

# 现代质量全过程设计与控制

## 课程背景：

质量一直是企业的生命，尤其是当下技术发展快速，产品的不断迭代，客户对质量的要求也要越来越高，市场的竞争可以说是与日俱增，这对每一个企业，每一个管理者、甚至每一个员工都是挑战，但同时也都是机遇，只要我们把握好时机，沉下心重新梳理与思考我们的业务，理清我们的流程，优化我们的标准，全过程化的构建卓越管理体系，企业的质量管理、效率管理、成本管理将重新迈上新的台阶。

本课程基于客户角度出发（客户根据可衡量的特征来来评估某个业务的产品/服务，该特征叫做**质量维度 Quality Dimensions**（源自全面质量管理 – TQM）。运用质量管理流程化逻辑设计，通过业务分析，流程梳理、流程标准提炼应用及标准建立与执行角度、管理报告系统策略，帮助企业管理都构建现代化的科学管理体系，助力全面质量管理提升。

## 课程收益：

- 正确理解从客户角度认知质量管理价值
- 系统的理解全流程管理的整体逻辑与原理
- 学会如何运用业务描述正确定义价值，明确流程要求与质量目标
- 掌握流程梳理的方法与步骤，结合实际完善工作流程
- 学会根据流程梳理方法进行关键过程指标提炼，并进行指标管理
- 学会基本流程任务制定标准，建立标准作业方法并进行有效管理
- 学会运用全过程管理报告系统优化管理

## 课程时间：

4天，6小时/天

## 课程对象：

企业中高层管理人员、车间管理人员等

## 课程方式：

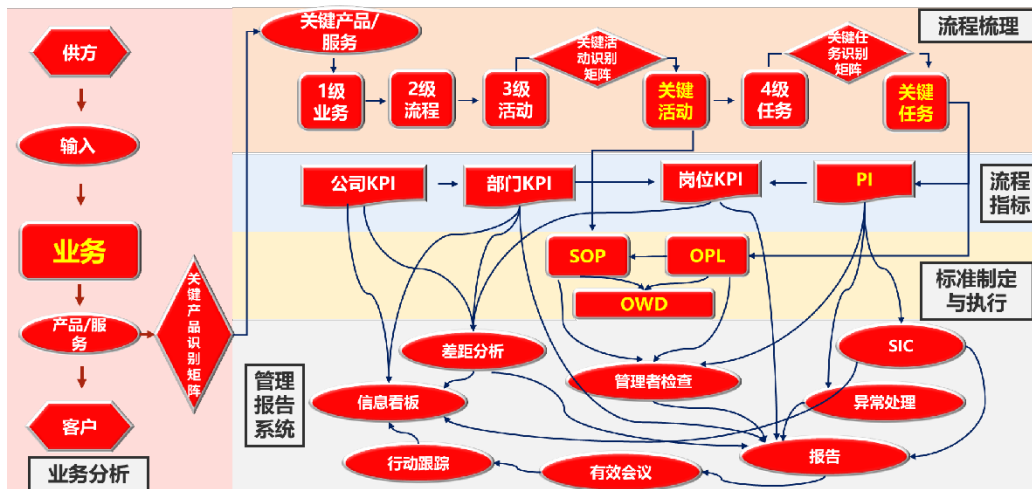
1. 知识技能讲授+案例剖析+教学分享+要点提炼
2. 老师培训方式：以学以致用，引导讲授、案例研讨、角色扮演、行动计划、情境模拟等多样化的方式综合授课，启发学员思考和掌握实用管理智慧。
3. 课程培训转化：结合企业问题诊断分析，授课过程中引导出针对性解决措施，有效支持企业结合实际需求解决问题，促进学员用以致学，提升学习及应用技能。

## 课程工具：

- 质量成本模型
- 质量管理七项原则
- 生产流程的运行模型
- 产品评价五大目标
- 关键矩阵模型
- 业务描述六部曲
- 宏观流程图
- 微观流程图
- 质量 KPI 树

- 管理运行系统模型
- RACI 策略
- SOP 模板
- OPL 模板
- OWD 评价策略
- 差距分析
- SDCA 循环
- PDCA 循环
- SIC 策略

