

刘晓莉 编著

管理精英文库

30

# 生命线

## —— 质量管理手册



人民中国出版社

管理精英文库

30

# 生 命 线

——质量管理手册

刘晓莉 编著

人民中国 出版社

责任编辑:董恩博 赵向标

版式设计:周 侃 金 宁

封面设计:CI 出版策划中心

**图书在版编目(CIP)数据**

生命线:质量管理手册/刘晓莉编著.

北京:人民中国出版社,1998.1

(管理精英文库;30/李罗力等主编)

ISBN 7-80065-608-X

I. 生… I. 刘… Ⅰ. 质量管理—手册 N.F273.2-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(97)第 29468 号

**· 管理精英文库 ·**

李罗力 董晓阳 邓荣霖 主编

**生命线:质量管理手册**

刘晓莉 编著

---

人民中国出版社出版

(北京车公庄大街 3 号)

北京市朝阳区仰山印刷厂印刷

850×1168 毫米 1/32 开 8.5 印张 200 千字

1998 年 3 月第一版 1998 年 3 月第一次印刷

印数:1—5000 册

---

**ISBN 7-80065-608-X/Z · 087**

全书定价:2580.00 元(共 100 册)

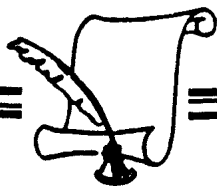
## 管理精英宣言

我是不会选择去做一个普通的人。  
如果我能够做到的话，我有权成为一个不寻常的人。我寻找机会，但我不寻求安宁。我不希望在国家的照顾下成为一名有保障的市民，那将被人瞧不起而使我痛苦不堪。

我要做有意义的冒险。我要梦想，我要创造，我要失败，我更要成功。

我绝不用人格来换取施舍；我宁愿向生活挑战，而不愿过有保证的生活；宁愿要达到目标时的激动，而不愿要乌托邦式毫无生气的平静。我不会拿我的自由去与慈善作交易，也不会拿我的尊严去与发给乞丐的食物作交易。我决不会在任何一位大师的面前发抖，也不会为任何恐吓所屈服。

我的天性是挺胸直立，骄傲而无所畏惧，勇敢地面对这个世界。所有的一切都是一位企业家所必备的。



# 目 录

---

## 质量概念与竞争

### 一、发展中国家的质量观念 ..... (3)

- ☐ 发展中国家的市场 (4)
- ☐ 发展中国家的质量观念和错误概念 (5)
- ☐ 高质量意味高成本 (6)
- ☐ 强调质量将导致降低生产力 (6)
- ☐ 质量受工作文化和劳动力的影响 (7)
- ☐ 质量可以通过严格的检验予以保证 (8)

### 二、质量和竞争 ..... (9)

- ☐ 满足出口业务的质量要求 (10)
- ☐ 低质量出口产品的成本 (11)

## 质量体系概念和标准

### 一、质量体系的有关概念 ..... (16)

- ☐ 质量体系的概念 (16)
- ☐ 质量规划和工程 (17)
- ☐ 质量控制 (18)
- ☐ 建立以 ISO 9000 为基础的质量体系的益处 (21)

### 二、质量保证的管理职责 ..... (22)

- ☐ 质量方针 (23)
- ☐ 组 织 (24)
- ☐ 质量理事会 (27)
- ☐ 验证资源 (28)
- ☐ 管理者代表 (29)
- ☐ 管理评审 (30)
- ☐ 激发员工的质量热情 (30)

### 三、质量体系文件 ..... (33)

- ☐ 质量手册的使用 (34)
- ☐ 质量手册的编制 (35)

- ☐ 质量手册的内容 (36)
- ☐ 质量方针和目标 (37)
- ☐ 组织 (37)
- ☐ 设计和开发 (37)
- ☐ 工艺过程 (38)
- ☐ 采购控制 (38)
- ☐ 生产控制 (39)
- ☐ 客户反馈 (40)
- ☐ 质量审核和评审 (40)
- ☐ 培训和调动积极性 (41)
- ☐ 质量计划 (41)
- ☐ 程序 (42)
- ☐ 作业指导书 (42)

