

中国总经理工作手册

一部中国式管理的实用工具图书
一部本土化经营的高效日用手册

质量管理

中国总经理工作手册编委会 / 编

刘伟 刘国宁 / 主笔

这是一套专为企业中高层管理人员撰写的工作手册
具有鲜明的中国式管理的特色
适用于中国工商企业目前的发展水平与现状
与国家最新颁布的政策法规同步

最新最快
权威准确
全面详尽
现查现用

中国言实出版社

图书在版编目(CIP)数据

中国总经理工作手册 / 刘伟, 刘国宁主笔

- 北京: 中国言实出版社, 2006. 1(重印)

ISBN 7 - 80128 - 528 - X

I . 中...

II . ①刘... ②刘...

III . 企业管理 - 经营决策 - 手册

IV . F272.3 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 011900 号

出版发行 中国言实出版社

地址: 北京市朝阳区北苑路 180 号加利大厦 5 号楼 105 室

邮编: 100101

电话: 64924716(发行部) 64928661(编辑部)

网址: www.zgyschs.cn

Email: zgyschs@263.net

经 销 新华书店

印 刷 北京昌平长城印刷厂印刷

版 次 2006 年 1 月第 2 版 2006 年 1 月第 1 次印刷

规 格 787 × 990 毫米 1/16 208 印张

字 数 4016 千字

定 价 320.00 元(全 8 册)

目录

第一章 质量	1
1.1 质量概述	2
质量的概念	2
产品质量特性	2
质量概念的特点	3
质量的重要性	3
什么是质量要求	4
什么是细分的质量	4
什么是产品	6
产品质量	6
什么是质量情报	7
影响产品质量的因素	8
解决质量问题的流程	9
质量形象的构成	9
企业如何塑造质量形象	10
1.2 质量的属性	10
产品质量的属性	10
服务质量的属性	12
过程质量的过程	13
用户型质量观	13

第二章 质量管理	15
2.1 质量管理概述	16
什么是质量管理	16
什么是质量方针	16
什么是质量目标	17
什么是质量策划	17
质量策划的工作内容	18
什么是质量控制	18
质量控制实施的程序	19
制定质量管理工作流程的步骤	19
产品质量保证体系流程图的内容	20
工作质量保证体系图的内容	20
什么是质量改进	20
质量控制和质量改进间的关系	21
5S 活动与质量管理	21
如何开展 5S 活动	23
2.2 质量管理基本原则	23
以顾客为中心原则	23
领导作用原则	24
全员参与原则	25
过程方法原则	25
管理的系统方法原则	26
持续改进原则	27
改进过程的内容	28
基于事实的决策方法原则	28
互利的供方关系原则	28
质量管理补充原则	29
统计技术的作用	30
戴明质量管理十四法	30
2.3 质量管理过程方法	31
质量职能的概念	31
产品质量形成规律	32
朱兰质量管理三部曲	33
克洛斯比的质量哲学	34
克洛斯比质量的基本原则	35
质量目标管理	36
实施质量目标管理的程序	36
什么是质量管理小组	37
质量管理小组的优点	38
质量管理小组的活动	38
建立质量管理小组需注意的问题	38

2.4	质量管理组织细则	40
	质量管理部门细则	40
	进料部门工作细则	41
	加工部门工作细则	41
	制程部门工作细则	41
	成品部门工作细则	41
2.5	质量战略与质量文化	42
	什么是质量战略	42
	质量战略基本原则	42
	质量战略措施有哪些	43
	什么是名牌战略	44
	什么是质量文化	44
	什么是企业文化	45
	企业文化与质量文化间的关系	45
	企业质量文化的建设	46
2.6	质量管理行为规范	47
	质量主管自身行为规范	47
	车间质量技术组行为规范	48
	车间全面质量管理人员行为规范	48
	车间 QC 小组管理人员行为规范	49
	车间项目技术质量人员行为规范	50
	车间质量监督技术人员行为规范	51
	车间质量技术监测人员行为规范	51
	车间质量技术勤务人员行为规范	52
第三章 质量管理方法		53
3.1	传统质量管理方法	54
	什么是分组法	54
	什么是直方图法	54
	什么是排列图法	54
	什么是相关图法	55
	什么是因果分析图法	55
	什么是控制图法	55
3.2	质量管理的新七种工具	56
	什么是质量管理新七种工具	56
	什么是关联图法	56
	关联图的优缺点	57
	绘制关联图的步骤	57
	关联图的绘制形式	58
	什么是 KJ 法	58
	KJ 法的主要用途	59
	KJ 法的工作步骤	59

