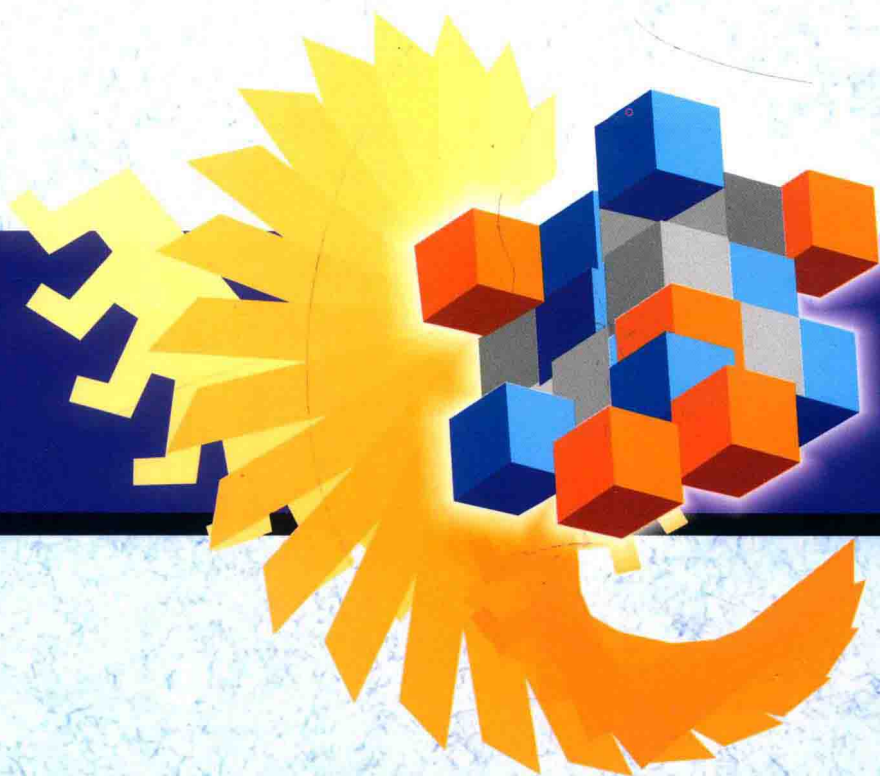


媒介融合下新闻传播系列特色教材

CHUBANZHILIANGGUANLIGAILUN

出版质量管理概论

■ 主编 王勇安 郝捷 郭永新



陕西师范大学出版总社有限公司

陕西师范大学教材建设基金资助出版

出版质量管理概论

王勇安 郝 捷 郭永新 主编

陕西师范大学出版总社有限公司

图书代号 JC12N0117

图书在版编目(CIP)数据

出版质量管理概论 / 王勇安, 郝捷, 郭永新主编. —西安: 陕西师范大学出版总社有限公司, 2012. 5

ISBN 978 - 7 - 5613 - 6010 - 1

I. ①出… II. ①王… ②郝… ③郭… III. ①出版工作 - 质量管理
IV. ①G231

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 038321 号

出版质量管理概论

主 编 / 王勇安 郝 捷 郭永新
责任编辑 / 张 立
责任校对 / 赵荣芳
封面设计 / 鼎新设计
出版发行 / 陕西师范大学出版总社有限公司
(西安市长安南路 199 号 邮编 710062)
网 址 / <http://www.snupg.com>
经 销 / 新华书店
印 刷 / 陕西翔云印务有限公司
开 本 / 787mm × 960mm 1/16
印 张 / 23
字 数 / 350 千
版 次 / 2012 年 5 月第 1 版
印 次 / 2012 年 5 月第 1 次印刷
书 号 / ISBN 978 - 7 - 5613 - 6010 - 1
定 价 / 40.00 元

