

---

# 精益质量管理

## 【课程背景】

在推行全面品质管理的今天，如何有效保证生产过程中产品的“零不良”，就必须回到品质管理的原点：即不接受不良，不流出不良，不制造不良，只有有效实施品质“三不”政策，才能从根本上消除不良，从而实现产品“零不良”的目标。

## 【课程收益】

- 掌握品质意识再造的方法与品质理念；
- 掌握 QA 网络图实施步骤与应用方法；
- 掌握如何结合 QA 网络图诊断的问题实施防错防呆的工具运用
- 掌握 4M 变更管理的流程，工具与方法，制造现场变化点管理的思路
- 掌握如何有效建立自工序完结体系并有效推行的机制；
- 掌握构建 QRQC 快速质量反应的机制及快速质量反应的流程，工具与方法

## 【课程对象】

生产副总，品质总监/经理，生产厂长/经理，品质工程师，车间主任

## 【课程时长】

2 天（6 小时/天）

## 【课程老师】

---

郭涛老师

## 【课程方式】

60%理论+30%案例讲解演练+10%点评总结

## 【课程大纲】

### 一、品质意识与品质概论

#### 1、品质事故案例分析

案例分析：从三鹿，海尔谈起

#### 2、品质重要性---从日本质量兴国说起

#### 3、品质意识定义与具体内容

案例：割草男孩的故事

#### 4、品质意识的具体内容

#### 5、树立正确的品质理念—思想—态度—行动

#### 6、品质管理核心与定义（KANO 模型图）

- 品质发展的趋势
- 品质管理的四种观点
- 顾客满意度模型

---

- 戴明的品质观--PDCA

## 7、现场品质管理体系构架图 品质管理模型

## 二、QA 网络图

### 1、什么是品质“三不”政策（三不策略模型图）

---不接受，不制造，不流出不良

### 2、不流出，不制造不良的防止措施

### 3、QA 网络图（QA 展开表）

- QA 网络的目的是与作用--诊断品质问题的工具

- QA 网络表三要素—特性重要度/保证度/改善方向

### 案例：某企业 QA 网络图

### 4、QA 网络图应用范围

### 5、QA 网络图展开和推进方法

- 跨部门团队组成

- 明确 QA 网络图的使用方法

- 工程别品质调查

### 案例演练：QA 网络团队组成

### 6、QA 网络开展步骤（QA 网络图、工序特性模型）

### 案例分享：某企业 QA 网络图

---

案例演练：QA 网络图实施（以企业实际案例演练）

### 三、4M 变更与变化点管理

#### 1、4M 变更概论

- 4M 变更定义
- 4M 变更管理的具体内容

#### 2、4M 变更管理方法（4M 变更流程图）

- 人员变更管理—选，训，评，用
- 设备变更管理—设备变更类型
- 物料变更管理—物料变更内容
- 设计变更管理—设计变更的流程

案例分析：某企业设计变更流程

案例演练：设变流程演练（可根据企业实施内容演练）

#### 3、实施 4M 变更管理的基本原则（4M 变更看板）

案例分析：某民企 500 强 4M 变更看板

#### 4、变化点管理（变化点流程图）

- 什么是变化点
- 变更管理与变化点管理的差异
- 生产过程中变化点的具体内容

- 
- 变化点的处理流程

案例分析：某民企 500 强变化点案例

## 四、自工序完结

- 1、制造质量概述（自工程完结模型）

案例：某企业自工序完结案例分享

- 2、自工序完结的三大要素（SOP 表、点检表）

案例分析：某台企自工程完成的案例

- 3、自工序完结推进七大步骤（管理流程图/SOP）

- 4、自工序完结的重点实施事项（自工程完结看板）

- 区分自工序完结的不同层次
- 用自工序完结管理板实行目视化

案例分析：某企业自工序完结看板

- 5、自工序完结的职责—辅助部门与员工的职任

- 6、自工序完结的推进方法（推进计划表）

- 7、自工序完结实施十步法（自工程实施看板）

案例分享：自工序完结案例分享

## 五、构建 QRQC 快速响应质量控制体系

前言：质量处理时机与利润之间的关系

---

1、QRQC 定义与理解

2、QRQC 四大要素

案例讨论：QRQC 为什么不能有效实施

3、QRQC 环---发现/交流和传达/分析/确认（QRQC 模型）

4、QRQC 三大梯队（异常管制表、跟踪看板）

- 生产线成员梯队
- 中基层管理与前工序人员梯队
- 中高层及相关人员梯队

5、QRQC 行动规则与步骤（QRQC 行动规则表、QRQC 看板）

步骤一：快速反应 PDCA

步骤二：了解问题根因并解决

步骤三：方案确认并执行

步骤四：执行过程确认

步骤五：标准化

案例分析：丰田 QRQC 看板

6、QRQC 时间要素与运用障碍

案例分享：某外资 500 强 QRQC 运行案例

总结，答疑

