

产品质量管理现状调查表

基本情况

单位名称：_____

法人代表：_____

通信地址：_____ 邮政编码：_____

网 址：_____

主管质量领导：_____ 职 位：_____

质量部门名称：_____ 部门领导：_____

填 表 人：_____ 联系电话：_____

手 机：_____ 传 真：_____

电子信箱：_____

(单位盖章)

填报日期： 年 月 日

第一部分 单位概况

1. 单位所属行业：_____

公司主导产品：_____

2. 质量管理机构与体系

名称：_____

单独机构 合署办公

是否有质量检验机构(名称：_____)

现有质量管理制度：(名称：_____)

现运行的质量管理体系：_____

3. 从事质量工作人员基本情

从业人员总数：_____人。

从事质量工作人员总数：_____人，其中：质量管理人员：_____人，专职检验人员：_____人，计量管理人员：_____人，标准化管理人员：_____人(一人多职时只计1次)

其他涉及质量管理人员_____人。

共有质量工程师(国家发证)_____人，计量工程师_____人，标准化工程师_____人。有ISO9000管理体系内审员_____人，外审员_____人；有六西格玛管理绿带_____人，蓝带_____人，黑带_____人；有QC小组活动国家级诊断师_____人，市级诊断师_____人；有_____人参加过《卓越绩效评价准则》国家标准相关学习或培训。

注：从事质量工作人员总数 = 质量管理人员数 + 专职检验人员数 + 计量管理人员数 + 标准化管理人员数

4. 外部认知情况：

(1) 近三年获得质量奖励的情况：

全国质量奖 地方质量(管理)奖
质量技术奖 其他(请说明：_____)

(2) 持有驰名商标的情况：有 没有

商标名称：_____

(3) 持有名牌产品的情况：国家级 省部级 地市级 没有

名牌产品：_____

(4) 已获得的认证有(可多选)：

ISO9001 ISO14001 OHSAS18001 QHSE
TS16949 HACCP/ISO22000 QS 安全质量标准化
GMP 其他(请说明：_____)

第二部分 质量管理情况

A1. 领导关注和参与质量工作的方式为 (多选):

1. 全权委托给质量部门
2. 没有固定的方式, 有质量问题的报告随时协调处理
3. 定期听取质量部门关于质量工作的全面汇报, 有问题决策处理
4. 建立沟通协调制度, 及时评价质量绩效, 发现机会, 决策并督促改进
5. 建立质量激励制度, 鼓励员工参与改进创新活动, 领导抓质量取得了显著的成效

A2. 实施质量持续改进的主要驱动因素有 (多选):

1. 顾客投诉
2. 国家、地方监督抽查结果, 外部认证审核
3. 对质量方针、目标的实施和完成情况进行统计分析
4. 标杆企业的绩效和经验
5. 相关的绩效考核指标
6. 企业的愿景和战略目标

A3. 近三年在质量管理方面经费投入相对较多的几项为 (最多选 3 项):

1. 员工质量管理知识及质量技能培训
2. 质量改进及创新项目
3. 检验及质量监测设备
4. 识别顾客需求
5. 解决顾客抱怨及投诉
6. 质量奖励
7. 质量信息系统

A4. 质量责任制度的状况及执行情况 (单选):

1. 没有建立质量责任制度
2. 明确了质量部门的责任, 要求质量部门对质量问题负全责
3. 在质量部门和生产部门建立质量责任制度, 并严格执行
4. 建立覆盖全公司的质量责任制度, 并严格执行
5. 在 4 的基础上, 公司从总经理到每位员工都明确了质量责任

A5. 质量管理职能设置情况 (单选):

1. 没有专门的质量管理职能
2. 有职能, 隶属于其他部门 (如企管部、生产部等)

3. 有独立质量管理部门
4. 质量管理部门有综合协调职能
5. 有高层管理者参与的质量委员会，协调职能相关工作

A6. 以下哪些部门设有质量相关的绩效考核指标 (多选):

1. 质量部门
2. 安全管理部门
3. 生产部门
4. 采购部门
5. 营销部门
6. 售后服务部门
7. 设备部门
8. 研发部门
9. 财务、人力资源等支持部门

