

# 《品质工程师（QE）专业技能提升》

主讲：宋志军

## 课程背景：

随着全球化经济进程的推进，以及知识经济时代的来临，品质问题越来越成为经济发展的战略性问题。摩托罗拉、通用电气等世界级顶级企业的成功之旅，给世人展示了品质经济性管理的魅力。品质管理已从单纯依靠检验的方式发展到全面品质管理（TQM），ISO9000 品质体系管理，再到最新的 6sigma 管理法。

目前，很多组织还不能有效地实施基础品质工程，造成这一现象的主要原因在于这些组织对于品质工程的职能作用和相应管理工具的应用缺乏较系统和较深层次的了解。

二十一世纪是品质的世纪！中国已跨入了一个充满挑战、竞争和变革的品质时代。在此，我们真诚希望本课程对那些致力于赢得未来竞争优势的企业有所帮助，能够成为那些坚持不懈地从事品质工作的人们开创未来的钥匙。

## 适合对象：

品质工程（QE）人员、品质保证（QA）和品质控制（QC）人员、企业中高层管理人员

## 课程时间：

2 天/12 小时

## 课程目标：

- 1、了解品质工程的职能、作用
- 2、掌握品质工程基本管理技能，提升品质水平

## 课程大纲：

### 第一章、质量工程概述

- 一、质量工程的形成
- 二、质量工程的特性
  - 1、是贯穿于产品全寿命周期的系统工程
  - 2、质量工程始终强调管理和技术并重
  - 3、贯穿于产品全寿命周期的系统工程
- 三、质量工程的影响
  1. 市场
  2. 资金
  3. 管理
  4. 人
  5. 激励
  6. 材料
  7. 机器和机械化
  8. 现代信息方法

- 9. 产品规格要求
- 四、质量工程的人选
  - 1. 协调技能
  - 2. 管理技能
  - 3. 职能技能
- 五、朱兰质量管理“三部曲”

## 第二章、质量策划过程

- 一、管理体系的策划
  - 1. 体系结构的内涵
  - 2. 质量先期策划
- 二、设计品质的策划
  - 1. 设计品质
  - 2. 市场研究品质
  - 3. 概念品质
  - 4. 规格品质
- 三、过程监控的策划
  - 1. 作业
  - 2. 结果
  - 3. 管理/改善
  - 4. 结果
- 四、质量功能的展开
  - 1. QFD 相关说明
  - 2. 质量屋之作用
  - 3. 质量屋间关联
  - 4. 质量屋之案例
  - 5. 课堂练习

## 第三章、质量控制过程

- 一、质量控点的考虑
  - 1. 过程质量阶段
    - 产前准备
    - 质量跟踪
    - 生产线平衡
    - 跟踪反馈
  - 2. 控制点工程表
- 二、标准作业的分析
  - 1. IE 技术之分析
    - 作业研究
    - 作业测定
    - 程序分析
    - 动作分析
  - 2. 失效模式分析
- 三、控制计划的制定

## 第四章、质量改进过程

- 一、客户投诉的关注
  - 1. 投诉内容相关
  - 2. 质量问题相关
  - 3. 销售数量相关
  - 4. 关注重点相关
  - 5. 系统因素相关
- 二、过程决策程序图
  - 1. PDCA 之定义
  - 2. PDCA 之图解
  - 3. PDCA 之案例
- 三、全员参与的推广
  - 1. 质量改进要点
  - 2. 改进四种意识
  - 3. 常见改进方式
    - 识别生产一线的根本原因
    - XXX 厂/车间 问题解决 A3 报告
    - 七类 QC 工具
    - 问题树
    - 问题解决和改善能力模块

## 课程总结及问题解答