

食品安全与管理服务 微信公众号

食品企业如何制定质量方针和质量目标

——质量方针和质量目标的区别和关系

主讲：刘士健 博士

制作单位：北京正博和源科技有限公司



识别二维码，学习更多课程

- 一. **相关定义梳理 (质量 方针 目标 质量方针 质量目标)**
- 二. **质量方针和质量目标的差异**
- 三. **质量方针和质量目标的作用**
- 四. **如何合理设计质量方针和质量目标**

主讲：刘士健





一、相关定义梳理——1、质量

可感知或可想象到的任何事物。包括产品、过程、人员、组织、体系和资源。

质量：客体的一组固有特性满足要求的程度。

客体本身应该具备的本质
或者特征

——GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语

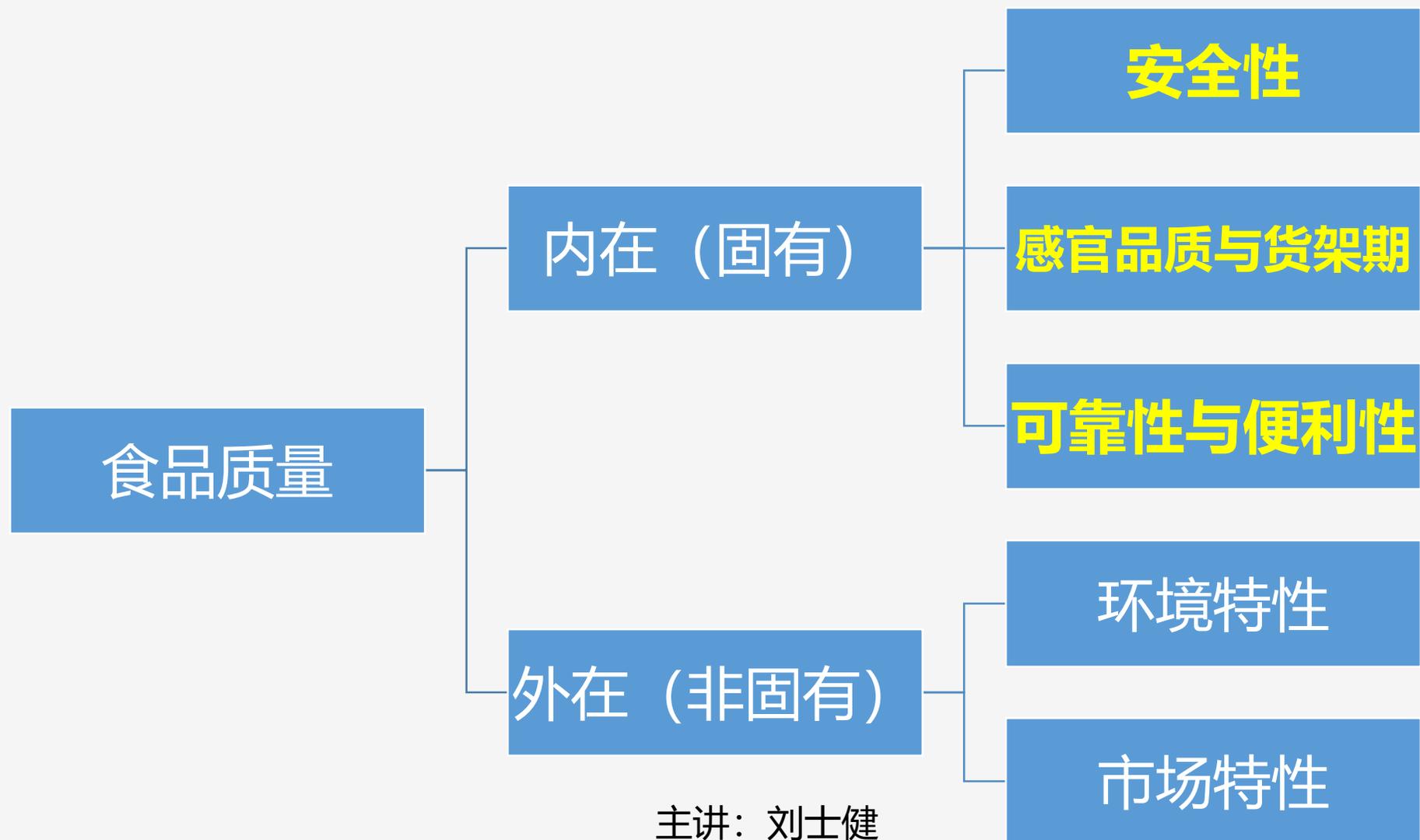


主讲：刘士健

食品质量的特性



正博和源



主讲：刘士健



关注食品安全与管理服务公众号，学习更多课程

明示的要求+隐含的要求

质量：客体的一组固有特性满足要求的程度。

——GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语

主讲：刘士健



关注食品安全与管理服务公众号，学习更多课程

2、方针



正博和源

在最高层指挥和控制的一个人或一组人。在组织内有授权和提供资源的权利。

方针：由最高管理者正式发布的组织的宗旨和方向。

主导思想

理想和追求的目标



主讲：刘士健

关注食品安全与管理服务公众号，学习更多课程



质量方针：关于质量的方针。

主讲：刘士健





目标：要实现的结果。可测量。

主讲：刘士健



质量目标：关于质量的目标。

要实现的结果，通常依据质量方针制定，一般在组织的相关职能、层级和过程分别制定。包含总目标和分目标。

主讲：刘士健





二、质量方针和质量目标的差别及关系

质量方针

- 总的质量**宗旨和方向**
- 由最高管理者正式发布，只有**一个**
- 一般来说没有具体的数据
- 质量方针指导质量目标的制定，方针规划目标

质量目标

- 在质量方面所追求的**目的**。
- 可以由最高管理者发布总目标、部门发布分目标，**多个**
- **有数据，可以测量**
- 质量目标是质量方针的具体落实，目标遵循方针

主讲：刘士健





三、质量方针和质量目标的作用

- 为组织提供了关注焦点
- 质量方针为制定、评审质量目标提供了框架

主讲：刘士健





三、如何合理设计质量方针和质量目标

质量方针

- 与企业的总方针保持一致
- 与企业发展规模相一致
- 与顾客要求相一致
- 满足法规的要求
- 考虑相关方的期望

质量目标

- 与质量方针保持一致
- 可量化，可测量
- 每个部门、每个岗位、不同层级建立目标
- 具有一定的挑战性



主讲：刘士健



制定质量方针和质量目标注意事项

质量方针

- 切忌抽象空洞，不切合实际
- 用容易理解的语言表述
- 是公司形象和文化的一方面
- 与公司的产品质量、技术和市场相适应
- 质量方针四要素：顾客、质量、持续改进、行业/产品特色

质量目标

- 完整体现质量方针
- 可以测量
- 由总目标和分目标构成
