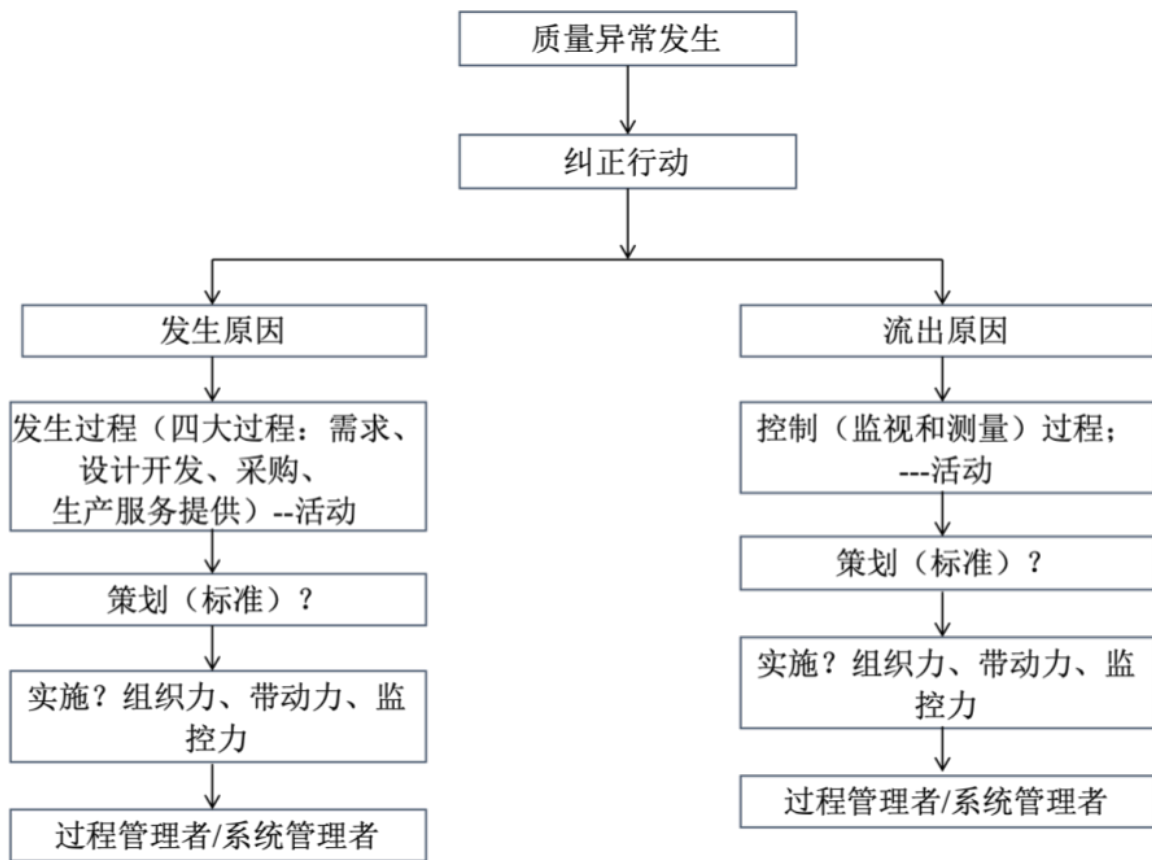


# 《过程管理与过程控制培训》培训大纲

**课程背景：**当前大多数企业均面临生产效率低下、产品品质差、不能灵活应对市场和客户需求问题，配合多品种小批量短交期的市场需求；具体表现：公司战略不清晰，没有建立优质的企业文化；没有完善的工作标准流程（过程）和制度，员工无团队意识，没有以企业为家的氛围，员工工作积极性不高，员工工作态度差，没有良好的激励政策；

追究其原因，以下图质量异常为例，发生问题是因为过程及活动存在问题，是因为过程管理者管理力（策划力、组织力、带动力、监控力等）不够，在企业管理者过程管理力没有提高的情况下，企业管理者找到好的专业化解解决方案，也很难落实下去，效果自然就比较差；



如何提升管理者管理力和企业执行力，多年前，为满足众多大型企业的提升管理者过程管理力和执行力的需要，周得良先生综合多年管理经验及众多行业管理咨询经验，研发了简易过程管 12 要素模型暨四维执行力系统模型，帮助众多企业管理者提高过程管理力，驱动过程管理的改进，来提高企业过程管理系统的能力成熟度和规范化程度。

我们所提倡的过程的概念是指任何使用资源将输入转化为输出的活动或一组活动可视为一个过程，不仅包括传统意义上流程（过程），其内容也包括过程管理的内容：策划（过程方针、目标、流程（过程）、计划）、组织、带动、监视测量分析改进等 12 要素，其中的每一要素都可能导致过程管理的失效，我们提倡的过程改进与传统流程（过程）优化与的区别，传统的流程（过程）优化和再造比较侧重流程（过程）

