

质量工程师综合辅导：如何进行质量管理 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/475/2021_2022__E8_B4_A8_E9_87_8F_E5_B7_A5_E7_c67_475711.htm 质量管理的目的是通过组织和流程，确保产品或服务达到内外顾客期望的目标；确保公司以最经济的成本实现这个目标；确保产品开发、制造和服务的过程是合理和正确的。质量管理水平上不去，终究是因为实践中有许多问题没有想清楚，理论水平不够，缺乏系统完整的思考，缺乏总结。我希望把我多年的工作实践进行一些总结，与有兴趣的人士探讨. 质量管理的其目的和意义何在？

- 1、要弄清质量管理是做什么的，首先要明白什么是质量？质量是包含在产品或服务当中的固有的一种属性。它包括：产品或服务提供的实用性、经济性、安全性、可靠性、方便性等。
- 2、什么是好的产品质量？现代质量管理学认为：质量就是满足顾客的期望的程度。所谓好，就是充分满足顾客的期望。
- 3、顾客的期望是什么？一般来说，顾客的期望是：快速、物美、价廉、方便（服务）。
- 4、产品质量由什么决定的？产品质量是由过程决定的，它包括：工作质量：研产销各阶段输入输出的正确性；尤其是产品规划和立项工作的前瞻性和正确性；设计质量：设计成熟度；标准化通用化覆盖率，达标率；部品质量：部品的可靠性，不良率；工艺质量：制造的工艺水平，直通率；
- 5、顾客的期望与过程要素之间的关系见下表：表中的 多少代表关联度，它越多，关联度越大。从表格的描述可以看出各个过程要素的重要度。因此，质量管理的目的是通过组织和流程，确保产品或服务达到内外顾客期望的目标；确保公司以最经济的

成本实现这个目标；确保产品开发、制造和服务的过程是合理和正确的。其意义在于组织中建立一种保证体系，使产品和服务在可预见的范围内，满足内外顾客需求，树立品牌忠诚度和美誉度，从而实现公司的经营和战略目标。研发的质量管理是各阶段管理的龙头，产品质量80%是由设计决定的。因此，做好研发的质量，也就为保证产品的质量打下了坚实的基础。质量管理的目标是什么？质量管理的目标：多、快、好、省。具体量化指标可以参照标杆或是纵向对比，制定当年的目标。研发的质量管理目标：“第一次就把事情做对”。量化指标是BOM更改率或更改次数。研发的设计更改次数是很多的，这个目标是一个很大的挑战；需要思想和流程的变革和创新才能达到。质量管理重要的准则是行动！所遵循的原则是：流程管理，闭环管理，从一而终。有检查，有落实，有跟踪，有反馈，有结果，有始有终。研发质量管理的特点和难点：特点：新产品、新技术、新知识、高密度、高强度、高标准；开发人员进度意识远大于质量意识，争分夺秒用来形容产品开发过程一点不过。所以，要严格贯彻质量流程和标准是很难的，需要不断优化，不断摸索新方法来满足开发任务的需要。难点：难点是如何预防以及快速高效地发现问题，并解决和跟进问题。经常是问题到后面才发现，结果抱怨DQA工作没有做好。也有的是尽管前面发现了问题，开发人员也承诺解决问题，但没有落实，也没有人继续跟进，造成不了了之，到后面又发现来改正。说到底，这方面是系统运作的问题，如何保证体系运行的效率、效果，这是一个非常的大问题，需要一个专家组进行规划和实施。这也是一个战略层面重点关注的问题，需要高层来解决。研

发的质量管理不能脱离整个质量管理的系统，必须延伸到制造和售后服务。了解产品各阶段中存在的设计、工艺、部品方面的问题，为改良设计，优化流程，收集必要的信息。质量如何进行管理 质量管理没有完全一样的组织、流程和方法，根据每个企业的具体情况而定。在介绍管理方法之前，先来看一看三星总裁是如何对待质量的。“1992年在欧洲，三星现任总裁李健熙路过卖场，四处搜寻三星的产品，最终发现三星的一款微波炉被摆放在毫不起眼的角落里，无人问津，顶部一片尘土。他回忆说，这件事，对他触动很大，当时韩国市场还很狭小，世界市场对三星的评价这样低，企业怎么发展？随即，李健熙发表了“新经营理论”，核心就是创建让人认可的高端品牌。尽管三星在营销上不遗余力，但“对三星来说，技术和质量是创建品牌的先决条件，没有技术也创建不了品牌。”三星中国市场部部长刘然认为。“李健熙焚毁三星产品抓质量，还有两个故事。在美国，当三星的产品沦落到地摊上的大路货后，李健熙下令把三星生产出的一些认为有质量问题的产品，包括电视机、冰箱、微波炉堆到操场上，点火焚烧。三星手机刚开始销售时，出现了不少次品。李健熙的做法是下令回收全部15万部手机，将其堆积在工厂前焚毁，价值150亿韩元的产品，化为尘烟。自1993年开始转变管理理念，开始从单纯追求数量增长转变为以质量为导向的管理模式，进行了事业结构、人才培养、产品设计和生产、流程控制等各个方面的变革，并度过了1998年亚洲金融危机。”100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com