集思法的种类	60
什么是系统图法	60
系统图法的工作步骤	61
什么是矩阵图法	61
矩阵图的类型	62
什么是数据矩阵分析法	62
什么是 PDPC 法	62
什么是箭条图法	63
箭条图法的工作步骤	63
第四章 质量管理体系	65
4.1 质量体系概述	66
什么是质量体系	66
对质量体系的认识	66
质量管理体系的内涵	67
质量体系的环境	68
建立质量体系的基本要求	69
质量体系的类型	70
建立质量体系的程序	71
质量管理体系的目标	71
质量体系的作用	72
质量管理体系与其他管理体系的关注点	73
质量管理体系与优秀模式之间的关系	73
4.2 质量体系结构	74
组织结构	74
优化组织结构	74
产品形成的三要素	75
质量管理体系的组成和结构	75
管理职责	76
最高管理者管理承诺	76
领导的作用	77
资源管理	78
资源管理的主要内容	78
产品的实现	80
什么是过程	80
过程的种类	80
不合格品的控制	81
不合格品纠正和预防措施	81
过程的策划	82
过程的管理	82
与顾客或相关方有关的过程	83
什么是程序	84

	什么是技术状态管理	84
	测量、分析和改进	85
	测量和监控的种类	86
	测量和监控的方法	87
第五章	质量保证体系	89
5.1	质量保证体系概述	90
	什么是质量保证	90
	质量保证的分类	90
	质量保证的目的	91
	质量保证的内容	91
	质量保证的方法	91
	质量保证体系	92
	质量保证体系运转的基本方式	93
	PDCA 管理循环的特点	94
	建立质量保证体系	95
	质量管理专职机构的作用和职责	96
	建立质量保证体系的必然性	96
5.2	质量认证	97
	质量认证	97
	质量认证制度的基本要素	98
	质量认证制的类型	98
	实施质量认证的机构	99
	质量认证的意义	100
	什么是质量管理体系认证	101
	质量管理体系标准	101
	体系认证的实施步骤	102
	质量管理体系认证的作用	102
第六章	质量体系实施和改进	103
6.1	质量体系实施	104
	质量体系实施程序	104
	建立和实施质量管理体系的方法	104
	建立和实施质量管理体系的基本活动	104
	培训中应注意的问题	105
	质量体系运行的控制	105
	组织协调的内容和程序	106
	组织协调的手段	106
	质量体系审核的特点	107
	管理评审	107
	管理评审的特点	108
	管理评审的关键点	108

6.2	质量体系改进	109
	什么是质量体系改进	109
	质量体系改进的基本原则	109
	质量改进的原则	110
	质量改进的途径	111
	质量改进的环境	112
	实施改进的步骤	112
	质量体系改进的方法	113
	不合格产品控制	114
第七章	质量体系文件	115
7.1	质量体系文件概述	116
	什么是质量体系文件化	116
	质量体系文件的层次	116
	质量体系文件的要求	117
	质量文件的作用	117
7.2	质量手册	118
	什么是质量手册	118
	编制质量手册的目的	119
	编制质量手册的步骤	119
	质量手册的控制	120
	质量手册的内容	120
	质量手册编制的基本要求	121
	质量手册的信息	121
7.3	质量体系文件	121
	什么是质量体系程序	121
	质量体系程序的性质和要求	122
	编制质量体系程序的步骤	122
	质量体系文件编写原则	123
	文件编制的注意事项	125
	质量体系程序的内容	125
	实施文件编制组织的职能	126
7.4	质量计划	127
	什么是质量计划	127
	质量计划的作用	127
	编制质量计划的要求	128
	质量计划的目的	129
	质量计划的要求	129
	质量计划的内容	130
7.5	质量记录	130
	什么是质量记录	130
	与产品有关的记录	131

