

过程品质控制_品质三部曲

课程大纲

主讲：台湾赵智平

课程介绍

如何做好过程品质管理？为了降低品质成本，过程品质管理必须依循朱兰博士的品质三部曲：品质规划、品质管制与品质改善，如此不但能满足客户品质要求，亦能以最少总品质成本管理制造过程。

如何规划制程过程的品质管制方案，控制计划，是过程品质规划最重要的课题，一旦完成控制计划，我们必须依照控制计划监控制程过程，决不能有不当干预的情事发生。那我们应如何决定过程参数的允差呢？

运行过程品质管制，如果没有问题，我们只要依控制计划的方案持续监控过程，但万一发生异常时，如何在短时间定位原因，迅速排除异常恢复生产？我们需要一套监控的回路及优异的原因分析技术，以管理异常。

第三部曲，应如何运行品质改善？

课程目标

- 了解如何降低品质总成本的方向
- 了解决定如何制订过程参数规格的方法
- 了解、掌握如何形成过程品质管制的基石，控制计划的制定方法
- 掌握有效定位问题原因的技术，以快速定位异常原因、恢复产线正常运作
- 了解对过程不当干预所造成的后果
- 了解并掌握品质管理的日常与方针管理的区别
- 了解品质改善的起点为何要先达到统计管制状态的原因

参加人员：

- 执行副总、中高层管理者、生产管理干部、制造、品保工程师、主管，以及对过程品质控制感兴趣的人士

课程时间：

共计 2 天 12 小时（上午 9：00-12：00；下午 13：30-16：30）

课程大纲

第一单元、品质成本

- 一. 失败成本的成长与品质成本的杠杆原理
- 二. 品质成本抑减步骤
- 三. 戴明『全检或全不检』法则
- 四. 『欧熙尼规则』
- 五. 瓶颈后(含) 1%的报废率，使生产系统损失 1%的产出

第二单元、变异与不当干预

- 一. 什么是变异？
 - 预测绩效
 - 变异真实的存在_以绩效管理为例
- 二. 管制图，正是我们和制程的对话
 - 改善的重要课题始于达成统计管制
 - 掌握变异：共同原因与特殊原因
 - 消除特殊原因只是把系统领回原位而已
 - 测量仪器分辨力和管制图的应用
- 三. 不当的干预_戴明博士的漏斗实验
 - 戴明博士的漏斗实验
 - 戴明博士的漏斗实验规则和现实的生活
 - 多余的干涉是成本增加的主要原因

第三单元、品质规划

- 一. 制程规划与统计制程管制流程
- 二. 抽出管理项目到控制计划
- 三. 从 VOC 转换到 CTC、CTQ
- 四. 产品-制程矩阵
- 五. PFMEA 的工作模式
- 六. 决定制程的允差
 - 两阶段最佳化制程参数
 - 双边规格允差
 - 单边规格的参数允差
- 七. 事后首件 VS.事前首件
 - 换线首件检查的 FMEA
- 八. 控制计划

九. 案例讨论

第四单元、品质管制

- 一. 维持与改善的 PDCA
- 二. 控制系统_任何事的管制回馈回路
- 三. 原因分析
 - 基本过程
 - 如何收敛鱼骨图确定真因？
 - 问题描述_Is/Is Not 工作表
 - 原因分析工作表
 - 测试可能原因
 - 事件日志：当失控时协助异常原因的调查

第五单元、品质改善

- 一. 改善的重要课题始于达成统计管制
- 二. 层别管理_推移图、柏拉图与 PAYTER 图
- 三. 方针展开例子
- 四. 品质改善流程