

戴明的14点质量管理法（1）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\\_E7\\_9A\\_841\\_c41\\_65975.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/65/2021_2022__E6_88_B4_E6_98_8E_E7_9A_841_c41_65975.htm) “质量是一种以最经济的手段，制造出市场上最有用的产品。”戴明

戴明（W . Edwards . Deming）博士是世界著名的质量管理专家，他对世界质量管理发展做出的卓越贡献享誉全球。以戴明命名的“戴明品质奖”，至今仍是日本品质管理的最高荣誉。作为质量管理的先驱者，戴明学说对国际质量管理理论和方法始终产生着异常重要的影响。戴明学说简洁易明，其主要观点“十四要点”成为本世纪全面质量管理（TQM）的重要理论基础。戴明的“十四要点（Deming's 14 Points）”

1. 创造产品与服务改善的恒久目的 最高管理层必须从短期目标的迷途中归返，转回到长远建设的正确方向。也就是把改进产品和服务作为恒久的目的，坚持经营，这需要在所有领域加以改革和创新。
2. 采纳新的哲学 必须绝对不容忍粗劣的原料，不良的操作，有瑕疵的产品和松散的服务。
3. 停止依靠大批量的检验来达到质量标准 检验其实是等于准备有次品，检验出来已经是太迟，且成本高而效益低。正确的做法，是改良生产过程。
4. 废除“价低者得”的做法 价格本身并无意义，只是相对于质量才有意义。因此，只有管理当局重新界定原则，采购工作才会改变。公司一定要与供应商建立长远的关系，并减少供应商的数目。采购部门必须采用统计工具来判断供应商及其产品的质量。
5. 不断地及永不间断地改进生产及服务系统 在每一活动中，必须降低浪费和提高质量，无论是采购、运输、工程、方法、维修、销售、分销、

会计、人事、顾客服务及生产制造。 6 . 建立现代的岗位培训方法 培训必须是有计划的，且必须是建立于可接受的工作标准上。必须使用统计方法来衡量培训工作是否奏效。 7 . 建立现代的督导方法 督导人员必须要让高层管理知道需要改善的地方。当知道之后，管理当局必须采取行动。 8 . 驱走恐惧心理 所有同事必须有胆量去发问，提出问题，或表达意见。 9 . 打破部门之间的围墙 每一部门都不应只顾独善其身，而需要发挥团队精神。跨部门的质量圈活动有助于改善设计，服务，质量及成本。 10 . 取消对员工发出计量化的目标 激发员工提高生产率的指标、口号、图像、海报都必须废除。很多配合的改变往往是在一般员工控制范围之外，因此这些宣传品只会导致反感。虽然无须为员工订下可计量的目标，但公司本身却要有这样的一个目标：永不间断地改进。 11 . 取消工作标准及数量化的定额 定额把焦点放在数量，而非质量。计件工作制更不好，因为它鼓励制造次品。 12 . 消除妨碍基层员工工作畅顺的因素 任何导致员工失去工作尊严的因素必须消除，包括不明何为好的工作表现。 13 . 建立严谨的教育及培训计划 由于质量和生产力的改善会导致部分工作岗位数目的改变，因此所有员工都要不断接受训练及再培训)。一切训练都应包括基本统计技巧的运用。 14 . 创造一个每天都推动以上13项的高层管理结构 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)