

班组质量意识与品质提升课纲

课程背景:

“质量是企业的生命”，企业推行 TQM，是质量管理的根基，又是质量管理提升重要的支柱，本课程系统讲授了班组质量管理的发展特点、全面管理在企业中的推行应用、相关分析统计工具的使用及班组质量管理体系的结合等。

课程目标:

本课程系统讲授了最先进的质量管理理念、班组质量管理的特点与应用、统计分析技术等，结合目前国内企业质量管理的现状设置，帮助企业发现问题，提升员工质量意识，提高质量管理能力。通过本课程的学习，学员能够：

1. 明确质量的定义、TQM 的实质
2. 增强质量意识，突破质量控制的传统思想
3. 明确班组质量管理的重点工作，理解自身应承担的质量责任和要求
4. 掌握先进的质量管理理念及班组质量管理过程常用方法和技巧
5. 会用班组质量管理的提高产品质量
6. 灵活使用国家标准中的针对批次抽样检验标准

课程大纲：：

一、班组质量管理的基本知识

- 1、案例分析：工作过程认识质量管理
- 2、质量和质量管理的基本概念
- 3、质量管理的发展历程
- 4、班组质量管理（TQM）的概念与内容
- 5、班组质量管理（TQM）与 ISO9001/TS16949、六西格玛、精益生产的区别
- 6、分组练习：运用 SIPOC 过程识别法分析过程质量控制点

二、质量保证与质量管理“三步曲”

- 1、案例分析：客户为什么对投诉处理结果不满
- 2、质量保证与朱兰的质量管理“三步曲”
- 3、质量策划的内容与要点
- 4、质量控制的工具与技术
- 5、质量改进的方法与手段
- 6、分组练习：如何运用朱兰“三步曲”开展质量管理

三、全过程质量控制的方法与手段

- 1、案例分析：为什么客户投诉不断
- 2、概率统计与统计过程控制
- 3、抽样检验的基本思考
- 4、质量检验方法与风险防范
- 5、质量变异与波动控制
- 6、分组练习：运用控制图判定原则分析判断生产过程质量波动
- 7、案例分析：丰田在质量管理中的“自动化”思想
- 8、在质量管理中人的影响因素分析
- 9、让质量异常显在化以确保作业人员迅速识别
- 10、如何在操作中注入防错的机制
- 11、全员质量改善活动的展开
- 12、分组练习：分析某企业生产中的质量构成

- 13、案例分析：视频 《首席执行官》
- 14、零缺陷质量的概念及其提出
- 15、零缺陷质量管理的四大原则
- 16、实现零缺陷质量管理的方法与技巧
- 17、零缺陷质量管理中对 SDCA 循环的运用
- 18、分组练习：SDCA 循环的运用