	质量记录的作用	131
	编制质量记录的过程	131
	编制质量记录的要求	132
第八章	质量管理体系审核	133
8.1	质量审核概述	134
	什么是质量审核	134
	审核对象分类法	134
	审核方分类法	135
	审核范围分类法	135
	第一方审核步骤	136
	第二方审核步骤	136
	第三方审核步骤	137
	什么是质量管理体系审核	137
	质量管理体系审核工作的内容	138
	审核计划的内容	139
	审核报告的内容	140
	首次会议的目的	140
	质量审核的构成	140
	质量审核员的资格	141
	审核员须具备的道德修养	142
8.2	质量管理体系的内审员	143
	什么是内审员	143
	内审员应具备的条件	143
	内审员的工作范围	143
	内审员的职责	144
	内审员的作用	144
	内审员的资格条件	145
	审核员的工作方法	146
	收集信息应注意的问题	147
	开启式问题的分类	147
	验证有哪些思路	148
	内、外审核员的区别	148
	内部审核与管理评审的区别	149
8.3	产品和过程质量审核	150
	产品质量审核的内容	150
	产品质量审核的作用	150
	过程质量审核的内容	150
	过程质量审核的作用	151
	过程质量审核的依据	151
	审核组在现场的活动	151
	过程质量审核报告	152

第九章	质量管理体系有效性	153
9.1	质量管理体系有效性概述	154
	什么叫质量管理体系有效性	154
	组织的目标	154
	“质量”和“经营业绩”的关系	155
	质量管理体系有效性的特点	155
9.2	影响质量管理体系有效性的因素	156
	外部环境	156
	内部因素	158
9.3	质量管理体系有效性的评价	159
	质量管理体系评价原则	159
	质量管理体系评价约束条件	160
	评价指标体系	161
	评分细则	162
	评价结果的分析	164
第十章	质量管理体系的价值评估	165
10.1	质量管理体系资产性概述	166
	什么是质量管理体系的资产性	166
	质量管理体系资产性的直接表现	166
	质量管理体系资产性的间接表现	167
	集约经营的表现	167
	质量管理体系是知识型无形资产	167
	无形资产的特点	168
	无形资产分类	169
	作为知识型无形资产的质量管理体系与其他无形资产的区别	169
	质量管理体系资产性分析的意义	170
10.2	质量管理体系资产性价值评估理论基础	170
	什么是质量管理体系价值评估	170
	质量管理体系的价值形成	171
	质量管理体系价值评估的目的	171
	质量管理体系的价值特征	172
	影响质量管理体系资产性价值的因素	172
	质量管理体系评估特点	173
	质量管理体系评估原则	174
	质量管理体系评估基本假设	175
10.3	质量管理体系价值评估方法	175
	评估无形资产的传统方法	175
	质量管理体系评估的方法	177
	重置成本法的应用	177
	收益现值法的应用	178

	未来预期收益的内容	179
	折现率基本构成	179
	确定折现率基本原则	180
	什么是生产要素贡献法	180
	与质量管理体系有关成本费用	181
	生产要素贡献法的应用	181
	质量管理体系价值评估实施步骤	182
第十一章	ISO 9000 族标准	183
11.1	ISO 9000 族标准概述	184
	什么是 ISO 9000 质量认证	184
	ISO 9000 族标准简史	185
	ISO 9000 族的构成	186
	ISO 9000 族标准适用范围	189
	选择 ISO 9000 族标准遵循的原则	189
	选择 ISO 9000 族标准的步骤	190
	ISO 9000 质量认证的程序	191
	产生 ISO 9000 系列标准的原因	193
	ISO 9000 系列标准的世界性趋势	193
	ISO 9000 系列标准的指导思想	193
	实施 ISO 9000 系列标准的作用	194
11.2	ISO 9000:2000 系列标准	195
	ISO 9000:2000 系列标准的构成	195
	ISO 9000:2000 系列标准的特点	196
	ISO 9000 族标准和其他管理体系的相容性	197
	ISO 9000 与 QS-9000、TOL9000 的关系	197
	ISO 9001:2000《质量管理体系——要求》	197
第十二章	全面质量管理	199
12.1	全面质量管理概述	200
	质量管理发展简史	200
	质量管理观念变革	201
	什么是产品质量	203
	什么是工作质量	203
	什么是全面质量管理	203
	全面质量管理的基本思想	204
	全面质量管理的特点	204
	全面质量管理的基础化工作	206
	全面质量管理的工作原则	207
	实施全面质量管理的关键问题	208
	进行质量培训	209
	有效质量体系的作用	209

