
全面质量管理 TQM 培训

招生对象

企业总经理、副总经理、生产经理、质量经理、IT 经理、中高阶管理层、企业 QCC 活动负责人、小组活动骨干。

课程介绍

全面质量管理 TQM 培训

两天课程 通过本课程的培训着重向企业管理人员介绍 TQM 的基本理论与推行实践，最终实现全员参与质量管理，进而全面提高企业的产品质量和工作质量。它是企业贯彻 iso9001 质量管理体系的基础和必不可少的最有效的管理方法。特别适合已经或正在贯彻实施 ISO9001 体系的企业参加。

参加人员：

企业总经理、副总经理、生产经理、质量经理、IT 经理、中高阶管理层、企业 QCC 活动负责人、小组活动骨干。

课程内容

一、 TQM 诞生

二、 为什么要采用 TQM 质量方法

VOC 客户之声

质量成本

TQM 和零缺陷

TQM 和 ISO9000

三、什么是 TQM

TQM 的含义

TQM 八大原则

PDCA、戴明和 TQM

TQM 的特点和关键特性

PDCA 管理循环

四、TQM 的管理基础工作

标准化工作

质量信息工作

质量责任制

质量目标管理

看板管理

五、TQM 成本管理

质量成本定义

质量成本项目设置和分类

质量成本管理

全面质量成本管理

六、TQM 改善工具

新 QC 七大工具

过程能力指数 CP、CPk

SPC

七、TQM 是现代企业的生存之道

力量在于整个流程

在企业中开展 TQM 的八大步骤

开展 TQM 的关键成功因素

质量改进

培训目标：

全面质量管理是应用数理统计来协助衡量价值流的每一过程、每一工序，协助衡量每一个改善过程与结果，使质量管理实现定量化，变产品质量的事后检验为生产过程中的质量控制。企业通过提高各种过程（如财务、市场、研发、采购、服务、管理、人事等）的运作效率和效果，降低失误和故障率，企业还可以节省大量因质量问题和效率低下而损失的成本；同时来提高客户的满意度和市场占有率，从而增加销售额。因此，它比传统的质量检验、统计质量控制等质量管理更加完善与全面。