

全面 质量管理

Total Quality Management

刘立户/编著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS



全面 质量管理

Total Quality Management

刘立户/编著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

MW 11/15/02

图书在版编目(CIP)数据

全面质量管理/刘立户编著. —北京:北京大学出版社,2004.1

(时代光华培训书系)

ISBN 7-301-06764-X

I. 全… II. 刘… III. 企业管理:质量管理 IV. F273.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 105593 号

书 名: 全面质量管理

著作责任者: 刘立户 编著

责任编辑: 张竞艳 符 丹

标准书号: ISBN 7-301-06764-X/F·0732

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区中关村北京大学校内 100871

网 址: <http://cbs.pku.edu.cn>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62752926

电子信箱: em@pup.pku.edu.cn

排 版 者: 北京易伟豪图文设计有限公司

印 刷 者: 北京富生印刷厂

经 销 者: 新华书店

787 毫米×1000 毫米 16 开本 13.875 印张 162 千字

2004 年 1 月第 1 版 2004 年 1 月第 1 次印刷

印 数: 1—10000 册

定 价: 28.00 元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,翻版必究

时代光华管理课程 时代光华培训书系

专家委员会

主 任 成思危
副 主 任 唐铁汉 保育钧 潘承烈 温元凯 高建华
委 员 孙钱章 邵 逸 柴寿钢 张 德 朱立言
总 顾 问 袁宝华

时代光华培训书系编委会

主 编 张文定 尹福生 孙卫珏 张春林
执行主编 林君秀 符 丹 文 钊 胡圣云
编 委 李 东 张 涛 杨建斌 陈 红
毕行之 高 杰 唐昌珍 宁德伟
陈 宇 张竞艳 于进松 马成威
唐仁晖 彭 波 刘 波

致读者

朋友，如果您是管理者或者是想在职场有所作为的人士，如果您是人力资源经理或者是培训经理，我们很高兴能与您交流，感谢您对本书的关注。

我们正置身于一个急剧变革的时代，面对激烈的职场竞争与市场竞争，管理者个人及其组织要想生存、发展，进而求得事业的成功，必须建立持久的竞争优势。

而管理者个人及其组织惟一持久的竞争优势便是比竞争对手学习得更快的能力。因而，在新世纪，在知识经济的新时代，管理者个人及其组织所面临的主要问题便是学习问题。

鉴于目前国内充斥于市的经管类书籍良莠不齐，优劣难辨，而现场培训课程受时间、地点等诸多限制且费用高昂，为解决管理者及其组织学习培训的难题，时代光华公司作为教育培训服务的专业提供商，在与中华全国工商业联合会、中国企业联合会等战略合作机构联合推出“时代光华管理课程”系列多媒体产品的同时，隆重推出“时代光华培训书系”，为广大企业客户和个人读者提供更多的选择与优质、便利的服务。

“时代光华培训书系”立足中国发展现状与管理实践，整合国内外优质培训学习资源，专为中国管理者个人发展提升和企业组织培训量身定制。该书系具有以下大特色：

一、高效实用的培训内容：一般经管类图书侧重理论知识，本书系则紧扣管理实务，注重实战技能的传授与演练，强调互动与实践，让读者边学边练，即学即用，步步提升，收益显著。

二、轻松愉快的阅读体验：不同于一般经管类图书的繁复论述，本书系力求语言简明通俗，内容设计尽可能做到互动化、人性化；传授知识与技能强调要点化、步骤化、图表化，间以精彩的案例分析、生动的小故事与小漫画，版式疏朗有致，让您感到学习不再是被动的劳役，而成为主动参与、乐在其中的享受。

三、海内外一流的培训专家，超强的作者阵容：本书系编著者或主讲老师均为来自世界著名跨国公司的高层经理、培训经理及知名管理专家，价值上千元的培训课程之精彩内容尽都囊入一册书中，花费不多却可分享世界500强企业的管理培训精华。

四、系统全面的管理培训教材体系：本书系内容涵盖企业管理的各个层级与不同的专业领域，具有相对规范、成熟的编写体例，立志于为我国职业经理培训认证及员工职业化培训提供切实可行、行之有效的教材。

时代光华培训书系作为职业发展培训教材具有与一般图书不同的特点，为了使您对本书系的学习获得实实在在的收益，使您的学习效果最大化，建议您采取如下方法进行学习：

一、结合实际，有针对性地学习：为了便于您结合自身状况以及您所在组织的现状，有针对性地、有重点地学习，我们在每本书前均设计了相关的测试题，用以检测评估您在本书所涉及的相关领域的现状，进而从中发现您或您的组织学习、发展的领域，并进一步有针对性地确定您的学习重点。因此我们建议您在正式学习本书前先认真做相关测试题，并分析评估您的现状，再结合学习目标与每章重点，有针对性地进行学习。

