
质量管理

讲师：韩永春

- 课程背景

质量是企业生存和发展的根本。在企业中，超过 90%的对产品质量和服务的投诉是由于产品质量问题。虽然通过了 iso 质量体系认证，各种质量文件也齐全，但并非意味着质量问题就高枕无忧，报废返工在生产线上往往层出不穷，因质量问题造成的成本损失居高不下，现场管理人员与工程师深受其扰。

您是否为下属缺乏问题意识而苦恼不已？

您是否为下属缺乏问题分析与解决能力，事事请示，依赖主管而忙碌不已？

您是否为生产线上问题屡发不止而忧心忡忡？

您是否为解决问题时，大家凭各自经验争论不止，缺乏共同语言而烦恼不已？

本课程就是针对以上各种状况而设计。不同于以往质量培训的是，本课程精选了具体的实用技能，更接近于生产制造型企业质量问题的特点。

- 培训对象

- 1、 质量经理
- 2、 质量工程师
- 3、 质量主管
- 4、 质检员
- 5、 生产班组长

6、 生产工程师

7、 工艺工程师

- 培训条件

学员需配合电脑（分组）学习

- 培训时间

1-2 天

- 课程收获

- 1、学会认识和定义不同的问题。
- 2、掌握运用数据准确描述问题的方法。
- 3、掌握问题的原因分析方法，并找出合适的解决措施。
- 4、掌握问题的控制方法，建立起问题解决的文化。

- 课程大纲

第一章 质量介绍

一. 变化

二. 变化的度量

三. 过程能力的衡量

四. 全面质量管理基础

五. 公司标准化的体系基础

六. 质量管理的发展

七. 正确的品质观念

八. 质量工程简介

第二章 质量基本原则

- 一. 质量的责任
- 二. 质量低劣的原因
- 三. 产品特征
- 四. 统计过程控制
- 五. 六西格玛简介

第三章 质量成熟度水平

- 一. 阶段 1: 试验与错误
- 二. 阶段 2: 外部控制
- 三. 阶段 3: 操作员的控制
- 四. 阶段 4: 过程控制
- 五. 阶段 5: 零缺陷

第四章 全面质量管理七大原则

- 一. 以顾客为关注焦点
- 二. 领导作用
- 三. 全员参与
- 四. 过程方法
- 五. 改进
- 六. 循证决策

七. 关系管理

第五章 品质管理七大科学工具的运用

第一节 检查表

- 一. 何谓检查表?
- 二. 检查表的种类
- 三. 分类: 记录用、点检用
- 四. 检查表的样例
- 五. 检查表的练习

第二节 层别法

- 一. 何谓层别法?
- 二. 层别的对象与项目
- 三. 层别法的使用和样例

第三节 柏拉图法

- 一. 什么是柏拉图(排列图)?
- 二. 柏拉图的制作方法
- 三. 柏拉图的 Minitab 样例与练习

第四节 特性要因图法

- 一. 特性要因图的作图要求
- 二. 特性要因图样例
- 三. 特性要因图的 Minitab 制作
- 四. 特性要因图的课堂练习

第五节 散布图

- 一. 何谓散布图
- 二. 散布图制作的四个步骤:
- 三. 散布图的分析
- 四. 散布图的 Minitab 制作

第六节 直方图

- 一. 何谓直方图
- 二. 用 Minitab 作直方图
- 三. 直方图中的数据分布蕴含着什么信息
- 四. 直方图的 Minitab 练习

第七节 管制图 SPC

- 一. 常规 SPC 选择导向图
- 二. 统计制程控制
- 三. 计量值 I-MR 控制图的样例与练习
- 四. 均值-极差控制图 \bar{X} &R 的样例与练习
- 五. 均值-标准差控制图 \bar{X} &S 的样例与练习

总结与问答