

中级质量基础辅导--质量管理八项原则 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/492/2021\\_2022\\_\\_E4\\_B8\\_AD\\_E7\\_BA\\_A7\\_E8\\_B4\\_A8\\_E9\\_c67\\_492284.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/492/2021_2022__E4_B8_AD_E7_BA_A7_E8_B4_A8_E9_c67_492284.htm)

第三部分 质量管理八项原则 (一)质量管理八项原则的内容 质量管理体系建立的理论基础。 八项质量管理原则是：(1)以顾客为关注焦点；(2)领导作用；(3)全员参与；(4)过程方法；(5)管理的系统方法；(6)持续改进；(7)基于事实的决策方法；(8)与供方互利的关系。(二)八项质量管理原则的理解 1．以顾客为关注焦点 “组织依存于顾客。因此，组织应当理解顾客当前和未来的需求，满足顾客要求并争取超越顾客期望。” 2．领导作用 “领导者确立组织统一的宗旨及方向。他们应当创造并保持使员工能充分参与实现组织目标的内部环境。”领导的作用即最高管理者具有决策和领导一个组织的关键作用。 3．全员参与 “各级人员都是组织之本，只有他们的充分参与，才能使他们的才干为组织带来收益。” 4．过程方法 “将活动和相关的资源作为过程进行管理，可以更高效地得到期望的结果。”任何使用资源将输入转化为输出的活动即认为是过程。组织为了有效地运作，必须识别并管理许多相互关联的过程。系统地识别并管理组织所应用的过程，特别是这些过程之间的相互作用，称之为“过程方法”。 5．管理的系统方法 “将相互关联的过程作为系统加以识别、理解和管理，有助于组织提高实现目标的有效性和效率。”一个组织的体系是由大量错综复杂、互相关联的过程组成的网络构成的。最高管理者要成功地领导和运作一个组织，要求用系统的和透明的方式进行管理，也就是对过程网络实施系统管理，可

以帮助组织提高实现目标的有效性和效率。6. 持续改进 “持续改进总体业绩应当是组织的一个永恒目标。” 持续改进应包括：了解现状，建立目标，寻找、实施和评价解决办法，测量、验证和分析结果，把它纳入文件等活动，其实质也是种PDCA的循环，从策划、计划开始，执行和检查效果，直至采取纠正和预防措施，将它纳入改进成果加以巩固。7. 基于事实的决策方法 “有效决策是建立在数据和信息分析的基础上。” 成功的结果取决于活动实施之前的精心策划和正确决策。决策的依据应采用准确的数据和信息，分析或依据信息做出判断是一种良好的决策方法。在对数据和信息进行科学分析时，可借助于其他辅助手段。统计技术是最重要的工具之一。8. 与供方互利的关系 “组织与供方是相互依存的，互利的关系可增强双方创造价值的能力。” 例题：八项质量管理原则与ISO9000族标准的关系是（ ） A 原则是标准的理论基础 B 原则是标准的一部分内容 C 原则与标准互相兼容，互相补充，相辅相成 D A B C 答案：D 系统的识别和管理组织内所使用的过程，特别是这些过程之间的相互作用，称之为（ ） A 管理的系统方法 B 过程方法 C 基于事实的决策方法 D 系统论 答案：B 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](http://www.100test.com)