

# 工业行业质量管理管理方案

第一章 质量管理体系概述.....	3
1.1 质量管理的基本概念.....	3
1.1.1 质量的定义.....	3
1.1.2 质量管理的基本内涵.....	3
1.1.3 质量管理的基本原则.....	3
1.1.4 质量管理的起源.....	4
1.1.5 质量管理体系的发展.....	4
1.1.6 我国质量管理体系的建立与发展.....	4
第二章 质量管理组织结构.....	5
1.1.7 组织架构概述.....	5
1.1.8 设计原则.....	5
1.1.9 组织架构组成.....	5
1.1.10 运作机制.....	5
1.1.11 质量管理委员会岗位职责.....	6
1.1.12 质量管理部岗位职责.....	6
1.1.13 质量管理小组岗位职责.....	6
1.1.14 质量监督员岗位职责.....	6
第三章 质量管理政策与法规.....	7
1.1.15 政策制定的原则.....	7
1.1 保证产品质量：质量管理政策的制定应以保证产品满足国家和行业标准、顾客需求为基本原则。.....	7
1.2 合规性：政策制定应遵循国家相关法律法规，保证企业质量管理活动符合国家政策导向。.....	7
1.3 全员参与：质量管理政策应鼓励企业全体员工参与，形成全员质量意识，共同推进质量管理工作的开展。.....	7
1.3.1 政策制定的内容.....	7
2.1 质量目标：明确企业质量目标，包括产品功能、可靠性、安全性等方面的指标。.....	7
2.2 质量方针：制定具有企业特色的质量方针，体现企业对质量的追求和承诺。.....	7
2.3 质量策略：根据企业实际情况，制定切实可行的质量策略，包括产品设计、生产、检验、售后服务等环节。.....	7
2.4 质量改进：鼓励企业持续开展质量改进活动，提高产品竞争力。.....	7
2.5 质量培训：加强员工质量培训，提高员工质量意识和技术水平。.....	7
2.5.1 法规遵守的意义.....	7
1.1 保障消费者权益：遵守质量管理法规，有助于保障消费者合法权益，提高企业信誉。.....	7
1.2 规避法律风险：遵守质量管理法规，有助于规避企业法律风险，减少法律纠纷。.....	7
1.3 促进企业发展：遵守质量管理法规，有助于提高企业整体素质，促进企业可持续发展。.....	7
1.3.1 法规遵守的措施.....	7
2.1 宣传教育：加强质量管理法规宣传教育，提高员工对法规的认识和遵守意识。.....	7
2.2 建立健全制度：建立健全企业内部质量管理体系，保证法规要求的落实。.....	8

2.3 定期检查：对企业质量管理活动进行定期检查，保证法规执行的到位。.....	8
2.4 违规处理：对违反质量管理法规的行为，严肃处理，保证法规权威。.....	8
2.5 持续改进：根据法规要求，持续改进企业质量管理水平，保证法规执行的持续有效性。.....	8
第四章 质量策划与目标设定.....	8
2.5.1 产品或服务质量方针的制定.....	8
2.5.2 产品或服务质量目标的确定.....	8
2.5.3 质量管理体系的设计与实施.....	8
2.5.4 质量控制计划的制定与执行.....	8
2.5.5 质量改进活动的开展.....	8
2.5.6 质量目标的设定.....	9
2.5.7 质量目标的分解.....	9
2.5.8 质量目标的监控与考核.....	9
2.5.9 质量目标的动态调整.....	9
第五章 质量管理体系文件.....	9
2.5.10 目的.....	9
2.5.11 范围.....	10
2.5.12 职责.....	10
2.5.13 文件控制程序.....	10
2.5.14 目的.....	10
2.5.15 范围.....	10
2.5.16 职责.....	11
2.5.17 质量记录管理程序.....	11
第六章 过程控制与改进.....	11
2.5.18 过程控制的重要性.....	11
2.5.19 过程控制的基本原则.....	11
2.5.20 过程改进的方法.....	12
2.5.21 过程改进的工具.....	13
第七章 质量检验与监测.....	13
2.5.22 质量检验标准.....	13
2.5.23 质量检验方法.....	14
2.5.24 数据收集.....	14
2.5.25 数据分析方法.....	14
2.5.26 数据分析应用.....	15
第八章 供应商质量管理.....	15
2.5.27 供应商选择原则.....	15
2.5.28 供应商评价体系.....	15
2.5.29 供应商选择与评价流程.....	16
2.5.30 协议内容.....	16
2.5.31 协议签订与执行.....	16
第九章 客户满意度与投诉处理.....	17
2.5.32 目的与意义.....	17
2.5.33 客户满意度调查方法.....	17
2.5.34 客户满意度评价步骤.....	17