A7. 质量方针和质量目标情况 (单选):

1. 没有明确的质量方针和质量目标
2. 有质量方针和质量目标，但设定的依据较模糊
3. 根据质量方针、顾客要求设定了质量目标，并展开到相关职能和部门
4. 定期评价质量目标的实现情况，当未达到目标时查找原因，并实施改进
5. 定期评价质量方针和质量目标的适宜性，实现持续改进

B1 . 大多数员工对质量的理解 (单选):

1. 产品质量好坏无所谓，只要能卖得出去就行
2. 产品质量只要符合标准就可以
3. 产品质量不仅要符合标准，还要让顾客满意
4. 不仅让外部顾客满意，还让内部（下道工序）顾客满意
5. 质量事关企业的生存发展和每个人的利益，一定要做好

B2. 目前所营造的质量文化氛围的特点 (单选):

1. 没有感受到明显的质量文化氛围
2. 从职能部门办公室到生产现场都有可视化的质量标语
3. 高层领导通过多种沟通方式增强员工对质量理念的理解与认同
4. 通过开展质量教育、质量激励等多种形式的活动强化员工的质量意识
5. 追求质量和顾客满意，已经成为员工的自觉行为

C1. 质量管理体系的情况 (单选):

1. 没有按照 ISO9001 建立质量管理体系，凭经验进行管理
2. 出于市场需要，按照 ISO9001 建立了质量管理体系，但没有有效运行
3. ISO9001 质量管理体系能够有效运行，并持续改进
4. 将质量管理体系与其他管理体系整合为一体化管理体系，并有效运行
5. 引入大质量概念，构筑了与愿景、使命相一致的综合管理体系，追求卓越

D1 . 主导产品根据什么标准进行生产和服务 (多选):

1. 国际先进标准
2. 国际标准
3. 国家标准

4. 行业标准、地方标准
5. 企业标准(已经备案)
6. 合同约定

D2 . 作业标准化的情况 (单选) :

1. 对很多重要的过程或活动, 还没有制定工作程序或作业标准
2. 对所有重要的过程或活动, 都制定了工作程序或作业标准, 并以适当方式培训员工
3. 在 2 的基础上, 制定了相应的考核制度, 确保作业的符合性
4. 在 3 的基础上, 还能根据工作结果和内外条件的变化, 及时修改、更新工作程序或作业标准
5. 团队或个人改进的成果, 也能及时纳入程序或标准, 公司各项工作的有效性和效率不断提高

D3 . 参与国际、国家、行业、地方标准的制/修订的情况 (多选) :

1. 没有参与
2. 已经参与地方标准的制/修订
3. 已经参与行业标准的制/修订
4. 已经参与国家标准的制/修订
5. 已经参与国际标准的制/修订

E1. 是否对顾客期待的产品进行调查, 并作出适时反应 (单选) :

1. 站在设计者的角度开发新产品, 几乎不做市场分析
2. 根据已有顾客的反馈意见, 改进、开发产品
3. 通过业内生产和销售数据, 获得市场需求信息, 研制、开发新的产品
4. 通过市场调查等多钟渠道, 全面收集、分析顾客需求及趋势
5. 在 4 的基础上, 研发人员还经常深入市场, 倾听顾客之声

E2. 产品策划的情况 (单选) :

1. 少数人议定, 无产品策划制度
2. 有制度, 但产品策划的结果通常不形成文件
3. 策划结果形成文件 (包括产品质量特性的要求), 并按计划实施
4. 对策划过程进行动态评价, 适时改进
5. 用产品生命周期的思想指导和落实产品策划

E3. 新产品设计过程中开展设计评审、验证和确认的情况 (单选) :

1. 没有明确的设计评审、验证和确认
2. 一直都是由产品设计人员进行

3. 有时会邀请工艺或制造部门的人员参加
4. 一般都要召集营销、设计、工艺、制造等人员参加
5. 除了上面的人员外，有时会邀请供应商、客户参加设计评审

E4. 在研发阶段应用的质量管理工具和方法 (多选):

