

质量经理、质量工程师实战研修

讲师：赵又德

【课程背景】

质量的重要性已为所有企业认同，但企业重视的大多是如何加强质量检查，却不重视质量工程的研究；只注重产品质量的合格率，却忽视了质量损失给公司带来的金钱代价；只收集了一摞摞的数据报表，却没有应用数据进行统计总结规律性的结论；面对变化莫测的市场，客户严苛的要求，质量出现问题，却没有系统的通过流程及严谨的科学方法解决，只是应付了事。

因此，提高质量专业人员的质量管理水平及技能，不断加强质量问题意识及改善措施实施等工作方式和方法，势在必行，对公司质量、信誉、[成本](#)和发展都将产生举足轻重的作用。

【课程收益】

1. 掌握如何提高自身质量意识及质量数据管理改善
2. 掌握如何通过质量成本核算方法实施改善
3. 掌握如何通过高效的质量保证系统确保产品质量
4. 掌握质量改善方法、工具应用及瓶颈突破技能
5. 掌握质量经理自身能力提升技能

【课时】

2天

【课程大纲】

一、质量问题意识与分析技能

1、 质量问题的意识与定义

- 省思：台湾塑化剂污染有毒食品事件

- 什么是问题
- 定义问题的基本原则
- 走出质量管理的 6 大误区
- 阻碍质量发展的 4 个要素
- 研讨：这些问题如何正确地描述与陈述

2、 如何看待质量成本与改善

- 质量成本的系统框架与方向
- 质量成本的科目分解与标准化系统
- 员工核算质量成本的 5 种方法
- 面向财务的质量成本分析方法
- 案例：某公司财年的质量成本总报表分析

3、 质量数据管理与分析技术

- 质量数据管理的目标与内容
- 采集真实的质量数据信息是数据管理的前提
- 学会使用统计工具，快速统计质量数据
- 分析质量数据，挖掘有效的质量数据信息
- 运用计算机技术，自动化处理质量数据信息
- 建立质量数据库，实现质量数据信息共享管理
- 质量数据管理的现状检测与持续改进
- 案例分析

二、 高效的质量保证系统及措施

1、 设计过程质量控制

- 设计质量控制的方式
- 产品质量先期策划（APQP）

- 质量功能展开 (QFD)
- 潜在失效模式及后果分析 (FMEA)
- 案例分析

2、 供应商质量控制

- 供应商质量调研及跟踪
- 对供应商进行来源检验
- 利用供应商数据
- 供应商质量问题处理
- 供应商总体表现评估
- 案例分析

3、 生产过程质量控制

- 生产过程质量管理的目标与内容
- 利用 QC 工程图规范检点作业
- 活用作业指导书，指导员工正确操作
- 结合管制图轻松做好过程质量控制
- 运用防呆设计，减少工作失误概率
- 将质量操作经验与技能标准化
- 现场质量管理的现状检测与持续改进
- 通过样品试制管控批量生产质量
- 从首件检验开始做好质量管理
- 做好制程检验是质量检验的关键
- 学会用质量控制点进行线上检验
- 做好生产过程中的换线质量控制
- 科学处理生产线上的不合格品
- 即时管控成品入库与成品出库过程
- 掌握抽样技术，让检验工作轻松化

- 通过员工自我管理，从源头管控质量
- 质量检验管理的现状检测与持续改
- 案例分析

三、质量改善方法、工具及瓶颈突破技能

1、质量改善方法

- 质量改善管理的目标与内容
- 针对数据分析结果，改善质量问题
- 学会用 5W1H 分析法将质量问题摆在面前
- 采用质量问题归零，追求质量零缺陷
- 利用 8D 工作法，妥善处理客户投诉
- 完善客户抱怨机制，圆满处理客户抱怨
- 开展 QCC 全员提案改善，激发自身质量改善热情
(QCC 组建、职责、改善步骤)
- 推行质量提案改善制度，积极改善质量问题
- 利用 PDCA 循环法，实现质量改善循环
- 质量改善管理的现状检测与持续改进
- 案例分析

2、质量改善常用工具应用

- 鱼骨图：鱼骨追原因----寻找因果关系
- 柏拉图：柏拉抓重点----找出“重要的少数”
- 层别法：层别作解析----按层分类,分别统计分析
- 查检表：收集数据----调查记录数据用以分析
- 散布图：看相关----找出两者的关系
- 直方图：方显分布----了解数据分布与制程能力
- 管制图：找异常----了解制程变异

- 案例分析

3、突破现场质量问题解决方案的瓶颈

- 建立全员问题解决的意识方法与步骤
- 强化全员工具应用的能力的 4 部曲
- 问题背后金钱的量化思维转变
- 避免解决方案与执行形成“烂尾楼”
- 化解团队管理的冲突及油条式成员
- 案例分析

四、质量经理自身能力提升技能

1、卓越质量经理的 6 项修炼

- 第一项修炼：持之以恒的学习力
- 第二项修炼：多谋善断的决策力
- 第三项修炼：化解冲突的沟通力
- 第四项修炼：人才复制的教导力
- 第五项修炼：绩效推动的改进力
- 第六项修炼：凝聚团队的向心力

2、质量经理的沟通技巧

- 沟通的两个“70%”之说
- 沟通三解
- 沟通带来高效管理
- 高效沟通的过程
- 沟通的四大障碍
- 克服沟通障碍的九大策略

3、质量目标与绩效考核

质量目标的设定与管理制度

- 质量目标管理的 PDCA 循环
- 常见的质量目标分解的 3 个方法
- 质量绩效分析与步骤
- 质量绩效考核要点
- 案例分析：班组质量分析月统计表分析
- 案例分析：月奖金分配统计表分析