

# TQM-全员质量管理

## ——打造持续改进的品质控制系统

### 课程背景：

市场竞争日趋激烈，面对竞争，企业如何以优质的品质和低廉的成本迅速占领市场，在市场竞争中占得先机。企业面对日常频发的品质问题往往是找不到问题在哪里，碰到品质问题无从下手，病急乱投医。

目前规范化企业对质量问题的处理开始“由堵向疏”的转变，由质量问题责任追究和结果考核，向原因分析.持续推行质量改进转变。质量问题的发生必然有其产生的原因，如果一味追究责任和进行经济处罚，常常导致隐瞒小问题，最终集结成大质量事故，为此倡导提出问题，商讨改进和预防措施，避免同样的问题重复发生。

品质管理对企业发展的重要性在于

- 1.创造优质产品
- 2.提高核心竞争力
- 3.提高品牌知名度
- 4.提高市场占有率
- 5.提高员工素质等

### 课程目标：

- 1.深入解析质量问题产生原因；
- 2.了解解决质量问题的运作体系和流程；
- 3.员工自发参与质量控制的方法；
- 4.了解利用团队方式来解决质量问题方法；
- 5.掌握如何解决和固化频发质量问题的方法；
- 6.识别并能正确应用解决问题的常用工具；
- 7.获得解决问题所需的知识和技巧，明确解决问题的结构化方法。

### 课程收益：

- 1.理论指导：由具有丰富实战经验的咨询顾问授课，系统掌握质量问题分析及解决方法。
- 2.案例分享：企业品质控制过程中案例分析，纠正和预防措施的制订。
- 3.现场模拟：模拟生产现场，以精益的理念和方法与品质控制相结合进行解析。

4.课题解决：解决学员工作中的实际问题。

5.咨询问答：老师现场一对一指导，解决企业个性化问题。

### 课程特色：

本课程将讲授一种被业界广为认可的质量问题分析与解决的运作机制，详细阐述品管小组团队建设.运作流程，同时也把解决问题的工具与结构化的步骤进行有机的整合，从而构架完整的团队问题分析与解决方案。通过课堂上案例分析和有针对性的练习，学员能够在最短的时间内迅速掌握质量问题分析与解决的方法，能极大的改善问题分析与解决的能力，并在实践中及时有效的解决企业面临问题。培训效果立竿见影。

### 授课方法：

理论讲授,数据分析,图片分享,工具介绍,工具演练,分组讨论,结果发布,讲师点评,课后作业,内容考试与标准答案,持续改善计划。

**适合对象：**品保部全体及企业产品制造相关连单位管理干部

**培训课时：**2天

## 课程大纲

**破冰：**“差不多”先生与质量管理

从中国人到日本买马桶盖说质量

### 第一讲：中国质量的现状

- 1.品质概念
- 2.现场品质不良对企业造成的影响
- 3.产品品质良好的条件
- 4.现场品质的5个谬误与真相
- 5.现场品质的六个指标
- 6.品质的观念和意识
- 7.品质管理的价值理念
- 8.品质管理成功的条件
- 9.品管部在组织中的位置
- 10.工厂网状控制图的控制模式
- 11.品管部的组织分工

## 第二讲：全员质量管理的四个基本要求

- 1.全员参与
- 2.全过程的质量管理
- 3.全组织的质量管理
- 4.多方法的质量管理

## 第三讲：全员质量管理八大原则

- 1.以客户为关注焦点
- 2.领导作用
- 3.全员参与
- 4.过程方法
- 5.管理的系统方法
- 6.基于事实的决策方法
- 7.持续改进
- 8.与供方互利关系

## 第四讲：全员质量管理的十大支柱

- 1.量产性评价
- 2.作业指导书
- 3.过程控制
- 4.检查管理
- 5.再生材料管理
- 6.长期在库品管理
- 7.4M 变更
- 8.异常管理
- 9.品质月报
- 10.纠正与预防

## 第五讲：全员质量管理的推进方法

- 1.望闻问切——我们的问题在哪里？

- 2.寻根刨底——立场错了，结果错了
- 3.工艺改善——细节决定成败
- 4.品质提升——立竿见影的方法
- 5.系统管理——品质恒定的保证
- 6.解决问题的思考方法
- 7.标准化的概念

#### **第六讲：全员质量管理第一阶段--品质预防管理**

- 1.客户订单评审
- 2.工程设计开发标准
- 3.生产 4M1E 验证
- 4.供应商质量考评
- 5.生产计划衔接

#### **第七讲：全员质量管理第二阶段--制造过程控制**

- 1.进料检验控制
- 2.物料库存控制
- 3.生产过程控制
- 4.巡检过程督导
- 5.不良品控制
- 6.入库检验控制
- 7.出货检验控制
- 8.品质功能测试控制

#### **第八讲：全员质量管理第三阶段--服务品质管理**

- 1.客诉品质管理
- 2.售后服务管理
- 3.促进客户二次消费
- 4.建立终极客源
- 5.实现互利双赢

## 第九讲：全员质量管理第四阶段--品质改善管理

- 1.“QCC”品质小组管理改善
- 2.企业品质提案改善
- 3.“8D”品质改善
- 4.PDCA 品质改善
- 5.QC 七大手法运用

## 第十讲：全员质量管理第五阶段--品质流程再造

- 1.检查出来的：事后把关
- 2.制造出来的：过程控制
- 3.设计出来的：事前预防
- 4.管理出来的：流程化管理
- 5.经营出来的：决策战略管理
- 6.习惯出来的：企业文化建设

## 第十一讲：全员质量管理展开--零缺陷质量管理

- 1.公司各层人员的任务
- 2.零缺陷品质管理诊断
- 3.零缺陷品质管理教育
- 4.零缺陷品质系统监察
- 5.什么是零缺陷品质改善？
- 6.目视管理与看板管理
- 7.品质例会
- 8.品质预测

## 第十二讲：全员质量组织设计与变革管理

- 1.品质机构设置的原则
- 2.基于全员品质管理机能设置
- 3.流程化品质机制
- 4.有效的品质管理机制的区别
- 6.品质人员管理模式

- 7.品质人员的职业生涯规划
- 8.品质人员职位互动管理

### **第十三讲：全员质量目标制定与分解**

- 1.SMART 目标五原则
- 2.品质目标特性管理
- 3.制定品质目标的益处与方式
- 4.品质目标的定性指标
- 5.外部品质目标与内部品质目标分解
- 6.目标设定阶段性的原则
- 7.品质目标 8 个推行过程
- 8.品质目标实施过程
- 9.横向连接式品质目标管理
- 10.品质目标推行的 5 个步骤
- 11.品质目标分解管理

### **第十四讲：全员质量成本管理**

- 1.鉴定（评价）成本
- 2.预防成本
- 3.内部故障成本
- 4.外部故障成本

### **第十五讲：质量日清管理**

- 1.品管日协调
- 2.品管日主划
- 3.品管日备料
- 4.品管日攻关
- 5.品管日稽核
- 6.品管日考核
- 7.PK与问责机制的建立
- 8.榜样的作用

## 第十六讲：全员质量管理与企业文化

- 1.企业质量文化建立要素
- 2.企业质量文化建立流程
- 3.知名企业质量文化分享

课程总结