第一图书网, tushu007.com

<<朱兰质量手册>>

图书基本信息

书名：<<朱兰质量手册>>

13位ISBN编号：9787300050584

10位ISBN编号：7300050581

出版时间：2003-11

出版时间：中国人民大学出版社

作者：约瑟夫·M·朱兰 编

页数：1723

字数：2189000

译者：焦叔斌

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

第一图书网, tushu007.com

<<朱兰质量手册>>

前言

加快经济发展，质量是关键，不从质量上提高，就没有真正的、实在的效益。
为提高企业产品质量，增强企业国际竞争力，几十年来我国政府和企业界做了大量的工作。
早在1978年，我们就举行了第一个全国质量月活动。
这一年我还率中国经济代表团访问日本，专门参加了日本的质量月活动，回来后于第二年8月成立了中国质量管理协会，并开展质量管理小组活动。
工992年我们又开展了“ 质量万里行活动 ”。
质量问题可以说是年年讲、月月讲。
随着全民族质量意识的不断提高，1993年我国首次通过并颁布了《中华人民共和国产品质量法》，2000年又对这一法律进行了认真的补充和修订。
1996年12月，国务院也颁布了《质量振兴纲要》，指出质量问题是经济发展中的一个战略问题，质量水平的高低是一个国家经济、科技、教育和管理水平的综合反映，已成为影响国民经济和对外贸易发展的重要因素之一。
质量振兴的主要目标是：经过5－15年的努力，从根本上提高我国主要产业的整体素质和企业的质量管理水平，使我国的产品质量、工程质量和服务质量跃上一个新台阶。
这些充分反映了党和国家对质量问题的重视。
进入21世纪，在经济全球化的条件下，质量管理有了新的内容。
中共十六大提出要全面建设小康社会的目标，我想我们建设的这个小康社会应该是有质量的小康社会。
当前社会发展对质量管理的要求已经不仅仅局限于生产制造业，同时也渗透到社会经济活动的各个方面。
产品质量管理也已经不再局限于对某个生产环节的管理，而是从开始生产的环节到售后服务环节的全过程管理。
因此，我们熟悉的原有的质量管理知识与模式已经很难适应国际经济竞争的需要。
我们必须依据国际通行惯例来提高产品质量，积极吸收和借鉴质量管理水平较高国家的先进经验。

第一图书网, tushu007.com

<<朱兰质量手册>>

内容概要

1.关于本手册的使用对象：　　这是一本供涉及产品、服务和过程质量的所有有关方面使用的参考书。
从前四版来看，这里的“所有有关方面”包括：　　·构成国际经济体的各种产业：制造业，建筑业，各种类型的服务业-如运输，通讯，公用事业，金融，保健，医疗，政府机构，等等。
　　·从事产品（有形产品及服务）生产的各个职能领域，如研究与开发，市场研究，财务，营运，营销与销售，人力资源，供应商关系，顾客服务，行政管理和支持性活动。
　　·组织中从最高管理层到普通员工的各个层次。
若以为本书只是为了满足质量经理和质量专业人员的需要，这是不对的。
本书旨在服务于质量职能的全部，它涉及组织的所有部门，涉及组织所有层次的人员。
　　·涉及质量计划、质量控制和质量改进过程的各类专门人员。
　　本手册对于某些虽然同产品和服务的生产和销售没有直接的关系，但有必要了解所生产的质量及相关的副作用的“利害相关者”而言，也可起到帮手的作用。
这些利害相关者包括顾客链，公众，所有者，媒体，政府主管部门。
　　2.关于本手册的用途：　　《朱兰质量手册》具有非常广泛的用途。
经验表明下述这些用途是最主要的。
　　·研读书中所叙述资料以帮助解决问题　　·从图表、公式中寻找现成答案　　·自修学习　·查找可靠性工程、实验设计或统计质量控制方面所需的工具和方法　　·用作教育培训的资料　·作为质量培训、质量管理实践乃至基本工作职能的设计和管理的基本参考资料除了以上这些最常见的用途之外，还有大量的其他用途，如：　　·在准备会议发言时的温习　　·对照审视解决某一问题的方法　　·在培训课程中供教师和学员参考　　·向上司灌输有关知识　　·培训新职工　　·以本手册的资料和其权威性为依据来说服他人在面临变动的时期，如开发新的举措，准备新合同和项目，调整职能或提炼新思路时，人们常常会较频繁地使用本书。
　　3．关于本手册的构成　　要知道从哪里寻找所需资料,首先要了解本书的构成。
本手册由如下的几大快内容组成。
　　管理部分（2-17章）。
这一部分讨论基本概念、质量管理的过程（计划、控制和改进）以及其他相关内容，如人力资源和项目管理等。
　　职能部分（18-26章）。
这部分内容大致是按照从产品构思开始到转化为可销售的产品和服务为止的一系列活动而组织起来的。
　　产业部分（27-33章）。
这部分重点讨论了在一些主要的产业中是如何实现和维持质量的。
　　国际部分（35-43章）。
这部分讨论了世界有关地区的质量管理情况。
前四部分总共占全书的70%以上。
　　统计部分（44-48章）。
这部分讨论了一些主要的统计方法在质量管理中的应用。
符号汇编（附录1）和补充图表（附录2）也包括在这部分中。
统计部分的内容约占本手册的25%。
　　4．关于使用本手册的方法　　在许多场合下，实际工作者必须将所获得的知识去适应某种特定的情景，这些知识来自于完全不同的技术领域，如不同的产业、产品或过程等。
要实现这种转移，就要求人们必须识别出两者之间的共性，即特定情景与所获知识之间所对应的共同原理。
　　这种共性在本质上常常属于管理方面，比较容易掌握。
例如，自我控制的概念是一个普遍的管理概念，适用于公司中的每一个人。

