

# 质量管理意识和方法培训大纲（3天）

**[课程名称]** 质量管理意识和方法

**[课程对象]**

部门总监、部门经理、品质经理、工程师、企业骨干、员工等从事质量管理的人员。

**[课程目标]**

1. 正确理解质量及质量管理
2. 理解和增强质量意识
3. 理解全面质量管理体系
4. 理解过程及过程方法在质量管理中的应用
5. 掌握常用的质量分析方法
6. 了解高级质量分析方法和质量创新方法
7. 掌握质量成本管理
8. 形成卓越质量思维

**[课程介绍]**

现在的企业可谓面临着内忧外患，内部的各种资源价格上升，外部大环境又不明朗，企业面临着前所未有的挑战，企业的竞争已经由市场竞争转变为质量的竞争。你占领了市场并不代表你能守住市场，能否守住市场最终还是质量说了算。现代企业的竞争归根结底是质量的竞争，现代人类的最高竞争就是生命质量。但是每次世界范围的危机也都会有很多企业借此得到了发展，那些基业长青的企业都是经历过大风大浪的企业，可以说目前的企业也面临着前所未有的机遇。如何把握目前的机遇，最好的答案就是全面的推行质量管理。质量管理能保证产品的质量，也能提升内部环境和资源水平，还可以解决下外部环境联接的问题。质量管理是少数全方位的实现客户满意的管理系统，它从客户要求的来源、产品设计、资源管理、生产管理、供应链管理及测量分析改进各方面让企业持续改善，实现基业长青，达成企业愿景。

企业只要运营就会有问题，如何系统的解决问题，首先要有一批执行力很强的推动力量，这些力量单纯从外部获得会有文化冲突的问题。培训和拥有一批全方面熟悉质量管理体系的内部团队是世界五百强坚持的做法，也是企业运营的首要条件。质量管理给企业形成持续培训和管理人才的机制，给企业造就一批经验丰富的质量管理队伍，让企业的发展拥有强有力的后盾，达到企业卓越并能永续经营。

**[课程大纲]**

## 1. 质量意识

### 1.1 为什么做质量管理？

#### 1.1.1 痛心的社会现实

1.1.2 没有质量的交付是灾难！

1.1.3 世界级质量革命

**质量意识之 1：变革意识（环境意识）**

1.2 什么是质量？

1.2.1 大质量  $\approx$  PQCDEHMS<sup>n</sup>

1.2.2 从物质质量到精神质量再到经营质量

1.2.3 惊人的公式：DPMO

**质量意识之 2：完美意识（ZD）**

1.3 如何做才能实现质量？

1.3.1 过程

1.3.2 过程方法

1.3.3 乌龟图

**质量意识之 3：过程意识**

2. TQM全面质量管理模式

2.1 QMS 质量管理体系（初级）

**质量意识之 4：系统意识**

2.1.1 环境管理

2.1.2 质量领导力

2.1.3 质量策划

2.1.4 质量资源管理

2.1.5 质量经营

2.1.6 质量测量分析

2.1.7 质量改进

2.2 SSM 六西格玛管理（中级）

2.2.1 六西格玛改善 IFSS 案例

2.2.2 六西格玛设计 DFSS 案例

## 2.3 PEM 卓越绩效模式 (高级)

卓越绩效模式案例

**质量意识之 5：绩效意识**

## 3. 产品质量管理

### 3.1 客户要求识别：

**质量意识之 6：顾客意识**

3.1.1VOC 顾客之声

3.1.2Kano 质量模型内涵

-产品质量管理方法：APQP 案例展示一

### 3.2 产品质量设计

**质量意识之 7：防错意识**

-产品质量管理方法：APQP 案例展示二

### 3.3 供应商质量管理

**质量意识之 8：供应链意识**

### 3.4 生产质量管理

### 3.5 过程监视管理

**质量意识之 9：数据意识**

-过程监控管理

-成品监视管理

-不合格管理

-客户投诉管理

-案例展示

## 4. 质量管理分析和改善方法

**质量意识之 10：改善意识**

**质量意识之 11：问题意识**

4.1 质量改善初级方法介绍：QC14 工具、SPC、MSA

4.2 质量改善中级方法介绍：假设检验、相关分析、回归分析、FMEA

4.3 质量改善高级方法介绍：DOE、DMAIC

4.4 质量创新方法介绍：TRIZ、IDDOV

## 5. 质量成本管理

**质量意识之 12：经济意识**

5.1 什么是质量成本？

-质量成本的概念

-质量成本的类别

-质量成本的关系

## 5.2 如何做质量成本？

5.2.1. 质量成本管理流程

5.2.2. 质量成本科目的设置

5.2.3. 质量成本数据来源

5.2.4. 质量成本实施方法和案例分析

5.2.5. 质量成本分析报告、最佳区域设置和案例分析

5.2.6. 质量成本案例分析-八大浪费

## 6. 学员总结

## 7. 问答