

# 品质意识提升培训

## 【课程背景】

现代制造企业面对激烈的市场竞争，必须从内部管理着手，从人着手、从观念着手、从制度流程着手，整体提升内部管理水平，不但提升产品质量、同时要大幅度提升生产效率、降低生产成本，这样才能保证企业基业长青。

而要达到以上目的的方法与路径就是走精益管理之路，走精细化管理之路、走以人为本的管理升级之路。

品质是企业立命之本，追求零不良，需从根源上分析及改善，需掌握相应工具方法。

张老师在世界五百强企业成功推行精益生产多年，又在咨询公司从事企业精益落地辅导多年，能够把世界精益本土化，把西方智慧中国化，既熟知甲方运营需求，又有乙方精益落地实操经验，作为亲自辅导上百家企业的资深老师,将以大量成功案例来引导大家，如何知而行，行而易，让精益真正成为一种文化，为企业发展添砖加瓦，为个人的成长赋能助力！

精益制造系列课程，是张老师根据 19 年制造业管理经验及精益管理咨询、培训经验以及对中国制造企业的现状研究，专为制造企业精心打造的经典课程。

## 【课程收益】

- 了解什么是质量和质量管理的定义
- 掌握现场质量管理方法要点
- 通过品质意识提升及品质改善，保障交付和业绩；
- 有效的培养团队质量意识，从而提高团队素质和工作效率
- 能帮企业找出不知不觉中造成品质不良的根本原因；
- 掌握 5WHY、QC 小组活动推动关键程序和方法
  - 深入了解优秀企业在品质方面的探索与实践；

## 【课程方式】

课程讲授 60%，案例分析及互动研讨 40%

### 【课程对象】

企业一线员工、相关管理人员（适合管理人员为主）

### 【课程特色】

源于实战：以客户需求驱动的咨询引导型培训，以最前沿科技和典型案例演练启迪学员；

逻辑性强：理论、实践、研究成果高度结合，用通俗易懂的语言使各类学员听懂并掌握；

深入浅出：现场教学既幽默风趣又富有哲理，结合研究成果和实践经验进行现身说法；

价值度高：课程内容经过市场实战打磨，使学员由外行变成内行的知识利器；

方法论新：专业知识+刻意练习+问题改善；

### 【课程时间】

1天，6小时

### 【课程大纲】

#### 第一讲：质量概念与质量意识

##### 一、质量安全事件分享……

互动：有什么感触

##### 二、什么是质量及质量管理

1、质量管理的发展史

2、质量管理的三大目标

3、十种最常见的错误

4、常见不良的类型

5、制程中导致不良的情况

案例：几个故事耐人寻味，有助于你改变观念…

### 三、质量意识相关概念

- 1、质量意识的建立
- 2、质量意识的具体内容
- 3、质量意识的重要性
- 4、质量意识的形成
- 5、质量意识的体现

案例：质量关我什么事？

互动：有什么感触与如何改变

### 第二讲：怎么样做出品质合格的产品

#### 1、质量管理的五不放过原则

零缺陷原则

三不原则

员工“三按”原则

#### 2、制造单位过程质量管理的四不政策

#### 3、4H 质量意识

#### 4、质量异常处理流程

#### 5、不合格品处理流程

#### 6、员工的工作质量具体要求

怎样做好自检工作呢？

如何保证第一次做对呢？

量具的正确使用与维护保养

连问五次为什么?(5W2H 分析法)

**案例：我们通过几个练习和游戏来说明一些事情**

**互动：我们存在哪些典型问题？如何改善**

### **第三讲：现场品质管理的基本要素**

1、掌握品质变异的 4MIE 要素

2、人员的管理

3、让机器设备“听话”

4、材料的管理

5、环境的管理

6、方法的运用

“四化”建设：

品质历史档案建立；

运用 PDCA 的管理循环来解决品质问题；

运用 5why 来解决品质问题；

QCC 活动开展；

改善提案活动推行；

5S 活动推行；

统计技术应用…

### **案例：经典质量案例分析**

7、现场管理品质的秘诀

产品品质不良的四大环节

事半功倍的做法 – 研发、技转阶段的控制点

减少争议和内耗的做法 – 管理支援、品质要求、标准的控制点

**互动：我们存在哪些典型问题？如何改善**

## **第四讲：5Why 问题分析法**

一、5Why 分析法简介

二、5Why 解决问题的方式和步骤

把握现状(5W2H)

原因调查

改善对策

再发防止

三、5Why 的应用原则和要点

四、5Why 经典案例解析

五、5Why 的精髓

**案例：5WHY 改善案例分享**

**互动：我们存在哪些典型问题？如何改善**

## **第五讲：QC 活动推进程序-质量改善小组活动**

### **QC 活动推进的十个步骤**

#### **1. 第一步：组建团队**

1) 组建团队的原则

2) 组建团队的形式

3) 圈长与圈员的职责

#### **2. 第二步：选定课题**

1) 选题的原则

2) 选题范围：五大管理对象、六大管理目标

3) 选题步骤

### **3. 第三步：把握现状**

1) 观察现场

2) 收集数据

3) 分析数据

4. 第四步：设定目标

### **5. 第五步：分析原因**

1) 特性要因图

2) 5 Why 法

3) 头脑风暴

6. 第六步：验证要因

### **7. 第七步：实施对策**

1) 提出对策

2) 实施对策

3) 评估对策

8. 第八步：确认效果

### **9. 第九步：巩固措施**

1) 标准化

2) 员工培训与工作指导

3) 定期检核与总结

### **10. 第十步：总结与计划**

案例分享与实战演练

**8D 品质改善格式与案例参考**

## 第六讲：品质防错技术

### 一、削减质量成本

- 1、品质不良如何产生的？
- 2、十种人为错误
- 3、日常变化点

### 二、防错技术的四种类型

- 1、信息加强型防错
- 2、接触型防错
- 3、计数型防错
- 4、动作顺序控制防错

### 三、防错的五类方法

### 四、防错的五大原则

### 五、防错的十大原理

- 1、断根原理
- 2、保险原理
- 3、自动原理
- 4、相符原理
- 5、顺序原理
- 6、隔离原理
- 7、复制原理
- 8、层别原理
- 9、警告原理

## 10、缓和原理

**案例：改善案例分享**

**互动：我们存在哪些典型问题？如何改善**

课程收尾

1. 回顾课程

2. 答疑解惑

3. 合影道别