

<<质量管理>>

图书基本信息

书名：<<质量管理>>

13位ISBN编号：9787111268796

10位ISBN编号：7111268792

出版时间：2009-4

出版时间：机械工业出版社

作者：马风才

页数：213

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>

## &lt;&lt;质量管理&gt;&gt;

## 前言

“21世纪是质量的世纪”，产品和服务质量与每个人都有着直接或间接的关系。那么，质量管理包括哪些经麒内容?这些内容之间又是怎样的关系?对于这些问题，本书将给出明确的回答。

进入21世纪以来，质量管理得到了前所未有的发展，在系统介绍质量管理的经典内容的基础上，触及质量管理的热点问题、追踪质量管理的新发展、介绍质量管理的新成果就显得非常必要了。

一、本书内容 本怕系统地阐述，质量管理的理论及应用。  
全书共分9章。

第1章质量营理概论。  
主要介绍质量管理的基本概念、基本原理以及质量管理的发展历程相新发展。

第2章全面质量管理。  
围绕“三全一多样”，系统介绍了质量管理的基本上具和方法。  
结合实例说明了简单实用的7种常用质量管理工具的用法。

第3章顾客需求管理。  
按照掌握和分析顾客需求、正确管理顾客关系、最终达到顾客满意的思路，分别介绍了顾客需求调查、顾客关系管理以及顾客满意度测评的原理和方法。

第4章设计过挥质量管理。  
遵循“质量是设计和制造出来的，不是检验出来的”这一思想，分别阐述了面向质量的产品设计思路及方法、质量功能展开的技术路线、可靠性工程以及服务设计与质量控制。

第5章统计过程控制。  
结合实例，系统介绍了统计过程控制的基本原理、两类质量控制图的原理及绘制方法以及工序能力测定与分析。

第6章抽样检验。  
分别介绍抽样检验的基本原理、计数型抽样方案设计以及计量型抽样方案设计。

第7章质量经济分析。  
主要介绍质量成本及其分析、质量损失函数以及提高质量经济性的基本途径等内容。

第8章质量管理体系。  
围绕，ISO 9000族标准，分别介绍ISO 9000族标准的产生与发展、ISO 9000：2000核心标准以及质量认证等内容。

第9章60管理。  
一作为质量管理的新内容，主要介绍60管理概述、6管理水平度量、60管理实施以及精益60等内容。

1. 目标明确 从管理专业教学目的出发，为了让管理类学生系统地掌握质量管理的基本理论与方法技术，本书强调“从质量管理实践中总结质量管理理论，用先进质量管理理论指导质量管理实践”。

本书总结厂作者长达八年的企业管理实践及七年来《质量管理》课程教学与科研经验，透彻地介绍质量管理的基本概念、基本原理、基本方法和技术。

2. 系统性强 全书有一个完整的体系结构：围绕着“顾客满意，持续改进”这条主线，回答下面的系列问题：如何才能识别顾客的真正需求(第3章)；如何根据顾客的需求设计可靠、实用的产品或服务(第4章)；如何在产品实现过程中有效地实施质量控制，即统计过程控制(第5章)；如何对交付的产品进行检查验收才能尽可能少地使不合格品进入使用环节(第6章)；如何从经济角度认识质量管理的重要意义(第7章)；如何才能建立有效的质量管理体系(第8章)；世界级公司如何定位其质量水平(第9章)。

3. 深入浅出 把要介绍的内容讲清说透，既见森林，义见树木，对每一个质量管理问题，先作概述，以掌握全貌，然后讲清原理，对一些常用的质量管理工具，结合实例讲解其具体用法。

4. 内容新颖 本书涉及质量管理的热点问题，介绍厂质量管理的新成果，如： (1)顾客需求管理； (2)卡诺模型； (3)服务质量管理； (4)质量控制点的识别与监控； (5)精益6q

## <<质量管理>>

管理。

5. 配套材料齐备 (1)除第1章和第6章外,余下的7章中都附有教学案例,供教师组织学生进行讨论,以帮助学生巩固所学知识点,提高学生分析和解决实际质量问题的能力。

(2)每一章都附有习题,且在书后给出部分参考答案,便于学生课前预习,课后复习。

(3)制作了课件,供任课教师选用。

6. 恰当地处理了定量技术 质量管理涉及大量概率统计的知识。

本书不把数学推导作为重点,着重说明数学工具在质量管理中的应用。

三、读者对象 本书适合管理学本科生、MBA、硕士生以及从事实际质量管理的人员使用。

十分感谢机械工业出版社华章公司对本书出版给予的鼎力支持,正是在华章公司吴亚军、张杨等的支持、鼓励与鞭策下,才让我锲而不舍,最后得以完成本书。

在编写本书的过程由,参考了大量国内外有关质量管理的著作和学术论文,限于篇幅,书后仅列出了,其中主要的参考文献。

在此,谨向国内外有关作者表示深深的谢意。

鉴于作者水平有限,书中肯定有不妥之处,恳请专家、同行以及读者批评指正。

## <<质量管理>>

### 内容概要

本书在总结以往质量管理实践及教学经验的基础上，系统介绍了质量管理的理论和方法，共分9章。

本书不但涵盖了质量管理的经典内容，如全面质量管理、质量管理常用方法和工具、可靠性设计、统计过程控制、抽样检验、质量成本、质量管理体系，而且探讨了当今质量管理的一些热点问题并融入了质量管理的新成果，如顾客需求管理、卡诺模型、服务质量管理、质量控制点的识别与监控、精益6Q等。

