

品质教育资料

2017/01/06

品质是什么？（1/2）



品质定义及内涵

品质：一组固有特性满足要求的程度

——ISO9000对品质的定义

* 品质的内涵是由一组固有特性组成，并且这些固有特性是以满足顾客及其他相关方所要求的能力加以表征。

品质是什么？（2/2）

合格与不合格

⇒合格（符合）：**满足要求**

要求包括明示的/通常隐含的或必须履行的需求和期望

⇒不合格（不符合）：**未满足要求**

①当产品的特殊未满足产品的要求时，则构成不合格品；

②当过程或体系未满足过程的要求或体系的要求时，则构成不合格。



品质的重要意义



宏观面

使客户更满意

有利产品营销

增加市场占有率

提高营销收入

保持高价位

提高竞争力

微观面

减少重做与浪费

减少检验与测试

减少制造现场的失误

减少错误率

缩短新产品上市时间

降低成本

品质意识的建立

- 观念改变 —— 行动才会改变
- 行动改变 —— 习惯才会改变
- 习惯改变 —— 人生才会改变



为什么我
不早改变自己的
观念呢？



全因为当初
我改变了
自己的观念！

品质教育的目的和作用

人是一切管理要素中的核心，提高人的素质和品质意识是搞好质量的关键，企业应高度重视对员工的品质教育与培训工作。不断增强企业全体员工的品质意识，并使之掌握和运用品质管理的方法和技术，让员工牢固地树立“**品质第一**”的思想，品质是企业生存发展的根本所在。

品质的思考

什么是品质？

品质管我
什么事？

为什么呢？

为什么QC天
天找我麻烦？

我到底要怎么做？



缺乏品质意识 (1/3)



这个作业标准到底是
什么意思？
可能是……
就这样做吧！

导致后果

作业标准理解不清晰 ⇒ 客户抱怨

缺乏品质意识 (2/3)



旧观念，常识

一直都是这样，
应该没有问题！

习惯成自然 ^{导致后果} ⇒ 客户抱怨

缺乏品质意识 (3/3)

)

小小错误嘛



这个错误为何屡次再犯!

小事变大事

错误的品质意识



A品质是品质部门的责任

1. 出了问题由品质部门分析原因并对策。✘
2. 除了品质部门外，其余部门不做任何品质管理计划。✘

B品质是检验出来的

1. 品保部门的工作就是检验，流出不良品就是品检没有把好关。✘
2. 除了品质部门外，其余部门不做任何品质管理计划。✘
3. 有质量缺陷的来料流入产线就是进料检的问题。✘
4. 有检验品质就一定会比较好。✘

反思

1. 品质意识薄弱
2. 存在侥幸的心理
3. 习惯性思维，无法提供客户的品质。
4. 执行不彻底，敷衍了事。



最终被淘汰

如何培养品质意识（1/2

）

1. 从我做起，从点滴小事做起
2. 细微处着手
3. 设定目标，努力达成
4. 全面质量管理，彻底制度

走品质之路



如何培养品质意识（2/2

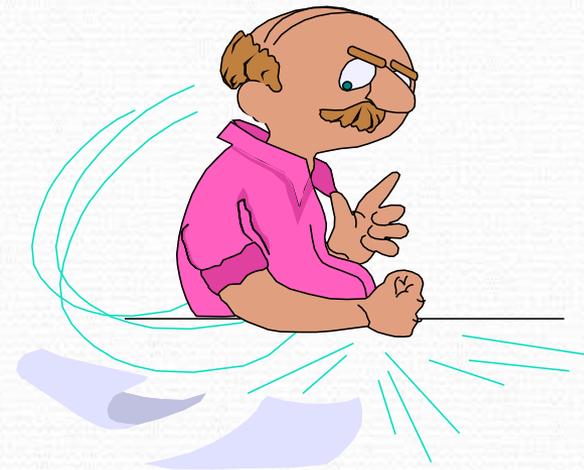
）

5. 检讨不足，积极改善
6. 遵守系统和流出要求
7. 让客户满意，让下一制程满意
8. 提高自身素质，完善自我



品质意识好的结果

1. 管理到位，现场秩序井然
2. 不良率低，不合格品少
3. 返工报废少，降低成本，竞争力强
4. 客户满意，订单多。
5. 生产良性循环，企业发展快。



品质成本 (1/3)

