



过程方法

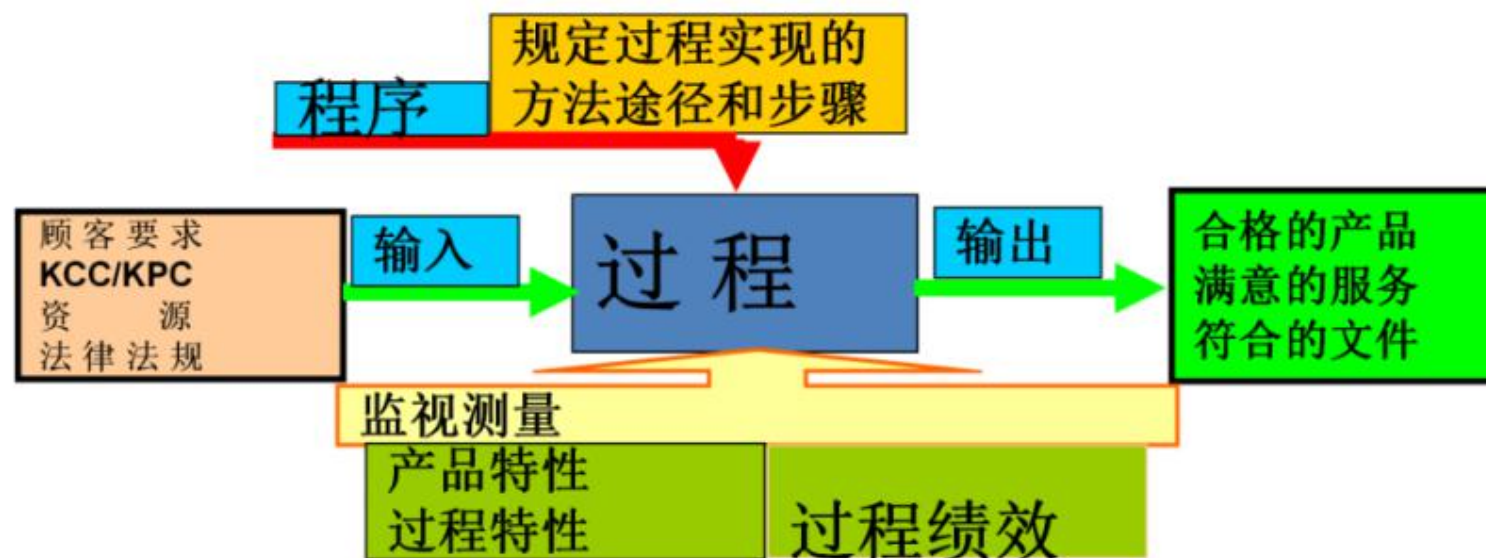
乌龟图与章鱼图

目 录

- 第一章、过程方法简介

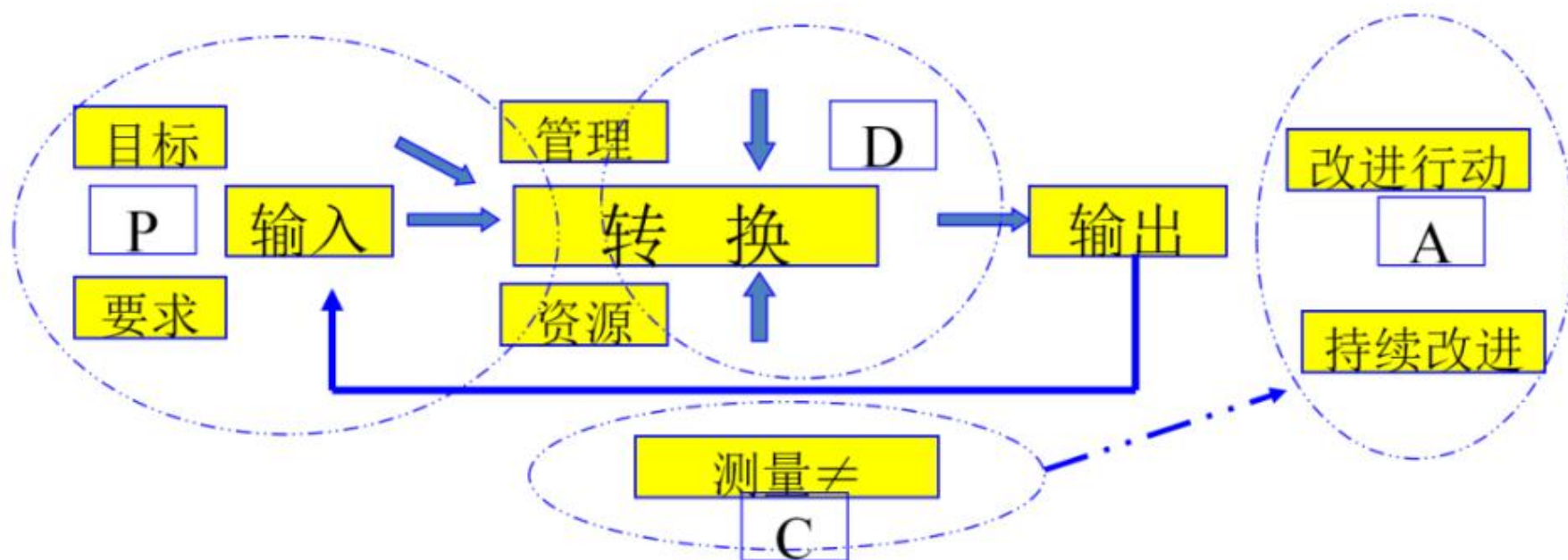
1、过程

一组将输入转化为输出的相互关联或相互作用的活动



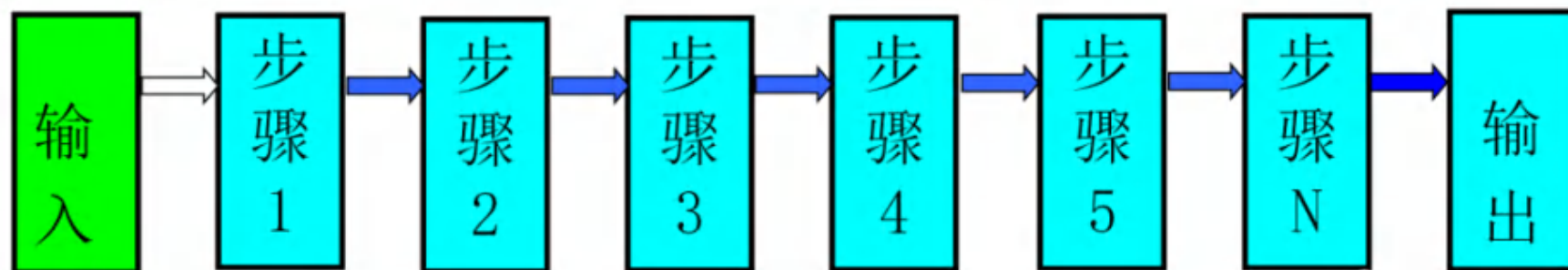
第一章:过程方法简介

典型的过程模型



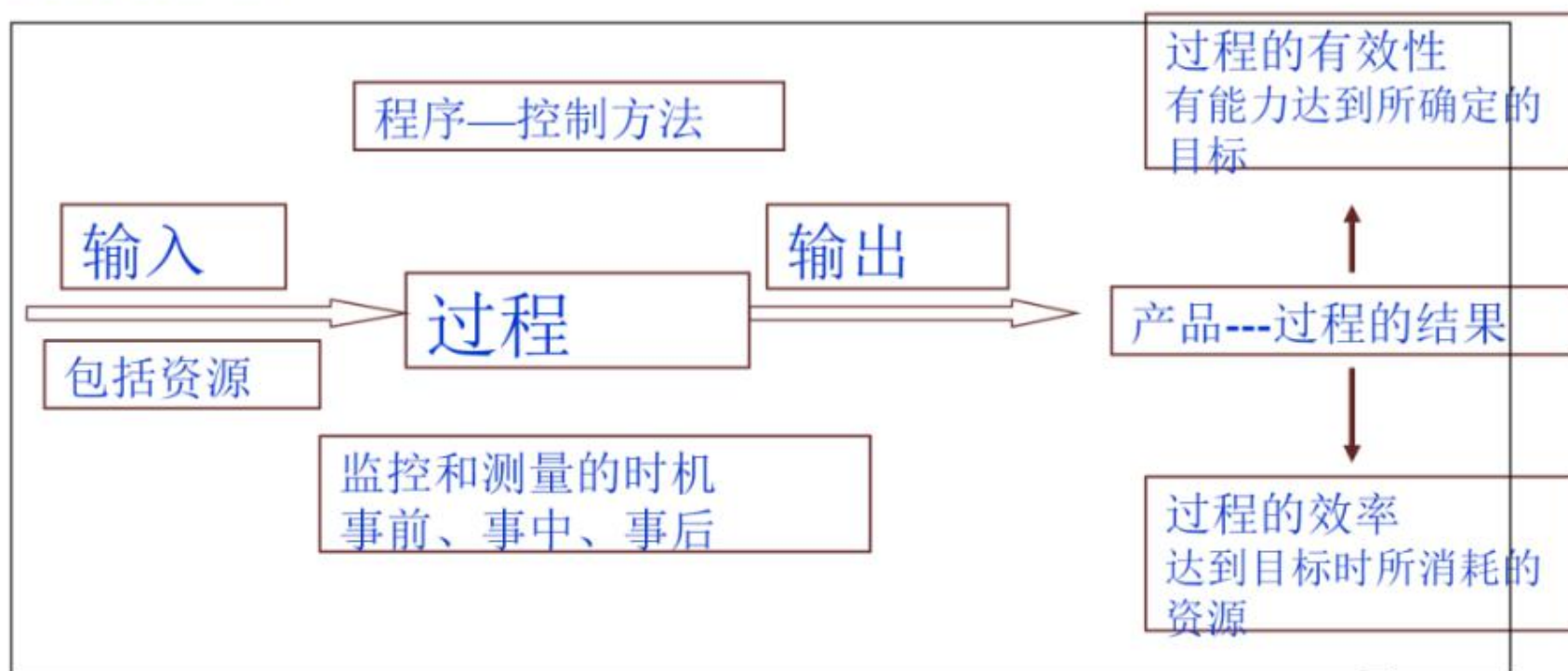
2、过程方法 1/4

组织内诸过程的系统的应用，连同这些过程的识别和相互作用及其管理，可称之为“过程方法”



