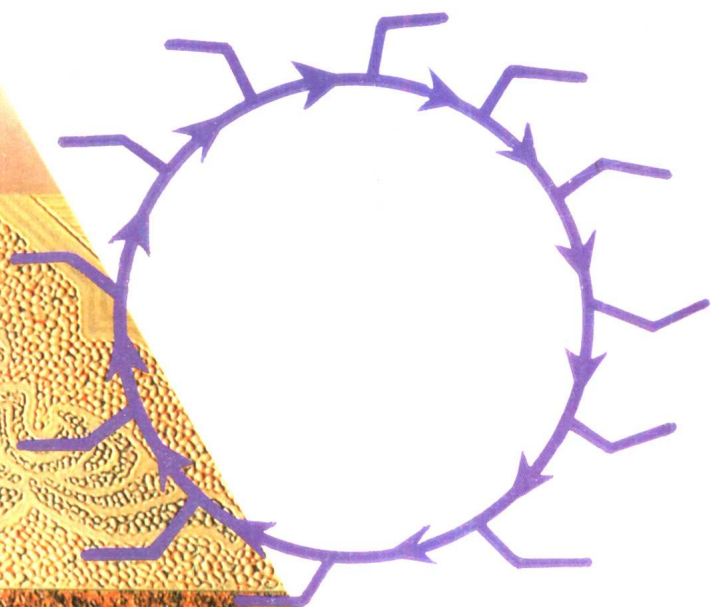


质量工作者 手册

练田坚 主 审
伍 爱 主 编
于静华 副主编



中山大学出版社

质量工作者手册

练田坚 主 审
伍 爱 主 编
于静华 副主编

中山大学出版社

(粤)新登字 11 号

版权所有 翻印必究

图书在版编目(CIP)数据

质量工作者手册/练田坚主审 伍爱主编 于静华副主编
广州:中山大学出版社,1995.2

ISBN 7-306-00903-6

I 质 质量工作者手册

I ① 伍爱 ② 于静华

II ① 质量 ② 手册

IV C93

中山大学出版社出版发行

(广州市新港西路 135 号)

南海系列印刷公司印刷 广东省新华书店经销

850×1168 毫米 32 开本 20.425 印张 2 插页 51.5 万字

1995 年 2 月第 1 版 1995 年 2 月第 1 次印刷

印数:1-6000 册 定价:18.50 元

精益求精

林若

一九九四年四月

爭貨量第一
創世界名牌

一九九四年四月王煥



堅持質量第一
促進現代管理

歐陽述乾

一九九四年五月

实施品牌战略，增强“广集”在
国内外市场的竞争力。

钟欣
一九九四年
三月十八日

内 容 简 介

本书是根据 GB/T19000—ISO 9000 系列标准,以 ISO 9000 质量环体系为依据编写的。全书共分 17 章:革命导师及国家领导人对质量的论述;企业管理基本原理;质量管理基本理论;市场调查与预测;设计过程质量管理;采购供应过程质量管理;生产过程质量管理;服务业现场质量控制;质量检验;销售与使用过程质量管理;质量信息;质量管理方法;质量经济分析;群众性质量管理;质量法制;质量管理与质量保证系列标准的贯彻与认证;质量管理发展史与名人名语;附表等。

本书阐述问题简明扼要,内容丰富实用,观点新颖,可操作性强,对质量工作者、管理人员、技术人员以及企业领导均有学习和参考价值,还可作为工具书,也可用于大专院校有关专业的教学参考书。

序 言

为了适应改革开放，深化全面质量管理，推广、实施GB/T19000—ISO9000系列标准和认证工作的需要，广东省质量管理协会组织编写了《质量工作者手册》。本书的出版，对于学习、借鉴、吸取国内外质量管理先进经验和科学方法，提高质量工作者业务素质和技能，促进企业提高质量管理水平，引导企业走质量效益型发展道路，将起到顾问、向导和“钥匙”的作用。

