



应用型本科 经济管理类专业“十三五”规划教材

质量管理

主 编 宗蕴璋 顾 荣
副主编 孙春军 刘 宇



西安电子科技大学出版社
<http://www.xduph.com>

应用型本科经济管理类专业“十三五”规划教材

质 量 管 理

主 编 宗蕴璋 顾 荣

副主编 孙春军 刘 宇

西安电子科技大学出版社

内 容 简 介

本书是普通高等教育应用型本科教材。全书共分五篇，分别为导入篇、基础篇、方法篇、卓越篇、责任篇，具体包括质量管理概论、质量管理体系、质量审核与质量认证、全面质量管理、质量管理的常用工具、质量控制、质量检验、质量改进与质量经济性管理、服务质量管理与顾客满意、六西格玛管理、卓越绩效管理、产品质量责任与义务等十二章内容。

本书体例新颖，既体现时代性与先进性，又注重实用性和适用性，更强调能力培养。

本书主要作为应用型本科教材，也可用于成人教育及企业质量管理人员的培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

质量管理/宗蕴璋, 顾荣主编. —西安: 西安电子科技大学出版社, 2016.12

应用型本科经济管理类专业“十三五”规划教材

ISBN 978-7-5606-4302-1

I. ① 质… II. ① 宗… ② 顾… III. ① 质量管理—高等学校—教材 IV. ① F273.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 284474 号

策 划 高 樱

责任编辑 孙美菊 马武装

出版发行 西安电子科技大学出版社(西安市太白南路 2 号)

