

聚焦客户需求改进，强化重点项目质量管控与经验传承

陈层

浙江中控西子科技有限公司 浙江杭州 310000

【摘要】随着高端装备制造业的快速发展，以客户需求为导向，不断提高全链路质量管理工作水平，实现企业高质量发展，这对提高企业的核心竞争力具有重要意义。对此，本文主要针对客户需求管理、质量管控与经验传承及质量管控相关理论概念进行介绍，并结合实际，提出有效策略方法。通过不断完善现有客户需求，分层管理体系，优化重点项目全流程质量管理模式，做好人才培养与经验传承计划以及实现数字化工具赋能等措施，进而降低现有运营成本，实现现有企业质量管理工作的优化调整。

【关键词】客户需求；项目质量管控；经验传承

Focusing on customer demand improvements, we strengthen quality control and knowledge transfer for key projects

Chen Cheng

Zhejiang Zhongkong Xizi Technology Co., Ltd., Hangzhou, Zhejiang 310000

【Abstract】With the rapid development of high-end equipment manufacturing, adopting a customer-centric approach to continuously enhance full-process quality management and achieve high-quality corporate growth is crucial for boosting core competitiveness. This paper introduces customer demand management, quality control mechanisms, knowledge transfer strategies, and relevant theoretical concepts, while proposing practical solutions. By refining existing customer requirements, implementing hierarchical management systems, optimizing end-to-end quality management frameworks for key projects, establishing talent development and knowledge-sharing programs, and leveraging digital tools, enterprises can reduce operational costs and optimize their quality management practices.

【Key words】Customer requirements; Project quality control; Experience inheritance

在全球制造业快速发展背景下，对高端装备制造业提出了更高的要求，为满足客户个性化需求，保证项目质量，企业要突破传统的质量管理模式，实现现有管理模式的改革和更新，同时结合当前企业在质量管理过程中存在的问题进行分析，依然存在管控链条不完整，客户实际需求响应滞后等现实问题。对此，企业应当积极构建以客户需求为导向，实现全流程覆盖的质量管理体系，要实现优秀经验的沉淀与传承。只有这样，才能真正使制造业突破发展瓶颈，全面提升自身品牌竞争力。

一、相关理论概念分析

（一）客户需求管理理论

客户需求始终强调以市场为导向，结合客户的实际需求

进行分析，要针对客户的需求进行识别分类，尤其注重客户在价值方面的需求，将其融入到整个产品的制造中。要实现由被动的生产产品向主动的需求制造做思路的转变。不断提高现有质量，做到始终与客户的实际需求保持一致，防止出现无效投入，造成资源的浪费。

（二）知识管理与经验传承理论

经验传承更强调于组织内部知识经验内容的传承，由于此部分隐性知识无法量化表现，因此，对于经验的传承是一个零散经验逐步体系化、健全化的过程。在此过程中，通过建立完善带教机制，优化现有培训体系，做好标准规范，才能真正将个体的经验进行分享，转化为组织不断发展的重要资源。另外，通过对知识进行管理，实现经验有效传承，也在为质量管控工作的开展方面提供了重要作用。

（三）项目质量管控相关概念

对于项目质量管控的概念进行分析,要求从质量定义、质量管控的基本原则及其相关的技术方面入手。所谓质量是指产品或服务满足当前的实际要求的能力,在整个项目质量管控中,质量管控不但关乎最终产品的质量,同时还要对整个项目的质量进行全面把控。质量管理的基本原则主要包括三方面,首先是在客户导向方面,要求整个项目的成果要以客户的需求为导向,满足客户的多样化需求。其次,强调全员参与,是指对于整个管理需要全员全体参加,注重员工的积极性、主动性参与。最后是持续性改进,是指通过不断的反馈,在现有基础上进行改进,提升产品整体质量。另外,在质量管理工具及其相关技术方面进行分析,一般包括质量管理计划、统计过程控制、因果图等工具的使用。要依托于现有管理工具和技术分析目前在项目整个管理过程中存在的问题,并结合问题提出应对解决措施。