二、高度重视互动练习：我们借鉴国际知名管理培训教材的做法，在每本书中均安排了大量的互动练习，其目的是为了不断实现目标知识点、技能点与您或您所在组织的现状作对照，从中找到差距，进而通过学习、通过制订改善提高的行动计划，缩小差距，最终消除差距，实现组织行为的完善与个人素质技能的提高。

因此，我们希望您尽量按书中提示，认真做相关的互动练习，使您在单位学习时间内取得尽可能大的学习效果。

三、把每本书当做您的行动手册：知道不如做到。我们根据书中传授的知识与技能要点并结合管理工作的实际需要，在每本书中设计了一系列学以致用的工具表单，我们期望借此能有效地促使您将您的所知简便地转换成您的行动，从而在短期内取得量化的、可见的改变。

我们建议您认真填写这些实用的管理工具表单并付诸行动，我们期望您由此发现卓越的管理可以经由学习训练而达成，由此体验到管理培训的价值和我们的培训书系对您的价值。

四、把每本书当做备忘录：我们希望您的学习是结合工作实际的，不间断的。当您在现实工作中遇到了某些问题需要处理，但对如何处理没有把握时，请把本书系的相关教材当作您的备忘录，查阅相关知识点、技能点，进而寻求工作指南。

最后需要说明的是，由于各种因素的限制，本书系的编撰一定还存在不少缺陷与不足。如果您有建议与批评，请及时与我们联系，谢谢您帮助我们改进与提高。如果您觉得有所收获，请转告您的朋友和同事，与大家一起分享。

知识改变命运，学习成就未来。愿时代光华培训书系伴随您一路走向成功，走向辉煌！

时代光华培训书系编委会

2003年11月

学习目标

通过阅读本书,您将能够:

- ◆ 了解质量经理的角色认知和管理技巧
- ◆ 掌握 TQM 的管理技巧
- ◆ 熟悉和掌握常用的 TQM 管理工具
- ◆ 学会如何进行 QC 小组的管理
- ◆ 深入了解和掌握生产制造过程的
TQM 管理技术
- ◆ 学会如何运作和管理 QCC 品管圈



自我检测

假如你所在的企业计划实施全面质量管理,而你正好是负责实施工作的主管,请根据本企业的具体情况,按照下面内容的提示,完成测试。

项 目	得 分
你对 TQM 基础工作的了解程度	标准化工作 <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
	计量理化工作 <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
	质量信息工作 <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
	质量责任制 <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
	质量培训工作 <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
你对 PDCA 循环的了解程度	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 10
你对质量成本概念的了解程度	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 10
你对 QC 旧七种工具的了解程度	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 10
你对 QC 小组活动组建原则的了解程度	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 10
你对 QC 小组活动成果发表评审的了解程度	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 10
你对产品可靠性管理的了解程度	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 10
你在 TQM 推行方面的实践经验情况	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 10

如果单项的得分超过 6 分,说明你在这个项目上做得比较好;如果单项的得分低于 6 分,则需要努力了。如果总分在 80 分以上,说明你在全面质量管理方面已经积累了不少经验;如果得分低于 80 分,那就要赶紧充电了!

不管你得分是高是低,只要努力学习本书,就一定会有所收获,就一定能在全面质量管理方面表现得更为出色!



刘立户

著名生产管理专家、培训专家。毕业于南开大学。现任西安福特企业管理资讯有限公司总经理，FTF培训体系创始人及首席培训教练，西安交通大学MBA客座讲师，（中美合作）上海柏克莱管理进修学院管理学教授，国家注册培训讲师，香港FTF Training Service International Limited 董事，香港Berrex Consulting Company董事。

曾任中国航空工业总公司骊山微电子公司西安办营销总监，西安萃生药业生产部长，正大集团西安正大联合企业管理顾问公司高级顾问师，西安远萃生物医药有限公司总经理，西安海大药业股份有限公司常务副总经理，上海虹华经济发展有限公司总经理。

已出版专著《实施有效的培训》、《培训管理心理与策略》等。曾为西安杨森、中国联通、大庆石油、彩虹股份、西安高科、宝光股份、安徽五星等数十家知名企业提供咨询与培训服务。

11-01/15/02

与您分享世界500强企业管理培训精华

微软、IBM、GE、可口可乐、戴尔、惠普、索尼、丰田、沃尔玛、宝洁、三星、日立、东芝、通用汽车、佳能、麦当劳、壳牌、大众汽车、菲亚特、福特、本田、三菱、普尔斯马特……

90% 以上的世界500强在华企业已经或正在使用时代光华系列培训产品：图书、多媒体课程、网络课程……

中石油、中石化、联想、海尔、中国工商银行、首钢、宝钢、中粮、中国移动、中国联通、中国人寿、TCL、长虹、海信、创维、北大方正、清华紫光、远大、伊利、娃哈哈、国航、南航、中远……