课程模型：



## 课程大纲

### 第一讲：现代质量管理概述

思考：怎样才能把质量管好？质量应该从哪里开始？大量质量工具如何使用？

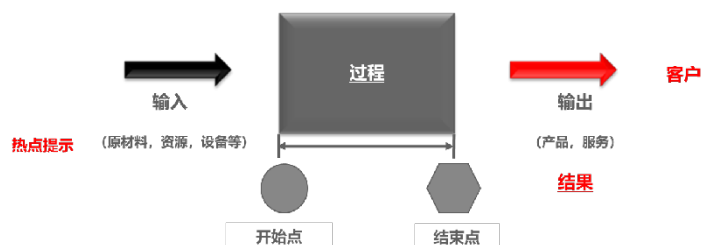
1. 质量管理发展的阶段
2. 质量管理七大原则
3. 质量成本的模型
4. 生产流程与质量目标之间的关系

案例：某企业运用现代质量管理框架提升质量水平，有效控制成本，提升效率。

### 第二讲：质量管理从业务出发——生产业务分析六部曲

思考：如何理解业务？业务的对象是谁？如何衡量业务的好坏？怎样梳理业务内容？如何定义业务中的关键产品

1. 业务的过程分析
2. 业务内容与涉及客户
3. 评价业务的价值的五大维度
  - 1) 安全
  - 2) 质量
  - 3) 成本
  - 4) 效率



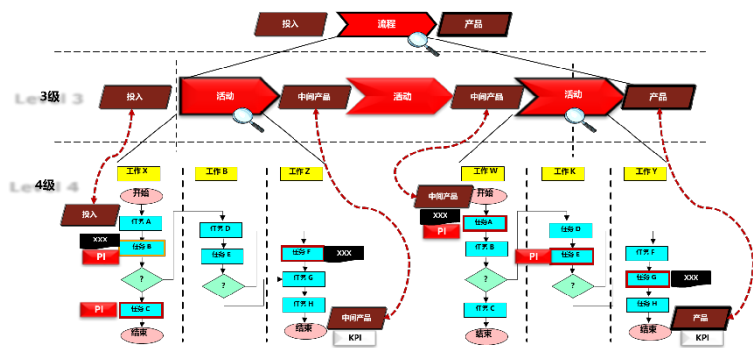
- 5) 士气
4. 业务过程与结果的关系
5. 关键产品定义与识别
6. 业务描述六部曲
  - 1) 建立业务总揽
  - 2) 识别出 客户 (内部/外部)
  - 3) 识别出生成的输出或产品
  - 4) 识别出生成每个产品的必要输入
  - 5) 识别出提供每个输入的提供方
  - 6) 回到业务总揽
7. 业务分析描述的评价

案例解析：某公司业务描述的全过程应用解析。

案例练习：结合企业实际情况进行业务描述与关键产品识别。

### 第三讲：质量管理的流程梳理——生产流程梳理的四个层级

1. 流程与业务之间关系
2. 什么是流程及流程界限
3. 流程的目的与价值
4. 何时会用到流程梳理
5. 流程梳理的四要素关系



- 1) 业务是一组流程
- 2) 流程就是一系列活动
- 3) 活动就是一组安排有序的任务
- 4) 任务是一组安排有序的步骤

6. 流程梳理的两个层次
  - 1) 宏观流程梳理
  - 2) 微观流程梳理
7. 流程梳理的符号工具使用
8. 流程梳理绘制要点
  - 1) 哪一流程应首先绘制
  - 2) 如何确定关键流程与任务
  - 3) 流程变更
  - 4) 流程管理的 KPI 与 PI
9. 流程梳理过程中的注意事项

