



宝骏新兴建材（天津）有限公司

质量管理培训材料

建筑漆项目部
2017-03-23





BAOJUN

宝骏新兴建材(天津)有限公司
BAOJUN NEW MATERIAL(TIANJIN)CO.,LTD

欢迎您参加培训 愿我们共同学习！ 共同提高！



- 第一节 质量管理的基础知识
- 第二节 质量管理的基础工作
- 第三节 不合格品控制与管理
- 第四节 怎样才能确保质量管理体系持续有效的运行？
- 第五节 质量管理小组活动
- 第六节 抽检检验制度与缺陷类别判定
- 第七节 建筑涂料质量控制简介



2020/9/25

第一节 质量管理的基础知识

管理是企业的永恒的主题，质量管理是企业管理的核心

- **质量**（国际标准化组织总结质量定义为）：一组固有特性满足要求的程度。
- **质量特性**：质量特性是指产品、过程或体系与要求有关的固有属性。
- 质量概念的关键是“满足要求”。这些“要求”必须转化为有指标的特性，作为评价、检验和考核的依据。由于顾客的需求是多种多样的，所以反映质量的特性也应该是多种多样的。



2020/9/25



BAOJUN

宝骏新兴建材(天津)有限公司
BAOJUN NEW MATERIAL(TIANJIN)CO.,LTD

第一节 质量管理的基础知识

管理是企业的永恒的主题，质量管理是企业管理的核心

质量特性可分为两大类：真正质量特性和代用质量特性

- 1、所谓“真正质量特性”，是指直接反映用户需求的质量特性。
- 2、代用质量特性：一般地，真正质量特性表现为产品的整体质量特性，但不能完全体现在产品制造规范上。而且，在大多数情况下，很难直接定量表示。因此，就需要根据真正质量特性（用户需求）相应确定一些数据和参数来间接反映它，这些数据和参数就称为“代用质量特性”。



2020/9/25



BAOJUN

宝骏新兴建材(天津)有限公司
BAOJUN NEW MATERIAL(TIANJIN)CO.,LTD

第一节 质量管理的基础知识

管理是企业的永恒的主题，质量管理是企业管理的核心

- 产品技术标准，标志着产品质量特性应达到的要求，符合技术标准的产品就是合格品，不符合技术标准的产品就是不合格品。
- 另外，根据对顾客满意的影响程度不同，还可将质量特性分为关键质量特性、重要质量特性和次要质量特性三类。关键质量特性是指若超过规定的特性值要求，会直接影响产品安全性或产品整机功能丧失的质量特性。重要质量特性是指若超过规定的特性值要求，将造成产品部分功能丧失的质量特性。次要质量特性是指若超过规定的特性值要求，暂不影响产品功能，但可能会引起产品功能的逐渐丧失的质量特性。



2020/9/25



BAOJUN

宝骏新兴建材(天津)有限公司
BAOJUN NEW MATERIAL(TIANJIN)CO.,LTD

第一节 质量管理的基础知识

管理是企业的永恒的主题，质量管理是企业管理的核心

- 质量的特性可以分为：时效性、广泛性、相对性、经济性。随着质量管理在企业管理中的地位越来越重要，质量严重的影响着一个企业的存亡。
- 不同类别的产品，质量特性的具体表现形式也不尽相同。

质量管理-----在质量方面指挥和控制组织的协调活动（制定质量方针、质量目标、质量策划、质量控制、质量保证和质量改进）



2020/9/25



BAOJUN

宝骏新兴建材(天津)有限公司
BAOJUN NEW MATERIAL(TIANJIN)CO.,LTD

第一节 质量管理的基础知识

- **全面质量管理（TQM）** -----企业以质量为中心，全体员工积极参与把专业技术、经营管理、数理统计和思想教育结合起来，建立起产品的研发、设计、生产、服务等产品质量形成全过程的质量体系，使生产经营全过程处于受控状态，从而有效利用人力、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，使企业及其成员以及社会都能受益从而使企业获得成功与发展。
- **ISO9001与TQM的区别**
 - 1.前者主要指与产品相关的品质；后者指广义的品质；
 - 2.前者质量管理以标准为依据；后者质量管理以人为中心；
 - 3.前者要求符合标准要求；后者要求超越客户要求；
 - 4.前者重在执行证据；后者重在执行结果；
 - 5.前者要求按程序文件执行；后者鼓励有创造的想法；



2020/9/25



BAOJUN

宝骏新兴建材(天津)有限公司
BAOJUN NEW MATERIAL(TIANJIN)CO.,LTD

第一节 质量管理的基础知识

- **全面质量管理的基本要求**
全过程的质量管理
全员工的质量管理
全企业的质量管理
多方法的质量管理
- **实施全面质量管理应遵循的原则(七条)**
领导重视并参与
抓住思想、目标、体系、技术四个要领
全面质量管理是一种科学的管理思想
必须围绕一定的质量目标进行
切实的做好各项基础工作
做好各方面组织协调工作
讲求经济效益，把技术和经济统一起来