使用时代光华系列培训产品的国内知名企业更是不计其数……

 JI DESIGN JIANCAOJIAO STUDIO 2000
装帧设计 蒋去工作室 · 大师
www.jiangqu.com.cn Tel: 010-82682417
专为思想做包装的机构

 时代光华 T406

目 录

第 1 讲 质量管理发展历史概述 1

全面质量管理的发展历史	2
全面质量管理(TQM)的四个发展阶段	2
全面质量管理(TQM)在国外的实施现状	4
全面质量管理(TQM)在我国的发展	5
全面质量管理的代表人物	6
戴 明	7
约瑟夫·朱兰	8
菲利普·克罗斯比	8
石川馨、新卿重夫	9
全面质量管理的八大原则	10
以顾客为中心	10

第 2 讲 全面质量管理原理 15

全面质量管理的特点和关键点	16
---------------	----



全面质量管理的含义	16
全面质量管理的特点	18
全面质量管理的关键点	20
全面质量管理的思想基础和发展地位	22
全面质量管理的思想基础和方法依据	22
全面质量管理的发展地位	25

第3讲 TQM 的任务和内容 29

TQM 的目标和任务	30
TQM 的目标	30
TQM 的任务	30
TQM 的内容本质	32
一般性的内容	32
一般性的方法	33
TQM 的内容本质	35
TQM 的过程和内容	37
设计试制 TQM	37
生产制造 TQM	38
辅助生产 TQM	39
产品使用 TQM	39
维修过程 TQM	40

第4讲 TQM 的管理基础工作(一) 43

标准化工作	44
标准化工作概述	44
标准化的基本原理	46

标准化的形式	47
标准的类型	48
标准的分级与编号	48
计量理化工作	50
质量信息工作	51
质量信息工作的意义和要求	51
质量信息工作的内容	52
质量部门的质量信息管理	53
质量责任制和质量教育工作概述	54
质量责任制简介	54
质量教育工作简介	55

第5讲 TQM 的管理基础工作(二) 57

质量培训工作	58
设置质量岗位	58
进行质量工作岗位职务描述	59
建立质量培训课程体系	59
实施科学的质量培训	60
建立质量管理人员的梯队建设	60
质量目标管理	61
建立企业质量目标	62
质量目标的分解	62
质量目标的实施	63
制定目标的考核	64
看板管理	65
产品质量跟踪卡	65
质量跟踪卡的设计	66



实验室管理和质量管理的波动理论	67
实验室管理	67
质量管理的波动理论	68

第 6 讲 全面质量管理的成本管理 71

质量成本概述	72
质量成本的概念	72
质量成本的两个阶段	73
质量成本的构成	75
质量成本的分类方法与关系	77
质量成本项目的设置与分类	78
质量成本核算	80
质量成本管理的内容和方法	81
质量成本预测和计划	81
质量成本分析和报告	82
质量成本控制和考核	83
质量成本构成比例和特性曲线	84
全面质量成本管理的模式	86

第 7 讲 TQM 的常用方法(一) 89

排列图法	90
什么是排列图	90
排列图的绘制步骤	91
排列图的应用实例	92
因果分析法	94
什么是因果分析图	94

因果分析图的编制步骤	95
因果分析图的应用实例	95
对策表法	97
什么是对策表	97
对策表法应用实例	97
分层法和相关图法	99
分层法	99
相关图法	101

第 8 讲 TQM 的常用方法(二) 105

统计分析表方法	106
什么是统计分析表	106
常见的统计分析表	106
直方图方法	109
什么是直方图	109
直方图分析	110
工序能力、控制图和关系图	113
工序能力指数	113
控制图	114
关系图	116
新老七种方法的灵活运用	117

第 9 讲 QC 小组和管理(一) 121

QC 小组概述	122
QC 小组概述	122
我国的 QC 小组建设和发展现状	124



QC小组的组建	125
QC小组的分类	125
QC小组的人员组成	127
QC小组组建程序	129
QC小组的登记注册	130
QC小组活动管理	130
QC小组活动的基本条件和管理	130
QC小组活动程序	131
QC小组的选题	132
QC小组活动推进	133

第 10 讲 QC 小组和管理(二) 137

QC小组活动成果管理	138
QC小组活动成果	138
QC小组活动成果报告	139
QC小组成果的发表	140
对QC小组活动成果的评审	142
评审的基本要求	143
评审的原则	144
评审标准	145
评审的方法	146
QC小组激励	147

第 11 讲 TQM 和产品可靠性控制与管理 151

产品可靠性的定义和发展	152
产品可靠性的定义	152