

《现场精细化品质管理》

课程背景：

现场管理者是一线生产的组织者和执行者，在组织中起着承上启下的关键作用，他们的管理水平高低将影响企业战略在基层组织的“落地”，直接影响企业追求卓越绩效的步伐。企业要提升整体竞争能力，就需要有一支强大的一线管理队伍。

现场管理者每天在现场会面临并要解决各种各样的问题，许多从优秀技术骨干走向基层管理岗位的现场管理者，他们在新时期也承受着企业激烈竞争所带来的各种工作压力。如何提升一线现场管理者的品质管理技能，建立应有的现场品质管理理念和思维，对企业就显得尤为重要。

“品质”是什么意思？当我们或者企业遇到品质问题时，应该如何处理？我们将寻求一套精细化的系统有效的问题分析及解决的方法，问题发生前，减少问题的发生；问题发生时，能有效遏制、快速解决；问题发生后，能举一反三，杜绝类似的问题再发生；为企业永续经营提供强有力之保障。

课程收益

1. 提升品质意识；
2. 掌握有纪律的问题解决法，解决原因未知的品质问题；
3. 理解问题解决过程的八条纪律（8D）及其相互关系；
4. 熟练运用小组解决问题过程中所需的技术和工具；
5. 学会数据分析工具，培养问题的分析和解决能力；
6. 强调防止问题的重复发生，提高有效性和顾客满意度。

课程时长：2天（6课时/天）。

课程对象：生产主管、质量工程师、质量主管、技术工程师、技术主管、技术总监、企业管理层等需应用资料处理问题的岗位。

课程特色

1. 专业讲师深度剖析行业项目实战，系统规范，强调简单、实用、可操作；
2. 活泼，幽默，课堂气氛活跃，善用大量实战案例启发学员，参与性、互动性、实用性强；
3. 现场答疑互动，形象生动，知识性、趣味性和实践性相结合。

课程大纲

第一章 品质意识

1. 质量的定义
2. 质量管理的核心是预防
3. 工作的标准是零缺陷

4. 达成共识
5. 建立系统
6. 实施流程
7. 相互沟通
8. 贯彻执行
9. PDCA
10. KANO 分析

第二章 现场品质管理基础

1. 标准化作业
2. 作业前的准备和认证
3. 首件末件检验
4. 制造过程的监控
5. 不合格品的处理
6. 问题的快速反应
7. 小结与考核

第三章 问题的概述

1. 问题的提出
2. 5W+2H 工具信息收集和分析中的运用
3. 制订质量问题处理工作流程的五大作用
4. 不同部门的质量责任
5. 不同质量问题的处理流程
6. 头脑风暴
7. 什么是纠正、纠正措施、预防措施

第四章 问题分析与解决方法与工具介绍

1. QC7 大手法介绍

- 1) 鱼骨图
- 2) 练习二**
- 3) 柏拉图
- 4) 练习三**
- 5) 直方图
- 6) 练习四**
- 7) 箱线图
- 8) 练习五**
- 9) 散点图
- 10) 练习六**
- 11) 走势图

12) 练习七

13) 管制图

14) 练习八

- a) SPC 与 MSA 的关系
- b) 正态分布说明
- c) 4α 、 β 风险说明
- d) 产品质量产生波动的原因分析
- e) 管制图分类
- f) 计量值 SPC
- g) 计数值 SPC
- h) 均值与极差管制图 (X - R) 的绘制步骤
- i) 使用控制图注意事项；
- j) 常用控制图 Xbar-R、Xbar-S、Xmedian-R、X-MR 的使用步骤与判读；
- k) 管制图判别的 12 项法则
- l) Ca、Cp、Cpk、Pp、Ppk

2. 解决问题的思路与步骤

- 1) 提出问题、成立小组
- 2) 描述问题
- 3) 临时措施
- 4) 查明根本原因
- a) **案例分析：设备的保险丝总是被熔断**
- b) 传统问题解决方式的不足
- c) 5WHY 法
- d) **练习九**
 - 5) 确定消除根本原因的措施
 - 6) 采取消除根本原因的纠正措施
 - 7) 确定实施预防措施
- 8) 总结和评定**

第五章 8D 报告案例分析

- 1. 一种非常优秀的 8D 表格的使用介绍
- 2. 案例输出与优化
- 3. 案例一**
- 4. 案例二**
- 5. 案例三**

第六章 总结与考核