12.2	全面质量管理与其他质量管理的区别	210
	全面质量管理与传统质量管理的比较	210
	TQM 与 ISO 9000 标准的不同点	210
	TQM 与 ISO 9000 标准的共同点	211
	ISO 9000 标准与 TQM 的关系	212
12.3	全面质量管理控制	213
	全面质量管理的出发点	213
	实施全面质量管理的步骤	213
	全面质量管理应遵循的原则	214
第十三章	质量功能展开	215
13.1	质量功能展开概述	216
	什么是质量功能展开	216
	QFD 的内涵	216
13.2	QFD 瀑布式分解	217
	QFD 瀑布式分解模型	217
	什么是质量屋	217
	质量屋的结构	217
	竞争分析的内容	220
	技术评估的内容	220
	典型 QFD 瀑布式分解模型	221
	QFD 分解步骤	221
	顾客需求的模型(KANO)	223
	顾客需求获取的步骤	224
	顾客需求的加工	224
	应用 QFD 需解决的问题	226
第十四章	质量成本管理	227
14.1	质量经济性	228
	质量效益与质量损失	228
	质量波动与损失	228
	提高质量经济性的途径	229
14.2	质量成本核算	230
	什么是质量成本	230
	质量成本构成分析	231
	什么是符合和非符合成本	233
	成本的边界条件	233
	质量成本的分类	234
	质量成本的数据	235
	分析质量成本的意义	235
	质量成本预测	236
	质量成本计划	237

	质量成本核算	237
	设置质量成本项目的原则	237
14.3	质量成本分析与报告	239
	质量成本分析内容	239
	故障成本分析	240
	质量成本分析方法	240
	质量成本报告	242
	质量成本报告的基本内容	242
14.4	质量成本计划与控制	242
	质量成本的预测	242
	质量成本预测的准备工作	243
	质量成本的预测方法	243
	质量成本计划内容	243
	质量成本控制与考核	244
	质量成本控制过程	244
	质量成本控制方式	245
14.5	质量成本的优化	246
	质量成本的合理构成	246
	统计质量成本需注意的问题	246
	统计质量成本数据的渠道	247
	优化质量成本的方法	247
第十五章 采购质量管理		249
15.1	采购质量管理概述	250
	采购质量体系的内容	250
	采购文件的内容	250
	怎样选择合格的分承包方	250
	质量保证协议	251
	采购的过程质量	251
	采购质量管理中的人力资源	252
	采购产品的安全性	253
	采购中的统计方法	253
15.2	采购的过程控制	254
	采购的过程控制	254
	采购产品的验证	255
	检验、测量和试验设备的控制	256
	不合格品的控制	257
	不合格产品纠正的措施	258
	生产后的活动	258
15.3	采购质量记录	259
	采购质量记录的内容	259
	采购质量记录的控制	259

第十六章 服务质量管理	261
16.1 服务质量概述	262
什么是服务	262
服务的特征	262
服务的分类	263
服务质量环	264
现代的服务质量观	264
服务质量的内容	264
服务质量的来源	265
服务质量形成模式	266
16.2 服务质量差距分析	267
什么是服务质量差距分析	267
管理层认识差距(差距 1)	268
服务质量规范的差距(差距 2)	268
服务传送的差距(差距 3)	268
市场信息传播的差距(差距 4)	269
造成市场信息传播差距的原因	269
服务质量感知差距(差距 5)	270
16.3 服务质量体系	270
什么是服务质量体系	270
服务质量体系的关键内容	270
管理者的职责	271
质量活动的种类	272
确定直接质量活动的依据	272
确定间接质量活动的依据	273
确定质量活动的措施	273
资源有哪些种类	273
质量服务中人力资源部的的工作	274
质量服务体系结构	275
质量体系程序的作用	275
与顾客的接触	276
确定服务过程的关键时刻	277
16.4 服务过程质量管理	278
服务市场研究范围	278
广告质量	278
服务设计职责	279
设计服务规范	279
服务设计内容	280
注重质量服务设计技术	281
绘制服务蓝图步骤	281
服务提供过程质量管理	281