品质成本分类:

品质成本

预防成本

鉴定成本

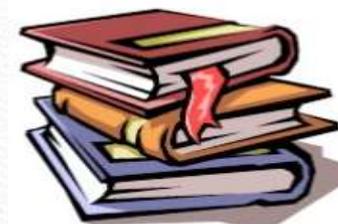
失败成本

外部失败成本

内部失败成本



品质成本 (2/3)

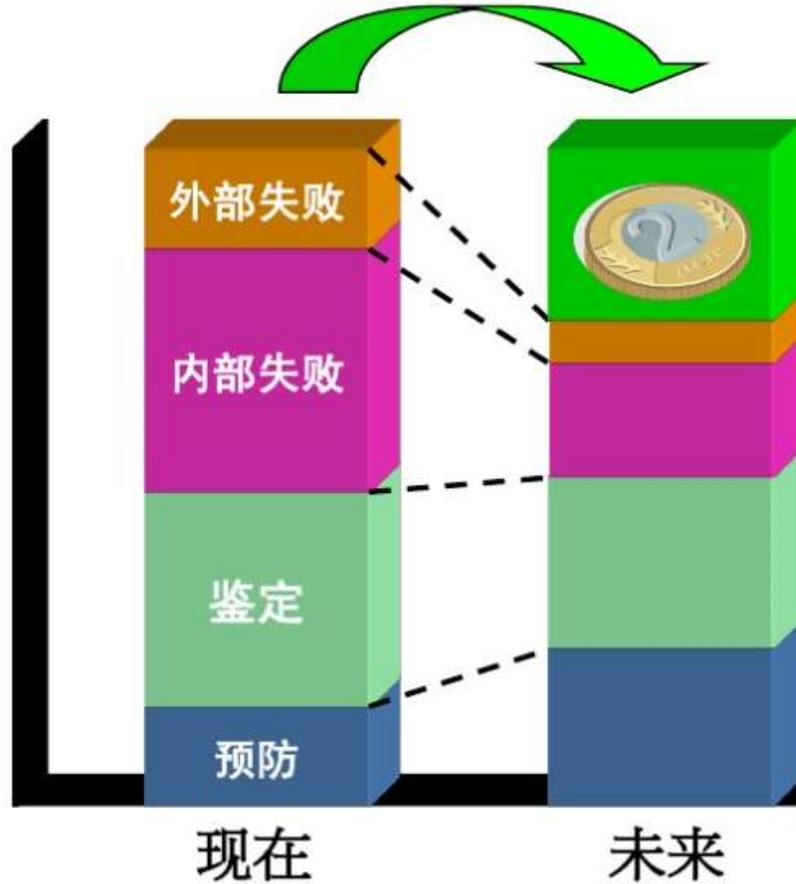


品质成本的构成比例:

