

# 质量管理意识（中高层）

## 1-2 天培训大纲

### 一、培训目的

提高企业中高层管理者的质量意识，结合企业质量管理要求，识别组织及相关方风险，掌握新产品设计开发及现场质量控制的基本思路与过程方法。全面理解质量与效益、与品牌与价值之间的关系。以质取胜的企业战略是可以实现的；

### 二、参训对象

企业中高层管理者、包括主管、经理、总监、副总裁、总经理等管理层

### 三、培训大纲

#### 第一模块：从失败案例看，质量及质量意识的定义及内涵

- 从三鹿奶粉、丰田汽车召回、看质量的代价
- 从降落伞案例，看质量实现的决心与达成效果
- 质量公式  $99 + 1 = 0$ ，如何理解？
- 何谓质量？何谓质量管理？从不同的视角对质量的理解为何千差万别？
- 何谓全面质量管理（TQM）
- 质量管理的发展主要阶段
- 质量管理中的 QC，QA 与 QM
- 从小 q 到大 Q，看质量发展的变迁
- 质量管理在企业中的价值
- 如何通过质量管理、降低企业的成本，提高客户满意度与利润？
- 自醒：目前我们企业的质量发展阶段
- 领导作用在质量管理中的重要性
- 质量管理七项原则
- 单一的过程方法与乌龟图过程方法
- 组织风险识别、评价与管理
- 案例：BYD 风险管理 SWOT 案例分析
- PDCA 与组织质量管理
- 视频分享：海尔的质量

## 第二模块：质量损失与企业效益、如何从质量中淘金？

- 质量成本概述
- 质量成本构成详述
  - 预防成本
  - 鉴定成本
  - 内部失败成本
  - 外部失败成本
- 质量成本项目设置和分类原则
- 质量成本在新产品设计开发中的重要性
- 新产品设计开发的阶段
- 质量成本分析与核算
- 适宜的质量成本水平确定原则
- 质量成本分析注意事项
- 如何从质量成本中掘金？
- IATF 16949 标准中哪些条款中提到质量管理
- 如何按过程方法与预防措施减少不良质量成本
- 案例分析：这些企业问题在哪里？

## 第三模块：如何开展全面质量管理（TQM）

全面质量管理（TQM）的产生背景

- 全面质量管理（TQM）的含义
- 全面质量管理（TQM）的原则
- PDCA、戴明和 TQM
- TQM 的特点和关键特性
- 何谓 VOC？如何识别 VOC
- 从质量杠杆图的，看全面质量管理（TQM）的必然性与质量改进的价值
- 听大师讲零缺陷、零缺陷质量与全面质量管理（TQM）
- 全面质量管理（TQM）中的三个“零”的目标，与 IATF 16949 关系
- 全面质量管理（TQM）与标准化工作，IATF 16949 中的 SOS
- 全面质量管理（TQM）与质量信息工作与 IATF 16949 的关系
- 全面质量管理（TQM）与质量责任制与条款 5.1.1.2 和 5.3 关系
- 全面质量管理（TQM）与质量目标管理与条款 6.2 的关系
- 全面质量管理（TQM）与 ISO9001 质量管理体系
- 案例分析：某企业 TQM 与质量管理体系
- 团队演练

## 第四模块：如何让客户满意？处理质量危机、质量文化的建设

- 永远做客户的忠实朋友
- 质量三角形
- 质量意识、态度、行为、风气的营造与建设
- 质量教育与培训，与条款 7.2 能力的关系

- 质量文化建设、创建质量文化的模型
- 质量文化推进大纲
- 质量案例库与知识管理
- 激励、赞赏与奖罚
- 案例：为什么我们不能对质量疯狂？

## 第五模块、现场质量控制要点与思路、方法

- 如何有效的去发现问题与解决问题利器（5Why 与 5W2H）
- 日本企业的“三现主义与三不主义”，为何我们不彻底？
- 如何识别变异-品质异常发生的原因
  - 4M1E：识别、控制与消除变异
  - 标准化与 PDCA 持续改善
- 精益生产要求
  - 在企业如何推行 TPM
  - TPM 中的预防与预测管理
  - OEE\MTBF \BTTR 在企业中的有效运行
- PDCA、戴明和改善系统
- 现场品质管控文件的有效设计、确认与培训
- 生产现场品质异常的处理与纠正预防措施的制订与实施
- 生产现场检验状态的标识
- 返工与返修如何有效在企业中运行
- 现场的变更与临时变更管理
- 质量报表编制分析与专题质量分析会议（包括质量目标达成分析）
- 实训：每周品质分析会议有效进行
- 案例分享：六西格玛质量改进案例
- 精益生产改进案例