本书可作为高等院校管理类本科生、MBA和研究生的教材，也可作为质量管理培训教材和实际工作者的参考用书。

## &lt;&lt;质量管理&gt;&gt;

## 书籍目录

前言教学建议第1章 质量管理概论 1.1 质量管理基本概念 1.2 质量管理基本原理 1.3 质量管理发展历程与新发展 习题第2章 全面质量管理 2.1 概述 2.2 质量管理基本工具 2.3 其他质量管理方法 案例分析：不断提高罚球水平 习题第3章 顾客需求管理 3.1 顾客需求调查 3.2 顾客关系管理 3.3 顾客满意度及其测评方法 案例分析：新欣家园有限公司 习题第4章 设计过程质量管理 4.1 面向质量的产品设计 4.2 质量功能展开 4.3 可靠性工程 4.4 服务设计与质量控制 案例分析：预定噩梦 习题第5章 统计过程控制 5.1 统计过程控制的基本原理 5.2 质量控制图 5.3 工序能力测定与分析 案例分析：润通管件有限公司走上质量管理的快车道 习题第6章 抽样检验 6.1 抽样检验的基本原理 6.2 计数抽样方案 6.3 计量抽样方案 习题第7章 质量经济分析 7.1 质量经济管珲概述 7.2 质量成本管理 7.3 质量成本统计核算 7.4 质量成本分析与报告 7.5 质量损失函数 7.6 提高质量经济性的途径 案例分析：民康医药集团搭上质量成才管理的末班车 习题第8章 质量管理体系 第9章 6Q管理附录 部分习题参考答案参考文献

## &lt;&lt;质量管理&gt;&gt;

## 章节摘录

在元器件和标准件的选择上,应尽可能采用已标准化的元器件和零部件。在满足要求的前提下,尽可能把元器件、零部件数量降到最低,以使结构简单。对可靠度要求非常高的产品,如航空航天用产品,应通过工作冗余或备份冗余来提高产品的冗余度。并联系统是典型的工作冗余,所有冗余同时处于工作状态;备份冗余只有当原来工作的冗余发生故障后,替代冗余才开始工作。

2.可靠性分析 在产品可靠性分析的方法中,用得最多的是故障模式及影响分析(hilure mode andeffect analysis, FMEA)和故障树分析(: faun tree analysis, FTA)。

(1)故障模式及影响分析.故障模式及影响分析就是通过对产品的系统研究,鉴别故障模式,判断故障影响,确定故障原因和机理的过程。

故障模式即故障的表现形式,如短路、开路、断裂、过度耗损等。

故障影响是故障对产品的使用、功能或状态所导致的结果,一般分为局部的,高一层次的和最终影响三级。

故障原因是直接导致故障或引起功能降低并进一步发展成故障的那些因素。

故障机理是引起故障的物理、化学、生物等方面的内在原因。

故障模式及影响分析是一种重要的可靠性定性分析方法。

除用于确定故障的各种原因和所造成的影响外,还可用来检查系统设计的正确性,评价系统的可信性、安全性,为系统的维修性分析、保障性分析及测试性分析提供信息,为确定纠正措施的优先顺序提供依据。

(2)故障树分析。

故障树分析是通过对可能造成产品故障的硬件、软件、环境、人为因素进行分析,画出故障树,从而确定产品故障原因的各种可能组合方式和(或)其发生概率的一种分析技术。

故障树是一种倒立树状的逻辑图。

它用一系列符号描述各种事件之间的因果关系。

故障树分析是一种系统安全性和可靠性分析的工具。

主要用于评估设计方案的安全性,判明潜在的系统故障模式和灾难性危险因素,为制定使用、试验及维护程序提供依据,辅助事故调查。

3.可靠性过程管理 可靠性管理应贯穿于规划、设计、试制、生产、使用全过程,它是产品整个生命周期的一项连贯性活动,不仅与设计者有关,而且与生产者和使用者密切相关。

只有设计、生产、使用方面密切配合,不断提高产品可靠性指标,才能满足顾客需求,取得良好的经济效益。

在规划设计阶段,可靠性管理就是在全面分析顾客需求的基础上,提出产品的基本性能和主要特点,并提出可靠性指标,实施可靠性论证,进而提出对产品的技术要求,确定质量钹格。

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>