
TQM 培训大纲

一、为什么要学此课程

从八十年代初国内企业引进全面质量管理至今二十多年真正将全面质量管理理念、方法、工具运用好并产生效果的制造型企业是凤毛麟角，大多数制造型企业特别是民营制造型企业还是停留在质量检验阶段，通过被动的检验把关来防止不合格的来料不进厂;不合格在制品、半成品不流入下道工序;

不合格的成品不出厂。这样以来，由于没有深刻理解全面质量管理的内涵与精髓，导致质量问题层出不穷、重复发生，质量损失成本急剧上升，客户投诉、退货重复发生，得不到根本解决。长此以往，客户、订单流失，严重影响企业的生存与发展。为了彻底改变改变此现状，在此我们开发了《制造型企业全面质量管理实战训练课程》，为广大制造型企业质量管理的提升贡献自己的绵薄之力。

二、课程收益

- 1、使广大制造型企业各级管理技术人员真正了解全面质量管理内涵、精髓、方法、工具，并能切实运用。
- 2、如切实运用，客户满意度增加，企业效益明显提高，为公司可持续发展打下坚实基础。

三、受训对象

制造型企业班组长以上管理、技术人员

四、课程所需时间

2天/12小时

五、培训方式

讲授+演练+互动+练习

六、课程大纲

第一章全面质量管理概述

- 一、质量管理发展阶段
- 二、全面质量管理的发展与兴起
 - 1、为什么要推行全面质量管理

-
- 2、全面质量管理的定义
 - 3、全面质量管理与竞争优势
 - 4、世界范围内 TQM 的实施状况和代表人物
 - 5、TQM 八大原则

三、质量的定义与内涵

- 1、三鹿奶粉、利达玩具召回、降落伞案例
- 2、质量公式 $99+1=0$
- 3、质量是一切的根本
- 4、大师说质量
- 5、质量定义
- 6、规范质量
- 7、质量参数
- 8、质量与顾客相关
- 9、顾客的质量观
- 10、全面质量
- 11、品质的五大谬误与真相

第二章全面质量管理的原理

- 一、费根鲍姆对 TQM 定义
- 二、“三全”原则
- 三、以人为本的管理
- 四、突出改进的动态性管理
- 五、综合性的管理
- 六、TQM 的思想基础和依据：“4 一切”出发点

七、TQM 的特色

八、关注识别内外部客户需求

九、顾客投诉分类与解决

十、服务内部客户-后工序

十一、后工序客户满意度调查制度

十二、问题发生与解决(5Why 与 5W2H)

十三、三现主义与三不主义

十四、变异-品质异常发生的原因

十五、4M1E：识别、控制与消除变异

十六、标准化与 PDCA 持续改善

十七、PDCA、戴明和改善系统

十八、案例：4M 变动管理

十九、案例：8D

第三章 TQM 之现场质量管理

一、如何设计操作标准(SOP)和检验标准(SIP)

二、如何活用 QC 工程表

三、现场质量管理要点

1、对生产任务单、图纸、工艺文件、质量标准的理解与培训

2、作好生产过程的首检、巡检、自检

3、建立各工序的作业标准并作好对员工的培训与实施

4、对关键工序、特殊工序工艺参数的监控

5、生产现场品质异常的处理与纠正预防措施的制订与实施

6、生产现场检验状态的标识

-
- 7、薪酬制度中如何体现质量考核部分
 - 8、员工质量意识的提升
 - 9、员工操作技能的提高
 - 10、质量报表编制分析与专题质量分析会议(包括质量目标达成分析)

四、供应商质量管理

五、如何防止无意识差错

六、现场如何推行生产要素 4M 管理

七、如何应用提案改善手法

八、活用 3UMEMO---改善备忘录

九、现场改善的实施技巧(内容，方法，注意事项)

十、如何运用品质管理看板

第四章 TQM 常用工具与品管圈活动

- 1、统计方法基础
- 2、样本、批量、缺陷减少抽检风险：AQL
- 3、不合格判定
- 4、MIL-STD-105D 与 GB2828
- 5、免检与检查前置
- 6、QC 七大手法与 SPC
- 7、查检集数据(点检)
- 8、柏拉抓重点(制程不良)
- 9、鱼骨追原因(品质异常分析)
- 10、直方显分布(实验分析)
- 11、散布看相关(实验分析)

-
- 12、层别作解析(品质月报)
 - 13、管制找异常(制程应用)
 - 14、质量功能展开法(QFD)与质量设计
 - 15、案例：企业最常见的外观判定争议及解决方案
 - 16、QCC 活动介绍

第五章 TQM 之企业质量成本管理

- 1、质量成本概念的起源
- 2、美国质量管理专家的“矿中金矿”概念
- 3、如何认识企业质量成本管理的重要性
- 4、企业开展质量成本管理存在的五个基本问题
- 5、企业如何对各部门进行质量成本管理分工
- 6、推行质量成本管理的七个步骤
- 7、企业如何设置质量成本科目
- 8、企业如何进行质量成本的核算
- 9、如何进行质量成本分析
- 10、如何编写质量成本报告
- 11、如何开展质量成本的计划和控制
- 12、如何维持品质，降低成本？
- 13、如何通过检查系统降低不良成本？
- 14、如何活用作业标准书降低不良成本？
- 15、案例演示：某企业质量成本管理

第六章 TQM 的实施任务、内容与实施关键点

- 一、ISO9000 质量管理体系

二、推行TQM的五大时机与成功要素

三、TQM的四大内容

1、设计过程质量管理

2、制造过程质量管理

3、辅助过程质量管理

4、服务过程质量管理

四、TQM的三大系统与28个项目实施阐述

1、全体系统

2、工序保障系统

3、检查系统

第七章答疑