2.5.35 注意事项.....	18
2.5.36 投诉处理流程.....	18
2.5.37 投诉处理改进措施.....	18
第十章 质量管理体系审核与评价.....	18
2.5.38 内部审核的目的与意义.....	19
2.5.39 内部审核的流程与方法.....	19
2.5.40 内部审核的注意事项.....	19
2.5.41 外部审核的目的与意义.....	19
2.5.42 外部审核的流程与方法.....	20
2.5.43 外部审核的注意事项.....	20

## **第一章 质量管理体系概述**

### **1.1 质量管理的基本概念**

#### **1.1.1 质量的定义**

质量是指产品或服务满足规定或潜在需求的特性总和。质量不仅包括产品本身的质量特性，还包括与产品相关的服务质量、过程质量等。质量是衡量企业核心竞争力的重要指标，也是企业持续发展的基础。

#### **1.1.2 质量管理的基本内涵**

质量管理是指在产品或服务的设计、生产、供应和售后服务等全过程中，通过计划、组织、协调、控制等手段，对质量形成的各个环节进行有效管理和监督，以保证产品或服务满足规定或潜在需求的活动。

(1) 质量策划：确定产品或服务的质量目标，制定质量方针、质量目标和质量计划。

(2) 质量控制：对产品或服务生产过程进行监督、检查，保证产品或服务符合质量要求。

(3) 质量保证：通过建立质量管理体系，对产品或服务的质量进行持续改进，以满足顾客需求。

(4) 质量改进：通过持续改进，提高产品或服务的质量水平，增强企业竞争力。

#### **1.1.3 质量管理的基本原则**

(1) 以顾客为中心：企业应始终关注顾客需求，满足顾客期望，提高顾客满意度。

(2) 领导作用：领导者应积极参与质量管理，制定质量方针，提供必要的资源，营造良好的企业文化。

(3) 全员参与：企业员工应积极参与质量管理，共同为提高产品质量做出贡献。

(4) 过程方法：将产品或服务生产过程视为一个系统，通过优化过程，提高质量。

(5) 系统管理：建立质量管理体系，实现质量管理活动的系统化、规范化。

(6) 持续改进：不断进行质量改进，提高产品或服务的质量水平。

(7) 事实决策：依据数据和信息进行决策，保证决策的科学性。

(8) 供应商关系：与供应商建立良好的合作关系，共同提高产品质量。

## 第二节 质量管理体系的发展历程

### 1.1.4 质量管理的起源

质量管理起源于 20 世纪初的美国，当时的质量管理主要关注生产过程中的质量控制。1924 年，美国统计学家休哈特（W. A. Shewhart）提出了统计质量控制理论，奠定了质量管理的基础。