电 话 (029)88242885 88201467 邮 编 710071

网 址 www.xduph.com 电子邮箱 xdupfxb001@163.com

经 销 新华书店

印刷单位 陕西天意印务有限责任公司

版 次 2016 年 12 月第 1 版 2016 年 12 月第 1 次印刷

开 本 787 毫米×1092 毫米 1/16 印 张 22

字 数 520 千字

印 数 1~3000 册

定 价 38.00 元

ISBN 978-7-5606-4302-1/F

XDUP 4594001-1

如有印装问题可调换

应用型本科 管理类专业规划教材

编审专家委员名单

主 任：施平（南京审计学院 审计与会计学院 院长/教授）

副主任：范炳良（常熟理工学院 经济与管理学院 院长/教授）

王晓光（上海金融学院 工商管理学院 院长/教授）

左振华（江西科技学院 管理学院 院长/教授）

史修松（淮阴工学院 经济管理学院 副院长/副教授）

成 员：（按姓氏拼音排列）

蔡月祥（盐城工学院 管理学院 院长/教授）

陈丹萍（南京审计学院 国际商学院 院长/教授）

陈爱林（九江学院 经济与管理学院工商管理系 副教授/系主任）

池丽华（上海商学院 管理学院 副院长/副教授）

费湘军（苏州大学应用技术学院 经贸系 主任/副教授）

顾 艳（三江学院 商学院 副院长/副教授）

何 玉（南京财经大学 会计学院 副院长/教授）

胡乃静（上海金融学院 信息管理学院 院长/教授）

后小仙（南京审计学院 公共经济学院 院长/教授）

贾建军（上海金融学院 会计学院 副院长/副教授）

李 昆（南京审计学院 工商管理学院 院长/教授）

李 莪（常州工学院 经济与管理学院 院长/教授）

陆玉梅（江苏理工学院 商学院 副院长/教授）

马慧敏（徐州工程学院 管理学院 副院长/教授）

牛文琪（南京工程学院 经济与管理学院 副院长/副教授）

邵 军（上海立信会计学院 会计与财务学院 院长/教授）

宋 超（南通大学 管理学院 副院长/教授）

陶应虎（金陵科技学院 商学院 副院长/教授）

万绪才（南京财经大学 工商管理学院 副院长/教授）

万义平（南昌工程学院 经贸学院 院长/教授）

王卫平（南通大学 商学院 副院长/教授）

许忠荣（宿迁学院 商学院 副院长/副教授）

张林刚（上海应用技术学院 经济与管理学院 副院长/副教授）

庄玉良（南京审计学院 管理科学与工程学院 院长/教授）

应用型本科 经济类专业规划教材

编审专家委员名单

主 任：孙文远（南京审计学院 经济与贸易学院 院长/教授）

副主任：蔡柏良（盐城师范学院 商学院 院长/教授）

谢科进（扬州大学 商学院 院长/教授）

孙 勤（徐州工程学院 经济学院 院长/教授）

赵永亮（盐城工学院 经济学院 院长/教授）

成 员：（按姓氏拼音排列）

陈淑贤（上海杉达学院 杨胜祥商学院 副院长/副教授）

董金玲（徐州工程学院 经济学院 副院长/教授）

顾丽琴（华东交通大学 MBA 教育中心案例中心 主任/教授）

蒋国宏（南通大学 商学院 院长/教授）

江涛涛（常州大学 商学院 副院长/副教授）

刘春香（浙江万里学院 商学院 副院长/副教授）

刘 骅（南京审计学院 金融学院 副院长/副教授）

隆定海（皖西学院 经济与管理学院 副院长/副教授）

马军伟（常熟理工学院 经济与管理学院 院长助理）

马立军（三江学院 文化产业与旅游管理学院 副院长）

施继元（上海金融学院 国际金融学院 副院长/教授）

宣昌勇（淮海工学院 商学院 院长/教授）

项益才（九江学院 经济与管理学院 副院长/副教授）

于中琴（上海金融学院 国际经济贸易学院 副院长/副教授）

张言彩（淮阴师范学院 经济与管理学院 副院长/副教授）

赵 彤（南京晓庄学院 商学院 副院长/教授）

前 言

质量发展战略是国家发展战略的一部分，研究质量战略，迎接全球经济一体化的挑战，已成为世界各国经济发展的重大举措。党的“十八大”报告提出了两个“一百年”的奋斗目标，并指出“把推动发展的立足点转到提高质量和效益上来”，将“提高发展质量和效益”作为“十三五”时期我国发展的中心任务。上海质量科学研究院开展的一项全国范围调查显示，95.1%的公众认为有必要实施质量强国战略，90.6%的公众表示实施质量强国战略与自身的关系紧密。事实上，随着人民生活水平的提高，享受高质量的生活已经成为全国人民共同的愿望，这一点从“海淘”、“海购”以及我国游客出国抢购电饭煲、马桶盖等“扫货”现象可见一斑。

质量水平的高低是一个国家经济、科技、教育和管理水平的综合反映。经过 30 多年的高速增长，我国已成为世界第二大经济体，然而，中国品牌进入“全球品牌 100 强”和“全球最佳品牌排行榜”的数量屈指可数。我国被承认的产品校准测量标准数量列世界第四位，但仅为第一名美国的 53%。在 3 万余项国际标准中，由我国主导制订的仅占 0.7%，质量提升潜力不足。虽有 200 多种产品产量居全球第一位，但缺少核心技术和品牌优势，有相当比重的高档数控机床、集成电路、高端芯片等依赖进口。中国与制造业强国的差距就在于技术和质量。此外，有数据显示，我国制造业每年因质量原因导致的直接经济损失超过 2000 亿元，间接损失超过 1 万亿元。

综上，培养更多的质量管理人才是应用型本科院校的任务之一。为了适应培养应用型质量管理人才的要求，本书在编写过程中强调以下几点：

1. 着力培养学生的质量意识

本书强调了质量对国家发展、企业生存、百姓生活、环境保护的重要性，分析了我国的质量形势，导入了许多实际案例，激发学生学习质量管理知识的兴趣，培养学生用质量管理的眼光观察世界，帮助他们成为日常生活中的质量监督者。

2. 突出方法，强调能力培养

全书共五篇十二章，其中重点介绍了抽样检验方法、质量管理工具，特别是将 Excel、Minitab 质量工具引入教材，将卓越绩效管理理念导入教材，既体现了教材的与时俱进，又注重学生的能力培养，使他们能学以致用。

3. 重视学生视野的拓展

本书采集了大量的国际、国内质量管理方面的经典案例，引导学生用科学的理论加以理解与解释，扩展了学生观察、分析、研究问题的视野。

4. 创新教材内容和形式

本书吸收了质量管理领域国内外理论和实践的新内容以及编者在本领域的研究成果，教材形式活泼多样，设置了多个栏目，有学习参考、参考案例、学习活动等。

参加本书编写的人员有常州工学院经济与管理学院宗蕴璋、孙春军，淮阴工学院商学

院顾荣，盐城师范学院商学院刘宇。本书各章执笔分工如下：宗蕴璋负责第一章、第三章、第十二章；孙春军负责第五章、第六章、第八章、第七章(部分)；顾荣负责第二章、第九章、第十章(部分)、第十一章；刘宇负责第四章、第七章(部分)、第十章(部分)；常州开放大学周册负责第一章、第三章、第十二章的案例收集和整理。宗蕴璋、顾荣负责全书的总体设计和统编修改定稿。

