

全面质量管理提升

课程概述：

中国产品质量正处于一个产品升级的转型期，客户、消费者需求正逐步从品牌走向品质与服务需求，从价格取舍迈向价值获得，这对企业产品质量提升是挑战，更是机遇。把握好时机，对产品进行精耕细作的管理，稳定产品/服务质量、提升产品/服务质量将是所有企业重中之重的工作，也是永恒的管理课题。

对于质量管理，每一个企业都在深度开展，从领导到员工的认知，从制度方案到工具方法的应用，无不是千方百计的想把质量管理，把质量提升，这不可置否。但依然还存在很多问题：

为什么产品的质量一直不能稳定，时好时坏？——需要突破！

为什么同一个质量问题，屡次出现？——需要彻底解决！

为什么员工质量意识不强，执行总容易出错？——需要找到根源解决！

为什么隐藏的质量问题，没有人及时反馈？——需要找到切入口！

为什么一些简单的数据都容易出错？——需要有解决之道！

.....

这些都是很多企业管理人员的疑惑。

本次课程，是从质量管理稳定与提升需求出发，课程基于质量管理目标定位、从质量管理认知，质量管理常用工作的应用以及质量过程中人员的影响因素设计，并提供质量改善的对策方法，希望通过课程学习，旨在帮助学员认识质量管理价值，运用相应的质量管理方法解决问题，提高产品质量，助推企业质量管理升级，获得品牌背后最有效的支撑。