第一图书网, tushu007.com

统计方面的共性更易把握，因为大量的资料被归纳为了与特定技术无关的公式。
即使在技术性问题上，不管表面差异有多大，也仍有可能找出共性。
例如，过程能力的概念不仅适用于制造过程，而且同样也适用于医疗保健、服务、行政管理和支持性过程。
类似地，不管在技术方面存在着多大的差异，但通过找出引起缺陷的特殊原因来开展质量改进的做法却有着巨大的共性。
在所有这些场合，在各自的具体情况与相关方法和诀窍所来自的背景之间建立起一种联系，这是实际工作者所面临的挑战。
只有找出两者之间的共性才能够建立起这种联系。
《朱兰质量手册》论质量控制的新进展　近几十年来，由于现代的概念、方法和工具在质量控制中的不断正式采用，而使得质量控制的有效性呈现出不断提高的趋势。
其中包括:　◎对质量控制的系统性计划活动，其中伴随着运作人员的广泛参与。
◎反馈回路的正式应用，及相关决策和行动的责任的明确。
◎通过自我控制和自我检验将决策权授予操作层的员工。
◎统计过程控制的广泛应用以及对于运作人员的培训。
◎一个结构化的信息网络为决策提供有事实根据的基础。
◎在针对偶发性的不利改变采取纠正行动的一个系统化的过程。
◎正式的公司质量控制手册，以及确保体系不致落伍及得到遵守的定期审核。
《朱兰质量手册》论高层主管不可下授的角色　高层主管必须积极地参与到质量改进活动中。
仅仅营造意识、设定目标，然后就把所有事情交给下属，这是远远不够的。
这样的尝试不断重复，结局只能是一再的失败而已。
我从不知道有哪家公司没有高层的积极参与而成为了质量领先者的。
明确“参与”到底意味着什么也是至关重要的。
它包括了高层主管必须亲自担任的一系列角色。
以下是那些质量领先者公司的高层主管实际所承担的一系列角色。
这些角色是“不可下授”的。
◎参加质量委员会。
这对于高层主管的参与而言是至关重要的。
组织的其他成员将此看做是反映高层主管重视与否的一个指示器。
◎获得质量管理的培训。
参观成功的公司也属于这类培训的范畴。
也有专为高层主管设计的课程。
还可参加相关的会议。
（缺乏质量管理训练的高层主管要领导质量活动，可能会在组织当中失去可信性。
）　◎批准质量愿景和质量方针。
越来越多的公司规定了其质量愿景和质量方针，质量愿景和质量方针在公布之前无疑需要得到高层主管的批准。
◎批准主要的质量目标。
必须对包括在经营计划中的质量目标加以分解，以确定要做的事情及所需的资源。
高层主管在目标展开过程中是重要的一方。
◎建立基础架构。
基础架构包括一系列手段，用于项目的提案和选择、制定项目的使命陈述、任命团队牵头人及成员、培训团队和推动者、报告进展状况等。
没有这样的基础架构，质量改进只能在局部开展而不可能对基本的经营指标产生显著的效果。
◎提供资源。
在20世纪80年代，许多高层主管提供了大量资源用以培训人员，主要是在强化意识和统计工具方面。
但在质量管理和建立质量改进的基础架构方面却投入不大。

