
TQM—全面质量管理实务培训

近代工业技术与管理迅速发展,产生了三种压力:a 顾客对质量的要求提高 b 顾客对质量的要求提高,相对使工厂作业落后 c 质量成本,使公司在市场上的竞争处于不利的地位.为克服上面的三种压力,只靠统计的质量管理已无法因应,因此将以往的技术、制造、检验部门的质量管理,扩至包括市场调查、研究发展、设计管制、进料管制、制程管制、质量保证、销售服务等管制,使公司各部门全体人员共同协力合作参与质量管理活动,公司的品质管理必须是全员、全过程、全公司范围的品质管理。

本课程系统讲授了费根堡姆、戴明、朱兰、克劳士比四位大师有关全面质量管理 (Total Quality Management) 的特点、运行程序、操作方法及实施步骤的论述,重点介绍了 TQM 推行过程中的主要项目、TQM 管理技术等方面的技能,将帮助经理人根据企业的实际,有的放矢地加强全面质量管理工作,切实促进企业效率和有效性的大幅度提高。

培训形式: 课程讲解、研讨、示范与演练、案例分析、小组事例讨论/发表;

培训对象: 最高管理者、部门经理、品质主管、品质管理人员等;

课程时间: 2天/6小时

课程收益:

- 掌握 TQM 全面质量管理模式带来的先进管理思想和理念;
- 掌握 TQM 全面质量模式推行的流程和方法;
- 掌握 TQM 全面质量管理“三全”“四一切”在工作中的实际应用;
- 掌握新产品项目管理、CP 或 QC 工程图制作;

□掌握质量成本包括预防成本、检查成本、失败成本的统计；

□掌握 5M1E 管理与质量控制、质量信息沟通体制建立、有效管理质量改进过程；

□建立实施消除麻烦系统、基础单元的零缺陷作业法；

□建立 QCC 品管圈对疑难问题进行研究和改善；

□学会应用相关的品质工具；

培训大纲：

第一部分：管理、质量意识、全面质量管理、质量管理原则；

什么是管理？管理与操作的差别？管理的四大功能和管理的 12 要素模型？

管理者与操作者的差别？

何为质量？质量的三要素：要求、固有特性、满足要求的程度

产品、过程、体系三层次的质量

何谓全面品质管理(TQM)

“三全”“四一切”的含义及实施重点

“三全”“四一切”与质量管理八大原则

PDCA 循环及应用

TQM 特色

改善与预防之道

TQM 项目推行的流程和方法

第二部分：产品质量前期策划 APQP（新产品项目管理）、FMEA 和 CP 或 QC 工程图；

计划和确定项目阶段工作项目讲解与实例练习

产品设计和开发阶段工作项目讲解与实例练习

过程设计和开发阶段工作项目讲解与实例练习

产品和过程确认阶段工作项目讲解与实例练习

反馈、评定和纠正措施阶段工作项目讲解与实例练习

FMEA 和控制计划或 QC 工程图实例练习，FMEA 和控制计划 QC 工程图

案例分析

第三部分：5M1E 管理与质量控制；

如何确保过程 5M1E 能力符合要求

如何确保过程 5M1E 保持稳定

第四部分：基于 PONC 的管理模型与有效管理质量改进过程；

发现“隐形工厂”

PONC 不符合要求代价模型展开

建立 PONC 不符合要求代价表盘

PONC 不符合要求代价管理方法

质量成本统计案例分析与练习

建立质量改进的组织

实施质量战略的计划

落实关键过程与指标过程改进的量化计划

Cerosys 的定期评估（零缺陷运行系统的过程模式 Cerosys 是文化-效能-关系的运行系统的缩写，简称为零缺陷运行系统。其中，CER 分别是指文化（Culture）、效能（Efficiency）和关系（Relation）

第五部分：建立实施消除麻烦系统与质量信息沟通体制建立；

Cerosys 实施与 ECR(错误根源消除)系统

建立同基层沟通的模式

实施三种递进式的方法

建立正式的 CAT(正式的改进系统)系统

第六部分：基础单元的零缺陷作业法；

Cerosys 与基础单元

基础单元的运行模式

基层员工的五项修炼

第七部分：QCC 品管圈推行与组建流程；

全公司 QCC 推进步骤：准备、培训阶段；立法阶段；宣贯阶段；实施

阶段；成果发表；评价、奖励阶段与改进阶段

品管圈活动推行步骤：主题选定；计划拟订；现状把握；目标设定；解析；

对策拟订；对策实施；效果确认；标准化；检讨改进

佳能公司 QCC 案例分析

第八部分：品质工具：

新旧品管手法应用

QFD 与 DOE 的应用

六西格玛带给我们的先进的管理思想和理念

品质工具应用练习

课程总结&问题解答