

## 现场质量问题与分析培训大纲（3天）

**[课程名称]** 现场质量问题与分析

**[课程对象]** 质量、工程、生产、客服、班组长、各部门工程师、各部门管理者等。

**[课程目的]**

1. 理解现场质量管理的基本概念；
2. 增强团队解决现场质量问题的思维和意识；
3. 深刻理解现场质量问题的精确界定；
4. 理解现场质量问题解决的流程；
5. 掌握选择问题的系统方法和工具；
6. 理解并掌握根本原因分析方法和工具；
7. 掌握制定现场改善的工具和方法；
8. 满足企业对现场质量问题的改善要求。

**[课程特色]**

- 案例分析研讨：以案例深入分析和研讨的方式学习。
- 注重实际应用：学员需亲身参与项目应用，在应用中消化和解决问题。
- 针对需求指导：老师针对不同学员需求指导，保证学习质量。
- 团队共同学习：学员分组学习，模拟实际工作中的团队协作解决问题。
- 课后跟踪效果：课后考试、项目发表、保证学员通过持续应用，实现个人价值。
- 企业持续受益：培训完成后免费解答企业各类口头和书面的疑难问题。

**[课程介绍]**

客户投诉、安全事故、重大异常、人不听话、机器故障、物料问题，找不到问题在哪里，无从下手，病急乱投医，问题一而再再而三的出现。企业现场遇到质量问题该如何应对？现场质量改善方法可引导大家去铲除那些根深蒂固的问题。现场质量现场改善详细阐述改善小组团队建设、运作流程，同时也把解决问题的工具与结构化的步骤进行有机的整合，从而构架完整的团队问题分析与解决方案。本课程通过大量的有针对性的案例分析和练习，让学员能够在最短的时间内迅速掌握现场质量改善方法的精髓，能极大的改善问题分析与解决的能力，在彻底解决问题方面提升企业的持续竞争力。

**[课程大纲]**

1. 现场质量管理
  - 1.1 什么是质量？
  - 1.2 什么是现场？
  - 1.3 什么是现场质量管理？
  - 1.4 什么是问题？
  - 1.5 为什么做现场质量管理？
  - 1.6 谁来做现场质量管理？
  - 1.7 何时做？应用时机：问题解决文化
2. 现场质量管理的八步流程
3. 现场质量问题与分析实施

### 3.1 成立团队

#### 3.1.1 团队的组建原则

#### 3.1.1 团队成员及职责

#### 3.1.1 团队的协作

-成立团队案例分析

### 3.2、现场质量问题选择

#### 3.2.1 如何选择现场质量问题

-现场质量问题选择方法：柏拉图

#### 3.2.2 如何描述现场质量问题

#### **3.2.3 问题描述工具：5W2H+数据**

#### **3.2.4 案例分析与练习：产品不良**

### 3.3、现场改善的围堵对策

#### 3.3.1 做出围堵对策

A、做相关排查，知道堵哪里？

B、常见的围堵措施

C、围堵措施实施

D、围堵措施效果验证

#### **3.3.2 案例分析与练习：产品不良**

### 3.4、现场质量问题根因分析

#### 3.4.1 根真因定义：点线面体网、5Why

#### **3.4.2 表层原因分析工具：鱼骨图、CE 矩阵**

练习：CE 矩阵-产品不良

#### **3.4.2 深层原因分析工具：**

**HT 假设检验、ANVOA 方差分析、相关分析、卡方分析、要因确认表**

练习：HT、ANVOA、相关分析、卡方分析、要因确认表

#### **3.4.3 根因分析分析工具：回归分析**

#### **3.4.4 案例练习：产品不良**

### 3.5、现场改善的纠正措施

#### 3.5.1 制定现场改善的纠正措施

#### **3.5.2 现场改善工具：快赢措施**

练习：快赢措施-快赢措施

#### **3.5.3 现场改善工具：HT、ANVOA、回归分析**

#### **3.5.4 案例分析与练习：HT、ANVOA、回归分析-产品不良**

### 3.6、实施和验证纠正措施

#### 3.6.1 实施纠正措施

练习：纠正措施表

#### 3.6.2 验证纠正措施

-目标达成性验证

-现场质量能力验证

#### **3.6.4 案例练习与练习：产品不良**

### 3.7、现场改善的预防措施

#### 3.7.1 突破性现场改善的工具：防错、控制图

练习：防错-产品不良

#### 3.7.2 **SOP、SIP、WI 文化化、标准化**

3.7.3 案例分析

**3.7.4 案例练习与练习：产品不良**

3.8、恭贺团队

3.8.1 制定改善成果表

3.8.1 成果汇报表

**4. 现场质量改善应用练习：**

-选择企业实际问题进行练习

**5. 问答**