
质量管理运行课程大纲

一、为什么要学此课程

世界著名质量管理大师 J.M.朱兰博士说过：21 世纪将是质量的世纪。我国从 20 世纪 70 年代末到 80 年代初引进“质量管理”的思想、方法、体系，对提升广大制造型企业产品质量、管理水平，对提升“中国制造”竞争力起了非常巨大的作用。但我们也看到有不少企业的产品质量水平低下，客户投诉、报怨、退货不断上升。企业在客户、市场的信誉下降，面临被市场淘汰出局的危险。企业领导的管理观念、思路混乱，在整个企业经营过程中不知道到底以“什么体系”作为主线来管理经营企业。当前面对全球一体化及经济、市场、气候环境不确定性、多变性，制造型企业的“转型升级”成为企业可持续发展的必经之路，而其中最重要的手段就是“质量管理”的思想、思路、方法，所以我们特开发了非常实用、实效、系统、真正落地的《质量管理运行》课程以帮助我们的制造型企业中高层从全局、战略的高度来学习“质量管理”的思想、思路、方法。

二、培训收益

1、使广大制造业企业各级管理、技术人员深入了解熟悉质量管理体系的思想、原理与内涵

2、如切实持续加以吸收、运用，可达成：

2.1、有形效果

企业 P（效益、效率）、Q（产品质量水平、合格率、顾客满意度）、C（经营成本、减少浪费、库存积压）、D（准时交货率）、S（企业安全、环保）、M（企业员工素质与能力、士气）有明显提升

