

职业经理人最新实用手册

OCCUPATION MANAGER
NEAREST PRACTICAL HANDBOOK

质量管理

现代化质量管理思想和体系

最新最快
权威准确
系统实用
高效管理

中国职业经理人培训中心 / 编

刘伟 刘国宁 / 主编

QUALITY
MANAGEMENT

中国言实出版社

职业经理人最新实用手册

OCCUPATION MANAGER
NEAREST PRACTICAL HANDBOOK

质量管理

QUALITY MANAGERNENT

中国职业经理人培训中心 / 编

刘伟 刘国宁 / 主编

中国言实出版社

图书在版编目(CIP)数据

职业经理人最新实用手册 / 刘伟, 刘国宁, 贾世晟主编

—北京: 中国言实出版社, 2004. 12

ISBN 7-80128-648-0

I. 职…

II. ①刘… ②刘… ③贾

III. 企业管理—手册

IV. F270-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 130865 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: 64924761(发行部) 64928661(编辑部)

网 址: www.zgyscbs.cn

E-mail: zgyscbs@263.net

经 销 新华书店

印 刷 四川省南方印务有限公司

版 次 2005 年 1 月第 1 版 2005 年 1 月第 1 次印刷

规 格 787×990 毫米 1/16 180 印张

字 数 3900 千字

定 价 280.00 元(全八册)



目录

MULU

第一章 质量	1
第一节 质量概述	1
质量的概念	1
产品质量特性	1
质量概念的特点	2
质量的重要性	2
什么是质量要求	3
什么是细分的质量	3
什么是产品	4
产品质量	5
什么是质量情报	6
影响产品质量的因素	6
解决质量问题的流程	7
质量形象的构成	8
企业如何塑造质量形象	8
第二节 质量的属性	9
产品质量的属性	9
服务质量的属性	10
过程质量的过程	11
用户型质量观	12
第二章 质量管理	13
第一节 质量管理概述	13
什么是质量管理	13
什么是质量方针	13
什么是质量目标	14
什么是质量策划	14
质量策划的工作内容	15
什么是质量控制	15
质量控制实施的程序	16
制定质量管理 workflows 的步骤	16
产品质量保证体系流程图的内容	17
工作质量保证体系图的内容	17
什么是质量改进	17
质量控制和质量改进间的关系	18
5S 活动与质量管理	18
如何开展 5S 活动	19
第二节 质量管理基本原则	20

	以顾客为中心原则	20
	领导作用原则	21
	全员参与原则	21
	过程方法原则	22
	管理的系统方法原则	23
	持续改进原则	23
	改进过程的内容	24
	基于事实的决策方法原则	24
	互利的供方关系原则	25
	质量管理补充原则	26
	统计技术的作用	27
	戴明质量管理十四法	27
第三节	质量管理过程方法	28
	质量职能的概念	28
	产品质量形成规律	28
	朱兰质量管理三部曲	29
	克洛斯的的质量哲学	30
	克洛斯比质量的基本原则	31
	质量目标管理	32
	实施质量目标管理的程序	33
	什么是质量管理小组	33
	质量管理小组的优点	34
	质量管理小组的活动	34
	建立质量管理小组需注意的问题	34
第四节	质量管理组织细则	36
	质量管理部门细则	36
	进料部门工作细则	36
	加工部门工作细则	37
	制程部门工作细则	37
	成品部门工作细则	37
第五节	质量战略与质量文化	38
	什么是质量战略	38
	质量战略基本原则	38
	质量战略措施有哪些	38
	什么是名牌战略	39
	什么是质量文化	40
	什么是企业文化	40
	企业文化与质量文化间的关系	41
	企业质量文化的建设	41
第六节	质量管理行为规范	42
	质量主管自身行为规范	42
	车间质量技术组行为规范	43
	车间全面质量管理人员行为规范	43
	车间 QC 小组管理人员行为规范	44