### 1.1.5 质量管理体系的发展

(1) 20 世纪 50 年代，美国质量管理专家戴明（W. Edwards Deming）提出全面质量管理（TQM）理论，将质量管理从生产过程扩展到企业全领域。

(2) 20 世纪 80 年代，国际标准化组织（ISO）制定了一系列质量管理标准，如 ISO 9000 系列标准，推动了质量管理体系的国际化。

(3) 20 世纪 90 年代，质量管理进入成熟阶段，各国纷纷制定本国的质量管理标准，如美国的 Malcolm Baldrige 国家质量奖、日本的戴明奖等。

(4) 21 世纪初，质量管理进一步发展，企业开始关注质量文化的建设，将质量管理与企业文化相结合，以提高企业整体竞争力。

### 1.1.6 我国质量管理体系的建立与发展

(1) 20 世纪 80 年代，我国开始引进 ISO 9000 系列标准，逐步建立了我国的质量管理体系。

(2) 1994 年，我国发布了 GB/T190001994《质量管理体系》国家标准，标志着我国质量管理体系的建设进入新阶段。

(3) 2000 年以后，我国质量管理体系不断完善，企业质量管理水平不断提高，为我国经济的快速发展提供了有力保障。

(4) 当前，我国正致力于质量强国建设，质量管理体系的建立与发展成为国家战略的重要组成部分。

## **第二章 质量管理组织结构**

### **第一节 质量管理组织架构设计**

#### **1.1.7 组织架构概述**

为了保证工业行业质量管理工作的有效开展，建立一个科学、合理、高效的质量管理组织架构。本节将详细阐述质量管理组织架构的设计原则、组成及运作机制。

#### **1.1.8 设计原则**

(1) 系统性：质量管理组织架构应遵循系统化原则，涵盖企业内部各层级、各部门，形成完整的质量管理体系。

(2) 权威性：质量管理组织架构应具备权威性，保证质量管理决策和指令能够得到有效执行。

(3) 灵活性：质量管理组织架构应具备一定的灵活性，以适应企业发展和市场变化的需要。

(4) 协同性：质量管理组织架构应注重部门间的协同配合，提高质量管理效率。

#### **1.1.9 组织架构组成**

(1) 质量管理委员会：作为企业质量管理最高领导机构，负责制定质量管理方针、政策和目标，协调各部门质量管理工作。

(2) 质量管理部：作为质量管理工作的具体执行部门，负责组织、协调、监督和检查企业内部质量管理工作。

(3) 质量管理小组：根据企业业务特点，设立若干质量管理小组，负责具体业务领域的质量管理工作。

(4) 质量监督员：在各部门设立质量监督员，负责本部门质量管理工作，并向上级报告质量异常情况。

#### **1.1.10 运作机制**

(1) 质量管理委员会定期召开会议，研究解决质量管理问题，制定和调整质量管理政策。

(2) 质量管理部负责制定年度质量管理计划，分解质量目标，组织各部门实施质量管理措施。

(3) 质量管理小组按照质量管理计划开展日常工作，定期向上级汇报工作进展。

(4) 质量监督员负责本部门质量管理的监督与检查，对发觉的问题及时上报并协助解决。

## 第二节 质量管理岗位职责与权限

### 1.1.11 质量管理委员会岗位职责

- (1) 制定企业质量管理方针、政策和目标。
- (2) 审议企业质量管理计划、规章制度。
- (3) 协调各部门质量管理工作，解决重大质量问题。
- (4) 组织开展质量管理培训，提高员工质量意识。

### 1.1.12 质量管理部岗位职责

- (1) 组织实施企业质量管理计划。
- (2) 制定质量管理规章制度，并监督执行。
- (3) 组织开展质量检查、质量改进活动。
- (4) 对质量异常情况进行分析、处理。
- (5) 组织质量管理培训，提高员工质量技能。

### 1.1.13 质量管理小组岗位职责

- (1) 负责本业务领域的质量管理工作。
- (2) 参与制定和实施质量管理计划。
- (3) 开展质量检查、质量改进活动。
- (4) 收集、分析质量信息，向上级报告。

