
品质改善与成本控制实务

课程背景：

面对客户越来越高的品质要求，如何有效的控制产品质量成本？品质改善从哪里入手？采取什么方法？如何分析产品质量成本？通过哪些途径和方法来降低产品质量成本？将是本课程关注的重点与核心。

课程大纲：

第一部分：现场质量问题——案例分析

- 1、差不多就行了何必那么精细
- 2、我只负责做，质量是检验员的事
- 3、我以为应该这么做
- 4、我刚来不知道怎么做
- 5、下次再出现类似的问题就罚你
- 6、这个问题不属于我管
- 7、检验员检验时对产品判定不果断,怕承担责任怎么办？
- 8、检验员如何利用检验记录对品质问题进行分析？
- 9、何时使用抽样检验，何时使用全检，何时可免检，何时采用验证的方式
- 10、IPQC 在首件检验和巡检时常犯的错误
- 11、OQC 在成品检验时常犯的错误

第二部分：品质改善与成本控制

- 1、全员参与——如何树立正确的品质管理思想
- 2、全过程控制——设计过程、采购过程、工程过程、生产过程

-
- 3、全公司品保——各部门的质量职责，各部门对质量的贡献
 - 5、一切以客户为中心——如何正确的识别、理解、满足客户的要求
 - 6、一切用数据来说话——质量过程分析、控制点建立、数据分析、数据反馈
 - 7、一切以预防为主——如何提前发现潜在失效，提前采取纠正与预防措施，如何降低质量成本
 - 8、一切以 PDCA 作业质量管理模式
 - 9、在顾客中建立优质及物有所值的良好声誉

第三部分：怎样选择质量改进对象

- 1、从产品和服务的检验结果中去选择

例如：不合格品率，废品率，退货率，等级品率，……

- 2、从顾客反馈的信息中去选择

例如：顾客的满意率，顾客投诉，对顾客的调查，……

- 3、从内部或外部审核的结果中去选择

例如：审核中发现的问题，审核中提出的要求，……

- 4、从员工的反应中去选择

例如：召开员工座谈会自由讨论，让员工提出改进项目，给员工提出新的工作目标，……

- 5、从竞争对手的角度去选择

例如：与竞争对手进行比较，寻找竞争对手先进之处，寻找自己超过竞争对手的长处并加以发挥，开辟新的竞争领域，……

第四部分：质量改进的 8D 法

-
- 1、找出问题
 - 2、分析原因
 - 3、确定主因
 - 4、制定措施
 - 5、执行计划
 - 6、检查效果
 - 7、纳入标准
 - 8、遗留问题

第五部分：质量改进技术及工具

- 1、调查表——系统地收集数据，以获取对事实的明确认识
 - 2、分层图——将大量的有关某一特定主题的观点、意见或想法按组归类
 - 3、水平对比法——把一个过程与那些公认的占领先地位的过程进行对比，以识别质量改进的机会
 - 4、头脑风暴法——识别可能的问题解决办法和潜在的质量改进机会
 - 5、因果图——分析和表达因果关系，通过识别症状、分析原因、寻找措施、促进问题的解决
 - 6、流程图——描述现有的过程，设计新过程
 - 7、树图——表示某一主题与其组成要求之间的关系
 - 8、控制图——诊断、评估过程的稳定性
- 控制：决定某一过程何时需要调整及何时需要保持原有状态。
- 确认：确认某一过程的改进
- 9、直方图——显示数据波动的形态

直观地传达有关过程情况的信息。

决定有何处集中力量进行改进

10、排列图——按重要性顺序显示每一项目对总体效果的作用，排列改进的机会

11、散布图：发现和确认两组相关数据之间的关系。

第六部分：质量成本的构成

1、 预防成本的组成

2、 鉴定成本的组成

3、 内部失败成本的组成

4、 外部失败成本的组成

5、 质量成本的责任

第七部分：品质成本的分析

1、 品质成本的特点及内部相互关系

2、 品质关注与市场占有率之间的关系

3、 品质成本与不良率的改善进程之间的关系

4、 品质改善与品质、成本及时间的关系

5、 品质成本的分析

6、 边际成本分析法

7、 阶段分析法

8、 案例分析