二、聚焦客户实际需求,做好重点项目管控与经验传承策略

(一)以客户需求为基础,完善现有质量管控体系

为满足客户实际需求,需要积极完善现有项目质量管控体系。具体而言,可以从以下几点入手:第一,结合客户实际需求,做出精准判断,实现动态化采集信息。企业方面要坚持从多角度对信息进行采集。比如可以通过对订单、技术协议、售后问题反馈等方面了解客户的实际需求,应对当前在项目管理质量方面存在的问题。要建立动态化客户需求数据库,将客户的实际信息入库,经系统进行整理,能够更好的帮助企业了解客户的实际需求变化。同时,针对于不同的客户需求要从客户的行业入手,对于新能源装备而言,更强调于质量的把控,突显出新能源应用的主体,企业要始终坚持差异化质量管理,明确不同行业客户的关键需求,从而避免运用统一标准进行管理。且在项目立项阶段,结合客户需求进行分析,也为后期整个产品的设计和生提供了重要依据。其次,要坚持对现有客户进行分层次管控。结合不同客户的实际情况及其在产品方面的相关要求进行划分。在此方面可以划分为三个层次,分别为普通客户、重点客户和核心客户。对于普通客户,更强调于低成本,高效率的管理目标,普通客户一般强调于实际效益。对于重点客户,强调及时的反馈和质量的保障,客户更侧重于长期的质量保障。对于核

心客户,强调整个周期的质量保障,核心客户更关注于后期的售后服务,强调于整个过程的质量问题。总之,始终坚持分层管理,才能实现现有企业的资源合理分配,全面提升现有整体质量水平。最后,在聚焦客户需求方面,还要求对整个项目的质量进行全流程管控,要从整个设计、工艺以及后期的售后服务等方面做到全面管理。前期注重信息的收集,后期更强调于服务的保障,要做到及时反馈,实现封闭式管控才能真正精准的满足客户的实际需求。

(二)提供技术支撑,强化重点项目全周期质量管控

现代信息技术快速发展,在整个制造业生产中,要充分利用现代信息技术重要优势,满足客户的实际需求,全面保证产品的质量。具体而言,第一,要针对项目前期的质量进行全面把控,要对风险进行防控,排除潜在隐患。对于重点项目的质量管控工作,要始终从源头入手,如在启动阶段对整个产品的设计、工艺相关部门进行密切联系,增进部门之间有效沟通,结合整个项目具体情况,制定科学合理目标。要明确质量管控目标、验收标准等关键指标,以此为依据对潜在的风险进行判断分析,共同提出风险防范策略。另外还要结合实际风险,制定应急预案,一旦发生此类问题,能够快速采取措施进行处理,降低实际损失。在指标方面,可以针对产品的尺寸、受力结构等因素进行模拟分析,对相关参数进行收集,从而保证在产品的设计方面,减少质量隐患。第二,强调过程的全面管控。对于一些大型构件密度、精度要求较高的产品,更要充分发挥技术重要作用,通过技术创新为质量提供保障。如现代化自动化焊接技术、数字化检测技术的实际应用,能够在制造业制造产品过程中发挥重要作用,通过现代自动化技术,能够减少人为操作出现的失误情况,尤其是对于一些零部件的制作,通过自动化管理,有效降低了出现变形情况的发生,保证了产品的工艺。同时,为全面保证产品质量,还要求员工的积极参与,针对目前在技术应用方面存在的问题,共同提出有效改进意见,通过不断优化现有技术设备,来保证产品的合格率。

(三)坚持质量经验传承,组建专业化人才队伍

实现经验的传承,需要拥有更加专业化的人才队伍,因此在质量方面要进行全面把控,提高现有质量监督力度,完善现有项目质量监督体系。其中人才的管理尤为重要,人才是质量管控工作落地的重要保障,企业在监督管理方面,可以从多个角度入手,如对于具有丰富经验的骨干员工,要优

