

《搭建可落地的企业质量文化》

主讲：杨朝盛老师

【课程背景】

质量文化(Quality Culture) 是指企业在生产经营活动中所形成的质量意识、质量精神、质量行为、质量价值观、质量形象以及企业所提供的产品或服务质量的总和。企业质量文化是企业文化的核心，而企业文化又是社会文化的重要组成部分。企业质量文化的形成和发展反映了企业文化乃至社会文化的成熟程度。质量文化的培育和建设是个艰难的、长期的过程，需要从社会、文化、法律、社会心理等多角度去努力研究和探索。但在企业实际搭建质量文化的过程中，发现有诸多痛点：

- ◇ 口号喊得山响，却不知道如何让质量文化落地。
- ◇ 一阵风式的搞运动，一两个月后就凉了。
- ◇ 碎片化抓落实，东一榔头、西一棒槌，不成体系，也无法复制。

杨朝盛老师有着多年的**全面质量管理 (TQM)** 和**质量文化**推行成功的经验，善于运用体系化和模块化思维建立强大的质量文化管理体系；杨老师还具备中高层任职的丰富经历，具有经营层面的宏观视野，懂得如何从企业经营层面来看待质量文化的深层次意义和定位，从意识到体系，到工具，帮助企业搭建可落地的企业质量文化，为企业全面质量管理的推行奠定意识和文化基础，锻造企业最核心的竞争力。

本课程采用**理论结合案例**的授课方式，帮助企业理解和掌握建立质量文化的意义、方法和工具，使企业在推进企业质量文化建设中少走弯路，达到从根本提升企业产品质量的制度保证。

【课程收益】

- 真正理解企业质量文化的内容和意义。
- 深度解构企业质量文化的价值和定位。
- 掌握企业质量文化的建设方法和工具。
- 奠定全面质量管理 (TQM) 的基础。
- 全面提升产品质量，降低质量损失，树立品牌形象，获得客户认可。

【课程对象】

中高层干部、质量管理人员

【课程时间】

1天 (6小时/天)

【课程大纲】

一、什么是文化？什么是企业文化？

1. 跨国婚姻中的“清明节扫墓”冲突

案例分享：一对跨国夫妻（中国丈夫+美国妻子），丈夫坚持每年清明节跨越重洋回国扫墓，妻子认为“工作忙、非长假、路途远”难以理解，矛盾最终导致离婚。课前破冰小故事分享，旨在阐释精神文化如何外化为行为方式的矛盾。

2. 文化的基本概念

- 文化的定义
- 文化的作用
- 文化的内涵和特征
- 文化的要素和内容
- 文化的类型
- 文化和制度的区别
- 什么是企业文化？

案例分享：海尔“激活休克鱼”：用文化盘活企业——从散漫到自律，形成“海尔人”的认同感。分享海尔集团的这个案例旨在阐释文化是如何重塑群体行为的。

二、什么是企业质量文化？

1. 什么是“质量”？

- 五位质量大师对质量的定义
- 为什么要重视质量？（质量是利润之源）

案例分享：质量问题带给世界的伤痛（毒奶粉事件、手机充电器电死人事件、游乐设施坠亡事件、印度火车脱轨事故、航空事故、电池着火爆炸事故等）。分享这些案例旨在说明质量问题的严重后果以及对企业造成的不可估量的负面影响。

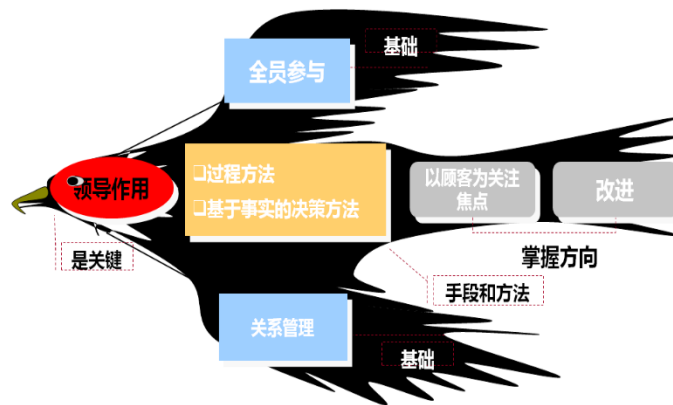
2. 什么是质量意识？

- 意识是什么？
- 什么是质量意识？
- 质量意识如何提升？
 - 质量认知的提升
 - “三不”原则
 - “五不放过”原则
 - 树立自检意识
 - 树立 100-1=0 的意识
 - 树立持续改进的意识
 - 树立预防为主的观念
 - 具有良好质量意识的体现

案例分享：降落伞的合格率达到 100% 的故事

3. 什么是质量文化？

- 质量文化的定义
- 质量文化与企业文化的关系
- 质量文化的要素与内容
- 质量文化构成的维度和层次
- 质量管理五大定律
- 质量管理七大原则
- 以顾客为关注焦点
- 领导作用
- 全员参与
- 过程方法
- 持续改进
- 循证决策
- 关系管理



案例分享：海尔砸冰箱的故事。

三、如何搭建可落地的质量文化？

1. 质量文化要从培训做起

- 质量管理体系 (QMS) 的培训
- 质量意识的培训
- 质量工具的培训
- 产品知识的培训
- 工艺知识的培训
- 客户要求的培训
- 质量知识推送服务

2. 质量文化建设从小的改善入手

- 建立质量问题改善提案的管理机制
- 建立品管圈 (QCC) 运行机制

案例分享：分享典型 QCC 活动成功的案例。

3. 编制质量知识手册

- 质量知识手册的作用
- 如何编制本企业定制的质量知识手册

- 如何使用质量知识手册

案例分享：分享某知名企业质量知识手册。

4. 完善质量管理手册 (QM)

- 质量管理手册的战略意义
- 质量管理手册的实际作用

案例分享：分享一份完整的质量管理手册。

5. 建立质量案例库

- 来料质量案例库
- 制程质量案例库
- 成品质量案例库
- 客服质量案例库

案例分享：分享质量案例库。

6. 发布质量红线

- 质量红线的内容
- 质量红线的奖惩措施
- 组织年度“质量红线守门员”评比活动

案例分享：分享某企业的“质量十大红线”。

7. 质量授权

- 质量门的建立
- 质量裁定权

8. 组织好每年 5 月“五一质量劳模”评比活动

- 组织策划“五一质量劳模”评比方案
- 荣誉奖励为主、物质奖励为辅

9. 组织好每年 9 月的质量文化月活动

- 横幅、标语及宣传栏
- 组织质量知识竞赛
- 组织质量技能比赛

10. 质量文化的增强回路

- 领导表扬（公开口头、表扬信）
- 争取获得客户书面认可（邮件、奖杯）
- 荣誉系统的建立
- 积分系统的建立

11. 政府质量奖

- 市质量奖申报

- 省质量奖申报
- 中国质量奖申报