1. 故障模式和影响分析 (FMEA)
2. 质量功能展开 (QFD)
3. 试验设计 (DOE)
4. 田口方法 (TAGUCHI)
5. 故障树分析 (FTA)
6. 可靠性设计
7. TRIZ (创造性问题解决理论)
8. 计算机辅助设计 (CAD)、计算机辅助工艺设计 (CAPD)、计算机模拟技术
9. 其他 (请说明 : _____)

E5 . 主导产品的技术水平情况 (单选) :

1. 没有比较过
2. 国内较低水平
3. 国内中等水平
4. 国内先进水平
5. 国际先进水平

E6 . 主导产品开发方式 (多选):

1. 引进、消化、吸收后小改进
2. 引进、消化、吸收后技术再创新
3. 自主开发
4. 购买专利
5. 合作开发

E7 . 新产品开发能力 :

- (1) 近三年开发的新产品数占产品总数的比例 _____ %
- (2) 2019 年新产品销售额占总销售额的比例 _____ %
- (3) 2019 年在产品研发方面的投入占总销售额的比例 _____ %
- (4) 2019 年从事新产品开发的人员 (设计、工艺、测试、技术支持) 占员工总数的比例 _____ %

F1. 在生产过程中如何实施质量控制 (单选):

1. 制订操作规范并实施
2. 制订具体的质量目标和操作规范，实施产品的监视与测量

3. 在 2 的基础上，定期开展过程审核
4. 在 3 的基础上，运用质量管理工具，据此开展过程调整或改进
5. 使用以上提到的各种方法，并经常对过程控制的方法进行改进

F2. 在制造过程中识别和确定关键质量特性的情况（单选）：

1. 没有确定关键质量特性
2. 由设计部门确定关键质量特性
3. 由设计部门和顾客共同确定关键质量特性
4. 由设计制造团队（包括设计、制造工程、质量保证、供应商和顾客等）确定关键质量特性
5. 由设计制造团队确定关键质量特性，并定期审查和再确定

F3. 设备管理情况（单选）：

1. 未制定设备管理计划，当设备出现故障时进行维修
2. 制定设备管理计划，安排在生产空闲时进行设备维护
3. 制定设备管理计划，重点设备定期进行设备维护，一般设备出现故障时维修
4. 在设备的设计、制造及安装阶段考虑维修问题，提高设备可靠性和维修性
5. 以设备寿命周期为对象，开展全面生产维护活动

F4. 对于保证和提高主导产品的质量而言，主要设备和装置情况（单选）：

1. 设备和装置陈旧、落后，对产品质量力不从心
2. 设备和装置为国内一般水平，能够达到保证质量的要求
3. 设备和装置为国内领先水平，能够充分满足保证质量的要求
4. 设备和装置为国际领先水平，能够满足持续提高产品竞争力的要求
5. 设备和装置为国际一流水平，使公司产品具有标杆水平

F5. 质量成本统计情况（单选）：

1. 没有统计分析
2. 分析统计内、外部故障成本
3. 分析统计预防、鉴定、故障成本
4. 分析劣质成本（COPQ）和不增值成本
5. 质量成本列入财务分析系统，并纳入经营的关键绩效指标

F6. 在工艺优化过程中使用的方法（单选）：

1. 简单的工艺参数调整
2. 通过试验设计进行工艺参数优化
3. 除了以上方法外，还对设备进行改造
4. 除了以上方法外，还自主开发了很多工艺装备
5. 除了以上方法外，还导入了过程失效模式和影响分析（PFMEA）和防错技术（POKAYOKE）

G1. 对产品检验的做法是（单选）：

1. 仅进行最终检验，对发现的不合格品进行处置

2. 设立首检和过程检验制度，及时发现并预防不合格发生
3. 在 2 的基础上，实行自检、互检、专检制度
4. 在 3 的基础上，有针对性地制定纠正措施和预防措施

G2.检测装置的水平和能力 (单选):

1. 部分满足要求
2. 基本满足要求
3. 充分满足要求
4. 具备向社会提供第三方检测的能力
5. 已经向社会提供第三方检测服务

H1. 对供应商来料或产品的质量控制 (单选):

1. 没有来料质量控制
2. 有检验手段，有控制措施，有流程管理
3. 采用统计过程控制 (SPC) 进行数据分析，并链接到供应商绩效评估
4. 参与供应商现场质量控制
5. 链接客户需求，与供应商合作共同解决来料和产品质量问题

