



石家莊鐵道大學
SHIJIAZHUANG TIEDAO UNIVERSITY

在线开放课程

质量检查与安全管理

八项质量管理原则

主讲：李明

目录

- 八项质量管理原则的产生和作用
- 一、以顾客为中心；
- 二、领导作用；
- 三、全员参与；
- 四、过程方法；
- 五、管理的系统方法；
- 六、持续改进；
- 七、基于事实的决策；
- 八、互利的供方关系。

八项质量管理原则的产生和作用



在线开放课程

- 为更有效地组织实施质量管理，帮助组织实现预期的质量方针和质量目标，必须有一套完善的、行之有效的、普遍适用的并且能在全世界范围被接受的质量管理理论。为建立这套理论，ISO / TC176于1995年成立了一个工作组，用了大约两年的时间，吸纳了国际上最受尊敬的一批质量管理专家的意见，整理并编撰了八项质量管理原则。它是质量管理最基本、最通用的一般性规律。
- 八项质量管理原则在目前有以下三方面的作用：
 - 指导组织的管理者完善本组织的质量管理；
 - 指导ISO / TC176编制ISO 9000族新标准；
 - 指导广大的审核员、咨询师和质量工作者学习、理解和掌握2000版的ISO 9000族标准。

一、以顾客为中心

组织依存于其顾客，因此，组织应当理解顾客当前的和未来的需求，满足顾客要求并争取超越顾客期望。

- 了解并掌握顾客的需求和期望。这些要求和期望为组织的活动提供了目标；
- 确保组织的目标与顾客的需求和期望相结合。将顾客最为关心的因素转化为组织的质量目标；
- 确保将顾客的需求和期望在整个组织内进行沟通。
- 测量顾客的满意程度并根据结果采取相应的活动措施。
- 管理好与顾客的关系。
- 兼顾顾客与其他相关方之间的利益。

二、领导作用

领导者将本组织的宗旨、方向和内部环境统一起来，并创造使员工能够充分参与实现组织目标的环境。

- 考虑所有相关方的需求和期望。
- 通过制定质量方针来清晰地描述组织未来的远景；
- 制定可测量的、经过努力可以实现的、具有挑战性的并能够使组织获益的质量目标；
- 在组织的所有层次上建立价值共享和职业道德伦理观念。
- 建立信任，消除忧虑。
- 为员工提供所需的资源、培训，并赋予其职责范围内的自主权。
- 鼓励并激励员工并承认员工的贡献。

三、全员参与

各级人员是组织之本，只有他们的充分参与，才能使他们的才干为组织带来最大的收益。

- 了解自身贡献的重要性及其在组织中的作用；
- 识别对其活动的约束。
- 接受所赋予的权利和职责并解决各种问题；
- 每个人根据分解到本岗位的质量目标评价其业绩；
- 主动寻找机会增强员工的能力、知识和经验；
- 自由地分享知识和经验。

四、过程方法（1）

任何将所接收的输入转化为输出的活动都可以视为过程。组织系统地识别并管理所采用的过程以及过程之间的相互作用，称之为“过程方法”。

- 识别质量管理体系所需要的过程，包括管理活动、资源管理、产品实现和测量有关的过程，确定过程的顺序和相互作用；
- 确定每个过程为取得所期望的结果所必需开发的关键活动，并明确为了管理好关键过程的职责和义务；
- 识别组织职能内部和职能之间关键活动的接口；

四、过程方法（2）

- 了解并测定关键活动的能力。即确定对过程的运行实施有效控制的准则和方法，并实施对过程的监视和测量，确保组织有能力得到所需的充分的数据、信息，评审人员是否具备相关的评估能力；
- 对过程的监视和测量的结果进行数据分析，发现改进的机会，并采取措施，包括提供必要的资源，实现持续的改进，以提高过程的有效性和效率；
- 评估风险以及对顾客、供方和其他相关方产生的后果和影响。内部审计、管理评审活动可以用于评估过程的风险及其对所有相关方产生的后果和影响。

五、管理的系统方法（1）

- 针对设定的目标，识别、理解并管理一个由相互关联的过程所组成的体系，有助于提高组织的有效性和效率。
- 系统方法的特点在于它围绕某一设定的方针和目标，确定实现这一方针和目标的关键活动，识别由这些活动构成的过程，分析这些过程间的相互作用和相互影响的关系，按某种方式或规律将这些过程有机地组合成一个系统，管理由这些过程构成的系统，使之能协调地运行。

