出库.....     | (197) |
| <b>第八章 工序管理</b>           |       |
| 第一节 工序能力.....             | (199) |
| 1. 工序能力概念.....            | (199) |
| 2. 与工序能力有关的几个常用的名词术语..... | (199) |
| 3. 工序型式.....              | (201) |
| 第二节 工序能力指数.....           | (202) |
| 1. 工序能力指数.....            | (203) |
| 2. 工序能力指数的计算方法.....       | (203) |
| 3. 工序能力等级.....            | (205) |
| 4. 关于母体的标准偏差和子样的标准偏差..... | (208) |
| 第三节 工序能力调查.....           | (211) |
| 1. 工序能力调查的程序和步骤.....      | (211) |
| 2. 工序能力的测定方法.....         | (212) |
| 3. 工序能力分析.....            | (214) |
| 第四节 工序管理.....             | (216) |

|                                |         |
|--------------------------------|---------|
| 1. 工序管理点及建立工序管理点的原则.....       | ( 216 ) |
| 2. 管理点的工序分析.....               | ( 218 ) |
| 3. 工序管理点应达到的条件(验收条件).....      | ( 221 ) |
| 4. 建立工序管理点的方法和步骤.....          | ( 222 ) |
| 5. 对工序管理点操作者和检验员的具<br>体要求..... | ( 224 ) |
| 6. 建立工序管理点的实例.....             | ( 225 ) |
| 第五节 操作工人的自检.....               | ( 241 ) |
| 1. 什么是“三自一控”.....              | ( 241 ) |
| 2. 如何开展“三自一控”.....             | ( 241 ) |
| <b>第九章 质量检验</b>                |         |
| 第一节 概 述.....                   | ( 243 ) |
| 1. 质量检验的概念.....                | ( 243 ) |
| 2. 质量检验的分类.....                | ( 244 ) |
| 第二节 质量检验计划工作.....              | ( 246 ) |
| 1. 引 言.....                    | ( 246 ) |
| 2. 质量检验计划工作的内容.....            | ( 246 ) |
| 第三节 检验机构和检验人员.....             | ( 256 ) |
| 1. 企业的检验机构.....                | ( 256 ) |
| 2. 检验人员.....                   | ( 260 ) |
| 3. 提高检验人员的工作水平.....            | ( 263 ) |
| 第四节 质量检验的方式.....               | ( 266 ) |
| 1. 引 言.....                    | ( 266 ) |
| 2. 进货检验.....                   | ( 266 ) |
| 3. 工序检验.....                   | ( 267 ) |
| 4. 成品检验.....                   | ( 269 ) |
| 5. 不合格品的处理.....                | ( 271 ) |
| 第五节 质量检验的方法.....               | ( 272 ) |
| 1. 引 言.....                    | ( 272 ) |

|                         |         |
|-------------------------|---------|
| 2. 官能检验·····            | ( 273 ) |
| 第六节 检验设施·····           | ( 276 ) |
| 1. 引言·····              | ( 276 ) |
| 2. 检验场所·····            | ( 276 ) |
| 3. 试验室·····             | ( 277 ) |
| 4. 精测室·····             | ( 277 ) |
| 5. 检测手段·····            | ( 278 ) |
| 6. 自动化检测·····           | ( 279 ) |
| 第十章 使用过程的质量管理           |         |
| 第一节 使用过程质量管理的任务与职能····· | ( 284 ) |
| 1. 使用过程质量管理的任务·····     | ( 284 ) |
| 2. 使用过程质量管理的职能·····     | ( 284 ) |
| 第二节 市场调查·····           | ( 285 ) |
| 1. 市场及市场调查的概念·····      | ( 285 ) |
| 2. 市场调查的分类和内容·····      | ( 285 ) |
| 3. 市场调查的步骤和方法·····      | ( 288 ) |
| 第三节 用户服务·····           | ( 291 ) |
| 1. 搞好用户服务的重要意义·····     | ( 291 ) |
| 2. 企业的用户服务机构和人员·····    | ( 291 ) |
| 3. 建立用户档案·····          | ( 292 ) |
| 4. 用户服务的内容和方式·····      | ( 292 ) |
| 第四节 产品责任·····           | ( 296 ) |
| 1. 产品责任及其重要性·····       | ( 296 ) |
| 2. 产品质量责任·····          | ( 296 ) |
| 3. 法规·····              | ( 297 ) |
| 4. 产品质量的监督·····         | ( 298 ) |
| 第十一章 质量审核               |         |
| 第一节 质量审核的概念·····        | ( 299 ) |
| 1. 质量审核的概念和意义·····      | ( 299 ) |

