



北京永光电子有限公司

质量意识培训教材

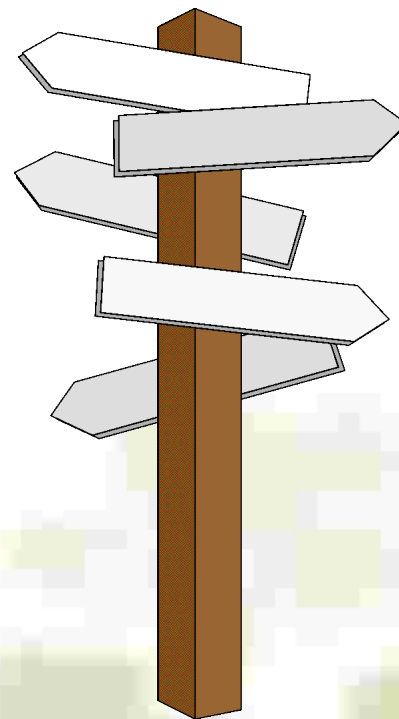
2013年12月

非常高兴与各位同事共同学习

张占国

本课程主要内容

- 一、质量管理发展简介；
- 二、质量和质量意识的概念；
- 三、为什么要提高质量意识；
- 四、怎样提高质量意识；
- 五、寄语；



一、质量管理发展简介

- ❖ 随着人们生活水平的不断提高，所有的人们已经不满足于产品功能的完美；已经对产品的所有地方都有所要求（比如说：外观的颜色是否喜欢，产品的规格是否满足不同要求，产品的外形等都能影响他们的认知感）。
- ❖ 22世纪，是讲究质量的世纪；我们的产品要同行业相抗争，那我们现在要做些什么呢？这就是需要我们这次共同探讨的问题，质量是企业的生命吗？质量意识在制造型企业里到底有多重要？

引言：对质量的要求

1、战场人遭遇敌人，你首先举起枪，而倒下的却是你——

不是你没准，而是碰到一颗臭弹！

2、你终于尝试了一次跳伞，但是再也没有机会尝试其它任何东西——

因为降落伞打不开！

3、省吃简用攒钱买了辆私家车，可你却把它直接开到了河里——

因为转向失灵了！

4、还有什么比发现月饼中有一个苍蝇更恶心的吗？——

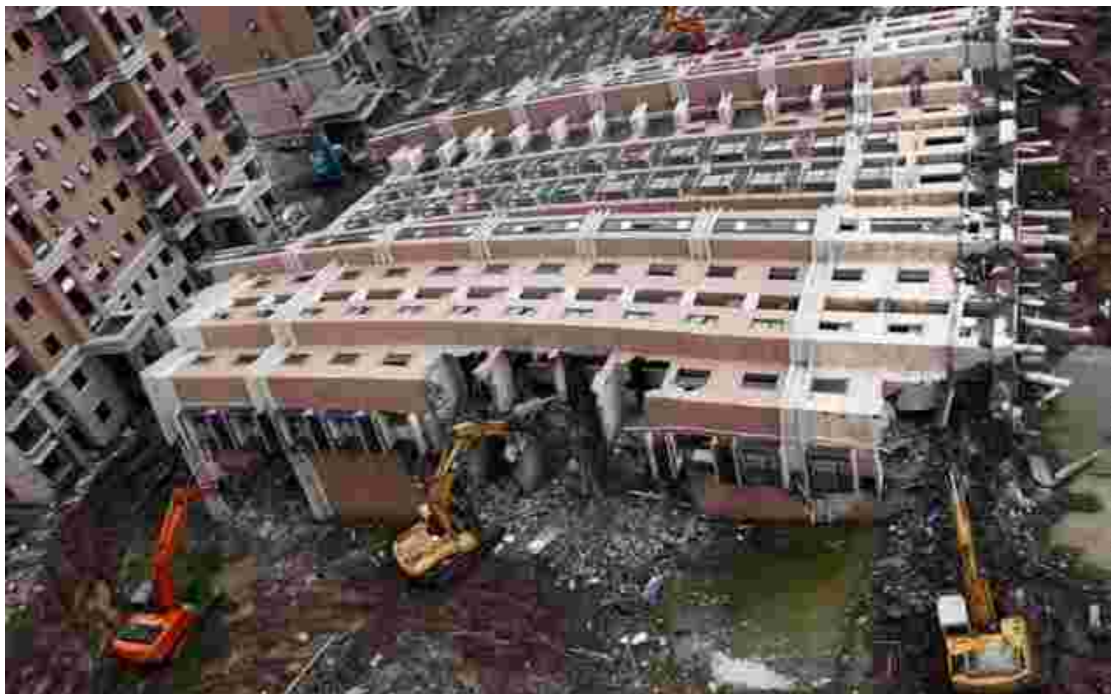
有，而且是半只！

5、如果我告诉你，游乐园的过山车不能保证不脱轨——

你还敢去坐吗？

如:上海“楼脆脆事件”:

- ❖ 房地产项目
- ❖ 行业的暴利驱使
- ❖ 设法偷工减料（施工成本仅占项目资金三分之一）
- ❖ 桩基竟然是空心水泥管



如：“三鹿奶粉事件”：

- ❖ 原料奶以次充好、弄虚作假
- ❖ 生产过程中添加三聚氰胺
- ❖ 食品安全监督管理存在漏洞
- ❖ 社会监督软弱无力
- ❖ 政府处置不力、报告不及时

- （企业忽视质量、盲目抢购）
- （利欲熏心、故意隐瞒真相）
- （免检产品脱离监管撑起保护伞）
- （知情不举、听之任之）
- （未做深入调查，轻信企业汇报）



如：“丰田召回事件”

- ❖ 油门踏板存在问题导致刹车失灵
- ❖ 企业近年过快扩张
- ❖ 过度削减成本和危机应对不力



零件共通化使然 国产丰田召回4款68万台轿车



凯美瑞又曝断轴门事件？！



凯美瑞断轴已完全断裂

质量问题害人害己！

首都机场爆炸案



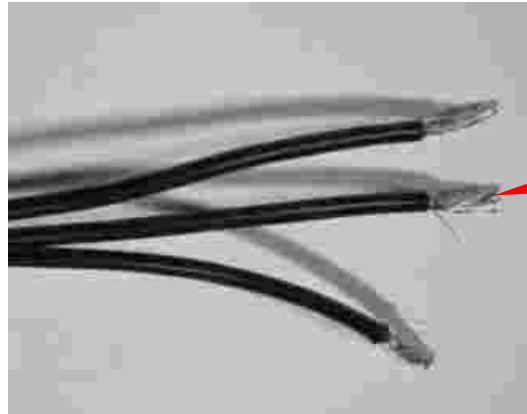
2013年7月20日下午，一名坐着轮椅的残疾男子在首都机场3号航站楼到达大厅B出口外散发传单，此举被民警制止，男子在提醒周围人躲避后，引爆自制炸弹，造成其本人和一名民警受伤，周边乘客未受伤。该男子经抢救暂无生命危险，民警轻微伤无大碍。目前警方已介入调查。2013年10月15日上午9时在北京朝阳区人民法院一审宣判，法院以爆炸罪判处被告人冀中星有期徒刑6年。^[1]