这本《质量工作者手册》，由广东省质量管理协会组织撰写，伍爱教授（高级质量管理教育师）任主编，于静华（广东省质量管理协会副秘书长）任副主编，练田坚（广东省质量管理协会副理事长兼秘书长、广东省经委质量处处长）主审。其内容包括：革命导师及国家领导人对质量的论述、企业管理基本原理、质量管理基本理论、市场调查与预测、设计过程质量管理、采购供应过程质量管理、生产制造过程质量管理、服务业现场控制、质量检验、销售与使用过程质量管理、质量信息、质量管理方法、质量经济分析、群众性质量管理、质量法制、GB/T19000—ISO9000系列标准的实施与认证、质量管理发展史与名人名语。全书共17章，50余万字，是一本既有历史又有现状、既有理论又有实践，操作性较强的实用手册。

这本《质量工作者手册》，具有3个主要特点：

一是涉及面较广。凡涉及当代中外的质量管理知识，尽我们所知，均编入了《质量工作者手册》，是当前同类书中内容比较全的一本工具书。

二是从实际出发。根据广东的实际情况，在编写《质量工作

者手册》时，我们力求客观地概述质量管理的本来面目，不妄加论断，实事求是地反映质量管理的本质，体现其科学性。

三是理论联系实际。这本手册不同于一般的教科书，也不同于一般的词典，它简明扼要论述了有关质量管理的原理、方法，并介绍了在深化全面质量管理中遇到的难点和推广 GB/T19000—ISO9000 系列标准以及贯彻执行《产品质量法》的做法与要求。

以上 3 点，是我们编写《质量工作者手册》的渴望与追求的基本原则，以期体现这本手册的特色。

参加编写《质量工作者手册》的作者有（以撰写的先后部分为序）：骆文经（第一、十一、十五、十七章），伍爱（第二、三、六、十章），陈仁和（第四、五、十二章），唐正元（第七、八章），庄友炎（第九章），黄启源、余萍妮（第十三章），于静华（第十四章），金广林、黄志宝（第十六章）。

由于我们编写人员质量管理知识和水平有限，书中难免有不当之处，敬请广大读者给予指正。

编 者

1994 年 6 月 1 日

目 录

第一章 革命导师及国家领导人对质量的论述	(1)
一、革命导师对质量的论述	(1)
二、国家领导人对质量的论述	(2)
第二章 管理的基本原理与理论	(6)
一、管理的性质及各种学派	(6)
1. 管理	(6)
2. 管理的二重性	(6)
3. 科学管理	(7)
4. 管理科学	(8)
5. 现代管理	(9)
6. 管理现代化	(9)
7. 现代管理理论的几个主要学派	(9)
二、管理的一般原理与原则	(11)
1. 管理的系统原理	(11)
2. 管理的整分合原理	(11)
3. 管理的相对封闭原理	(12)
4. 管理的反馈原理	(12)
5. 管理的弹性原理	(12)
6. 管理的能级原理	(13)
7. 管理的动力原理	(13)
8. 客观原则	(13)
9. 预防性原则	(14)
10. 例外与重点原则	(14)

三、企业管理的职能及领导制度	(14)
1. 企业	(14)
2. 法人	(14)
3. 企业管理的基本职能	(15)
4. 企业管理的具体职能	(15)
5. 我国企业领导制度的演变	(16)
6. 厂长(经理)负责制	(17)
7. 职工代表大会制	(18)
四、现代企业制度	(19)
1. 现代企业制度的概念	(19)
2. 现代企业制度的特征	(19)
3. 现代企业的法人制度	(19)
4. 现代企业的财产组织形式	(20)
5. 现代企业的治理结构	(20)
6. 公司治理结构的特征	(20)
7. 公司治理结构的表现	(21)
五、企业管理的组织结构形式	(22)
1. 直线管理制	(22)
2. 职能管理制	(22)
3. 直线职能制(生产区域制)	(22)
4. 事业部制	(23)
5. 矩阵组织形式	(23)
6. 管理跨度	(23)
7. 管理层次	(24)
六、企业经营的各种形式	(24)
1. 承包经营责任制	(24)
2. 租赁经营	(25)
3. 股份制	(25)