|                                |         |
|--------------------------------|---------|
| 2. 质量审核的形式·····                | ( 299 ) |
| 3. 质量审核的特点·····                | ( 300 ) |
| 第二节 产品缺陷严重性分级·····             | ( 301 ) |
| 1. 对产品进行缺陷严重性分级的意义·····        | ( 301 ) |
| 2. 产品缺陷分级·····                 | ( 301 ) |
| 第三节 产品质量审核·····                | ( 303 ) |
| 1. 产品质量审核的意义和目的·····           | ( 303 ) |
| 2. 产品质量审核的范围和内容·····           | ( 304 ) |
| 3. 产品质量审核的步骤·····              | ( 304 ) |
| 4. 产品质量审核的抽样·····              | ( 305 ) |
| 5. 审核时的分析与记录·····              | ( 305 ) |
| 6. 质量审核报告·····                 | ( 307 ) |
| 7. 上级部门的产品质量审核·····            | ( 309 ) |
| 第四节 工序质量审核·····                | ( 309 ) |
| 1. 工序质量审核的内容·····              | ( 309 ) |
| 2. 工序质量审核的方法和步骤·····           | ( 309 ) |
| 第五节 体系质量审核·····                | ( 310 ) |
| <b>第十二章 质量管理教育</b>             |         |
| 第一节 质量管理教育概述·····              | ( 311 ) |
| 1. 我国工业企业质量管理知识教育的现状·····      | ( 311 ) |
| 2. 企业开展质量管理教育的意义·····          | ( 313 ) |
| 第二节 企业质量管理教育的几项重点工作·····       | ( 314 ) |
| 1. 编制质量管理教育规划和计划,<br>明确目标····· | ( 314 ) |
| 2. 教育内容和教育方案·····              | ( 314 ) |
| 3. 教员和教材·····                  | ( 316 ) |
| 4. 质量管理教育的组织实施·····            | ( 317 ) |
| <b>第十三章 质量信息管理</b>             |         |
| 第一节 信息概述·····                  | ( 318 ) |

|                       |         |
|-----------------------|---------|
| 1. 信息及其意义             | ( 318 ) |
| 2. 信息的性质              | ( 320 ) |
| 3. 信息方法的意义            | ( 322 ) |
| 4. 企业信息的分类            | ( 322 ) |
| 5. 企业信息的处理            | ( 323 ) |
| 6. 现代化生产与信息           | ( 328 ) |
| <b>第二节 质量信息管理</b>     | ( 329 ) |
| 1. 质量信息及其类型           | ( 329 ) |
| 2. 质量信息的传递路线          | ( 331 ) |
| <b>第三节 质量管理信息系统</b>   | ( 336 ) |
| 1. 质量管理信息系统的定义        | ( 336 ) |
| 2. 人机系统               | ( 337 ) |
| 3. 人工系统               | ( 338 ) |
| 4. 质量管理信息系统的主要环节      | ( 339 ) |
| 5. 质量管理信息系统的基本结构      | ( 340 ) |
| 6. 建立质量管理信息系统的基本原则    | ( 340 ) |
| 附: 机械工业企业各类质量信息提供部门清单 | ( 351 ) |

## **第十四章 质量成本**

|                         |         |
|-------------------------|---------|
| <b>第一节 质量的经济性</b>       | ( 352 ) |
| 1. 质量经济性概述              | ( 352 ) |
| 2. 质量与成本                | ( 352 ) |
| 3. 产品寿命期成本              | ( 356 ) |
| <b>第二节 质量成本</b>         | ( 357 ) |
| 1. 质量成本的概念              | ( 357 ) |
| 2. 质量成本的构成              | ( 358 ) |
| 3. 开展质量成本核算的实际意义        | ( 360 ) |
| <b>第三节 企业如何开展质量成本核算</b> | ( 362 ) |
| 1. 引言                   | ( 362 ) |
| 2. 做好开展质量成本核算的准备工作      | ( 362 ) |

