

<<质量管理工具箱>>

图书基本信息

书名：<<质量管理工具箱>>

13位ISBN编号：9787512326644

10位ISBN编号：7512326645

出版时间：2012-7

出版时间：中国电力出版社

作者：杨兴文，郑秋菊 著

页数：345

字数：355000

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>

<<质量管理工具箱>>

前言

前言 企业管理活动纷繁复杂，常常需要使用一些工具。然而，各种工具林林总总、众说纷纭，当我们面对现实问题时，恰当、便捷地选用合适的工具和方法便成为当务之急。

举例来说，有哪些方法最可能奏效？

在什么情况下适用？

实施步骤如何？

有些什么注意事项？

这些问题都需要一一破解。

本系列图书恰恰为破解这些问题而策划编写，旨在为广大读者提供全面、实用的管理工具手册。该系列中涉及的主题包括流程管理、人力资源管理、客服管理、财务管理、团队管理、生产管理、质量管理、成本管理、营销管理、执行管理等，基本涵盖了管理活动的各个领域。

每个主题单独成册，将这一领域中的各项业务划分为模块，在书中体现为章，再将模块中各种重要的工具和方法搜寻齐全，一一列举，逐个讲解，因而内容丰富、体系完备、分类准确、方便实用。

具体来说，系列图书具有以下特色：第一，兼具系统性与针对性。

在各章中，工具种类丰富多样，组成了较为完整的体系，最大限度地满足读者所需。

同时，每种工具和方法都独立成篇，针对具体情况分析阐述，内容清晰完整，易于查找，非常方便阅读和使用。

第二，具备较强的实用性。

实用性是工具箱图书的必备特点，更是持久的目标。

书中通常依次对每种工具和方法的含义、要点和使用步骤进行细致说明，并且穿插现实中的案例，进一步论述其效果，让读者既了解工具和方法本身，也明白如何应用，真正实现学以致用。

第三，工具和方法相得益彰。

在企业管理活动中，工具和方法可谓共存共生：撇开方法说工具，可能使人不知所以而盲目套用；搁置工具谈方法，又可能显得空泛，且缺乏可操作性。

本系列图书在兼具系统性和实用性的前提下，既选取了工具，也收录了方法，使得二者产生互补效应，进一步完善了图书的内容，以期更好地帮助读者迅速、有效地解决问题，并提高综合能力。

同时需要说明的一点是，使用任何工具，都需要借助人的主观判断。

如果管理者能在掌握这些工具和方法的基础上做到不拘泥于形式，不生搬硬套，结合具体情况认真分析、灵活应用，那么将更利于发挥工具的功能，取得更好的管理效果。

《质量管理工具箱》是该系列图书中的一本。

本书全面、系统地对质量管理的各个模块进行了科学的梳理，经过严格筛选，从质量管理策划、质量管理团队建设、供应链管理、质量环境管理、信息系统管理、检测系统管理、过程控制、质量管理的可靠性管理、质量改进等9个方面选取了63个工具或方法。

对于每一个工具或方法，充分结合流程图、演示图、数理统计等表现形式层层展开，深入浅出地剖析了其使用方法、范围、规则等，旨在引导读者应对相应的工作环境和难题的同时，学会解决问题的思维方式以及掌握具体的解决手段。

希望本系列图书对读者能有所帮助，同时，对书中的不足之处，也恳请读者提出宝贵意见。

<<质量管理工具箱>>

内容概要

《“实用管理工具箱”系列：质量管理工具箱》全面、系统地对质量管理的各个模块进行了科学的梳理，从质量管理策划、质量管理团队建设、供应链管理、质量环境管理、信息系统管理、检测系统管理、过程控制、质量管理的可靠性管理、质量改进等9个方面选取了63个工具或方法。对于每一个工具或方法，结合流程图、演示图、数理统计等表现形式层层展开，深入浅出地剖析了其使用方法、范围、规则等，旨在引导读者在应对相应的工作环境和工作的同时，学会解决问题的思维方式、掌握具体的解决手段。

