

戴明的14点质量管理法（2）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_65978.htm

PDCA 循环 戴明博士最早提出了PDCA循环的概念，所以又称其为“戴明环”。PDCA循环是能使任何一项活动有效进行的一种合乎逻辑的工作程序，特别是在质量管理中得到了广泛的应用。P、D、C、A四个英文字母所代表的意义如下： P（Plan）计划。包括方针和目标的确定以及活动计划的制定； D（DO）执行。执行就是具体运作，实现计划中的内容； C（Check）检查。就是要总结执行计划的结果，分清哪些对了，哪些错了，明确效果，找出问题； A（Action）行动（或处理）。对总结检查的结果进行处理，成功的经验加以肯定，并予以标准化，或制定作业指导书，便于以后工作时遵循；对于失败的教训也要总结，以免重现。对于没有解决的问题，应提给下一个PDCA循环中去解决。PDCA循环有以下四个明显特点：1．周而复始 PDCA循环的四个过程不是运行一次就完结，而是周而复始地进行。一个循环结束了，解决了一部分问题，可能还有问题没有解决，或者又出现了新的问题，再进行下一个PDCA循环，依此类推。2．大环带小环 类似行星轮系，一个公司或组织的整体运行体系与其内部各子体系的关系，是大环带动小环的有机逻辑组合体。3．阶梯式上升PDCA循环不是停留在一个水平上的循环，不断解决问题的过程就是水平逐步上升的过程。4．统计的工具 PDCA循环应用了科学的统计观念和处理方法。作为推动工作、发现问题和解决问题的有效工具，典型的模式被称为“四个阶段”

、“八个步骤”和“七种工具”。四个阶段就是P、D、C、A八个步骤是：分析现状，发现问题；分析质量问题中各种影响因素；分析影响质量问题的主要原因；针对主要原因，采取解决的措施；为什么要制定这个措施？达到什么目标？在何处执行？由谁负责完成？什么时间完成？怎样执行？执行，按措施计划的要求去做；检查，把执行结果与要求达到的目标进行对比；标准化，把成功的经验总结出来，制定相应的标准；把没有解决或新出现的问题转入下一个PDCA循环中去解决。通常，七种工具是指在质量管理中广泛应用的直方图、控制图、因果图、排列图、作关图、分层法和统计分析表等。戴明学说反映了全面质量管理的全面性，说明了质量管理与改善并不是个别部门的事，而是需要由最高管理层领导和推动才可奏效。戴明学说的核心可以概括为：1. 高层管理的决心及参与；2. 群策群力的团队精神；3. 通过教育来提高质量意识；4. 质量改良的技术训练. 5. 制定衡量质量的尺度标准. 6. 对质量成本的分析及认识. 7. 不断改进活动. 8. 各级员工的参与。戴明博士有一句颇富哲理的名言：“质量无须惊人之举。”他平实的见解和骄人的成就之所以受到企业界的重视和尊重，是因为若能有系统地、持久地将这些观念付诸行动，几乎查以肯定在全面质量管理上就能够取得突破。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