# 质量管理的调研报告

来源：网络 作者：花开彼岸 更新时间：2024-10-02

*质量问题是长期以来中国内地投入消耗不断增加和阻碍经济发展的效率的重要影响因素，不合格率的损失，意味着巨大的节约潜力可挖。如果经过努力能够对质量问题给予较好的改善，无论是对中国社会经济的进步，还是对世界经济的发展都会有巨大的贡献。通过对“新兴...*

质量问题是长期以来中国内地投入消耗不断增加和阻碍经济发展的效率的重要影响因素，不合格率的损失，意味着巨大的节约潜力可挖。如果经过努力能够对质量问题给予较好的改善，无论是对中国社会经济的进步，还是对世界经济的发展都会有巨大的贡献。通过对“新兴铸管股份有限公司”质量管理体系的调查，了解企业存在的质量管理体系的问题，并帮助其解决，以此降低质量成本，获得更多利润。

质量是人们生活的保障，是企业生存和发展的根本，是一个国家科技水平和经济水平的综合反映。书本的学习再加上对企业的管理者的调查，分析企业存在的质量问题，将书本知识融合进社会实践，借此强化自己对这本课知识的理解，更加强对质量管理重要性的理解。

1、组建团队，团队讨论分工，制订调查计划等。

2、确定调查的企业

3、分析企业的职能部门，选择需要调查的某个环节或者某个部门 的质管理体系。

3、结合分析提出需要了解的问题并制作问卷调查。

4、深入企业对需要调查的人进行调查，完成有效问卷。

5、通过问卷调查分析企业存在的质量管理体系的缺陷。

6、集思广益，提出解决企业质量管理体系缺陷的方案。

7、收集整理资料完成调查报告。

1、公司情况

新兴铸管股份有限公司由新兴铸管集团有限公司独家发起募集设立，1997年发行上市，目前总股本111,223.1625万股。公司前身为始建于1971年的三线军队钢铁厂，目前发展成为一家跨地区、跨行业、集科工贸于一体的大型企业，是国家520家重点企业之一。

2、公司荣誉

公司先后荣获“全国质量效益型先进企业”、“全国环境保护先进企业”、“全国用户满意单位”、全国“五一劳动奖状”、“中国杰出管理贡献奖”、“十佳上市公司”、“中国企业新纪录优秀创造单位”、“中国铸造行业突出贡献奖”、“中国最佳投资回报上市公司”、“中国企业信

息化500强”等荣誉称号。连续7年入选“中国最具发展潜力上市公司50强”，连续7年入选深证成指样本股。

3、调查方法：通过管理层完成问卷、与管理层交流、结合所学知识和网上资料。

4、调查分析

本次调查的对象是新兴铸管股份有限公司，主要在公司生产，管理，销售，售后服务等各方面做了一个比较详尽的调查。

在生产方面，该公司很有针对性地注重了首检和过程检的过程，并在其基础上制定纠正和预防的措施。在计算交检合格率的统计过程，进行数据分析，以此作为产品质量的评估。在供应商来料采用统计控制进行数据分析，并链接到供应商绩效评估。并且在研发，还加大了研发人员的深入市场和技术的检测反馈，更是多方面改善生产的技术以满足顾客的需求。

在管理方面，该公司运用质量管理工具来调控或者改进生产的进程。并在决策中加大肯定了产品研发和技术创新，在管理的层面上很好地支持了生产的再次延续。同时管理层不仅参与质量委员会、协调职能相关工作，还明确了公司的每个员工的质量责任，确立了员工们的主要任务。另一方面建立质量激励制度，鼓励员工参加公司事务的决策也是一质量管理系的先进分析。

