
全面质量管理 TQM

全面质量管理是[企业管理现代化](#)、科学化的一项重要内容，目前大部分企业面临以下问题：

- ◆质量意识淡薄,质量观念落后
- ◆客户投诉事件纠纷不断
- ◆退换货频繁发生，严重影响成本控制
- ◆产品质量与经济发展形势不相应适应
- ◆过程质量控制缺乏,过程损失严重，事故频繁
- ◆质量标准执行力度不到位

21 世纪的企业竞争，是品质的竞争，品质不仅是产品是否符合规格，更包括了客户是否满意这个大的方向，而客户满意又更广义的包括了交期、服务、价格等多方面。如果说科学技术是第一生产力，那么品质就是一个公司最直接的实力体现。对于企业未来的发展，品质管理已经进入一个新的境界——全面质量管理。

【培训目标】

1. 掌握 TQM 全面质量管理模式带来的先进管理思想和理念；
2. 掌握 TQM 全面质量模式推行的流程和方法；
3. 掌握 TQM 全面质量管理“三全”“四一切”在工作中的实际应用；
4. 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；

【培训对象】 品质主管；品质管理人员；生产一线主管；生产操作员工；

【课时】 2天

培训大纲

第一单元:TQM 概述

1. 何为质量
2. 质量的主体
 - 1) 产品（服务）的质量
 - 2) 工作的质量
 - 3) 设计的质量
 - 4) 制造的质量
3. 质量控制与管理的发展阶段
4. 全面质量管理 TQM 的发展与兴起
 - 1) 为什么要进行全面质量管理 TQM

-
- 2) 全面质量管理的内涵本质
 - 3) 全面质量管理与竞争优势
 5. 全面质量管理的相关问题
 - 1) PDCA 质量环
 - 2) 美国式全面质量管理概念
 - 3) 全面质量管理的系统思考
 - 4) 全面质量管理与ISO9000
 - 5) 全面质量管理与统计技术
 6. 全面质量管理领域新思想---顾客完全满意
 - 7. 案例分析：没有质量的效率就是没有效率**

第二单元:TQM 在企业中的实现

1. 企业实施全面质量管理 TQM 的基础
 - 1) 系统工程与管理
 - 2) 完善的技术方法
 - 3) 有效的人际关系
2. 如何提高全员质量意识
3. 企业实施 TQM 的任务和内容
 - 1) 设计过程
 - 2) 制造过程
 - 3) 辅助过程
 - 4) 使用过程
4. 企业推行全面质量管理的步骤

案例分享：某企业推行全面质量管理的实践

第三单元:TQM 实施实务

1. “三按”：按标准工作的规则意识
2. “三检”
 - 1) 不制造不良品
 - 2) 不流出不良品
 - 3) 不接受不良品
3. “三大控制”
 - 1) 进料控制与库存品质管理：抓质量管理要从源头抓起
 - 2) 过程控制与 SPC：进料严格把关后，所出现的不良都是过程制造出现的
 - 3) 终端控制与顾客满意：质量管理的“末日管理”
4. 全面质量管理的基础工作
 - 1) 标准化工作
 - 2) 计量理化工作
 - 3) 质量信息化工作
 - 4) 质量责任制
 - 5) 质量培训工作
 - 6) 质量目标管理

-
- 7) 质量组织管理
 - 8) 质量改进工作
 - 5. 全面质量管理的常用方法和工具
 - 1) 排列图
 - 2) 因果分机图
 - 3) 对策表示法
 - 4) 分层法
 - 5) 相关图法
 - 6) 统计分析方法
 - 7) 直方图法
 - 8) 工序能力指数
 - 9) 控制图

现场练习与辅导