



品质意识

- ❑ 第一章：公司管理体系介绍
- ❑ 第二章：何为品质
- ❑ 第三章：品质的重要性
- ❑ 第四章：品质意识理念



# 公司管理体系介绍

# 管理体制及质量范方针

## □ 管理体系

- 2011 年 2 月 22 日通过 ISO9001 质量体系认证
- 2011 年10 月 26 日通过 ISO17025 实验室体系认证
- 2012 年 8 月14日通过 TS16949 汽车行业质量体系认证
- 2013 年 5 月20日通过了 FSC 木制品供应链管理认证
- 2016 年 9 月13 日通过了QC080000 有害物质过程管理认证
- 2017年3月23日公司接受CSR企业社会责任管理体系审核（童工、劳工、健康与安全、歧视等）

## □ 质量方针：

- TYMPHANY 致力于全面客户满意的零不良质量管理活动
- 我们承诺通过确保技术与制造能力提供高品质的产品与服务满足客户要求，为此，每个员工均应以积极主动的奉献精神与团队合作意识，以“第一次做好”及“消除浪费”为目标，持续改进内部流程。

## □ 惠州超声音响绿色产品方针：

- 惠州超声音响承诺于提供优良产品及服务时，主动积极将环境保护的观念落实于绿色设计及绿色管理中，以符合法令及客户要求并善尽地球公民的责任。



何为品质

# 何为品质

## 质量管理体系（ISO9001）

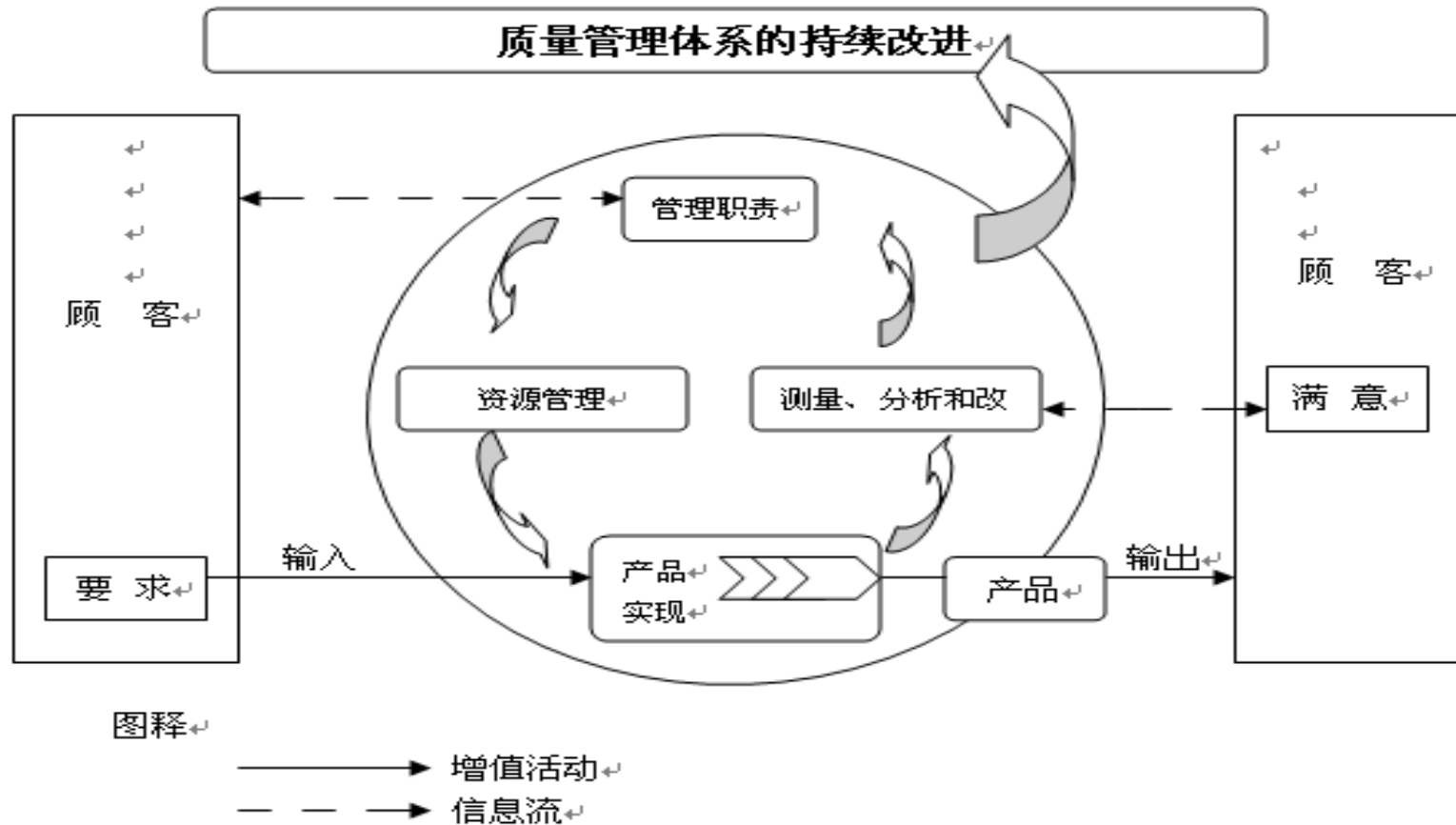


图 1 以过程为基础的质量管理体系模式