车间项目技术质量人员行为规范	45
车间质量监督技术人员行为规范	46
车间质量技术监测人员行为规范	46
车间质量技术勤务人员行为规范	47
第三章 质量管理方法	48
第一节 传统质量管理方法	48
什么是分组法	48
什么是直方图法	48
什么是排列图法	48
什么是相关图法	49
什么是因果分析图法	49
什么是控制图法	49
第二节 质量管理的新七种工具	50
什么是质量管理的新七种工具	50
什么是关联图法	50
关联图的优缺点	51
绘制关联图的步骤	51
关联图的绘制形式	52
什么是 KJ 法	52
KJ 法的主要用途	53
KJ 法的工作步骤	53
集体智力激励法的种类	53
什么是系统图法	54
系统图法的工作步骤	55
什么是矩阵图法	55
矩阵图的类型	55
什么是数据矩阵分析法	56
什么是 PDPC 法	56
什么是箭条图法	56
箭条图法的工作步骤	57
第四章 质量管理体系	58
第一节 质量体系概述	58
什么是质量体系	58
对质量体系的认识	58
质量管理体系的内涵	59
质量体系的环境	60
建立质量体系的基本要求	61
质量体系的类型	62
建立质量管理体系的程序	62
质量管理体系的目标	63
质量体系的作用	64

质量管理体系与其他管理体系的关注点	65
质量管理体系与优秀模式之间的关系	65
第二节 质量体系结构	66
组织结构	66
优化组织结构	66
产品形成的三要素	67
质量管理体系的组成和结构	67
管理职责	68
最高管理者管理承诺	68
领导的作用	69
资源管理	70
资源管理的主要内容	70
产品的实现	71
什么是过程	72
过程的种类	72
不合格品的控制	72
不合格品纠正和预防措施	73
过程的策划	73
过程的管理	74
与顾客或相关方有关的过程	74
什么是程序	75
什么是技术状态管理	75
测量、分析和改进	77
测量和监控的种类	77
测量和监控的方法	78
 第五章 质量保证体系	 80
第一节 质量保证体系概述	80
什么是质量保证	80
质量保证的分类	80
质量保证的目的	81
质量保证的内容	81
质量保证的方法	81
质量保证体系	82
质量保证体系运转的基本方式	83
PDCA 管理循环的特点	84
建立质量保证体系	84
质量管理专职机构的作用和职责	85
建立质量保证体系的必然性	86
第二节 质量认证	87
质量认证概述	87
质量认证制度的基本要素	87
质量认证制的类型	88



实施质量认证的机构	89
质量认证的意义	89
什么是质量管理体系认证	90
质量管理体系标准	90
体系认证的实施步骤	91
质量管理体系认证的作用	91
第六章 质量体系实施和改进	92
第一节 质量体系实施	92
质量体系实施程序	92
建立和实施质量管理体系的方法	92
建立和实施质量管理体系的基本活动	92
培训中应注意的问题	93
质量体系运行的控制	93
组织协调的内容和程序	94
组织协调的手段	94
质量体系审核的特点	95
管理评审	95
管理评审的特点	96
管理评审的关键点	96
第二节 质量体系改进	97
什么是质量体系改进	97
质量体系改进的基本原则	97
质量改进的原则	98
质量改进的途径	99
质量改进的环境	99
实施改进的步骤	100
质量体系改进的方法	100
不合格产品控制	101
第七章 质量体系文件	102
第一节 质量体系文件概述	102
什么是质量体系文件化	102
质量体系文件的层次	102
质量体系文件的要求	103
质量文件的作用	103
第二节 质量手册	104
什么是质量手册	104
编制质量手册的目的	104
编制质量手册的步骤	105
质量手册的控制	105
质量手册的内容	106
质量手册编制的基本要求	106



