

中华人民共和国国家标准

《质量管理 质量技术创新循环指南》（征求意见稿）

编制说明

1、任务来源

本国家标准的制定任务列入国家标准化管理委员会 2017 年国家标准制、修订项目计划，项目编号为：20173840-T-469，由珠海格力电器股份有限公司牵头组织编制《质量管理 质量技术创新循环指南》，定于 2018 年完成。

本标准由全国质量管理和质量保证标准化技术委员会（SAC/TC151）提出并归口。

2、目的和意义

产品质量可靠性水平一直是制约我国从“制造大国”向“制造强国”发展的关键因素。通过深入调研我国工业企业的质量管控现状发现，先进的质量管理理念的创新如全面质量管理、零缺陷管理、卓越绩效模式等的导入和自我完善固然重要，但真正制约我国制造型企业质量水平持续提升的关键，是我们的质量技术基础薄弱，在设计、工艺、制造、管控等过程中对诸多失效机理认识不足，失效模式掌握不全，试验和检测方法落后，质量管控有效性差，质量水平持续提升缺乏质量技术上的原动力，在质量技术上进行创新突破，是赶超世界先进质量水平的关键。

本标准提供了一个通过质量技术创新，快速夯实和提高企业质量技术基础能力的途径和方法。该标准对促进我国产品质量由符合性向适应性、高可靠性转型，提高我国制造业的国际竞争力，有非常重要的价值。

3、制定本标准的基本思路

(1) 结合优秀企业成功实践提炼总结

质量技术创新循环（C-T-F-P）由格力电器董明珠董事长提出，并经格力电器多年应用实践，在企业经营业绩、品牌形象、产品质量等方面都取得了非常好的效果。本标准制订过程中，结合了格力电器的企业文化、质量管理体系和实际运行案例。

(2) 提出质量技术创新循环的概念及基本流程

本标准确定了质量技术创新循环的基本思路，明确了该循环的操作流程，包括顾客需求引领、试验技术驱动、失效机理研究、过程系统优化等 4 个部分；给出了每个流程所采用的方法、技术以及相关工具等。

(3) 提出了构建质量技术创新循环为核心的质量体系的具体要求

使质量技术创新循环获得更好的实施效果，本标准在质量技术创新循环基础上，对现有的质量管理体系和相关方针制度进行优化，支撑和资源方面，特别地强调对目标管理、组织系统、标准系统、信息系统进行优化。质量技术创新循环（C-T-F-P）的输出，应能够得到有效的集成应用，特别是在组织的价值创造过程。

4、名称和范围

标准名称：《质量管理 质量技术创新循环指南》

标准范围：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。

5、编制依据

标准编制按照 GB/T 1.1-2009 《标准化工作导则 第 1 部分：标准的结构和

编写》中给出的规则起草；采用 GB/T 19000《质量管理体系 基础和术语》规定的术语。

6、编写过程

（1）标准立项

为宣传推广中国质量奖获奖企业的质量管理模式。珠海格力电器股份有限公司和中国标准化研究院共同申请国家标准《质量管理 质量技术创新循环指南》，国家标准委于 2017 年 12 月给予立项。

（2）成立标准起草工作组

2018 年 3 月正式成立了《质量管理 质量技术创新循环指南》国家标准起草工作组，由中国标准化研究院、珠海格力电器股份有限公司等单位组成。组成单位包括（顺序随机）：珠海格力电器股份有限公司、中国标准化研究院、四川长虹电子控股有限公司、中国科学院科技战略咨询研究院、中国家用电器研究院、中国检验检疫科学研究院、杭州老板电器股份有限公司、深圳大学、中国质量认证中心、中国机械工业联合会、《消费指南》杂志社、上海财经大学等单位。

（3）标准内容前期调研

从各种渠道大量收集与本标准有关的信息和资料。对收集到的国内外有关信息和资料进行了认真的分析、比较和研究，并对我国的企业特点做了一定程度的调查。分别于 1 月份和 2 月份，多次召开研讨会，确定标准的框架和核心内容点。

（4）召开标准研讨会及讨论修订

工作组于 3 月 15 日、5 月 11 日，在北京召开了标准内容研讨会，研究讨论了标准的适用范围、标准结构和标准具体内容，并通过微信、电话等方式开展了多轮讨论修订。于 5 月 16 日，标准起草组对格力现场进行调研，进一步校准了标准的主体内容。5 月 25 日，进一步向各位起草组成员征求意见，并于 30 日对意见进行了统一处理，形成了标准征求意见稿。

7、标准的主要内容

本标准的主要内容结构如下所示：

4 质量技术创新循环

4.1 总则

4.2 顾客需求引领

4.3 检验技术驱动

4.4 失效机理研究

4.5 过程系统优化

5 顾客需求引领

5.1 了解顾客需求

5.2 掌握顾客投诉

5.3 顾客满意测量

5.4 确定顾客要求

6 检验技术驱动

6.1 确定检验要求

6.2 提升检验技术

6.3 检验控制

7 失效机理研究

7.1 确定失效机理

7.2 全流程潜在风险识别

8 过程系统优化

8.1 专项改进

8.2 系统优化

8.3 实现质量技术创新

9 实施和效果评价

9.1 实施

9.2 效果评价

8、实施本标准的建议

本标准与 9000 族标准相容，通过有效和高效的实施，可支持 9000 族标准目标的实现。建议在本标准通过审定后仍作为推荐性国家标准发布、实施。

《质量管理 质量技术创新循环指南》起草组

二〇一八年八月一十四日