



石家莊鐵道大學
SHIJIAZHUANG TIEDAO UNIVERSITY

在线开放课程

质量检查与安全管理

质量与质量管理概述

主讲：周颖

目录



在线开放课程

- 质量与质量管理
- 质量管理的发展
- 全面质量管理



- ◆ 全面质量管理（简称TQM）定义为：
- ◆ “一个组织以质量为中心，以**全员参与**为基础，目的在于通过让**顾客满意**和**本组织成员及社会**受益而达到**长期成功**的管理途径”。
- ◆ 现在国际标准化组织把全面质量管理统一称为TQM，即Total Quality Management。

- 全面质量管理的基本要求：
 - “三全、一多样”
 - 全过程的质量管理（每一个工序环节）
 - 全员的质量管理（每一个工作人员）
 - 全企业的质量管理（每一个层次每一个部门）
 - 多方法的质量管理

- 全面质量管理的基本观点：
 - 全面质量的观点
 - 为用户服务的观点
 - 预防为主的观点
 - 用数据说话的观点



- 全面质量管理的基本工作方法：

- PDCA循环法（戴明环）

- P---计划
- D---实施
- C---检查
- A---处理

持续改进的思想

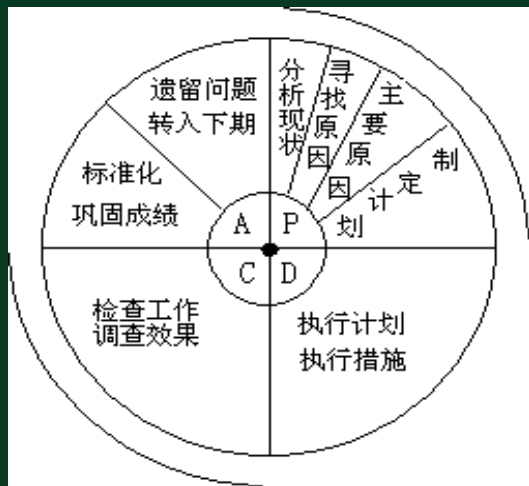


全面质量管理

PDCA循环四个阶段和八个步骤：

➤**1. 计划 (Plan)**：包括确定质量目标、方针，制定质量活动计划和管理项目等。

➤**2. 实施 (Do)**：根据第一阶段的计划，组织大家付诸行动。

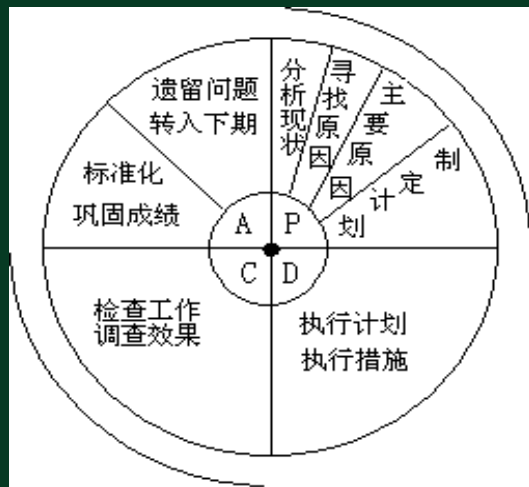


