# 2024年全面质量管理心得体会总结(18篇)

来源：网络 作者：明月清风 更新时间：2024-12-12

*全面质量管理心得体会总结一质量是成功的伙伴，贯标是质量的保障。如今，贯彻标准已被众多企业所看重，成为企业证明自己产品质量、工作质量的一种护照。有专家认为，贯标为广大企业完善管理、提高产品和服务质量提供了科学指南，同时为企业走向市场找到了共同...*

**全面质量管理心得体会总结一**

质量是成功的伙伴，贯标是质量的保障。如今，贯彻标准已被众多企业所看重，成为企业证明自己产品质量、工作质量的一种护照。有专家认为，贯标为广大企业完善管理、提高产品和服务质量提供了科学指南，同时为企业走向市场找到了共同语言。随着市场化进程的不断深入，各行各业将加快推进国际标准化进程，贯标变得更加迫切。毋庸置疑，贯标不是万金油，不能包治百病，但通过贯标，增强了企业全体员工的质量意识与管理意识，明确了各项管理的职责和工作的程序，促使企业的管理工作由人治转向法治，真正做到了凡事有人负责、凡事有章可循、凡事有据可查、凡事有人监督，实现了以预防为主规范了企业的作业程序，明确了各部门和全体员工的职责和权限，预防并控制了不合格项的发生，降低了企业质量管理成本。

通过定期组织质量检查、质量审核活动，能够及时发现和找出经营管理活动、服务质量方面存在的问题和薄弱环节，并进行有效纠正，从而提高了企业整体经营管理水平和质量监控能力，为企业实施全面的科学管理奠定了基础;也贯彻了以人为本的原则，全面提高了员工的业务技能和综合素质，为企业长远发展打下了坚实的基础;并围绕让客户满意及时认真地处理客户投诉或意见，不断满足客户需求与期望，赢得客户信任，提高客户满意度，提升企业的社会形象和市场竞争力。

管理是人类各种活动中最普通和最重要的一种活动。近百年来，人们把研究管理活动规律所形成的管理基本理论与方法，统称为管理学。自从人们开始组成群体来实现个人无法完成的目标以来，管理工作就成为协调个体努力必不可少的因素了。由于人类社会越来越依赖集体的努力以及越来越多的、有组织的群体规模的扩大，管理人员的任务也就愈发重要了。因此，管理者必须具有敬业精神和服务意识，还要有解决突发性事件的能力，最重要的是要靠得住，会办事，能共事，不出事等各方面的素质。

管理就是特定的环境下，对组织所拥有的的资源进行有效的计划、组织、领导和控制，以便达到即定的组织目标的过程。作为当代大学生，我认为管理学同样与我们息息相关，管理是一切组织的根本，管理工作适用于各种大小规模的组织;盈利与非盈利的企事业单位、制造业以及服务性行业;因此，学好管理学对于我们现在的学生会工作乃至今后步入纷繁的社会，适应不同的工作岗位都有其非常重要的意义。管理学潜藏于人类生活的各个角落，在日常的学习和生活中，我们经常看到或听到“计划”这个词。大到美国政府的火星探测计划，小到我们身边的一次周末旅游计划。由此可见，计划几乎无处不在。首先就一个学生而言，他在学习中为了提高学习成绩，必须通过制定一份计划(或长期或短期)。然后通过这份计划控制自己，并且有效的分配自己的时间，还要有效的选择合适的信息，从而达到自己的计划目标，取得成功。又或者一个人的一生必须经过自己的规划、组织;要不然这一辈子将碌碌无为。计划是任何一个组织成功的核心，它存在于组织各个层次的管理活动中。一个组织适应未来技术或竞争方面变化能力的大小与它的计划息息相关。

总之，管理学是一门值得深入研究的并且对社会做出巨大贡献的学科，虽然形成学派的时间较短，但是他对社会的贡献是不可限量的，对于这门学科，短短的几段文字表述或只是看书是远远不足的，只有深入的学习、实践，只有在失败中不断的改进、创新、积累和学习中国和外国的好的管理经验，这样才能走上成功之路，不断的实践才能完整的去体会，感受这一伟大而博大精深的管理艺术。

**全面质量管理心得体会总结二**

虽然我校已经贯标多年了，但学校的质量管理体系是什么我却一直没有弄明白。很荣幸的在20xx年11月30日领到了有关的质量管理体系文件，通过对《实验室管理规定》、《教师教学规范》、《教学管理规定》、《教学研究活动管理办法》、《考试考核和成绩评定办法》的学习，我才知道质量管理体系原来是一系列关于质量的正式国际标准、技术规范、技术报告、手册和网络文件的统称，是国际标准化组织质量管理和质量保证技术委员会制定的。期间，我还学习了相关的职业健康安全管理体系和环境管理体系，学习时间安排得满满的，自己也非常的充实，感觉时间过得相当的快!

一个星期的质量管理体系自学学习，使我受益匪浅，之前我老是觉得贯标是形式，但经过学习后，我深深的感觉到质量是成功的基石，贯标是质量的保障。虽然学习时间安排已经结束了，但这一周的学习经历是我一辈子的财富，许多知识还需要我在今后的工作中去慢慢体会、消化。

纵观社会，如今，学习和贯彻标准已被众多企业所看重，成为企业证明自己产品质量、工作质量的一种标准。贯标为广大企业完善管理、提高产品和服务质量提供了科学指南，同时为企业走向市场找到了共同语言。随着市场化进程的不断深入，各行各业将加快推进国际标准化进程，贯标变得更加迫切。所以我这次的学习更有意义。

通过这次学习，我了解到贯彻执行标准不仅可以增强事业单位全体员工的质量意识与管理意识，还可以明确各项管理的职责和工作的程序，促使事业单位的管理工作由人治转向法治，真正做到凡事有人负责、凡事有章可循、凡事有据可查、凡事有人监督，实现了以预防为主，规范了事业单位教学程序，从而实现事业单位管理的持续改进和不断提升。

通过定期组织质量检查、质量审核活动，能够及时发现和找出教学管理活动、服务质量方面存在的问题和薄弱环节，并进行有效纠正，从而提高事业单位整体经营管理水平和质量监控能力，为事业单位实施全面的科学管理奠定了基础;同时也贯彻了以人为本的原则，为全面提高教师的教学业务技能、综合素质创造了有效的载体;并围绕让上级满意及时认真地处理学生投诉或意见，不断满足上级需求与期望，赢得上级信任，提高学生满意度，提升事业单位的社会形象和市场竞争力。

学习完之后，对比着这个学期我们的教学情况，与我校的质量管理体系运行情况，虽然在贯标过程中我们也做了很多工作，但我们的教学质量与学校的质量管理体系文件差距还是很大。究其原因，我认为主要在于以下三个方面：一是缺乏监督考核机制的有力支持;二是教职员工的执行能力不够强;三是质量管理体系宣贯氛围不够浓，一些教职员工的质量管理体系意识需不断增强。

通过这次学习，我将牢牢记住：教师课前应到教务处领取《教学日记》，课后认真填写并及时交回教务处。教师上课应提前五分钟到达教室或教学场所做好授课准备工作，准时上、下课。授课时应进行考勤并维护课堂纪律，对学生违纪行为要及时纠正和教育。同时教师授课时应注意仪容教态，力求朴素端庄、从容大方、精神饱满。特别要注意教师应按照授课计划、教案的时间、内容、课时授课，做到授课计划、教案和教学日记“三统一”。一个人不可能没有问题，不过每天能解决一个问题，那么问题就会逐渐的减少。今后我将严格要求自己，认真贯彻执行标准，做一个质量管理体系的推行者和实践者。

**全面质量管理心得体会总结三**

质量是什么?质量是一个企业赖以生存的保障，如果说一个企业所制造出来的产品或所提供的服务失去了质量，那么这个企业也就失去了市场，注定会在这个历史舞台上黯然倒下。尤其像我们这种重型装备制造企业，可谓成也质量，败也质量，质量关乎企业的生死存亡，这一点似乎公司每个人都有共识。但是，如何改善我们公司的产品质量，如何提升我们公司的质量管理水平，如何让全体员工都具备这种质量意识，却是我们公司所面临的一个问题。

我认为质量管理体系有两个最为核心的思想：一是以顾客为中心，使产品满足顾客要求;二是不断对产品进行持续改进，获得创新。有人说质量管理体系约束了企业的发展，给企业带来了阻力，认为它只是做做表面功夫，没有任何的实际用处，无论公司组织的学习也好，还是培训也好，包括各种管理程序文件的建立都只是为了获得国家质量体系认证，这很显然违背了质量管理体系的思想，质量管理体系标准的建立，并不是为了统一文件。在标准引言中，有个总则，是这样描述的：采用质量管理体系应该是组织的一项战略性决策，组织的质量管理体系的设计和实施受各种需求、具体的目标、所提供的产品、所采用的过程以及组织的规模和结构的影响，统一质量管理体系的结构或文件不是本标准的目的。很多企业或公司管理人员歪曲了质量管理体系的原意。我们必须对它有一个真正的认识和了解，不然，公司或企业的产品质量将得不到保证，因为误解了其目的，那么我们自然领司不到其核心思想了，更加不会把顾客利益放在第一位，也不会加大投入对产品进行持续改进，创新也就失去了动力。

当然，质量应该是一个综合全面的概念，对质量管理的认识不应只局限于生产产品，还应该考虑服务、设备运行、材料供给、测量等行业，也不能局限于某一职能部门，应属于公司整体范围全员参与。保证公司产品的质量应该是公司全体人员的责任，应该使公司全体人员都具有质量的概念和承担有关质量的责任;要解决质量问题，不能仅仅局限于产品制造过程，而是应在产品质量产生、形成及实现的全过程中进行质量管理。只有全员参与，全员全面提高质量意识，我们公司的产品质量才能不断持续向前发展。在质量管理方面有八大原则，其中一条便是“全员参与”。因此，公司必须注重整个公司内部员工的作用，充分发挥他们的积极性，不能仅仅对中层干部进行管理体系的培训，而是要把这样一种思想从上至下贯穿到整个公司。

大家都知道,质量是企业的生命。在现代国际社会中，企业的竞争实质上是产品的竞争，而产品的竞争力主要体现在质量上。世界著名企业之所以具有强大的竞争力，很重要的一点，就在于它们始终围绕产品质量这一主题，改善经营管理，发展新技术，从而生产出质量更高的产品。如何想方设法提高我们自己公司的质量管理水平对产品质量至关重要.

