



U8 质量管理解决方案

用友软件股份有限公司

一、方案概述

质量是企业生命，质量管理是企业生命线保驾护航的有效手段。U8 质量管理解决方案，旨在帮助成长型企业快速建立和完善企业的质量管理体系，实现企业全局、全员、全过程的质量管理，从而为企业建立起从原材料到产成品的全过程质量管控体系，并有效控制质量成本，并针对企业的质量数据进行有效分析，找出质量问题产生的原因并帮助企业实现质量管理的持续改进。

U8 质量管理方案构成

ERP1+质量管理

目标客户

- 1、大量生产重复制造的典型行业-电子元器件生产
- 2、单件小批离散制造的典型行业-机械零部件加工
- 3、项目制造的典型行业-机电设备装配

二、客户需求

2.1 质量过程控制难

诊断：产品质量的好坏，完全取决于质量管理的每个过程的管控是否到位，管控的各个环节面临：

1. 设计过程的质量管控难：产品设计所需的配件是否如客户所需、设计变更的点是否与客户一致？
2. 制造过程的质量管理难：包括来料检验(采购检验、委外检验)、产品检验、工序检验、在库检验、发货检验、退货检验、其他检验、留样的处理等过程的质检控制点如何处理？
3. 辅助过程的质量管控难：产品入库与供应等过程质量管控点的设置。

4. 使用过程的质量管控难：如何开展技术服务工作，处理出厂产品质量问题。

2.2 质量资源管理难

诊断： 质量资源作为质量管理的一个重要组成部分，企业对所设的指标、质检标准、抽检模式变数难以掌控，面临：

1. 凭经验设定质量指标难以全面准确
2. 质量标准根据客户要求时常变化
3. 抽样方案时常变化
4. 质检环境多变
5. 质检设备管理难度大。

2.3 质量控制手段相对较弱

诊断： 当企业发生质量问题和质量事故时，没有办法追溯到质量问题根源所在，也就无从考核到具体的部门和责任人，所以对质量过程的控制就变得非常重要，而在企业实际经营过程中，往往面临着：：

1. 业务发生时哪些物料需要检验，采用什么方式检验，检验哪些指标，什么检验标准，都无据可查
2. 质量检验指标定的相对随意，缺少专门的质量负责部门和责任人
3. 企业上下游部门之间缺少质量考核指标，质量对业务无法控制监督，缺乏防范措施
4. 对不合格品缺乏有效的处理措施
5. 质检成本难以控制

2.4 质量分析结果对企业改进质量指导性差

诊断： 由于缺少统一的质量管理平台，质量信息有效性得不到保证，造成质量分析的结果对企业改进质量的指导性差，具体表现在：

1. 手工模式下，质量分析缺少有效手段
2. 产品质量发生问题，不知道根源在哪里
3. 质量改进缺少量化的数据指导
4. 质量考核无依据

2.5 质量文档分散管理，更新与优化困难

诊断：企业质量文档分散在各个部门与人员手里，更新与优化存在以下管理难点：

1. 企业的质量体系文档使用查询不便
2. 质量体系文档修改不及时、发布效率不高
3. 质量体系文档不能有效的指导企业的质量管理的持续改进
4.

三、关键应用

方案架构



U8 质量管理解决方案作为用友 U8 的重要组成部分，以企业质量管理的**精细程度**为核心、以**业务过程的精细化控制**为基础、以建立**质量管理体系的完善程度**为目标展开企业的全面质量管理应用，与采购管理、委外管理、库存管理、生产订单、车间管理、销售管理集成应用，帮助企业实现质量检验、质量监控、质量分析和质量评估的全过程质量管理。

3.1 诊断问题：如何有效控制质量管理的各个业务环节？

对策一：控制原材料入库质量

根据原材料质检方案要求，系统可以实现采购订单或到货单自动生成采购报检单，防止漏检和不报检的情况，质检部门根据报检单进行来料检验并填制来料检验单，库管部门根据来料检验单检验结果决定是否允许入库，没有检验单的原材料不允许入库，从源头上禁止没有检验或检验不合格的原材料入库。