#### 四、合同评审 ..... (43)

- ☐ 合同评审的意义 (43)
- ☐ 合同评审程序 (44)
- ☐ 标准产品的合同评审程序 (44)
- ☐ 专门订单的合同评审程序 (45)
- ☐ 合同评审的益处 (47)

## 质量控制

### 一、质量设计控制 ..... (51)

- ☐ 产品开发环 (51)
- ☐ 设计和开发的策划 (52)
- ☐ 设计输入 (54)
- ☐ 设计输出 (55)
- ☐ 优化设计的基本思路 (56)
- ☐ 设计验证 (60)
- ☐ 设计图纸和制造文件的准备 (64)
- ☐ 设计更改 (64)

### 二、质量采购控制 ..... (66)

- ☐ 对分供方或卖主的评定 (67)
- ☐ 能力评价方法 (68)
- ☐ 采购资料 (70)
- ☐ 采购资料的控制 (71)
- ☐ 采购物资的验证 (73)
- ☐ 采购材料的质量记录 (74)
- ☐ 与分供方或卖主的关系 (74)



三、不合格品控制法 ..... (75)

- ☐ 标识 (75)
- ☐ 生产过程中不合格品的处理 (76)
- ☐ 隔离 (76)
- ☐ 评审 (76)
- ☐ 获取让步接收的程序 (77)
- ☐ 处置 (77)
- ☐ 通告 (78)
- ☐ 文件 (78)

## 质量管理流程

一、质量统计技术 ..... (81)

二、质量记录 ..... (85)

- ☐ 产品质量记录 (85)
- ☐ 质量体系运行记录 (86)
- ☐ 典型的质量记录 (86)

三、内部质量审核 ..... (91)

- ☐ 内部质量审核的使用 (91)
- ☐ 质量审核计划 (92)
- ☐ 审核员的挑选 (92)
- ☐ 质量审核的准备 (92)
- ☐ 质量审核的实施 (93)
- ☐ 审核报告 (95)
- ☐ 跟踪监督 (95)
- ☐ 质量审核记录 (96)

四、售后质量服务 ..... (97)

- ☐ 售后服务的重要性 (97)
- ☐ 售后服务的要素 (98)
- ☐ 售后服务的策划 (98)

五、质量跟踪 ..... (100)

- ☐ 质量跟踪的分类 (101)
- ☐ 质量跟踪的方法 (103)

## 质量管理方法

### 一、QC 小组法 ..... (109)

- ☐ QC 小组法 (110)
- ☐ QC 小组法主要内容 (110)
- ☐ 实用案例 (115)

### 二、全面质量管理法 ..... (120)

- ☐ 全面质量管理 (121)
- ☐ 全面质量管理主要内容 (122)

### 三、三次设计法 ..... (124)

- ☐ 系统设计(一次设计) (124)
- ☐ 参数设计(二次设计) (125)
- ☐ 容差设计(三次设计) (127)

### 四、现场质量管理 ..... (130)

- ☐ 现场质量管理 (131)
- ☐ 现场质量管理的主要内容 (131)
- ☐ 现场质量管理点及其建立的规则 (132)

• 生命线——质量管理手册 •

- ☐ 建立现场质量管理点的步骤 (134)
- ☐ 现场质量管理对人员的要求 (140)
- ☐ 现场质量管理主要应用领域 (142)

五、线内质量管理法 ..... (142)

六、质量否决权法 ..... (145)

- ☐ 质量否决权法 (145)
- ☐ 实行“质量否决权”的主要工作 (146)
- ☐ 实行“质量否决权”的原则 (148)
- ☐ 质量否决权法主要应用领域 (149)
- ☐ 案例 (150)

七、质量改进法 ..... (151)

- ☐ 质量改进法 (152)
- ☐ 论证组织质量改进的必要性 (152)
- ☐ 确定质量改进项目 (153)
- ☐ 成立组织 (153)
- ☐ 诊断过程 (154)
- ☐ 管理可控缺陷的诊断过程 (154)
- ☐ 操作者可控缺陷的诊断过程 (156)
- ☐ 操作者可控缺陷的治疗 (157)