读者购书、书店添货或发现印刷装订问题, 请与本社高教出版社联系、调换。
电 话: (029) 85303622 (传真) 85307826

前言

21 世纪以来,人类社会已经进入信息时代和知识经济时代——一个被称之为信息大爆炸的时代,信息和知识成为最为重要的社会资源,对出版业而言,必须从海量信息中选择可供传承的文化成果,其承担的文化选择和文化遗产的任务愈发艰巨。但是,出版活动精神生产和物质生产的两重性,使图书出版质量的监测、控制不同于一般物质生产,具有一定难度。因此,产业和社会的发展与出版的精神生产能力之间就产生了两对尖锐的矛盾,即日益沉重的文化选择任务与徘徊不前的编校能力之间的矛盾、出版业物质生产与精神生产之间的矛盾。这两对矛盾决定了仅仅关注出版活动的具体结果(单个产品),并不能彻底解决图书质量问题,图书出版后的编校质量检查,也只能作为一种引起出版企业重视的权宜之计。于是,出版业在信息时代面临的诸多困难都迅速反映在出版质量活动上,形成了积重难返的出版物质量问题。针对这种问题,我们认为,只有顺应现代质量管理思想的深刻变革,学习借鉴发达国家和国内其他行业的经验,在尊重出版活动的内在规律的基础上进行全面质量管理,将质量管理关注的重点从具体的出版物逐步转移到出版组织自身的生存与发展能力上,才能彻底解决出版物的质量问题。

为此,我们以全面质量管理理论为出发点,结合多年从事编辑出版工作的体会,借鉴国内同行引入 ISO9000 质量管理体系的成功经验,在深入探讨出版质量活动规律的基础上撰成本教材。教材以全面质量管理为主线,结合国内外质量管理的最新成果,在论述出版质量管理的基本概念的基础上,系统介绍了出版质量管理体系的建立、运行与改进的方法,全面探讨了选题、组稿、审稿、编校装帧、成本、发行等图书出版诸多主要环节的质量管理问题,取得了以下几个方面的突破:

第一,对图书质量概念进行充分论证,认为图书的质量构成要素分为印制质量、编校装帧质量和内容质量三个层次,其中,内容质量主要指图书在文化选择和文化传播方面的质量,主要包括选题质量、学术质量和服务质量,是图书作为知识信息载体的最深层的精神内容质量。三个层次的质量要素相互交织、相互作用,构成了统一的质量实体,任何一个层次出现问题,都表现为整个图书的质量问题。因此,图书出版必须以读者为本,为社会提供合格优质产品,不断满

足读者提高素质、享受阅读、审美愉悦等多重需求。

第二,全面探讨图书出版质量管理体系的建立、出版质量管理体系文件的建立和维护,以及出版质量管理体系的运行与持续改进,为建立图书出版质量管理体系,实施全面质量管理规划了切实可行的工作路径,为彻底解决日益沉重的文化选择任务与徘徊不前的编校能力之间的矛盾、出版业物质生产与精神生产之间的矛盾提供了理论武器,为信息时代图书出版质量管理打下了坚实基础。

第三,系统研究了选题质量管理,提出了选题质量规划、选题质量设计、选题质量论证的原理。我们认为应在进行选题创意的同时做好选题质量规划,明确读者需求和选题内容质量目标之间的关系;通过选题质量设计将选题规划得出的选题质量目标转换为选题关键的内容特性,使选题设计有的放矢;通过选题质量论证,分析评价选题设计缺陷,确保选题开发设计质量,防止设计缺陷进入组稿、编校等环节中影响图书质量。

第四,研究组稿和审稿的质量管理,结合实践,明确了组稿审稿过程中的关键点,讨论了对这些关键点进行控制的基本方法。

第五,全面论证了对编校装帧进行过程管理的可行性,对编校装帧过程进行分析优化,探讨了编校装帧流程质量控制和质量改进的基本方法,研究了编校装帧的基本操作规程。

第六,分析了发行质量管理体系的基础,探讨了发行质量管理体系建立和实施的方法。

教材共分九章,其中第二章由郝捷撰写,第四章由郭永新撰写,其余章节由王勇安撰写,全书由王勇安统稿。出版质量管理是一门交叉性的边缘学科,涉及出版学、现代企业管理、产品质量控制等多个学科,因此教材编写过程中参考了大量文献资料,我们在书后一一列出以示致谢。将出版质量管理作为编辑出版学专业的教材是一次大胆的尝试,需要横跨多个学科、综合多种知识,限于我们的能力,本书难免有错漏之处,希望广大同仁不吝赐教。