④在销售方面，公司注重顾客期待的产品类型，提前做出调查，倾听顾客之声。同时采取多渠道的销售方法，注重产品质量。

⑤售后服务方面，能很好的在销售，流通和售后环节为公司的产

品质量把好关，做到及时反馈顾客问题，及时方向问题、解决问题。并且定期测量顾客满意度，并用与产品、服务和管理的改进。

综上所述我们认为这样算得上为一个相对完善的生产质量管理系统。也正因为这样完善的制度和流程，该公司才可以连续地获得全国质量奖，获得许多荣誉，能够持续发展。

5、存在问题以及解决方法

问题：

该公司虽然有了一定的质量管理体系，但是还需要不断完善。 该公司最需要补强的是产品研发以及科技创新。

解决方法：

1) 不断完善质量管理体系，根据本公司实际找到适合的方案。不 断加强员工的归属感，忠诚度。

在建立内在质量体系的基础上，还要因地制宜并结合我国一系列的质量管理程序，形成完整的科学体系，全面开启质量管理途径，确定实施目标所需的过程和职责。

建立质量目标的测量方法,应用测量方式，确定当前每一过程的有效规划。

④确定防止不合格和消除其原因的措施,尽可能降低不合格率，同时寻找和改进效率的机会。

⑤要明确指出最佳效果，并对改进的效果测良，对目标与成果进行评价。最后评定改进活动，以确定、适宜的后续。

六、调查小组概况

1、小组成员组长：

2、小组分工 设计调查问卷：

找到管理层完成问卷： 调查报告初稿： 调查报告终极版：

3、小组互评分

前言

六月过后，高考完，又将有一批新生学子进入他们向往的大学，同时，又有一批人离开大学，步入社会，在这输入和输出之间，离不开一个重要的核心，那就是学习质量，大学，究竟教会了些什么？原本应该是学习的上课时间，玩手机，睡觉，聊天，成为了学生认真听课的大杀手。大学是人生一个很重要的阶段，我们不能只顾观赏风景而忘记我们的任务是坚持奔跑。。在大学的课堂里，他们又得到些什么？大学课堂教学考核体系又能不能给我们一个标准很明确又客观的答案。

当今大学考核体系出现很多问题，导致了整体的教学质量的下降，从而出现了一些不良弊端，作弊，临时抱佛脚，带小抄，有的是为了一个几个的分数，有的是为了得到一个高分，还有的是为了得到奖学金，平时成绩学分比重不均衡，也使得考核体系出现很多部合理的地方。下面同学对大学考核体系看法进行问卷调查。

通过利用问卷星网站，进行发问卷的调查，

结果如下

调查的人群调查人群的考核方式

调查学生对当前考核的效果

学生对当前考核体系的看法

当前考核的复习状态 调查学生喜欢考核的方式

由上面的调查数据可以看到，本次调查的同学人数大多为理工类学生；考核方式：在调查的学生中，成绩考核方式为闭卷的人数占81.82%，开卷考试的为9.09%，论文和其他方式的占9.17%。

考核后的学习效果：考完试后，基本掌握知识或者技能的占27.27%，只有一半的占9.09%，只剩下一小部分的占45.45%，基本没有掌握的18.29%。

对当前考核的看法：这次调查中17.39%的同学觉得有效反映学习状况，

30.43%同学觉得有利于选拔优秀人才，4.36%同学觉得考核体系公平公正，60.87%同学觉得不能完全反映个人学习水平，52.27%的同学觉得考核体系压制了学生的兴趣，26.09%的学生认为当前考核体系对学生造成很大的考试压力。

考试前的复习状态：平时认真复习的同学占36.36%，临时抱佛脚的占

59.50%，其他的占4.55%。

同学们喜欢的考核方法：68.18%的同学选择分期考试测评；59.90%的同学选择平时课堂给分；31.82%的同学选择不测评，自己吸收；22.73%的同学选择期末测评和写论文；选择其他的有9.09%。

根据上面的数据进行分析和总结,得出以下对于考核考核制度缺陷和不足因素。 .作弊之风盛行，很大程度影响教学考核质量。

从学生的角度来看，作弊有以下的几个动因：

1.迫不得已的狗急跳墙。老师们划重点。但由于准备时间短、开课数目多以及有些学校对于划重点行为的限制，学生在短时间内将所有知识悉数掌握需要耗费大量精力，于是有些同学认为无论怎样复习，都未必能过，即使过了成绩也不会高，加入作弊队伍。

2、不学无术去混的也有。有些学生平时根本不去上课，即使去，也是在课堂上混日子，一个学期下来什么也没有学到。。作弊是他们通过考试的唯一途径。骨子里是不劳而获的思想。

3、“有求于考试”的需求。很多学习成绩很好、准备很充分的学生也会去作弊。原因在于“学习成绩优秀”是获得奖学金和入党资格等的硬条件。他们往往更关注考试能够带给他们什么，他们需要用作弊来给自己提供更重的砝码。

4、追随的人。归根到底是不平衡的心理在作怪。如果不作弊，全凭自己实力，考试成绩极有可能被作弊者超过，从而失去在某些领域与别人公平竞争的机会。

.学校对考核管理制度的执行和管理力度不够

1.作弊被发现时时，名义处罚过重，造成执行困难。作弊被抓，名义上的处罚是开除学籍。学籍事大，作弊事小。为了保护同学，也为了自己不惹上麻烦，监考老师才懒得理你作没作弊。实际处罚过轻，不能以儆效尤。实际操作中，作弊被抓到仅仅等于一张检讨，相当于没有处罚，在实质上不起任何作用。

2．在挂科方面的管理也不是太严格，当前是有挂科再补考，还有重考，机会太多，于是就变成很约束性不高，引起不了重视，所以说管理执行力不高。

3.课堂教学管理不严。大学课堂的管理较为宽松，主要是任课教师或教务处偶尔抽查点名，老师很少点名,点名也可以替.老师认为大学生应该自觉. 课程紧,人数多,工作忙.,大学生个性强不好管, 工作重点是科研而非教学.对逃课超过1/3的学生会取消期末考试或评奖资格，而对上课不听讲的学生却少有管理、制约的办法。

