



《光伏企业质量控制与管理》

质量管理

主讲老师：陈玉红



目 录



1. 质量管理的概念



2. 质量管理的主要活动



3. 质量管理的特性



4. 质量管理的原则



5. 质量管理发展历史



•什么是管理？

管理是社会组织中，为了实现预期的目标，以人为中心进行的**协调活动**。

管理的四大职能：**计划、组织、领导、控制**



质量管理的概念



ISO9000族标准将质量管理定义为：
在质量方面指挥和控制组织的协调的活动





**质量
方针**

由组织的最高管理者正式颁布的组织的意图和方向。

例：

某企业：“以质量求生存，以品种求发展”；

某政府：规范管理、优质高效、争创一流、持续改进；

河北化工医药职业技术学院学院：学以进德，工以养技。



质量管理的概念



1. 质量目标应在质量方针的框架制定，即质量目标应与质量方针保持一致。

2. 质量目标中应包括满足产品要求所需的内容，并是能够测量的。

3. 质量目标制定后，须在各相关的职能和层次上展开。

例：某物业公司的质量方针“给业主提供便捷的维修活动”。质量目标：一般故障30分钟解决；24小时服务；电话铃响不超过3声必须接听等。

例：某家电企业的质量方针中承诺“为顾客提供高保真的音响产品”，质量目标中应考虑诸如音响的“频率响应”“音噪比”等具体的质量特性

例：一个物业公司质量目标中规定了住户满意率达90%以上，而这满意率是通过保安、保洁、绿化、维修等服务满意率达到的。



质量策划

致力于制定质量目标并规定必要的运行过程和相关资源以实现质量目标。

质量计划与质量策划区别

质量计划

质量计划是一种**文件**，是对特定的目的、过程或合同，规定由谁以及何时使用哪些程序和相关资源的文件。

质量策划

质量策划是一种**活动**或者说是一种**筹措和安排**，编制质量计划是质量策划过程中的一项活动，是质量策划的一部分。质量策划所形成的文件可以是质量计划。



质量管理主要活动



质量
控制

质量管理的一部分，致力于**满足**质量要求的过程。

质量
保证

质量管理的一部分，致力于**提供**质量要求会得到**满足的信任**。

区别
与
联系

两者都是质量管理活动的一部分，两者都是以满足质量要求为目的，

质量保证活动侧重于为满足质量要求提供对方信任的证据；质量控制活动侧重于如何满足质量要求。



质量管理主要活动



质量
改进

质量管理的一部分，致力于增强满足质量要求的能力。

持续
改进

“增强满足要求的能力的**循环**活动”，是一种永远也没有止境改进过程。

没有最好，只有更好！



质量管理的特性



社会性

评价质量管理的好坏应当从**整个社会**的角度来考虑。

经济性

质量评价应从**成本、价格、使用价值和消耗**等几方面进行，达到合理的平衡。

系统性

质量管理体系受设计、制造、使用等多种环境和因素综合影响。



1.以顾客为焦点

2.领导作用

3.全员参与

4.过程方法

5.改进

6.循证决策

7.关系管理

四方：顾客、领导、员工、相关方

两法：过程方法、循证决策

一改进：改进



质量管理的原则



1. 以顾客为焦点

质量管理的主要关注点是满足顾客要求，并且努力超越顾客期望。

增加顾客价值

增强顾客满意

增进顾客忠诚

增加重复性业务

提高组织声誉

扩展顾客群

增加收入和市场份额的目的





1. 以顾客为焦点

- ◇ 明确谁是组织的顾客；
- ◇ 理解顾客当前和未来的需求和期望；
- ◇ 将最终的目标与顾客的需求和期望联系起来；
- ◇ 在整个组织内沟通顾客的需求和期望；
- ◇ 为满足顾客的需求和期望，对产品和服务进行策划、设计、开发、生产、交付和支持；
- ◇ 测量和监视顾客满意情况，并采取适当的措施；
- ◇ 在有可能影响到顾客满意的有关相关方的需求和事业的期望方面，确定并采取措拖；
- ◇ 积极管理顾客的关系，以实现持续成功。



2. 领导作用

各级领导建立统一的宗旨和方向，并且创造全员积极参与的条件，以实现组织的质量目标。

- ① 为组织确定统一的宗旨和方向；
- ② 为员工创造一个能充分参与以实现组织目标的内部氛围和环境；
- ③ 建立实施并保持改进质量管理体系；
- ④ 提高顾客满意，并使所有相关方满意；
- ⑤ 不断提高组织的全面意识。





2. 领导作用

各级领导建立统一的宗旨和方向，并且创造全员积极参与的条件，以实现组织的质量目标。

- ✓ 提高实现组织质量目标的有效性和效率；
- ✓ 使组织的过程更加协调；
- ✓ 改善组织各层级各职能间的沟通；
- ✓ 开发和提高组织及其人员的能力，以获得期望的结果。



2. 领导作用

- ✧ 在整个组织内就其使命、愿景、战略方针和过程进行沟通；
- ✧ 在组织的所有层级，创建并保持共同的价值观，公平和道德行为的模式；
- ✧ 培育诚信和政治的文化；
- ✧ 鼓励在整个组织范围内履行对组织的承诺；
- ✧ 确保各级领导者成为组织人员中的楷模；
- ✧ 为人员提供履行职责所需的资源培训和权限；
- ✧ 激发鼓励和表彰人员的贡献。



3. 全员参与

在整个组织内，各级人员的胜任、被授权和积极参与，是提高组织创造和提供价值能力的必要条件。

全员参与的核心调动人员的积极性，关键是激励采取一些措施，发挥人的潜能，提高能力。





3. 全员参与

在整个组织内，各级人员的胜任、被授权和积极参与，是提高组织创造和提供价值能力的必要条件。

- ✓ 组织内人员对质量目标有更深入的理解，以及更强的加以实现的动力；
- ✓ 在改进活动中，提高人员的参与程度；
- ✓ 促进个人发展、主动性和创造力；
- ✓ 提高人员的满意度；
- ✓ 增强整个组织的相互信任和协作；
- ✓ 促进整个组织对共同价值观和文化的关注。



3. 全员参与

- ✧ 与员工沟通，以增进他们对个人贡献的重要性的认识；
- ✧ 促进整个组织内部的协作；
- ✧ 提倡公开讨论，分享知识和经验；
- ✧ 授权人员确定工作中的制约因素，并积极主动参与；
- ✧ 赞赏和表彰员工的贡献，钻研精神进步；
- ✧ 针对个人目标进行绩效的自我评价；
- ✧ 进行调查，以评估人员的满意程度和沟通结果，并采取适当的措施。

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/307101152133006062>