	质量手册的信息	106
第三节	质量体系文件	107
	什么是质量体系程序	107
	质量体系程序的性质和要求	107
	编制质量体系程序的步骤	107
	质量体系文件编写原则	108
	文件编制的注意事项	110
	质量体系程序的内容	110
	实施文件编制组织的职能	111
第四节	质量计划	111
	什么是质量计划	111
	质量计划的作用	112
	编制质量计划的要求	113
	质量计划的目的	114
	质量计划的要求	114
	质量计划的内容	114
第五节	质量记录	115
	什么是质量记录	115
	与产品有关的记录	115
	质量记录的作用	116
	编制质量记录的过程	116
	编制质量记录的要求	116
第八章	质量管理体系审核	117
第一节	质量审核概述	117
	什么是质量审核	117
	审核对象分类法	117
	审核方分类法	118
	审核范围分类法	118
	第一方审核步骤	119
	第二方审核步骤	119
	第三方审核步骤	120
	什么是质量管理体系审核	120
	质量管理体系审核工作的内容	121
	审核计划的内容	122
	审核报告的内容	123
	首次会议的目的	123
	质量审核的构成	123
	质量审核员的资格	124
	审核员须具备的道德修养	125
第二节	质量管理体系的内审员	125
	什么是内审员	125
	内审员应具备的条件	126

内审员的工作范围	126
内审员的职责	126
内审员的作用	127
内审员的资格条件	127
审核员的工作方法	128
收集信息应注意的问题	129
开启式问题的分类	130
验证有哪些思路	130
内、外审核员的区别	131
内部审核与管理评审的区别	131
第三节 产品和过程质量审核	132
产品质量审核的内容	132
产品质量审核的作用	132
过程质量审核的内容	133
过程质量审核的作用	133
过程质量审核的依据	133
审核组在现场的活动	133
过程质量审核报告	134
第九章 质量管理体系有效性	135
第一节 质量管理体系有效性概述	135
什么叫质量管理体系有效性	135
组织的目标	135
“质量”和“经营业绩”的关系	136
质量管理体系有效性的特点	136
第二节 影响质量管理体系有效性的因素	137
外部环境	137
内部因素	139
第三节 质量管理体系有效性的评价	140
质量管理体系评价原则	140
质量管理体系评价约束条件	141
评价指标体系	141
评分细则	142
评价结果的分析	144
第十章 质量管理体系的价值评估	145
第一节 质量管理体系资产性概述	145
什么是质量管理体系的资产性	145
质量管理体系资产性的直接表现	145
质量管理体系资产性的间接表现	146
集约经营的表现	146
质量管理体系是知识型无形资产	146
无形资产的特点	147

无形资产的分类	148
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	148
质量管理体系资产性分析的意义	149
第二节 质量管理体系资产性价值评估理论基础	149
什么是质量管理体系价值评估	149
质量管理体系的价值形成	150
质量管理体系价值评估的目的	150
质量管理体系的价值特征	150
影响质量管理体系资产性价值的因素	151
质量管理体系评估特点	152
质量管理体系评估原则	153
质量管理体系评估基本假设	153
第三节 质量管理体系价值评估方法	154
评估无形资产的传统方法	154
质量管理体系评估的方法	155
重置成本法的应用	156
收益现值法的应用	156
未来预期收益的内容	157
折现率基本构成	158
确定折现率基本原则	158
什么是生产要素贡献法	158
与质量管理体系有关成本费用	159
生产要素贡献法的应用	160
质量管理体系价值评估实施步骤	160
第十一章 ISO 9000 族标准	161
第一节 ISO 9000 族标准概述	161
什么是 ISO 9000 质量认证	161
ISO 9000 族标准简史	162
ISO 9000 族的构成	163
ISO 9000 族标准适用范围	165
选择 ISO 9000 族标准遵循的原则	166
选择 ISO 9000 族标准的步骤	167
ISO 9000 质量认证的程序	168
产生 ISO 9000 系列标准的原因	169
ISO 9000 系列标准的世界性趋势	169
ISO 9000 系列标准的指导思想	169
实施 ISO 9000 系列标准的作用	170
第二节 ISO 9000:2000 系列标准	171
ISO 9000:2000 系列标准的构成	171
ISO 9000:2000 系列标准的特点	172
ISO 9000 族标准和其他管理体系的相容性	173
ISO 9000 与 QS-9000、TOL9000 的关系	173
ISO 9001:2000《质量管理体系——要求》	173