- 分目标支持总目标
- 质量目标与绩效考核挂钩

主讲：刘士健



- **质量方针：产品卓越，客户满意！**
- **质量目标：原料采购合格率99%以上，产品出厂合格率100%**

主讲：刘士健



案例分析



正博和源



- 质量方针：面面俱到、条条合格
- 质量目标：原材料采购合格率95%以上，产品出厂合格率100%，顾客投诉三次以下。

主讲：刘士健



关注食品安全与管理服务公众号，学习更多课程

质量方针和质量目标样本



正博和源

- **质量方针：**真材实料做产品，一丝不苟抓质量，食品安全是根本，诚信经营是保障。
- **质量目标：**原材料采购合格率98%以上，投入使用合格率100%；产品出厂合格率100%；顾客满意度95%以上。

主讲：刘士健



关注食品安全与管理服务公众号，学习更多课程

质量目标的分解样本

行政部

文件发放, 回收
准确率100%

人员培训覆盖率
≥98%, 其中质量
管理人员和技术
人员、生产人员
覆盖率100%

生产部

订单及时完成率
≥98%

成品一次检验合
格率≥99%

关键技术文件准
确性100%

质检部

每批次产品检验率
100%

计量器具送检率
100%

产品出厂合格率
100%

供销部

顾客满意度≥95%

客户投诉处理率100%

订单传达准确率100%

采购物料及时率≥95%

原材料采购合格率
95%以上

投入使用合格率100%

质量目标的测量方式



正博和源

- **文件发放，回收准确率** = 【（已发放文件+已回收文件）数量 / （应发放文件+应回收文件）数量】 × 100%
- **人员培训覆盖率** = （实际参加培训人员数量 / 应参加人员数量） × 100%
- **订单及时完成率** = （规定时间内已完成部分 / 规定时间内应完成部分） × 100%
- **成品一次检验合格率** = （产品一次性检验合格数量 / 成品数量） × 100%
- **关键技术文件准确性100%** = 无关键参数错误



主讲：刘士健

关注食品安全与管理服务公众号，学习更多课程



- **每批次产品检验率** = (已检验产品批次的数量/实际生产产品批次的数量) × 100%
- **计量器具送检率** = (已送检的计量器具数量/应送检的计量器具数量) × 100%
- **产品出厂合格率** = (出厂合格品数量 / 出厂产品数量) × 100%
- **顾客满意度** = (顾客满意人数之和/参与调查顾客数量) × 100%
- **客户投诉处理率** = (已处理的客户投诉数量/客户投诉数量) × 100%



主讲：刘士健



- **订单传达准确率** = (无差错订单传达数量/订单传达数量) × 100%
- **采购物料及时率** = (已完成的采购数量/采购申请规定的数量) × 100%
- **采购物料合格率** = (采购的合格原料数量/已采购原料数量) × 100%
- **投入使用合格率** = (投入使用的合格原料数量/投入使用的原料数量) × 100%

主讲：刘士健



感谢倾听!

食品安全与管理服务 微信公众号

关注食品行业资讯，解读最新法规标准，规避食品安全风险



课件下载地址或者输入北京正博和源科技有限公司
主讲：刘士健



识别二维码，学习更多课程