编者

2011年10月

目 录

1

第一章 出版质量管理概述

1

第一节 质量与图书质量

1

一、图书质量及其特征

3

二、图书质量产生、形成的客观规律

7

三、影响图书质量产生、形成的因素

10

第二节 图书出版质量管理的概念

10

一、质量管理的由来与发展

12

二、出版质量管理的概念

16

第三节 出版质量管理的基本思路

16

一、引入 ISO9000 族标准

18

二、进行全面质量管理

24

第四节 出版质量管理的基础工作

25

一、标准化工作

26

二、计量工作

27

三、质量信息工作

28

四、质量责任制

29

五、质量教育工作

30

【复习思考题】

31

第二章 出版质量管理体系的建立

31

第一节 质量管理原则

31

一、质量管理原则的内容及在出版质量管理中的实施要点

47

二、质量管理原则之间的关系

50

第二节 质量管理体系的基本概念

50

一、质量管理体系的基本原理

55

二、质量管理体系的特点

- 56 三、建立实施质量管理体系的总体要求和步骤
- 57 第三节 出版质量管理体系的设计与建立
- 57 一、明确质量管理体系的设计原则
- 59 二、确立出版质量管理体系的基本框架
- 68 三、结合自身情况策划设计出版质量管理体系
- 71 四、建立和完善出版质量管理体系
- 73 五、分配质量职能
- 74 【复习思考题】

75**第三章 出版质量管理体系文件的建立维护**

- 75 第一节 质量管理体系的文件化
- 76 一、学习培训阶段
- 76 二、调查策划阶段
- 77 三、组织实施阶段
- 77 第二节 质量管理体系文件概述
- 77 一、质量管理体系文件的作用
- 79 二、质量管理体系文件的构成
- 83 三、质量管理体系文件的特性
- 85 第三节 质量管理体系文件编写的要求
- 85 一、质量管理体系文件的总体设计
- 85 二、质量管理体系文件的编写原则
- 86 三、质量管理体系文件的编写程序
- 89 四、质量管理体系文件编写的技术要求
- 90 第四节 质量方针和质量目标的制定
- 90 一、质量方针的制定
- 95 二、质量目标的制定
- 98 第五节 质量手册的编写
- 98 一、编写质量手册的目的
- 98 二、质量手册的形式和结构
- 100 三、质量手册的编写程序
- 101 四、质量手册的内容
- 103 第六节 程序文件的编写
- 103 一、出版组织程序文件的构成
- 105 二、程序文件的外观、内容与格式

110	三、程序文件的编写要求
111	四、程序文件的编写步骤
114	五、程序文件编写示例
130	第七节 质量记录的设计
130	一、ISO9000:2000 族标准对质量记录的要求
132	二、质量记录的设计
134	第八节 作业指导书的编写
134	一、作业指导书的分类和主要内容
135	二、作业指导书的编写依据和编写原则
136	三、作业指导书的编写格式
137	四、作业指导书编写示例
140	第九节 质量计划的编制
140	一、质量计划的类别与形式
142	二、产品质量计划的编制
148	三、年度综合性质量计划的编制
150	第十节 出版质量管理文件的受控管理
150	一、受控管理文件的范围与受控管理方法
151	二、外来文件的获取
152	三、质量管理体系文件的评审
153	四、外来文件的评审
153	五、质量管理体系文件的修订或换版
154	【复习思考题】

第四章 出版质量管理体系的运行与持续改进

155	第一节 质量管理体系运行的过程方法
155	一、过程与过程网络
157	二、质量管理的过程方法
158	三、质量管理体系与过程方法模式
161	四、过程的策划与管理
163	第二节 产品实现过程管理与图书出版流程优化
163	一、产品实现过程的管理
165	二、过程质量控制
166	三、图书出版流程的优化
174	第三节 出版质量管理体系的监测分析

- 174 一、质量管理体系的监测
- 175 二、对顾客满意程度、过程、产品的监测
- 179 三、不合格品的控制
- 184 四、数据分析
- 189 第四节 资源管理
- 189 一、出版质量管理体系的资源管理
- 191 二、人力资源管理
- 195 三、环境资源管理
- 197 四、信息资源管理
- 199 五、供方及合作关系资源管理
- 202 六、金融资源管理
- 204 第五节 质量管理体系的持续改进
- 204 一、持续改进的定义和特征
- 204 二、创造持续改进需要的环境
- 205 三、持续改进的项目和机遇
- 208 四、持续改进的策划
- 210 五、持续改进的组织管理
- 213 六、持续改进阻力的克服
- 216 七、持续改进的方法
- 217 第六节 质量改进工具与技术简介
- 218 一、质量改进工具与技术种类
- 219 二、适用于数字数据的工具与技术
- 224 三、适用于非数字数据的工具与技术
- 227 四、同时适用于数字数据和非数字数据的工具与技术
- 228 【复习思考题】

