

精益 TQM 全面质量管理

主讲：张四华

课程背景：

TQM 是日本工业腾飞的利器

“精益生产管理”，源于 20 世纪 50 年代，由丰田汽车公司创制。它的基本理念是通过查找和消除生产过程中各种各样的浪费现象达到彻底降低成本的目的。它提出的准时化生产(JIT)改变了日本企业的经营方式，以绝佳的 QCD 组合，促进了日本工业的飞速发展，并已成为一部国际通用的企业教科书，被称为“改造世界的机器”，一次次掀起质量管理方式和生产方式的变革。

学员受益：

本课程将指导学员建立起正确的质量管理的概念，了解质量管理的基本方法的流程和基本改善工具如 QC 以及如何实现有效整合，学习完后能掌握有效的 TQM 导入方法。

课程大纲：

第一部分 全面质量管理原理

1. TQM 的特点和关键
2. 费根鲍姆博士的 TQM 定义
“三全”原则的 TQM”
“以人为本的管理
突出改进的动态性管理”
综合性的管理”
3. TQM 的思想基础和方法依据:
“4 一切”出发点
4. TQM 与 ISO9001 分析

第二部分 TQM 的任务和内容

1. TQM 的目标和任务：
4 大品质：人的品质、事的品质、物的品质、环境的品质”
“品质源于源头：不产生不良品、不制造不良品、不流出不良品

4S 乃唯一标准”

2. TQM 的过程和内容：全过程管理

”设计试制 TQM

生产制造 TQM”

辅助生产 TQM”

产品使用 TQM”

维修过程 TQM”

”人员工作品质与改善

第三部分 TQM 的常用方法概要

1. TQM 统计方法

2. 案例：排列图、因果分析法、对策表方法、分层法、相关图法、统计分析表方法、直方图方法

第四部分 TQM 的关键工具：SPC

1. SPC 的成功诀窍1：过程控制

2. SPC 的成功诀窍2：以“部分”精确判定“全体”

3. 案例：工序能力指数

4. 案例：控制图

第五部分 质量功能展开(QFD)

1. 质量屋：供方手段的关系

2. 客户需求：亲和图

3. 客户需求与供方手段的关系短阵

4. 竞争分析：分析客户和自己对产品的看法

5. QFD 的 4 个阶段：将产品规格逐步转换成设计、生产、制造、操作等要求

第六部分 全面质量成本管理

1. 质量成本项目设置和分类

2. 质量成本管理

成本预测和计划”

成本分析报告”

”成本控制和考核

构成比例和特性曲线”

3. 全面质量成本管理

全面质量成本的构成”

进攻型模式的应用”

第七部分 全面质量管理应用分享

1. 物料品质的控制关：IQC 作战

2. 后工程就是客户：客户满意度调查制度

3. “要素作业”的质量管理：工程监察

4. 品质提案改善制度

5. 4M 变更管理体制

6. 品质成本：“过剩品质”的思索