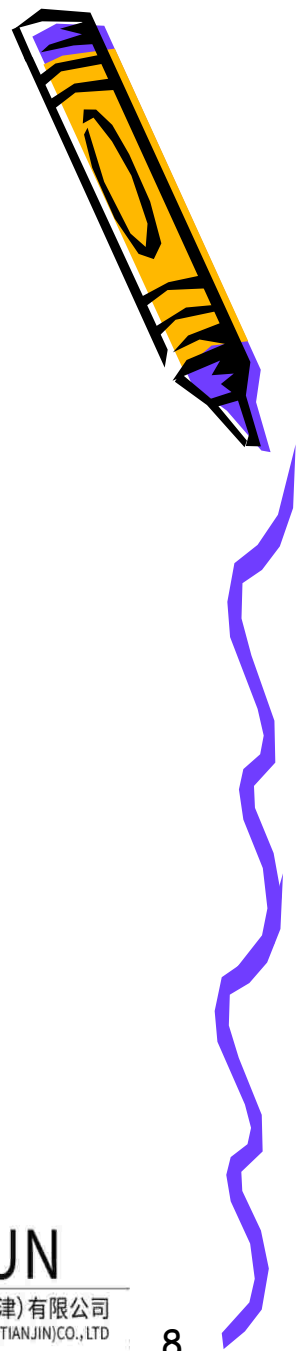


2020/9/25



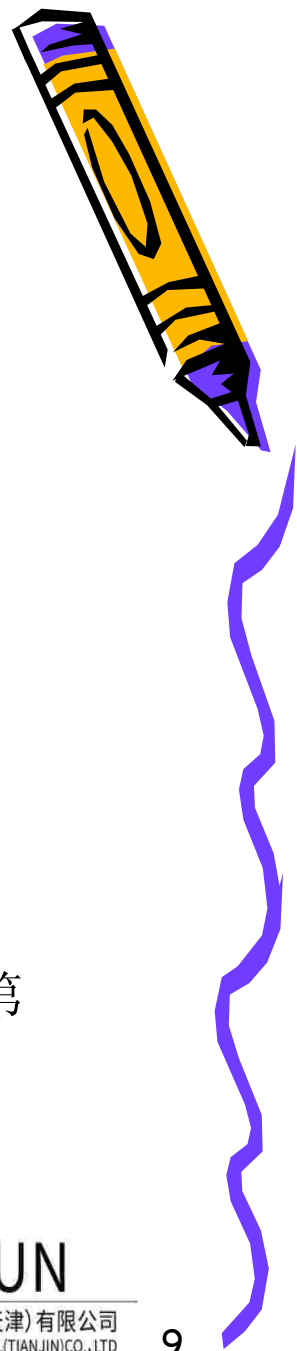
BAOJUN

宝骏新兴建材(天津)有限公司
BAOJUN NEW MATERIAL(TIANJIN)CO.,LTD



第一节

质量管理的基础知识



- **PDCA**四个阶段的基本工作的内容

计划（Plan）实施（Do）检查（Check）处置（Action）

解决问题思路：

- 1)分析现状
- 2)分析产生问题的各种因素
- 3)找出主要因素
- 4)针对主要因素制定对策
- 5)按规定计划和措施实施
- 6)检查验证实际执行效果
- 7)根据检查结果进行总结标准化
- 8)提出这一循环尚未解决的问题把它转化为下一轮**PDCA**循环第一步骤去