2.2、无形效果

企业在市场的美誉度、企业经营管理素质、水平有明显提升，为企业的可持续发展打下良好的基础

三、受训对象

制造型企业总经理、副总及部门负责人、主管、工程师等

四、培训时间

4天/24小时

五、培训方式

讲授+演练+互动+练习

六、课程大纲内容

第一章、质量管理体系运行机制

1、质量管理体系的理论说明

2、质量管理体系要求与产品要求

3、质量管理体系方法

4、过程方法

1.1、过程的识别

企业之所以复杂，一个是人复杂，一个是过程复杂

1.2、过程要求的确定

1.3、过程的设计

企业一般有两种过程，一种是直接创造价值的过程，一种是支持过程

1.4、过程模式图

1.5、以生产现场其中一道工序来说明过程模式图，从分析开看出其实在

实际工作中并不一定是某个过程责任者的问题,很多情况下是为过程提供输入或服务的相关岗位或部门未做到位而造成的

案例分析

1.6、过程模式图在实际工作中如何有效运用

5、质量方针和质量目标

6、最高管理者在质量管理体系中的作用

7、文件

7.1、文件的价值

7.2、质量管理体系中使用的文件类型

8、质量管理体系评价

8.1、质量管理体系过程的评价

8.2、质量管理体系审核

8.3、质量管理体系评审

8.4、自我评定

9、持续改进

10、统计技术的作用

11、质量管理体系与其他管理体系关注点

12、质量管理体系与卓越模式之间的关系

13、企业质量管理组织的设置

13.1、企业质量管理组织设置要点

13.2、质量管理部门真正的核心职责

案例分析

理顺企业质量管理的基本思路

明确质量管理部门的主要职责及合理分工，改进现有品质部的组织架构

效果：企业质量管理水平有显著提升

第二章、过程质量管理

一、营销服务过程的质量管理

1、营销服务质量管理的主要内容及要求

1.1、案例分析

1.2、企业一般存在的问题及解决办法

顾客满意调查作业指导书的合理制订及《顾客满意调查表》的合理设计与正确使用

效果：全面系统准确反映顾客对公司的满意程度及不满意存在的主要问题，为公司提升顾客满意，稳定更多忠诚顾客有重大作用

二、新产品开发设计过程质量管理

1、从著名的“金字塔原理”来深刻理解设计开发质量的重要性

2、如何真正识别客户需求将其转化为设计要求

3、如何运用 FMEA 等预防工具来进行设计开发的有效控制

4、新产品开发设计的一般流程说明

5、设计评审

5.1、设计评审的实施要点

5.2、目前国内大部分企业设计评审的现状分析

5.3、案例分析之如何成功有效实施设计评审

6、设计更改管理

6.1、设计更改的定义及作用

6.2、目前国内大部分企业设计更改中存在的主要问题

6.3、设计更改的实施要点及案例分

6.4、新产品开发设计一般流程及控制要点说明

新产品开发设计一般规范流程

新产品市场调研方法

新产品开发的可行性分析

新产品开发立项及说明

新产品开发计划制订、确认及实施

产品设计、验证控制要点及说明

样品试制控制要点及说明

工艺设计、验证控制要点及说明

设计及工艺评审的控制要点及说明

设计及工艺更改的控制要点及说明

小批试制控制要点及说明

技术标准化控制要点及说明

产品设计改进控制要点及说明

产品批量生产前的确认控制要点及说明

效果：规范产品开发设计的全过程，显著改善产品质量，显著提升企业管理水平及效益

三、制造过程的质量管理

1、制造过程一般存在的问题

1.1、生产制造过程策划不良

1.2、生产计划不良

1.3、现场人员配置、选拔、能力评估、培训、检查、考核及管理不良

1.4、现场生产设备、检测设备、工装夹具、工具设计制造及管理不良

1.5、现场物料计划、流动、摆放、标识、保管、消耗等不良

1.6、本身工艺制造方法不良、

1.7、物料产品的检验标准、方法及实施不良

1.8、现场管理各种有效方法实施不良

1.9、现场 6S 管理不良

1.10、现场纠正与预防实施不良

2.2、解决办法

2.2.1、精心做好制造过程的策划

2.2.2、工序分析与工序质量控制计划的制订、确认

工序分析与工序质量控制计划制订、确认与实施作业指导书的制订与实施，打造标准样板工序

效果：工序质量及产品质量显著改善提升，对打造不良为零的现场打下坚实基础

2.2.3、工序重点检查清单

工序重点日常检查清单的控制作业指导书的制订、确认与实施作业指导书的制订与实施

效果：工序质量及产品质量显著改善提升，现场主管管理能力提升

2.2.4、生产现场问题分析与解决

案例分析

方法

防错法的正确运用

5个 WHY 法的正确运用

5W2H 法的正确运用

QC 七大手法正确运用

员工“三自一控”制度的建立与运用

现场异常发馈与处理及预防标准的建立与运用

员工质量奖惩制度的建立与运用

以上方法运用作业指导书的建立与运用

效果：工序质量及产品质量显著改善提升，员工发现问题及解决问题能力显著提升

2.2.5、检验系统组成与完善

检验点的设置

检验标准的建立和完善

检验人员的管理

检验方法的改善

检验设备的管理

IQC\IPQC\QC\QA 改善要点及案例分析

检验系统建立与完善作业指导书的制订、确认与实施作业指导书的制订与实施

效果：工序质量及产品质量显著改善提升

四、供应商的质量管理

1、供应商的质量管理一般存在的问题

1.1、供应商选择与评估不良

1.2、未就质量技术标准、要求、检测方法、抽样标准与供应商达成共识，从而导致供货质量不符合要求

1.3、没有跟供应商签订具体可操作有效的质量保证协议或双方有分歧未达成共识

1.4、没有建立供应商管理可操作、有效的制度标准并严格实施

1.5、对供应商的价格、采购数量、利润、付款周期没有吸引力或经常违反采购协议

1.6、对采购员管理不良，损害公司利益，从而导致供货质量不符合要求

2、解决办法

讨论

第三章、质量工具运用

1、防错法的正确运用

2、5个WHY法的正确运用

3、5W2H法的正确运用

4、QC七大手法正确运用

5、员工“三自一控”制度的建立与运用

6、现场异常发馈与处理及预防标准的建立与运用

7、员工质量奖惩制度的建立与运用

以上方法运用作业指导书的建立与运用

效果：工序质量及产品质量显著改善提升，员工发现问题及解决问题能力显著提升

第四章、测量分析与改进

一、什么是对过程的测量分析

二、对过程的测量分析的方法有哪些

1、QC 七大手法

2、MSA

三、过程改进

1、什么是过程改进

2、过程改进的一般思路

3、过程改进的一般方程

PDCA 循环的详细介绍

过程案例分析

四、过程改进的一般注意事项