### 1.1.14 质量监督员岗位职责

- (1) 负责本部门质量管理的监督与检查。
- (2) 对质量异常情况进行分析、处理。
- (3) 向上级报告质量异常情况，协助解决质量问题。

(4) 参与质量管理培训，提高自身质量意识。

### 第三章 质量管理政策与法规

#### 第一节 质量管理政策制定

##### 1.1.15 政策制定的原则

1.1保证产品质量：质量管理政策的制定应以保证产品满足国家和行业标准、顾客需求为基本原则。

1.2合规性：政策制定应遵循国家相关法律法规，保证企业质量管理活动符合国家政策导向。

1.3全员参与：质量管理政策应鼓励企业全体员工参与，形成全员质量意识，共同推进质量管理工作的开展。

##### 1.3.1 政策制定的内容

2.1质量目标：明确企业质量目标，包括产品功能、可靠性、安全性等方面的指标。

2.2质量方针：制定具有企业特色的质量方针，体现企业对质量的追求和承诺。

2.3质量策略：根据企业实际情况，制定切实可行的质量策略，包括产品设计、生产、检验、售后服务等环节。

2.4 质量改进：鼓励企业持续开展质量改进活动，提高产品竞争力。

2.5 质量培训：加强员工质量培训，提高员工质量意识和技术水平。

#### 第二节 质量管理法规遵守

##### 2.5.1 法规遵守的意义

1.1保障消费者权益：遵守质量管理法规，有助于保障消费者合法权益，提高企业信誉。

1.2规避法律风险：遵守质量管理法规，有助于规避企业法律风险，减少法律纠纷。

1.3促进企业发展：遵守质量管理法规，有助于提高企业整体素质，促进企业可持续发展。

##### 1.3.1 法规遵守的措施

2.1

**宣传教育：**加强质量管理法规宣传教育，提高员工对法规的认识和遵守意识。

**2.2 建立健全制度：**建立健全企业内部质量管理制度，保证法规要求的落实。

**2.3 定期检查：**对企业质量管理活动进行定期检查，保证法规执行的到位。

**2.4 违规处理：**对违反质量管理法规的行为，严肃处理，保证法规权威。

**2.5 持续改进：**根据法规要求，持续改进企业质量管理水平，保证法规执行的持续有效性。

## **第四章 质量策划与目标设定**

### **第一节 质量策划的基本内容**

质量策划是工业行业质量管理的重要组成部分，其目的是保证企业产品或服务的质量满足客户需求，并实现质量目标。质量策划的基本内容包括以下几个方面：

#### **2.5.1 产品或服务质量方针的制定**

企业应根据自身发展战略、市场需求和客户期望，制定明确、具体的产品或服务质量方针。质量方针应体现企业对质量的追求，成为全体员工共同遵循的准则。

#### **2.5.2 产品或服务质量目标的确定**

在质量方针的指导下，企业需要确定具体的产品或服务质量目标。这些目标应具有可衡量性、可实现性和挑战性，以保证企业在质量方面持续改进。

#### **2.5.3 质量管理体系的设计与实施**

企业应建立符合国际标准要求的质量管理体系，包括质量手册、程序文件、作业指导书等。质量管理体系应覆盖产品或服务的全生命周期，保证各个阶段的质量得到有效控制。

#### **2.5.4 质量控制计划的制定与执行**

质量控制计划是企业为实现质量目标而采取的具体措施。企业应根据产品或服务的特点，制定相应的质量控制计划，并保证其在生产或服务过程中得到有效执行。

#### **2.5.5 质量改进活动的开展**

企业应不断开展质量改进活动，以持续提升产品或服务质量。质量改进活动

可以包括内部审核、供应商评估、客户满意度调查等。

## 第二节 质量目标的设定与分解

质量目标的设定与分解是质量策划的核心内容，以下从几个方面进行阐述：

### 2.5.6 质量目标的设定

企业应结合自身实际情况，设定具有挑战性、可衡量和可实现的质量目标。质量目标应涵盖产品或服务质量的关键指标，如合格率、客户满意度、废品率等。

### 2.5.7 质量目标的分解

为保证质量目标的实现，企业需要将总目标分解为各个部门、岗位和员工的具体目标。质量目标分解应遵循以下原则：

- (1) 目标具有可操作性：分解后的目标应具体、明确，便于员工理解和执行。
- (2) 目标具有协同性：分解后的目标应相互关联、相互支持，形成协同效应。
- (3) 目标具有激励性：分解后的目标应具有一定的挑战性，激发员工积极性和创造力。
- (4) 目标具有可追溯性：分解后的目标应能够追溯至总目标，保证质量目标的实现。

### 2.5.8 质量目标的监控与考核

企业应建立质量目标监控与考核机制，对各部门、岗位和员工的质量目标完成情况进行定期评估。对未完成质量目标的部门或个人，应采取措施进行整改，保证质量目标的实现。

### 2.5.9 质量目标的动态调整

企业应根据市场环境、客户需求和企业自身发展状况，对质量目标进行动态调整。调整后的质量目标应更加符合企业实际需求，推动企业持续提升产品或服务质量。

## 第五章 质量管理体系文件

### 第一节 文件控制程序

#### 2.5.10 目的

文件控制程序的制定旨在保证质量管理体系文件的正确性、适用性、有效性和完整性，以便于组织内部各部门之间的沟通和协作，同时满足相关法律法规及标准的要求。

#### **2.5.11 范围**

本程序适用于公司内部所有与质量管理体系相关的文件，包括但不限于政策、程序、作业指导书、规范、图纸等。

#### **2.5.12 职责**

- (1) 文件管理员：负责文件控制程序的制定、修订及文件的收发、登记、归档、保管等工作。
- (2) 各部门负责人：负责对部门内部文件进行审核、审批，并对文件的实施效果进行监督。
- (3) 员工：负责按照文件控制程序执行文件的使用、修改和保管。

#### **2.5.13 文件控制程序**

- (1) 文件制定：根据质量管理体系要求，结合公司实际情况，制定相关文件。
- (2) 文件审批：文件在发布前，需经过相关部门负责人的审核、审批。
- (3) 文件发布：文件管理员负责将审批通过的文件进行编号、发布，并通知相关部门。
- (4) 文件修改：文件修改需经过原审批流程，修改后的文件需重新发布。
- (5) 文件回收：当文件作废或更新时，文件管理员需及时回收旧文件，防止误用。
- (6) 文件保管：文件管理员负责将有效文件进行归档、保管，保证文件的完整性和安全性。
- (7) 文件查阅：员工在需要使用文件时，可向文件管理员申请查阅或借阅。

### **第二节 质量记录管理**

#### **2.5.14 目的**

质量记录管理的目的是为了保证质量管理体系的有效运行，及时记录、分析和改进质量管理过程中的问题，提高产品质量。

#### **2.5.15 范围**

本程序适用于公司内部所有与质量管理体系相关的记录,包括但不限于生产记录、检验记录、设备校准记录等。

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/366105020140011005>