H2 . 供应商管理的情况 (单选):

1. 没有建立选择、评估的标准和流程
2. 建立选择、评估的标准和流程，明确合格供应商目录
3. 按照对产品质量影响程度进行供应商分级管理
4. 定期进行供应商绩效评价，实施动态管理
5. 根据组织的长远战略规划，发展供应基地

I1. 对售后服务的管理 (单选):

1. 无售后服务
2. 有售后服务，但无专业人员处理顾客的投诉
3. 有专业人员实施售后服务，协商解决产品质量问题
4. 有专业人员开展产品质量调查，针对投诉迅速采取措施，以顾客满意为目标
5. 有完整、系统的售后服务管理系统及售后服务标准，并不断改进

I2. 对顾客满意情况的测评与管理 (单选):

1. 没有测评顾客满意的方法
2. 开展了顾客满意度测评，但测量方法有待提高
3. 开展了顾客满意度测评，但没有用于改进
4. 定期测量顾客满意度，并用于产品、服务和管理的改进

5. 委托第三方进行顾客满意度测评，并将结果与竞争对手比较

I3. 准时交付的相关体系或规定（单选）：

1. 没有产品、服务的准时交付体系或规定
2. 有产品、服务的准时交付体系或规定，但没有执行
3. 有产品、服务的准时交付体系或规定，但实施效果不佳
4. 有产品、服务的准时交付体系或规定，并在一定程度上得到了有效运行
5. 有产品、服务的准时交付体系或规定，并得到有效运行

J1. 测量系统管理的情况（单选）：

1. 没有测量仪器校准的要求和规范化操作的程序文件
2. 有测量仪器校准的要求和规范化操作的程序文件，但不能严格执行
3. 对强制检定的测量仪器按照相关规定进行定点、定期检定，而对非强制检定的测量仪器一般不进行检定
4. 对测量仪器定期检定，并对测量系统进行评价
5. 建立了评价测量系统的机制，定期对测量系统进行分析、改进

J2. 质量信息管理的情况（单选）：

1. 没有相应的职能部门负责质量信息的收集、分析和利用
2. 有部门负责质量信息的收集，但缺乏分析和利用
3. 有部门负责质量信息的收集，主要是处理顾客抱怨
4. 有部门负责全方位信息的收集，建立质量信息系统，定期向有关职能部门通报，用于质量改进活动
5. 在 4 的基础上，公司员工能够通过质量信息系统共享和应用适用的质量信息

J3. 员工参与质量改进活动的情况（单选）：

1. 少数员工参加
2. 有一些活动，主要是技术部门和质量部门的攻关项目
3. 部分员工参与 QC 小组等改进活动，成效明显
4. 多数员工能运用简单质量工具分析问题，活动覆盖到各个部门
5. 公司有多种形式的改进团队活动，改进成果对企业很有价值

K1. 近两年质量教育培训的内容包括（多选）：

1. 覆盖全员的质量知识、技能培训
2. 质量专业人员能力提升培训
3. 技术人员质量工具方法培训

4. 高层领导质量经营方面的培训

5. 员工岗位技能鉴定和培训

K2. 2019 年在教育培训方面的总投入占总销售额的比例 (培训、教育费/总销售额*100%)是 _____ %

参加教育培训人数占从业总人数的比率是 _____ %

人均培训课时数 (正式的内外培训) 是 _____ 小时/人

一线员工参加多技能交叉培训的比例是 _____ %

K3. 2019 年员工参与团队质量改进活动 (例如 : QC 小组、六西格玛团队等) 的比例是 _____ %
(参与小组的人数/公司总人数*100% , 参与小组人数不重复计算)

L1. 是否测量主导产品的一次交检合格率 :

不计算

计算 , 一次交检合格率是 _____ % (2018 年)

注:一次交检合格率指生产线最后一道工序完成时产品合格率。成品最终检验合格率指出厂成品的合格率。

L2. 2019 年主导产品在保修期内的故障率是 _____ % ; 准时交付率是 _____ %

M1 . 2019 年的非符合性质量成本情况 :

