

现场质量问题分析与解决

课程说明：

本课程属于绝对实战型课程，参加培训的企业请提前准备本企业需要解决有关质量问题以及和问题有关的文件和记录：工艺规程，检验规程，检验规范，检验作业指导书，检验标准，检验记录，现场工艺记录，不合格品处理记录等。课程进行中，老师将完全以企业提供的资料为具体案例进行分析和讲解。

【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】

质量工程师、工艺工程师、维护工程师、一线主管、领班、车间主管、生产主管、班组长

【培训目标】

- 学会认识和定义不同的问题；
- 掌握运用数据准确描述问题的方法；
- 掌握问题的原因分析方法，并找出合适的解决措施；
- 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：现场管理的基础

- 现场管理的六大目标
- 现场管理的者的三个习惯

第二章：什么是问题：

- 什么是问题？
- 发现问题的误区
- 发现问题的正确态度
- 现场管理的金科玉律
- 生产现场有哪些问题？
- 寻找浪费的 4M 方法

第三章：如何发现生产现场的质量问题

- 发现现场问题的关键：现场、现物、现实
- 问题意识：现场一定有问题
- 现场问题记录的方法：3U-Memo（不合理/不均衡/浪费）
- 问题描述的方法：5WIH 法

第三章：解决问题八步法

第一步：界定问题

- 界定问题三步法
- 明确问题范围
- 收集数据、信息等事实
- 确认问题并量化

第二步：原因分析

- 原因分析的方法
- 五个为什么
- 鱼骨图
- 4MIE（人机料法环）法
- 头脑风暴法

注：本部分内容是课程重点，分析方法有二十几种，特别是一些应用有效不常见的方法，比如七钻石法，多变量分析，集中图，变量搜索，配对搜索等，老师会针对企业存在的问题，有针对性的介绍质量问题的分析方法。

第三步：确认要因

- 确认要因的方式方法

第四步：制定对策

- 确定可行对策，制定具体措施，完成对策表

第五步：实施计划

- 对策表的落实
- 对策落实的步骤

第六步：检查效果

- 实际效果的检查
- 检查比较的几个方面

-对策实施与记录，对策措施效果确认

第七部：总结经验

——问题解决了么

——落实标准化

——进行过程控制，通过标准化等进行成果巩固

第八步：遗留问题

——问题分析与解决回顾总结