对策二：有效控制生产加工工序质量

车间（或生产部门）在每道工序完工时填制工序转移单，需要检验的在制品可以参照工序转移单生成工序报检单，质检部门依据报检单进行质量检验并将质检结果填写工序质量检验单，从而实现对各关键工序的质量控制。

对策三：严格控制产成品质量

企业把自己的产成品检验方案和产成品抽样方案预制在系统中，当一批产品完工下线下，系统会根据产品完工单自动生成产成品报检单，质检部门依据报检信息和企业的产成品检验方案和产成品抽样方案进行产成品检验来保障完工产品的质量，并为生产改进提供质量技术依据

对策四：确保对有保质期要求的在库品进行周期性质量检验

对于有保质期要求的在库品（如化工、食品、医药等），系统会根据设定检验方案和检验周期自动进行质检预警，提醒进行周期性质检，帮助企业及时掌控在制的质量状态并对问题商品和潜在质量问题进行有效处理

对策五：严格的发货检验，有效避免不合格品出库

对于需要发货检验的存货，系统严格控制必须经过检验方可出库

3.2 诊断问题：如何加强质量资源控制？

对策一：合理制定质检方案，优化质检资源；

根据企业质量管理要求对料品设定不同的质检方案以决定对该料品检验的方法和尺度是全检还是抽检。同时根据质检方案关联相应质量标准、抽样方案、质检指标、质检设备、质检环境进行相关定义。以满足不同情况的质检条件和要求。

3.3 诊断问题：如何加强质量控制的手段？

对策一：实现按批次质量问题追溯，明确质量责任；

当企业发生质量问题和质量事故时可以根据批次管理的信息，通过报检单、质检单、工序检验单、产品成检验单、发退货检验单，实现对企业从原材料到产品成及销售到经销商品实现批次质量追溯和序列号的单品质量追溯从而实现对质量责任人或班组的有效追溯。

对策二：实现对单件产品的质量问题的追踪. 确定质量责任

当企业发生质量问题和质量事故时可以根据产品序列号信息，通过报检单、质检单、工

序检验单、产品成检验单、发退货检验单，实现对企业对产品成及销售到经销商品的单价商品质量追溯明确质量责任人或班组。增强企业全员质量意识。

对策三：有效地进行不良品的处理

可以实现对不合格品的多种有效处理方式，如降级、报废、退货、分拣、返工等，有效控制管理因不合格质量原因带来的经济损失；

对策四：管理质检成本

系统通过检验成本管理，帮助企业实现对质量检验过程中发生的所有质检费用和支出进行质量成本核算，让企业充分了解，质检成本投入，同时提供不合格品的生产成本和价值统计准确掌握不合格品为企业带来的经济损失，增强企业的质量成本意识和质量忧患意识。

3.4 诊断问题：如何有效进行质检分析，帮助企业提高质量管理水平？

对策一：多维度的质量分析报表提供质量决策依据

根据企业质量管理实际，定义质量各种指标分析全面对企业质量状况进行科学的分析，自动产生图文并茂的质量分析报表并根据分析结果提出可行的质量必改进手段在下一生产周期通过进一步的分析验证其改善的状况，为持续改进质量管理找到一条切实可行之路。

对策二：进行不合格原因分析，发现质量问题的产生根源

质检人员根据企业产品不合格品的原因设置不合格品原因代码，系统根据代码自动进行不良品原因分析，依据分析的结果和产生质量问题的原因制定有针对性的措施解决质量问题和依据分析趋势制定处理潜在质量问题的措施和方案。