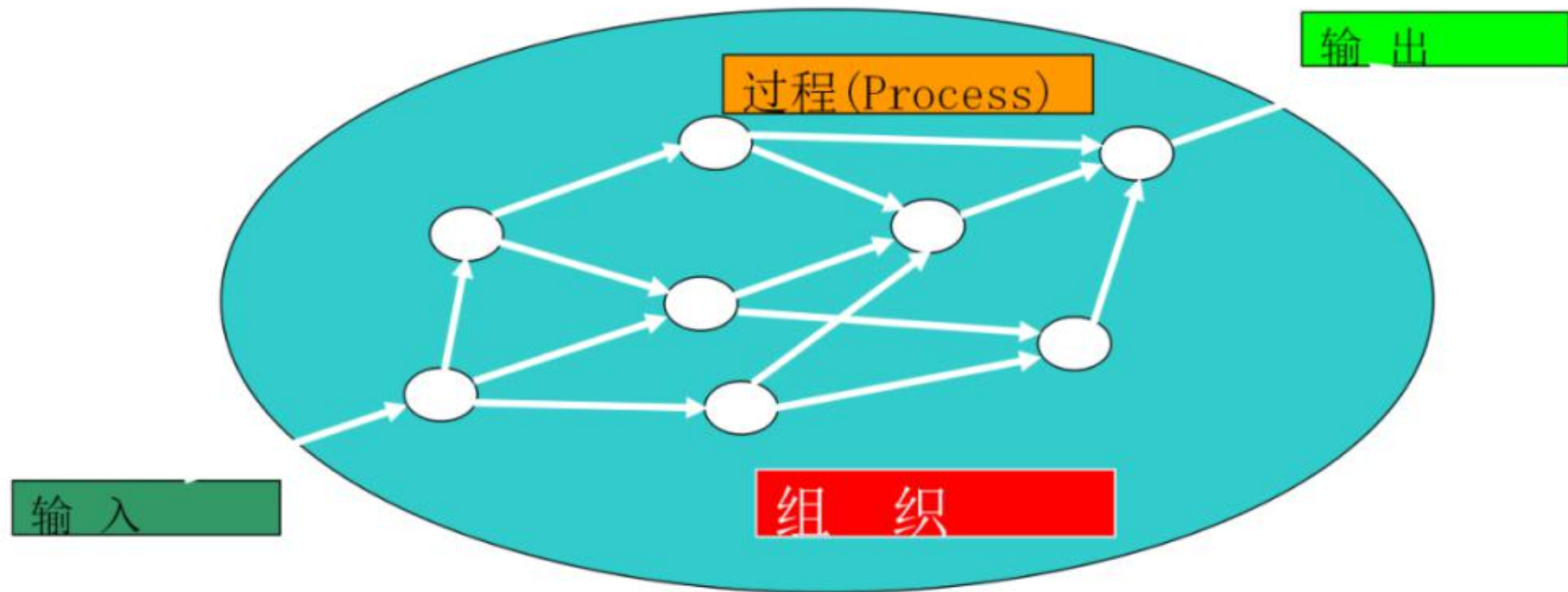
第一章:过程方法简介

过程化管理

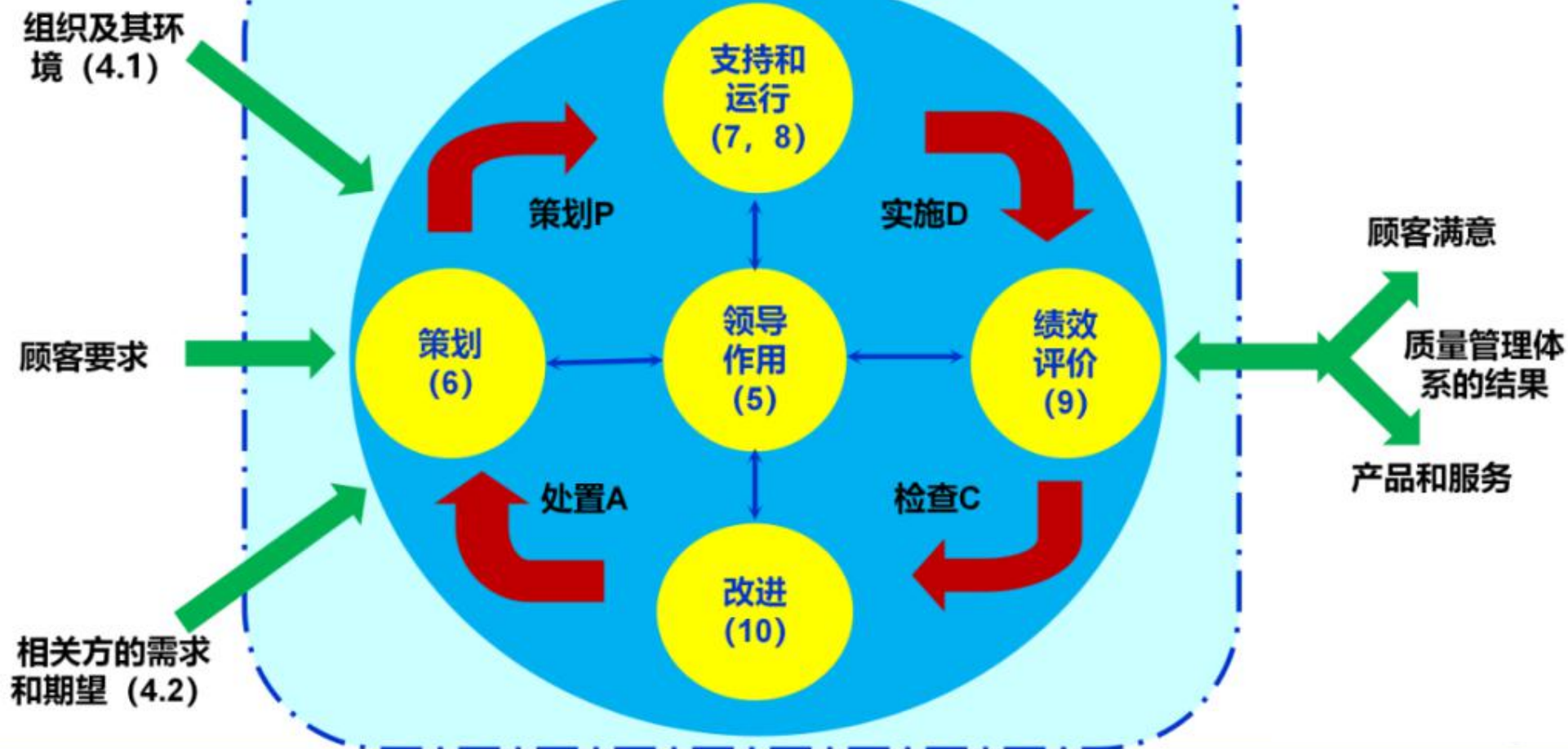


2、过程方法

过程方法

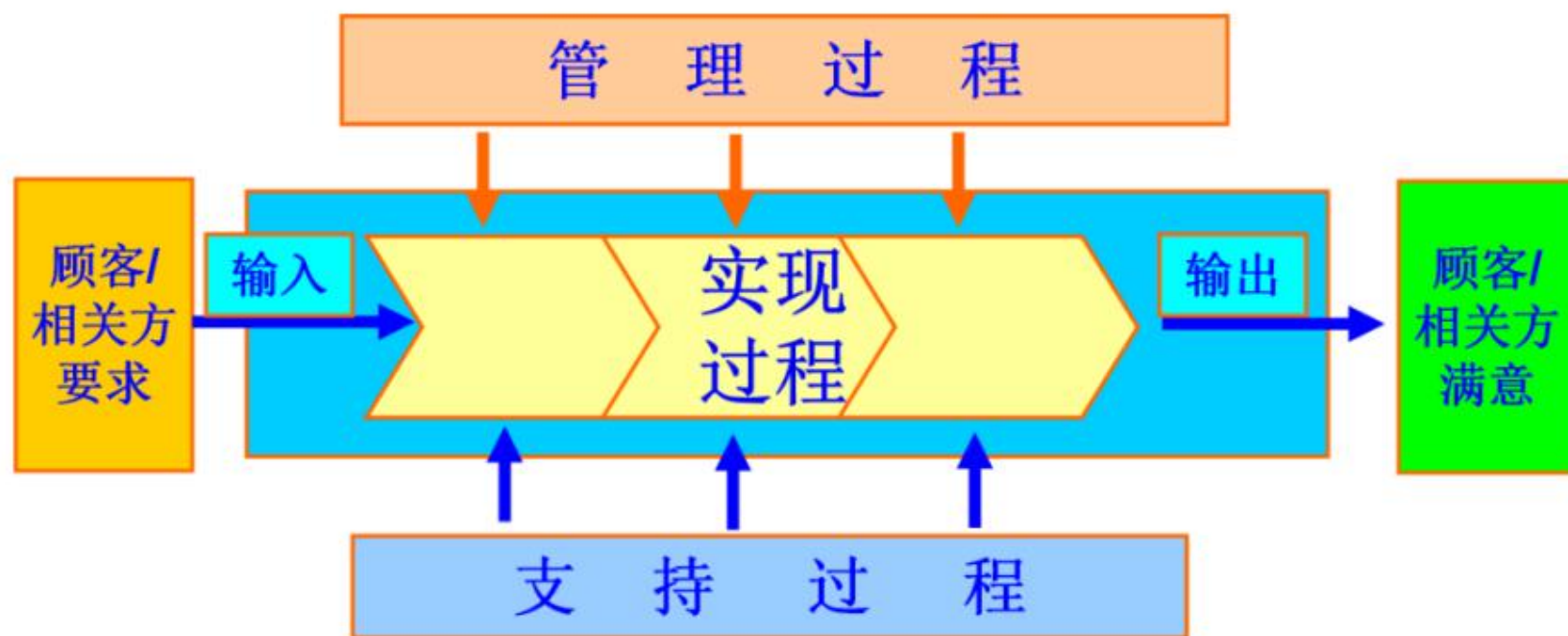


质量管理体系 (4)



