

# 《全面质量管理体系高阶研修课程》

## 中高层管理人员战略质量管理精要

主讲：杨朝盛老师

### 【课程背景】

企业质量管理实践中，各类片面理论易引发认知偏差：

- 服务质量决定论：过度依赖售后服务弥补产品质量短板；
- 生产质量决定论：忽视设计缺陷，仅凭制造能力掩盖问题；
- 来料质量决定论：将质量责任完全归咎于供应商。

全面质量管理（TQM）强调系统性思维，需覆盖产品全生命周期。然而，如何将研发、供应、生产、服务等环节高效协同？如何通过战略规划与资源整合实现卓越绩效？本课程聚焦中高层管理者的核心职责，提炼质量管理的关键战略抓手，助力企业构建端到端质量竞争力。

### 【课程收益】

- **全局视角**：掌握产品全生命周期（研发→供应→生产→服务）的质量管理逻辑与协同机制；
- **战略工具**：学习 APQP、供应商分级管理、SPC、客户满意度模型等核心工具的应用策略；
- **资源整合**：理解跨部门协作、供应商关系优化、客户需求驱动的质量改进方法论；
- **绩效提升**：通过案例与模拟，探索从质量管理到卓越绩效的转型路径。

### 【课程简介】

本课程以“战略驱动、系统协同”为主线，围绕四大核心模块展开：

1. 质量战略规划：从研发源头到客户终端的质量目标设定与资源分配；
2. 供应链质量协同：供应商选择、绩效管理与风险防控；
3. 生产质量精益化：过程控制、现场管理与持续改善；
4. 客户价值创造：需求洞察、投诉闭环与忠诚度提升。

### 【课程对象】

企业总经理、质量总监、研发/生产/供应链/服务部门负责人等中高层管理者。

### 【授课方式】

高管研讨+案例推演+分组对抗+战略演练

- 学员按职能混合分组（4-6人/组），避免同部门集中；
- 模拟企业全流程质量管理决策，按组累计积分；
- 结合行业标杆案例（如汽车、电子、快消），剖析战略落地难点。

### 【课程大纲】

#### 第一部分 质量战略规划：从研发到客户的价值链设计

##### 1. 研发质量的核心杠杆

- APQP 流程：策划→设计→验证→量产的闭环管理
- 风险管理：DFMEA/PFMEA 在研发前端的应用

- 质量功能展开 (QFD) : 将客户需求转化为技术标准

## 2. 供应链质量战略

- 供应商分级与差异化管控策略
- 生产件批准 (PPAP) 与供应商早期介入 (EVI)
- 来料质量与成本平衡的决策模型

## 3. 跨部门协同机制设计

- 质量目标与 KPI 的横向分解
- 研发、采购、生产、服务的数据共享平台构建

**演练 1 : 某新品研发项目中的资源冲突与优先级决策**

## 第二部分 供应链质量协同 : 风险防控与绩效提升

### 1. 供应商全周期管理

- 寻源评估 : 技术、质量、响应能力的综合权重设计
- 绩效监控 : 质量成本 (COQ)、交付准时率、问题关闭率
- 关系管理 : 从博弈到共赢的伙伴关系建设

### 2. 来料风险防控

- 统计抽样 (AQL) 与 8D 问题解决法的联动应用
- 供应链中断预案与双源采购策略

### 3. 供应商赋能

- 精益六西格玛在供应商端的推广路径
- 联合改善项目 (如 VAVE) 的激励机制

**案例剖析 : 某车企因芯片短缺引发的供应链质量危机应对**

## 第三部分 生产质量精益化 : 过程控制与持续改善

### 1. 现场质量管理原则

- 三不原则 (不接收、不制造、不流出不良品)
- 变化点管理 : 人、机、料、法、环的动态监控

### 2. 统计过程控制 (SPC) 实战

- 过程能力指数 (Cp/Cpk) 分析与改进方向
- 管制图在异常预警中的应用

### 3. 质量成本优化

- 预防成本与失败成本的平衡模型
- 快速响应机制 (Andon 系统) 与报废率降低

**演练 2 : 某工厂良率骤降的根因分析与改善对策**

## 第四部分 客户价值创造：从满意到忠诚的闭环管理

### 1. 客户需求洞察

- 卡诺模型（基本型→期望型→魅力型需求）
- 大数据在客户需求预测中的应用

### 2. 投诉处理与品牌修复

- 投诉升级机制与公关危机应对
- 根本原因分析（5Why）与预防再发策略

### 3. 客户关系战略

- VIP 客户管理：专属服务与需求预判
- NPS（净推荐值）与客户终身价值（CLV）提升

**案例剖析：某家电企业因服务延迟导致的客户流失复盘**

## 课程总结与战略落地

### 1. 核心工具回顾：APQP、SPC、KANO、8D

### 2. 行动规划：基于企业现状制定 3 项质量战略优先任务

### 3. 高管承诺：签署《质量战略实施倡议书》

**分组发表：各组展示行动方案，高管团队点评与资源承诺**

**颁奖仪式：优胜小组授予“质量战略先锋”称号**

## 【课程特色】

- 1. 战略导向：**摒弃操作细节，聚焦资源分配与决策逻辑；
- 2. 实战演练：**通过模拟推演暴露管理盲点，强化系统思维；
- 3. 高层互动：**直接关联企业实际痛点，推动变革承诺落地。