质量意识

纲要

序言

一、什么是质量

二、人的质量、工作质量、产品质量

三、质量理论的发展

四、产品的法律责任

序言

为什么要追求质量?

- 质量是使用者不可忽视的利益
- 质量关系到企业的生存和成败
- 质量是劳动者整体素养的体现
- 质量的发展已经不再只局限于产品,对于个人生活,甚至国家发展具有紧迫的现实意义.

一、质量是什么？

朴素的质量理念

- 质量是实实在在存在于产品中的东西。
- 质量就是使用者感觉到的东西。
- 质量就是生产或服务者的看不见的劳动结果。
- 己所不欲，勿施于人。

代表性的质量理念

1 质量不是好，而是符合'要求"。
2 质量就是好用。
3 质量就是满足顾客要求。

'质量优劣'这种说法，或称为'等级'，指对功能用途相同但质量要求不同的产品所做的分类。

代表性的质量理念

- 符合性质量—反映产品质量的一致性
- 符合：现行标准
- 质量理念的中心：标准
- 两种情况：
- 现行标准可能已落后；
- 标准没有完全反映顾客需求和期望。

代表性的质量理念

- 适用性质量—产品在使用时能成功的满足用户需要的程度。
- 符合：使用要求
- 质量理念的中心：使用要求
- 不同顾客对同一产品的需求和期望是不同的。

代表性的质量理念

- 国际标准化组织ISO 定义
- 一组固有特性满足要求的程度。
- 结合符合性和适用性的含义：
- 符合—标准，满足—顾客需要。

狭义质量与广义质量对比

主题	狭义质量	广义质量
产品	制成品	所有的有形产品或服务，待销或自用
过程	直接与产品制造有关的过程	所有的过程，生产、支持性过程等
产业	制造业	各行各业，制造、服务、政府，赢利或非赢利
质量被看作	技术问题	经营管理问题
顾客	购买产品的顾客	所有有关人员，内部或外部
如何认识质量	基于职能部门的文化	基于朱兰三部曲
质量目标体现在	工厂的各项指标中	公司经营计划中

狭义质量与广义质量对比

主题	狭义质量	广义质量
劣质成本	与不合格的制造品有关	无缺陷时将消失的成本总和
质量的评价主要基于	符合工厂的规范、程序、标准	满足顾客需求
改进用于提高	部门业绩	公司业绩
质量管理培训	集中在质量部门	公司范围内
负责协调质量工作	中层质量管理人员	高层管理者组成的质量委员会

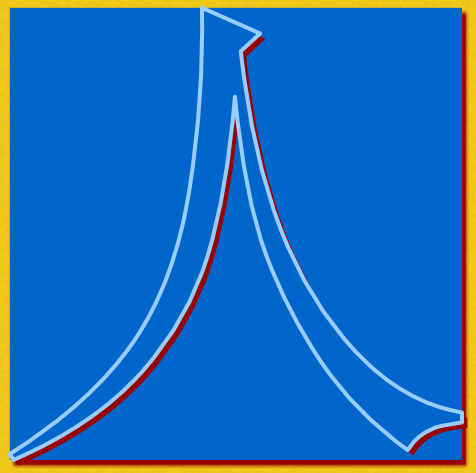
二、人的质量
工作质量
产品质量

质量实现的主体

- 人的质量决定工作质量，工作质量决定产品质量。
- 人的质量包括道德品质（即人品）、性格、体能、智能等。

何为人品?

三口成品，乃是经过众人的评论后的结论。



躯体+精神=人

何为工作质量?