2020/9/25



BAOJUN

宝骏新兴建材(天津)有限公司
BAOJUN NEW MATERIAL(TIANJIN)CO.,LTD

第二节 质量管理的基础工作

一、如何进行质量管理？

- 重视制度实施标准化
- 重视执行
- 重视分析
- 重视不断改善
- 重视教育训练
- 改善循环与维持循环
- 推行5S活动
- 领导重视

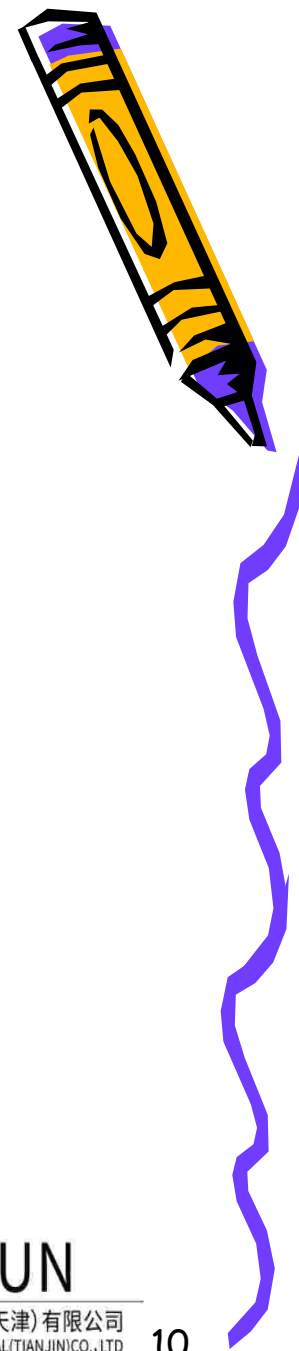


2020/9/25



BAOJUN

宝骏新兴建材(天津)有限公司
BAOJUN NEW MATERIAL(TIANJIN)CO.,LTD



第二节 质量管理的基础工作

二、质量教育与培训的主要内容

- 1、质量意识教育
- 2、质量管理知识与方法教育
- 3、专业技术培训

要求：

- 1、系统化规范化
- 2、最高管理层开始
- 3、评价培训效果
- 4、持久性

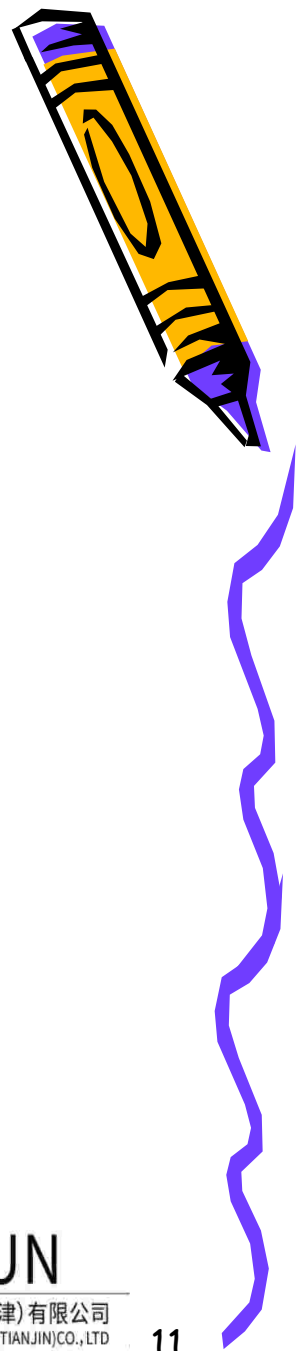


2020/9/25



BAOJUN

宝骏新兴建材(天津)有限公司
BAOJUN NEW MATERIAL(TIANJIN)CO.,LTD



第二节 质量管理的基础工作

三、质量责任制

建立质量责任制的意义

建立健全质量责任制应注意问题

- 1) 内容必须健全
- 2) 有关规定形成文件
- 3) 贯彻落实需有必要的培训做支持
- 4) 要有岗位人员的能力作保证
- 5) 责任与考评奖罚激励相结合
- 6) 建立健全要与贯彻ISO9001: 2000标准相结合