评审进展情况。
高层主管个人参与方面的一个明显的败笔便是未能对质量改进的进展情况进行定期的评审。
在20世纪80年代，这一败笔使得质量改进没有进展，因为质量改进未能同那些得到高层定期评审的传统活动相提并论。
◎表彰认可。
表彰常常要举办一些隆重的活动，为高层主管表明对于质量改进的支持提供具有高度可见性的机会。
高层主管应当尽量抓住这些机会，实际上大多数高层主管也都会这样做。
（参见后面讨论的“褒奖”。
）
◎修改薪酬制度。
按照传统的薪酬制度，完成了传统的目标就会得到报酬。
但现在在这一制度中必须给予质量改进绩效一个适当的权重。
这涉及高层主管的事情，因为薪酬制度的任何变更都需要他们的批准。
（参见下面讨论的“薪酬”。
）
◎参加项目团队。
承担这一角色有着非常具有说服力的理由。
（参见前面讨论的“项目团队:团队中的上层管理者”。
）
◎关注雇员的担心。
（参见前面讨论的“质量委员会:失去工作的担心”。
）以上是高层主管不可下授的一系列角色。
在那些已经成为质量领先者的公司中，高层主管承担了其中的绝大多数角色，如果算不上全部的话。
我从未听说过有哪家成为质量领先者的公司其高层主管可以不承担上述角色。
《朱兰质量手册》论过程质量管理的意义当今企业经营的动态环境的特征可以概括为所谓的“六个C”，即change（变革）、complexity（复杂性）、customer demands（顾客需求）、competitive pressure（竞争压力）、cost impacts（成本冲击）和constraints（约束因素）。
这些因素显著地影响着组织实现其经营目标的能力。
传统上，组织是以推出新的产品和服务来应对这些因素的。
它们很少会对产出这些产品和服务的过程加以改变。
经验表明，经营目标的实现在很大程度上取决于那些大而复杂的跨职能业务过程，如产品计划、产品开发、开具发货清单、患者护理、原料采购、零件分销等等。
如果长期得不到管理，这些业务过程中的许多都会变得过时、过载、累赘、成本过高、定义不当，不能适应持续变化的环境的要求。
对于未能得到适当关注的那些过程而言（由于本章稍后将会讨论到的原因，这类过程的数目相当庞大），其产出的质量会远远低于有竞争力的绩效水准所要求的质量。
业务过程是为产出预期成果（产品或服务）而将人员、材料、能源、设备和信息结合成为工作活动的逻辑构成（Pall，1986）。
衡量过程的质量有三个主要的尺度，即效果、效率和适应性。
若产出能够满足顾客的需要则该过程便是有效果的。
若能以最小成本实现其效果则该过程便是有效率的。
若随着时间的流逝，该过程面对所发生的诸多变化仍能保持效果和效率，则称其具有适应性。
要满足顾客的需要并确保组织的健康，管理当局就必须树立起一种过程的观点。
显然，将过程保持在高质量状态的必要性是毋庸置疑的。
但现实中，好的过程质量只是例外而非常规。
要理解这一点，就必须仔细考察过程是如何设计的，以及随时间的流逝会发生什么样的变化。
首先来看一下过程的设计。
由于历史的原因，西方的企业组织模式已经演变成为由职能专业化的部门所构成的一种等级制结构。
管理当局的方向、目标和考核由上至下地部署在这一纵向的等级制构造中。
然而，产出产品，尤其是顾客所购买产品（组织因此而存在）的那些过程却是横跨组织的职能部门水

第一图书网, tushu007.com

平地流动着的（见图6—1）。
传统上，过程的每一块职能部分均由一个部门来负责，该部门的主管对这块绩效承担义务。
可是，没有谁对整个过程负责。
很多问题都源自部门要求与整个过程的要求之间的冲突。
在与职能目标、职能资源、职能成长相竞争中，跨职能过程备受冷落。
结果，这些过程在运作中常常是既无效果也无效率，也注定不具有适应性。
过程绩效不良的又一原因在于所有过程在演化过程中均会遭受到的自然劣化。
例如，在一家铁路公司中，从公司电话簿中可以看出，“维修职员”头衔要多于“职员”头衔。
维修职员的设立是为了防止某些曾发生过的严重问题的复发。
随着时间的流逝，头衔上的失衡成为了一个外在的证据，表明这些过程将维修固化为了组织的常规。
技术发展的加速，再加上顾客期望的攀升，造成了在成本和质量方面的全球性竞争压力。
这些压力刺激了对跨职能过程的探索，人们在思考如何来明确和理解这些过程并改进其绩效。
现有大量证据表明，在整个产品生产周期中，过程管理技术是导致过程绩效不良的一个主要问题。
职能目标常常与必须由跨职能过程来满足的顾客需要相冲突。
这些过程还会产生出各种各样的浪费（不准时、加工废品等等）。
很容易看到，许多产品，如发货清单的制作、保险单的填报或收款单的支付等，本来只需20分钟就可以完成但实际上却要花费20多天。
它们也很难及时改变以对持续变动的环境作出反应。
为了更好地满足顾客的需要，就必须使这些过程恢复其效果、效率和适应性。

