



企业管理概论[00144]

(第8讲)

2020年2月

第九章 质量管理

·9.1 质量与质量管理

·9.2 全面质量管理

·9.3 质量标准体系与质量认证

·9.4 质量管理与控制方法

9.1 质量与质量管理

一、质量的概念

· 质量的形成

■ 质量管理及其发展

9.1 质量与质量管理

一、质量的概念

·狭义：产品质量。广义：产品质量/服务质量/工作质量。

(一) 产品质量

产品质量：产品的一组固有特性满足顾客和其他相关方要求的程度。具体可归纳为6方面的质量特性：

1、**性能**：产品应达到使用功能的要求，反映了顾客和社会的需要对产品所规定的功能。

2、**可信性**：反映了产品可用性及其影响因素，包括可靠性、维修性和保障性。

3 **安全性**：反映了把伤害或损害的风险限制在可接受水平。

9.1 质量与质量管理

一、质量的概念

·(一)产品质量

·4、适应性：产品适应外界变化的能力。

5、经济性：反映了产品合理的使用寿命。

6、时间性：反映了在规定时间内满足顾客对产品交货期和数量要求的能力，以及适应顾客的需求随时间变化的能力。

9.1 质量与质量管理

一、质量的概念

·(一)产品质量

产品的质量特性，有些是可以直接定量的，通过测定这些特性就可以判断产品质量的优劣；大多数情况下，产品质量特性是不能直接测定的。这些反映产品质量特性的技术参数形成技术文件形式的产品质量标准，也称为技术标准，它是衡量产品质量的技术依据。

9.1 质量与质量管理

一、质量的概念

·(二)服务质量

服务质量：顾客的服务需求得到满足的程度。特征：

- 1、服务质量是一种**主观感知质量**。
- 2、服务质量是一种**互动质量**。
- 3、服务过程质量在服务质量构成中有重要地位。
- 4、服务质量的度量方法不同于制造业所采用的方法。

9.1 质量与质量管理

一、质量的概念

·(三)工作质量

·工作质量：同产品质量直接有关的各项工作的好坏。

工作质量取决于企业员工的素质，包括员工的质量意识、责任意识、知识素养和业务技能水平。

·工作质量一般难以定量，它客观存在于企业的生产经营活动中，最终通过企业的管理效率、工作效率、产品的合格品率和优品率间接表现出来。

产品质量取决于工作质量；工作质量是产品质量的基础和保证。

9.1 质量与质量管理

一、质量的概念

·(四)国际标准中的质量概念

2000版ISO9000对质量的定义：一组固有特性满足需要的程度。把握以下要点：

●1、质量具有广义性，以产品、体系和过程为载体。

2、质量的内涵由一组固有特性组成。

3、质量要求是动态和相对的，具有时效性。

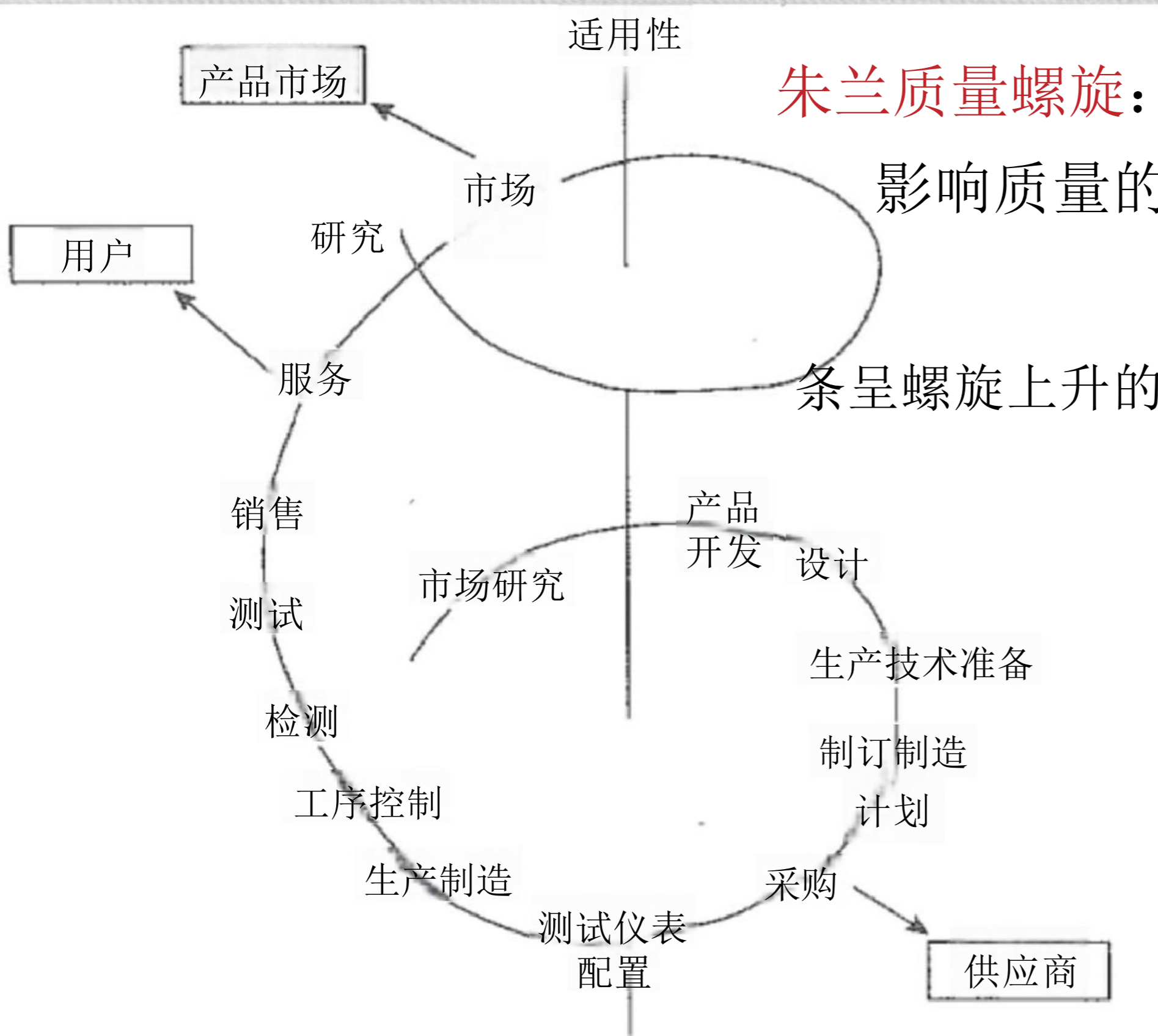
·(1)明示的要求

·(2)通常隐含的要求

·(3)必须履行的要求

9.1 质量与质量管理

二、质量的形成



朱兰质量螺旋：表述

影响质量的相互作用

活动的概念模型，即二

条呈螺旋上升的曲线把

全过程中各个质量职能

按逻辑顺序串联起来，

用以表征产品质量形成

的整个过程及其规律性。

[2019.10简答题]

图 9-1 朱兰质量螺旋

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/837006022023006115>