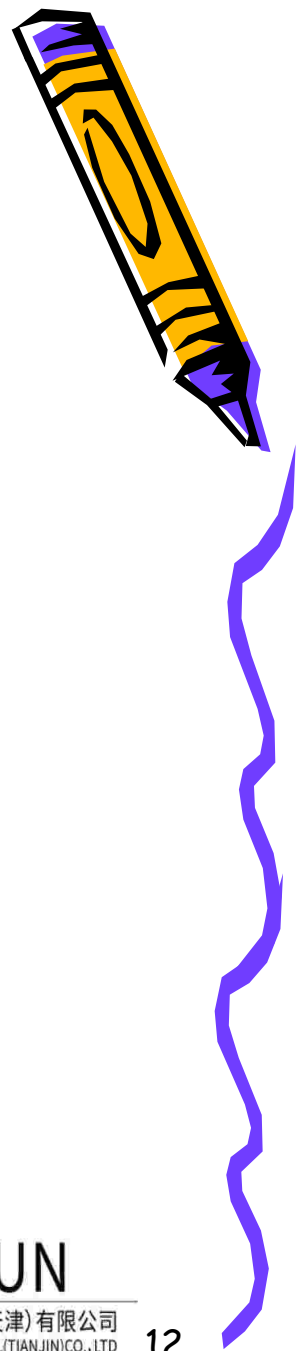


2020/9/25



BAOJUN

宝骏新兴建材(天津)有限公司
BAOJUN NEW MATERIAL(TIANJIN)CO.,LTD



第二节 质量管理的基础工作

四、质量信息工作

1、质量信息工作在质量管理中作用

质量信息是企业自上而下沟通和发展的保证

质量信息是企业开展质量管理工作的的重要依据

2、如何做好质量信息管理

确定各类活动对质量信息的需求

收集和获取所需的数据信息

对收集到的数据进行分析

充分利用所掌握的信息资源

对信息应用的效果进行评估

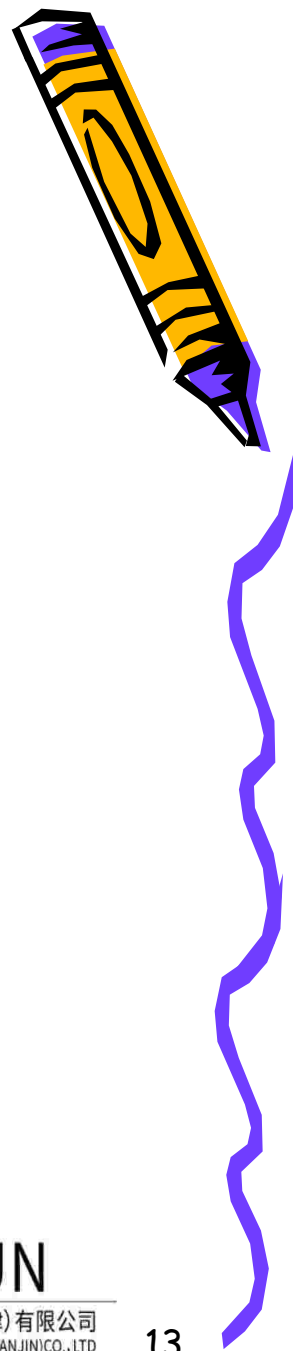


2020/9/25



BAOJUN

宝骏新兴建材(天津)有限公司
BAOJUN NEW MATERIAL(TIANJIN)CO.,LTD



第二节 质量管理的基础工作

五、质量管理工作

要我做——我要做

提高认识、自我加压 本职岗位、放眼世界

以事设岗 有岗有责 有责考核

四知：知顾客（包括内部顾客）和市场需求

知本公司部门和岗位目标

知产品（工作）质量标准和要求

知开展工作的程序和途径

四会：会正确使用检测的仪器、设备和工具

会准确及时收集数据和证据

会依据标准进行分析、比较和判断

会灵活的借助外部的力量、善于沟通和合作

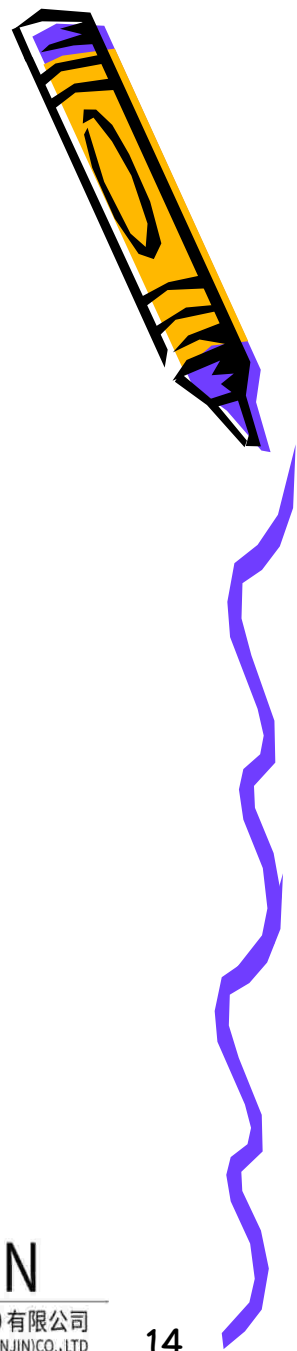


2020/9/25



BAOJUN

宝骏新兴建材(天津)有限公司
BAOJUN NEW MATERIAL(TIANJIN)CO.,LTD



第二节 质量管理的基础工作

六、质量管理工作的应严格遵循的工作步骤

- 1) 定标
- 2) 抽样
- 3) 测量
- 4) 比较
- 5) 判定
- 6) 处理
- 7) 记录

- 态度：实事求是的精神
- 弊端：假记录 回忆录 狂想录

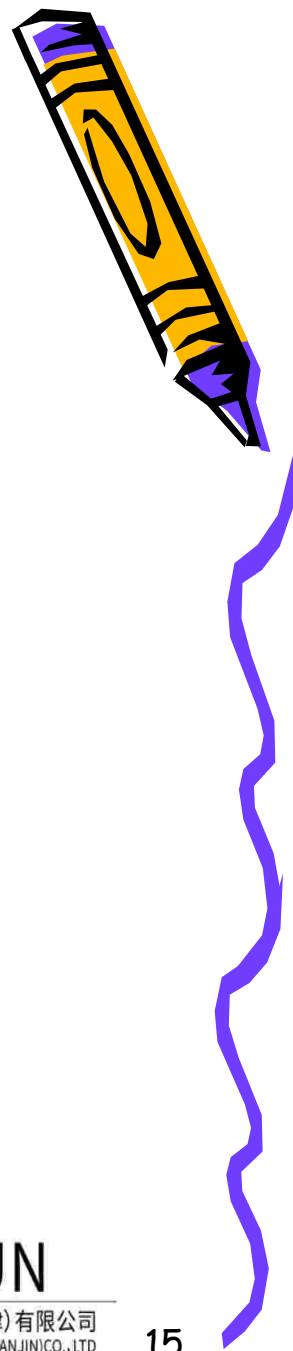


2020/9/25



BAOJUN

宝骏新兴建材(天津)有限公司
BAOJUN NEW MATERIAL(TIANJIN)CO.,LTD



第二节 质量管理的基础工作

七、认真思考总结当天工作

七问 1) 我有没有要求? (责任)

2) 要求是什么?