第一图书网, tushu007.com

<<朱兰质量手册>>

作者简介

约瑟夫·M·朱兰(Joseph M. Juran，1904—)博士是举世公认的现代质量管理的领军人物。
他出生于罗马尼亚，1912年随家庭移民美国，1917年加入美国国籍，曾获电器工程和法学学位。
在其职业生涯中，他做过工程师、企业主管、政府官员、大学教授、劳工调解人、公司董事、管理

第一图书网, tushu007.com

<<朱兰质量手册>>

书籍目录

第1章 如何使用本手册　第2章 如何认识质量　第3章 质量计划过程 第4章 质量控制过程　第5章 质量改进过程　第6章 过程管理　第7章 质量与收益　第8章 质量与成本　第9章 测量、信息和决策　第10章 计算机在质量体系中的应用　第11章 ISO9000族国际标准　第12章 标高分析　第13章 战略展开 第14章 全面质量管理　第15章 人力资源和质量　第16章 质量培训　第17章 项目管理及产品开发 第18章 市场研究与市场营销　第19章 研究开发质量　第20章 软件开发　第21章 供应商关系　第22章 运营　第23章 检验与试验　第24章 逐件加工行业　第25章 顾客服务　第26章 行政与支持性活动 第27章 流程性产业　第28章 高技术产业中的质量　第29章 汽车产业　第30章 旅行与宾馆业　第31章 政府服务:联邦政府的再造　第32章 医疗保健服务　第33章 金融服务业　第34章 第二代数据质量体系　第35章 质量与社会　第36章 质量和民族文化　第37章 质量在发展中国家　第38章 质量在西欧 第39章 质量在中东欧国家　第40章 质量在美国　第41章 质量在日本　第42章 质量在中国　第43章 质量在拉丁美洲　第44章 基本统计方法　第45章 统计过程控制　第46章 接收抽样　第47章 实验设计与分析　第48章 可靠性概念与数据分析　附录Ⅰ 符号及缩略语汇编　附录Ⅱ 表与图　附录Ⅲ 质量标准、规格与相关文件选录　附录Ⅳ 质量体系术语　附录Ⅴ 质量改进工具

第一图书网, tushu007.com

章节摘录

插图：运营管理阶段：管理新过程一旦过程投入运行，运营管理阶段便告开始。
运营管理中的主要活动包括：（1）过程质量控制；（2）过程质量改进；（3）定期的过程评审和评价。
过程质量控制“过程控制”是一个持续的管理过程，在这一过程中，通过对控制点的测量来把握过程的实际绩效，将测量结果与质量目标进行比较，并对偏差采取行动。
过程控制的目标是确保业务过程的绩效保持在所计划的水平上。
（参见第4章“质量控制过程”。
）过程质量改进通过监测相对于顾客要求的过程绩效，过程主管就能够识别出过程的输出与实现顾客满意之间的差距。
这些差距便构成了过程质量改进活动的靶子。
它们表现为缺陷、投诉、高昂的不良质量成本，以及其他的不良。
（参见第5章“质量改进过程”。
）定期的过程评审和评价过程主管对当前的过程绩效进行评审和评价，以确保过程按计划运行。
评审应包括对过程设计本身的评审和评价，以对应设计条件的变化和预期的未来变化，如顾客的需要、新的技术以及竞争者的过程设计等方面的变化。
过程主管应当就评审顾客需要、评估和标高分析现有过程设定一个日程表，这样做是非常值得的。
随着顾客需要的变化，过程的测评指标也要重新定义，以反映这些变化。
这种持续的再定义便构成了一个测量管理子过程的主题，这一子过程是由过程主管和团队所建立的，并补足了顾客需要子过程。
这两个子过程有着密不可分的联系。
马尔科姆·鲍德里奇国家质量奖准则（1998）中有关过程管理的要求为过程绩效的评审和评价提供了一个基础。
世界上的各种其他的评奖准则，以及许多国家的和国际性的标准，都为过程主管和团队考虑过程评审提供了参考和指导。
（参见第14章“全面质量管理”和第11章“ISO9000族国际标准”。
）

第一图书网, tushu007.com

媒体关注与评论

书评本手册对于某些虽然同产品和服务的生产和销售没有直接的关系，但有必要了解所生产的质量及相关的副作用的“利害相关者”而言，也可起到帮手的作用。
这些利害相关者包括顾客链，公众，所有者，媒体，政府主管部门。

第一图书网, tushu007.com

<<朱兰质量手册>>

编辑推荐

《朱兰质量手册(第5版)》对于某些虽然同产品和服务的生产和销售没有直接的关系，但有必要了解所生产的质量及相关的副作用的“利害相关者”而言，也可起到帮手的作用。
这些利害相关者包括顾客链，公众，所有者，媒体，政府主管部门。

第一图书网, tushu007.com

<<朱兰质量手册>>

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