# 何为品质

## □ 何谓品质（质量）？

我们整天与品质打交道，但谈到什么是品质这个看似简单而又非常难的问题，不同的人有不同的看法，大概没有几个人能非常准确的说清楚。

先请大家回答几个问题：

1.我们进行消费（购物，医疗，旅游，教育等）的时候首先考虑的是什么？

品质，成本，交期，服务，安全

2.谈谈选择产品或服务标准有那些，既产品好坏的标准？

性能优越，美观，使用方便，服务周到，售后服务好，用起来放心.....

3.就你的认识，谈谈什么是品质？



# 何为品质

## □ 质量定义：

当一位消费者在在买一件产品的时候，他要对各方面权衡（货比三家）

1)产品的质量怎么样？

2)它的价格是否公平？

3)供货商的服务是否优良？

4)这个产品使用起来是否安全？

5 ) 交期？看看那些那些厂家的产品更能满足自己的需求。

因此，从消费者角度来考虑，我们可以将质量简单的定义为产品（服务）能够满足顾客期望的能力。所以那些真正符合消费者要求的产品，我们认为就是好的产品，好的质量。



# 何为品质

## ❑ 质量专家的品质定义：

1. “质量的定义就是符合要求，而不是好”，“好、优秀、独特”等术语都主观的和含糊的——克劳士比（符合性）
2. “质量是一种以最经济的手段，制造出市场上最有用的产品”，“质量无须惊人之举。”——戴明（适用性）
3. “产品在使用时能够成功满足用户需要的程度”——朱兰（适用性）
4. “质量管理就是要最经济、最有效地开发、设计、生产、销售用户最满意的产品和服务。”——石川教授（适用性，满意性）