3) 结果是什么?

4) 问题到底是什么?

5) 责任人是谁?

6) 应当承担什么责任?

7) 我的责任是什么?

结果: 从中总结经验、吸取教训———日清日高

八、质量管理工作中生产和物资平衡

指标: 必须达到的

目标: 经过努力奋斗、努力实现可以达到

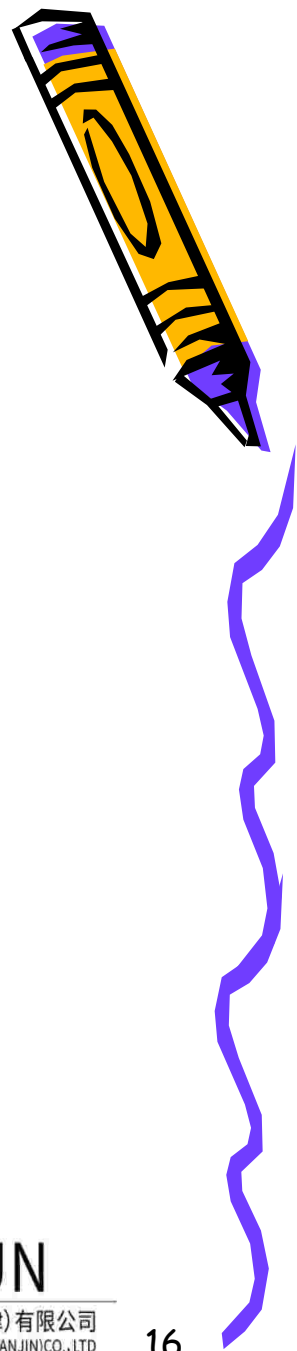


2020/9/25



BAOJUN

宝骏新兴建材(天津)有限公司
BAOJUN NEW MATERIAL(TIANJIN)CO.,LTD



第三节 不合格品控制与管理

一、不合格品（不良品）的来源——变异

1、变异来源

- 1) 机器
- 2) 材料
- 3) 方法
- 4) 操作员
- 5) 环境
- 6) 管理

2、变异归类

- 1) 机遇性原因（经常性问题）这类问题属于系统问题，如果环境因素管理因素这种变动是可以接受也不易防止的
- 2) 非机遇性原因（不易发生性问题）

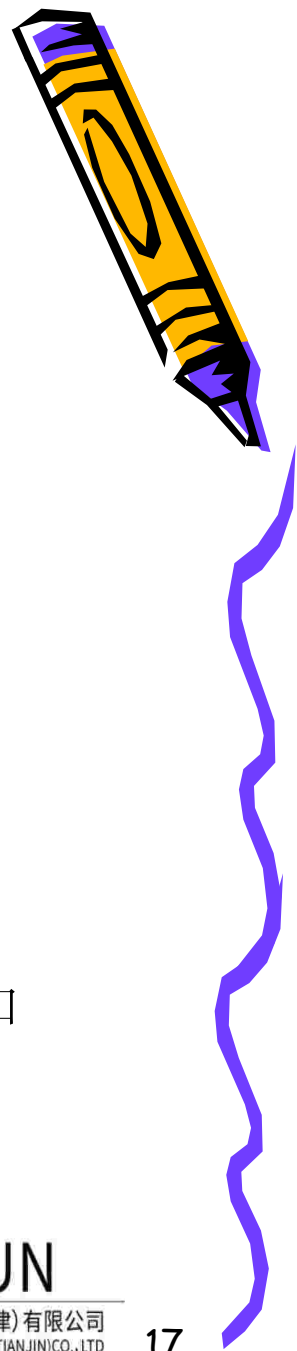


2020/9/25



BAOJUN

宝骏新兴建材(天津)有限公司
BAOJUN NEW MATERIAL(TIANJIN)CO.,LTD



第三节 不合格品控制与管理

二、防止不良品的要诀

- 1) 稳定的人员
- 2) 良好的教育训练
- 3) 建立标准化消除环境乱象
- 4) 统计质量
- 5) 稳定的供方
- 6) 完善的机器保养制度

三、不合格品管理

不合格品管理是质量检验以致整个质量管理过程中的重要环节。为了区别不合格品和废品这两个概念，通常把不合格管理称为不良品管理。不合格（或称不良品），其中包括废品、返修品和回用品三类