4. 股份	(26)
5. 股本	(26)
6. 股票	(26)
7. 股利	(27)
8. 有限公司	(27)
9. 无限公司	(27)
10. 股份有限公司	(28)
11. 有限责任公司	(28)
12. 控股公司	(28)
七、涉外企业的形式	(29)
1. 中外合资经营企业	(29)
2. 中外合作经营企业	(29)
3. 中外合资企业与中外合作企业的区别	(29)
4. 外商独资企业	(31)
5. 补偿贸易	(31)
6. 三来一补	(31)
7. 来料加工	(31)
8. 来件装配	(32)
9. 来样加工	(32)
10. 关税与贸易总协定	(32)
八、企业管理的一些经济概念及经济指标	(33)
1. 商品	(33)
2. 价值	(33)
3. 使用价值	(34)
4. 价格	(34)
5. 商品产值	(34)
6. 总产值	(35)
7. 净产值	(35)

8. 工业性作业	(35)
9. 现行价格	(36)
10. 不变价格	(36)
11. 出厂价格	(36)
12. 批发价格	(36)
13. 零售价格	(37)
14. 国民生产总值	(37)
15. 国内生产总值	(38)
16. 国外要素净收入	(38)
17. 国民生产净值	(38)
18. 国民收入	(38)
19. 人均国民收入	(38)
20. 发展速度	(39)
21. 增长速度	(39)
22. 经济核算	(40)
23. 经济责任制	(40)
第三章 质量管理的基本原理与理论	(42)
一、质量管理的基本概念与原理	(42)
1. 质量	(42)
2. 工业产品质量	(42)
3. 工作质量	(42)
4. 服务质量	(43)
5. 质量控制 (QC)	(43)
6. 质量管理 (QM)	(43)
7. 质量职能	(43)
8. 质量检验	(44)
9. 统计质量控制	(44)
10. 全面质量管理	(44)

11. 全面质量管理的特点	(44)
12. 全面质量管理的基本要求	(45)
13. 全面质量管理的基本工作方法 (程序)	(46)
14. 质量特性参数	(47)
15. 质量特性值	(47)
16. 真正质量特性与代用质量特性	(48)
17. 适用性	(48)
18. 质量监督	(48)
19. 质量指标	(49)
20. 目标管理	(49)
21. 企业方针目标	(50)
22. 质量方针	(50)
23. 质量目标	(50)
24. 质量计划	(50)
25. 质量方针目标的展开	(50)
二、质量管理基础工作	(51)
1. 质量教育工作	(51)
2. 标准化工作	(51)
3. 计量工作	(51)
4. 质量信息工作	(51)
5. 企业内部的质量责任制	(52)
6. 文明生产	(52)
三、质量体系	(53)
1. 质量体系	(53)
2. 质量管理体系	(53)
3. 质量保证	(53)
4. 质量保证体系	(54)
5. 质量保证体系的基本原则	(54)

6. 质量体系要素 (构成)	(54)
7. 质量体系文件	(54)
8. 质量手册	(55)
9. 质量环 (质量螺旋)	(56)
10. QM (质量管理)、QA (质量保证)、 QC (质量控制) 的区别	(57)
四、质量审核	(57)
1. 质量审核	(57)
2. 质量审核的特点	(57)
3. 质量审核分类	(58)
4. 产品质量审核	(58)
5. 工序质量审核	(58)
6. 质量体系审核	(59)
五、质量心理学常识	(60)
1. 心理	(60)
2. 心理学	(60)
3. 质量心理学	(61)
4. 心理因素	(61)
5. 个体心理	(62)
6. 群体心理	(62)
7. 心理状态	(62)
8. 个性心理特征	(62)
9. 气质	(62)
10. 性格	(63)
11. 素质	(63)
12. 意识	(63)
13. 质量意识	(63)
14. 质量态度	(64)

15. 质量态度的功能	(64)
16. 质量情感	(65)
17. 质量行为	(65)
18. 质量风气	(65)
19. 质量能力	(65)
20. 外界刺激	(65)
21. 物质刺激	(66)
22. 精神刺激	(66)
23. 无意识刺激	(66)
24. 无意差错	(66)
25. 有意差错	(66)
26. 人际关系	(67)
27. 意见沟通	(67)
28. 社会对质量的认可	(67)
29. 需要	(68)
30. 动机	(68)
31. 行为	(69)
32. 需要层次理论	(69)
33. 霍桑试验	(70)
34. 行为科学	(71)
35. 激励	(71)
36. x 理论	(71)
37. y 理论	(72)
38. z 理论	(72)
39. 双因素理论	(73)
40. 期望理论	(74)
41. 公平理论	(74)
42. 强化理论	(75)