根据相关媒体报道，和他很好的朋友透露是控制开关失控，造成引爆。质量问题害人害己！

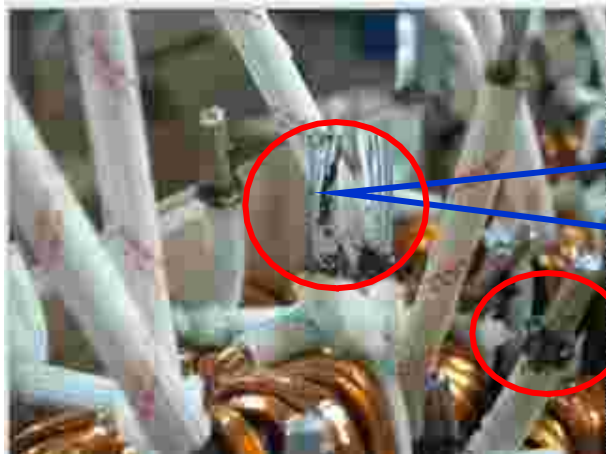
我们公司生产的产品质量问题！



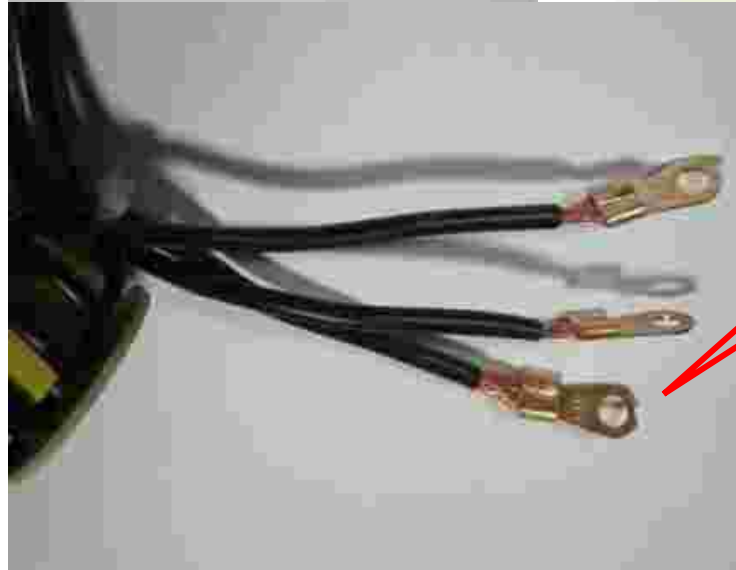
底板裂



线头分叉



焊接后渣子



铜套缺

客户投诉质量问题！



线圈绕制
松散且不
美观



铜接头镀
锡时间短,
严重影响
质量

铜接头镀
锡有垃圾

热缩套管加
工合格



铜接头热缩
套管加工不
合格



没有套热
缩管

二、什么是质量和质量意识

质量

五位质量大师对质量的定义

一、戴明 (Edwards Deming)

质量是一种以最经济手段，制造出市场最有用的制品

——质量是制造出来的，而非检验出来的

二、朱兰 (Joseph Juran)

质量是一种适用性。(FITNESS OF USE)

——产品使用期间，要满足使用者需要。

三、费根堡姆 (Armand Feigenbaum)

质量决不是最好的，而是在某种消费条件下的最好。

-----首创全面质量管理名词。

四、石川馨

质量是一种能令消费者或使用户满足，并且乐意沟通的特质。

-----以良好人力资源，建立工作质量。

五、克劳斯比 (Philip Crosby)

质量就是让顾客觉得他们得到了超过预期的价值。

-----质量就是合乎标准，零缺点。

标准定义： ISO9000对质量的定义

质量：一组固有特性满足要求的程度；

要求：包含隐含的和需要规定的，许多情况下要求是会随时间改变的。（**一般情况是提升趋势**）

质量方针：“**百瑞出品，必属精品**”是本公司永恒的宗旨，客户的期望是公司追求的目标，坚持持续改善，争创“一流管理、一流产品、一流服务”是本公司的努力方向。

❖ 广义的质量包括产品质量、工作质量、服务质量、信息质量、制程质量、部门质量、人的质量（包括：工人、工程师、管理者）、制度质量、公司质量、目标质量等。

❖ 质量首先有两种含义

第一，产品的质量，包括合格与不合格。

第二，生产产品过程的质量，即生产过程是不是合理，是不是与企业设定的管理基准进行实施

包含的特性:

性能、可用性、可靠性、文明性、舒适性、美学、时间性、经济性、安全性等.

- ❖ 由此可知:质量的定义具有全面性和综合性.
- ❖ 我们讲一下三种质量:
- ❖ 1.产品质量、2.工作质量、3.服务质量.

1.产品质量

❖ 即产品的优劣程度,也就是产品的性能和特征满足用户需求的程度。那么,如何衡量产品质量的高低呢?

注:主要是看产品能否满足用户的需要所具备的那些特征和特性要求。因为对于不同的用户有不同的要求,所以产品也有不同特征和特性。同时产品特征也是达到使用目的所必须具备的,我们就根据产品特征的适用性来衡量产品质量的好坏。

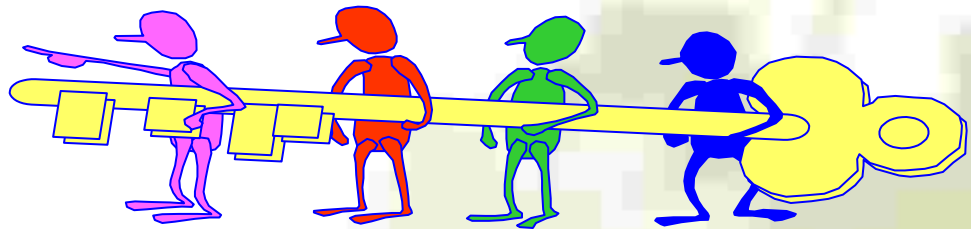
我们之所以说一个产品好,就是因为该产品符合顾客的需求。
说产品质量低就是因为该产品特征和特性不符合顾客的要求了。

❖ 有形特征：

- ❖ 1.性能 2.适用性 3.可靠性 4.安全性
- ❖ 5.经济性(性价比) 6.环保 7.可维修性 8.时间性(寿命)

❖ 无形特征：

- ❖ 1.性能 2.经济性 3.时间性 (有效性) 4.舒适性 5.文明性



2.工作质量

- ❖ 工作质量是指企业达到质量标准,减少不合格品的数量所做的管理工作的水平与组织完善程度,也就是工作的优劣程度。
- ❖ 工作当中每一位员工要想确保自己的工作质量,就必须努力干好本职工作,把好每一个产品质量关,按照工作指示来完成每一道工序,发现问题及时报告,不得自作主张或置之不理。

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/896044005234010144>