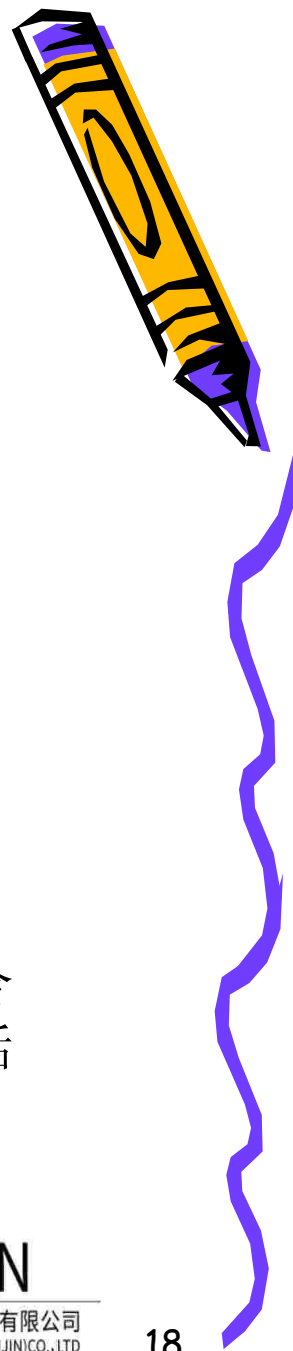


2020/9/25

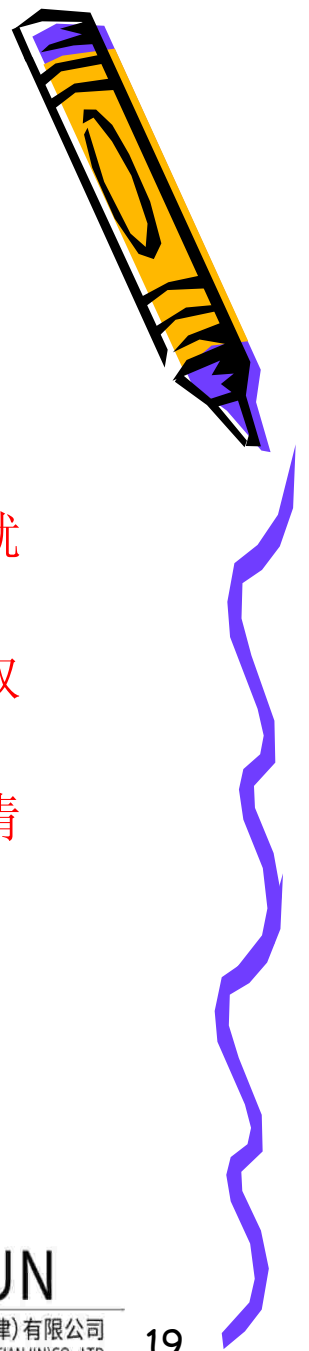


BAOJUN

宝骏新兴建材(天津)有限公司
BAOJUN NEW MATERIAL(TIANJIN)CO.,LTD



第三节 不合格品控制与管理



在不合格品管理的实践中，企业积累总结了以下主要经验

1、“三不放过”的原则

一旦出现不合格品，则应：

- 不查清不合格品的原因不放过，因为不查清原因，就无法进行预防与纠正，也不能防止重复发生
- 不查清责任不放过。这样做，主要为帮助责任者吸取教训，以利及时纠正和不断改进
- 不落实改进的措施不放过，查清不合格的原因和查清责任者，其目的都是为了落实改进的措施。

“三不放过”原则，是质量检验工作中的重要思想，坚持这种指导思想，才能真正发挥检验工作的存在和预防的职能。



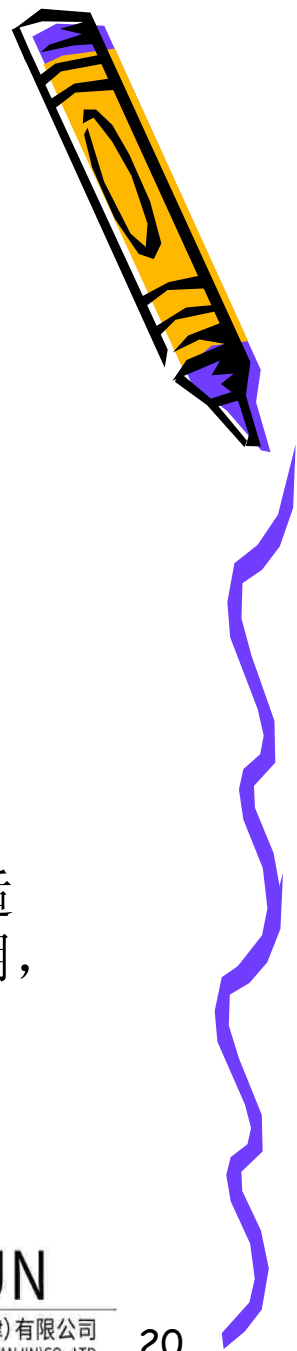
2020/9/25



BAOJUN

宝骏新兴建材(天津)有限公司
BAOJUN NEW MATERIAL(TIANJIN)CO.,LTD

第三节 不合格品控制与管理



- 2、两种“判别”职能

- 1) 符合性判别

符合性判别是指判别生产出产品是否符合技术标准，即是否合格，这种判别的职能是由检验员或检验部门来承担的

- 2) 适用性判别

适用性和符合性有密切的联系，但不能等同，符合性相对于质量技术标准来说的，具有比较的性质；而适用性是指适合顾客要求。不合格品不等于废品，它可以判为返修后再用，或者直接回用。这类判别称为适用性判别