3.5 诊断问题：如何有效管理企业的质量体系文档？

对策一：实现企业质量体系文档的电子化管理（如 ISO9000 体系文档）

已通过 ISO9000 质量体系认证的企业，可以把企业的质量管理体系文档成功预置在系统的质量文档管理中进行质量管理体系管理，。

对策二：方便进行质量体系文档的管理

通过系统可以实现对质量体系文档的建立、发布、修改、是否受控进行便捷控制和管理；同时可以根据某一业务环节设置相对应质量体系文档和质量标准文档，使质量文档发挥对质

量管理和持续改进的最大作用。

四、应用价值

- **遵循戴明循环**，以过程管理为宗旨，建立全过程的、系统的、规范的质量管理体系。
- **各种检验类型**：可实现企业生产经营过程的全面质量管理，支持来料检验、产品检验、工序检验、在库检验、发退货检验和其他检验及留样处理。
- **多种检验方式**：依不同质量管理体系支持以下检验方式：
 - ✓ 检验数量分类支持全检和抽检，并支持按固定量抽检、按比例抽检、按国标抽检。支持多种质量抽检规则的自定义，实现多行业应用以及企业厂标、行标和国标多种模式。
 - ✓ 按指标特性分类支持计数检验和计量检验。
 - ✓ 按检验对象的完整性分类，支持破坏性抽检、非破坏性抽检。
- **多种不良品处理方式**：支持企业对不良品的让步接收、降级、报废、返工、拒收、退货、分拣等处理。
- **灵活的文档管理体系**，将质量文件管理及质量管理体系的业务运作结合起来，形成完整的质量管理解决方案。
- **快捷的检验平台**：通过检验平台可实现企业不同质量管理细度的操作，解决企业质检人员在大规模质检数据下的应用负担：
 - ✓ 对粗放管理的企业：支持只针对整个报检批的质量判定；
 - ✓ 对按指标分配检验作业的企业：可通过指标检验平台实现检验员的指标检验，并可根据指标检验结果对整批进行判定；
 - ✓ 对精细管理的企业：可记录每个样本、每个指标及整批的检验结果，支持实验室环境下的，专人专项的检验样本检测流程化管理模式。
- **准确的质量追溯**：提供完整的产品/商品流向的管理，为企业提供了后期的回收物流、售后服务所需要的质量、业务经营的信息参考；通过逆向追溯，可追查产品在每个加工环节或者供应环节发生的问题所在。
- **全面的质量分析**：可按供应商、生产部门、订单或合同等多种维度分析物料的质量检验结果。包括整批的检验结果、指标的检验结果和样本的检验结果，并进行质量图形分析。

五、成功案例-福建茶叶进出口有限责任公司

5.1 企业简介



福建茶叶进出口有限责任公司为中国粮油食品（集团）有限公司旗下中国茶叶股份有限公司控股企业。福建茶叶进出口有限责任公司前身为中国茶业公司福州分公司，成立于1950年2月，1998年完成改制。

公司是中国茶叶进出口大型企业之一，主营乌龙茶、花茶、白茶、绿茶、红茶等五大茶类。

公司的“蝴蝶牌”商标为“福建省著名商标”和“福建出口名牌”。五十年来“蝴蝶牌”系列茶叶产品远销海外60多个国家和地区，成为百姓日常生活必备品。公司近年来通过了ISO-9001国际质量体系认证、ISO-14001国际环境管理体系认证、HACCP认证证书以及日本、欧盟、美国有机食品认证、QS质量认证、福建CIQ“过程管理”、“实验室”认证。