229**第五章 选题质量管理**

- 229 第一节 质量管理视野下的选题策划
- 229 一、选题与选题策划的过程
- 232 二、选题质量管理的意义与内容
- 234 三、选题质量管理的方法——质量功能配置
- 238 第二节 选题质量规划
- 238 一、读者需求确定
- 241 二、读者需求与内容质量目标转换

- 243 三、内容质量目标的确定
- 245 第三节 选题质量设计
- 245 一、选题关键内容特性的确定与选题设计
- 247 二、编校装帧工艺规划
- 248 三、工序质量控制规划
- 249 第四节 选题质量论证
- 249 一、选题设计缺陷分析评价
- 250 二、选题质量经济分析评价
- 251 【复习思考题】

252**第六章 组稿审稿质量管理**

- 252 第一节 作者与组稿质量管理
- 252 一、组稿关键点分析
- 256 二、组稿质量控制
- 259 第二节 审稿与原稿质量管理
- 259 一、审稿的一般程序
- 261 二、审稿过程的关键点控制
- 265 【复习思考题】

266**第七章 编校装帧质量管理**

- 266 第一节 编校装帧流程的分析优化
- 266 一、编校装帧的特点
- 268 二、编校装帧流程概述
- 270 三、编校装帧流程的识别与分析
- 275 四、编校装帧流程优化
- 280 第二节 编校装帧流程质量控制
- 280 一、影响编校装帧流程质量的关键因素
- 284 二、编校装帧流程质量控制的条件和内容
- 286 三、编校装帧流程质量控制点的设置
- 290 四、编校装帧流程质量数据的采集
- 293 五、编校装帧流程的工序质量控制
- 301 第三节 编校装帧质量改进
- 302 一、找出主要的质量问题
- 304 二、分析产生质量问题的原因
- 305 三、列出改进对策表并撰写质量改进报告

- 307 第四节 编校装帧标准操作规程
307 一、编校装帧标准操作规程的内涵
308 二、编校装帧标准操作规程的基本内容和格式
309 三、编校装帧标准操作规程的制定原则和程序
311 四、编校装帧标准操作规程的实施和修订
314 第五节 编校装帧的差错管理
314 一、应对编校装帧差错的两种策略
315 二、单纯应用差错防范策略的局限性
316 三、差错管理策略下的编校装帧差错管理
320 【复习思考题】

322**第八章 出版质量成本管理**

- 322 第一节 质量成本的概念
322 一、什么是质量成本
324 二、质量成本的构成
326 三、出版质量成本管理的意义
326 第二节 质量成本的数据收集和计算
326 一、质量成本数据的来源
327 二、质量成本数据的收集方法
328 三、质量成本计算
329 第三节 质量成本分析
329 一、质量成本构成的合理比例
331 二、质量成本分析的内容和方法
334 第四节 质量成本的控制与预测
334 一、质量成本控制
336 二、质量成本预测
337 【复习思考题】

338**第九章 发行质量管理**

- 338 第一节 发行质量管理体系基础
338 一、出版物发行质量特性
339 二、发行质量管理体系的关键因素
341 三、发行服务的实现过程
349 第二节 发行质量管理体系的建立和实施
349 一、出版组织发行质量管理体系的建立步骤

- 350 二、转变读者客户需求为发行服务的质量要求
- 351 三、建立并实施发行质量管理体系
- 351 【复习思考题】

352

参考文献

第一章 出版质量管理概述

【本章重点】

图书质量的概念、特征及其产生、形成的客观规律。

图书出版质量管理的概念和内涵。

出版质量管理的基本思路 and 基础工作。

著名质量管理学家约瑟夫·M. 朱兰(Joseph M. Juran, 1904—2008)曾经说过,20 世纪是生产率的世纪,21 世纪是质量的世纪,质量是和平占领市场最有效的武器。时至今日,出版企业要获取利润,完成文化传承的神圣使命,获得生存、发展的机会,都必须向市场提供高质量的产品和服务。质量已成为出版企业高度关注的主题。

