

<<质量管理学>>

图书基本信息

书名：<<质量管理学>>

13位ISBN编号：9787563530960

10位ISBN编号：7563530967

出版时间：2002-5

出版时间：北京邮电大学出版社有限公司

作者：曾瑶，李晓春 编著

页数：250

字数：409000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<质量管理学>>

### 内容概要

中国加入世界贸易组织后，企业间的竞争更加激烈，企业的管理者逐渐认识到，高质量的产品和服务是赢得顾客、占领市场，在竞争中取胜的根本保证。因而在企业中推行质量管理，建立健全质量管理体系成为企业必然的选择。

曾瑶编著的《质量管理学(第4版普通高等教育十一五国家级规划教材)》系统地阐述了现代管理学的分支——质量管理学——的基本概念、理论及方法。

《质量管理学(第4版普通高等教育十一五国家级规划教材)》共8章，每章后均附有习题。

本书可用做大专院校经济管理类课程的教材或参考书，也可作为企业质量管理培训用书。

## &lt;&lt;质量管理学&gt;&gt;

## 书籍目录

## 第一章 质量管理概论

## 第一节 现代质量管理的产生

- 一、质量管理的发展历史
- 二、我国质量管理的历史沿革

## 第二节 全面质量管理概述

- 一、全面质量管理的特点
- 二、全面质量管理的任务和目标
- 三、全面质量管理的基本观点

## 第三节 质量管理的基础工作

- 一、标准化工作
- 二、计量工作
- 三、质量信息工作
- 四、质量教育工作
- 五、质量责任制
- 六、质量管理小组活动

## 第四节 质量管理的基本过程

- 一、产品设计开发过程中的质量管理
- 二、生产制造过程中的质量管理
- 三、服务过程中的质量管理

## 第二章 现代质量管理标准

## 第一节 iso 9000系列标准概述

- 一、iso 9000系列标准产生的背景
- 二、iso 9000系列标准的发展变化
- 三、2000版iso 9000核心标准简介
- 四、2000版iso 9000系列标准的特点
- 五、iso 9000系列标准与全面质量管理(tqm)的比较

## 第二节 质量管理的术语

- 一、有关过程和产品的术语
- 二、有关质量的术语
- 三、有关管理的术语

## 第三节 质量管理的原则

- 一、以顾客为中心
- 二、领导作用
- 三、全员参与
- 四、过程方法
- 五、管理的系统方法
- 六、持续改进
- 七、基于事实的决策方法
- 八、互利的供方关系