## ❑ 质量的权威定义：

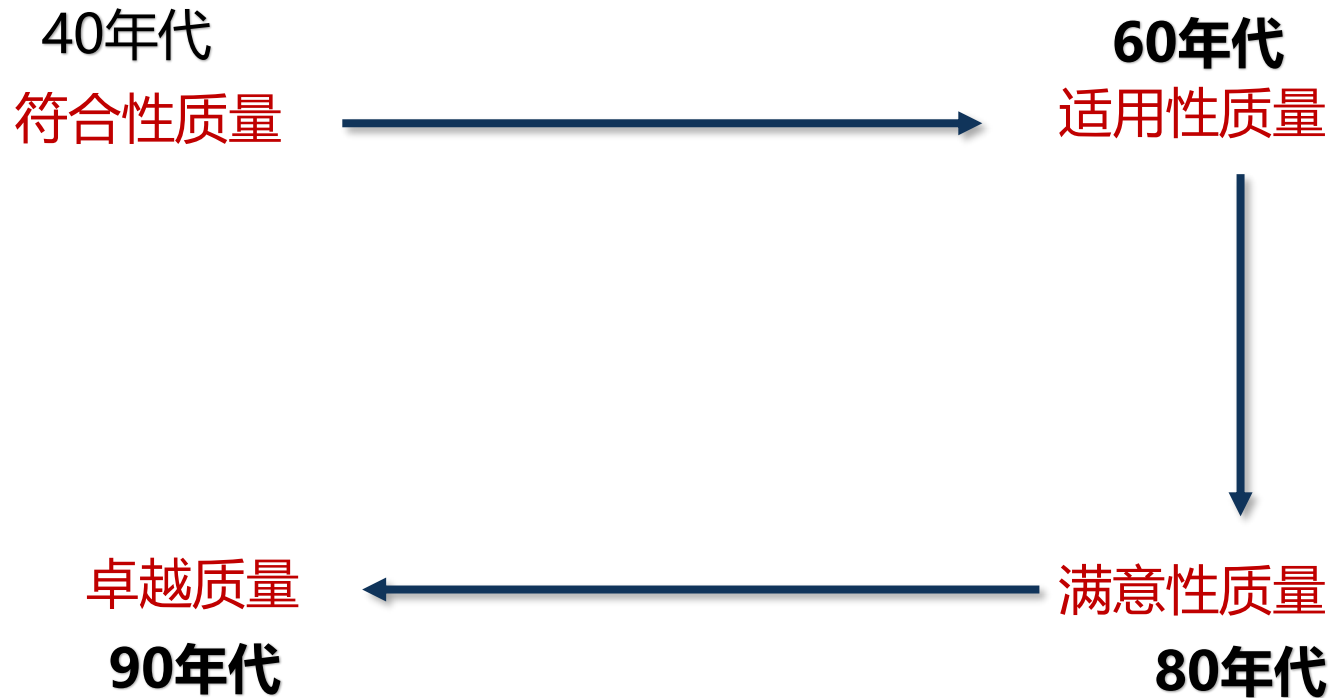
“一组固有特性满足要求的程度”——ISO9001

- ❑ 真正物美价廉（高性价比），符合消费者需求的产品（服务），才是好的质量！

# 何为品质-品质定义改变

## □ 质量的内涵:

随着经济的发展和社会的进步，质量定义概念也在不断的演变着：



# 何为品质

## ❑ 质量定义的误区:

1.合格品不一定是高质量的产品

（标准有高有低，符合标准的产品并非符合客户要求）

2.质量就是符合要求，并非越高越好

（必须考虑到经济性，在满足客户要求的基础上以最低的成本造出来，所以那些真正物美价廉，符合消费者需求的产品，才是好的产品，好的质量！）

3. 质量的好坏是以客户的满意度为衡量

标准的，是要让客户评判的（以消费者来评判的，不是自己说的）

## □ 质量与顾客

质量就意味着满足顾客的要求，需要，和期望，所以我们必须认真的倾听客户的心声，树立正确的客户观念

谈起顾客，我们首先想起的是为服务和产品付款的个人和组织，他们不是公司自己组织的一部分，通常称之为外部顾客（批发，零售商）。

其实在公司自己内部也有我们的客户，往往被大家忽视了。**你的下一道工序就是你的市场，下一道工序是用户！**



# 品质的重要性

# 品质的重要性

**质量可以兴国**

**质量可以兴厂**

**质量可以兴家**

**质量可以兴人**

## 日本----质量兴国

**日本产品在40年代时质量低劣，但50年代后**，日本确立了质量兴国和教育立国的战略方针。先是从美国请来戴明博士等质量管理专家讲学，向美国虚心学习统计质量控制理论和技术，并造就了石川馨等一批优秀的质量人才，又把质量培训与教育贯穿于质量管理始终。

**到60年代**，日本创造性地发展了**全面质量管理**理论和方法，先后提出了**“品质圈QCC”**、**“TQM”**等新理论和新方法，还培养了一大批各种层次的质量人才。人的质量的决定了产品质量也决定了国家的经济。不到半个世纪，日本的汽车、钢铁、电子、家电、照相机等一大批产品质量超过美欧国家，位居世界前列，“日本制造”已成为优质产品的代名词，日本也成为仅次于美国的世界第二大经济强国。



# 品质的重要性

## □ 质量----提高竞争力的利器

- 在质量，成本，服务上做好，企业才能立于不败之地

## □ 质量----利润之源

- 质量的失败耗费更多的时间和财力，这些不明确的或隐含的成本很高，我们称之为“质量成本”。
- 利润=销售额-（质量成本+制造成本+管理成本）。
- 降低质量成本，提高产品质量=获得更多利润。

# 品质的重要性

- ❑ 质量成本与我们每个人都有关系，认识质量成本就要求我们有成本意识
  - 我们的工作就是零缺陷
  - 第一次就事情做对最经济
  - 每个人员非常清楚的知道自己的工作要求，并且使自己所做的每一件事情都符合要求，就是对降低质量成本在做贡献。