本书在编写过程中，参考了较多的资料和有关文献，在此对有关作者表示衷心的感谢。

在本书的编写过程中，编者们都尽了最大的努力，但由于水平所限，可能仍有欠妥之处，敬请广大读者批评指正。

编 者
2016年8月

目 录

导 入 篇

第一章 质量管理概论	3	一、质量检验阶段(19 世纪 70 年代至	
第一节 质量与社会发展	4	20 世纪初)	14
一、质量是人类生活安定的保证	5	二、统计质量控制阶段(20 世纪 20 年代至	
二、质量是提升国家竞争力的基石	6	50 年代)	14
三、质量是企业的生命	7	三、全面质量管理阶段(20 世纪 60 年代至	
四、质量是消费者权益的保障	8	20 世纪末)	15
第二节 质量及产品质量	8	四、社会质量管理阶段(21 世纪初至今)	16
一、我国的产品质量现状	9	五、我国质量管理回顾	17
二、质量概念的变化	9	第四节 世界三大质量奖	18
三、质量概念的内涵	10	一、美国马尔科姆·鲍德里奇国家	
四、产品及产品质量的形成	11	质量奖(MBNQA)	19
五、产品的质量特性	12	二、欧洲质量奖(EQA)	20
第三节 质量管理发展过程	14	三、日本戴明奖	20

基 础 篇

第二章 质量管理体系	25	三、质量管理体系要求	42
第一节 质量管理体系与 ISO9000 族标准	26	第四节 质量管理体系的建立和运行	44
一、ISO9000 族标准的产生和发展	26	一、质量管理体系的策划与设计	44
二、实施 ISO9000 族标准的意义	29	二、质量管理体系文件的编制	45
三、ISO9000 族标准的结构	31	三、质量管理体系的试运行及改进	46
四、我国采用 ISO9000 族标准的情况	33	第三章 质量审核与质量认证	50
第二节 质量管理体系 基础和术语	34	第一节 质量审核	51
一、基本概念	34	一、质量审核的概念	51
二、质量管理原则	36	二、质量审核的特点	51
三、用于建立质量管理体系的基本		三、质量审核的分类	52
。概念和原理	38	四、质量审核的内容	53
四、术语结构和概念图	39	五、质量审核的依据	53
第三节 质量管理体系 要求	40	六、企业内部审核的程序和内容	53
一、ISO9001:2015 的结构调整	40	第二节 质量认证和质量认证制度	59
二、ISO9001:2015 的内容调整	41	一、质量认证的概念	59

三、质量改进的活动形式	208
第二节 质量改进的实施	209
一、质量改进的步骤	209
二、质量改进的支持工具	212
三、质量改进的评价和评审	214
第三节 质量经济性管理概述	215
一、质量经济性管理的内涵	216
二、质量经济性管理的过程	216
三、质量经济性管理的原则	217
第四节 质量成本与质量经济性分析	217
一、质量成本的含义	217
二、质量成本的构成	218
三、质量成本的合理优化	221
四、质量经济性分析的步骤	223
五、质量经济性分析的内容与方法	223

第九章 服务质量管理与顾客满意	231
第一节 服务质量概述	233
一、服务的定义与特征	233
二、服务质量的概念	234
三、服务质量的来源和形成模式	236
第二节 服务质量管理	237
一、服务质量差距分析模型介绍	237
二、服务过程质量管理	240
第三节 顾客满意与顾客忠诚	244
一、顾客与顾客满意	244
二、顾客忠诚	247
三、顾客满意对顾客忠诚度的影响	248
第四节 顾客满意测量	249
一、顾客满意度指数模型简介	249
二、顾客满意测评模型和方法指南	251