案例：某公司 1 级流程梳理全过程解析。

案例：某公司 2 级流程梳理全过程解析

案例：某公司 3 级流程梳理全过程解析。

案例：某公司 4 级流程梳理全过程解析

应用练习：结合企业实际状况进行流程梳理练习，并进行点评。

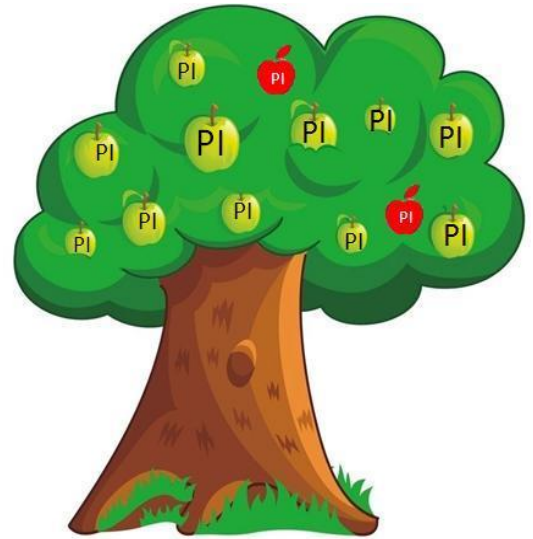
### 第四讲：质量管理用指标衡量——生产产品与流程指标提炼

1. 过程流程与指标的关系

2. 流程 KPI 树的应用
3. 什么是指标
4. 指标的重要性
5. 指标的两种类型
  - 1) 关键业绩指标 (KPI): 针对结果确定
  - 2) 流程指标 (PI): 针对流程确定
6. 指标的分解与确定
  - 1) KPI 树的建立
  - 2) KPI 指标与 MCRS

案例解析：某公司产品与流程指标提炼过程解析。

应用练习：结合企业实际状况进行产品与流程指标提炼，并进行点评。



### 第五讲：质量管理用标准稳定——标准的制定与执行

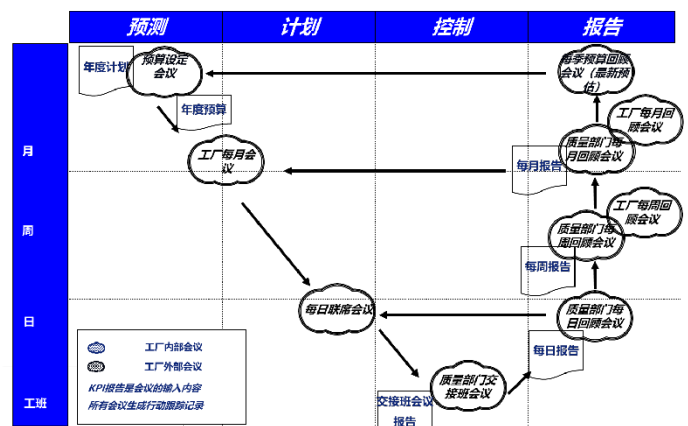
1. 标准与流程之间关系
2. 标准化与关键任务
  - 1) 什么是标准化
  - 2) 标准化的重要性
  - 3) 从哪里开始制定标准
  - 4) 关键任务
3. 标准的五种类型
4. 标准的制定与执行步骤
  - 1) 前提条件
  - 2) SOP 制定流程
  - 3) SOP 制定注意事项
  - 4) 标准的分发
  - 5) 标准的培训
5. 操作性工作诊断 (OWD)
6. 标准的执行管理

案例解析：某公司某项 SOP 案例解析。

应用练习：结合企业实际状况选择某项关键任务进行 SOP 的制定与点评。

### 第六讲：现代质量管理 MCRS——管理控制报告系统

1. 管理控制报告系统 (MCRS)
2. 管理控制报告系统与业务、流程、指标及标准的关系
3. 管理报告系统的两大驱动
  - 1) SDCA 运用
  - 2) PDCA 运用



4. 差距分析

5. 有效会议

案例：某公司管理控制报告系统应用解析。

练习：根据实际管理需求，设计一个 MCRS。

## 四天课程设计

| 时间  | 内容                                                   | 输出                  |
|-----|------------------------------------------------------|---------------------|
| 第一天 | 第一讲：现代质量管理概述<br>第二讲：质量管理从业务出发——生产业务分析六部曲             | 岗位业务模型              |
| 第二天 | 第三讲：质量管理的流程梳理——生产流程梳理的四个层级                           | 4级流程标准              |
| 第三天 | 第四讲：质量管理用指标衡量——生产产品与流程指标提炼                           | 质量 KPI 与 PI         |
| 第四天 | 第五讲：质量管理用标准稳定——标准的制定与执行<br>第六讲：现代质量管理 MCRS——管理控制报告系统 | SOP、OPL、OWD<br>MCRS |

注：实际课程将根据不同授课需求，提取或增加相应的课程内容，以实现最佳培训效果。