# 品质意识理念

## □ 何为品质理念？

- 品质理念主要是指质量管理的观念，就是对质量管理的一种总的看法和态度。而且理念一经形成之后，就会使人对某种对象或事物采取相应的行为模式。

## □ “态度决定一切，思想决定行动”

- 如果你接受事情总会出差错的观点，那么问题就一定会出现。
- 如果你认为你的产品從本质上生产成本就低不了，认为这是常有的情况，那么事情定会如你所想。
- 如果你觉得交货時拖延是所在行业的特点，那么这也会一样如你所想。

## ❑ 不好的品质理念

- 品质是件奢侈的事情
- 品质好一定要投入很多的钱
- 品质是检查出来的，不是设计出的，生产出来的，预防出来的
- 品质仅是一线作业员工的工作
- 品质是品质部的事与我们无关（品质改善人人有责）
- 品质是由管理人员来控制的与我们一线作业员工无关
- 品质是很抽象的东西，需要很高深的知识的才可以掌握
- 99%意味着一个公司的质量水平已经很高了，100%是不可能完全达到的

# 品质意识理念

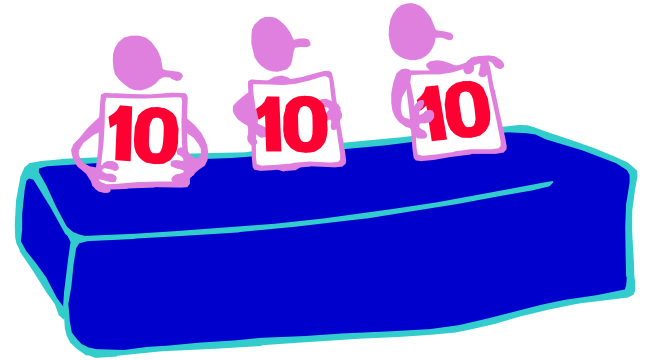
- 品质是一种时髦，象一阵风一样，吹一阵就过去了
- 设法把每件事情都做对是不切合实际的，不可能的事
- 品质不会增加产量
- 产量第一，质量第二
- 发生这样的事情是很正常的
- 差不多就行的

**破除旧的观念！！！！**

# 品质意识理念

□ 1%不良的品质水准代表什么意义？99% 还是不够好

- 每小時有**20,000**邮件丢失
- 每天有**15分钟**饮用不净水
- 每周有**5,000次**手术失误
- 主要机场每天至少有**4次事故**
- 每年有**200,000**药物处方错误





# 品质意识理念

## □ 1%不良的品质水准代表什麼意义？99% 还是不够好

- $100-1=99$ ， $100-1=0$ ，1%的错误导致100%的失败。
- 我们1%的不良送到客户那就是100%不良。
- 我们生产工序上任何一个环节出问题，就会使我们全部的努力白费。
- 无论是工作标准还是产品标准我们都要向100%合格努力，99% 还是不够好。

在工作上也坚持零缺陷的标准，每个人都坚持第一次做对，不让缺陷发生或流至下道工序或其他岗位。我们的工作中就可以减少太多处理缺陷和失误造成的成本，工作质量和工作效率也可以大幅度提高，经济效益也会显著增长。

## □ 正确的品质观念

- 质量管理重在预防
- 品质不是检查出来的，是设计出的，生产出来的，习惯出来的，是以客户的满意度为依归的
- 品质与每个人息息相关，全员品质，全面管理
- 每个人员非常清楚的知道自己的工作要求，并且使自己所做的每一件事情都符合要求，就是对品质在做贡献
- 我们的工作就是零缺陷，100%是可以完全达到的

## □ 正确的品质观念

- 你的下一道工序就是你的市场，下一道工序是用户。将下一道工序当作是你的消费者，每一个人都对自己的品质、对消费者负责
- 品质改善不能一蹴而就，必须通过持续改进而达到，品质改善人人有责
- 质量第一，产量第二
- 品质是价值与尊严的起点，是企业赖以生存的命脉
- 品质没有折扣，品质就是按照客户的要求不折不扣的执行！
  - 在品质上打折扣，客户也会对公司打折扣。品质管理不是向不符合要求的情形妥协，而要极力预防错误的发生，这样顾客也就不会得到不符合要求的产品或服务了，这才是真正的“零缺陷”

## □ 转变观念

- 想法改变意识就改变
- 意识改变行为就改变
- 行为改变习惯就改变
- 习惯改变品质就改变

## □ 结语

从今天起请大家，牢固地树立客户第一，质量第一的品质意识，积极参与品质改善，坚持零缺陷的精神，做好自己每一项工作！

# QUESTIONS?