在这次质量管理学习中，我意识到全面质量管理不仅应贯穿于公司经营活动，还应成为一种企业文化建设，实现自觉自愿的全员参与，使质量文化在企业内部的管理实践中，形成共同的价值观、道德准则和行为规范，形成全体员工共同的凝聚力、约束力和推动力，从而牢固树立起质量第一的观念。如果全体员工都能这样自觉自律自愿投入其中，那么我相信，整个公司的产品质量将会有更大的突破，我们将会取得更加广阔的市场。

企业管理包含着质量管理，质量管理是企业管理的保障，只注重其他的管理，忽略质量管理，产品质量得不到保证，企业将无法生存。所以必须把质量管理放在企业的重要工作来抓，加强企业的的综合管理，才能保证企业的长期健康的发展。

近来，通过全面质量管理知识的学习，我对pdca循环、八个原则、质量信息工作等有了较为深刻的印象。现结合公司质量管理现状，谈谈自己的一些认识：

首先，我们要弄清什么是质量?质量管理是做什么的?质量是包含在产品或服务中的固有属性，是满足顾客期望的程度;所谓好，就是充分满足顾客的期望。产品的质量取决于生产过程，包括工作质量、设计质量、工艺质量等。质量管理的目的是通过组织和流程，确保产品或服务达到内外顾客期望的目标，确保企业以最经济的成本实现这个目标，确保产品开发、制造和服务的过程是合理和正确的。为达到以上目的及目标，企业要建立起质量保证体系，使产品和服务在可预见的范围内，满足内外顾客需求，树立品牌忠诚度和美誉度，从而实现企业的经营战略目标。而质量管理重要的准则是行动，所遵循的原则是加强流程管理，做到有检查、有落实、有跟踪、有反馈、有结果，有始有终，才有效果。

通过学习，我认为我们现在工作欠缺的恰恰是行动。很多人的水平并不亚于某些大公司的职员，但在行动上却慢人一步，凭经验处理问题，没有经过系统科学的pdca循环，因而不能彻底解决问题。在质量信息工作上，我也感觉到自己做得很不够。对pdca循环，我认为这是一个非常好的工作方法，今后一定要应用到工作中，以解决好生产过程中遇到的各种难题。

质量管理没有止尽，只有不断探索和改善，才能充分满足顾客的期望，进一步提升对“苏中”品牌的忠诚度、美誉度。这是我公司的目标，也是我们每位员工的责任，让我们落实于行动，推动全面质量管理再上新台阶，促进企业更好更快发展。

**全面质量管理心得体会总结四**

9月27日，我非常有幸地和大家一起参加了集团供应链管理学院，在桂林立白组织的两场培训课程，第一场是由集团质量总监周小龙先生为我们分享的《质量成本与质量管理》培训，第二场是由桂林立白总经理周嫒娜女士为我们分享的《生产子公司清洁生产审核和验收经验分享》，感谢公司领导的付出，质量成本与质量管理学习心得体会。在这次学习中我收获良多，让我更加明白一些新的质量管理理念和质量成本以及清洁生产审核验收等相关知识。在此就周小龙总监对质量成本与质量管理学习，将我的一点心得体会总结如下：

首先周总从浅到深关于什么是质量，质量的意义等进行了系统的培训，现质量成本这一点给我印象非常深刻，原来大家固有的思想只是对显性质量的成本进行了简单的核算，认为返工只是浪费一点时间和物品包材，根本没有从质量的隐性成本进行分析，质量成本的构成它是由五个部分组成，分别我预防成本、鉴定成本、外部保证成本、内部损失成本、外部损失成本。从以上五个方面进行分析的话，生产厂内平时一起认为很小不起眼的异常返工，其实就隐藏着将近10倍的质量成本在里面。我们看到的往往只是冰山的一角。

回想今年的全国质量月9月，是我们桂林立白近几年来质量最差的一个月，因新产品的试产不严谨，导致产生了大批量的不合格接粉，合液洗包装车间班长员工的大意导致内袋压码错误造成批量返工，液洗厂包装单瓶克重偏轻，造成到市场上去追回产品，再进行补货返工等，我想这些都无不是给公司造成了巨大的质量成本的浪费，所以质量成本有效的控制还需实行行之有效的质量管理手段，根据我们公司车间存在的问题需要从以下几点抓起：

一、进一步加强生产现场管理，提高产品质量

要想提高产品质量，就必须加强生产现场的管理。目前，产品竞争异常激励，作为我们的洗衣粉厂和液洗厂，大多产品客户考虑更多的是产品的质量，产品质量是生产出来的，不是检验出来的。质量出自于生产过程、出自于管理。质量管理严格遵循三不放过原则：

(1)出现质量问题决不放过。(2)问题的根源不查清楚决不放过。(3)不找出问题的解决办法决不放过。即一个问题的出现，要找出真相，原因、真因、改善措施。

二、保持对相关方的严格控制

对相关方的产品质量进行了严格管理在质量成本的控制上是至关重要的一个环节，部分的产品的原材料造成的损失由供方、物流企业以及经销商承担。这一措施使公司的质量成本大大降低。

三、对质量成本进行统计、计算与分析

企业从事生产经营的目的是盈利，实现利润最大化，对现在日化企业来说，利润微薄的同时还要实现快速扩张，不实行低成本运营就难于生存，可谓成本决定存亡。作为现代企业应有的成本控制战略及方法，要想获得长期的效益，就只能从战略的高度来实施成本控制。不仅要削减生产成本，更要提高生产力，缩短生产周期，增加产量并确保产品质量，并且运用科学的统计方法计算和分析出质量成本。

四、进一步完善车间管理

要进一步完善车间管理，首先最基础的必须提升车间主管工艺技术人员自身的能力，即(1)目标指向能力;(2)思考对策能力;(3)组织用人能力;(4)沟通协调能力;(5)激发部属能力;(6)培育人才能力;(7)自我革新能力。如果自身得不到提升，可以说完善车间管理只能是一句空话。

其次需制定各项操作标准、规范化作业：(1)完善各班组、岗位责任制，优化作业指导书;(2)进一步完善月度考核目标;(3)凡是出现违规行为，坚决以通报的形式公布;(4)制定相关条例、标准的监督、实行车间主管、工艺工程师、技术员、班长检查制度，一级一级实施检查，保证能够严格按要求执行。

**全面质量管理心得体会总结五**

12月公司按照iso9001：20xx版标准建立的质量管理新体系，通过了英国bsi太平洋公司评审认证，表明公司质量体系转换工作目标已经实现。此前，新体系已通过了三峡质保中心的认证。

20xx年9月，“中国名牌暨质量管理先进表彰大会”在北京人民大会堂隆重召开。公司“长城”牌硬质合金荣列“20xx年中国名牌产品名单”，成为公司发展史上的一个重要成就。同年9月29日，公司隆重举办“长城牌”硬质合金荣获“中国名牌产品”庆祝大会。省市有关领导、兄弟企业领导、客户单位以及银行、报社、电台等嘉宾和公司班干部职工共370人参加了会议。同时，公司还荣获了“全国用户满意企业”称号，“长城”牌硬质合金荣获“全国用户满意产品”称号，这是全国硬质合金行业唯一获此殊荣的企业和产品。

20xx年10月25日，四川省质量技术监督局受国家中启计量体系认证中心委托组成评审组对公司测量管理体系进行了现场确认评审，并予以通过。这样，我公司不仅成功地进行了体系的转版，并且成为了国家质检总局和国家认监委联合发布《测量管理体系认证管理办法》后的四川省第一家被认证的单位，也是四川省20xx年唯一获得新组建的国家测量管理体系认证机构—国家中启计量体系认证中心颁发新的认证证书的单位，同时还是全国首批取得“aaa”级证书的第十家单位。

虽然我公司已经贯标多年，但质量管理体系是什么估计大多数人不是了解很全面。因此今年5月，在分厂的精心组织下，安排了3个课时的培训计划，我很荣幸的被列入了全面质量管理体系知识培训的名单，通过学习，让我知道质量管理体系就是一系列关于质量的正式国际标准、技术规范、技术报告、手册和网络文件的统称，是国际标准化组织质量管理和质量保证技术委员会制定的。

3节质量管理体系培训课的学习，使我受益匪浅，之前我老是觉得贯标是形式，但经过培训后，我深深的感觉到质量是成功的基石，贯标是质量的保障。虽然课程已经结束了，但这一次的培训经历是我一辈子的财富，许多知识还需要我在今后的工作中去慢慢消化。如今，学习和贯彻标准已被众多企业所看重，成为企业证明自己产品质量、工作质量的一种标准。贯标为广大企业完善管理、提高产品和服务质量提供了科学指南，同时为企业走向市场找到了共同语言。随着市场化进程的不断深入，各行各业将加快推进国际标准化进程，贯标变得更加迫切。所以我们这次的培训更有意义。

通过这次培训，我了解到贯彻执行标准不仅可以增强企业全体员工的质量意识与管理意识，还可以明确各项管理的职责和工作的程序，促使企业的管理工作由人治转向法治，真正做到凡事有人负责、凡事有章可循、凡事有据可查、凡事有人监督，实现了以预防为主，规范了企业作业程序，从而实现企业管理的持续改进和不断提升。

通过定期组织质量检查、质量审核活动，能够及时发现和找出经营管理活动、服务质量方面存在的问题和薄弱环节，并进行有效纠正，从而提高企业整体经营管理水平和质量监控能力，为企业实施全面的科学管理奠定了基础;同时也贯彻了以人为本的原则，为全面提高员工的业务技能、综合素质创造了有效的载体;并围绕让客户满意及时认真地处理客户投诉或意见，不断满足客户需求与期望，赢得客户信任，提高客户满意度，提升企业的社会形象和市场竞争力。

学习完之后，对比着我单位质量管理体系运行实际情况，虽然在贯标过程中我们也做了很多工作，但我们的差距还是很大。究其原因，我认为主要在于以下三个方面：一是缺乏监督考核机制的有力支持;二是职工的执行能力不够强;三是质量管理体系宣贯氛围不够浓，一些员工的质量管理体系意识需不断增强。

对照质量管理体系要求，我发现我之前的工作存在着许多不足，有太多需要完善之处，通过这次培训，我将严格要求自己，认真贯彻执行标准，做一个质量管理体系的推行者和实践者。

**全面质量管理心得体会总结六**

质量管理水平上不去，终究是因为实践中有许多问题没有想清楚，理论水平不够，缺乏系统完整的思考，缺乏总结。我在这里把我和我们团队多年的工作实践进行一些总结，与有兴趣的人士探讨。

质量管理的目的和意义何在?