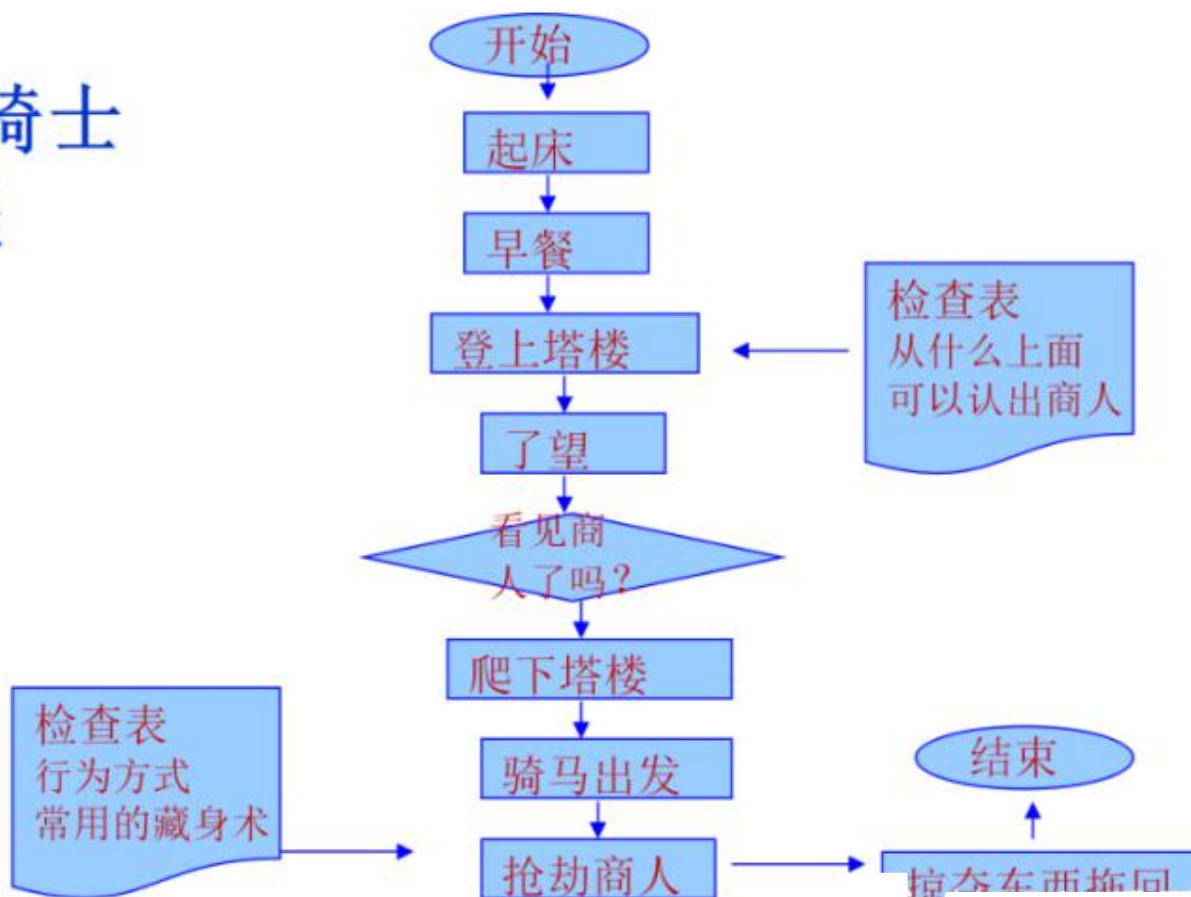
2 过程方法

过程方法



第一章:过程方法简介

中世纪拦路抢劫的骑士 每天的作业流程



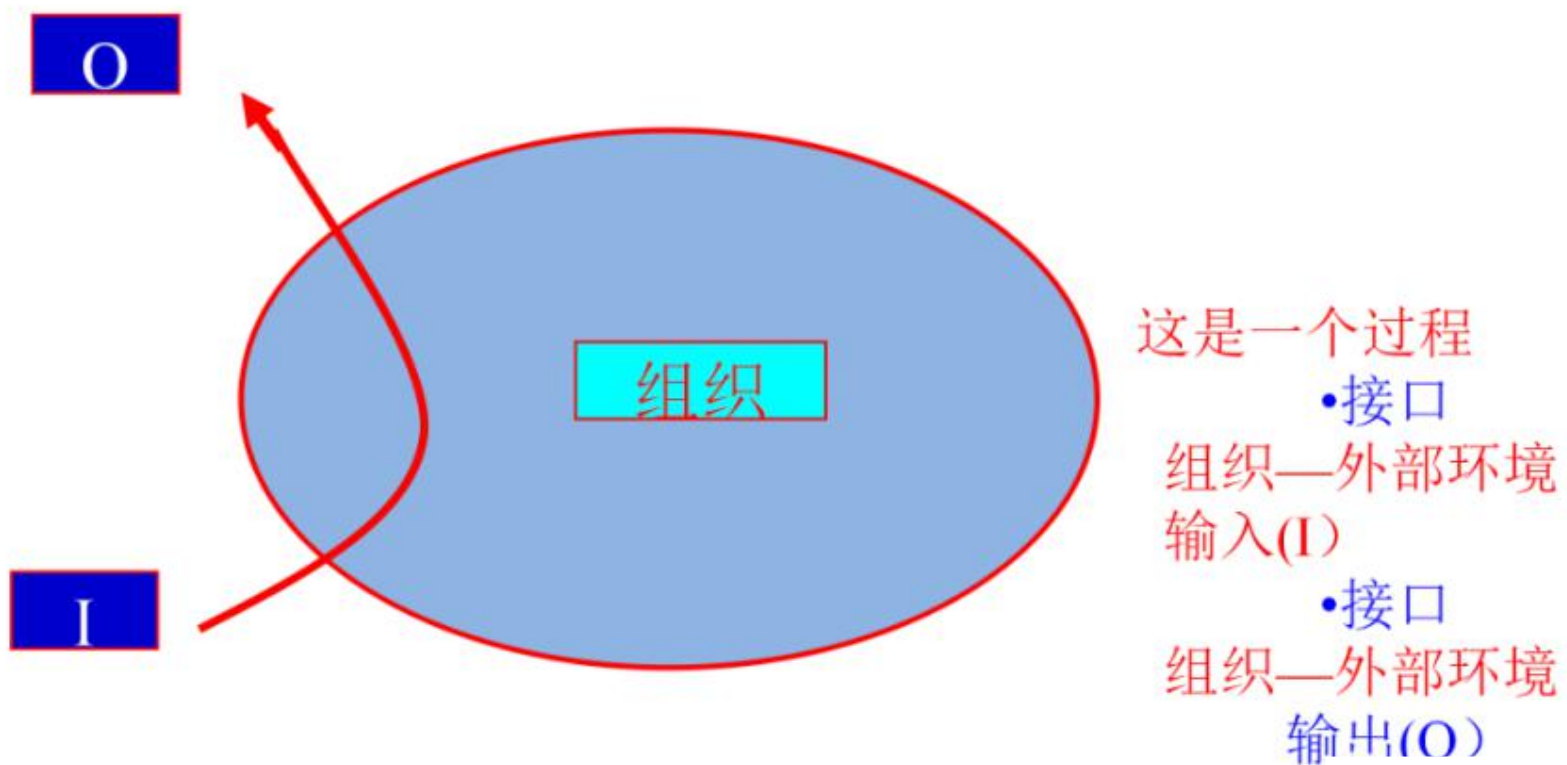
3 汽车行业的过程方法

- 就是以顾客导向为基础的过程方法的总称。
包括：

COP过程：顾客导向过程

SP过程：支持过程