第一节 质量与图书质量

一、图书质量及其特征

与物理学上的“质量”和哲学上的“质”与“量”不同,质量管理学中的“质量”有特定的含义。

1. 质量与产品质量的概念

国际标准化组织 2000 年颁布的《质量管理和质量保证》系列国际标准(简称 ISO9000:2000 标准),对质量的定义是“一组固有特性满足要求的程度”。根据这个定义,质量是由一组以满足顾客和其他相关方面要求为特征的固有特性组成,并且这些特性由其满足要求的程度加以表征。值得注意的是,这个定义没有界定质量的载体,说明质量存在于各个领域和任何事物之中。不过对于质量管理体系来说,质量的载体主要是指产品过程和体系。

质量由一组固有特性组成,这些固有特性是指满足顾客和其他相关方面的要求的特征,并由其满足的程度来表征。固有特性是指事物本来就有的、永久性的特征。具体来说,固有特性是通过产品、过程或体系设计和开发及其后的实现过程形成的属性,例如,机械、电气、化学、生物等物质特性,触觉、视觉、味觉等感官特性,礼貌、诚实、正直等行为特性,准时、可靠、可用等时间特性,航程、准确等功能特性等。这些固有特性大都是可测量的。与固有特性对应的是赋予特性,例如,产品的价格,不是产品、体系或过程所固有的特性。

产品质量是指产品能够满足使用要求所具备的特性,除固有特性外还包括赋予特性,一般包括性能、可靠性、寿命、安全性、经济性以及外观等。

性能是根据产品使用目的所提出的各项功能的要求,包括正常性能、特殊性能等。

可靠性是产品在规定的条件下和时间内完成规定功能的能力。对飞机、车辆、重要建筑等发生质量事故会造成巨大损失的产品而言,可靠性是其最主要的质量指标。

寿命是产品能够正常使用的期限,包括使用寿命和储存寿命两种。使用寿命是产品在规定条件下满足规定功能要求的工作总时间;储存寿命是指产品在规定条件下功能不失效的储存总时间。药品对储存寿命的规定比较严格。

安全性是产品在流通、使用过程中保证安全的程度,一般要求极为严格,是关键特性而需要绝对保障。

经济性是赋予特性,即产品寿命周期的总费用,包括生产、销售过程中的费用和使用过程中的费用等。

外观泛指产品的外形、造型、感官、装潢、色彩、包装等。

值得我们注意的是,质量管理学对精神产品质量的研究还是远远不够的。以上关于产品质量的定义,是针对一般物质产品给出的。

2. 图书质量及其构成要素

根据产品质量的定义,我们可以认为图书质量是指满足读者阅读使用所具备的特性。出版是批量复制原稿的活动,既有物质生产活动成分,又有精神生产活动成分,但其本质是将作者个体化的精神劳动转化成社会化的文化生产活动。这种特殊的生产活动,赋予图书双重属性,即物质产品属性和精神产品属性。产品质量与产品属性密切相关,对于图书质量的内涵,必须从物质产品属性和精神产品属性两方面认真分析。

图书的物质产品属性,使其质量表现出普通物质产品的属性;图书的精神

产品特性,又使其质量表现出不同于普通物质产品的特性。物质产品和精神产品的质量表现交织在一起,使图书质量的构成非常复杂。这种复杂的质量构成,往往造成出版实践中对图书质量的认识误区。例如,近年来,日趋严重的图书编校质量问题使出版管理部门将出版质量检查的重点放在了编校质量上,一些出版组织因此产生了编校质量就等同于图书精神内容质量的错觉,以致在实际工作中忽视了更为重要的思想性、科学性等内容质量。因此,我们有必要沿着物质产品属性为图书产品表征、精神产品属性为图书产品本质的认识思路,认真分析图书质量的构成,把握其质量要素。

根据这个思路,我们可以由外向内,将图书的质量构成要素分为三个层次:

①图书印制质量,包括装订、印刷等一般物质产品共有的质量要素,是外在的物质产品质量;

②图书编校质量和装帧质量,主要是图书在呈现方式上的质量,是浅层次的精神内容质量;

③图书内容质量,主要指图书内容在文化选择和文化传播方面的质量,主要包括选题质量、学术质量和服务质量,是深层次的精神内容质量。

精神产品依靠内容影响人类生活,传诸后世。内容质量决定了编校质量和装帧质量,印制质量是作为内容载体的图书物质外壳的质量。因此,任何图书,其质量构成核心都应当是深层精神内容质量,然后是编校质量和装帧质量等浅层次内容质量,最外层是外在的印制质量。