1、要弄清质量管理是做什么的，首先要明白什么是质量?质量是包含在产品或服务当中的固有的一种属性。它包括：产品或服务提供的实用性、经济性、安全性、可靠性、方便性等。

2、什么是好的产品质量?

现代质量管理学认为：质量就是满足顾客的期望的程度。所谓好，就是充分满足顾客的期望。

3、顾客的期望是什么?

一般来说，顾客的期望是：快速、物美、价廉、方便(服务)。

4、产品质量由什么决定的?

产品质量是由过程决定的，它包括：

工作质量：研产销各阶段输入输出的正确性;尤其是产品规划和立项工作的前瞻性和正确性;

设计质量：设计成熟度;标准化通用化覆盖率，达标率;

部品质量：部品的可靠性，不良率;

工艺质量：制造的工艺水平，直通率;

5、顾客的期望与过程要素之间有密切的联系。

质量管理的目的是通过组织和流程，确保产品或服务达到内外顾客期望的目标;确保公司以最经济的成本实现这个目标;确保产品开发、制造和服务的过程是合理和正确的。

其意义在于组织中建立一种保证体系，使产品和服务在可预见的范围内，满足内外顾客需求，树立品牌忠诚度和美誉度，从而实现公司的经营和战略目标。

研发的质量管理是各阶段管理的龙头，产品质量80%是由设计决定的。因此，做好研发的质量，也就为保证产品的质量打下了坚实的基础。

质量管理的目标是什么?

质量管理的目标：多、快、好、省。具体量化指标可以参照标杆或是纵向对比，制定当年的目标。

研发的质量管理目标：“第一次就把事情做对”。量化指标是bom更改率或更改次数。研发的设计更改次数是很多的，这个目标是一个很大的挑战;需要思想和流程的变革和创新才能达到。

质量管理重要的准则是行动!所遵循的原则是：流程管理，闭环管理，从一而终。有检查，有落实，有跟踪，有反馈，有结果，有始有终。

研发质量管理的特点和难点：

特点：新产品、新技术、新知识、高密度、高强度、高标准;开发人员进度意识远大于质量意识，争分夺秒用来形容产品开发过程一点不过。所以，要严格贯彻质量流程和标准是很难的，需要不断优化，不断摸索新方法来满足开发任务的需要。

难点：难点是如何预防以及快速高效地发现问题，并解决和跟进问题。经常是问题到后面才发现，结果抱怨dqa工作没有做好。也有的是尽管前面发现了问题，开发人员也承若解决问题，但没有落实，也没有人继续跟进，造成不了了之，到后面又发现来改正。说到底，这方面是系统运作的问题，如何保证体系运行的效率、效果，这是一个非常的大的问题，需要一个专家组进行规划和实施。这也是一个战略层面重点关注的问题，需要高层来解决。

研发的质量管理不能脱离整个质量管理的系统，必须延伸到制造和售后服务。了解产品各阶段中存在的设计、工艺、部品方面的问题，为改良设计，优化流程，收集必要的信息。

质量如何进行管理?

质量管理没有完全一样的组织、流程和方法，根据每个企业的具体情况而定。在介绍管理方法之前，先来看一看三星总裁是如何对待质量的。

“1992年在欧洲，三星现任总裁李健熙路过卖场，四处搜寻三星的产品，最终发现三星的一款微波炉被摆放在毫不起眼的角落里，无人问津，顶部一片尘土。他回忆说，这件事，对他触动很大，当时韩国市场还很狭小，世界市场对三星的评价这样低，企业怎么发展?随即，李健熙发表了“新经营理论”，核心就是创建让人认可的高端品牌。尽管三星在营销上不遗余力，但对三星来说技术和质量是创建品牌的先决条件，没有技术也创建不了品牌。”

“李健熙焚毁三星产品抓质量，还有两个故事。在美国，当三星的产品沦落到地摊上的大路货后，李健熙下令把三星生产出的一些认为有质量问题的产品，包括电视机、冰箱、微波炉堆到操场上，点火焚烧。三星手机刚开始销售时，出现了不少次品。李健熙的做法是下令回收全部15万部手机，将其堆积在工厂前焚毁，价值150亿韩元的产品，化为尘烟。自1993年开始转变管理理念，开始从单纯追求数量增长转变为以质量为导向的管理模式，进行了事业结构、人才培养、产品设计和生产、流程控制等各个方面的变革，并度过了1998年亚洲金融危机。”

质量管理的动力和效果来自公司的战略的要求。具体的方式方法如何?这里介绍一种国际大公司普遍采用的一种管理组织和思路。全面质量管理的最佳实践——tqm：

研发、采购、制造、客服四大供应链部门之间相互作用，形成tqm组织框架。每一个单元都有自己的内部质量保证体系，单元之间的互动，形成tqm的日常活动。

每一个单元都有自己的内部质量保证体系，单元之间的互动，形成tqm的日常活动。单元内部，形成二级三级的活动。这是开展质量工作的基石。

tqm：以实现组织的战略和方针为目标：

建立一二级组织架构;

建立质量体系/制度;

确定质量目标，进行kpi考核;

二级组织架构

qa：体系维护，审计，问题跟进，追踪，年月周日报表;

qc：执行标准，检查，测试，记录;

qe：问题分析，对策，标准维护;

qa、qc、qe可以是三组人员，也可以是兼职，由一组人员担任，简称qa。人人都是qa。

6sigma是很好的方法和工具，对持续改善提出了一套系统的理论和方法，其在业界的推广是质量管理的重要里程碑。另外，还有iso9001质量保证体系，也是前人重要的管理实践的结晶。

研发阶段可以使用的方法和工具有很多，如qfd，dfmea，triz，brainstorm，并行工程，doe，田口法等等。实用的常用方法的是：qfd、dfmea、braistorm，并行工程。

质量管理的效果，衡量其工作的成效，保证质量工作有效性，稳定性，必须要定期评估。

原则：数据为主，全面客观。

公式：效果=流程质量×执行力

流程质量=公司战略×组织结构;执行力=人员素质×规章制度

评估的方法：管理评审，季度/月度/周/日报;

工具：qc七大手法。点检表、鱼骨图、直方图、分层的点图、柏拉图、散点图、控制图。

两个持续改善实践的案例

“品质提升工程——dqa项目”和“提升dqa过程能力，降低试产bom更改率”这两个项目的开展，开创并建立了我们公司研发质量管理的新局面和新秩序。在此之前，研发是没有规范的质量控制和管理的，问题层出不穷，生产销售等部门抱怨很多。典型的就是ecn居高不下，生产效率和产品质量无法满足市场需求。

通过集团和公司的大力推行变革创新，持续改善，追求卓越的理念和文化等活动，我们先后推出了这样的改善项目。第一个项目是建立dqa的组织和流程，初步规范制度和流程。第二个项目是针对dqa运作中存在的问题进行更进一步的改善，聚焦在改善ecn上，推动流程的细节改善，取得了不错的成绩，ecn由改善前的基础型16%降低到4%，派生型8%降低到3%(9月份数据)。这是非常大的一个进步。当然这些成绩，不是个人功劳，是整个团队和公司各方面共同努力的结果。

dqa还是一个新组织，还有许多问题需要改善，比如，人员的素质、组织的执行力、流程的优化等等;还需要拓展到更高层次的管理活动中，比如：体系的维护、项目决策、方法的创新等。这些将随着整个组织逐步管理规范，逐步完善。

总之质量管理没有止尽，不断探索，不断改善，满足顾客期望，提升品牌忠诚度、美誉度，最终为顾客，股东和员工创造价值。

**全面质量管理心得体会总结七**

品质两字是由三个口和三个斤组成，也就是说要想做好品质，除了要严格遵守作业标准外，还需品质管理人员婆婆妈妈，斤斤计较去指导您负责范围的作业及品质检验人员，让之理解并执行，同时需确认实施效果。

一个优秀的管理人员,绝不是在其下属工作人员犯错之后通过罚款去追究下属失职的责任,例如某些企业，下属员工不按标准作业及管理不良事件一犯再犯，而管理人员每次均采取罚款，而且还骂员工很笨，教多次都教不会，使员工抵触情绪及怨言很大，但问题一直未得到解决，其实不是员工笨教不会，而是我们给了员工太多犯错的机会，俗话说没有教不好的兵，只有不会带兵的将，要想解决此问题，只有在下属执行某件任务之前通过教育或在模治具上做一些防呆措施去防范其犯错,同时还需制定一套健全的管理机制，约束工作人员在执行任务过程中的行为规范,以顺利达到预期的执行效果。

