

全面质量管理实战培训

【课程背景】

“质量是企业的生命”，全面质量管理是以产品质量为核心，建立起一套科学严密高效的质量体系，以提供满足用户需要的产品或服务的全部活动。

全面质量管理即 TQM(Total Quality Management)就是指一个组织以质量为中心，以全员参与为基础，目的在于通过顾客满意和本组织所有成员及社会受益而达到长期成功的管理途径。在全面质量管理中，质量这个概念和全部管理目标的实现有关。

如何建立企业实战的全面质量管理？这是企业管理层的核心需求，为此开发以下课程。

【课程收益】

- 了解什么是质量和质量管理的定义
- 掌握先期产品质量策划方法
- 研产衔接各阶段质量管理
- 掌握质量特性识别与控制方法
- 掌握现场质量管理方法要点
- 掌握 QC 小组活动推动关键程序和方法
- 有效的培养团队质量意识，从而提高团队素质和工作效率

【课程方式】

课程讲授 60%，案例分析及互动研讨 40%

【课程对象】

品质部/生产部/工艺负责人、品质主管、车间主管、工艺主管及骨干人员

【课程特色】

- **体验式学习**：真实场景演练；
- **源于实战**：课程内容来源国内领先企业的实践经验，注重实战；
- **专业易懂**：将专业的品质管理模式和过程，采取简单易懂的案例进行阐述；
- **价值度高**：课程内容经过多家世界 500 强企业验证，对企业研发管理模式转变和提升大有裨益；

【课程时间】

1-2 天，6 小时/天

【课程大纲】

第一讲：质量意识---品质管理概述

- 1、质量的本质？
- 2、品质管理的原则
- 3、什么叫做全面质量管理
- 4、品质管理的原则
- 5、品质管理的度量
- 6、品质管理的实施

第二讲：APQP 先期产品质量策划---运筹帷幄做规划

- 1、产品质量策划的概念
- 2、产品质量策划的基本原则
- 3、第一阶段 计划和确定项目
- 4、第二阶段 产品设计和开发
- 5、第三阶段 过程设计和开发

- 6、第四阶段 产品和过程确认
- 7、第五阶段 反馈、评定和纠正措施
- 8、控制计划

讨论：我们公司先期产品质量策划缺失哪些？如何控制？

第三讲：研产衔接各阶段质量管理--源头预防改善

一、研产衔接过程中存在的常见问题

二、新品导入各阶段细节

- 1、工业设计造型阶段；
- 2、产品设计评审和结构手板阶段；
- 3、开展制造端新品评审；
- 4、产品模具阶段；
- 5、模具设计评审表；
- 6、产品模具首样阶段；
- 7、试制阶段；中试车间开展的工作；
- 8、产品试产阶段；
- 9、试制试产总结报告；
- 10、产品投产鉴定、量产阶段；
- 11、产品技术交接：建立产品履历表

案例：新品导入制造端操作指引

实战：我们公司研产衔接过程中存在的常见问题，如何改善？

第四讲：品质管理十大工具--掌握高效方法

1、抽样检查

2、8D 管理

D1：描述问题

D2：采取紧急应对措施

D3：分析确定根本原因

D4：选择永久措施

D5：实施及验证效果

D6：控制永久措施

D7：预防再发生

D8：恭贺成功

3、4M1E 工作法

4、FMEA 失效模式

5、作业标准化

加工方法标准化

加工顺序标准化

加工周期标准化

设备操作标准化

工具摆放标准化

堆放位置标准化

检验规程标准化

异常处理程序化

工位器具、搬运容器标准化

在制品数量标准化

6、质量控制点

编制质量控制点明细表

上道输入合格率 100%

人员经过培训，具有上岗证

保证设备应处于完好状态

制定作业指导书

确定计量检测用具合格有效

保持生产环境符合规定要求

应用数理统计分析质量原因

7、防错技术

8、PDCA 循环

9、QC 七工具

10、QC 活动小组

研讨互动与实战演练

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

第六讲：品质防呆防错管理--杜绝发生源

一、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

二、防错的五类方法

三、防错的五大原则

四、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：5WHY 改善案例分享

案例：改善案例分享

第七讲：常见质量改善工具--掌握实战工具

1. 鱼骨图
2. 层别法
3. 头脑风暴
4. 矩阵图
5. 其他常用工具

案例分析与实战演练

课程收尾

1. 回顾课程
2. 答疑解惑
3. 合影道别