卓 越 篇

第十章 六西格玛管理	259
第一节 六西格玛管理概述	261
一、六西格玛管理的概念	261
二、六西格玛管理的产生与发展	262
三、六西格玛管理的特点	263
四、六西格玛管理的作用	265
第二节 六西格玛管理方法	266
一、六西格玛策划	267
二、六西格玛改进	268
三、六西格玛设计	269
第三节 六西格玛管理的组织实施	271
一、六西格玛管理的组织结构	271
二、六西格玛管理的团队角色分配	271
三、六西格玛管理的实施程序	274
四、六西格玛管理的未来发展	278
第十一章 卓越绩效管理	281
第一节 质量奖与卓越绩效管理	282

一、卓越绩效管理模式的背景	282
二、卓越绩效管理模式的特点	283
三、卓越绩效管理模式与 ISO9000 的 关系	284
第二节 卓越绩效评价准则的理念、 框架和内容	286
一、卓越绩效评价准则的理念	286
二、卓越绩效评价准则的框架	289
三、卓越绩效评价准则的内容	290
第三节 卓越绩效评价方法	291
一、卓越绩效管理模式的评分系统	291
二、评分指南及其使用说明	292
三、评分条款分值	295
第四节 卓越绩效导入与质量奖申报	296
一、卓越绩效导入步骤	296
二、中国质量奖申报	299

责 任 篇

第十二章 产品质量责任与义务	305	一、产品质量行政责任	310
第一节 产品质量法概述	306	二、产品质量经济民事责任	312
一、产品质量法的概念	306	三、产品质量犯罪及其刑事责任	315
二、我国《产品质量法》的立法原则	306	四、企业各类人员的质量责任	315
三、我国贯彻实施《产品质量法》的 意义	307	第三节 产品质量义务	318
四、《产品质量法》的内容	308	一、生产者的产品质量义务	318
第二节 产品质量责任	310	二、销售者的产品质量义务	320
附录 2015 版 ISO9000 术语一览表	324		
部分同步测试参考答案	330		
参考文献	341		



