

# 《卓越质量之路-提升质量的策略和方法》

主讲：俞璇老师

## 【课程背景】

大部分的中国企业，还停留在 30 年前——“质量是依靠检验的 / 质量是检验出来的”、或“质量只是质量部门的责任”，这些错误和过时的思想。

俞璇老师在十余年企业咨询和培训的经历中，观察到了中国企业及其质量管理者们，无论是在管理意识、部署策略、落地执行、还是方法工具，或多或少都存在些误区。因此，为了给企业带来一套真正可落地的全面质量管理方法体系、为了帮助企业培养出一批具备实操能力的全面质量管理储备人才，俞璇老师精心策划和设计了本期课程。

本期课程内容设计饱满紧凑，包含大量的实用方法工具、大量的推行方法和实操步骤包含其中，并结合丰富的案例讲解和课堂游戏，互动性强，是多年来市场与企业高度认可和赞誉的热门实战课程。

## 【课程收益】

- ◆ **系统学习**，掌握全面质量管理的完整知识概念、体系及其运用方法；
- ◆ **解决问题**，通过系统培训和实战辅导，使参训学员充分掌握分析问题、解决问题的方法论；
- ◆ **实战导向**，全面质量管理是一门实战方法技术，大量的工具方法与实操经验让学员可以立即运用在实践工作中；
- ◆ **见贤思齐**，学习世界顶级全面质量管理标杆公司/工厂的优秀实践案例和先进经验。

## 【课程时间】

1~2 天，6 小时/天

## 【课程对象】

企业运营部门（包含但不限于采购、生产、质量、技术、物流、工程、HR 部门等）负责人（总监、经理）、骨干业务人员、一线工作者、储备人才。

## 【课程方式】

讲师讲授+案例分析+分组游戏+角色扮演+沙盘体验+情景模拟+实操演练

## 【课程大纲】

### 第一讲：质量管理 - 理念篇

#### 1. 质量的概念及质量观的演变

- 1) 什么是质量？
- 2) 质量管理的沿革历程
- 3) “质量是检验出来的”时代
- 4) “质量是生产出来的”时代
- 5) “质量是设计出来的”时代
- 6) 质量概念的演进：主体和客体的演进
- 7) 质量意识及其重要性
- 8) 狭义的小质量观与广义的大质量观的对比

#### 2. 全面质量管理 TQM 体系剖析

- 1) 企业中的三种过程改进类型
- 2) 三全一多：全过程、全员、全组织、多方法
- 3) 六球模型：保持全员参与的六个要点
- 4) 九个步骤：解决质量问题的九个步骤

课堂研讨：全面质量管理的八大要素，我们的欠缺点在哪里？如何弥补？

## 第二讲：质量管理方法篇：质量工具大集合

### 1. 被动型质量改进工具

- 1) 被动型改进问题的流程步骤
- 2) 传统的 QC 七步骤及其运用
- 3) 鱼骨追原因：鱼骨图
- 4) 帕拉抓重点：帕拉图
- 5) 头脑风暴 + 五个为什么
- 6) 因果矩阵：理清错综复杂的质量影响问题和原因

课堂练习：被动型改进的运用

课堂练习：企业中实际存在的问题点的解决方案讨论

### 2. 主动型质量改进工具

- 1) 主动性改进的九大步骤
- 2) 解决主动型问题的步骤模型
- 3) 关联图
- 4) 亲和图
- 5) 系统图
- 6) 矩阵图

案例分析：变被动型改进为主动型改进的案例

课堂练习：主动型改进的运用

课堂练习：企业中实际存在的问题点的解决方案讨论

### 3. 控制型与质量标准化工具

- 1) 标准化及 SDCA
- 2) 质量标准化的管理方法与原则
- 3) 防错原理及防错法

课堂练习：防错原理的头脑风暴

课堂练习：我们企业的标准化管理问题及解决方案研讨

### 4. 客户需求分析与质量因素分析工具

- 1) 识别客户及客户需求 VoC
- 2) 收集客户需求 VoC 的方法
- 3) 卡诺模型 KANO

案例：客户及客户需求识别与分析

课堂演练：客户需求分析练习 – VoC+卡诺模型+CTQ 树图

## 课程提供的工具与模板（全部可编辑版本）：

报告模板：

- 1) 质量屋模型
- 2) PDCA 项目报告模板（PPT 版本）
- 3) 合理化建议表单（word 版本）
- 4) 内部客户导向体系（word 版本）

工具模板（包括但不限于）

- 1) 课堂与课后练习的全部原始数据（excel 版本）
- 2) 排列图
- 3) 关联图

- 4) 直方图
- 5) 亲和图
- 6) 层别图
- 7) 系统图
- 8) 过程决策程序图
- 9) 因果图
- 10) 散布图
- 11) 因果矩阵图
- 12) 优选矩阵图
- 13) 检查表
- 14) 矩阵数据分析法
- 15) 控制图
- 16) 箭条图
- 17) 4W2H 表格
- 18) 名义组技术
- 19) 多重投票法
- 20) 力场分析
- 21) 质量功能展开图 QFD
- 22) SWOT 分析
- 23) 平衡记分卡
- 24) 卡诺模型
- 25) CTQ 树图
- 26) 供应商质量评选表格
- 27) .....