

质量管理9个阶段，你在哪一段？

产品名称	质量管理9个阶段，你在哪一段？
公司名称	武汉搏今企业管理咨询有限公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	武汉市东西湖区金山大道欧亚写字楼
联系电话	15623755573

产品详情

导读在企业管理的道路上，因为经营环境的不同，企业资源的多变性，使企业管理一定会出现许许多多的问题，这是正常现象。这也是“为什么我们总是质量问题不断”的根源。试想，如果一个企业没有质量问题，正如一个个体人，从小到大身体没有过不舒服一样是不可能的。没毛病的身体是神；没质量问题的企业不是企业是神业。接受质量问题的存在必然性，并把追求质量问题的解决成为一个爱好或者享受，是我们应该追求的目标。同理，我们也应该把生活中可能遇到的所有不如意看成是一种必然，接受它、思考它、并尝试去解决它。今天我们解读一下质量管理的九个阶段

1.一段质量管理：喊口号管理特征：缺乏质量意识和专业知识；缺乏经常性的质量活动；没有独立的质量管理部门（或人员）；检查力量薄弱，且常受制于生产管理者；“质量第一”只是定期的质量会议或质量月“一个口号”而已；员工常把质量问题的责任归于检查人员；质量指标没有被制定和分解。质量与可靠性技术的应用：主要应用检验技术；在生产过程中应用了有限的预防措施；靠经验生产，不了解使生产过程稳定的措施方法。质量业绩水平：不良率、废品率、返修率均很高；过程能力指数Cpk没有测定。

2.二段质量管理：听反馈管理特征：缺乏质量意识和专业知识；对于质量的要求仅限于废品率、返修率；高层管理层不参与质量活动，通常只介入重要客户抱怨的处理；有指定的质量管理部门（人），但承担的职能主要是：搜集客户反馈和理客户抱怨；缺乏对各部门的指标考核和管理。质量与可靠性技术的应用：主要应用检验技术；主要针对客户的抱怨制定有限的预防措施；不了解使生产过程稳定的措施方法。质量业绩水平：不良率、废品率、返修率均很高；过程能力指数Cpk没有测定。

3.三段质量管理：靠检查管理特征：配备了必要的检查人员，主要通过检验保证产品质量；有独立的品质保证部门，但职能与其他职能分离，常由品质保证部独立负责产品质量；仅对生产部门进行了废品率和检查返修率指标分解和考核。质量与可靠性技术的应用：主要应用检验技术；主要针对客户的抱怨制定有限的预防措施；不了解使生产过程稳定的措施方法。质量业绩水平：不良率、废品率、返修率均很高；过程能力指数Cpk没有测定。

4.四段质量管理：抓基础管理特征：主要通过检验保证产品质量；有独立的品质保证部门，常由品质保证部门独立负责产品质量；开始重视并开展质量管理的基础性工作，如：质量教育、质量分析、计量管理和标准化等；仅对生产部门进行了废品率和检查返修率指标分解和考核。质量与可靠性技术的应用：开始使用简单的数据分析技术，如：鱼刺图、帕拉图，但仅一般性地用于提高生产过程的质量；开始分析生产过程中质量不稳定原因，并制定相应措施方法。质量业绩水平：生产过程中的不良率、废品率、返修率开始降低；过程能力指数Cpk <1.33 。

5.五段质量管理：管现场管理特征：主要通过检验保证产品质量；不时组织开展现场的质量改进活动，重视人、机、料、法、环和检验各要素的管理；积极推进现场目视管理、5S管理和作业标准化管理；有独立的品质保证部门，开始由品质保证部门和生产部门共同负责产品质量。质量与可靠性技术的应用：诸如鱼刺图、帕拉图等QC手段在生产现场被推广使用；能多方面分析生产过

程中质量不稳定原因，并制定相应措施。质量业绩水平：生产过程中的不良率、废品率、返修率开始降低；过程能力指数 $C_{pk} < 1.33$ 。

6.六段质量管理：盯关键管理特征：通过质量信息统计和工艺过程分析确定影响产品质量的关键工序和过程；通过设立“质量控制点”，加强对关键工序和过程的控制；积极开展QC活动，并按照PDCA循环进行质量改进；有独立的品质保证部门，由品质保证部门和生产部门共同负责产品质量。质量与可靠性技术的应用：诸如鱼刺图、帕拉图等QC手段在生产现场被推广使用；统计过程控制（SPC）、实验设计开始在关键工序和过程中使用；能多方面分析生产过程中质量不稳定原因，并制定相应措施。质量业绩水平：生产过程中的不良率、废品率、返修率开始降低；关键工序和过程能力指数 $C_{pk} > 1.33$ 。

7.七段质量管理：重预防管理特征：管理层认识到“设计”对质量的影响至关重要，注重开发阶段投入大量人力物力提高设计质量；不仅生产和采购部门，设计开发部门也制定了高标准的质量目标；将质量职责授权到所有职能领域，质量保证部门转化为质量顾问的角色；各个职能部门参与开发过程，使质量问题在源头得以解决。质量与可靠性技术的应用：大量地应用了质量设计的方法，如：质量功能展开（QFD）、实验设计（DOE）、失效模式与影响分析（FMEA）等；大量应用了预防性质量措施，如防错措施(Poka-Yoke)等。质量业绩水平：产品的不良率、废品率和返修率明显降低；关键工序和过程能力指数 $C_{pk} > 1.33$ 。

8.八段质量管理：按标准管理特征：与质量相关的所有部门都制定了高标准的质量目标；各部门的质量职责得到了充分明确，并能积极参与和开展质量活动；建立了较完善的质量管理体系，为保证体系的有效运行，各部门均能自觉遵守相关程序和文件的规定；质量保证部门主要任务是充当质量顾问。质量与可靠性技术的应用：大量地应用了质量设计的方法，如：质量功能展开（QFD）、实验设计（DOE）、失效模式与影响分析（FMEA）等；大量应用了预防性质量措施，如防错措施(Poka-Yoke)等。质量业绩水平：产品的不良率、废品率和返修率明显降低；生产质量稳定，关键工序和过程能力指数 $C_{pk} > 1.33$ 。

9.九段质量管理：求完美管理特征：各部门都制定了极其严格质量目标，为追求“零缺陷”而努力；高层管理者极其重视质量，质量问题不可或缺地被列入高层管理者的议事日程；70~80%的员工（包括最高管理者），积极参与“质量改进”活动；质量改进活动成为日常工作的一个组成部分。营造了一种有助于质量提高的企业文化氛围，每一位员工都意识到“质量”对企业的重要性，并愿为之努力。质量改进扩展到所有部门，并形成了跨职能的团队协作。质量与可靠性技术的应用：质量与可靠性工程技术以及实现高质量的方法最大程度地被应用。质量业绩水平：平均缺陷率： $< 100 \text{ ppm}$ ，废品率： $< 0.8\%$ ，返修率： $< 0.8\%$ ；过程能力指数 $C_{pk} > 2.0$ 。