第一章 质量管理概论

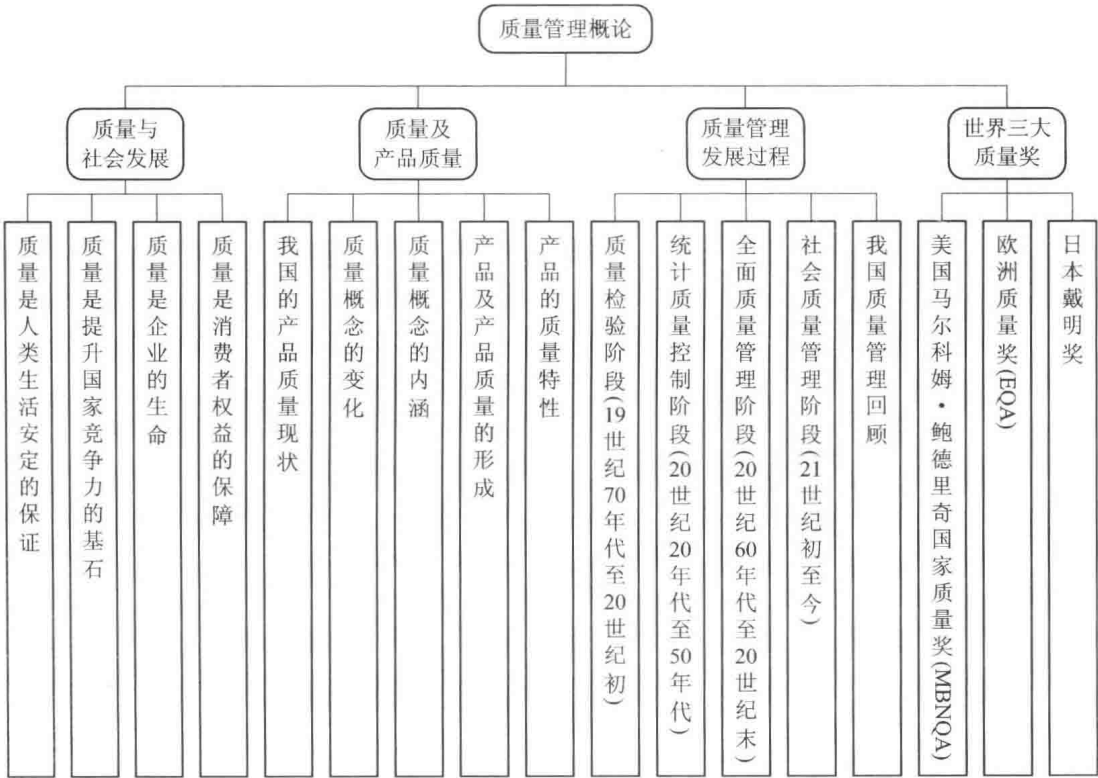
➡知识目标

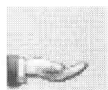
- 了解质量的重要性;
- 了解和掌握质量管理的发展过程;
- 掌握产品的概念以及不同类型的产品质量特征。

➡能力目标

- 能用质量管理的眼光观察周围的世界;
- 能成为日常生活中的质量监督者。

➡本章导读





【导入案例】

国务院办公厅印发《贯彻实施质量发展纲要 2016 年行动计划》

《贯彻实施质量发展纲要 2016 年行动计划》(以下简称《计划》)对 2016 年重点工作做出了明确部署,强调要以提高发展质量和效益为中心,开展质量品牌提升行动,加强供给侧结构性改革,推动建设质量强国。

《计划》强调,要增强质量和品牌提升的动力。大力开展改善消费品供给专项行动,组织实施消费品质量提升工程。实施国家高技能人才振兴计划,提高劳动者职业技能和质量素养,塑造精益求精、追求质量的工匠精神。广泛开展质量改进、质量攻关等多种形式的群众性创新活动,推广应用中国质量奖获奖者的质量管理方法和模式,推行企业产品和服务标准自我声明的公开和监督制度,打造一批安全优质的农产品品牌、食品品牌和检验检测认证的知名品牌。

《计划》要求,要优化质量和品牌提升的环境。加强质量整治,淘汰落后产能和化解过剩产能。依法严厉打击质量违法和侵权盗版行为,加强农产品质量安全执法及成品油市场监管,深化食品药品重点领域专项整治。加快推进重要产品追溯体系建设,强化全过程质量安全管理与风险控制。建设完善全国信用信息共享平台,加快归集、整合包括产品质量、知识产权等在内的信用信息,实施信息信用共享交换。加快构建质量和品牌社会共治机制,深入开展省级人民政府质量工作考核,充分发挥新闻媒体的宣传监督作用。

《计划》提出,要培育质量和品牌竞争新优势。降低企业进出口成本,加快通关速度,加快培育新型贸易方式,推动外贸优进优出。指导电子商务生产企业改进生产工艺,提高标准执行力,严查电商产品质量违法案件,促进电子商务产业提质升级。

《计划》明确,要夯实质量和品牌提升的基础。完善质量品牌的法律法规体系,充分发挥计量、标准、认证认可、检验检测等质量技术基础的支撑作用,加强质量品牌教育和文化建设。

《计划》提出,要实施质量和品牌提升工程。启动知名品牌创建示范、品牌价值评价,实施制造业创新中心建设、智能制造、工业强基等工程,开展全国社会信用体系建设示范城市、质量强市示范城市、国家农产品质量安全县、质量安全示范区等创建活动。

(资料来源:新华社电 国务院办公厅)

质量问题是战略问题,质量水平的高低是一个国家经济、科技、教育和管理水平的综合反映。质量发展战略是国家发展战略的一部分,研究质量战略,迎接全球经济一体化的挑战,已成为世界各国经济发展的重大举措。

第一节 质量与社会发展

质量是消费者利益的保障,质量是企业的生命线,质量是社会和谐发展的基石。优质

产品能给人们带来方便和安乐,能给企业带来效益和发展,最终能使社会繁荣、国富民强;劣质产品则会给人们生活带来无数的烦恼甚至灾难,造成企业的亏损甚至倒闭,并由此给社会带来种种麻烦,直接阻碍社会的进步,乃至国家衰败。

一、质量是人类生活安定的保证

人类社会的存亡在很大程度上依赖于质量,远古时代即是如此。原始社会时期人类主要依赖于天然产品的质量,在这种情况下,人们的生活没有保证。随着科技和新业态的出现,一方面不断制造出新的产品为消费者服务,人们在技术的保护下,过上了比过去安全、丰富的生活;另一方面,也使越来越多的一般消费者无法凭自己的能力判别所购产品的质量好坏。

