
TQM 全面质量管理与防错法应用实务

近代工業技術與管理迅速發展,產生了三種壓力:a 顧客對品質的要求提高 b 顧客對品質的要求提高,相對使工廠作業落後 c 品質成本,使公司在市場上的競爭處于不利的地位.為克服上面的三種壓力,只靠統計的品質管制已無法因應,因此將以往的技术、製造、檢驗部門的品質管制,擴至包括市場調查、研究發展、設計管制、進料管制、製程管制、品質保證、銷售服務等的管制,使公司各部門全體人員共同協力合作參與品質管理活動,而全面质量管理的关键点就在于积极防错法和消极防错法的采用。

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: 品质主管；产品设计和过程设计工程师；设计部主管；工程部主管；品质管理人员；生产一线主管等各部门管理人员；

课程时间：1天/6小时

课程大纲：

- 追求品质的时代到来！
- 何谓品质？世界级品质大师对品质的看法！
- “品质”的五种错误观念；
- 目前国内几种错位的观点；
- 品质管制的演进；
- 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；

□零缺陷品质管理理论与质量管理体系标准的基本精神；

□产品质量前期策划 APQP 与品管七手法；

□PDCA 循环及应用；

□TQM 特色？

□改善与预防之道；

□建立全面品质管理五阶段；

□TQM 与 ISO9001：2000 关系！

□错误与后果关系分析？企业最常见的错误？

□出错的原理：人一定会出错吗？人非圣贤，孰能无过；君子不二过；大人不记小人过；惰性与习惯；无知与不懂；可预防性。

□出错的本质：细节出错；失误；遗忘；扯皮；死角；浮躁；

□防错、防误与防呆法的意义与功用及应用范围；

□防错、防误与防呆法的基本原则与基本原理；

□认识“三防”；

1、企业“三防”的内容；

2、“三防”的功用；

□实施“三防”的宗旨；

3、企业为什么要“三防”；

□防错、防误与防呆法常见案例分析；

□日系企业的防错法；

一、POKA-YOKE

1、POKA-YOKE 思想

2、实施 POKA-YOKE 的方法

二、jidoka (自动化)

1、带人字旁的自动化

2、jidoka 措施

3、事故问责制度

4、强化防错意识

三、按灯制度

1、关于按灯

2、按灯的作用

3、形成制度化

四、现场永运亮丽

1、习惯化的行为

2、假如没有 5S

□ 韩国企业的“三防”措施

一、防错式管理

1、全员防错

2、不会乱的秩序

3、源头截错

4、流程堵漏

5、双检制

二、形象化防错

1、形象第一

2、防生防错

三、文件化防错

1、一条必须的规定

2、把防错内容写进作业指导书

□欧美企业的“三防”措施

一、PSO

1、过程认定 (PSO)

2、供应商防错网

二、PPAP

1、事前承认样品

2、批准生产过程

3、实施 PPAP

三、自动检测

1、自动监测

2、自动控制

四、七步纠正措施

1、为什么要分七步走

2、七步纠正措施内容

3、应用与实施的关键

4、表格化

国际标准对防错的要求；

一、国际标准的要求

1、ISO/TS16949

2、ISO9000

二、行业标准要求

1、EAQF

2、QS-9000

“三防”措施应用技法

一、建立预防性的思想；

1、预防为主

2、机器、设备自动预防

3、必须关注重点事项

4、着重解决瓶颈问题

5、配套 TOC 管理

二、解析防错原理；

1、过程 可预防性理论

2、工程技术防错的 13 年原则

3、人为过错的预防方法

4、终以需要为契机

三、制度化、规范化、标准化；

1、全制度是起点

2、规范行为是关键

3、全面展开标准化

4、基本推进步骤

5、把“三防”措施用到家

四、典型的出错现象分析；

1、麻痹大意出错

2、无效的交流沟通

3、非故意违章出错

4、心理作用导致失误

5、事前违章引发事故

6、动机与行为不协调

7、制造型企业实施“三防”的实例

a) 生产部主要防错

1、止动桥

2、功能不同的各种治具与夹具

3、单体标识

4、放置体位

5、放大字体标识

6、危险地带标志

7、紧急措施计划

8、操作细节防错

b) 工程部主要防误

1、FMEA 防失误

2、作业指导书确保工程稳定

3、工艺文件受控

4、让设备防误

5、定期校准仪器

6、报警器

c)物料、采购部主要防呆

1、有效盘点

2、先进先出原则

3、三定原则

4、MRB

5、灵活管理样板

6、采购控制

7、定制的搬动器具

8、特制的物品分发器

五、品质部全面“三防”；

1、限度样板

2、凸显检查区域的模板

3、产品标准

4、签板

5、检验协定至少需要保佑两份

6、出货检查报告

六、其他部门实施综合防范；

1、现场管理的五个法则

2、预防产品名称顾客不喜欢

3、预防产品不适宜，落入俗套

4、安全帽

5、现场药箱

6、消防与逃生演习

7、MSDS

“三防”必备工具

一、分析判断类工具

1、SPC

2、故障树

3、因果图

4、SWOT

5、TWI

二、改善实施类工具

1、PDCA

2、查核表

3、乌龟图

案例分析或考试;