

1、**质量：**根据国标 GB / T 6583—94，质量被定义為“反应实体满足明确或隐含需要的能力的特性总和”。

2、**实体：**可单独描述和研究的事物，它可以是活动和过程，也可以是产品，也可以是组织、体系、人以及上述各项的任何组合。

3、**产品：**某一活动和过程的成果。

4、**产品质量：**反应产品满足明确或隐含需要的能力的特性总和。

5、**真正质量特性：**直接反应顾客对产品期望和规定的质量特性。

6、**代用质量特性** 企业為了满足顾客期望和规定，对应地制定产品原则、确定产品参数来间接地反应真正质量特性。

7、**过程：**将输入转化為输出的一组彼此有关的资源和活动。

8、**质量环：**从最初识别需要到最终满足规定和期望的各阶段中影响质量的互相作用活动的概念模式。又称為质量螺旋或产品寿命周期。

9、**质量管理：**国标 GB / T 6583—94 給质量管理下的定义是：“确定质量方针、目的和职责，并在质量体系中通过诸如质量筹划、质量控制、质量保证和

质量改善使其实行的所有管理职能的所有活动。”

10、**质量管理学：**有关质量的一般规律、理论和措施的知识体系。通俗地說，就是研究产品质量产生、形成、实现过程客观规律的学科，既波及经济学、管理学等社会科学，又波及数学、数理记录等自然科学，并且与社会发展亲密有关，因此属于“边缘学科”。

11、**五方受益者：**顾客、职工、所有者、供方、社会。

12、**全面质量管理** 国标 (CB / T6583—94) 《质量管理和质量保证——术语》中对全面质量管理的定义是：“一种组织以质量為中心，以全员参与為基础，

目的在于通过让顾客满意和本组织所有组员及社会受益而到达長期成功的管理途径。”详细地說，全面质量管理就是以质量為中心，全体职工以及有关部门积极参与，把专业技术、经营管理、数理记录 and 思想教育結合起来，建立起产品的研究、设计、生产、服务等全过程的质量体系，从而有效地运用人力、物力、财力、信息等资源，以最经济的手段生产出顾客满意的产品，使组织、全体组员和社会均能受益，从而使组织获得長期成功和发展。

13、**三全一多样：**

对全面质量管理的基本规定的概括。它是指：全员的质量管理、全过程的质量管理、全企业的质量管理和多措施的质量管理。

14、原则：国标 GB / T 39351—83 对原则所下的定义是：“原则是对反复性事物和概念所做的统一规定，它以科学、技术和实践经验的综合为基础，通过有关方面协商一致，由主管机构同意，以特定的形式公布，作为共同遵守的准则和根据”。

15、原则化：国标 GB / T 3951—83 对原则化下的定义是“在经济、技术、科学及管理等社会实践中，对反复性事物

和概念，通过制定、公布和实行原则，到达统一，以获得最佳秩序和社会效益。”

16、质量信息：反应企业产品质量和产供销各个环节的基本数据、原始记录以及产品使用过程中反应处理的多种情报资料。它是质量管理的耳目，也是一项重要的资源。

17、产品责任：制造者、销售者对顾客使用该产品导致的伤亡、损害事故所应承担的法律责任。

18、质量成本：企业为保证产品质量而支出的一切费用以及由于产品质量未到达既定的原则而导致的一切损失的总和。

是衡量企业质量管理活动和质量体系有效性的根据。

19、直接质量成本：在产品的制造和销售过程中所发生的质量成本，一般由内部故障成本、外部故障成本、鉴定成本和防止成本四个部分构成。

20、 GB / T19000 系列原则：GB / T 19000 系列原则是我国等同采用 ISO 9000 系列原则而制定的。又称为双编号系列国标，写作 GB / T19000 — ISO 9000. 其原则名称为《质量管理与质量保证》。它是一套精心设计、构造严谨、定义明确、内容详细和实用性强的管理原则，它包括“两个指南”和“三种质量保证模式”。“两个指南”是指一头一

尾两个原则，既 GB / T19000. 1 — ISO9000——1 《质量管理和质量保证——选择和使用指南》和 GB / T19004. 1 — ISO 9004—1 《质量管理和质量体系要素指南》：“三种保证模式”是指 GB / T19001 — ISO9001 《质量体系——设计 / 开发、生产、安装和服务的质量保证模式》，GB / T 19002 — ISO 9002 《质量体系——生产和安装的质量保证模式》和 GB / T 19003 — ISO 9003 《质量体系——最终检查和试验的质量保证模式》。

21、 ISO 9000 族：由 ISO / TC 176 技术委员会制定的所有国际原则。TC176 指的是国际原则化组织的“质量管理和质量保证

技术委员会”。目前，这些原则包括：ISO9000 至 ISO9004 的所有国际原则和各分原则；ISO 10001 至 ISO

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/687162103155010032>