

预防质量风险管理

徐志坚（2天）

课程介绍

《预防质量风险管理》课程，是现代质量管理的核心课程。从 ISO9001:2015 版以来，对预防质量风险成为关注的重点，许多企业也纷纷导入质量风险管理，有些企业为了强化质量风险管理，设立质量首席执行官，加强质量风险的预警及控制，本课程徐志坚老师从实战的角度阐述质量风险的内涵，质量风险可能的来源，对质量风险的预警和监督的系统建设，预防质量风险关键工具的执行，以及企业遇到质量危机的处理介绍，通过学习让学员了解并熟悉质量风险，并学会相应的控制手段在实践中进行应用，从而为企业减少质量事件的发生，为企业创造更多的绩效。

课程对象

- 1.公司的品质部中高层管理人员
- 2.各类品质工程师（DQE，SQE，PQE，CS）等
- 3.项目部的中高层管理人员及项目经理
- 4.产品研发部的中高层管理人员及研发工程师（结构，电子工程师）等
- 5.生产中高层管理人员及工艺工程师
- 6.其他对质量风险控制有兴趣的人员

课程目标

- 1.让学员了解质量风险的定义及内涵
- 2.熟悉并掌握识别质量风险的方法
- 3.熟悉并掌握质量风险的控制方法
- 4.熟悉应用质量风险控制方法

课程内容

第一章 能让大企业瞬间坍塌的质量风险，你需要知道

- 1.质量风险管理，你了解多少
- 2.质量风险管理重要性
- 3.预防质量风险管理，能带来什么

第二章 质量风险的定义及内涵

1. 质量风险的定义及内涵
 - 1) 质量风险的定义
 - 2) 质量风险等级定义

第三章 质量风险可能产生的来源及处理方法

- 1.设计阶段质量风险及处理方法
 - 1) 产品设计面临质量风险来源
 - A.客户需求的不确定性带来的风险
 - B.设计机械结构的局限性带来的风险
 - C.设计产品的硬件性能性带来的风险
 - D.设计产品的软件带来的风险
 - a.产品平台软件的局限带来的风险
 - b.产品的应用层软件带来的风险
 - c.软件系统的带来的风险
 - 2) 产品设计面临的质量风险处理方法
 - A.通过 QFD 明确识别客户潜在的质量需求
 - B.通过 DFMEA 对产品设计过程中的风险项目进行细节评审
- 2.生产过程的质量风险及处理方法
 - 1) 生产过程的质量风险来源
 - A.生产设备参数不确定性的质量风险
 - B.生产管理层或员工的不稳定性带来的风险
 - C.来料质量的不确定性带来的风险
 - 2) 生产过程的质量风险处理方法

- A.通过 SPC 对生产过程能力进行控制
- B.通过多能工计划培训多基层多能工人员
- C.建立动态过程的来料监管机制
- 3.环境的变化带来质量风险及处理方法
 - 1) 环境变化带来的质量风险
 - A.客户需求质量特性变化带来的质量风险
 - B.竞品的质量特性变化带来的质量风险
 - C.供应商经营层变化带来的质量风险
 - 2) 环境变化带来质量风险的处理方法
 - A.通过实时售后信息的收集处理
 - B.通过供应商的来料质量动态监管处理
- 4.其他因素带来的质量风险及处理方法
 - 1) 其他因素带来的质量风险
 - A.国家/国际法律法规变化带来的风险
 - B.客户经营风险带来的质量风险
 - C.市场变化带来的质量风险
 - 2) 其他因素带来质量风险处理方法
 - A.通过行业协会和专业报刊对可能发生的法律法规提前预警
 - B.通过对库存产品性能进行测试进行处理

第四章 预防质量风险方法在实践中的应用

- 1.一张图说清企业预防质量风险管理架构
- 2.企业质量危机应对与处理要点
 - 1) 真实及时性
 - 2) 产品召回制度建设和应急预案
 - 3) 质量事件处理进展实时通报
 - 4) 如何通过渠道树立质量信心
- 3.手机行业质量风险控制案例分享
- 4.三星手机电池质量危机处理的分享