

全面质量成本分析与改善

【课程背景】

质量第一，顾客至上已经深入人心，但是质量第一并不是不顾一切的满足顾客需求，还应该考虑成本，讲求质量的经济性。质量经济性反对不顾成本的质量至善论，强调质量与经济的协调。主要表现在：一方面要保证产品质量好，使顾客满意；另一方面要保证支付的费用尽可能低，最大限度的减少成本，做到质量与成本的最佳匹配。既要考虑设计和制造成本，还要考虑使用成本，包括资源的消耗、对人的危害、绿色环保等因素。这样才能为公司迎来更大的市场竞争优势和效益。

【授课时长】

两天

【课程收益】

通过学习本课程，您将能够：

- 1) 掌握质量的波动与损失，进而对此进行管理
- 2) 掌握和分析质量的经济性，降低产品生产成本
- 3) 掌握提高质量经济的方法
- 4) 对质量成本进行管理，优化质量成本。

【课程特色】

研发、销售、制造、生管、品管等

【课程大纲】

前言: 为什么需要质量成本控制?

课程目录

一、质量成本的导入

- 1、PONC 的定义
- 2、PONC 的要素
- 3、POC 的定义和要素
- 4、质量成本的计算、统计和分析报告
- 5、典型的质量成本分类
- 6、成本与质量的关系
- 7、消除 PONC 的步骤
- 8、确认根本原因
- 9、改正行动与团队合作

- 9.1 改正行动的系统方法
- 9.2 样本：改正行动(CA)系统流程图
- 9.3 消除真正的麻烦
- 9.4 消除麻烦流程图
- 9.5 团队合作多方论证
- 10、质量成本整改推进计划
- 11、克劳士比的质量管理四项基本原则
- 12、质量改进的十四个步骤
- 二、质量成本控制原则
- 1、质量成本管理的总方针和目标
- 2、质量成本管理的指导原则
- 3、80/20 原则
- 4、预防为主原则
- 5、质量成本目标制定原则
- 6、质量成本管理职责
- 7、质量成本数据采集规范
- 8、《质量成本管理方法》文件的编写
- 9、防错法的七个要点
- 10、防错法的十项原则
- 案例：生产过程的防错装置
- 11、防错的思路
- 11.1 消除失误
- 11.2 替代法
- 11.3 简化
- 11.4 检测
- 11.5 减少
- 12、防错案例展示与分析
- 13、防错法则
- 14、失效故障树的基本定义
- 15、如何绘制完整的失效故障树
- 16、案例：某公司的 FTA 的实战例
- 三、质量成本控制的操作步骤(DAPDCI)
- 1、为什么需要 DAPDCI 来控制质量成本？
- 2、什么是 DAPDCI
- 3、DAPDCI 控制与改进管理模式
- 4、面向质量成本对象的 DAPDCI
- 4.1 定义 (Define)
- 4.2 分析 (Analyze)
- 4.3 计划 (Plan)
- 4.4 执行 (Do)
- 4.5 检查 (Check)
- 4.6 改进 (Improve)
- 四、ZD 零缺陷管理降低质量成本
- 1、设计管理——从开始就做对：APQP 与 DFMEA

- (1) APQP 五阶段减少设计质量成本
 - (2) 避免设计的多次更改
 - (3) QFD 和 DFMEA 减少设计失误
 - (4) 设计的防错
 - (5) 保证资料的完善和准确
- 2、加强生产过程控制，减少检验——SPC 减少鉴定成本
- (1) KPC 和 KCC 的关系
 - (2) PFMEA 减少操作失误
 - (3) SPC 监控过程的变化
 - (4) CPK 的不断提高
 - (5) 用控制计划提高过程控制力度
- 3、检查设定——抓住关键和重点：SIP
- 4、标准制定——管理标杆：标准的进阶
- (1) 步骤是否清楚？
 - (2) 作业条件是否清楚？
 - (3) 管理内容是否清楚？
 - (4) 设备、工装、夹具是否清楚？
 - (5) 容易出错项目是否明确注意？
 - (6) 是否有图片？
 - (7) 员工是否真正掌握？
- 5、持续改进——品质提升的突破点：8D
- 五、降低质量成本高效方法
- 1、降低材料质量成本思路与方法
 - 2、SQE 提高供应商质量水平
 - 3、产品审核与过程审核
 - 4、降低产品设计质量成本思路与方法
 - 5、识别质量管理过程中的增值与浪费
 - 6、可视化管理的常用工具
 - 7、质量精细化管理
 - 8、砍掉质量成本的浪费
 - 9、减少返工返修的次数
 - 10、工艺革新，减少废品率
 - 11、MES 系统，实时统计 CPK
 - 12、迈向零缺陷
 - 13、TQM 是降低质量成本的利器
 - 14、提高检验水平，减少客户退货
 - 15、8D 报告和 5WHY，让客诉不再复发