- 自己的评价
- 同事的评价
- 产品的反馈
- 顾客的反馈

硬指标：

工作时间，工作量，工作结果等

软指标：

工作态度，工作方法

使用资源等

何为产品质量？

- 产品质量就是顾客对产品的感受
- 产品质量是生产或服务中人为赋予给产品的东西
  - 编者注：①ISO中定义固有特性与赋予特性相对分开；其实没有必要，这取决于顾客要求是否将赋予特性作为产品质量的内涵。②产品本身是人的劳动结果，则其所有特性当然是人所赋予的。
- 产品质量的好坏是相对的。

几点区别

- 产品性能和产品质量

性能：即性质和功能，是反映产品质量的一种特性。

产品质量：产品的一组固有特性满足要求的程度。

- 质量与质量特性

质量特性：产品、过程或体系与要求有关的固有特性。包括：性能、适用性、可信性、安全性、环境、经济性和美学性。

三、质量理论的发展

几点批注

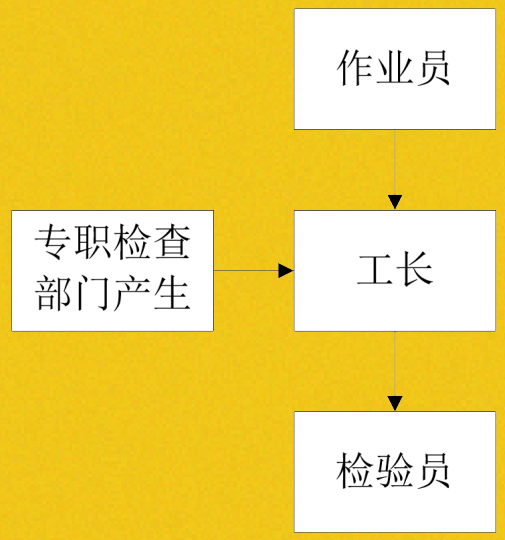
- 质量的发展,这种叫法指产品特性特征的变化,不能混同于质量观念、管理模式等的发展，事实上，产品的质量前进是相对的，反而或有倒退。而对质量的概念或含义的描述变化很大。
- 采用先进技术，与质量提高没有必然关系。
- 对质量的关注，归根结底是对人的关注；却往往被本末倒置。
- 推动质量提高的不是消费者利益，而是企业利益。
- 质量具有多重标准。

