

# 《企业质量与TQM管理实务》

## 【课程背景】

当前，中国经济进入下行通道，实体经济遇到前所未有的困难，2015年11月10日，在中央财经领导小组第十一次会议上，习近平总书记强调，在适度扩大总需求的同时，着力加强供给侧结构性改革，着力提高供给体系质量和效率，增强经济持续增长动力。在市场疲软的时期，人们又看到了一个奇怪的现象，大量国人到境外、到日本等国和地区暴买，从化妆品到药品，从电饭锅到马桶盖等，导致大量资金外流，是国人迷信外国商品吗？究其原因应该是国产商品的“质量”在作怪吧。质量作为企业未来竞争的决战场，在Q（质量）、C（成本）、D（交期）、S（服务）全方位激烈竞争中扮演着重要的角色！价格竞争是暂时的，质量竞争是永恒的。

## 【课程大纲】

### 第一讲 关于质量的几个概念

#### 1、关于质量

- 什么是质量（产品质量、工程质量、工作质量）

- 质量管理的演变过程

## 2、导致质量问题的主要因素

- 原材料（质量、交期）
- 设备（工艺指标、效率、故障率）
- 生产工艺（合理、清晰）
- 人员（职业化：应知、应会）

## 3、关于质量成本

- 成本的概念
- 什么是质量成本
- 质量保证成本
- 质量损失成本

## 4、关于生产错误与质量不良

- 生产过程中发现的缺陷叫生产错误
- 质量检查中发现的缺陷叫质量不良
- 不能保证 0 错误率，但可以保证 0 不良率
- 不良品的二种类型
  - ◆ 日常性质量不良

◆ 规律性质量不良

■ 不良品防治对策

■ 不良品的控制

5、关于质量改善

■ 现状低于应有标准的叫问题

■ 现状超过应有标准的叫改善

6、质量成本的牛尾特点

7、质量问题与相关部门的关系

**第二讲 质量数据分析与处理**

1、 数据分析要明确的四个问题

■ 需要收集、统计和分析哪些数据

■ 需要收集、统计和分析这些数据的目的是什么

■ 收集、统计和分析的方法有哪些

■ 如何利用这些收集、统计和分析的结果来提升质量

2、 数据分析的一般步骤

3、 数据统计分析的工具

■ 层别法

- 特性要因图 (鱼骨图)
- 柏拉图 (排列图)
- 检查表
- 直方图
- 控制图
- 散布图

#### 4、 质量问题的挖掘与处理

### 第三讲 现场质量改进的基本方法

- 1、 现场 6S 管理
- 2、 现场目视化管理
- 3、 PDCA 循环
- 4、 5W2H 法
- 5、 5 个为什么

### 第四讲 TQM 全面质量管理

- 1、 质量管理的层次
- 2、 全面质量管理的基本观点
- 3、 TQM 全面质量管理的内涵

4、 全面质量管理的基础工作

5、 全面质量管理的推行步骤

6、 全面质量管理的核心体系

- 质量策划

- 质量保证

- 质量控制

- 质量改进

7、 全面质量管理的主力军-----QC小组

- 什么是 QC小组

- QC小组的活动程序是什么

- QC小组的活动课题

- QC小组活动的评审