

2008年经济师考试初级工商管理辅导：质量管理的基本概念

经济师考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/521/2021_2022_2008_E5_B9_B4_E7_BB_8F_c49_521227.htm

(一) 质量管理的定义 质量管理是指质量方面指挥和控制组织的协调活动。质量管理通常包括制定质量方针和质量目标及质量策划、质量控制、质量保证和质量改进这几个环节。质量管理的定义可以从三个方面来理解。

(二) 质量方针和质量目标 1. 质量方针是指由组织的最高管理者正式发布的该组织总的质量宗旨和质量方向 质量方针的基本要求应包括组织目标和顾客的期望和需求，这也是组织质量行为的准则。 2. 质量目标是组织在治理方面所追求的目的，是组织质量方针的具体体现

(三) 质量策划 质量策划致力于制定质量目标并规定必要的运行过程和相关资源以实现质量目标。质量策划的关键是制定质量目标并设法使其实现。

(四) 质量控制 质量控制适用于对组织任何质量方面的控制。质量控制的目的是保证质量，满足要求。

(五) 质量保证 质量保证定义的关键词是“信任”，对达到预期质量要求的能力提供足够的信任。保证质量、满足要求是质量是质量保证的基础和前提，质量管理体系的建立和运行是提供信任的重要手段。质量保证是在有双方的情况才存在，由一方向另一方提供信任。

(六) 质量改进 质量改进的目的在于增强组织满足质量要求的能力，由于要求可以是任何方面的，因此，质量改进的对象也可能会涉及组织的质量管理体系、过程和产品。

(七) 质量管理的发展 质量管理的发展大致经历了三个阶段： 1. 质量检验阶段 2. 统计质量控制阶段 3. 全面质量管理阶段 全面质量管理的含义，及三

个要点。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