

企业重大质量问题分析与解决

徐志坚 (2天)

课程介绍

《企业重大质量问题分析与解决》课程，是现代企业质量管理层的核心课程。本课程从近二十年的实战经验的总结，阐述企业面临的问题，如何进行分门分类进行分析，并对重大不同质量类型的问题，如何进行诊断分析和解决，为企业中的质量管理人员系统解决重大质量问题提供借鉴和参考，学员通过学习，养成系统性的解决问题的策略和方法，有助提升学员在实践中解决问题的能力，从而对企业质量产生实质性的提升。

课程对象

- 1.公司的品质部中高层管理人员，各类品质工程师（DQE，SQE，PQE，CS）等
- 2.项目部的中高层管理人员及项目经理
- 3.产品研发部的中高层管理人员及研发工程师（结构，电子工程师）等
- 4.生产中高层管理人员及工艺工程师
- 5.其他对企业重大问题分析与解决有兴趣的人员

课程目标

- 1.让学员学会如何对碰到的问题进行分门分类
- 2.熟悉并掌握解决不同类型重大问题的分析及对策
- 3.让学员熟悉并掌握系统分析问题和解决问题的方法

课程内容

第一章 企业面临的问题带来的困惑

- 1.为什么我们通过 ISO 9001 还是有很多重大的质量问题发生
- 2.为什么我们碰到重大的问题总是束手无策
- 3.为什么解决过的问题过一段时间有会重复的冒出来

【提问互动】我们碰到问题和解决问题，习惯性思维是不是占到 70%

第二章 面对问题如何快速进行诊断

1.企业重大质量问题评价方法

- 1)质量问题发生的频率上的评价
 - A.同类问题每天都有发生
 - B.同一项目同一问题持续发生（1个月出现超过3次以上）
- 2)质量问题产生的失败质量成本上的评价
 - A.一次失败的成本超过本次订单的 10%

B.同类不良失败成本占总失败成本的 30%以上

3)质量问题发生产生的后果进行评价

A.不良直接危害到生命

B.不良导致整个产品性能失效

4)质量问题可能发生的关联危害进行评价

A.一次不良导致高价值产品（超出自身价值 30 倍以上）失效

B.一次不良导致成品超过 3%

5)质量问题可能触犯法律法规方面进行评价

A.违反安全性法规

B.违反 Rohs 或 REACH 规定

C.违反国家强制性要求

D.不满足行业特定要求

2.问题属性分类及从重性原则的应用

1)问题属性分类方法

2)复杂的问题从重性原则

3)分析问题来源的分类判定方法

【案例分享】某客户购买的手机，突然不能充电的问题诊断分享

【提问互动】现实的问题一般都是复杂的问题，对吗

第三章 企业重大质量问题发生可能来源及对策

1.系统运行不过带来的质量问题及对策

1) 系统运行不规范带来的质量问题

A.ECN 的变更带来的质量问题

B.没有执行流程带来的质量问题

C.品质系统对某些流程没有进行界定

D.品质系统某些流程设置不合理导致的质量问题

2) 系统运行不规范质量问题的对策

A.建立体系运行监督机制

B.制订管理层的执行奖惩制度

C.增加体系的检讨次数

【案例分享】某企业生产的手机前壳出现脆裂分析

2.设计材料及规格带来的质量问题及对策

1) 设计材料及规格带来的质量问题

A.设计材料不能满足客户产品要求

B.设计规格不能满足客户产品要求

C.设计工艺参数不能满足客户要求

D.设计的产品性能不能满足客户要求

2) 设计材料及规格方面质量问题的对策

A.QFD 质量功能展开表识别客户需求

B.通过测试对产品材料进行评审

C.通过产品试产对设计规格进行验证和评审

D.通过 DOE 对不同工艺参数组合进行验证

E.通过产品的可靠性及性能指标测试及验证

【案例分享】某企业生产的手机在客户端出现电池不耐用的问题分析

3.过程控制带来的质量问题及对策

1) 过程控制带来的质量问题

A.来料问题导致的不良

B.作业人员没有执行标准的作业程序和内容

C.管理不当带来的问题

D.生产设备带来的问题

E.作业方法（包括检验方法）的不当带来的问题

F.生产环境的改变带来的问题

2) 过程控制带来质量问题的对策

A.来料的不良的控制及预防

B.通过对人的培训和管理进行控制

C.应用科学的管理方法进行控制

D.通过评价设备保养进行控制

E.通过试产对产品加工方法进行评价

F.通过试产对环境改变进行评价

【案例分享】某企业生产的手机在某地出现信号经常跳水的客户投诉

4.特定组合导致的质量问题及对策

1) 多种因素组合产生的质量问题

2) 综合应用品质工具进行分析和改善

【工具与模板】问题分析鉴定应用模板

第四章 企业重大问题分析与处理案例分享

1.8D 报告判断合格的标准

1)8D 报告包含的 8 个步骤的简述

2)8D 报告必须满足的几大原则阐述

【提问互动】如何才能对 8D 分析报告进行关闭

2.对讲机防水不良质量问题分析与处理案例分享

3.手机外壳脱漆不良分析与处理案例分享