## 第四节 质量管理体系

- 一、质量管理体系说明
- 二、质量管理体系要求与产品要求的区别
- 三、质量管理体系和其他管理体系所关注的目标

## 第三章 现代质量控制工具

## 第一节 基础知识

## &lt;&lt;质量管理学&gt;&gt;

- 一、概率与随机变量
- 二、离散型随机变量的常见分布与数字特征
- 三、连续型随机变量的常见分布与数字特征
- 四、总体与样本

## 第二节 统计分析表

## 第三节 排列图

- 一、排列图的概念和结构
- 二、排列图的作图步骤
- 三、绘制排列图的注意事项
- 四、排列图的观察分析
- 五、排列图举例

## 第四节 因果图

- 一、因果图的概念和结构
- 二、因果图的作图步骤
- 三、绘制因果图的注意事项
- 四、因果图的种类
- 五、因果图举例

## 第五节 分层法

## 第六节 直方图

- 一、直方图的概念及作图方法
- 二、直方图特征值的计算
- 三、直方图的观察分析

## 第七节 质量因素相关分析

- 一、相关与回归的概念
- 二、相关图及回归方程

## 第四章 工序质量控制工具——控制图

## 第一节 控制图的基本原理

- 一、控制图的理论基础
- 二、控制图的工作过程
- 三、常用的休哈特控制图的种类

## 第二节 计量值控制图

- 一、 $\bar{x}$ - $s$ 控制图
- 二、 $\bar{x}$ - $R$ 控制图
- 三、 $x$ - $r$ 控制图

## 第三节 计数值控制图

- 一、不合格品率控制图与不合格品数控制图
- 二、缺陷数控制图与单位缺陷数控制图

## 第四节 通用控制图与选控图

- 一、通用控制图
- 二、选控图

## 第五节 控制图的观察分析与诊断

- 一、控制图的观察分析
- 二、控制图的诊断

## 第五章 其他质量控制工具

## 第一节 措施表

## 第二节 pdca循环

- 一、pdca循环的四个阶段

## &lt;&lt;质量管理学&gt;&gt;

- 二、pdca循环的特点
- 三、解决和改进质量问题的八个步骤
- 四、pdca循环应用实例

## 第三节 过程能力分析

- 一、过程能力(工序能力)
- 二、过程能力指数
- 三、过程能力、的评价与处置
- 四、用过程能力指数估计废品率

## 第四节 新qc工具概述

- 一、关联图法
- 二、亲和图(kj)法
- 三、系统图法
- 四、矩阵图法
- 五、矩阵数据分析法
- 六、pdpc法
- 七、矢线图法

## 第五节 6 管理概论

- 一、6 管理的含义与组织
- 二、6 管理的模式

## 第六章 服务质量管理

## 第一节 服务和服务质量

- 一、服务及其分类
- 二、服务的特征
- 三、服务质量及其基本理论

## 第二节 服务质量体系

- 一、服务质量体系的概念
- 二、服务质量体系设计的要求与内容

## 第三节 服务过程的质量管理

- 一、服务过程质量管理概述
- 二、服务过程质量管理的内容

## 第七章 质量审核与质量认证

## 第一节 质量审核

- 一、质量审核的概念
- 二、质量审核的组织管理
- 三、质量审核的组织实施

## 第二节 质量改进

- 一、质量改进的概念
- 二、质量改进的程序和主要工具

## 第三节 质量认证

- 一、质量认证概论
- 二、产品质量认证
- 三、质量体系认证

## 第四节 质量手册

- 一、质量手册的概念
- 二、标准对质量手册的要求
- 三、质量手册的结构和格式
- 四、质量手册的内容

## <<质量管理学>>

### 第八章 质量的经济性与质量成本管理

#### 第一节 质量效益与质量损失

- 一、质量效益
- 二、质量损失
- 三、质量波动的损失函数

#### 第二节 质量成本的基本概念

- 一、质量成本的概念
- 二、质量成本费用的分类

#### 第三节 质量成本管理

- 一、质量成本预测和计划
- 二、质量成本分析和报告

#### 第四节 质量经济分析

- 一、质量经济分析的概念及内容
- 二、产品设计和制造过程的质量经济分析
- 三、销售和售后服务过程的质量经济分析

附表1 标准正态分布表

附表2 相关系数检验表

参考文献

## &lt;&lt;质量管理学&gt;&gt;

## 章节摘录

版权页：插图：应将组织质量目标分解和展开到组织各个相关职能部门和层次，按照组织结构建立各部门的质量目标。

对各层次的质量目标应予以定量化，制定具体的目标值。

只有运用系统的管理方法将组织质量目标自上而下分解落实到各个部门和层次，才能有效地自下而上地保持组织质量目标的如期实现。

（三）质量管理体系 质量管理体系是指建立质量方针和质量目标并实现这些目标的体系。

上述定义可以从以下几个方面来理解。

（1）体系是指相互关联或相互作用的一组要素。

根据定义替代的原则，质量管理体系可定义为“建立质量方针和质量目标并实现这些目标的一组相互关联或相互作用的要素”。

在这一组要素中，每个要素是组成质量管理体系的基本单元，既有相对的独立性，又有各个要素之间的相关性，相互之间存在着影响、联系和作用的关系。

用过程方法模式表示质量管理体系的组成，质量管理体系包含四大过程，即“管理职责”、“资源管理”、“产品实现”和“测量、分析和改进”，而每一大过程又包含着许多子过程。

例如，产品实现的过程由“实现过程的策划”、“与顾客有关的过程”、“设计和（或）开发”、“采购”、“生产和服务的运作”和“测量和监控装置的控制”组成。

每一子过程又由下一层次的子过程组成，从而形成一个有机的整体。

过程是使用资源将输入转化为输出的活动的相互关联或相互作用的一组要素，所以，构成质量管理体系的各个过程以及每一过程所必须开展的活动都可看成组成质量管理体系的要素。

（2）建立质量管理体系是有效地实现组织规定的质量方针和质量目标。

所以，组织应根据生产和提供产品的特点，识别构成质量管理体系的各个过程，识别和及时提供实现质量目标所需的资源，对质量管理体系运行的过程和结果进行测量、分析和改进，确保顾客和其他相关方满意。

为了评价顾客和其他相关方的满意程度，质量管理体系还应确定测量与监控各个方面的满意和不满意的信息，采取改进措施，努力消除不满意因素，提高质量管理体系的有效性和效率。

（3）组织建立质量管理体系不仅要满足在经营中顾客对组织质量管理体系的要求，预防不合格品发生和提供使顾客与其他相关方满意的产品，而且还应该站在更高层次上追求组织优秀的业绩来保持和不断改进、完善质量管理体系。

所以，组织除了应定期评价质量管理体系，开展内部质量管理体系审核和管理评审之外，还应按照质量管理体系或者优秀的管理模式的要求进行自我评定，以评价组织的业绩，识别需要改进的领域，努力实施持续改进，使质量管理体系提高到一个新的水平。

（四）质量管理 质量管理是指导和控制组织的与质量有关的相互协调的活动。

注1：指导和控制组织的与质量有关的活动，通常包括质量方针和质量目标的建立、质量策划、质量控制、质量保证和质量改进。

注2：全面质量管理（TQM）是基于组织全员参与的一种质量管理形式。

上述定义可以从以下几个方面来理解。

（1）从定义可知，组织的质量管理是指导和控制组织与质量有关的相互协调的活动。

它是质量管理体系为载体，通过建立质量方针和质量目标，并为实施规定的质量目标进行质量策划，实施质量控制和质量保证，开展质量改进等活动予以实现的。

<<质量管理学>>

编辑推荐

《普通高等教育"十一五"国家级规划教材:质量管理学(第4版)》可用做大专院校经济管理类课程的教材或参考书,也可作为企业质量管理培训用书。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>