．考试形式单一，不利于学生多方面能力的培养

1.期末一次性考试决定学生学习成绩。课程考试绝大部分安排在每个学期末进行，学生成绩的优劣主要取决于期末考试成绩，考试受试卷容量、考试时间限制，很难全面反映教学的质量。一张试卷想要涵盖一个学期的知识，并且要学生在短短的两个小时内做完，给出卷的教师和应考的学生以巨大的压力。一次性闭卷笔试难以体现不同性质课程的特点，难以按照教学大纲的要求考核学生除记忆和简单推理之外的技能，又易造成“一考定成败”，

2.考试方式太固定，高校现行的考试形式和方法过于单一，存在四多四少的现象。闭卷考试多，开卷考试少;笔试方式多，口试、答辩考试少;理论考试多，技能、操作、实践能力考察少;统一考试多，因材施考少。太单一、缺乏弹性的考试方式使同学学习单调、惧考，学生主动性和创造性的发挥，并且使其动手操作和社会实践能力差

3.考试计分方式不好。目前高校大多采用百分制，教师阅卷只注重判分，不重视试卷和考试结果的分析、反馈回来的信息及改进教学。同时，由于考试成绩的高低影响到升级、毕业、获得学位，而且是学生获得奖学金、评优甚至找工作的主要依据，它放大了考试成绩的作用，使学生只重分数不重能力。

. 考试内容太旧，抑制了学生发挥创新

1.考试内容太窄，主要是教材和课堂笔记，只考学生对所知识的记忆，不利于锻炼学生思考的能力和灵活使用知识能力，造成学生死记硬背，搞考前突击，并期待教师考前划重点，限制学生学习的范围，，学习兴趣没了。

2.考试题型太传统。题型的选择被限定在有限的传统题型范围内，限制了选择合适方式来检验学生对课程知识的掌握，在大多数考试，使用填空、单选、多

选、判断、简答、名词解释等很多客观题，但是综合性的那种思考题、分析论述题等主观性试题太少，学生思辨能力、分析能力、综合能力却没有提高。

考试目的趋向于功利化，唯分数而考试

长期以来人们把分数看成是能力的具体外在表现，认为分数越高能力就越强。因此，人们常常用百分制表示某门课程的考试成绩，而且非常在乎一、两分之差，但对等级评分制、激励评分制等评分方法却采用很少。学生只注重期末不注重平时，只注重结果不注重过程，只注重分数不注重实施。其分数对一次考试来说，只是一组含义不清的数据，并不直接表明一次考试质量的高低；对学生来说，也仅仅是测量表上一个孤立的读数，它本身不具有任何实际意义，既不表明成绩优劣，也不能比较出其它考试成绩的好坏。特别在分数的价值判断上，过分夸大分数的价值功能，强调分数的能级表现，是考试成绩基本上仍然是一切学生与各种奖学金、荣誉等之间联系的唯一纽带。这更加剧了学生的功利化倾向，从而只在低层次上满足了学生短期虚荣的投机行为。匆匆忙忙的为期考的成绩而“努力”，忙于奖学金取得与否，忙于各式荣誉证书的争取，忙于考证、考G、考托，根本未考虑这些成绩和证书的取得对将来的作用如何,未考虑在社会对人才的素质需求标准变更之后，自己拿到这些文凭能否满足社会的需要。

对上面分析得出的考核体系方面的缺陷和不足，可作以下方面的改进。

杜绝作弊行为

1、重视诚信教育，引导大学生学会做人诚实和信用是做人的根本。

作弊者主观因素分析，反映了考生不诚实的一面，“考试作弊”违背了做人最起码的原则。让学生诚实的人克服“好虚荣”、“侥幸”的心理毛病，教育学生相信自己通过努力是可获得好成绩的，这样取得的真实成绩可以增强自己的信心和自豪感，作弊风气的形成会引发同学们所厌恶的不正当竞争的产生，会影响同学们学习的积极性，干扰良好学风的形成。考试除了检查学生对知识的掌握情况外，还是检查教学质量，衡量教学水平，促进教学改革的重要环节。因此，让学生明确考试分数不仅对他们自己，对教师和学校有督促作用和评价作用。虚假的分数会使学生学习的积极性下降，考试不仅是对学生知识和技能的测试，它还包括对态度的考核，如果出现考试作弊，做人就不好做了

2.改进考试的形式，建立更加科学的评价体系

大学教育更重要的是教会大学生学会学习，学会如何用所学的知识去分析问题和解决问题。 在考试形式上可做以下调整：a 在考试试卷中尽量提供解题的各种公式；b 减少死记硬背的内容，注重测试学生解决问题的能力；c 社科类课程侧重论述和分析，考试可实行开卷；

3. 实施考试和教育分离，任课教师不划重点，避免考生有备而来。

对学生的评价体系这根指挥棒不变，素质教育无法落到实处。人才的概念是多角度、多方位的，过分看重学习成绩的评价体系是不科学的。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找