一个优秀的品管人员,他的主要职责是配合生产组长(或供应商)在生产之前教育每一个作业员工正确的操作方法及检验标准,并通过每一环节的严格检验,层层把关,使成品品质达到预定品质水平的目的。

生产如同一列高速前进的火车,客户是终点站,品管人员是列车长,基层生产管理人员则是火车头,列车长需要做的,就是引导火车头的方向,使其朝着终点站前进,无论火车速度多快,列车长必须保持清晰的头脑,为其指明一条正确的道路,以预防其偏离轨道,并朝着终点站顺利前进。而每一个工序如同每一节车厢,必须一环衔接一环,不可脱节。检验标准如同火车轨道,每一节车厢必须在固定的轨道上前行,只要有一节车厢越轨,必将导致整列火车的翻车。

每一位管理人员的工作就是排除所有会造成列车翻车的影响因素，从而预防列车翻车,而不是在翻车以后去抢救，“亡羊补牢”虽然犹未为晚,但我们更应该做的工作是在狼来以前就将羊圈修牢固一些;强调事前预防重要性，重视事后纠正及改善效果的确认。

品质是生产出来的,而不是检验出来的,品管人员的工作重点是“管”，检验只是手段.我还记得在有一次在参加培训质量管理的时候,有一位老师带我们去一家企业参观,走进企业大门看见这家企业的品管人员轻闲的在车间里飘来飘来去,无所事事的样子,觉得很奇怪,我就随便问一个品管员为什么不去检验产品质量,而站在流水线中间,那个品管员对我说,我用眼睛在检验每位作业员是否做到自检、互检、是否按作业指导书操作,员工素质和精神状态。主要检验工作是在上班时检验各工作场所是否存放有与产品无关的材料和杂物、卫生环境、作业标准的悬挂、作业条件是否与标准相符、半成品的摆放方式、成品的包装是否与包规相符等;当这些事项均符合要求后，具体检验只要做好首件、巡检及末件工作，品质便可得到很好的保障;同时她还对我说：假如在正常生产过程中，依赖品管人员对每件产品进行检验,这个企业的产品质量是无法得到保障的,我又问为什么她说,如是那样一条线有多少操作人员,也就要有多少品管人员,我想想也说得不错,因那样每位员工都有依赖性质量。而检验出来的不良品、返工、返修、品质就比不上一次性完工的产品。一个品管人员如果完成了这些工作后,只需在车间转一转,看一看就行了,看的也就是六个项目:(人、机、料、法、环、测量),这六个项目是产品中影响质量主要因素;管好了这六大因素，品质管理工作便会既轻松且品质又有保障。

通过以上一个现场简单的一问一答案例，相信各位正从事品质及现场管理工作的人员有所体会，对后续的质量管控有了新的方法和目标。

：其实现场品质管理的有效方法就六个字(三原则)：眼到、心到、手到;一个不良也逃不掉;这句话的意思是说，我们要多到现场找问题，注重细节，通过眼睛去巡视现场的每一个环节，然后用心去体会和思考，发现有不规范的地方，亲自动手操作一下或拿来看看，发现不符合的地方给予及时纠正。

反思：为何亿佳现场5s及作业标准执行力始终未得好的提升?主要是品质意识、责任心、执行力三方面做得不够，要想做好品质，就必须得从这三方面作手，做到人人品管，每一个作业人员均要有把下一工序当成自己的终端客户的心态，换位思考一下，假设这个产品在市场上是我自己买的话，会满意吗?是否会打折扣?只要每一个人有了这种心态，亿佳公司的品质不久将会上升一个台阶。

**全面质量管理心得体会总结八**

一、

以预防和教育为主

二、

管理机制建立。

一个优秀的管理人员，绝不是在其下属工作人员犯错之后通过罚款去追究下属失职的责任，而是在下属执行某件任务之前通过教育去防范其犯错，并制定一套健全的管理机制约束工作人员在执行任务过程中的行为规范，以顺利达到预期的执行效果。同此道理，一个优秀的品管人员，他的主要职责是配合生产组长(或供应商)在生产之前教育每一个作业员工正确的操作方法及检验标准，并通过每一环节的严格检验，层层把关，使成品品质达到预定品质水平的目的。

三、

品质是生产出来的，而不是检验出来的

去过新加坡的朋友都知道其城市的卫生水平绝不是国内可比的，但你在旅游观光的过程中却很难看得到环卫工人的身影。而你在国内任何城市，随时都能看到环卫工人忙碌的身影，但街道的卫生水平却无法与新加坡相提并论。

为什么会有这样的差异呢?这并不是新加坡的环卫工人多，也不是新加坡的环卫工人工作努力中国的环卫工人工作懒惰，而是新加坡公民综合素质高的缘故。当然，这也与新加坡政府严格的法律政策及执行力度有关。在新加坡，随地丢垃圾是会罚款的，即使你是政府官员，即使你丢的只是一个小小的瓜子壳。因为他们知道，如果因为你是政府官员而不罚款的话，那么其他的公民也就会跟着一起丢了;如果因为你丢的只是瓜子壳而不制裁的话，那么明天可能就会丢香蕉皮苹果核了。而在国内，随地丢垃圾并不会被治罪，即使有这方面的规定也不一定会严格执行。所以，在新加坡，环卫工人可以轻松工作而享受有目共睹的斐然成绩所带来的赞誉;而在国内，环卫工人可能晚睡早起饱受风吹日晒雨淋冰冻之苦拼死拼活最多也只能得到诸如“三八红旗手”“五一劳模”之类的苦劳认可奖，有几个人会认同他们的功劳?甚至有些人会在抱怨卫生差的同时顺口往地上吐口痰。

新加坡城市的卫生，并不仅仅是环卫工人的成绩，与政府的法律政策及公民的素质相关;国内城市的卫生，并不能说是环卫工人失职。

四、

第一次就做好，提高品质，提高效率。

就像做饭一样，第一次煮得半生不熟，加些水再煮出来的味道是绝对比不上第一次就煮好的味道。举一个具体的实例，协和电镀厂送来的电镀件，每次都有一大堆的不合格品，需要我们花大量的精力与时间去检验、挑选、清点、标识、开退货单让他们司机带回去返工，返工好以后再送过来，需要再开一次送货单，需要我们的品管再检验一次，仓管再入一次库。我们认真剖析这个过程所造成影响：

第一次检验出来的不合格品需要我们的品管花大量的时间去清点数量，并填写不合格品标签予以标识，然后开退货单。在这个过程中不仅仅浪费了品管员个人的精力，也严重浪费了公司的人力资源与财物(标签、单据等)。

在退货的装卸搬运过程中极易造成产品变形、表面划伤刮花等问题，同时也因往返次数多而造成掉件，需要物控部重新下单购买五金粗坯，同时需要五金粗坯检验员重新检验。这不仅增加了物控部与品管部的工作任务，更重要的是延迟了材料到位时间，直接影响了生产与出货时间。

返工完成后重新送货过来，这需要电镀件检验员复检、标识，同时也需要仓管重新清点数量与对单，极严重的浪费了人力资源。而多而杂的尾数产品检验与清点工作极其繁琐，严重影响品管与仓管的工作情绪，从而间接影响其他工作任务的质量与效率。

最后细细解剖整个过程所产生的负面影响：①检验出来的不合格品在退给供应商以前都堆放在公司里，如果有客户来参观极易给客户造成负面的第一印象，同时也给其他的供应商带来一定的心理暗示作用。②往来的退货单、送货单多而杂，给物控部跟单催料、财务部对单结算货款都带来了多而杂的不必要的繁琐工作，造成了严重的人力资源浪费，同时也浪费了跟催物料所增加的电话费。③因为某一种材料不良而退货，会造成同一产品的其他材料只能搁置在仓库里，造成了空间浪费;而拥挤的空间极易给领料搬运过程带来破坏性的碰撞。④物料不能及时到位必然会影响生产与出货时间，如果答应客户准时出货结果却延误了出货时间一定会给客户造成一种不尊重客户与不遵守承诺的印象。

以上只是粗略的思考，如果思考得更深更远更透彻一些，就会发现更多更严重的浪费与负面影响。当然，更重要的是各位读者的思考，举一反三，融会贯通，再把自己所思考的落实到自己的工作中，也就不枉我花时间心血写这篇文章了。

五、

品管的工作重点是“管”，检验只是手段

毕业后找到的第一份工作是深圳的一家台资企业，刚进公司的那阵子，看到品管部的那些女孩子每天轻闲的在车间里飘来飘去无所事事的样子，总觉得很奇怪。慢慢的熟悉了，在与她们聊天的过程中才明白她们的工作其实并不轻松。一个拉长管一条流水线才十几个人，而一个品管却要管四条流水线六十几个员工，但是她们依然做得很轻松。仔细观察下来，才明白她们是怎么把繁重的工作做轻松的。

每天早上上班流水线启动的时候，她们就站在流水线的最后面，每条流水线流下来的第一个产品都会被她们拿进测试室例行检测，检测范围包括：安全(耐压测试、泄漏电流测试等)、功能(通电测试、功率测试等)、性能(老化测试、马达噪音分贝测试等)、尺寸规格(各组装配件是否与图纸一致)、结构(各部位组装是否牢固，接线是否合理、拉力测试等)、外观(颜色是否与客户要求一样、是否有色差、表面是否擦拭干净、标签是否正确、漆层/印刷附着力测试等)、包装(唛头、尺寸、是否漏放配件等、试摔测试等)。做完这些例行的检验以后，她们也就基本上不再检验了，只是在车间里转一转看一看就行了。而她们看的也就是“人、机、料、环、法”五个项目。