5.2 诊断问题

1、结合难

质量体系与业务结合困难，保证体系与实施业务流程分离，人为因素太多，难以量化指标。

2、处理难

检验结果人为判定因素多，工作量大，不良品处理方式单一，缺乏依据，不良品原因难以统计

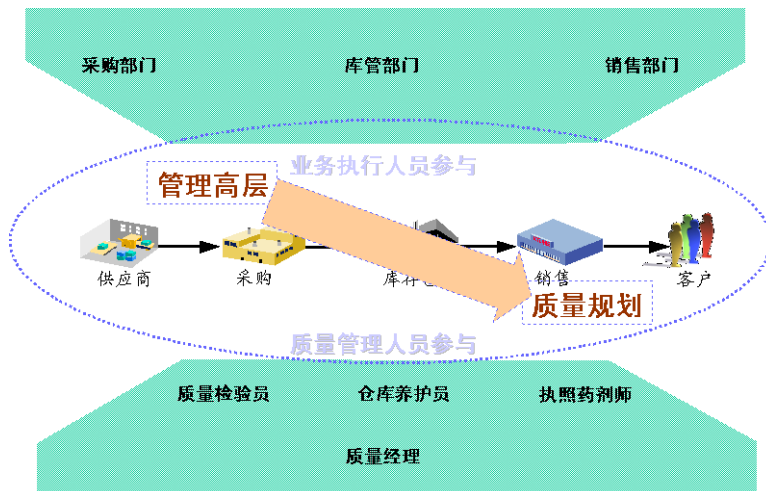
3、跟踪难

产品发生的质量问题，无法追查至采购厂商、生产厂家及配套厂家，同时难以追溯自制产品的加工过程，对不合格品缺乏有效的处理措施，质检成本难以控制。

4、分析难

质量分析缺少有效手段，质量问题多次发生原因不清，质量改进缺少有效的量化数据指导，信息滞后不能对企业质量管理提供有效的指导。

5.3 诊断方案



针对福茶在质量管理方面的需求和问题，u8 提供了实用有效的解决方案。U8 质量管理体系，从原材料采购、生产过程控制、产成品质检、产品质量分析系统地、全方位进行质量控制和质量管理，可帮助福茶有效地强化产品质量管理，确保产品品质，实现质量管理的持续改进，从而提升企业的市场竞争力。

5.4 应用效果

■ 控制质量成本

质量成本包括内部故障损失成本、外部故障损失成本、鉴定成本以及预防成本，全面质量管理是通过控制所有影响质量的因素，包括人、机器设备、材料等来确保产品质量，降低质量所需的成本。应用质量管理体系，优化了产品的质量检验流程，合理控制质量检验成本。

■ 缩短库存周转时间，提高库存周转率

全面质量管理关注客户对产品质量的多层次需求，从而快速响应市场变化，缩短库存周转时间，提高库存周转率。

■ 提高企业对市场的响应速度

面向国际市场对质量不同层次的需求，针对市场对产品质量的要求，对市场变化做到快速反应，就要求企业内部要不断改进。通过全面质量管理可以帮助企业实现持续改进，提高企业竞争力。

■ 追求顾客满意

产品质量的高低体现在产品满足顾客需要的能力大小，通过全面质量管理，可以对顾客需求的变化给予迅速回应，以顾客化产品满足顾客，使顾客满意、甚至帮助顾客取得成功。

■ 最大限度获取利润

通过全面质量管理，全面提高对客户需求的快速反应能力和产品质量，从而提升企业竞争能力，最大限度获取利润

■ 准确的质量追溯

提供完整的产品/商品流向的管理，为企业提供了后期的回收物流、售后服务所需要的质量、业务经营的信息参考；通过逆向追溯，可追查产品在每个加工环节或者供应环节发生的问题所在。

■ 多维度产品质量分析

根据企业质量管理实际，定义质量各种指标分析全面对企业质量状况进行科学的分析,自动产生图文并茂的质量分析报表并根据分析结果提出可行的质量必改进手段在下一生产周期通过进一步的分析验证其改善的状况,为持续改进质量管理找到一条切实可行之路.帮助各级领导进行质量决策

用友 推动管理进步

地址：北京市海淀区北清路 68 号用友软件园
邮编：100094 总机：+ 86 10 6243 6688
网址：www.yonyou.com 客户专线：4006 600 588
服务邮箱：contact@yonyou.com