《“实用管理工具箱”系列：质量管理工具箱》适合企业质量管理人员、企业培训师、企业咨询师以及高校相关专业师生阅读使用。

<<质量管理工具箱>>

作者简介

杨兴文，国际注册管理咨询师、培训师，多年担任外资企业工程、生产、品质等方面中高层管理职务。

长期为广东移动、广东电信、四川电信、中海油、苏泊尔电器、志丰电子、展胜电子科技等企业提供专项的高端体系及流程优化咨询和培训服务。

主要咨询方向包括ISO体系、7S推行、精益生产、TQM、SPC/MSA/FMEA工具、执行力等，具有很强的实践问题解决能力。

<<质量管理工具箱>>

书籍目录

前言

第1章 质量管理策划--基于目标的质量管理设计

质量管理是为实现质量目标而开展的一系列管理活动。

在质量管理初期，管理者必须对基于目标的质量管理过程进行规划和设计，以实现质量目标，降低产品成本，从而取得良好的经济效益。

1.1 质量目标决策--调查实际需求，做出合理决策

1.2 SIPOC分析--确定质量管理计划中的重要元素

1.3 质量功能配置--从客户角度进行质量设计

1.4 箭条图法--通过计划评审，制订计划安排

1.5 制订计划--在初期制订质量计划和检验计划

1.6 界定绩效标准--制订质量管理的绩效标准

第2章 质量管理团队建设--以团队协作进行质量管理

质量管理中，人、技术、设备等都对质量水平有着很大影响。

其中人对质量水平的影响更深更广，因为人直接操控技术、设备等。

质量管理团队建设就是进行人的培育和组织的，这对质量管理的作用尤为深远。

2.1 构建组织结构--建立高效运行的质量体系

2.2 质量岗位设置--合理划分管理体系的责任

2.3 处境领导模式--明确质量管理中领导角色

2.4 有效规则--明确质量团队协作和沟通规则

2.5 分类作业--根据作业形式，建设管理团队

2.6 项目宪章--完善团队目标识别和后期审核

2.7 QC小组--充分发挥员工的积极性、创造性

第3章 供应链管理--通过约束供应源

进行总体质量管理供应链将供应商、制造、仓库、配送和渠道等纳入了同一个流程体系。

对这个链条实施有效的质量管理，可以从整体上把握产品质量和服务质量，从而更好地满足顾客需求。

3.1 明确供应程序--建立易于识别的供应流程

3.2 供应商审核--基于整体实力选择供应商

3.3 产品审核--基于供应产品属性选择供应商

3.4 质量特性值评估--基于质量和成本选择供应商

3.5 工艺审核--评估供应商生产工艺能力

3.6 判定标准--不合格品的判定、分析和处置

3.7 契约化控制--与供应商建立契约化合作模式

3.8 动态管理--对供应商进行动态分级和管理

第4章 质量环境管理--保障质量管理的高效运作

质量环境管理是企业的重要社会责任，同时也是全面提高企业管理机能、强化质量管理水平的手段--它能够让企业最大限度地减少质量管理事故，促进质量改善，降低质量成本。

4.1 思想的改造--建立质量管理意识

4.2 全员参与--提倡全员参与质量管理

4.3 3定5s--完善工作的现场环境管理

4.4 标识化管理--提高质量的可追溯性管理

<<质量管理工具箱>>

4.5 检验规制--保证质量管理有序运行的规范

4.6 WEEE指令--严格遵守全球通行的环保法令

4.7 RoHS指令--严格遵守有害物质禁用指令

4.8 ISO14001-国际标准组织的环境管理体系

第5章 采用信息系统--纳入信息技术的质量管理

质量信息是反映产品或服务质量的状态、变化及与相关因素关系的数据、报告和资料的总称。

质量信息包括与产品质量有关的全部活动的信息。

建立质量信息管理系统，可以高效地搜集、整理、分析这些质量数据，为质量管理提供充足的依据。

5.1 质量信息--确定质量研究所需的数据

5.2 体系构架--质量信息体系建设

5.3 融入QMIS--实施信息化的智能操作管理

5.4 数据收集--建立全面的质量数据库

.....

