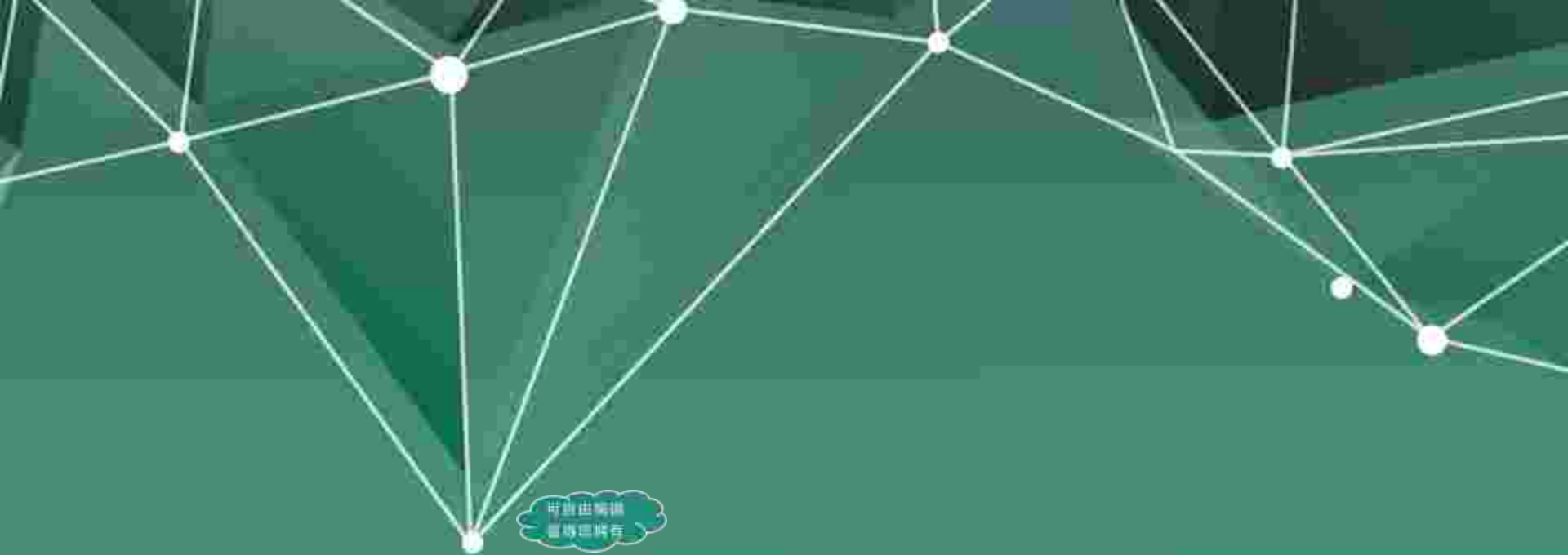




样照出稿稿
管等您将有

此处是大标题样稿字样十五
字以内

✱ 质量？

一组固有特性满足要求的程度。

- **管理management**

指挥和控制**组织**的协调的活动

- **质量管理 quality management**

在**质量**方面指挥和控制**组织**的协调的活动

- **质量方针 quality policy**

由组织的**最高管理者**正式发布的该组织总的**质量**宗旨和方向

- **过程 process**

一组将输入转化为输出的相互关联或相互作用的活动

- **产品 product**

过程服务的结果（服务、软件、硬件、流程性材料或其组合）



第一节 品管（质量管理）发展史

第一阶段：操作者质量管理

18世纪，产品从头到尾，由同一个人负责制作，因此产品的好坏也就由同一人来处理

第二阶段：领班的质量管理

19世纪开始，生产方式开始变为将多数人集合在一起，置于一个领班的监督之下，由领班来负责每一个作业员的质量

第三阶段：检查员的质量管理（成品检验阶段）

一次大战期间，工厂开始变得复杂，原有的一个领班除了要管理大量的工人以外，还要负责管理质量，显得力不从心，因而发展出指定专人来负责产品检查

第四阶段：统计质量管理(Statistical Quality Control ,SQC)

从1924年美国W.A.SHEWART用统计手法提出第一张管制图开始，从此质量管理进入新纪元，此一时期抽样检验也同时诞生，1950戴明到日本指导各企业管制图及抽样检验为主要手法，获取辉煌的成果，SPC的使用是近代质量管理突飞猛进最主要的原因

第五阶段：全面质量管理（Total Quality Management /Control TQM）

全面质量管理是把以往的质量管理方法前后延伸至市场调查，研究发展，质量策划，原料管理，品质保证及售后服务等各部门，建立质量管理体系，并最终制定了质量管理体系标准ISO9000系列标准。