人：她们会仔细看每一位员工的操作动作是否与作业指导书一致;所有人员的动作速度是否协调，员工的精神状态、是否有擅自离岗的行为，拉长是否在现场监督指导等。

机：她们会认真检查流水线工作台、仪器设备表面是否干净、耐压测试仪/泄漏电流测试仪/功率仪等检测参数是否调校正确、气匕/电匕转速是否过快或过慢等。

料：她们会认真核对流水线上使用的物料配件是否与作业指导书一致、同一产品的不同配件材料颜色是否有色差，配件规格是否正确等。

环：看一个公司的品质水平，到生产现场看一看“5s”做得怎么样就可以了。车间物料摆放是否整齐、是否有正确的标识、是否有混料的现象，工位上是否堆积物料或产品，这些也都是品管的管辖范围。

法：如果有员工没按作业指导书操作，或是擅自离岗而无人顶位，或是私自调校仪器检测参数、或是物料乱丢乱放等，一经品管发现就会马上向拉长投诉进行处理或处罚。

这些就是一个品管的工作。重点在于“管”，检验只是一种手段，控制才是最终的目的。

六、

产品即人品

这个道理比较深奥，只可意味不可言传，绝不是三言两语就可以说清楚的，在此只能套用伟人的名言模式来说就是“一个道德高尚毫无低级趣味的人是绝不会接受、制造、流出不合格品的。”

七、

精益求精，不断进步;坚持原则，永不妥协。

一个合格的品质管理人员，必须是一个对任何事情都吹毛求疵精益求精追求完美的人，一个积极向上善于学习不断进步的人，一个有性格有风格的人，一个敢说就敢做，敢做就敢当的人，一个在原则上能坚持到底的人，有一种绝不将就的精神，有一身永不妥协的傲骨。

一个不追求精益求精的企业必定会被要求日益提高的客户离弃，被竞争日益激烈的市场淘汰，被实力日益壮大的对手消灭。在信息发达千变万化的今天，如果没有好学的态度，不能敏捷的捕捉到自己需要的知识信息，是难以取得进步的，而一个不追求精益求精，得不到进步的人也必将被日益进步的企业所淘汰，逆水行舟不进则退，诚如达尔文的生物进化论“物竞天择，适者生存”。社会的游戏规则只有一条，“胜者为王，败者为寇”。也许我们今天还做不了王，但我们必须努力朝着王的目标前进。我们做不到最好，但我们必须做到“我今天比昨天做得好，明天也一定会比今天做得好”。

**全面质量管理心得体会总结九**

质量是什么?质量是一个企业赖以生存的保障，如果说一个企业所制造出来的产品或所提供的服务失去了质量，那么这个企业也就失去了市场，注定会在这个历史舞台上黯然倒下。尤其像我们这种重型装备制造企业，可谓成也质量，败也质量，质量关乎企业的生死存亡，这一点似乎公司每个人都有共识。但是，如何改善我们公司的产品质量，如何提升我们公司的质量管理水平，如何让全体员工都具备这种质量意识，却是我们公司所面临的一个问题。

我认为质量管理体系有两个最为核心的思想：一是以顾客为中心，使产品满足顾客要求;二是不断对产品进行持续改进，获得创新。有人说质量管理体系约束了企业的发展，给企业带来了阻力，认为它只是做做表面功夫，没有任何的实际用处，无论公司组织的学习也好，还是培训也好，包括各种管理程序文件的建立都只是为了获得国家质量体系认证，这很显然违背了质量管理体系的思想，质量管理体系标准的建立，并不是为了统一文件。在标准引言中，有个总则，是这样描述的：采用质量管理体系应该是组织的一项战略性决策，组织的质量管理体系的设计和实施受各种需求、具体的目标、所提供的产品、所采用的过程以及组织的规模和结构的影响，统一质量管理体系的结构或文件不是本标准的目的。很多企业或公司管理人员歪曲了质量管理体系的原意。我们必须对它有一个真正的认识和了解，不然，公司或企业的产品质量将得不到保证，因为误解了其目的，那么我们自然领司不到其核心思想了，更加不会把顾客利益放在第一位，也不会加大投入对产品进行持续改进，创新也就失去了动力。

当然，质量应该是一个综合全面的概念，对质量管理的认识不应只局限于生产产品，还应该考虑服务、设备运行、材料供给、测量等行业，也不能局限于某一职能部门，应属于公司整体范围全员参与。保证公司产品的质量应该是公司全体人员的责任，应该使公司全体人员都具有质量的概念和承担有关质量的责任;要解决质量问题，不能仅仅局限于产品制造过程，而是应在产品质量产生、形成及实现的全过程中进行质量管理。只有全员参与，全员全面提高质量意识，我们公司的产品质量才能不断持续向前发展。在质量管理方面有八大原则，其中一条便是“全员参与”。因此，公司必须注重整个公司内部员工的作用，充分发挥他们的积极性，不能仅仅对中层干部进行管理体系的培训，而是要把这样一种思想从上至下贯穿到整个公司。

大家都知道,质量是企业的生命。在现代国际社会中，企业的竞争实质上是产品的竞争，而产品的竞争力主要体现在质量上。世界著名企业之所以具有强大的竞争力，很重要的一点，就在于它们始终围绕产品质量这一主题，改善经营管理，发展新技术，从而生产出质量更高的产品。如何想方设法提高我们自己公司的质量管理水平对产品质量至关重要.

在这次质量管理学习中，我意识到全面质量管理不仅应贯穿于公司经营活动，还应成为一种企业文化建设，实现自觉自愿的全员参与，使质量文化在企业内部的管理实践中，形成共同的价值观、道德准则和行为规范，形成全体员工共同的凝聚力、约束力和推动力，从而牢固树立起质量第一的观念。如果全体员工都能这样自觉自律自愿投入其中，那么我相信，整个公司的产品质量将会有更大的突破，我们将会取得更加广阔的市场。

企业管理包含着质量管理，质量管理是企业管理的保障，只注重其他的管理，忽略质量管理，产品质量得不到保证，企业将无法生存。所以必须把质量管理放在企业的重要工作来抓，加强企业的的综合管理，才能保证企业的长期健康的发展。

近来，通过全面质量管理知识的学习，我对pdca循环、八个原则、质量信息工作等有了较为深刻的印象。现结合公司质量管理现状，谈谈自己的一些认识：

首先，我们要弄清什么是质量?质量管理是做什么的?质量是包含在产品或服务中的固有属性，是满足顾客期望的程度;所谓好，就是充分满足顾客的期望。产品的质量取决于生产过程，包括工作质量、设计质量、工艺质量等。质量管理的目的是通过组织和流程，确保产品或服务达到内外顾客期望的目标，确保企业以最经济的成本实现这个目标，确保产品开发、制造和服务的过程是合理和正确的。为达到以上目的及目标，企业要建立起质量保证体系，使产品和服务在可预见的范围内，满足内外顾客需求，树立品牌忠诚度和美誉度，从而实现企业的经营战略目标。而质量管理重要的准则是行动，所遵循的原则是加强流程管理，做到有检查、有落实、有跟踪、有反馈、有结果，有始有终，才有效果。

通过学习，我认为我们现在工作欠缺的恰恰是行动。很多人的水平并不亚于某些大公司的职员，但在行动上却慢人一步，凭经验处理问题，没有经过系统科学的pdca循环，因而不能彻底解决问题。在质量信息工作上，我也感觉到自己做得很不够。对pdca循环，我认为这是一个非常好的工作方法，今后一定要应用到工作中，以解决好生产过程中遇到的各种难题。

质量管理没有止尽，只有不断探索和改善，才能充分满足顾客的期望，进一步提升对“苏中”品牌的忠诚度、美誉度。这是我公司的目标，也是我们每位员工的责任，让我们落实于行动，推动全面质量管理再上新台阶，促进企业更好更快发展。

**全面质量管理心得体会总结篇十**

虽然以前我们公司也在做iso，但那时不免浮于表面，是为了应付外面认证机构的检查。但今年不同，公司着重加强了对iso的学习与推广，专门请来管理顾问席绍琼老师来教导大家学习iso，让大家更加明白了iso的内涵与真谛,。

很荣幸我能成为公司首批推广iso标准化的先锋小组成员之一。年初，通过一个月的学习培训，我了解到iso9001是一种管理体系，是企业质量管理必须具备的一个基本标准，学习并运用好的话，不仅能够顺利通过iso9001的认证，而且对于每一个人来说都是一种学习管理的机会。

接下来的几个月，我们在席老师的带领下到公司各部门、单元检查iso是否符合标准，是否能够通过认证机构的审核。虽说是去检查别人，但这也是一个领悟iso的过程，我一边检查一边想着我们技术部是否也存在着同样的问题，如果有，我该如何去改正与完善呢?