- ☐ 克服阻力,贯彻实施 (157)
- ☐ 实用案例 (158)

## 质量管理制度基础

### 一、质量管理组织与工作职责 ..... (163)

- ☐ 质量管理部组织 (163)
- ☐ 质量管理部工作内容 (163)
- ☐ 进料科工作细则 (165)
- ☐ 加工品科工作细则 (165)
- ☐ 制程科工作细则 (165)
- ☐ 成品科工作细则 (166)

### 二、质量管理的有关书表 ..... (168)

- ☐ 检验科目报表 (168)
- ☐ 质量管理圈活动报告 (169)
- ☐ 质量管理圈会议报告书 (170)
- ☐ 质问单与回答单 (171)
- ☐ 质量管理圈活动成果报告书 (173)
- ☐ 质量管理圈活动成果评价表 (174)
- ☐ 质量管理圈活动公司大会 (176)

## 质量管理作业流程及相关制度

### 一、质量管理作业流程 ..... (179)

- ☐ 质量管理 (179)
- ☐ 进料检验规定 (180)
- ☐ 制程质量管理作业办法 (182)
- ☐ 成品质量管理作业办法 (183)
- ☐ 客户抱怨处理办法 (184)
- ☐ 市场质量调查办法 (187)

### 二、质量管理制度(范例) ..... (191)

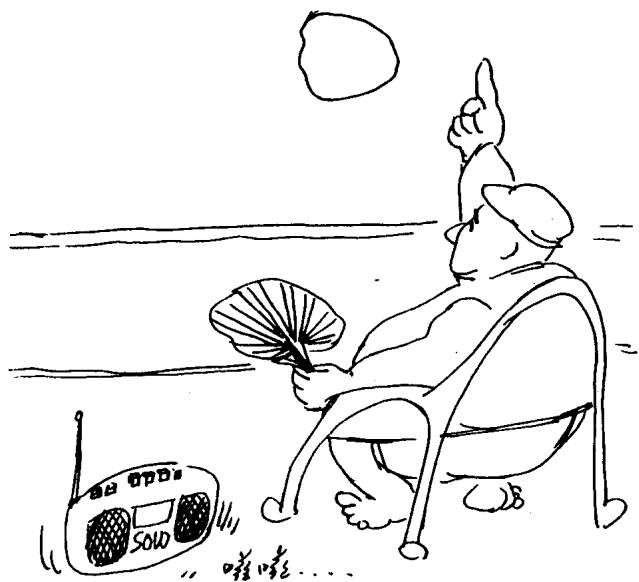
### 三、质量管理圈活动办法 ..... (207)

- ☐ 主旨 (207)
- ☐ 目的 (207)
- ☐ 组织 (207)
- ☐ 活动办法 (208)

## 附录:产品质量法释义

《生命线——质量管理手册》

# 质量概念与竞争



进口的原材料和部件一定比国内的好；外国的月亮一定比中国的圆。



## 一、发展中国家的质量观念

国际标准化组织(ISO)在其 ISO9000 系列标准中所定义的质量体系,是为了适应日益增强的市场全球化这一挑战而产生的,并已被广泛地接受。受加拿大和英国不断增加的认证活动所促进,欧共体(EC)成员国现也已采用该质量体系;北美和东南亚国家也正朝这一趋势发展。一些公司和政府正在利用可观的物力财力铺垫基础以满足商业界和政府供应商的要求。对于在欧共体以外国家建立的工业,质量体系证书被视为一张进入欧共体市场的通行证。日本和美国的大公司在已建立完善的质量控制(QC)规程的基础上,为了获得国际信誉,也正在申请注册以符合 ISO9000 标准。因此,发展中国家企业如果想要在欧洲和北美市场上占有重要份额,确实有必要建立工业质量体系。

在考虑发展中国家的公司如何引入质量体系之前,很有必要先理解这些国家的市场、工业文化和质量观念的特点。这些国家尚未形成一个同一体。他们除在发展水平、政治和经济体系、文化特征和市场环境方面有着很大差异外,还存在着如