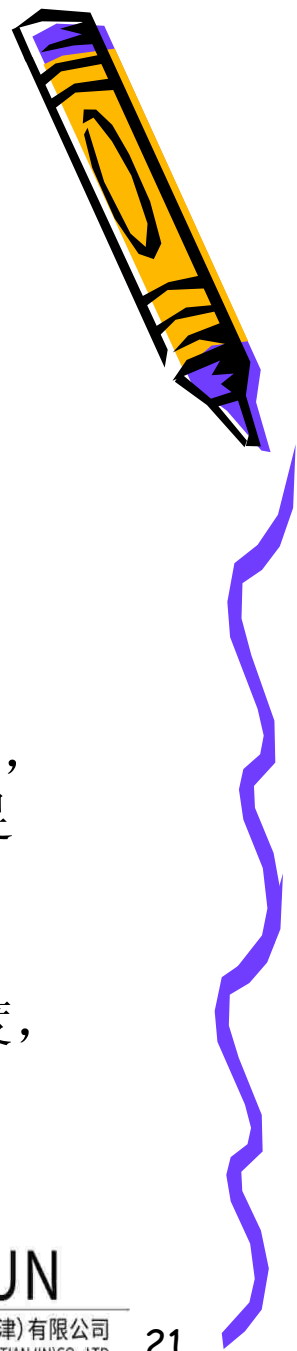
2020/9/25



BAOJUN

宝骏新兴建材(天津)有限公司
BAOJUN NEW MATERIAL(TIANJIN)CO.,LTD

第三节 不合格品控制与管理



• 3、分类处理

对于不合格品通常有以下处理方法：

- 报废——对于不能使用，如影响人身财产安全或经济上产生严重损失的不合格品，应予报废处理
- 返工——返工是一个程序，它可以完全消除不合格，并使质量特性完全符合要求
- 返修——返修与返工的区别在于返修不能完全消除不合格品，而只能减轻不合格的程序，使部分不合格品能达到基本满足使用的要求
- 原样使用——原样使用也称为直接回用，就是不加返工和返修，直接交给顾客。这种情况必须有严格的申请和审批制度，特别是要将实际情况如实告诉顾客，得到顾客的认可