检查过程中，我发现两种现象：第一种就是被检查部门领导特别配合，非常谦虚地接受我们的建议，并且主动带动员工来学习;另一种就是个别领导存在重生产轻iso管理的心态，有的敷衍，更有的存在排斥心理。从几个月的检查结果来看，第一种现象下的iso标准化工作做得要比第二种明显好得多。这两种心态导致公司各部门的iso标准化管理出现参差不齐的现象。可以说，部门领导的态度成为了各部门iso推行成功的关键因素。

我们部门在王经理的要求与带领下，形成了自己部门内部的iso检查小组，对人员职责分工，严格参照iso9001标准，每年进行三次相互交叉内审。对于做得好的项目，提出表扬并分享给大家学习;对于不合格项，开出不合格报告，并限期整改。

8月份，我们进行了一轮部门内审，从此次检查结果来看，我们部门的iso标准化管理有了明显的提高，主要表现在以下几个方面：文件搜索快捷方便、制度要求更加明确、岗位职责区分清晰。从工作绩效来看，我们对自己的工作重心区分明确、工作安排有计划，iso的学习让我们的管理从整体延伸到了局部、到了细节。

学习iso虽然枯燥乏味，但它的实用性值得我们每一个人去用心学好它。它会教会你如何去管理，如何去建立一个完整的管理体系。来吧，同事们!让我们来一起认真学习并践行iso管理标准吧。

**全面质量管理心得体会总结篇十一**

在学iso 9000以前，仅仅从媒介得知其是质量认证资格，在质量治理方面具有权威，认为其是规定企业质量的最高标准，认为学了就能够具体了解企业运作规范。

在学了iso 9000以后，通过老师的讲课，学员间的互助交流，使我深刻认识iso 9000是一种认证资格，是一种规范质量治理和质量模式保证，为企业、质量运行、治理提供一个动态的、标准的参照要求。用其可以规范我们的工作，使其做到有序，有目的，有计划，有依据和对其危机的预警、控制、防止。

在此，感谢举办培训的组织、老师，使我有幸参加iso9000进修，将其运用到我的进修生活，不断规范，计划我的人生阶梯，我会终身进修，运用iso9000。

市场营销 杨登培 0717-6395004

¨ 已参加培训班之前，对付iso真是一窍不通，担忧那昂贵的培训费能否用得其所。我脑海里忽天闪过一个广告片断：××产品已经过iso认可，具有全球权威性，值得信赖。哦，那iso非天外来物，其培训也非空穴来风。

刚开始上课时，我连书本都看不懂，但随着时间的推移和进修，我明白了iso的内涵，对其培训也了解了许多。

从“两天培训，终身理念”这个闪亮的口号中就可看iso的丰富内涵。

1、iso的常识授教追求一种素质教育。

在两天内学会一门技艺看似天方夜谈，应试教育做不到，可是素质教育却游刃有余。它打破了历来死记硬背的进修传统，年夜胆锐意创新，与中国教育改造潮流不谋而合，说明它是一门具有时代性的技艺。当然，它对进修者的了解力和应用能力要求非常高，对每一位渴想成功的人都是一顶挑战。

二、它富风趣味性。

一样东西只要接触2天，你就被它的魅力所吸引，并且一辈子也离不开它，可见它是多么美好和风趣啊!

3、它具有理论性。

首先它是一种评价其它产品的标准和工具，这使得它必须形成一套严谨的理论体系;再有，内审员每时每刻都要严格按照它指导本身的工作和生活，只有这样才能算是合格的内审员。

四、它是与时俱进的。

随着生产力的提高，科学技术的发展，人类所涉及的范畴不断扩年夜，获得常识也日益俱增。考虑到这点，组织每隔五年修改一次iso9000标准。在这5年当中，它会抽取几个获得认证的企业进行调查，收集多方面的资料，进行整理后，综合天运用各种常识来提高和完擅它。所以它是与时代共同进步，不断发展壮年夜的。对宇宙的探索是无穷的，进修iso也是无穷的。

iso是近乎完美的长处调集体，在我看来，它最显著的一点就是把所有工作和过程形成文件，保存记录，使企业走向规范化之道。

在竞争激烈的现代社会，各位应届结业生在就业过程中不免发出“浪花淘尽英雄，事非成败转头空”的感叹。可是如果你进修了iso9000，你就多了一块通向成功的敲门砖，你的已来就添了一道亮丽的色彩。

诸位掌握了iso9000的莘莘学子们，我们现在可以自豪天说：“数风流人物，还看今朝!”

何小虹 政法学院法学系

¨ 我第一次听到“iso9000国际质量体系认证”这个名词，是在几年前的一则广告中，我对所谓“国际质量体系认证”并不了解，但也隐约感觉到那是一种很正式，很规范，很了不起的东西，直到好几年后，我成了一名年夜学生，才在一次培训中彻底天了解了iso9000真正含义。

虽然培训的时间不长，只有短短天几节课，但我认为这几节课却上得相当高效，培训机构所鼓吹的“两天培训，终生进修”的理念也在此得到了栓释，我的感觉是：我在一瞬间领受了太多的思想，需要用很长的时间去了解，而了解的过程中，我又会不断天发现新的常识，新的常识，再次被我了解......就好像iso这个系统本身一样，不断天补充，完擅本身，使本身趋向完美。这是一个不间断天过程，而我也在这个不间断的过程中逐渐成长，完擅自我。

进修iso给我印象最深刻的一个词就是“过程”。它提出的一个概念是：所有的工作都是通过过程完成的。我认为这简直就是一个划时代的了解。它将我们的思惟扩展到了一个全新的世界，使我们看待事物的眼光从以往的单看事物本身转京戏了看透事物的素质。就像佛学家眼中的“看山是山，看水是水”转变到“看山不是山，看水不是水”一般。此中蕴含了深刻的哲学思想。

当我们把一件事物分开看，它的确可以划分成无数个部分，这每一部分都可以称为是一个过程。反过来说。这些过程组成了这件事，所以iso的成立者提出了这样的定义：只有构成工作本身的过程合格，这件工作本身才合格。一开始我并不太了解这句话，也不认为它有多正确，但随着进修的深入，我越来越了解这句话的含义，越来越想信它。而且我认为这句话体现了iso的核心思想。

当我们首次提到“质量”这个概念的时候，我们并没有一个统一的标准。由于这涉及到太多的变化。例如不同的产品之间存在差异，不可能从同一标准去恒量它们，不同天域的人对质量也有不同的了解。同一样东西，在甲天得到承认，在乙天就已必，这有点像中国古代的“春秋战国”时期。那时各国使用不同的货币、说话、长度单位、重量单位，所以在国与国的交流之间应会出现题目，后来秦始皇统一了中国也统一了各种标准，才使以后的年夜中国得以稳定的发展。iso国际质量体系也是这样。它把生产产品的行为分成了好多“过程”。iso本身用一些标准来控制这些“过程”的合格。这样，只要过程合格了，产品就一定合格，而“过程”是所有事物共有的。所以，iso的标准适应一切事物。

我很乐意能在踏入社会之前得到机会接触这么多实用而且有益的理念。更主要的是，随着世界经济的发展以及我国加入wto世界贸易组织。这些理念将在我以后的工作、生活中起很年夜的作用。我将尽我所能，用我学到的这些常识为我的祖国服务，发展我们的经济，早日实现我们的强国之梦。

杨乐

三峡年夜学电气信息学院计算机科学系

¨ 参加iso9000培训之前，我只是听说过，也常看到年夜街上挂着“××企业通过iso9001认证”，认为它或许是某个质量标准，即某种产品达到某个指标，但具体它有什么作用，我并不了解。通过进修，我认识了iso9000，知道这套标准被称为质量治理和质量保证模式和实施指南，广泛应用于各个范畴，对它的进修将会对我以后的人生，受益非浅。

经过两天时间的强化训练，培训老师幽默风趣，形象生动的讲解，让我切实从形象上了解了深奥的理论常识。对付此次培训，我觉得短短两天的时间还是远远不够的，iso9000所容纳的常识在这两天时间是不可能被培训者所完全吸收，消化的，我还要在平时运用老师教导的方法多加进修。

随着世界经济体化的发展，越来越多的企业要通过iso9000：20xx已经成为必然趋势，而国内目前iso人才还相对较少，进修iso9000了解质量治理的一般常识(标准和要求)不管对付个人，还是对付企业，都非常主要。而对付当代年夜学生来说，也应具有iso9000的常识。

虽然培训只有两天，但它的实用性，目前尚潜在影响力吸引着我们在将来的日子里不断进修，我们才能不断发展，继续向前进最终迈向成功。

李亦非 计算机专业

¨ 经过近一个多星期的进修，本人了解了一般关于质量治理的程序和方法了，熟悉了iso 9000：20xx的一般标准和要求，感触受益颇深。

随着世界经济一体化的发展，越来越多的企业要通过iso 9000：20xx已成为必然趋势，而国内懂iso的人才相对较少。由此而言，进修iso 9000：20xx，了解质量治理的一般方面不管是对付个人，还是对付企业，都非常主要，而对付需要找工作的年夜学生显得尤为主要!

可以说，iso标准和条款是治理学应用于企业实践的最实的抽象与概括。iso族标准是由若干个质量保证标准组成的，这套标准被称为质量治理和质量保证模式和实践指南，构筑iso 9001：20xx基础的质量治理为八条基本原则。

1、以客户为中心

二、领导

3、人的参与

四、过程途径

五、系统治理的方法

六、持续改进

七、以事实为依据的决策

八、互惠的供应商关系

在iso 9000：20xx中，要求所有过程、记录、务必形成文件，文件治理是 基础，企业类型的不同，知足这些要求方法也各异。主要的是开发应于的体系方案，来知足标准提出的要求，

除了对iso 9000进修以外，在培训过程中，让我感触了自信。我是一个沉默的人，一直不肯说话，更羞于众人面前高声说话，培训中自在的交流、年夜胆的发言;让我发现本身也与年夜多数一样能，“说”。当然，这种改变来源于老师的鼓励与启发。

**全面质量管理心得体会总结篇十二**

我部在公司的直接领导下，认真贯彻落实公司的指示精神，顺利完成各项工作任务。现将我部十月份的工作总结和下一月的工作安排报告如下：

一、当月任务完成情况

1、严格落实人员、车辆出入管理制度。十月份以来我部工作还是以安全为重点，对外来人员及车辆严格查证，落实制度，坚持原则，严禁无证人员及车辆进入我部管辖区域。并严格交接班制度，利用交接班时间进行工作讲评，对查出的问题及时纠正解决，同时对执勤设备等进行清点检查，避免财产流失。

2、十月份以来业主单位会议较多，我部保卫中队积极配合布置会场，搬运桌椅，在会议保障人员不足的情况下抽调接待人员协助进行会议保障工作，本月共保障各类大小会议20场次，服务参会人数1330人次。