需要注意的是,这三个层次的质量构成相互交织、相互作用,构成了统一的质量实体,任何一个方面的质量出现问题,就表现为整个图书的质量问题。出版活动具有精神产品生产和物质产品生产的双重意义,也正因为如此,出版产业才必须以读者为本,全面提高图书质量,为读者提供合格和优质产品,满足其提高素质、享受阅读、审美愉悦等多重需求,只有这样,出版质量管理才富有极大的挑战性。

二、图书质量产生、形成的客观规律

任何产品的质量都有一个产生、形成的过程,图书也不例外。

1. 图书质量是逐步形成的

(1) 质量螺旋

美国质量管理专家朱兰博士将质量形成过程称为“质量螺旋”,意思是质量从市场研究、开发研制开始,经过设计、制定产品规格、制定工艺、采购、装置设备、生产、工序控制、检验测试、销售实现后交付使用,在顾客使用和售后服务中

瑞典学者 L. 桑德霍姆着眼于企业内部管理,将朱兰质量螺旋归纳为企业内部八大质量职能:市场研究、产品研制、工艺准备、采购、制造、检验,以及销售和企业外部的两个环节——供应商、用户,形成质量循环图。

国际标准 ISO9000 族提出质量形成全过程职能理论模式。根据这个模式,质量形成过程用“质量环”来表示。根据 ISO9000 族标准,营销和市场调研、产品设计和开发、过程策划和开发、采购、生产或服务提供、验证、包装和贮存、销售和分发、安装和投入运行、技术支持和服务、售后、使用寿命结束时的处置或再生利用等都影响着产品质量。如图 1-2 所示。

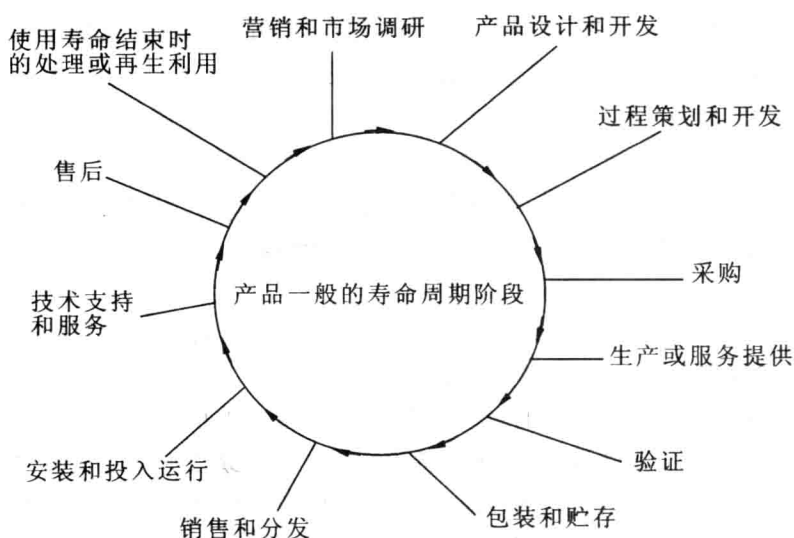


图 1-2 质量环

(3) 图书质量的形成过程

上述理论模式都说明产品质量是逐步形成的。从产品属性考虑,市场调研、选题策划、审稿和编辑加工、装帧设计、校对、复制、贮运销售、售后服务、深层次开发等环节都影响着图书质量。具体来说,图书的质量源自选题策划和编辑校对,在复制、贮运销售中保存下来,在读者阅读中发挥出来,在售后服务和深层次开发中体现出来。以往出版界对编辑加工、校对和复制等环节的质量问题非常重视,但在知识经济时代,市场调研和选题策划设计对确定读者需求、期望和对产品的要求,对如何以最低成本按规定的规范生产产品提出基本原则特别重要,同样是关键环节。

2. 工作质量决定图书质量

读者对图书的需求,除了精神内容、外观设计、复制效果外,还包括价格、上市交货日期、售后服务等。这些需求要依靠出版组织各个部门和全体员工的工作质量来保证。质量管理学认为,工作质量是为保证和提高产品质量所做的各个方面工作达到或符合要求的水平,包括现场执行工作质量和决策工作质量两大类。根据这个理论,结合出版工作流程,我们可以这样认为:图书出版的现场执行工作质量表现为出版组织内各个环节或各职能部门执行工作的完善程度,而决策工作质量则集中在领导层对重大质量问题决策的正确程度。因此,如果说现场执行工作质量是图书质量的直接保证,那么决策工作质量则对促进图书