

项目质量管理的新方法 PDF转换可能丢失图片或格式，建议
阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/65/2021_2022__E9_A1_B9_E7_9B_AE_E8_B4_A8_E9_c41_65632.htm 跨国公司质量管理新方法是6个西格玛质量管理法。建筑企业应用6个西格玛质量法，可以显著地提高建筑质量，增强我国建筑企业在国际建筑市场上竞争力。

一、质量管理法 (一)6个西格玛概述 将产品100%的正品率或顾客的最满意度作为统计学上的期望，企业产品的不合格品率和顾客不满意度偏离期望的程度可以用西格玛。来度量。2个西格玛表示不合格品率有31%或有31%的顾客不满意，3个西格玛表示不合格品率有6.68%或有6.68%的顾客不满意，4个西格玛表示不合格品率有0.621%或有0.621%的顾客不满意，5个西格玛表示不合格品率有0.0233%或有0.0233%的顾客不满意，6个西格玛表示不合格品率仅为百万分之3.4或一百万顾客中只有3.4个顾客不满意。

(二)6个西格玛质量管理的目标和理念 6个西格玛质量管理的目标是：几乎无缺陷的生产过程，完美的产品和令客户满意的服务。6个西格玛质量管理法是一种新的管理流程，达到6个西格玛质量管理的目标需要新的理念。传统的企业管理的理念是检测产品和修理不合格产品，从而提高产品质量。6个西格玛的理念是，残次废品一旦生产出来，无论怎样修理，也难以使得产品完美。运用传统质量管理法的企业产品质量大多处于4或3个西格玛水平，由于质量问题导致的成本占销售额的15%-25%。而运用6个西格玛质量管理法后，由于质量问题引起的成本小于销售额的1%。6个西格玛质量管理法超越了全面质量管理法，在实际运作中两种方法也有很大的差别：第

一，全面质量管理法侧重单个的运作流程，关注改善单个流程的运作。而6个西格玛质量管理法强调将所有的运作都置于同一个过程中，改进整个运作流程。第二，全面质量管理侧重于企业内部生产部门的质量改善和提高，强调从原材料进厂到产品出厂之间的质量管理，即门到门(door to door)的管理。而6个西格玛质量管理强调的是双赢(win to Win)的管理，将企业内部的管理向外延伸：一是向生产原材料的企业延伸，帮助这些企业运用6个西格玛方法改善其质量，既保证进厂原材料的质量，又增强原材料生产企业的产品在其市场上的竞争力。二是向客户延伸，为客户服务，提高向客户提供产品的使用效率，降低客户成本，帮助客户增强其在市场上的竞争力。6个西格玛质量管理法不仅重视质量目标，而且注重企业收益的增加。6个西格玛质量管理法有明确的管理目标，企业员工清楚地知道目前质量水平和改进的方向，根据当前质量水平偏离管理目标的程度，不断地改进生产过程和服务。6个西格玛质量管理法的最终目的是通过提高企业产品的质量和减少成本，降低企业成本，增加企业利润。企业从顾客需求出发，充分考虑到顾客的价值观是以尽可能低的价格买到高质量的产品，企业在提供顾客期望产品的同时获得最大利润。在实施6个西格玛质量管理的过程中，需要持续地评估运用6个西格玛质量管理法带来的成本降低和利润的增加。(三)6个西格玛质量管理法的流程6个西格玛质量管理法的流程包括五个步骤：1.定义。质量管理项目负责人确认谁是顾客，顾客对产品的要求是什么，顾客对产品的期望是什么，明确顾客所认可的质量标准。质量管理项目负责人在界定企业面临的问题时，需要确立质量管理项目的范围、起点和终点。用流

程图描述生产过程，根据流程图分析问题。定义阶段项目负责人必须了解和明确自己的任务和所要解决的问题。

2.度量。质量管理项目负责人用适当的量化指标或数据测量和描述企业核心业务流程，确定业务运作的有效性。制定流程数据收集计划，通过数据确定缺陷的类型，比较调查结果，发现业务中的不足之处。度量阶段的关键是寻找和确定表述业务流程的定量标准。

3.分析。质量管理项目负责人分析流程图中各数据的关系，寻求造成产品质量缺陷的根本原因，确定目前的质量水平与6个西格玛质量管理目标的差距。质量管理项目负责人必须能够以量化的数据来描述业务流程，定量地分析影响产品质量的诸多因素，并从中找出关键因素。这样才能够真正了解质量问题的本质，从中找出主要的矛盾。

4.改进。质量管理项目负责人针对主要的矛盾，由专业人士设计创新性方案，以解决主要矛盾。质量管理项目负责人协同专业人士根据创新性方案来改进业务流程，在改进业务流程过程中将创新方案细化为可操作的具体计划。质量管理项目负责人可以通过应用新技术和对人员培训等措施落实具体的计划。

5.控制。质量管理项目负责人控制和保持改进质量的成果。质量管理项目负责人本身是专业人士或依赖专业人士控制质量，只有专业人士能够有效地控制质量。在这一阶段，质量管理项目负责人要监视改进质量计划的执行，通过业务流程的改变和组织结构的变化，使改进质量的成果制度化，持续地改善质量。

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