3、董事长前来我部检查指导工作，并更换监控显示器，我积极协调上报业主单位，完成付款事宜。

4、加强对新入职人员的在岗培训，利用早出操晚点名对新人进行礼节礼貌、工作流程、工作方法等的培训教育，同时要求老同志对新入职人员做到生活上的关心，工作上积极传授经验，使新人很快融入到我部大家庭里来。

5、十月份我部车场新交费车辆较多，一方面要求执勤人员尽快熟悉新交费车辆，掌握车辆动态，督促车场管理人员不定时巡查，确保车场安全，一方面要求执勤人员认真落实车辆出入管理制度，坚持原则，严格车辆出入，保证了车场的有序。

6、我部积极配合支行后勤站对楼层内松动瓷砖进行了登记，消除了安全隐患，确保了其他各项工作的正常开展。

7、我部利用周末时间组织保卫人员对大厅雨棚进行了清洗，并配合分行管家部对员工餐厅卫生进行了清理，清洗地面，擦拭物品，为就餐人员创造了一个干净、卫生的就餐环境。

8、针对人员流动性大的现状，我部与员工积极沟通、谈心，了解员工思想动态，关心员工业余文化生活，努力创造一个温馨而积极向上的生活环境，稳定人员思想，稳定队伍。

二、下步工作计划

(一)、工作目标

1、认真学习领会和全面贯彻落实公司的一系列指示精神和决策部署，完成各项工作任务。

2、完善部门工作，培养一支纪律严明，作风过硬的保安队伍。

3、做好与公司及业主单位在各项工作的沟通、协调、协助。

(二)、主要工作计划措施

1、通过在岗培训提高本部员工的岗位形象、安全意识及服务意识。

2、加强对办公大楼外围及周边区域环境的巡查及监控，提高周边环境的安全系数。

3、督促业主单位对存在的问题进行整改及存在问题的跟进与处理。

4、做好巡查工作，特别是对重点部位检查，夜间加强巡查力度。

5、加强对车场的管理，提高员工的主动意识做好车辆指引避免刮擦及占道情况的发生。

6、配合人力资源部门把好本部门的用人关，做好队伍建设，打造一支，安定、团结、素质高、岗位技能突出、责任心强的安保队伍，确保安全。

**全面质量管理心得体会总结篇十三**

质量管理体系运行之于企业，有的如鱼得水，有的变成负担，越来越重。下面是一些企业的真实写照。对比一下，有则改之，无则加勉。

1.职责不清车轮转

部门职责、岗位职责、人员职责划分不清，遇事互相推诿，车轮大战;应明确部门职责、岗位职责和人员职责，责权利统一，实施相关有效考核。

2.文件失控难识断

需要文件指导的场合没有建立文件，文件要求不明确，文件缺乏可操作性，文件只是“摆设”;应针对需要建立所需的文件，提出明确要求，做到操作性强，工作有据可依。

3.目标制定有点难

未认识到制定目标的必要性，随意根据各类不同的需要而定制(不是“制定”)或更改有“弹性”的目标，缺乏对目标的管理、考核;应实施真正的目标管理，制定有用、可行、能起到激励作用的目标，同时在各职能和层次上建立相应的目标，并对目标进行实际、全面、有效的考核。

4.缺乏记录假证现

对各类记录未作出要求，记录不完整、不规范，甚至记录造假;应确定各类记录要求，规定记录的方式和具体要求，利用记录的结果考核体系运行情况、产品过程控制和产品质量情况，积累有用的数据，从数据分析改变研发路线和计划;应严格执行设计和开发控制程序，按照要求进行设计和开发策划、输入、输出、评审、验证和确认等一系列工作，研发计划及相关工作需变更时应按程序进行评审和确认。

8.供方更换很随便

不按照合格供方名录采购产品，经常以价格便宜作为采购的依据，对采购产品的质量监管不力;应严格执行供方管理控制程序，按照考核、评价和重新评价准则加强对供方的管理，加强对采购产品的验证和控制。

9.过程控制难改善

缺乏对过程应有的控制。没有对需控制的各类过程制定完善的控制措施，基本靠操作人员的经验自我控制过程，缺少过程记录，出现问题时无法追溯原因。应建立完善的过程控制保证能力，必要时制定完整、完善的各类过程操作指导文件和各项措施，应靠执行制度来保证产品质量。

10.设备用坏才去管

未建立全面的设备管理制度，不设或少设设备管理、维修人员，设备资源不充分，不能满足生产需要，不按要求正确使用设备，有时因设备问题影响产品质量;应建立完善的设备管理制度，按期维护、保养设备，保证设备满足生产和产品质量所需的能力。

11.测量设备无校验

仪器仪表测量设备管理混乱，无台账、无年度校验计划，未经检定或漏检的仪器仪表在使用甚至在检验岗位上使用;应建立完善的测量设备管理制度，定期送检仪器仪表，禁止使用未经检定或漏检的仪器仪表。

12.产品检验不规范

许多应有的检验过程没有建立，检验规范没有完全依据法律法规及相关标准规范制定，执行产品检验制度不严格，随意产品放行。应建立规范的产品检验制度并严格执行，制定的检验规范覆盖法律法规及相关标准规范，产品放行职责明确，有产品质量情况的汇总分析。

13.顾客满意口号喊

以顾客为关注焦点、顾客满意只是作为口号喊一下，并不认真了解顾客的需求和愿望，处理顾客投诉走过场，进行顾客满意度测评只是为应付外审做的样子;应引起对确保顾客满意问题的重视，并有具体行动，真正进行顾客满意度调查并利用该结果改进相关工作，在各方面做到顾客满意。

14.原因分析在表面

对于所遇到问题的原因分析仅限于表面，不愿追究更多和更深层次的原因，举几个简单事例作为应付;应建立真正的长效改进制度，形成坚持实施纠正措施和预防措施的机制，对现实和潜在的问题深入挖掘根源，摆脱强调客观理由或仅限于表面的所谓原因分析。

15.持续改进哪里见

持续改进只是空谈，没有改进的具体要求和实施措施，也没有考核、激励和对作出的有效改进的固化。应将持续改进贯穿于整个质量管理体系过程，制定改进计划并付诸有效实施。

16.证书到手任务完

质量管理体系的全部任务就是为获取证书。如何保持质量管理体系的有效运行，发挥质量管理体系应有的作用，不在企业领导的工作计划和工作日程之内;企业领导应研究质量管理体系对保证产品质量和促进企业发展应有的重要作用，切实使质量管理体系得到有效运行，而不应该出现面对一大堆待解决的问题苦于找不到解决办法的局面。中得出发展趋势和结论。

5.人员资格无人管

各岗位上岗人员是否能够胜任无法确定，缺少对上岗人员的资格考核、认定和岗前培训;应对岗位人员资格要求作出规定，并对上岗人员是否能够胜任进行考核和认定。

6.培训充数装门面

缺少应有的培训，更谈不上有针对性的培训，培训只是为应付外审而做样子;应制定有针对性的培训计划，并有效实施，对培训效果进行考核，以验证培训的有效性。

7.研发变更家常饭

研发项目没有或仅有大概的计划。对研发的产品要达到的指标没有界定，对研发产品所依据的法律法规标准规范缺乏关注，随时根据现实情况

**全面质量管理心得体会总结篇十四**

时光飞逝，20\_\_年在汇商物业服务公司全体员工的忙碌中匆匆而过。回首虎年，在公司领导的热忱关怀下，在部门主管的悉心指导下，在公司同事的密切配合与帮助下，我的各项工作顺利完成，在此感谢各位对我的关心和帮助。作为一名物业楼层管理员，我的主要工作职责是：对管辖区乃至整个小区进行日常检查，小区单元门禁卡管理与录入、地面车辆停放月票充值卡管理，空置房及装修房不定期不定时巡查，业主内部矛盾和纠纷的协调与解决，业主投诉和建议的正确处理，定期对业主进行回访等。

一年以来，我尊敬领导，团结同事，热情服务住户。上班不无故迟到早退，坚持学习，坚持在工作中找寻乐趣。公司给了我这个成长的平台，使我在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提高自身的素质与才能。为了20\_\_年工作再上一个新台阶，现将20\_\_年主要日常工作和阶段性工作总结如下：

1.日常工作及完成情况：

1)、协助前台办理日常接待、交房手续、二次装修手续、记录业主来电来访投诉及服务事项，并将协调处理的结果及时反馈、电话回访业主、调可视对讲机、录入车卡地面车辆停放月票卡，截止到20\_\_年12月30日录入充值卡668张、门禁卡850张;截止到20\_\_年12月30日共协助前台办理交房手续35户、二次装修手续48户、验房60户;跟进小区二次装修垃圾清运，并一车一照登记记录等业务。

2)、建立健全业主档案工作：已完善及更新业主档案359户，并持续整理业主档案归档。

3)、报修情况：全年接待并跟进各类报修共163项(其中日常巡视中发现的实际报修49项，业主单位报修1\_\_项)。根据实际情况对业主报修的内容和问题都进行了及时跟进处理，并及时建立相关档案。

4)、信息发布工作：粘贴小区各类通知单，电话通知业主关于临时停水、停梯等事项;运用电话催费累计17次，尽量做到表述清晰、用词准确，同时对通知内容做好相关解释工作。

5)、住户服务意见调查工作：完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高本人的服务质量及服务水平;在11月中旬的时候，协同客服组成员逐户进行20\_\_年度客户满意度调查，更能进一步深入了解到业主的心声。