全面质量管理

PDCA循环四个阶段和八个步骤：

➤3. **检查 (Check)**：对实施的情况进行检查，总结，肯定成绩和经验，找出存在的问题和原因。

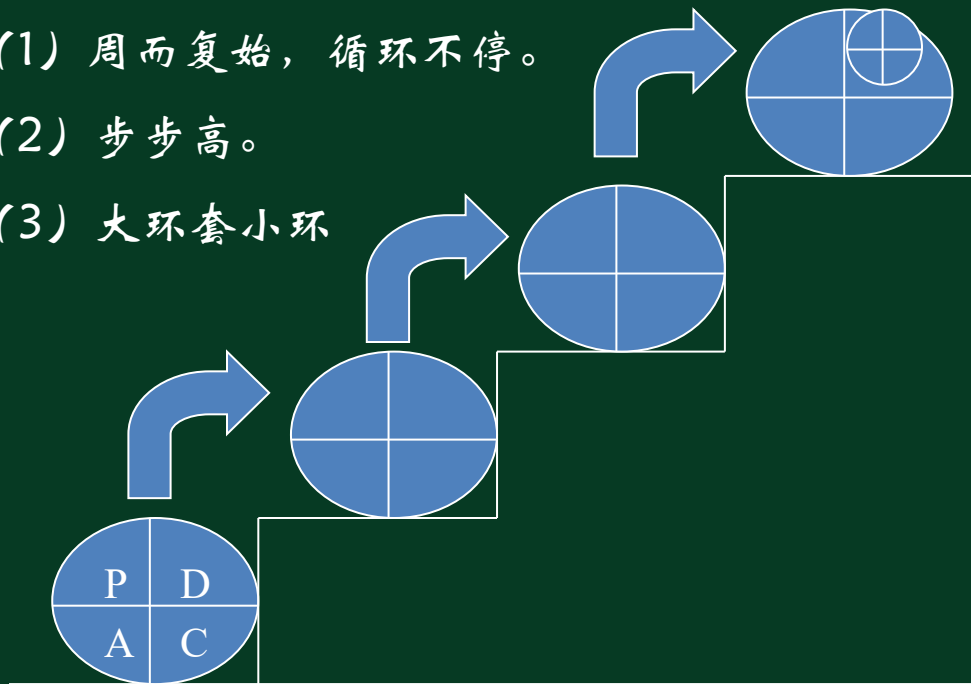
➤4. **处理 (Action)**：根据检查的结果，采取相应的措施。成功的经验，制订成标准；不成功的问题，采取措施解决；不能解决的问题，找出原因，为下一期计划提供资料。



全面质量管理

PDCA工作循环运转特点：

- (1) 周而复始，循环不停。
- (2) 步步高。
- (3) 大环套小环



习题：

- 全面质量管理的基本工作方法是什么？

答： PDCA循环

习题：

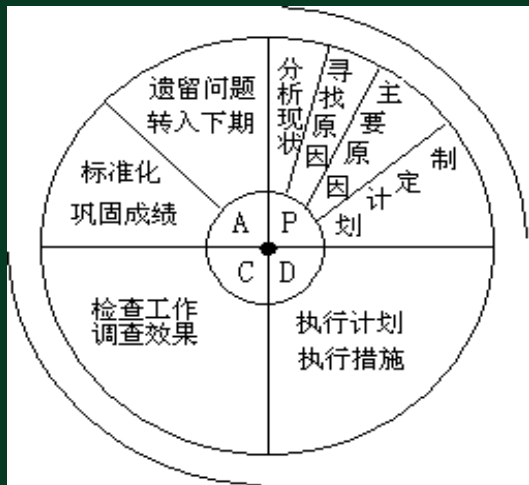
- 全面质量管理的基本观点有哪些？

答：全面质量的观点、为用户服务的观点、预防为主的观点、用数据说话的观点

习题：

➤ 质量控制的PDCA循环分为哪四个阶段和八个步骤？

答：



习题：

- 下列质量管理的职能活动中，属于PDCA循环中“**A**”职能的活动是（ ）
 - A. 制定实现质量目标的行动方案
 - B. 明确项目质量目标
 - C. 专职质检员检查产品质量
 - D. 行动方案的部署和交底

- 答： **A**

习题：

- 推行全面质量管理的基本要求，可以概括为一句话：“三全，一多样”，即：_____、
_____、_____和_____。
- 答：全过程的质量管理、全员的质量管理、
全企业的质量管理、多方法的质量管理

小结

- 质量与质量管理
- 质量管理的发展
- 全面质量管理



再见!