

# 质量意识和方法

## ■ 课程内容：

对学员普及质量基本知识、质量意识的体现、以及常见质量改善方法的理解和应用，培养企业全员的质量意识，更加重视产品质量，建立质量为本的观念，全方面树立质量就是企业的生命的理念。

课程涉及的专业方法和工具有 PDCA、QCC、QC 7 TOOL、DOE、SPC FMEA  
MSA、5W2H、8D 方法、5WHY、鱼骨图、头脑风暴法等

## ■ 课程收益：

1. 提升公司全员质量意识，减少不良品，降低企业成本；
2. 让学员对质量及及质量意识有深入理解，提升质量意识；
3. 教授学员掌握常用质量改善方法和工具。

## ■ 课程用时：

6~12 小时

## 课程大纲：

### 第一章：质量基础知识

1. 质量的定义
2. 质量意识的定义
3. 质量三部曲
4. 质量意识的体现
5. 质量管理发展史
6. 质量管理七大原则
7. 故事：割草的小男孩
8. 质量四大特性
9. 质量管理与质量管理三部曲
10. 产品质量形成过程
11. 质量特性
12. 质量是怎么来的

### 第二章：质量重要性

1. 创新与质量重要性
2. 产品质量与品牌的关系
3. 世界品牌 100 强与前 20 强
4. 日本重视质量尔腾飞
5. 美国重新重视质量再次发展

6. 案例：戴尔笔记本电脑电池的隐患
7. 案例：恒天然毒奶粉事件
8. 隐形工厂

### 第三章：质量观念

1. 扁鹊见魏文王的故事及寓意
2. 尊重规则的故事及启发
3. 在制度下约束工作，100%执行
4. 东航 11.23 特大空难事故及教训
5. 99.9%合格率，质量够好吗
6. 创新的质量思维
7. 3legs 问题解决思维
8. 某大型公司的质量观念
9. 正确的质量观念
10. 不可取的质量观念
11. 主动与被被动的工作意识
12. 视频：张瑞敏砸冰箱砸出世界品牌

### 第四章：质量改善方法

1. 概述 QCC/PDCA, 8D, LSS 方法的步骤
2. PDCA 方法介绍
3. 8D 方法介绍
4. LSS 方法介绍

### 第五章：质量工具介绍

1. QC7 工具
2. 头脑风暴
3. 5why 分析方法
4. 5W2H 问题分析法
5. 箱线图数据分析法
6. SMART 原则
7. 统计过程程控-SPC
8. 过程能力分析-CPK
9. GR&R
10. 实验设计-DOE