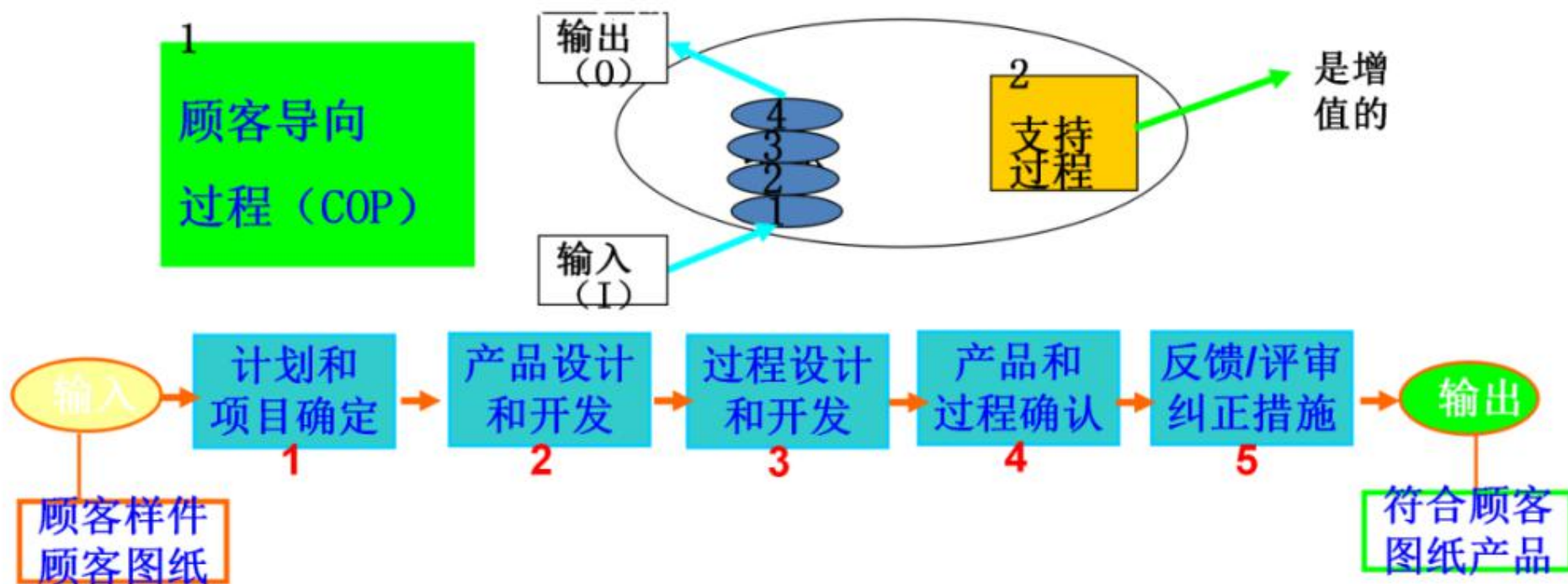
MP过程：管理过程



3.1 COP过程

为顾客导向过程

过程方法



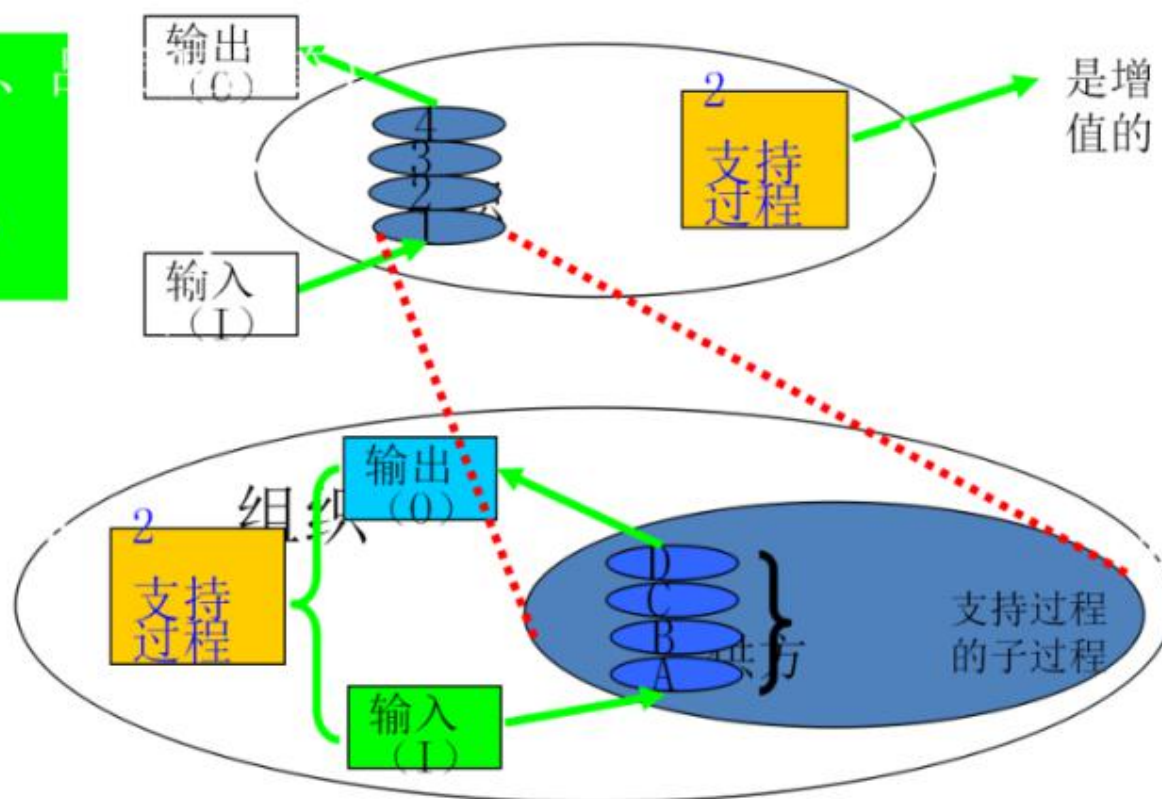
3.2 SP过程

: 1/2

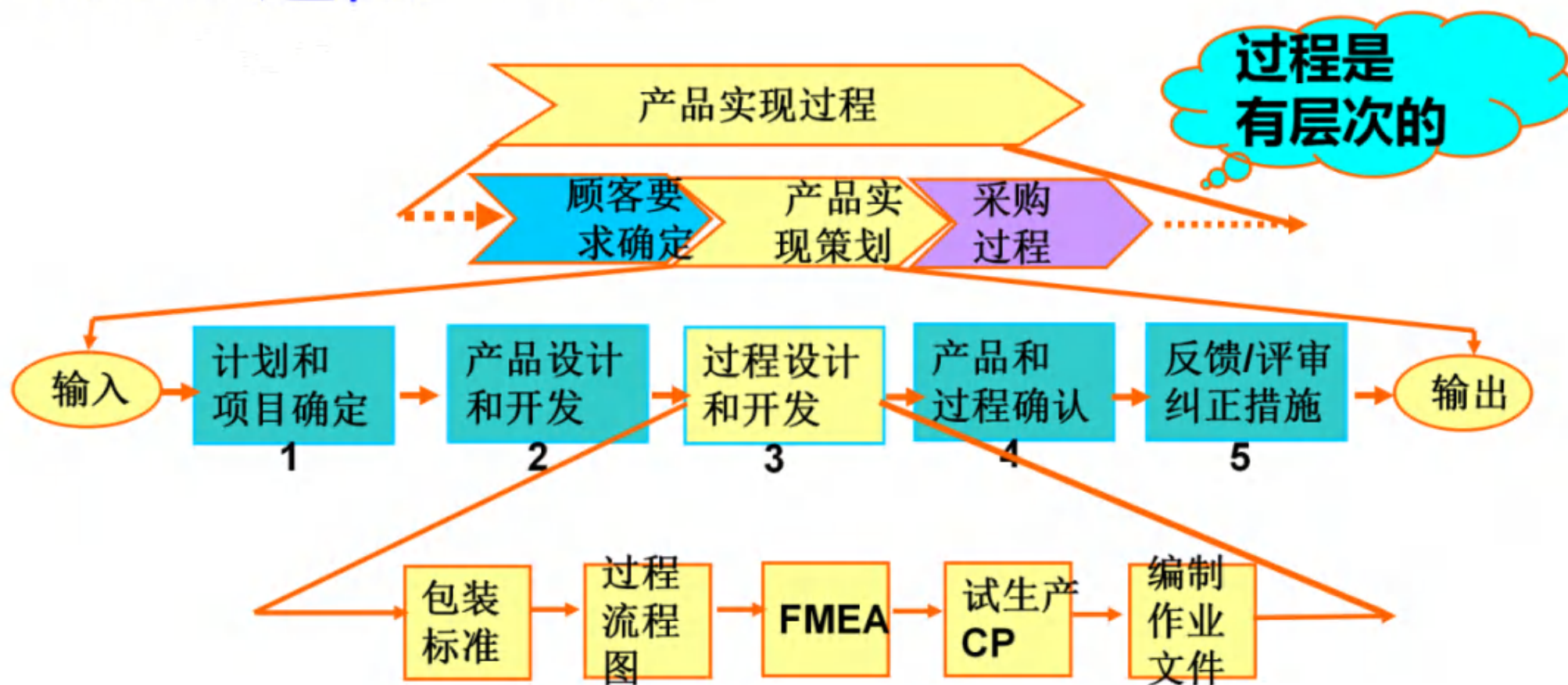
过程方法

为支持过程

1
、设备维护、
顾客导向
过程 (COP)