|                           |         |
|---------------------------|---------|
| 3. 开展质量成本核算·····          | ( 367 ) |
| 4. 质量成本的分析和控制·····        | ( 369 ) |
| <b>第十五章 群众性质量管理活动</b>     |         |
| 第一节 质量管理小组活动概述·····       | ( 374 ) |
| 1. 质量管理小组的由来与发展·····      | ( 374 ) |
| 2. QC小组的性质 ·····          | ( 375 ) |
| 3. QC小组活动的意义和作用 ·····     | ( 376 ) |
| 第二节 QC小组活动的程序和方法 ·····    | ( 377 ) |
| 1. QC小组活动的准备 ·····        | ( 377 ) |
| 2. 教育与培训·····             | ( 377 ) |
| 3. QC小组的组建 ·····          | ( 377 ) |
| 4. 选定课题及目标·····           | ( 378 ) |
| 5. 小组登记和课题登记·····         | ( 378 ) |
| 6. QC小组的活动 ·····          | ( 378 ) |
| 7. 制订并实施改进措施·····         | ( 379 ) |
| 8. 巩固成果并在新的水平上进行管理·····   | ( 379 ) |
| 9. 写好成果报告书并及时发表·····      | ( 379 ) |
| 10. 选择下一个课题·····          | ( 379 ) |
| 第三节 QC小组活动的管理 ·····       | ( 379 ) |
| 1. 制订并贯彻《质量管理小组管理办法》····· | ( 379 ) |
| 2. 企业领导的职责·····           | ( 380 ) |
| 3. 中层领导人员的职责·····         | ( 380 ) |
| 4. 企业质量管理部门的职责·····       | ( 380 ) |
| 5. 注意事项·····              | ( 381 ) |
| 第四节 QC小组活动的评价 ·····       | ( 386 ) |
| 1. 对某个QC小组活动的评价 ·····     | ( 386 ) |
| 2. 对QC小组活动成果的评价 ·····     | ( 386 ) |
| 第五节 其它形式的群众性QC活动 ·····    | ( 389 ) |
| 1. 质量信得过班组活动·····         | ( 389 ) |



|                                 |         |
|---------------------------------|---------|
| 2. 连续创优活动.....                  | ( 390 ) |
| 3. 自检工人活动.....                  | ( 391 ) |
| <b>第十六章 企业的质量保证体系</b>           |         |
| 第一节 质量保证体系概述.....               | ( 392 ) |
| 1. 质量保证体系的概念.....               | ( 392 ) |
| 2. 什么是质量保证体系.....               | ( 392 ) |
| 3. 企业质量保证体系的组成.....             | ( 393 ) |
| 4. 企业质保体系的要素.....               | ( 394 ) |
| 5. 产品生产现场的质量保证体系.....           | ( 394 ) |
| 6. 管理工作的质保体系.....               | ( 395 ) |
| 7. 质量保证体系图.....                 | ( 396 ) |
| 第二节 企业质量保证体系应达到的条件.....         | ( 397 ) |
| 1. 机构健全、职责明确.....               | ( 397 ) |
| 2. 人员素质好,能满足生产和工作要求.....        | ( 397 ) |
| 3. 各项标准的建立和贯彻执行.....            | ( 398 ) |
| 4. 考核和奖励办法.....                 | ( 399 ) |
| 5. 建立的质保体系已见实效.....             | ( 399 ) |
| 第三节 标准化工作在建立质量保证体系中的<br>意义..... | ( 401 ) |
| 1. 标准化及其重要意义.....               | ( 401 ) |
| 2. 标准的分类和贯彻.....                | ( 402 ) |
| <b>第十七章 质量改进</b>                |         |
| 第一节 质量改进的基本概念.....              | ( 404 ) |
| 1. 质量改进的性质.....                 | ( 404 ) |
| 2. 质量改进的内容和意义.....              | ( 405 ) |
| 3. 质量改进的程序.....                 | ( 406 ) |
| 第二节 质量改进计划.....                 | ( 407 ) |
| 1. 进行质量改进必要性的论证.....            | ( 407 ) |
| 2. 改进项目的选择.....                 | ( 409 ) |