	服务提供内容	282
	不合格服务补救阶段	283
第十七章	产品生命周期的质量	285
17.1	面向质量的设计	286
	产品开发设计过程的质量管理	286
	产品设计开发质量管理的方法	287
	产品设计的过程	288
	什么是系统设计	289
	什么是参数设计	289
	什么是信噪比技术	290
	稳健设计的步骤	291
	什么是容差设计	292
17.2	工序质量控制	292
	影响工序质量的主要因素	292
	引起工序质量波动的原因	293
	工序质量的状态	293
	工序质量的分析及控制	294
	什么是工序能力	294
	什么是工序能力指数	295
	工序能力调查的步骤	295
	什么是工序质量控制	296
	什么是工序改善	296
	工序质量控制的流程	296
	确定质量控制点的原则	297
	提供波动证据的步骤	297
	控制波动源的步骤	298
	运用控制图需遵循的原则	299
17.3	质量检验	300
	什么是质量检验	300
	质量检验的基本任务	301
	质量检验的主要职能	301
	报告职能的内容	302
	质量检验的分类	302
	质量检验的方法	303
	质量检验的机构	304
	质量检验的管理制度	304
	什么是质量检验计划	305
	检验指导书的基本内容	306
	检验人员配置的内容	306
	测量试验设备配置的内容	307
	质量检验程序及内容	307

	进货检验的程序	308
	工序检验的形式	308
	巡回检验的内容	309
	完工检验的工作重点	309
	成品验证工作的内容	310
	不合格项的种类	310
	不合格品的纠正措施	311
	检验的质量职能活动	311
第十八章	质量管理体系认证风险管理	313
18.1	风险管理概述	314
	什么是风险	314
	风险种类	314
	常用风险含义	315
	风险有哪些特点	315
	什么是风险管理	316
	风险管理的过程	316
	质量管理与风险管理的关系	317
	风险管理原则	318
	风险管理的意义	318
	风险管理规划的内容	319
18.2	风险管理过程	320
	确定风险环境	320
	利益相关方的内容	321
	风险管理过程范围和界限的设定	321
	风险源的内容	322
	什么是风险识别	322
	风险识别的依据	323
	静态风险与动态风险	323
	纯粹风险和投机风险	324
	什么是风险形势估计	324
	风险识别的方法	324
	风险分析	325
	风险分析的信息资源	326
	风险分析使用的技术	326
	风险分析关注的影响领域	326
	风险分析的方法	327
	风险评估	328
	风险评估的目的	328
	风险评估的步骤	328
	什么是风险处理	329
	风险处理的方法	329

	降低风险发生的措施	330
	风险的监督和评审	331
	沟通和咨询	331
18.3	质量管理体系的审核风险	331
	什么叫审核风险	331
	影响审核风险的因素	332
	审核风险的特征	333
	固有审核风险评定	333
	识别风险源应考虑的内容	333
	审核风险的控制	334
18.4	过程潜在的质量风险	335
	设计过程潜在质量风险管理的作用	335
	设计过程潜在质量风险管理的过程	335
	设计过程潜在质量风险分析	336
	严重程度评价标准	338
	失效发生可能性评价标准	338
	控制措施的能力分析	339
	设计过程潜在质量风险管理的实施	340
第十九章	6σ管理法	341
19.1	6 σ 管理法的内容	342
	6西格玛管理法的作用	342
	6 σ 的核心内容	343
	6 σ 获得成功的要素	344
	评估实施6 σ 管理法的范围	344
	试运行6 σ 管理法需要考虑的因素	345
	试运行6 σ 培训的原则	345
	6 σ 培训总体计划的主要内容	346
	制定6 σ 培训计划的方法	346
	有效实施6 σ 培训的五个要点	347
	黑带大师与黑带	348
	黑带使六西格玛获得成功的方法	348
	工蜂般的绿带	349
	高层领导应关注的问题	349
	DMAIC模式的优点	350
19.2	6 σ 管理法之定义步骤	351
	辨别核心流程	351
	确定业务流程的关键输出物和关键顾客群	353
	绘制高级核心流程图	353
	收集顾客数据	354
	建立绩效	355
	分析顾客需求并对其排序	355