3.2 SP过程 : 2/2

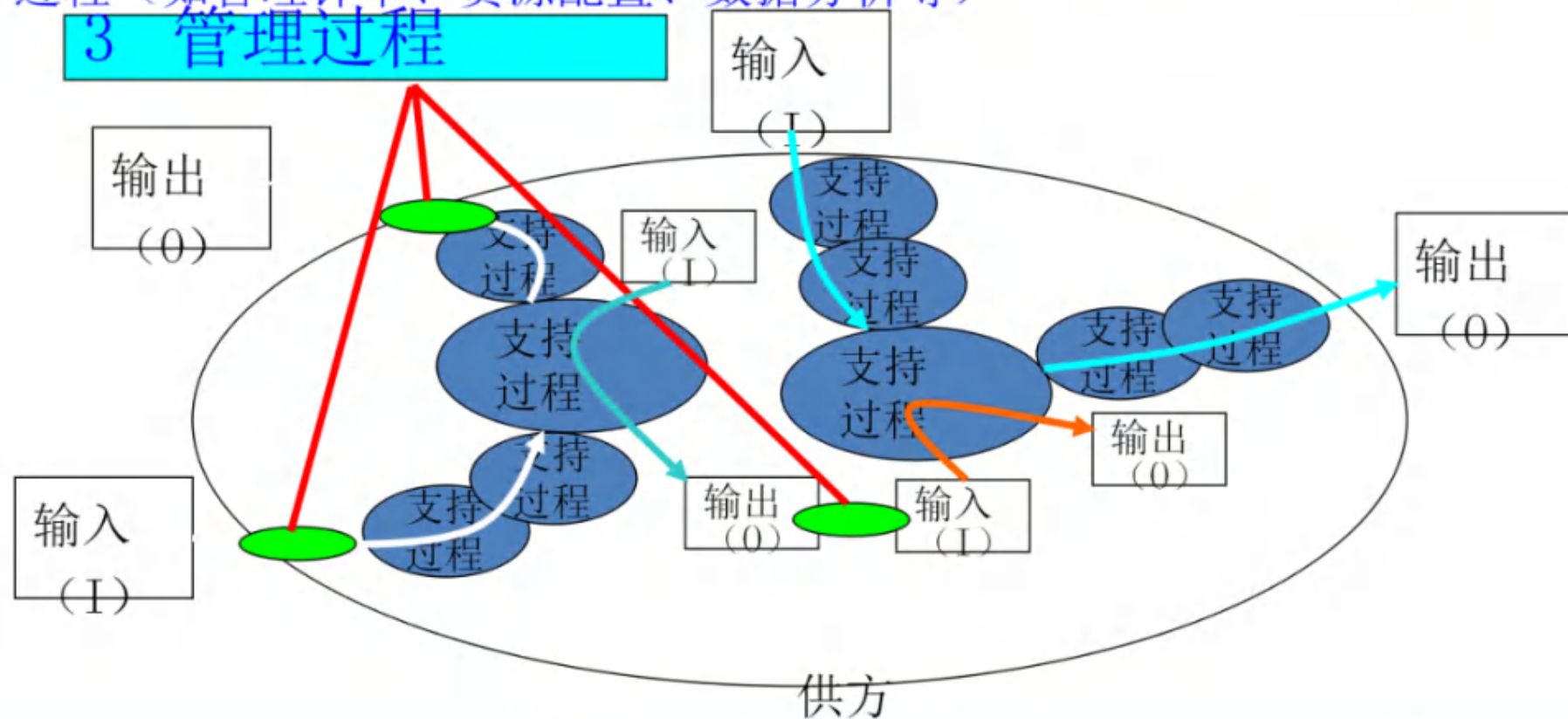


3.3 MP过程 (Management Process) : 1/2

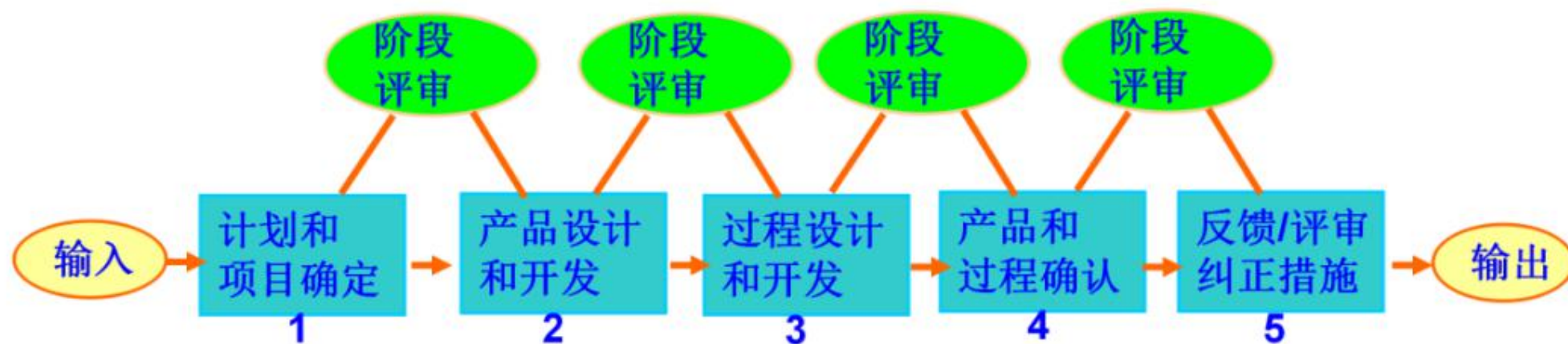
过程方法

指管理过程，为顾客导向的输入和输出交接处或COP过程与过程之间的过程（如管理评审、资源配置、数据分析等）

3 管理过程



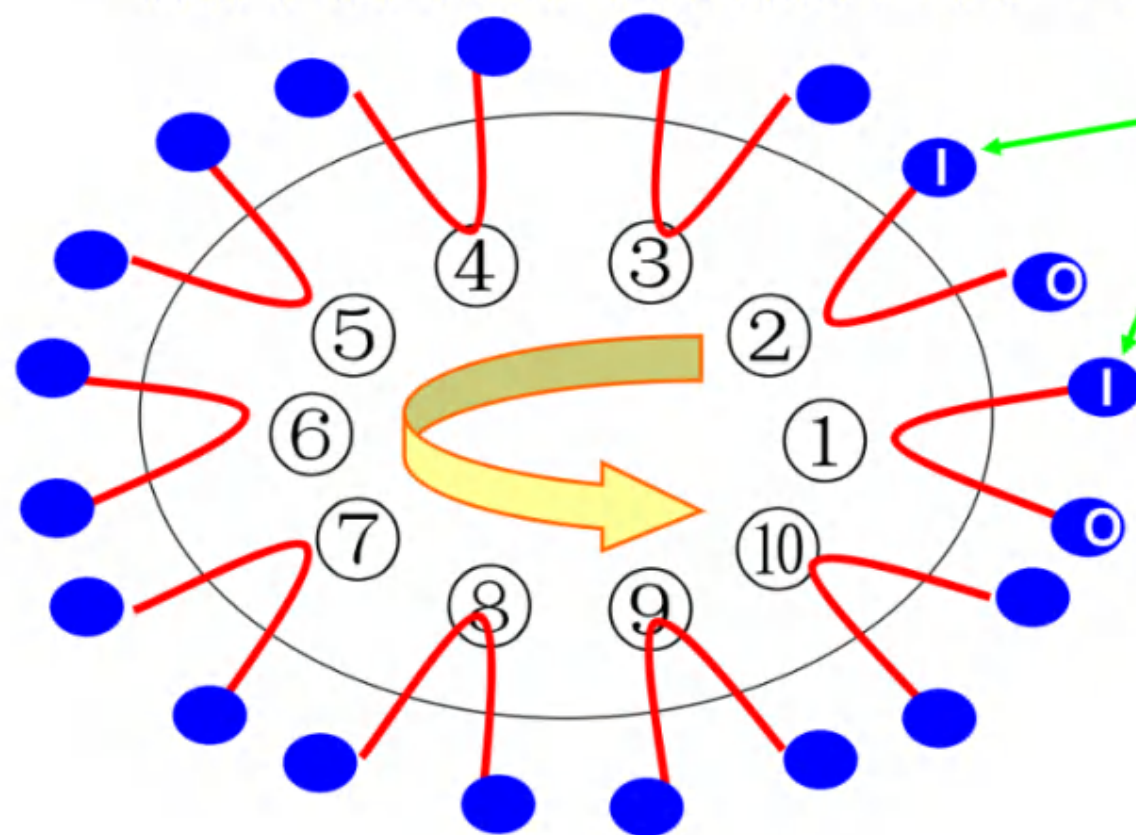
3.3 MP过程



4 IATF规定

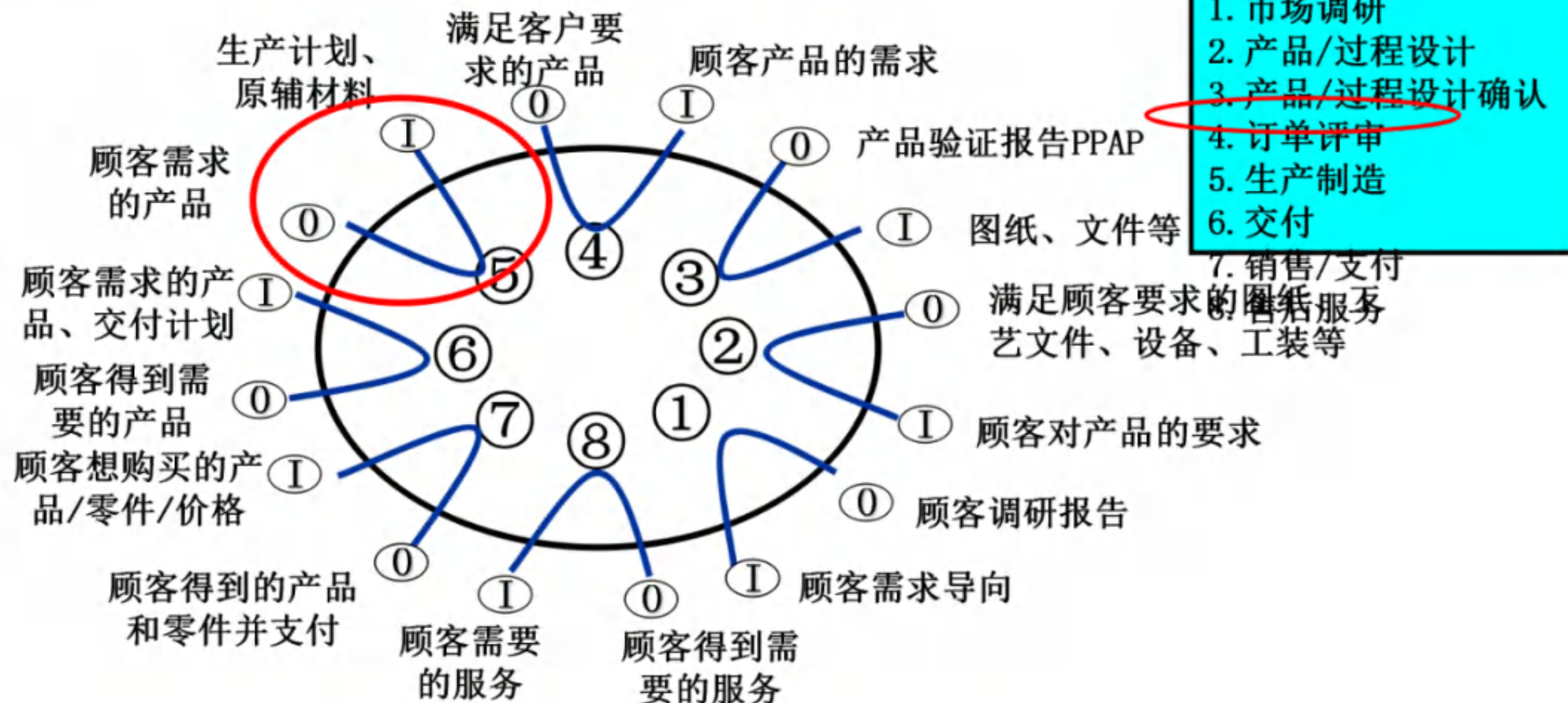
过程方法

—顾客导向过程形成的组织“章鱼图”模式



1. 市场分析/顾客要求
2. 投标(成本分析、核算)
3. 订单/要求(合同评审)
4. 产品和过程设计(产品实现、设计和开发)
5. 产品和过程验证/确认
6. 产品生产(供应商)
7. 交付
8. 支付(财务追踪)
9. 担保/服务

IATF及过程方法分析应用——“章鱼图”



• 范例 超级市场

史密斯先生正在休假,今天下雨,他决定用大部分时间购物.现在他在寻找超级市场.史密斯先生从指路牌上看到一家名叫“不可思议的好吃”的超级市场就在街道的拐角处,就决定去那里.