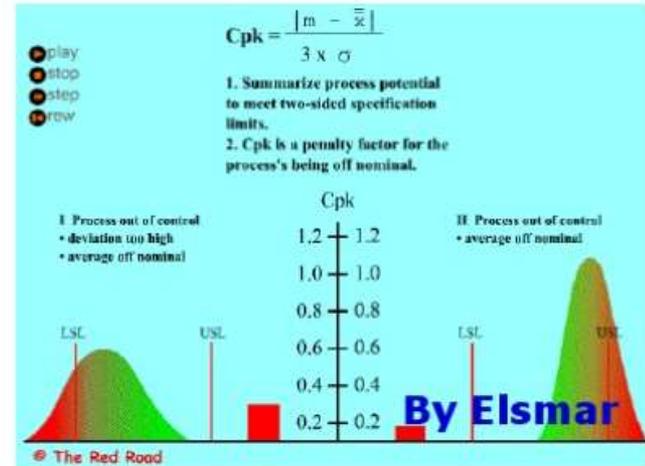
一級	二級	三級	質量成本構成比例		
質量成本 CoQ	預防成本 CoGQ	1. 質量培訓成本； 2. 質量管理活動費； 3. 質量改進措施費； 4. 質量評審費； 5. 工會與福利基金；	1-5%	10%	0.5-10%
	鑒定成本 CoGQ	1. 試驗檢驗費； 2. 質量檢驗部門辦公費； 3. 檢測設備維修折舊費； 4. 工會與福利基金；	10-50%	25%	10-50%
	內部失敗成本 CoPQ	1. 報廢損失費； 2. 返修全檢費； 3. 降級損失費； 4. 停工損失費； 5. 產品質量事故處理費；	25-40%	57%	25-40%
	外部失敗成本 CoPQ	1. 客戶索賠費； 2. 退貨損失費； 3. 降級/折舊損失費； 4. 質量保證措施費； 5. 產品質量證實試驗費； 6. 評定費；	25-40%	8%	20-40%

品质成本 (3/3)

品质成本 \$

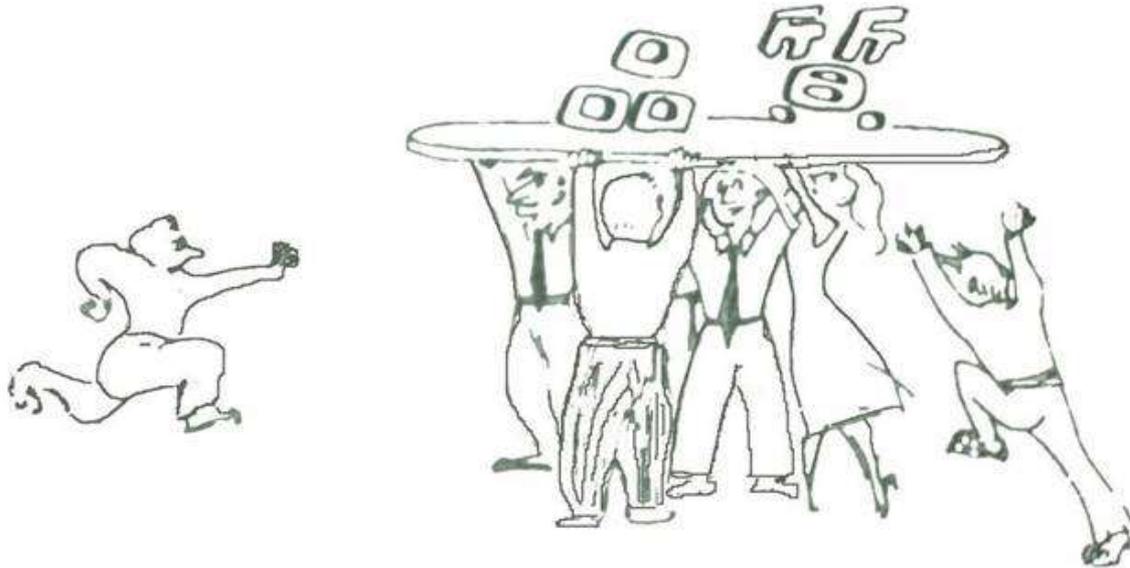


增加少量的预防成本
大量降低失败成本和鉴定成本
增加公司盈余和利润



事前的改善

品质活动全员参与：



推動全員品質活動，提升全員工作士氣

品质靠大家共同努力和持续改进！

让我们在工作中
注重品质、提升技能，追求进步，一起加油！

Thank you!

THE END

