

# 现代质量管理

## 【课程背景】

进入 20 世纪以后，资本主义经济迅速发展，机器工业取代手工业，1911 年由美国工程师泰勒提出“科学管理运动”，提出在人员中进行科学分工，并将计划和执行职能分开，中间加一检验环节。（成立专门的检查部门）

现代质量管理目的就是一个：从根源处控制质量。

为什么我们的企业都说“质量第一”但总是出质量问题，而且重复的问题总是经常出现？

现代质量管理是什么？大家很容易理解，方法也容易学，为什么到我们中国来就如此之难？

## 【授课时长】

两天（12 小时）

## 【课程收益】

通过学习学员能理解质量管理的发展历史。

帮助学员认清自己在企业全面质量角色并准确定位。

通过学习让大家认识企业文化。

通过学习学员们能够认识质量素养。

通过学习让学员了解质量检验、质量保证和质量考核。

课程详细阐述了 5S 与目视管理的知识。

通过学习能掌握 8D 问题分析方法之运用，巧妙将 QC7 大手法内容运用在问题分析与解决里。

## 【授课对象】

企业经理、副总经理、各部门经理、主管、组长和全体员工。

## 【课程特色】

讲授法，演练法，讨论法，案例分析，视频教学，角色演练法和老师点评法等。

## 【课程大纲】

### 一、全面质量管理

- 1、 质量管理的发展历史
- 2、 产品质量控制的三个发展阶段
  - (1) 质量检验控制阶段
  - (2) 统计质量控制阶段
  - (3) 全面质量管理阶段
- 3、 全面质量管理的定义
- 4、 质量管理的内容及定义
  - (1) 全面质量管理 = 全面 + 质量 + 管理
  - (2) 质量：一组固有特性满足要求的程度。
  - (3) 质量专家关于质量的定义
- 5、 什么是管理
- 6、 什么是质量管理
- 7、 与质量管理相关概念
  - (1) 质量方针
  - (2) 质量目标
  - (3) 质量策划
  - (4) 质量控制
  - (5) 质量保证
  - (6) 质量改进
- 8、 质量成本
  - (1) 质量成本的定义
  - (2) 质量成本的构成：预防成本、鉴定成本和损失成本
  - (3) 质量成本与项目之间的关系
  - (4) 质量成本曲线
  - (5) 各质量阶段成本构成比例
- 9、 小组讨论：根据企业的实际情况，请列出质量成本的内容

## 二、“零缺陷”质量管理

- 1、“零缺陷”理念的引出
- 2、“零缺陷”管理的核心
- 3、“零缺陷”管理的四项基本原则
- 4、各阶段质量管理的“零缺陷”
  - (1) 设计管理——从开始就做对
  - (2) 制造过程——系统的管理方法
  - (3) 检查设定——抓住关键和重点
  - (4) 标准制定——管理标杆
  - (5) 持续改进——品质提升的突破点
- 5、“零缺陷”质量管理十大支柱
  - (1) 量产性评价
  - (2) 作业指导书
  - (3) 过程控制
  - (4) 检查管理
  - (5) 再生材料管理
  - (6) 长期在库品管理
  - (7) 5M 变更

(8) 异常管理

(9) 质量月报

(10) 纠正与预防

6、视频教学：海尔传说：砸冰箱事件

### 三、质量检验

1、质量检验的概念

2、质量检验的主要功能

3、质量检验的步骤

4、质量检验的几种形式

5、质量检验的分类

6、质量检验的主要管理制度

(1) 三检制

(2) 重点工序双岗制

(3) 质量复查制

(4) 追溯制

(5) 质量统计和分析

(6) 不合格品管理

(7) 质量检验

7、案例分析：

(1) 某企业进料质量检验

(2) 某企业制程质量检验

(3) 某企业成品质量检验

### 四、PDCA 质量管理循环

1、PDCA 循环内容

2、PDCA 八个步骤示意图

3、PDCA 循环的特点

4、PDCA 在质量管理的运用

5、运用：PDCA 如何运用到质量管理工作中

### 五、企业质量文化与素养

1、企业文化的介绍

(1) 什么是企业文化

(2) 企业文化的结构

2、质量文化的介绍

(1) 什么是质量文化

(2) 质量文化结构

(3) 质量文化的演变过程

3、职业素养

(1) 什么是职业素养

(2) 职业素养的构成

4、质量素养

(1) 什么是质量素养

(2) 质量素养的构成

5、案例分析：丰田汽车质量文化与素养

### 六、QCC 品管圈介绍

- 1、QCC 基本知识介绍
- 2、QCC 活动的特征与组织架构的建立
- 3、QCC 活动开展的步骤
  - (1) QC 小组类型及其特点
  - (2) 如何选择改善课题
  - (3) 现状调查的要领及注意事项
  - (4) 设定目标的步骤、原则和方法
  - (5) 原因分析的要点，如何确定要因
  - (6) 如何制定有效对策并实施对策
  - (7) 效果检查的目的和方法
  - (8) 如何将改善措施进行标准化并进行推广
  - (9) QCC 活动总结
  - (10) 统计工具在各个阶段的应用
- 4、QCC 活动改善成果的发布、评审与激励
- 5、案例分析：
  - (1) 华为推行 QCC 取得的成绩分享
  - (2) 美的集团 QCC 品管圈活动月

## 七、5S 管理活动

- 1、5S 概论
- 2、5S 理论与实践
  - (1) 整理
  - (2) 整顿
  - (3) 清扫
  - (4) 清洁
  - (5) 素养
- 3、5S 推进步骤
- 4、案例分析：某企业推进 5S 管理后质量提升全过程

## 八、8D 问题分析与解决

- 1、(D0)准备 8D 过程
- 2、建立小组 (D1) 与问题描述(D2)
- 3、开发临时控制行动(D3)
- 4、定义和验证根本原因和问题逃出点(D4)
- 5、选择和验证永久修正计划 (D5)
- 6、8D 中的 D6 D7 D8
- 7、案例分析：某企业质量异常按 8D 问题分析与解决所取得的效益
- 8、小组讨论：根据企业发生的质量异常按 8D 问题分析与解决的思路展开，小组分享，老师点评

## 九、QC 七大手法介绍

- 1、检查表
- 2、柏拉图
- 3、特性要因图
- 4、散布图
- 5、直方图
- 6、控制图
- 7、层别图

8、每个手法加案例进行学习，比较容易消化每个手法的内容

#### 十、**质量管理和质量保证的标准化**

- 1、 ISO-国际标准化组织
- 2、 ISO9000 系列的由来
- 3、 ISO9000 重要术语与定义
- 4、 ISO9000 系列构成及内容
- 5、 ISO9000 系列的实施
- 6、 ISO9001 : 2015 新版质量管理体系的具体内容
- 7、 ISO9000 的审核