到达超级市场后,史密斯先生找到一个车库,这样可以使他的车不被雨淋湿。

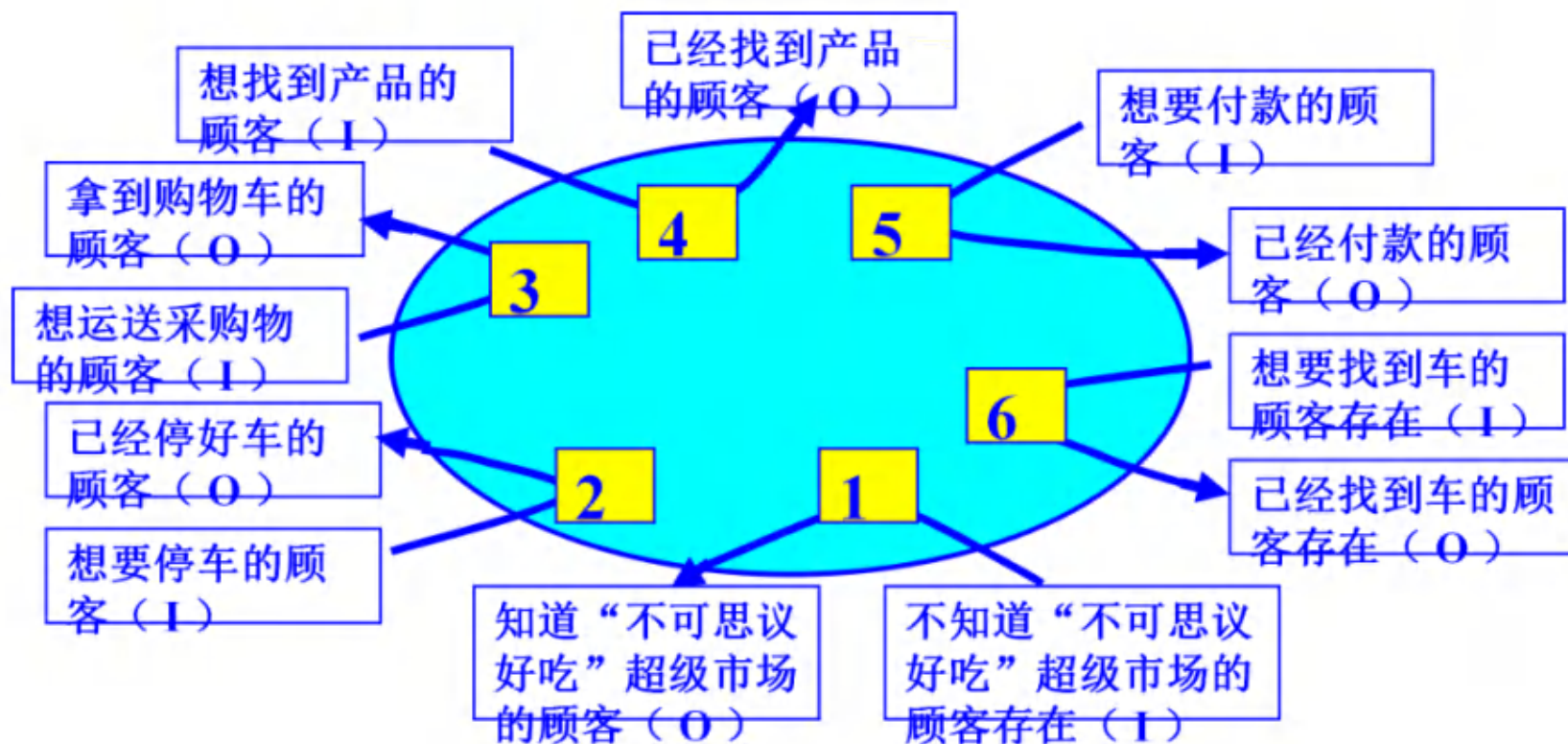
然后史密斯先生开始寻找购物车,并在他的汽车附近找到一辆。

史密斯先生进入超级市场,开始寻找妻子要求他采购的物品。他很容易找到了他们,因为所有的商品已经按类别划分,并有指示标志方向。

现在史密斯先生准备付款并开始排队。没有拥挤,他很快付了款。在停车场指示牌的帮助下,他很快找到了自己的车。把物品放入后备箱内,然后交还了购物车。

在下页我们将看到如何对这个场景使用顾客导向的过程分析方法