第十二章 全面质量管理	174
第一节 全面质量管理概述	174
质量管理发展简史	174
质量管理观念变革	175
什么是产品质量	176
什么是工作质量	177
什么是全面质量管理	177
全面质量管理的基本思想	178
全面质量管理的特点	178
全面质量管理的基础化工作	180
全面质量管理的工作原则	181
实施全面质量管理的关键问题	181
进行质量培训	182
有效质量体系的作用	183
第二节 全面质量管理与其他质量管理的区别	183
全面质量管理与传统质量管理的比较	183
TQM 与 ISO 9000 标准的不同点	184
TQM 与 ISO 9000 标准的共同点	184
ISO 9000 标准与 TQM 的关系	185
第三节 全面质量管理控制	186
全面质量管理的出发点	186
实施全面质量管理的步骤	186
全面质量管理应遵循的原则	187
第十三章 质量成本管理	188
第一节 质量经济性	188
质量效益与质量损失	188
质量波动与损失	188
提高质量经济性的途径	189
第二节 质量成本核算	190
什么是质量成本	190
质量成本构成分析	191
什么是符合和非符合成本	192
成本的边界条件	193
质量成本的分类	194
质量成本的数据	194
分析质量成本的意义	195
质量成本预测	196
质量成本计划	196
质量成本核算	197
设置质量成本项目的原则	197
第三节 质量成本分析与报告	198
质量成本分析内容	198

	故障成本分析	199
	质量成本分析方法	200
	质量成本报告	201
	质量成本报告的基本内容	201
第四节	质量成本计划与控制	202
	质量成本的预测	202
	质量成本预测的准备工作	202
	质量成本的预测方法	202
	质量成本计划内容	203
	质量成本控制与考核	203
	质量成本控制过程	204
	质量成本控制方式	204
第五节	质量成本的优化	205
	质量成本的合理构成	205
	统计质量成本需注意的问题	205
	统计质量成本数据的渠道	206
	优化质量成本的方法	206
第十四章	采购质量管理	208
第一节	采购质量管理概述	208
	采购质量体系的内容	208
	采购文件的内容	208
	怎样选择合格的分承包方	209
	质量保证协议	209
	采购的过程质量	209
	采购质量管理中的人力资源	210
	采购产品的安全性	211
	采购中的统计方法	211
第二节	采购的过程控制	212
	采购的过程控制概述	212
	采购产品的验证	213
	检验、测量和试验设备的控制	214
	不合格品的控制	215
	不合格产品纠正的措施	215
	生产后的活动	216
第三节	采购质量记录	216
	采购质量记录的内容	216
	采购质量记录的控制	217
第十五章	服务质量管理	218
第一节	服务质量概述	218
	什么是服务	218
	服务的特征	218



服务的分类	219
服务质量环	220
现代的服务质量观	220
服务质量的内容	220
服务质量的来源	221
服务质量形成模式	222
第二节 服务质量差距分析	222
什么是服务质量差距分析	222
管理层认识差距(差距 1)	223
服务质量规范的差距(差距 2)	224
服务传送的差距(差距 3)	224
市场信息传播的差距(差距 4)	224
造成市场信息传播差距的原因	225
服务质量感知差距(差距 5)	225
第三节 服务质量体系	225
什么是服务质量体系	225
服务质量体系的关键内容	226
管理者的职责	226
质量活动的种类	227
确定直接质量活动的依据	227
确定间接质量活动的依据	228
确定质量活动的措施	228
资源有哪些种类	228
质量服务中人力资源部的工作	229
质量服务体系结构	230
质量体系程序的作用	230
与顾客的接触	231
确定服务过程的关键时刻	231
第四节 服务过程质量管理	232
服务市场研究范围	232
广告质量	233
服务设计职责	233
设计服务规范	234
服务设计内容	234
注重质量服务设计技术	235
绘制服务蓝图步骤	235
服务提供过程质量管理	236
服务提供内容	237
不合格服务补救阶段	237
第十六章 产品生命周期的质量	239
第一节 面向质量的设计	239
产品开发设计过程的质量管理	239

