

# 《现场质量管理与突破性快速改善》

主讲：李启春

## 课程背景：

什么是问题？什么是当下要解决的问题？对问题的定义及问题的范围显得尤其重要。工作及生活中难免碰到问题，一旦发生问题如不立即解决，小问题也可能变成大问题。然而，解决问题是要用方法的，而问题分析技术就是能协助我们迅速且正确解决问题的利器之一。质量问题是企业管理中要面对及解决的重要问题。

一般问题解决的程序约可分为：收集→整理→归纳分析→判断决策等阶段，每一阶段都有不同的方法可供搭配使用。如果能够充分了解问题分析技术且运用得宜，就能收集到正确有效的资讯，并作出精准的判断。如何运用问题分析技术，建立系统解决质量问题的方法，做到预防为主，把质量问题控制在萌芽状态，确保企业质量处于持续稳定及可控中。

美国著名质量管理专家朱兰有句名言：“生活处于质量堤坝后面”（life behind the quality dikes）。质量正像黄河大堤一样，可以给人们带来利益和幸福，而一旦质量的大堤出现问题，它同样也会给社会带来危害甚至灾难。所以，企业有责任实施质量管理活动，建立健全质量策划、质量控制、质量保证和质量改进和认证的全面质量管理（TQM）体系，严格把好质量关，共同维护质量大堤的安全。

随着我国的经济建设发展，企业迅猛崛起，面临激烈的市场竞争，在激烈的市场竞争中，企业越来越认识到质量管理的重要性和紧迫性，质量是企业生存和发展的第一要素，质量水平的高低，反映了一个企业的综合实力，质量问题是影响企业发展的重要因素，应充分认识质量管理和产品质量对企业发展的作用和影响。要想在竞争中求生存、求发展，就必须不断提升科技质量创新与水平，就是要把质量贯穿产品实现的全过程，真正的融入经营活动中，实现质量领先的战略目标。。。。。

质量管理是企业管理最重要的基础管理之一，是企业产品和服务质量的根本保证。企业的质量管理制约企业成败。

## 课程收益：

- 全面掌握——掌握问题分析思维及方法；
- 全面掌握——问题解决步骤；
- 全面掌握——提升现场问题分析解决的核心理念；
- 全面掌握——强化解决问题表现与根源的差异理念；
- 掌握掌握——问题分析与 PDCA 的因果法则。
- 全面强化——现场品质意识的重要性；
- 全面掌握——现场品质管理的基本程序和方法；
- 全面掌握——现场品质管理问题发生的原因、步骤、方法及如何纳入制度化标准化的方法。
- 全面掌握——现场品质系统改善方法。

## 训练形式：

“讲授+研讨+应用”三维一体，采用角色扮演、情景模拟、案例剖析、交叉演练、互动教学，聚焦日常管理难题，提供实用管理工具，能让大家在学中练，在练中学，寓教于乐，立刻产生提升和改变。

**课程对象：**企业骨干员工、班组长、部门主管、储备干部。

**课程时间：**2天12课时

## 第一讲 什么是问题和现场质量主要问题

- 1、问题就是现状与目标产生的差距；
- 2、问题就是重复发生的错误；
- 3、问题就是突发事件；
- 4、问题的种类
- 5、需要控制和纠正的异常问题
- 6、需要持续改善的问题
- 7 质量问题
- 7.1 什么是质量，现场管理主要存在哪些质量问题？
- 7.2 百年质量管理启示录

**互动：**工作中存在的品质问题分类举例。

## 第二讲 质量问题的几种系统分析工具及方法

- 1、“5W分析法”——一种根本系统解决问题的办法  
以工作发生的实际品质问题为例老师讲解5why分析法的案例，学员派代表上台演练
- 2、“PDCA”循环能够应用于所有品质管理过程以及作品质问题分析的系统方法

3、“QC 品管圈”运动（如何把各部门在日常发生的纠正措施进行分析总结纳入“QC 品管圈”活动中

---QC 品管圈主题的选定（头脑风暴法）

---品质改善措施的原因分析及制定（鱼骨图的使用）

---品质改善措施的落实（甘特图的使用）

实例分享，团队分组练习以实际工作中发生的品质问题为例，制作因果图。

### 第三讲 第三讲、解决问题的步骤

1、定义问题；

2、搜集事实（数据和资料）；

3、分析事实（分析数据和资料）；

4、拟定改善计划；

5、改善的实施；

6、检查效果与标准化；

7、将结果制度化。

实操演练：以工作中发生的实际质量问题按解决问题的七步法进行层层分解解说，团队练习。

### 第四讲 质量管理的基本程序及系统方法

1、来料检验的方法及标准制定

---如何与供应商的检验方法、标准及客户要求同步

---某知名制造企业“来料检验工作流程”及“来料检验操作规程”案例分享

2、过程检验的重点及方法

---首件检验

---特殊工序与关键工序的判断及控制方法

---优秀企业的“过程巡检标准及报告”分享，对特殊及关键过程的控制技巧分享

---优秀企业的“QC 工程图”案例解析及分享

### 3、成品检验

---成品检验标准的制定要点

---“成品出货检验清单”的重点注意事项

---某知名制造企业“成品检验工作流程”及“成品检验操作规程”案例分享

---AQL 抽样标准的应用

### 4 可靠性分析及实验

## 第五讲 掌握现场品质系统改善方法

### 1、现场品质问题解决基本理念与流程

#### 1.1 基本理念-八项注意

经验库是一切改善的起点和终点

#### 1.2 基本流程-七步钻石

经验库的建立

### 2 一把钥匙开一把锁

经验库原始数据积累与输入

#### 2.1 工程判定

#### 2.2 变异点分析

经验库动态维护

经验库的维护与应用

#### 2.3 简单统计手法

经验库在改善活动中的应用

#### 2.4 创新方法

### 3 相对复杂问题快速突破

科学设计作业程序以减少劳动强度并提升效率

#### 3.1 普适法则-找规律

#### 3.2 快速查找-比较法

#### 3.3 终极武器-大挫索

#### 3.4 特别补充-拆装法

### 3.5 挑战极限

## 第六讲 课程回顾及总结

### 1 内容小结

#### 1.1 培训内容口诀化记忆

#### 1.2 回答学员问题及疑点澄清

### 2 课程应用

#### 2.1 辅导学员制订培训后的应用计划

#### 2.2 应用过程中可能出现的问题及解决途径

#### 2.3 制订培训后的应用计划