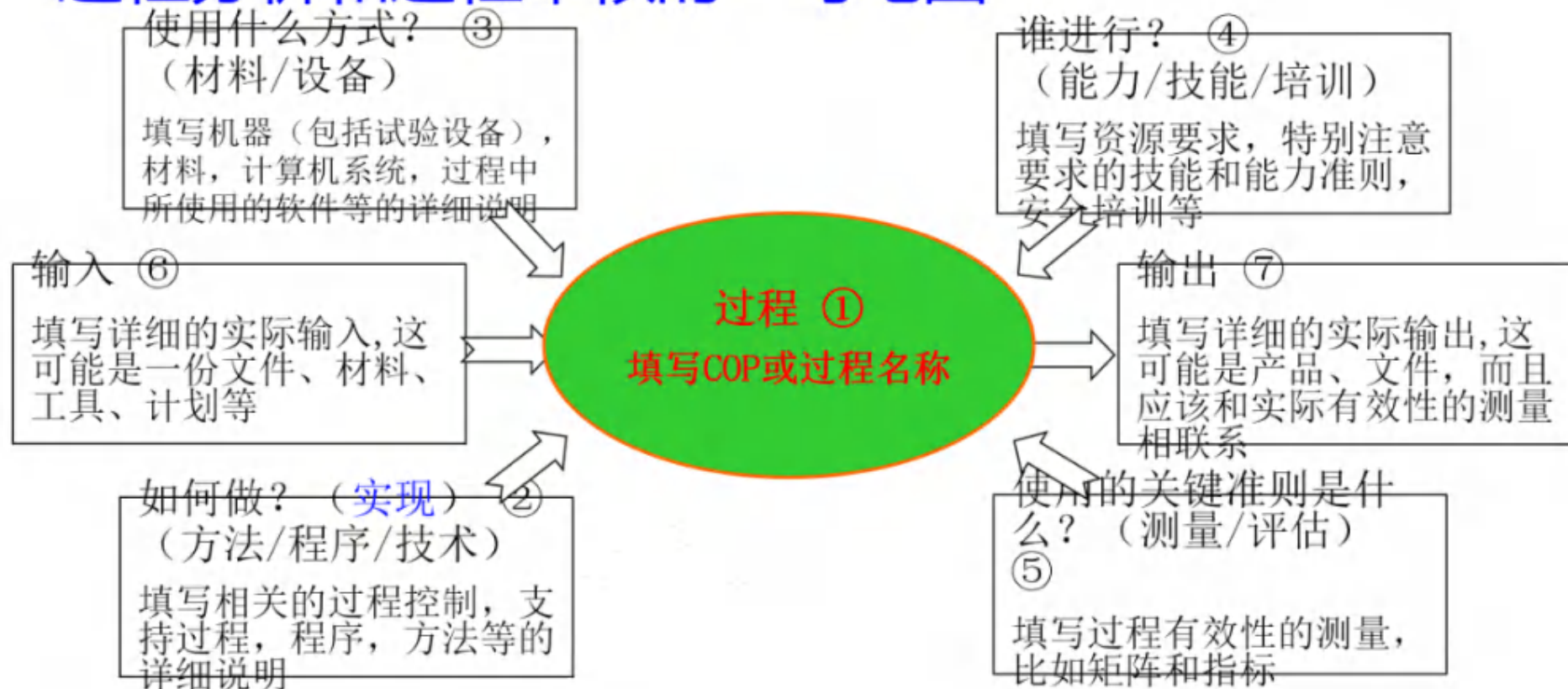
COP过程方法图



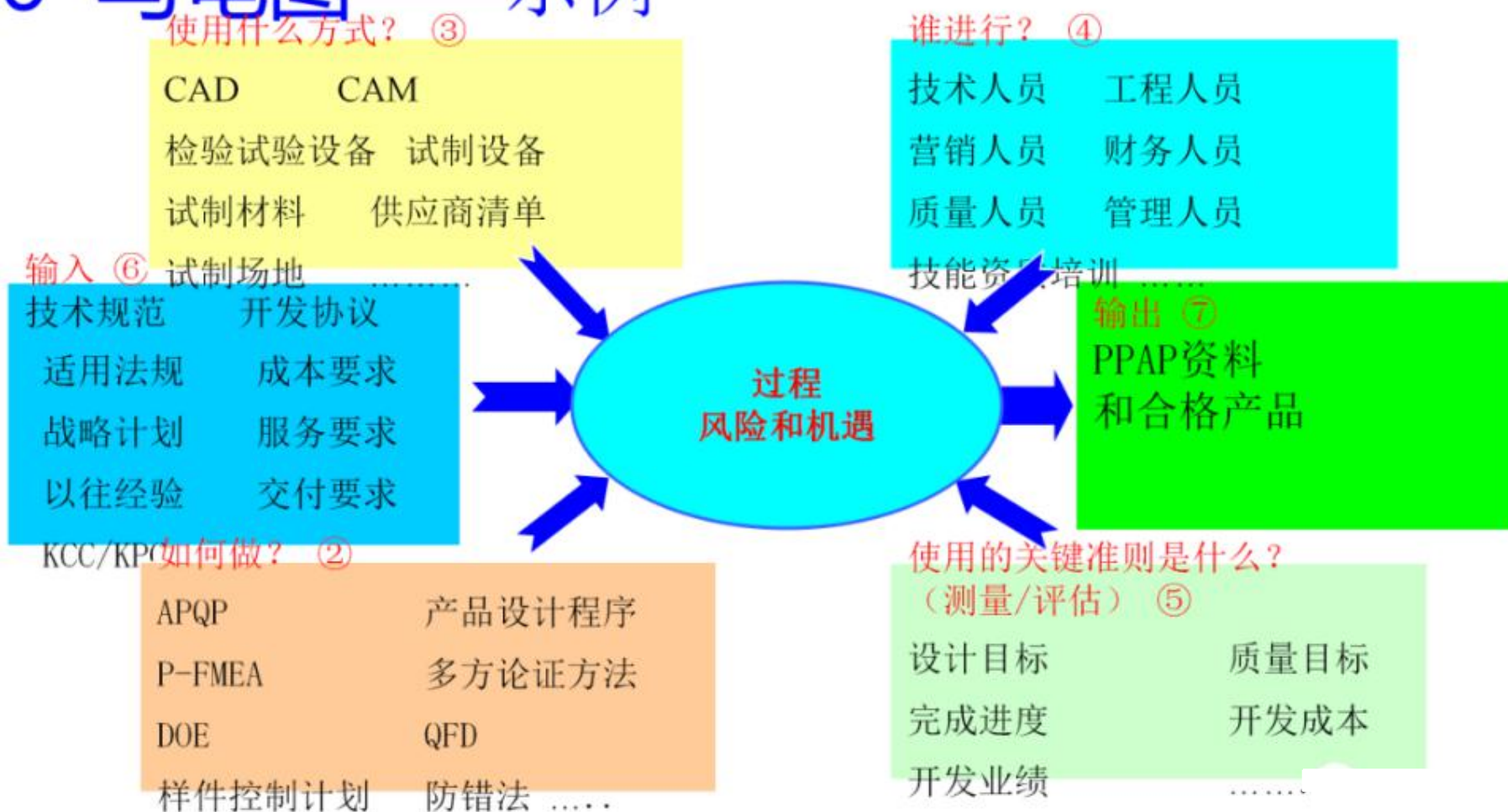
过程方法

6. IATF规定的组织绩效分析的过程方法

过程分析和过程审核的“乌龟图”

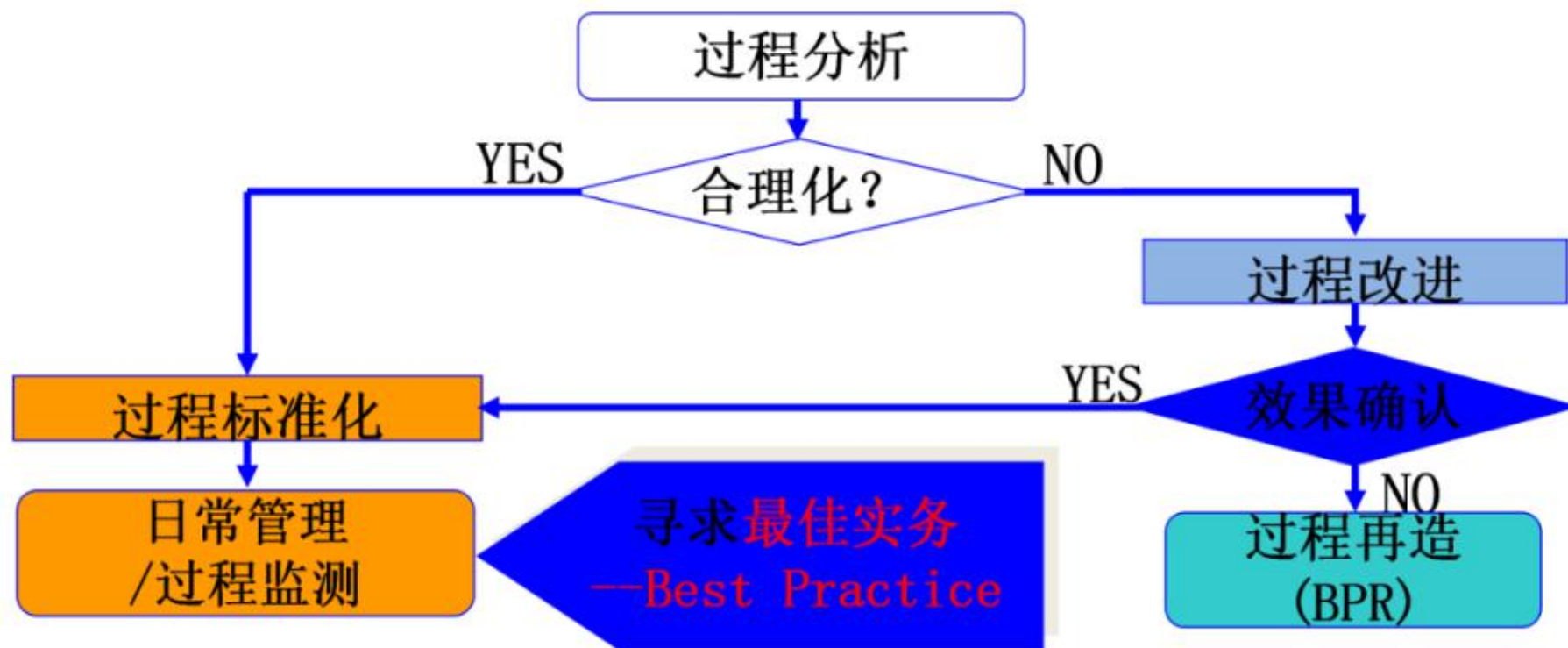


6 乌龟图——示例



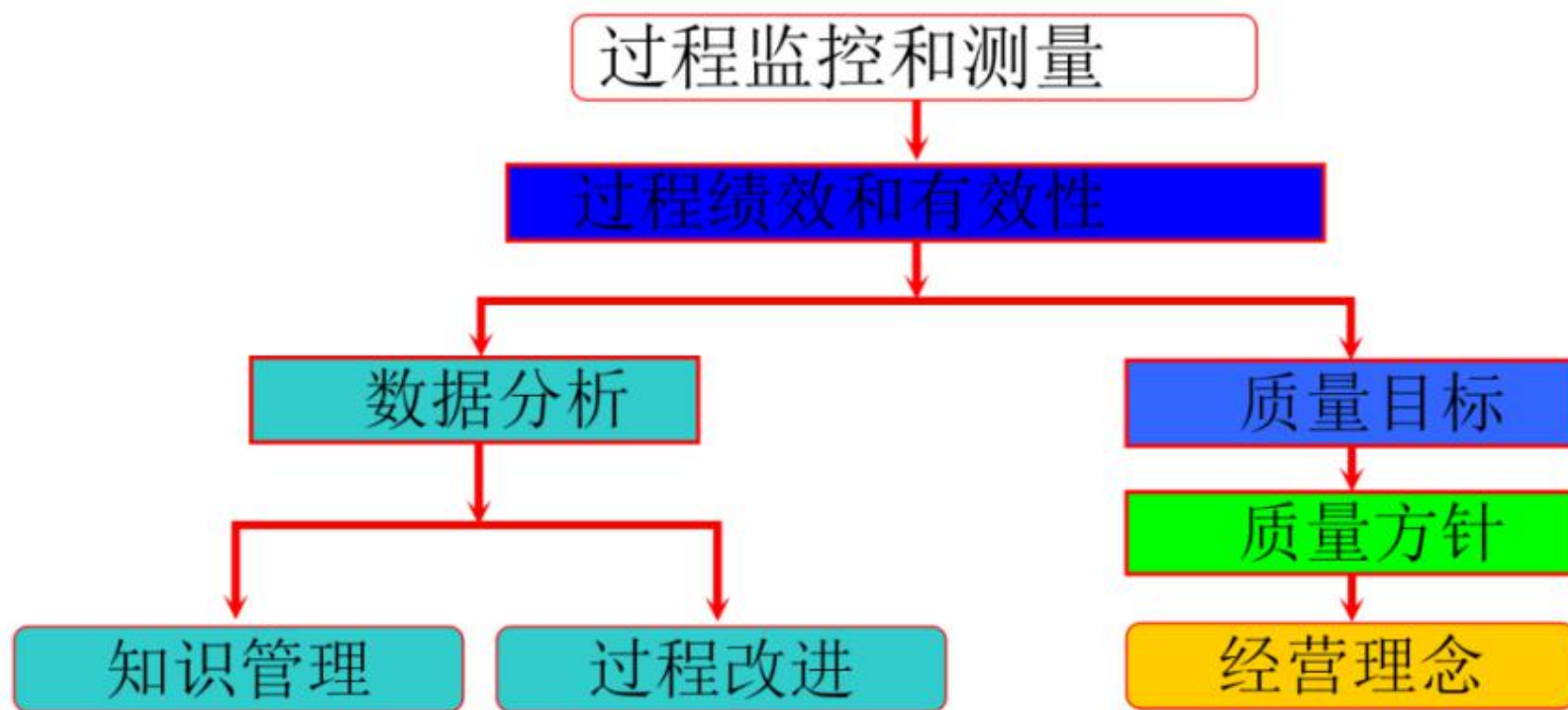
7 过程分析/改进

过程方法



8 过程监控和测量

过程方法



第二部分

IATF乌龟图过程识别实例