(1) 内部故障成本 (因报废、返修、降级等制造不良产生的成本)

不计算

计算 , 内部故障成本是 _____ %

(2) 外部故障成本 (处理市场投诉等市场质量问题花费的成本)

不计算

计算 , 外部故障成本是 _____ %

M2 . 按照对产品竞争力影响的重要程度 , 对下列各项进行排序 (填写 1-5 , 1 表示重要程度最高):

____ 品牌 ____ 技术 ____ 质量 ____ 价格 ____ 服务

M3 . 您认为在质量管理上最需要加强的环节或方面是 (最多选 3 项):

- | | | | |
|---------|---------|-------------|-----------|
| 1. 产品研发 | 2. 技术创新 | 3. 采购管理 | 4. 制造过程控制 |
| 5. 设备管理 | 6. 检验 | 7. 储运 | 8. 服务 |
| 9. 人员素质 | 10. 标准化 | 11. 质量信息化系统 | |

M4. 为进一步提高管理水平 , 在国家政策、法律法规、标准及服务方面最需要的支持和服务有 (请选出您认为最重要的 3 项):

1. 设立质量方面的集团奖励制度
2. 及时制订、修订与国际市场接轨的产品、技术标准 , 并指导企业应用
3. 设立集团质量教育基金 , 促进全员质量知识的普及
4. 明确各类质量专业人员任职资格标准 , 促进质量专业人员成长
5. 建立信息化的质量技术公共服务平台 , 提供质量技术咨询和指导
6. 组织标杆学习和交流活动 , 分享优秀企业的经验

N1.在质量改进中使用的主要质量工具及其效果 (在适宜的空格内打“√”):

质量工具	使用频度				使用效果		
	从没用过	偶尔使用	经常使用		没有效果	效果一般	效果明显
示例：××工具		√				√	
质量老 7 种工具							
质量新 7 种工具							
统计过程控制 (SPC)							
标杆对比 (Benchmarking)							
看板、可视化 (Kanban)							
质量功能展开 (QFD)							
防错技术 (POKAYOKE)							
试验设计 (DOE)							
失效模式和影响分析(FMEA)							
故障树分析 (FTA)							
其他 (请说明：_____)							

N2. 近三年质量改进采用的管理方法有 (在适宜的空格内打“√”):

管理方法	实施情况			实施效果		
	尚未实施	已经实施		没有效果	效果一般	效果很好
示例：××方法		√			√	
六西格玛 /精益六西格玛						
精益管理(丰田生产方式)						
流程再造						
卓越绩效模式						
方针目标管理						
零缺陷管理						
全员设备维护管理 (TPM)						
5S/6S						
QC 小组						
其他 (请说明：_____)						

N3. 请评价质量管理工作在以下方面发挥的作用（在适宜的空格内打“√”）：

序号	评价项目	没有作用	有作用,但作用不大	作用一般	有较大作用	有很大作用
	示例：××		√			
1	提高产品质量					
2	提升管理水平					
3	降低企业成本					
4	提升经营业绩					
5	促进节能降耗					
6	精神文明建设					
7	提升竞争能力					

O1. 开展可靠性管理的情况（在适宜的“□”内打“√”）：

(1) 是否对产品故障（用户使用过程中发生的）进行详细记录，并建立了故障数据库？

是 否

(2) 是否对本公司现有产品进行可靠性评价？

是 否

(3) 在新产品设计开发时，是否制订了可靠性指标？

是 否

(4) 在新产品设计开发时，是否有可靠性策划？

是 否

(5) 在新产品设计开发时，开展的可靠性设计活动有（多选）：

1. 尚未开展可靠性设计活动
2. 可靠性建模、预计、分配
3. 制订可靠性设计规范
4. 耐久性分析
5. 其他（请说明：_____）

O2.对顾客的指导或培训程度（单选）：

1. 没有对顾客实施指导
2. 当发生纠纷时，才依据文件对顾客进行指导
3. 当顾客提出要求时，帮助顾客进行诊断，并提供指导
4. 依据使用手册，对顾客进行系统指导
5. 在 4 的基础上，根据顾客不同需求，提供个性化的指导