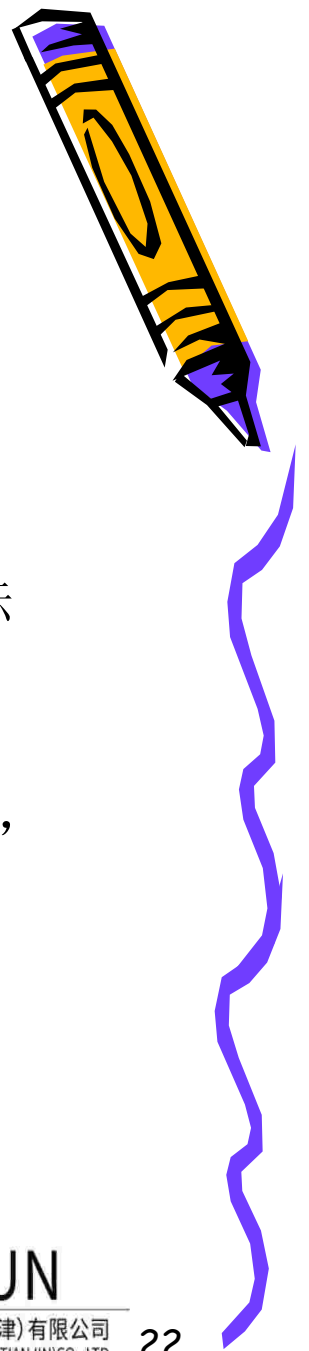
2020/9/25



BAOJUN

宝骏新兴建材(天津)有限公司
BAOJUN NEW MATERIAL(TIANJIN)CO.,LTD

第三节 不合格品控制与管理



• 4、不合格品的现场的管理

不合格品的现场管理主要包括以下几个方面：

- 不合格品的标记

凡经检验为不合格品的产品、半成品或零部件，应当根据不合格品的类别，分别涂以下不同的颜色或做出特殊的标志。

- 不合格品的隔离

对各种不合格品在涂上标记后应立即分区进行隔离存放，避免在生产中发生混乱；



2020/9/25



BAOJUN

宝骏新兴建材(天津)有限公司
BAOJUN NEW MATERIAL(TIANJIN)CO.,LTD

第四节 怎样才能确保质量管理体系持续有效的运行？



• 一、影响体系有效几个问题

1) 认识不到位、思想不统一

不十分清楚建立和实施质量管理体系从某种意义上讲是企业
管理上的一场革命，是企业领导最基本的职责，是企业
经营战略的贯彻和实施的基本的保证

2) 重视程度不够、管理职责和管理人员不落实

因此质量管理体系运行中大量的策划、宣传、指导、监
督、检查、整改、跟踪等工作无责任人去实施和组织

3) 主观随意性强、低标准、老毛病、旧习惯仍然有一定市
场、不能适应使体系运行达不到理想效果



2020/9/25



BAOJUN

宝骏新兴建材(天津)有限公司
BAOJUN NEW MATERIAL(TIANJIN)CO.,LTD

第四节 怎样才能确保质量管理体系持续有效的运行？

4) 质量管理体系的自我完善机制尚未形式

因此对质量管理体系的所有活动进行监督、测量分析和改进确保质量管理体系运行的持续有效性验证以保证

5、管理基础工作薄弱，标准化进行工作，定额工作信息管理、班级建设等无归口管理部门、无相应的管理制度和考核标准；未形式完善的管理基础工作体系致使推进质管活动缺乏根基



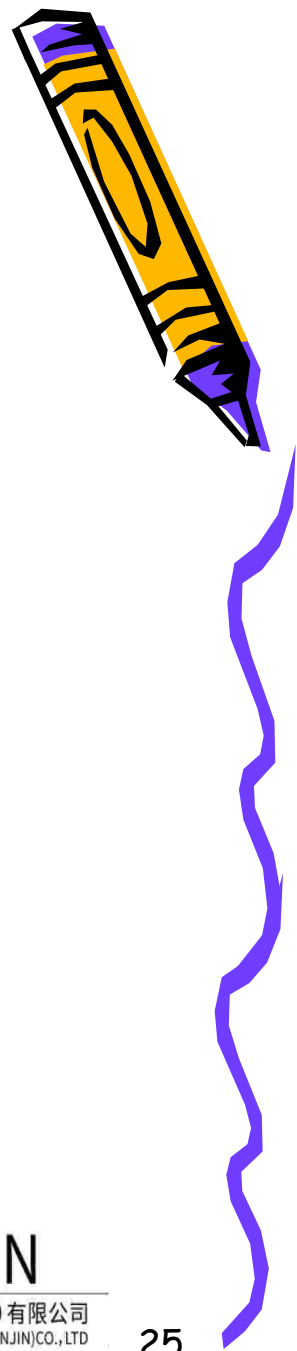
2020/9/25



BAOJUN

宝骏新兴建材(天津)有限公司
BAOJUN NEW MATERIAL(TIANJIN)CO.,LTD

第四节 怎样才能确保质量管理体系持续有效的运行？



• 二、改进建议

- 1、统一思想
- 2、转变观念
- 3、努力学习
- 4、认真实践



2020/9/25



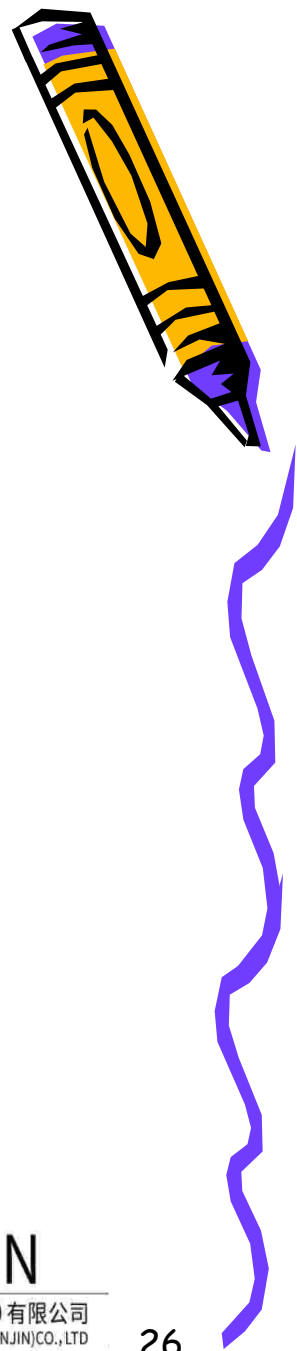
BAOJUN

宝骏新兴建材(天津)有限公司
BAOJUN NEW MATERIAL(TIANJIN)CO.,LTD

休息



2020/9/25



BAOJUN

宝骏新兴建材(天津)有限公司
BAOJUN NEW MATERIAL(TIANJIN)CO.,LTD

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/108041062136006100>