

全面质量管理原理概述 PDF转换可能丢失图片或格式，建议
阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/465/2021_2022__E5_85_A8_E9_9D_A2_E8_B4_A8_E9_c67_465871.htm 1 在“质量控制”

(Quality Control) 这一短语中，“质量”一词并不具有绝对意义上的“最好”的一般含义。质量是指“最适合于一定顾客的要求”。这些要求是：a.产品的实际用途；b.产品的售价

。2 在“质量控制”这一短语中，“控制”一词表示一种管理手段，包括四个步骤：a.制订质量标准；b.评价标准的执行情况；c.偏离标准时采了纠正措施；d.安排改善标准的计划

。3 影响产品质量的因素可以划分为两大类：a.技术方面的，即机器、材料和工艺；b.人方面的，即操作者、班组长和公司的其他人员。在这两类因素中，人的因素重要得多。4 全面质量管理是提供优质产品所永远需要的优良的产品设计，加工方法以及认真的产品维修服务等活动的一种重要手段。

5 质量管理的基本原理适用于任何制造过程，由于企业行业、规模的不同，方法的使用上略有不同，但基本原理仍然是相同的。方法上的差别可概括为：在大量生产中，质量管理的重点在产品，在单件小批生产中，重点在控制工序。

6 质量管理贯穿在工业生产过程的所有阶段。首先是向用户发送产品，并且进行安装和现场维修服务。7 要有效地控制影响产品质量的因素，就必须在生产或服务过程的所有主要阶段加以控制。这些控制就叫质量管理工作 (Job of quality control)

)，按其性质可分为四类：a.新设计控制；b.进厂材料控制；c.产品控制；d.专题研究。8 建立质量体系是开展质量管理工作的一种最有效的方法与手段。9 质量成本是衡量和优化

全面质量管理活动的一种手段。 10 在组织方面，全面质量管理是上层管理部门的工具，用来委派产品质量方面的职权和职责，以达到既可免除上层管理部门的琐事，又可保留上层管理部门确保质量成果令人满意的手段的目的。 11 原则上，总经理应当成为公司质量管理工作的“总设计师”，同时，他和公司其他主要职能部门还应促进公司在效率、现代化、质量控制等方面的发挥。 12 从人际关系的观点来看，质量管理组织包括两个方面：a.为有关的全体人员和部门提供产品的质量信息和沟通渠道；b.为有关的雇员和部门参与整个质量管理提供手段。 13 质量管理工作必须有上层管理部门的全力支持。如果上层管理部门的支持不够热情，那么，向公司内其他人宣传得再多也不可能取得真正的效果。 14 在全面质量管理工作中，无论何时、何处都会用到数理统计方法，但是，数理统计方法只是全面质量管理中的一个内容，它不等于全面质量管理。 15 应该认真地在公司的范围内逐步开展全面质量管理活动。明智的做法是，选择一两个质量课题加以解决并取得成功，然后按这种方式一步一步地实施质量管理计划。 16 全面质量管理工作的一个重要特征是，从根源处控制质量。例如，通过由操作者自己衡量成绩来促进和树立他对产品质量的责任感和关心，就是全面质量管理工作的积极成果。 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com