



中华人民共和国国家标准

GB/T 38356—2019

质量管理 基于顾客需求引领的 创新循环指南

Quality management—Guideline for customer-oriented innovation cycle

2019-12-31 发布

2020-07-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 质量技术创新循环	1
4.1 总则	1
4.2 顾客需求引领	2
4.3 检验技术驱动	2
4.4 失效机理研究	2
4.5 过程系统优化	2
5 顾客需求引领	2
5.1 总则	2
5.2 了解顾客需求	2
5.3 分析顾客投诉	3
5.4 开展顾客满意测量	3
5.5 确定产品要求	3
6 检验技术驱动	3
6.1 总则	3
6.2 确定检验要求	4
6.3 提升检验技术	4
6.4 检验控制	4
7 失效机理研究	4
7.1 总则	4
7.2 确定失效机理	5
7.3 全流程潜在风险识别	5
8 过程系统优化	5
8.1 总则	5
8.2 专项改进	5
8.3 系统优化	6
8.4 质量技术创新	6
9 体系保障和效果评价	6
9.1 体系保障	6

9.2 效果评价	6
附录 A (规范性附录) 质量技术创新循环各环节相互关系	7
附录 B (资料性附录) 质量技术创新循环各环节推荐工具和方法	8
附录 C (资料性附录) 以质量技术创新循环为核心的质量管理体系	10
附录 D (资料性附录) 质量技术创新循环应用成熟度评价	12

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国质量管理和质量保证标准化技术委员会(SAC/TC 151)提出并归口。

本标准起草单位:珠海格力电器股份有限公司、中国标准化研究院、中国管理科学学会、中国家用电器研究院、深圳大学、中国质量认证中心、四川长虹电子控股集团有限公司、中国科学院科技战略咨询研究院、中国机械工业联合会、杭州老板电器股份有限公司、中国消费品质量安全促进会、上海财经大学。

本标准主要起草人:董明珠、李怀林、王立志、蔡华利、徐鸿、刘伟丽、彭凯、方祥建、毛守勇、陈凯华、李燕霞、葛皓、张建梅、邓智、康健、刘勇。

引 言

0.1 总则

本标准旨在帮助已建立较为完善质量管理体系的组织,实施“顾客需求引领检验技术创新,检验技术创新驱动失效机理研究,过程系统优化实现质量技术创新”的循环式质量技术创新管理模式。主要特点如下:

- a) 强调顾客需求引领,从了解顾客需求、掌握顾客投诉、顾客满意测量三个方面充分识别顾客的关键需求,并以此引领四个环节不断循环,实现质量技术的不断创新。
- b) 强化检验作用,基于顾客需求进行检验技术创新,快速隔离不满足顾客需求的产品,同时结合对不满足顾客需求产品的失效机理研究,进一步落实源头预防和控制,促进研发、采购、制造和售服过程的技术创新和管理提升。
- c) 重视失效机理研究,对于顾客投诉及检验发现不满足顾客需求产品,均要分析确定其失效机理,并从研发、采购、制造和售服过程全面识别潜在风险。
- d) 实行全过程的系统优化,以标准完善或支撑性软硬件的研发应用作为质量技术创新的输出,确保创新长效实施。

组织根据本标准实施质量技术创新循环主要益处是:

- a) 快速响应顾客需求,提升组织满足顾客需求的能力;
- b) 科学、及时、系统地解决质量问题,并形成知识积累;
- c) 不断提高组织的质量技术水平和质量管理水平;
- d) 帮助组织提高整体绩效,促进持续发展。

0.2 质量文化氛围

良好的质量文化氛围是组织应用本标准的基础,主要体现在:

- a) 形成顾客需求引领质量技术创新的改进理念;
- b) 以产品质量零缺陷为目标,建立完善的质量管理体系;
- c) 领导重视,给质量部门充分授权,并确保质量部门独立行使职权;
- d) 建立以顾客需求为导向的标准体系;
- e) 以质量检验促进源头预防和控制,并对发现的质量问题分析确定其失效机理;
- f) 推行全员、全流程的质量管理和持续改进。

质量管理 基于顾客需求引领的 创新循环指南

1 范围

本标准给出了组织开展质量技术创新循环的步骤、方法及实施指南。
本标准适用于追求卓越的制造业组织。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语

3 术语和定义

GB/T 19000 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

质量技术创新 **quality technology innovation**

将新型或改进的技术应用于质量实践的活动。

注:本标准中质量技术创新主要体现为技术标准和管理标准的提升,以及支撑性软硬件(包括支持各过程的信息化系统以及自动化设备、工具、工装等支持全过程的硬件)的研发应用。

3.2

逆向驱动循环 **reverse driver cycle**

通过目标来推导出实现方法,目标达到后又不断提高目标的周而复始的过程。

注:本标准中逆向驱动循环主要体现为通过对顾客需求的不断识别,推动质量技术的不断创新,使顾客需求不断被满足的过程。

4 质量技术创新循环

4.1 总则

质量技术创新循环,简称CTFP循环,是由顾客需求引领(Customer orientation,简称C)、检验技术驱动(Test technology drive,简称T)、失效机理研究(Failure mechanism analysis,简称F)及过程系统优化(Process system optimization,简称P)四个环节组成的逆向驱动循环。组织识别顾客需求,通过检验技术创新以快速满足顾客需求;然后,通过失效机理研究,系统识别全流程潜在风险并实施过程系统优化。通过CTFP循环,不断完善标准、研发支撑性软硬件,进而实现质量技术的不断创新和顾客需求的不断满足。CTFP循环示意图见图1。CTFP循环中各环节的相互关系见附录A。