第二节 质量管理的方法和理论简介

品管七工具（旧）

- ✳ 检查表
- ✳ 散布图
- ✳ 特性要因图
- ✳ 直方图
- ✳ 管制图
- ✳ 层析图
- ✳ 柏拉图

品管七工具（新）

- ✳ 关联图
- ✳ 系统图
- ✳ 亲和图
- ✳ 矩阵图
- ✳ PDPC法
- ✳ 箭头图法
- ✳ 优适法

戴明循环图又称PDCA循环

- ✳ 计划（PLAN）
- ✳ 执行（DO）
- ✳ 检查（CHECK）
- ✳ 改进措施（ACTION）

质理管理中的重要人物

泰勒—提出科学管理
休哈特—提出统计过程控制理论

道奇、罗明—统计抽样检验方法

戴明—提出质量改进的观点

朱兰、费根堡姆—提出全面质量管理

菲利浦、克罗斯比—提出“零缺点”概念

朱兰三步曲：

- ▲ 评估实际品质表现
- ▲ 比较实际表现与品质标
- ▲ 有差异则打取行动弥补

第三节 品管职责与权限

品管组织管理要点：

- * 应有文件化的品管组织和隶属关系
- * 品管内部的人员职责分工（职位说明书）
- * 文件化的品管权限—如原料，半成品，成品放行权等
- * 培训计划和培训执行记录
- * 内部奖惩制度，与工资挂钩
- * 产品质量数据的收集和分析，并与部门及责任人绩效挂钩

主要职责：

- * **进料检验**—原料，辅料，包装物料等
- * **过程监控**—人（含管理）、机、料、法、环
- * **成品检验**—人员，时机，依据，权限
- * 监视测量装置的校准与管理
- * 品质保证能力—质量管理体系的建立和推进
- * 品质计划—产品标准，作业指导书，工艺文件，记录
- * 客户投诉相关过程的管理—原因分析，纠正措施，程序化
- * 样品管理



第三节 品管职责与权限

品管主要岗位

- ★ 体系推进和考核
- ★ 原料/辅料/包装物料验收员（原料专员）
- ★ 品管员—过程监控和监督，客户投诉的处理与跟踪
- ★ 质检员—半成品、成品感官检验，检测样品取样
- ★ 化验员—化验室检测
- ★ 标准化管理员—标准起草、备案，的三层文件起草、修订，计量器具管理
- ★ 发货监装员



第三节 品管职责与权限

进料管理：

- 1、检验标准是否明确
- 2、流程是否清晰
- 3、抽样的方法是否正确
- 4、有无定期对供应商进行现场评估
- 5、供应商的品质状况是否定期进行统计
- 6、供应商的产品品质异常有无及时与其沟通
- 7、是否有明确的供应商考核办法
- 8、供应商连续出现质量问题是否有相应的处理办法
- 9、供应商产品质量进行改进后有无及时跟踪
- 10、因供应商原材料质量问题造成的损失的责任承担办法有无得到规定
- 11、进料检验组人员的素质是否达到要求
- 12、进料检验报告是否清晰，并得到合理的保存
- 13、原材料存在轻微质量问题，而生产车间又急需用时，特采有哪些程序，由谁来批准
- 14、紧急放行是否明确，由谁批准
- 15、原材料不合格品是否有明确处置方式
- 16、规定退回供应的产品是否及时退回



第三节 品管职责与权限

过程管理—人员

- 1 过程检验和监控人员配备是否合理
- 2 过程检验和监控人员素质是否达到要求
- 3 过程检验和监控的力度能否达到企业预防产品出现不合格品的需要
- 4 过程产品出现不合格品如何处置
- 5 产品出现不合格时信息是否得到及时传递
- 6 产品出现不合格品原因由谁来分析
- 7 过程所运用的统计技术是否能满足企业的需要
- 8 过程检验和监控人员与各车间的沟通如何，是否形成产品质量是制造出来的，而不是检验出来的理念
- 9 产品订单的特殊要求是否能及时传递到过程监控人

员



第三节 品管职责与权限

过程管理—文件和标准

- 1有无作业指导书且完整、完善
- 2有无过程检验的标准且完整、完善
- 3有无明确过程检验流程及质量控制点
- 4有无过程检验记录/监督监控记录且真实可行
- 5有无文件化过程异常处理的程序
- 6半成品放行权有无明确规定
- 7有无文件化的过程检验状态标准及区分，且有效执行
- 8有无相关品质问题及统计分析



第三节 品管职责与权限

成品管理

- 1成品是否有明确的检验标准
- 2成品检验（含化验员）人员素质能否达到相应的要求
- 3成品检验的抽样是否合理
- 4每一客户/订单的特殊要求是否都准确无误地传递到相关人员
- 5有无文件化规定成品的标识方法及确定执行
- 6有无有效防止成品漏检的方法
- 7有无文件化规定成品异常处理程序，如处理方法，批准权限
- 8成品检验结果由谁批准
- 9成品是否可以特别放行，如可以特别放行应达到怎样的程度才可特别放行，审批权限是否得到明确的规定
- 10成品检验报告是否清晰，保存是否合理，能否通过成品检验报告追溯到相应的生产组、批号、日期及重要原材料等
- 11有无发货监装记录且记录完整
- 12库存积压产品出厂前是否进行重新检验确认



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/658004072067006077>