第6章 精确的检测系统--致力于质量管理的计量分析

第7章 过程控制--致力于过程中的预防监督

第8章 提升质量管理的可靠性--致力于满足质量要求得到客户的信任

第9章 质量改进--致力于增强满足质量要求的能力

参考文献

后记

<<质量管理工具箱>>

章节摘录

- (1) 领导者带头参与。
- (2) 激励员工参与。
- (3) 扫除员工参与的各种障碍，包括思想障碍。
- (4) 给参与后业绩突出的员工奖励。

针对这些条件企业应该采取以下措施，来做好调动全员参与的工作。

- (1) 对员工一视同仁。

首先要改变管理思想，确立正确对待员工的态度。

从决策层的认识到企业的规章制度，都应当把员工视为企业最宝贵的财富、最重要的资源。要不分职位、不分部门平等对待每位员工。

- (2) 确定员工参与内容。

全员参与要避免不分主次、不讲程序的参与，而必须要确定每位员工参与质量管理的内容。

- 1) 员工职责不同，其所参与活动的内容也会有所不同。

2) 参与的方式和内容也应该有所不同，比如企业制订质量政策方针，员工可以通过规定的渠道提出自己的意见。

- 3) 提倡员工积极参与本职工作相关的活动。

- (3) 开通员工参与渠道。

企业和员工要设有相应的沟通渠道，便于员工将自己的意见和建议及时向有关领导反映。

必要时，企业可以公开征求员工的意见和建议。

- (4) 提供员工参与质量管理机会。

全员参与质量管理必须给员工提供机会，培养全员积极参与质量管理的氛围。

比如通过开设质量改进课题、评选质量改进优秀员工、召开员工代表会议等形式吸引员工参与质量管理活动。

- (5) 开展集体性质量活动。

开展集体性质量活动有两种方式。

- 1) 开展形式多样的集体性质量管理活动，比如质量自检、互检、QC小组活动等。

- 2) 进行内部质量审核时，吸收员工代表参与，这对质量改进管理活动非常重要。

- (6) 进行针对性培训。

针对性的质量管理培训可以增强员工的质量意识、提高员工技能，以促使他们自觉地参与企业的各项质量管理活动，这是全员参与的基础。

二、采用可实现全员参与的方法 全员参与质量管理可通过下面几种方法来实现。

1. 成立质量改善小组 成立质量改善小组是实现全员参与的重要形式，其特点如下： (1)

在现场中发现、分析并解决生产质量问题。

- (2) 质量改善小组由一些基层管理人员及基层员工组成，人数一般在6~10人。

- (3) 组建方式有多种，既可以在一个班组内建立，也可以跨班组建立。

(4) 活动方式多种多样，除了进行经常性的小组内活动外，还可以在车间、公司内组织经验交流会等。

值得注意的是，小组提出的意见不一定完全正确，但是对这些意见，企业管理人员都要给予足够的重视，以免打击了小组成员的积极性。

2. 全员把关在传统作业中，工人只管理本工序的加工质量，本工序加工完毕后就将其送入下道工序，每道工序的工人都不关注产品的质量，而仅仅依赖质量检验部门的检验，因而往往废品率很高。

而全员把关的方法，是让每位员工都保证不让任何有质量缺陷的加工作件进入下一工序。

加强了每位员工对生产质量的关注，这样会节约大量的劳动力成本和机器损耗成本。

以某加工生产线上的四道工序为例进行分析。

工序A的工人加工完成后，能够百分之百地找到不合格加工作件，并将其余的合格件送入到工序B，

<<质量管理工具箱>>

这里假设有1个不合格加工零件，那么就有 $100-1=99$ 个合格件。

同理，工序B的工人在加工完成后只允许合格的94个加工件进入工序C，而将5个不合格加工件拣出。

以此类推，最后工序D的工人生产出的合格产品为90件。

分析此案例，可以得出在工序B、C、D中：（1）节约了用于加工已经成为不合格零件的加工时间。

（2）减少了机器设备的损耗。

（3）减少了设备故障引起的停工次数。

……

<<质量管理工具箱>>

编辑推荐

《“实用管理工具箱”系列：质量管理工具箱》特点：兼具系统性与针对性。在各章中，工具种类丰富多样，共同组成较为完整的体系，最大限度满足读者所需。同时，每种工具和方法都独立成篇，针对具体情况分析阐述，内容清晰完整，易于查找，非常方便阅读和使用。

具备较强的实用性。

实用性，是工具箱图书的必备特点，更是持久的目标。

书中通常依次对每种工具和方法的含义、要点和使用步骤进行细致说明，并且穿插现实中的案例，让读者既了解工具和方法本身，也明白如何应用，真正实现学以致用。

工具和方法相得益彰。

本系列图书在兼具系统性和实用性的前提下，既选取了工具，也收录了方法，使得二者产生互补效应，进一步完善了图书的内容，以期更好地帮助读者迅速、有效地解决问题，并提高综合能力。

分门别类、得心应手。

管理实践在工具和方法的协助下会更加事半功倍。

<<质量管理工具箱>>

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>