产品设计开发质量管理的方法	240
产品设计的过程	241
什么是系统设计	242
什么是参数设计	242
什么是信噪比技术	243
稳健设计的步骤	244
什么是容差设计	245
第二节 工序质量控制	245
影响工序质量的主要因素	245
引起工序质量波动的原因	246
工序质量的状态	246
工序质量的分析及控制	246
什么是工序能力	247
什么是工序能力指数	247
工序能力调查的步骤	247
什么是工序质量控制	248
什么是工序改善	248
工序质量控制的流程	249
确定质量控制点的原则	249
提供波动证据的步骤	250
控制波动源的步骤	250
运用控制图需遵循的原则	252
第三节 质量检验	252
什么是质量检验	252
质量检验的基本任务	253
质量检验的主要职能	253
报告职能的内容	254
质量检验的分类	254
质量检验的方法	255
质量检验的机构	256
质量检验的管理制度	256
什么是质量检验计划	257
检验指导书的基本内容	258
检验人员配置的内容	258
测量试验设备配置的内容	259
质量检验程序及内容	259
进货检验的程序	260
工序检验的形式	260
巡回检验的内容	261
完工检验的工作重点	261
成品验证工作的内容	261
不合格项的种类	262
不合格品的纠正措施	262
检验的质量职能活动	263



第十七章 质量管理体系认证风险管理	264
第一节 风险管理概述	264
什么是风险	264
风险种类	264
常用风险含义	265
风险有哪些特点	265
什么是风险管理	266
风险管理的过程	266
质量管理与风险管理的关系	267
风险管理原则	267
风险管理的意义	268
风险管理规划的内容	268
第二节 风险管理过程	269
确定风险环境	270
利益相关方的内容	270
风险管理过程范围和界限的设定	271
风险源的内容	271
什么是风险识别	271
风险识别的依据	272
静态风险与动态风险	272
纯粹风险和投机风险	272
什么是风险形势估计	273
风险识别的方法	273
风险分析	274
风险分析的信息资源	274
风险分析使用的技术	275
风险分析关注的影响领域	275
风险分析的方法	275
风险评估	276
风险评估的目的	277
风险评估的步骤	277
什么是风险处理	277
风险处理的方法	278
降低风险发生的措施	278
风险的监督和评审	279
沟通和咨询	279
第三节 质量管理体系的审核风险	280
什么叫审核风险	280
影响审核风险的因素	280
审核风险的特征	281
固有审核风险评定	281
识别风险源应考虑的内容	282

审核风险的控制	282
第四节 过程潜在的质量风险	283
设计过程潜在质量风险管理的作用	283
设计过程潜在质量风险管理的过程	283
设计过程潜在质量风险分析	284
严重程度评价标准	286
失效发生可能性评价标准	286
控制措施的能力分析	287
设计过程潜在质量风险管理的实施	287
第十八章 6σ管理法	288
第一节 6σ管理法的内容	288
6西格玛管理法的作用	288
6σ的核心内容	289
6σ获得成功的要素	290
评估实施6σ管理法的范围	290
试运行6σ管理法需要考虑的因素	291
试运行6σ培训的原则	291
6σ培训总体计划的主要内容	292
制定6σ培训计划的方法	292
有效实施6σ培训的五个要点	293
黑带大师与黑带	293
黑带使六西格玛获得成功的方法	294
工蜂般的绿带	294
高层领导应关注的问题	295
DMAIC模式的优势	296
第二节 6σ管理法之定义步骤	297
辨别核心流程	297
确定业务流程的关键输出物和关键顾客群	298
绘制高级核心流程图	298
收集顾客数据	299
建立绩效	300
分析顾客需求并对其排序	301
第三节 6σ管理法之评估步骤	301
如何进行流程评估	301
让顾客需求植根于脑袋当中	303
误差评估活动与改进机会	304
第四节 6σ管理法之分析步骤	306
根本原因分析循环图	306
关键分析战略	306
因果图解法的优点	307
导致差异原因	307
流程绘制方法和流程分析方法	307