6)、跟进小区工程遗留、业主投诉等事项：全年本人协调业主的纠纷28余起，成功率约95%，未完成的事项现正在抓紧处理。

2.培训学习工作

20\_\_年7月28日参加公司组织的iso9000质量体系管理培训;20\_\_年11月26日参加f1消防演习等项目培训。

3.自我总结和认识

在这一年里，我虽然完成了公司交代的各项任务，得到领导的褒奖，同事的好评，同事也赢得了业主对本人工作的认可和服务的满意。但这离不开领导的正确指导，离不开同事的协助配合。我知道距离一名优秀的专业的物管员还有差距。客观自我剖析，自身尚存在诸多不足之处：首先，由于本人性格内向，文化素质不是很高，这就造成本人在语言表达方式和艺术性处理问题方面，还有很大的提升空间;因此，以后我还要加强理论学习，尤其是有关业务知识的学习，夯实理论基础，积累工作经验，与时俱进的跟上物业管理行业的发展态势，虚心请教，向能者学习，提高驾驭复杂事务的处理能力。也恳请各位领导继续批评指正，以待在今后的工作中进一步加强。

4.20\_\_年工作和学习安排

1)、认真负责的完成本职工作，在工作中不断吸取经验教训，不断提高工作效率。

2)、在以后工作中，我坚决执行[真诚服务每一天]的服务宗旨，以业主的满意作为工作的追求。面对部分业主的牢骚，我们需要耐心解释，充当救火队的角色，做听众，做解说员。用积极热忱的态度投入到工作中，帮助业主解决生活中的麻烦，

3)、时刻遵循物业从业人员的服务准则，当好业主的好助手，好管家。认真听取小区住户的需求和建议，了解他们生活中所遇到的困难。对于他们所提出的合理建议与要求，及时认真的解决力所能及的事情，记录他们的批评建议，报给相关部门，及时跟进。对于住户间的纠纷矛盾，不惧困难，尽量让他们双方满意。

4)、加强理论知识的学习，了解物业管理行业的发展态势和对人才要求;虚心请教;总之，通过各种方法提高自己的理论水平，不断积累工作经验让自己成为一个合格的物业管理人员。

5)、积极参加公司组织的各项培训工作，认真学习，不断提高自己的业务水平。

今朝花开胜往昔，料得明日花更红。20\_\_年业已过去，我们满怀信心的迎来20\_\_年。新的一年意味着新的面貌，新的挑战，新的机遇。坚信在公司领导的英明决策和运筹下，汇商物业公司的明天会更好。做为公司的一份子，在20\_\_的工作中，我将一如既往，竭力做好本职工作，为公司的发展贡献一份微薄的力量。

**全面质量管理心得体会总结篇十五**

20xx年对于公司来说是一个业务量相对较少的年份，但对于公司的质量管理来说，20xx年是一个艰难的年份。从iso9001质量管理体系重新认证到crcc止水带铁路产品初次认证以及公司的正常运行，虽然公司的各种规章制度不少，但真正执行下去的很少，而公司的质量管理体系也基本上失效。整个公司真正的质量管理只是依靠个人的主观意识来控制，因此对公司质量管理的正常运作造成了很大压力，也对公司管理层的正常管理造成了很多的困扰。

1、体系运行的失效

我们必须承认：iso9001做为一个国际标准质量管理体系，在全世界各行各业中帮助企业取得成功、帮助企业得到提升。很多企业的高速发展，与建立和坚决实施这些质量管理体系是分不开的。

我们必须面对的事实：我们公司早期建立的质量管理体系，对企业的提升和质量的保证来说是没有取得成功的。

1.1公司80%以上的员工(包括高层领导)都认为我们公司实施iso9001质量管理体系是不符合实际情况的、是影响公司正常运作的、只是一些表面的工作，在体系运行过程中发现的问题总是变的无关紧要，在外审及各种认证时总是希望投机取巧。由此可以看出，早期的质量管理体系是不被公司员工(包括高层领导)所理解和认可的，在我们公司没有引起足够的重视。

1.2每次审核时表现出来的文件控制资料管理混乱，对正常工作也造成极大的不便;业务量及公司管理人员、技术工种、普通工种等各种人员的不稳定和过快流失以及各种管理的混乱等，这些现象都可以表明，原来的质量管理体系是不适合公司的运作的，或者是公司的各级领导不支持体系的运行，以至于在实际工作中体系的维护和运行变成了一种表面的工作。

1.3今年iso9001质量管理体系重新认证的外部审核及crcc止水带铁路产品初次认证，审核过程中都存在支持体系运行的文件资料无法提供出来的现象和生产现场各种不符合质量管理体系的情况，虽然最后侥幸通过了认证(评价一个体系是否做的好是不能用外审是否通过来衡量的，只能欺骗别人，不能欺骗自己)，但是审核中出现的这些问题绝对是早期质量管理体系运行情况的最真实反映。

2、公司缺少现行有效的规章制度

我们公司因为人事变动频繁及其它各种原因造成公司管理制度很多甚至有的制度有多个版本，但我公司真正执行下去的规章制度很少，无规矩不成方圆，没有依据和原则的自由发挥就会造成管理的混乱。

我们必须承认这样一个事实，公司的管理流于形式，缺少现行有效的激励员工上进的一系列的考核制度。

2.1公司没有固定现行有效的规章制度，在员工的心里产生一种不踏实的感觉，心里面没有底，不知道“明天”公司的“说法”又会有什么变化，这些看似对公司运作没什么影响的因素，其实就是影响企业发展的拌脚石。中国有句古话：“得人心者得天下”，其实企业管理的核心就是以人为本，使员工关心企业，有团队荣誉感，如果不能使所有的员工关心企业，至少管理人员要关心企业，如果公司上下都没有一种关心企业的理念，觉得企业利益和个人利益无关，甚至觉得企业利益和个人利益冲突，那后果可想而知。

2.2公司没有一种激励员工士气的考核制度，没有制度对员工做出的工作做评价，使员工产生一种懒惰的心理。人都有惰性，所以人的士气是很容易被磨灭的，特别是到了一个不容易激励自己上进的环境里面。公司建立一种合适的基层员工考核制度是刻不容缓的工作，这能激励起员工的斗志，发挥员工的积极主动性和创造性，这个工作对公司的长远发展有着积极的意义。

3、人员缺乏

去年和今年各种外部认证审核时我公司都发生了像外界同行借人的事实，这反映了我公司平时的人员配置不足，人员整体素质不高，在缺兵少将的情况的想把工作干好确实是“巧妇难为无米之炊”。

3.1缺少经过系统培训的有证件的人员。几年前我们培训过但都已流失，这和我们的用人机制有关，各种人员的流失再一次反映了我公司的人事管理制度存在问题。

3.2普通一线检验员工缺少。我公司近2年检验员工极少，从以前最多的十几人的时候到现在实验室经常出现1个人上班的情况，个别时候甚至锁门的情况，这对公司产品的检验工作造成了很大的影响。检验人员比其他科室部门人员少这种情况在很多比我们公司小的企业也没有发生过，这根本无法保证检验工作的正常运行。

3.3人员少，工作缺少审核环节，个人的工作失误就会放大，这样就会给公司造成各种无形的损失。

3.4缺乏维护管理体系运行及各种认证的专职人员，使我公司管理体系根本没有正常运行。每次办证审核都是临阵磨枪。

**全面质量管理心得体会总结篇十六**

1、实施iso9000质量体系的原因

近些年来，随着食品行业竞争的日渐激烈，如何提高食品的质量，适应竞争的需要是每个公司必须思考和解决的问题。我们公司虽然在行业内的质量也就仅次于“徐福记”，但是我们也感到了来自市场的压力，可以说引进新的质量管理体系是发展的需要更是生存的需要。

食品企业大多都是传统工艺，传统的管理模式根深蒂固，企业员工的素质比较低，导致了企业竞争力不强。尽管质量上取得了一些成绩，但如果在此基础上再上一个台阶，我们有一种“黔驴技穷”的感觉，所以，借鉴外部先进的管理体系，以实现质量管理水平的提升和再次飞跃成为我们的一种选择。

iso9000质量管理体系侧重于利用人力资源、技术工艺、检验和检测设备对生产过程中的产品质量进行控制，侧重环节的衔接，树立一切为顾客服务，一切以预防为主，一切以数据说话的观点。具有明显的体系性，我们认为对于公司这样有一定管理基础，又缺乏成型的管理体系的企业，重新选择一种具有程序保障的管理体系比较适合企业的未来发展。

随着中国加入wto，我国食品行业和国际食品行业的差距将明显的暴露出来，未来几年间我们能否迅速提高市场竞争力将是能否继续发展和生存个关键，在硬件上和国际接轨只是迈出了一小步，必须在软件上拉近与国际水平的距离，在服务、经营、融资、投资、资本扩张等各方面形成体系管理。我们在质量管理上选择iso9000质量体系，也是基于这样一个想法，为企业进一步推行现代化管理模式做些基础工作。

2、iso9000质量体系实施后的几点感受

1)现场管理得到明显改善

众所周知，食品行业的情况，因为行业特点，车间卫生要求非常之高。原来车间也存在脏、乱、差的现象。实施iso9000质量体系后，我们对生产现场进行了清理，通过产品区域划分、标识、挂牌等措施，使车间的物品摆放的井井有条，卫生情况也非常的好。对于车间环境及时清理，做到无论什么时间到车间都能保持干净、整洁的程度，为产品的卫生指标打下基础。

2)质量管理进一步细化

实施iso9000质量体系以后，我们在原有质量检查工作基础上进一步细化，强调数据的重要性，编制具体的质量检查表，把需要检查的内容列在表中，关键的数据便是标识清楚，然后逐条逐项地进行检查。另外，我们还加强质量检验员的力量和质量意识、规定凡经检验出厂的不合格品均由值班检验员负责，这样检验员责任心大大提高，工作质量也显著改善了。

3)纠正和预防方针得到较好的贯彻

我们过去的管理方法大多注意力都集中在时候处理，只有问题出现了，相应的管理措施才能相应出台，而iso9000质量管理体系强调事前管理，提倡纠正和预防措施相结合。食品是快速消费产品，当发生问题，再去解决，难度非常大，并且涉及到消费者的人生安全，由此造成的损失是非常惨痛的。因此，在成品出厂前降低质量事故，在生产过程中尽

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！