

# 如何做好质量管理

## 课程背景：

人们对产品要求已经逐渐从满足基本需求到追求高品质、更稳定的质量保证需求。一直以来，产品质量稳定性都是很多企业的管理痛点。企业的产品可以在研发设计中追求完美。一旦进入量产，系列问题就层出不穷，生产、质量部门对质量问题的救火已然成为企业管理的常态，投诉、返工、退货、让步、召回，各类质量损失让很多企业苦不堪言。消费者质量维权意识已越来越高，产品质量问题已上升到随时都会决定企业生死存亡的境地。

- 是什么原因导致产品质量问题那么多？
- 为何大量的 ISO 质量体系、管理标准却无法发挥不了作用？
- 如何改变员工对产品质量的关注？
- 如何提升管理者的质量管理水平？
- 怎么保证产品质量的持续稳定？
- 如何提升产品质量，不断提升产品质量？
- 做好质量管理的日常工作应该从何处入手？

这些关于质量管理的问题不断在企业管理者大脑中回旋，无法找到落地的方法措施。《如何做好质量管理》将为企业带来福音，引领企业走上稳定质量管理之路。

## 课程收益：

- 系统的掌握质量管理问题的背后的原因
- 掌握全面推行质量管理的核心方法与要点
- 能够引导建立企业质量管理的实施流程与运行机制
- 能够通过质量管理目标进行质量过程管理
- 掌握产品质量稳定与持续改善的方法工具

**课程时间：**2天，6小时/天

**课程对象：**质量副总、生产副总、生产/质量/技术部门负责人、质量/技术管理人员

## 课程方式：

1. 知识技能讲授+案例剖析+教学分享+要点提炼

2. 老师培训方式：以学以致用，引导讲授、案例研讨、角色扮演、行动计划、情境模拟等多样化的方式综合授课，启发学员思考和掌握实用管理智慧。

3. 课程培训转化：结合企业问题诊断分析，授课过程中引导出针对性解决措施，有效支持企业结合实际需求解决问题，促进学员用以致学，提升学习及应用技能。

课程模型：

## 工具清单：

- 质量管理七原则
- PDCA
- 防错法
- ECRS 原则
- 三不原则
- SDCA 循环法
- 责任转嫁原则
- QC 工具
- 课题改善四段九步法

- 人机料法环测
- 5个为什么
- 5W1H

## 课程大纲

### 第一讲：产品质量管理重要性

案例视频：从日本神户刚铁的质量数据造假看质量问题？

- 1.企业产品质量管理的四种类型：
- 2.质量问题类型的管理对策
- 3.质量管理发展的四个阶段
- 4.不同产品的质量差距分析

案例研讨：不同品牌汽车差距分析？

- 5.做好质量管理的七项原则
- 6.质量管理 PDCA 循环

### 第二讲：质量管理目标体系

#### 一、质量目标的分类

- 1.产品类质量目标类型及设计方法
- 2.外部质量部类型及设计方法
- 3.综合质量目标设计方法
- 4.对标质量目标设计方法

#### 二、质量目标的制定的 5 项原则

#### 三、质量目标管理的三项基础条件

案例练习：空气（雾霾）质量目标制定

### 第三讲：质量过程稳定性管理

#### 一、影响质量稳定性的五个关键要素

#### 二、人员因素的质量稳定性管理

- 1.什么是防错法
- 2.防错法的设计原理
- 3.ECRS 原则
- 4.防错三个层次

案例：防错法应用及解析

#### 三、设备因素质量稳定性管理

- 1.设备稳定性对产品品质的作用
- 2.设备影响质量的四个要素

- 1) 选型
- 2) 使用
- 3) 维护
- 4) 更换

#### 四、原料因素的质量稳定性管理

- 1.外部供应商选择标准
- 2.外部供应商评价标准
- 3.内部原料管理三不原则
- 4.内部原料管理的责任转嫁原则

案例分析：李主任的烦恼，质量问题算谁的责任？

## 五、生产作业质量稳定性管理 (SDCA 循环法)

- 1.建立标准：制定作业标准、规范员工操作手法、明确环境控制标准
- 2.实施标准：作业标准培训、考试&评估
- 3.监督检查：QA/QC 品质人员监督、生产管理人员的监督
- 4.纠正/改善：对于违规的纠正、对于作业标准的改善

## 六、环境因素的质量稳定性管理

- 1.不同行业环境影响程度
- 2.环境因素对质量影响的 7 个要素
- 3.质量环境改善的两利器

## 七、测量因素的质量稳定性管理

- 1.品质工具介绍
- 2.查检表 (查现象)
- 3.直方图 (看分布)
- 4.柏拉图 (示重点)
- 5.散布图 (看相关)
- 6.层别法 (作解析)
- 7.特性要因图 (析因果)
- 8.管制图 (管异常)
- 9.系统检测管理：散点图、数据追踪、会议汇报

## 第四讲：质量课题改善管理

### 一、课题改善管理

- 1.课题改善的作用
- 2.课题改善的四步循环
- 3.课题改善项目开展四项原则

### 二、课题小组成员的职责要求

### 三、课题改善活动的三种类型

### 四、课题改善活动程序

- 1.选题：课题选择的三个要点  
案例：选题案例实操解析
- 2.现状调查：现状调查的三大任务  
案例：现状调查案例实操解析
- 3.目标设定：目标制定的四个基本条件  
案例：目标设定案例实操解析
- 4.要因分析：要因确认的四个步骤  
案例：要因确定案例实操解析
- 5.对策制定：5W1H 原则  
案例：对策制定案例实操解析
- 6.对策实施：对策实施三个步骤
- 7.效果验证：效果验证六项内容
- 8.成果巩固：成果巩固的四项内容
- 9.总结及下步打算

案例练习：如何开展一个课题攻关？

### 五、课题的管理与运行程序

- 1.课题改善运行四要素
- 2.课题表彰会发布管理

注：实际课程将根据不同授课需求，提取或增加相应的课程内容，以实现最佳培训效果。