五、管理的系统方法（2）

- 建立一个系统，并以最有效的方法实现组织的目标。
ISO 9001-2008标准对构成质量管理体系的每个过程的活动提出了相应的控制要求；
- 了解系统的过程之间的相互依存关系。
- 确定体系内特定活动的目标以及这些特定活动应如何运作。每个具体过程中的活动都有相应的控制目标，通常是具体的特性参数，活动应形成程序，程序当然应考虑对人员、设备、技术工艺、记录等方面的控制；
- 通过对质量管理体系的测量和评审，采取措施以持续改进体系，提高组织的业绩。

六、持续改进（1）



在线开放课程

持续改进是组织的一个永恒的目标。

事物是在不断发展的，都会经历一个由不完善到完善、直至更新的过程，人们对过程的结果的质量要求也在不断提高。因此，质量管理的重点应关注变化或更新产品所产生结果的有效性和效率，这就是一种持续改进的活动。

六、持续改进（2）

- 在整个组织内使用某种一致的方法推行持续改进。
- 为员工提供有关持续改进的方法和手段的培训，这是持续改进得以实施的重要保证；
- 组织的每个员工都应将产品、过程和体系的改进作为自己的努力目标。
- 确定目标以指导、测量、追踪持续改进。这些目标可以指导持续改进的实施，并可作为测量的依据，也为追踪改进措施指出了方向；
- 识别并通报持续改进的情况。管理评审活动的实施应包含这一活动。

七、基于事实的决策方法

- 对数据和信息的逻辑分析或直觉判断是有效决策的基础。
 - 成功的结果取决于活动实施之前的精心策划和正确的决策，而正确适宜的决策依赖于良好的决策方法。依据准确的数据和信息进行逻辑推理分析或依据信息作出直觉判断是一种良好的决策方法。
 - 利用数据和信息进行逻辑判断分析时可借助其他的辅助手段，如统计技术等。
 - 确保作为分析依据的数据和信息足够、精确、可靠。
 - 让数据和信息的需要者能及时得到数据和信息。
 - 基于事实分析、权衡经验与直觉。

八、互利的供方关系（1）

- 社会化的不断发展，组织的生产活动分工越采越细，专业化程度越来越强，促使生产技术水平越来越高，产品质量得到大幅度提高。通常，某一个产品不可能由一个组织从最初的原材料开始加工直至形成最终顾客使用的产品，而是往往是通过多个组织分工协作来完成的。因此，绝大多数组织都有其供方。供方所提供的高质量产品是组织为顾客提供高质量产品的保证之一。组织市场的扩大，则为供方增加了更多的合作机会。所以，组织与供方的合作与交流是非常重要的。最终促使组织与供方均增强了创造价值的的能力，使双方都获得了效益。

八、互利的供方关系（2）

- 识别和选择关键供方。
- 权衡短期利益与长期效益，确立与供方的关系。
- 与关键的供方共享专门技术和资源。充分意识到组织与供方利益的一致性是实现这一活动的关键。如与供方共同制定采购过程的要求和规范，以便利用供方专家的知识，使组织获益；
- 建立清晰和开放通畅的沟通渠道。
- 确定联合改进行动。
- 鼓励、激发改进和承认成果。

习题：

1、质量管理的八项基本原则包括那些内容。

答案：

- 一、以顾客为中心；
- 二、领导作用；
- 三、全员参与；
- 四、过程方法；
- 五、管理的系统方法；
- 六、持续改进；
- 七、基于事实的决策；
- 八、互利的供方关系。

2、做到以顾客为中心应采取哪些措施？

答：

了解并掌握顾客的需求和期望。这些要求和期望为组织的活动提供了目标；

确保组织的目标与顾客的需求和期望相结合。将顾客最为关心的因素转化为组织的质量目标；

确保将顾客的需求和期望在整个组织内进行沟通。

测量顾客的满意程度并根据结果采取相应的活动措施。

管理好与顾客的关系。

兼顾顾客与其他相关方之间的利益。

3、各级人员是组织之本，只有他们的充分参与，才能使他们的才干为组织带来最大的收益。这段话体现的质量管理原则为 _____。

答：全员参与