课程收益：

思维转型：帮助学员树立正确的质量管理意识，能正确思考组织中质量管理价值

价值认知：建立质量过程问题分析的思路与方法逻辑，启发在工作中进行分析。

技能训练：掌握质量过程问题的分析方法与改善方法，提高日常质量管理执行力。

课程特色：

实战：讲解剖析实战案例，情景带入更深刻，学习更容易

实践：课堂专项技能模拟，模拟实践更轻松，落实更简单

实操：课程结构环环相扣，系统记忆更简单，操作更方便

授课方式：

实战讲授+案例研讨+情景互动+落实行动

课程时间：

2天，6小时/天

培训对象：

生产中高层管理者、质量管理人员

课程工具：

SDCA 循环

PDCA 循环

质量成本模型

QFD 质量功能展开

质量目标分解图

目标 SMRAT 选择

质量管理“三不”原则

SIPOC 原理

流程分析图

流程 PI 点

流程标准建立四步骤

质量波动六因素分析

PFMEA

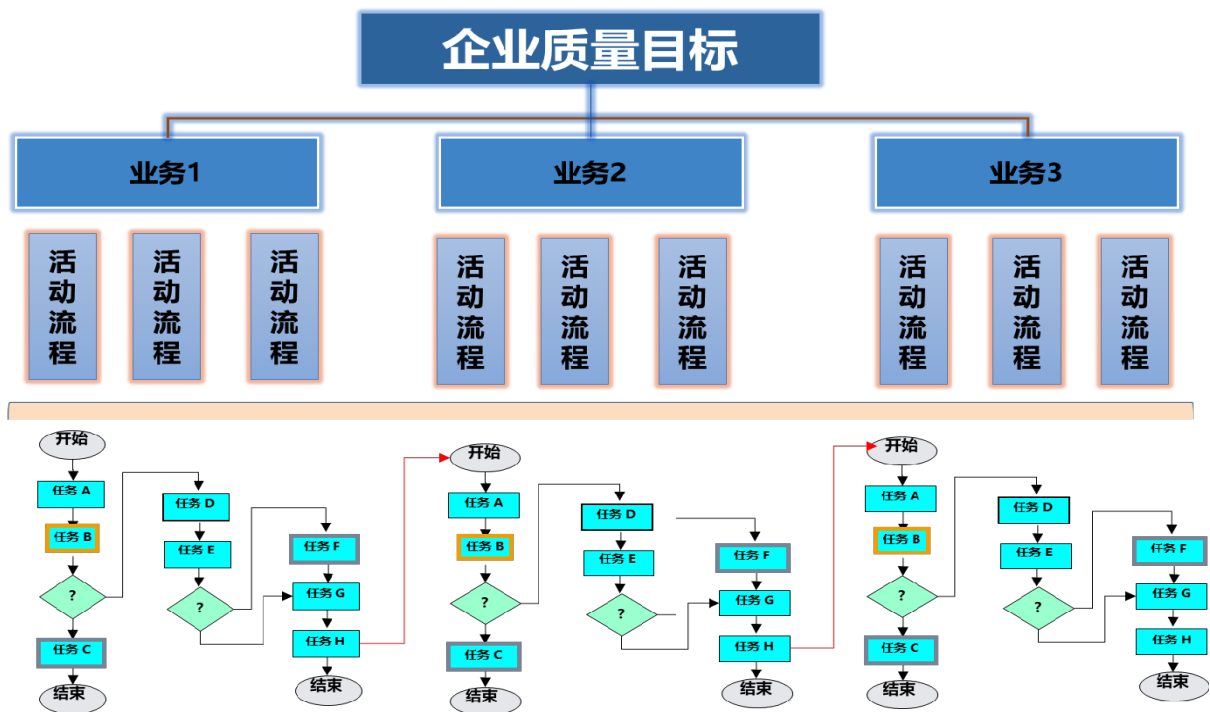
QC 活动十步骤

短间隔监控 (SIC)

单点改善法

QC 七大工具

课程模型：



课程大纲

第一部份：现代质量管理的需求

质量与质量管理

质量管理的三个视角

产品视角

客户视角

企业视角

质量管理发展过程

产品

产品+服务

产品+服务+体系

质量管理的七大原则

质量管理的两大循环

SDCA 循环

PDCA 循环

案例解析：315 晚会每年必开的底层逻辑。

第二部份：质量管理目标的策划

质量目标的经济性分析

企业的生产利润来源

质量成本模型

质量目标来源两大基础

客户之声

流程要求

市场质量目标之 QFD 应用

QFD 的定义

QFD 的应用范围

QFD 的应用步骤

质量战略方针目标的分解管理

方针的确定

质量目标 KPI 分解

质量目标 SMRAT 选择

质量目标 KPI 的评价管理

案例 1：返工真的带来了收益吗？

案例 2：某公司 QFD（质量功能展开）的应用解析。

案例 3：某公司质量目标分解与应用解析。

第三部份：质量流程管理的策略

流程与目标的关系

质量过程“三不”原则

流程管理 SIPOC 原理与应用

流程分析四步骤

业务

流程

活动

任务

宏观流程与微观流程的应用

流程分析

流程 PI 点提炼

流程 PI 点的数字化管理

流程标准化

标准建立

标准发布

标准执行

标准改善

案例 1：流程梳理与分析视频解析

案例 2：某公司流程标准建立与执行全过程解析

第四部份：质量问题预防与管理

质量波动的情况分析

随机波动

异常波动

过程波动的 6 种因素

人员变动

设备异常

原料更换

工艺调整

环境因素

测量变动

质量过程预防工具-FMEA 运用

什么是 FMEA 及其类型

PFMEA 的应用范围

PFMEA 在质量管理应用步骤

质量过程防错法应用

案例：某公司过程 FMEA 的应用步骤解析。

案例：防错法在质量过程管理的应用解析。

第五部份：质量管理持续改进

质量改善的必要性

树立问题改善思维

建立全员参与机制

营造持续改善氛围

质量改善组织建立四要素

有责任

有能力

有流程

有激励

质量改善方法——QC 活动十步法

单点解决法

差距分析

短间隔监控

合理化建议法

质量管理统计分析常用 QC 工具

检查表

柏拉图

散点图

因果图

分层法

直方图

控制图

案例 1：某公司质量改善组织建立与成果发表案例。

案例 2：某公司 SIC 短间隔监控改善解析。

第六部份：质量管理体系评价与推动

质量管理体系推动演变

卓越绩效管理评价诞生

卓越绩效管理体系循环逻辑

领导

战略

顾客与市场

资源

过程管理

测量分析与改进

结果

案例：某公司卓越绩效管理评价过程解析。

注：具体授课内容，根据企业实际需求与培训效果进行微调，以达到最佳的培训效果。