质量管理的发展阶段

20世纪质量管理的发展大致分为三个阶段：

一、质量检验阶段

- 20世纪初
- 特征：事后检验把关。
- 代表人物：泰罗

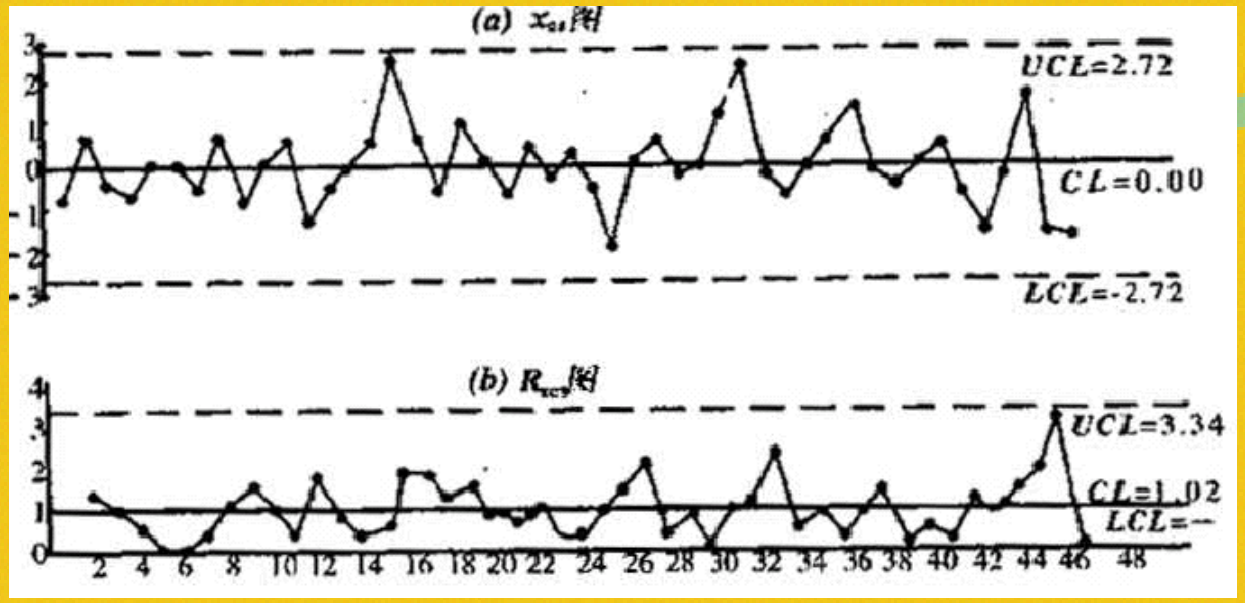


- 泰罗，美国‘科学管理运动’倡导者代表，提出人员科学分工、设立独立的质量检验机构。

质量管理的发展阶段

二、统计质量控制阶段

- 一战、二战时期
- 特征：数理统计方法与质量管理结合
- 代表人物：休哈特



- 休哈特，发明了休哈特控制图，标志着质量管理从单纯的事后检验进入检验加预防阶段。二战后，统计质量控制首先在美国军火制造厂商推行。

质量管理的发展阶段

三、全面质量管理阶段

- 20世纪50年代以后
- 特征：强调系统工程，全员参与
- 代表人物：菲根堡姆
- TQC---TQM

- 菲根堡姆（A。V。Feigenbaum）， 1861年任美国通用电气质量经理时发表《全面质量管理》一书，首次提出质量管理的主要任务是建立质量管理体系。

卓越绩效模式

可看作现代TQM的具体实施细则

- **GB/T 19580**卓越绩效评价准则
- 包含GB/T19001，与6Sigma和QCC互补并兼容
- 经营模式的总体框架，诊断当前管理水平的系统检查表，作为质量奖评审的评价依据
- 国家和地区质量奖

6Sigma 是什么？

6SIGMA是过程或产品业绩的一个统计量，是业绩改进趋于完美的一个目标；利用数据和事实说话，是一项突出追求超严格质量的系统性工程。

L 西格玛控制方式	均值无偏移情形的不合格品率	均值偏移 1.5σ 情形的 DPMO
1 西格玛	31.7×10^{-2}	697670
2 西格玛	4.55×10^{-2}	308770
3 西格玛	2.70×10^{-3}	66807
4 西格玛	$63.3\times10^{-6}=63.3$ ppm	6210
5 西格玛	$0.573\times10^{-6}=0.573$ ppm	233
6 西格玛	$0.002\times10^{-6}=2$ ppb	3.4
7 西格玛	$0.0^{11}25596\simeq0.003$ ppb	0.019

注：此页为引用

质量理论的发展

表1

	品质的历史面	品质的观念面	品质的制度面
十八世纪前	作业员的品质管制	品质是检查出来的	检验（QI）
1900年代	领班的品质管制		
1920年代	检验员的品质管制		
1940年代	统计的品质管制	品质是制造出来的	品管（QC）
	品质保证	品质是设计出来的	品保（QA）
1960年代	全面品质管制	品质是管理出来的	全面品管（TQC）
1980（TQA）	全面品质保证	品质是习惯出来的	全面品保

20世纪90年代：**卓越质量**。20世纪90年代，摩托罗拉、通用电气等世界顶级企业相继推行6Sigma管理。从品质的发展历程来看，**注重顾客需求、追求顾客价值、追求顾客满意和忠诚，提供富有魅力的卓越质量，成为质量管理研究的发展趋势，其目的在于指导企业赢得顾客和市场、赢得竞争。**

注解

	定义	结果
质量检验 QI	对产品的一个或多个质量特性进行观察、测量、试验，并将结果与规定的质量要求进行比较，以确定每项质量特性合格情况的技术性检查活动。	1判定产品的质量状态 2取得证实产品质量的客观证据
质量控制 QC	质量管理的一部分，致力于满足**质量要求**。	消除偶发性问题，维持产品的规定的质量水平
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**。	消除系统性问题，提高产品的质量水平
质量保证 QA	质量管理的一部分，致力与提供质量要求会得到满足的**信任**。	组织向自己的管理者提供信任； 组织向顾客或其他相关方提供信任

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/545304244214011304