的改进，我们所提倡的过程的改进不仅要改进流程（过程），同时要改进过程管理其他要素，如策划（过程方针、目标等）、组织、带动、监视测量分析改进等 12 要素，其中的每一要素都可能导致过程管理的失效，因为企业的流程（过程）的改进必须由管理者和核心骨干运用管理的手段或方法来驱动，过程管理的要素没有得到改进和实施，仅有好的流程（过程）的改进方案在大多数的企业是无法落实的，也就是说流程（过程）的改进必须在管理者和过程管理的改进驱动下才能很好的实施；所以，传统的流程（过程）优化与再造并不能满足企业的要求；如企业管理者能切实透过简易过程系统管理模型中的 12 要素综合思考和全面系统的改进，提高企业的过程、系统的能力和成熟度，以及过程和管理能力及改进能力，就可以做到“不接受不良、不制造不良、不流出不良”，从而实现过程和系统管理的自主化，从过程和系统的粗放式管理走向规范化乃至精细化和卓越化的管理，达至企业管理的“无为而治”。

#### **课程收益：**

掌握应用过程和管理方法、过程和系统的改进方法提高组织过程、系统的能力和成熟度，以及过程和管理能力及改进能力；使管理人员快速进入角色，能快速抓住问题成因的关键点，缩短了学习及积累经验的过程；快速提升过程管理能力；系统和过程管理有效性增强，整体执行能力提升，生产率和质量性能提高:如生产效率提高;错误降低等，客户满意度提高；  
掌握过程控制过程质量控制的三个层次和过程控制常见方法。

**课程时间：**2 天；

**培训对象：**管理代表、体系专员、品质部门管理干部；

#### **课程大纲：**

##### **一、过程、过程方法与过程管理、体系管理：**

质量异常处理与过程管理、体系管理之间关系；

过程：ISO9000 定义；

过程：IEE 定义；

过程：CMMI 定义；

如何应用过程方法进行过程管理、体系管理；

##### **二、过程管理：基于 ISO9001、IATF 16949、CMMI 及 ASPICE 模型的过程管理和过程级（部门）**

**事前、事中、事后管理；**

IATF 建议的“乌龟图”；

ISO9001、IATF 16949 过程管理通用条款；

CMMI 及 ASPICE 模型过程管理通用条款

过程级（部门）事前、事中、事后管理；

过程管理重点的五张表格；

质量控制 QC、质量工程 QE、质量保证 QA(过程管理、系统管理) 区别；

##### **三：体系管理：基于 ISO9001:2015 标准和 IATF 16949：2016 版标准的纵向管理和质量体系管理（自上向下）：**

质量体系管理和经营管理流程 PDCA+SDCA：（标准第 4 章、5 章、6 章、7 章、9 章、10 章）

体系管理重点的四张表格；

改进项目管理-成功五步思维法；

##### **四、过程质量控制的三个层次和过程控制常见方法：**

质量控制的三个层次：符合性控制（检查表）、稳定性控制（SPC控制图）、能力控制（SPC CPK、PPK能力指数、直方图）；

符合性控制：ISO9001、CMMI:过程监视与测量: IPQC和班组长巡检；QA过程审计等；VDA6.3过程审核；分层审核与三级检查；

过程流程图，识别各工序产品特性和过程控制特性；

质量控制计划编写-产品特性和过程控制特性质量控制的三个层次；

## **五、SPC统计过程控制-运用统计技术对过程稳定性和能力进行控制；**

**持续改进及统计过程控制概述；**

**基本统计概念介绍；**

**数据的收集：**为什么要收集数据？如何利用数据进行基于事实的决策？母体与抽样；关键质量特性；如何制定检查表？如何制定数据收集计划？过程测量系统分析？

**过程控制系统与过程变差：**过程控制系统的目的；过程控制系统的定义；过程控制系统四个重要的原理；过程变差的普通原因和特殊原因的差异。

**过程控制与过程能力：**四类型过程的区分；过程改进循环。

**计量型数据控制图：**- 均值和极差图(X-R)；- 均值和标准差图(X-R)；- 单值移动极差图(XMR)；控制图制作练习（MINTAB或EXCEL）

**计数型数据控制图：**- 不合格品率的P图；- 不合格品率的nP图；- 不合格品率的C图；

控制图制作练习（MINTAB或EXCEL）

**实施控制图指南；**

**能力指数计算及理解：**Pp、Cp、Ppk、Cpk、Ca等；Pp、Cp、Ppk、Cpk、Ca等计算练习；

Ppk、Cpk的差异比较等；

**案例分析、课程总结、考试。**