先担任质量管控工作,要善于运用责任心较强的员工在前期的质量方面进行把关。与此同时,又要明确各自质量管理人员的自身职责,实现全流程监督管控。明确个人职责,实现权责分工,当出现问题时,可以追究职责个人,从而保证各项工作落实到实处。对于技术的传承方面,可以通过“骨干带教+专题培训”的管理模式,通过师徒结合,将现有技巧进行传授。同时在实际管理中,对于较为常见的问题进行总结,将相关经验传递给年轻员工,实现技术的有效传承。为达到理想的传承效果,还可以通过建立分层培训制度,针对不同员工的实际掌握程度,实行分层培训管理,为更好地满足客户需求,在质量管控方面要求一线员工更加注重工艺的优化和质量问题的有效处理,因此员工要学习相关理论知识,了解客户需求管理理论内容,又要坚持理论与实践相结合的模式,将理论知识应用于实践之中,可以通过经典案例进行分析,保证培训内容的灵活应用,从而真正将培训内容转化为员工的实际作业能力。另外,为保证传承和培训的有效性,还可以通过考核激励方式,从产品的质量入手,将质量合格率、问题整改率等相关内容纳入到整个评价体系中,形成奖惩结合制度,对优秀员工进行适当奖励,而对于出现错误的员工要及时进行督导改进,只有全体人员都重视当前的质量问题,才能做好全员的管控工作。

(四) 坚持数字化赋能,提升管控质量

充分依托于数字化赋能,构建数字化平台,全面做好项目质量管控工作。要充分运用 MES ERP 质量管理信息系统,构建完善的管理架构,依托平台对目前在产品生产检验过程中存在的问题,通过数据形式体现,对信息进行上传,通过系统对相关数据进行分析,能够对异常数据进行判断预警,同时还能实现责任的实时追溯,这大大提高了质量管理效

率,同时也减少了用人工进行记录存在的失误。另外,要依托于大数据技术进行分析,全面做好质量风险预警工作,大数据技术可以对目前在产品生产过程中的质量不合格率,实际客户需求变化等相关信息进行收集统计,并形成相应对比图,通过图表能够更加明显地显示出客户的实际需求,以及目前在产品质量方面存在的问题,从而实现风险的有效预测和把控。尤其是对于较为常见的问题,可以进行原因分析,制定有效预防策略,以更好地应对存在的问题。为实现知识和技能的有效传承,始终坚持标准化管理,要求对重点项目案例方面进行分析,通过不断积累管理经验,技能技术,提高自身的工艺水平,可以将优秀的改进措施进行传承,将此部分内容录入企业资源知识库,形成更加完善的技术管理标准体系,能够帮助现有员工解决在管理或生产过程中存在的问题。另外,构建更加完善的标准化体系,要求严格按照发现问题-分析原因-制定措施三步骤进行,坚持对常见问题进行归类,对具体原因进行分析,并制定相应的措施给予应对。总之,在此标准化管理模式下,能够更好的保证产品的质量。

总结

综上所述,聚焦客户需求不断改进,强化重点项目质量管控,坚持经验传承是一个长期的过程,这需要各部门之间的有效配合,始终以客户需求为导向,真正做到全流程项目质量管控,还需要相关工作人员的共同努力。同时以技术为支撑,通过专业化队伍,发挥数字平台重要功能,将质量把控落实到每一环节,才能真正提升现有企业的服务品质和竞争力。

参考文献

- [1]孙灿.湖南省建筑科学研究院规划项目质量管理改进研究[D].湖南大学,2021.
- [2]赵建,贾赓,王健行,等.聚焦客户需求,以设计管理促进工程总承包管理[J].建材发展导向,2018,16(19):2.
- [3]李守泽.以全面客户观开拓引领客户需求导向的新局面[J].企业管理,2012(S1):3.
- [4]戴春雷,徐梅香.基于大数据提升工程设计质量的智能化审核创新质量管理[J].中国质量与标准导报,2021.

作者简介:陈层,出生年月:1988年2月,女,汉族,籍贯:安徽淮南,学历:大专,职称:助理工程师,研究方向:质量工程。