

现场质量问题分析及解决（12H）

【课程背景】

如何正确理解质量管理与改善？如何科学的认识和理清现场中存在的质量问题？如何有效的分析与挖掘现场存在的质量问题？如何掌握系统实用的工具与方法，解决现场中的实际质量问题？如何有效的提升质量管理人员自身解决质量问题的能力，不断促进现场质量管理水平的提高……是质量管理的重要内容。然而，生产现场常见的不良品的混入、安全隐患等问题一直困扰着一线的管理者们，对于如何实现高效的生产现场质量管理，许多管理者深感困惑——

■如何培养生产现场质量管理者的工作责任感？

■如何优化现场质量管理流程？

■如何运用 QC 手法以及目视管理改善质量？

【授课时长】

2天（12小时） am9：00—12：00 pm14：30-17：30

【课程收益】

- 1、有效地寻找与解决质量问题，提高质量问题的分析意识和能力。
- 2、帮助学员确定根本原因，解决质量问题，防止问题发生和重复发生。
- 3、降低质量管理风险与失误，解决反复出现的质量问题。
- 4、从根本上改善现场各种质量问题，让员工自动自发，迅速掌握高效的质量问题分析与解决方法。
- 5、全面提升管理者的改善质量问题与解决问题能力。

【授课对象】

- 1、质量经理
- 2、质量主任
- 3、质量管理人员

【课程特色】

讲授、案例、提问、讨论互动、游戏、视频

【课程大纲】

一、我国质量管理的现状及发展

- 1、质量问题令人担忧
- 2、假冒伪劣屡禁不止
- 3、质量管理发展不均衡
- 4、优难胜、劣不汰现象比较突出
- 5、监督乏力，有效手段不足

二、质量意识 - 通过质量文化构建铸就品牌

- 1、检测合格率 100% "南仔"用文化和质量铸就品牌
- 2、狂沙散尽始见金
- 3、保龄宝产品卓越品质
- 3、缄口不言的态度会带来灭顶之灾
- 4、不要把质量瑕疵作为贸易战的炸弹
- 5、中国制造令世界瞩目
- 8、用做产品应有的良心 保证产品质量
- 9、不讲质量何来文化

9.1 质量文化的含义

9.2 质量文化的三个层次

9.3 质量文化的四个特点

9.4 质量文化的建设重点

9.5 质量文化的五个作用

9.6 如何建设质量文化

10、建设质量文化体系

10.1 质量不能使企业一荣俱荣，却可以让企业一损俱损

10.2 客户是质量的唯一裁判

10.3 技术创新是产品质量的根本

10.4 善待供应商就是善待自己

10.5 要有好的产品质量，先得保证人的质量

10.6 创新是重要的，但绝对不能以创新为由改变质量标准和传统但适用的方法

10.7 质量是财务指标的红绿灯

11、品牌要理念化、视觉化、行为化

12、没有质量、道德、文化、责任就没有品牌

三、加强质量分析的能力 - - 问题的含义与对问题的态度

1、问题的含义

2、常见问题分析

3、实现“四化”

4、质量问题的表现

5、如何“变态”

6、EQ 与解决问题的态度

7、要立即解决的问题

四、管理人员对问题的定位

1、保持 A 状态、改善 B 状态、消除 C 状态

2、对有问题的管理人员认识

3、解决与员工贴近的问题（三现主义）

4、解决承上启下的问题

五、现场运行中的质量问题与解决

- 1、质量的自检互检首件检
- 2、质量的过程检抽检终检
- 3、质量的让步接收
- 4、现场质量的会议“三不放过”
- 5、客户抱怨处理

六、善于解决问题应具备的认识 - 不使问题再发

- 1、解决问题的误区
- 2、现场需要什么样管理人员
- 3、解决问题的原则
- 4、“5个为什么？” - 应对问题的因素
- 5、解决问题的标准程序
 - (1) 把握问题现状调查
 - (2) 分析原因
 - (3) 确认要因
 - (4) 制定对策
 - (5) 实施对策
 - (6) 检查效果
 - (7) 标准化

八、让自己成为解决问题的高手 - 不使问题发生

- 1、图表及数据管理
- 2、明确的岗位职务说明书
- 3、培养“思考力、执行力、行动力”
- 4、管理思维方法（正思维、正见、正念）
- 5、六合法的运用
- 6、PDCA的强调和实用
- 7、备忘录使用案例
- 8、工作要理解的下达
- 9、工作什么时间请示最佳

九、对问题解决的执行智慧 - 100%贯彻标准

- 1、标准的意义
- 2、标准的制定要求
- 3、执行标准的三大策略
- 4、执行标准的四大心态
- 5、执行标准的五大智慧
- 6、负责任的执行智慧

十、让员工自动自发解决质量问题

- 1、先教工作意义，激发工作热情
- 2、教导部属应有的工作心态
- 3、工作质量的重要性
- 4、做一个部属容易向你汇报的管理者
- 5、与部属共同检讨问题
- 6、根据规范面对面指导问题的解决
- 7、让员工成为检查高手

8、自动自发，不断改进