

戴明博士质量管理十四法 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/65/2021\\_2022\\_\\_E6\\_88\\_B4\\_E6\\_98\\_8E\\_E5\\_8D\\_9A\\_E5\\_c41\\_65696.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/65/2021_2022__E6_88_B4_E6_98_8E_E5_8D_9A_E5_c41_65696.htm)

1993年12月20日，戴明博士以93岁的高龄在他华盛顿的家中与世长辞。现在，在他一周年忌辰之际，我想对他留世的十四条品管精髓写几点说明，作为对他这样一位功勋卓著、享誉国际的品管大师的纪念。《十四条》文字的介绍 《十四条》的全称是《领导职责的十四条》。这是戴明先生针对美国企业领导提出来的。从美国各刊物所载原文看，无论是次序还是用语，都各有差异。这可能是因为在十多年的长时间里，戴明本人在不同场合有不同的强调的缘故。不过，文字的精神是一致的。参照不同的版本，我把它简要地统一成下述条文。第一条 要有一个改善产品和服务的长期目标，而不是只顾眼前利益的短期观点。为此，要投入和挖掘各种资源。第二条 要有一个新的管理思想，不允许出现交货延迟或差错和有缺陷的产品。第三条 要有一个从一开始就把质量造进产品中的办法，而不要依靠检验去保证产品质量。第四条 要有一个最小成本的全面考虑。在原材料、标准件和零部件的采购上不要只以价格高低来决定对象。第五条 要有一个识别体系和非体系原因的措施。85%的质量问题和浪费现象是由于体系的原因，15%的是由于岗位上的原因。第六条 要有一个更全面、更有效的岗位培训。不只是培训现场操作者怎样干，还要告诉他们为什么要这样干。第七条 要有一个新的领导方式，不只是管，更重要的是帮，领导自己也要有个新风格。第八条 要在组织内有一个新风气。消除员工不敢提问题、提建议的恐惧心理。第九

条要在部门间有一个协作的态度。帮助从事研制开发、销售的人员多了解制造部门的问题。第十条要有一个激励、教导员工提高质量和提高生产率的好办法。不能只对他们喊口号、下指标。第十一条要有一个随时检查工时定额和工作标准有效性的程序，并且要看它们是真正帮助员工干好工作，还是妨碍员工提高劳动生产率。第十二条要把重大的责任从数量上转到质量上，要使员工都能感到他们的技艺和本领受到尊重。第十三条要有一个强而有效的教育培训计划，以使员工能够跟上原材料、产品设计、加工工艺和机器设备的变化。第十四条要在领导层内建立一种结构，推动全体员工都来参加经营管理的改革。《十四条》是怎样产生的 1981年以前，戴明没有公开谈论过《十四条》。自从1980年6月24日美国全国广播公司播放了一部名为《日本人能做到的，难道美国人做不到吗？》的电视纪录片，介绍了戴明博士对日本产品质量的贡献后，戴明才在美国得到了承认。美国企业家开始登门求教，报刊记者纷纷进行采访。在这之前的1980年2月、3月的两期《质量》杂志连载的长篇采访记中，戴明从他的经历、工作和经验谈到他的想法，但只字没有提到《十四条》的名称或任何有关的内容。1981年2月，美国商会的《全国商业》杂志刊登了一篇题为《重新制造“日本造”的美国人》的采访记。文中叙述了戴明谈到几点美、日在质量工作上对比和美国企业界的意见，此处也没有提到《十四条》。根据戴明从1982年到去世的1993年当中，从他孜孜不倦地四处宣讲《十四条》的情况判断，如果他在1980年或1981年就有了一个清楚完整的《十四条》，他是不会放过在这些采访记中作宣传的机会。当然，他肯定会在他长达30年之久的对日本

企业界口授身传的过程中经常想到美国企业界的情况。他很清楚，他在日本所取得的成功，全是因为他说服了日本企业界的领导，并得到了他们的支持。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)