

# QRM 质量风险管理培训大纲 (3 天)

**课程名称：**QRM 质量风险管理

**课程对象：**

风险专员、品质人员、设计人员、工程人员、制造人员、技术人员、物流人员等

**课程目的：**

- 1、正确理解质量风险管理的内涵。
- 2、能够正确制定质量风险管理计划。
- 3、掌握质量风险管理的框架结构。
- 4、掌握质量风险管理的流程。
- 5、能够应用质量风险管理的方法和工具。
- 6、了解 MFMEA 潜在管理失效模式和后果分析。
- 7、形成全员质量风险管理意识，养成本员预防质量风险事故的文化。

**课程介绍：**

如何做到真正的降低质量风险？

如何做到真正的预防质量风险？

如何做到有效的持续改善？

三鹿奶粉事件、汽车召回事件、光伏业倒闭、服装业库存危机、烟草业遭遇国际化冲击等，很显然风险无处不在，而且风险发生的频率越来越高、影响程度越来越大，甚至会造成灭顶之灾。作为企业的管理者您知道如何识别质量风险、分析质量风险并在此基础上有效管理质量风险以实现最大安全保障吗？如何利用风险实现价值吗？企业应该如何建立有效的风险管理体系，以应对日益激烈的市场竞争？面对这一系列风险，我国的质量风险管理却是企业管理中的一个非常薄弱的环节。质量风险意识不强，质量风险管理工作无从下手是企业发生重大质量风险事件的重要原因。对于广大企业、尤其是中央企业和大型民营企业来说，如何管理风险，已成为企业亟待解决的重要问题。

QRM 质量风险管理可以帮您系统化的消除风险，在系统化的方法上协助企业进行质量风险分析，使其在企业规划或产品设计的早期发现潜在缺陷及其影响度，能及早谋求解决之道，并可避免质量风险之发生或降低其发生时产生之影响，提高系统之可靠度。

本课程将对 QRM 质量风险管理作深入介绍，并通过案例分析和练习应用对 QRM 质量风险管理的流程和方法进行强化训练，使学员在掌握方法工具的同时提升公司整体之技术水准，帮助企业提高效率、降低成本、制作出高可靠度之产品，真正为企业降低产品和管理的风险。

## 课程大纲：

1. 什么是质量风险管理
  - 1.1 什么是质量？
    - 1.1.1 大质量的概念
      - 现代生活现象反思
      - 组织要满足哪些要求？
      - 组织要满足谁的要求？
      - 如何才是客户满意？
    - 1.1.2 质量的内涵-二元质量
  - 1.2 什么是风险？
    - 1.2.1 风险意识：风险无处不在
    - 1.2.2 召回的背后？
    - 1.2.3 现实的企业风险来源
    - 1.2.4 损失杠杆的启示
  - 1.3 什么是质量风险管理？
2. 质量风险管理原则
3. 质量风险管理框架
  - 3.1 质量风险管理设计
  - 3.2 质量风险管理实施
  - 3.3 质量风险管理评审
  - 3.4 质量风险管理改进
4. 质量风险管理过程六步法
  - 4.1 质量风险管理过程六步法流程
  - 4.2 质量风险管理启动
  - 4.3 质量风险管理识别及工具：
    - VOC 顾客声音
    - 详细流程图
    - QFD 质量机能展开 练习：QFD
  - 4.4 质量风险管理分析及工具：
    - BS 头脑风暴法  
练习：BS 头脑风暴法
    - HT 假设检验法
    - 鱼骨图法
    - 5Why 五个为什么  
练习：5Why 五个为什么
  - 4.5 质量风险管理评价及工具：
    - 定性评价法
    - 定量评价法
  - 4.6 质量风险管理改进及工具：
    - DOE 实验设计
    - DOE 实验设计术语
    - DOE 全因子案例
  - 4.7 质量风险管理控制及工具：
    - 质量风险管理控制

-SOP/SIP

-控制计划

-SPC 统计过程控制

-防错管理

练习：防错管理

#### 4.8 质量风险管理审查及工具：

-BP 最佳实践

#### 4.9 质量风险管理沟通

#### 4.10 质量风险管理的文件化要求

### 5. 质量风险管理落地工具：MFMEA

#### 5.1 MFMEA 是什么？

#### 5.2 MFMEA 的类别

#### 5.3 谁来做 MFMEA？

练习：团队困境

#### 5.4 MFMEA 讲解

##### 5.4.1 MFMEA 的作业时机

##### 5.4.2 MFMEA 的开发步骤

##### 5.4.3 MFMEA 的依据

##### 5.4.5 如何全面识别质量风险失效模式？

##### 5.4.6 质量风险后果的层级影响

##### 5.4.7 质量风险失效的根本原因分析

练习：原因分析

##### 5.4.8 确定高质量风险项目：S、O、D 及 RPN 的正确评估

##### 5.4.9 有效制定控制措施

- SIP/SOP

- 控制计划

- 作业指导书

##### 5.4.10 重新评估 MFMEA

##### 5.4.11 保持动态

##### 5.4.12 MFMEA 案例分析及练习

### 6. 质量风险管理课程知识总结

#### 7. 企业行动计划要求

#### 8. 问答