此外,现代产品的复杂性和多样性也使得产品质量缺陷和失败的损害非常巨大,且影响范围广泛。这种发展又给人们带来了新的危机,甚至威胁到整个社会的存续。典型的例子如后患无穷的切尔诺贝利核电站泄漏事故等,这些严重问题的发生直接影响整个社会,甚至危及国家的存亡。因此,除了个人之外,提心吊胆地生活在“质量大堤”后的还有国家及其经济发展。



【学习参考】

切尔诺贝利核事故后患无穷

2016年4月26日是苏联切尔诺贝利核事故30周年纪念日。1986年4月26日,位于乌克兰首都基辅以北130公里的切尔诺贝利核电站4号机组反应堆爆炸。这是人类和平利用核能历史上最严重的事故,逾8吨强辐射物质泄漏,6万多平方公里的土地遭到直接污染,320多万人受到不同程度的核辐射侵害。

30年后的今天,无论是因核事故而废弃的城市,还是受波及的百万民众,切尔诺贝利核事故的影响远未结束。根据乌克兰卫生部的统计,有2 397 863人因切尔诺贝利核事故患病,其中,453 391人是儿童。这些儿童罹患各种各样的疾病:消化道疾病、呼吸道疾病、骨骼问题、眼科疾病、血液疾病、癌症、先天畸形、基因缺陷……值得注意的是,这些儿童没有一个出生在核事故发生期间,当时,他们的父母还是孩子。事故发生后,苏联总计派出50万人参与清理核污染的工作,最终制止了灾难的蔓延,他们被称为“清理人”。据统计,“清理人”中有20%已于2005年前在三四十岁逝世。65岁的谢尔盖·克拉西尼科夫就是“清理人”中的一员。他当时接到的任务是帮助疏散普里皮亚季的居民。核电站事故一年后,克拉西尼科夫接到命令返回普里皮亚季,后来,他又返回切尔诺贝利。1994年,克拉西尼科夫中风,左半边身体瘫痪,从此要依靠轮椅行动。医疗报告上写着,他的中风和瘫痪是担任“清理人”的直接结果。

(资料来源:华商报[微博] 2016-04-26)

二、质量是提升国家竞争力的基石

(一) 质量体现国家科技水平

国民生产力依赖于产品设计及工程设计的质量，国防依赖于尖端武器的质量，国民经济的发展亦依赖于一个国家的能源、通讯、交通等系统的可靠性。

现代产品中，很多都集中体现了现代科学技术、科学管理和文化发展的最新成果。“中国品质”正是“中国创造”的核心，也是对“中国创造”的要求。

(二) 质量促进经济增长方式的转变

提高产品质量、注重质量管理，可以促进企业资源优化和合理利用，从而实现全社会各类资源的有效配置和合理利用，提高整个社会的经济效益，增加社会财富。企业注重质量，逐步走上投入少、产出多、质量好、效益高的发展道路，可以推动我国经济从数量效益型向质量效益型转变，保证社会财富的稳定增长，促进国民经济持续、稳定、协调发展。

(三) 质量有利于环境保护

企业加强质量管理，可以提高产品的综合质量，包括使用质量和用后处置。现代科技的发展为合理处理废物、废气、废水提供了有效的手段，促使企业合理利用资源、减少浪费、减少污染物的排放，起到了保护环境的作用。

(四) 质量是民族素质的反映

提高我国的产品质量，必须从提高全民族的素质入手。而民族的素质，除了民族的精神、民族的优良传统外，主要取决于这个民族的科学技术和文化水平。高质量的产品是在设计、制造等过程中逐渐形成的，如果技术水平不高，经济实力不强，是不可能生产出优质产品的。



【学习参考】

质检总局与发展改革委签署战略合作协议

——加强国家电子商务产品质量大数据分析应用合作

2015年12月28日，质检总局与发展改革委在京签署《关于共同开展国家电子商务产品质量大数据分析应用的战略合作协议》(以下简称《合作协议》)。

.....

《合作协议》的签署，对丰富国家宏观经济数据和加强质量信用体系建设意义重大。电子商务是提供公共产品和公共服务的新生力量，近年来发展迅猛，但同时也伴生了假冒伪劣等许多产品质量问题。质量是电子商务的生命线，质检总局作为质量宏观管理部门，