

全面质量管理(TQM)

【课程背景】

没有质量，就没有中国企业的明天。尤其处在全球经济低迷时期，危机与竞争并存。企业的高质量管理就是一匹“黑马”将会带领企业另辟蹊径，跨越市场的时间与空间而独领风骚。中国制造只有锁定这个“高质量”就是核心竞争力的有力武器，内部深度打造，外部迎头赶上，从传统的“只能做产品”而转变到“可以保证产品”的质量管理格局上来。只有保证产品才能有资格活着！

◆纵观国内企业质量管理，还属认识阶段，缺乏真正控制与保证的能力，因质量问题而造成的质量成本甚至可以毁灭一个企业，痛心之至。痛定思痛！只有坚定“高质量就是低成本是硬道理”的理念，才使企业避免规避与死亡的铁定保障。实话实说，大多企业都是从ISO9000中认识质量的，所谓的控制与保证是形而上学的，就是照搬质量与模仿质量，没有真正意义上的实施质量，把返工、检验、报废、投诉、索赔等高质量成本事故作为日常的非质量管理工作。恶性循环，周而复始，被逼到生存的边缘。中国企业的质量管理真正意义上与ISO9000还有相当大的距离，员工的质量意识与心态；员工的操作技能水平都相对较薄弱，加之质量基础管理工作属于空白。然而，令人遗憾的是，许多通过认证的企业，同以前一样，客户投诉仍然不断发生，该出的质量问题仍然在出，差错率、不合格率不见有何变化。如何面对这种危机？

◆全面质量管理目的就是一个：从根源处控制质量。为什么我们的企业都说“质量第一”但总是出质量问题，而且重复的问题总是经常出现？TQM是什么大家很容易理解，方法也容易学，为什么到我们中国来就如此之难。

【授课时长】

一天（6小时）

【课程收益】

通过学习学员能理解质量管理的发展历史。

帮助学员认清自己在企业全面质量角色并准确定位。

通过学习让大家认识企业文化。

通过学习学员们能够认识质量素养。

通过学习让学员了解质量考级，能熟练进行质量检验、质量控制和质量改进工作。

【授课对象】

制造业企业总经理、副总经理、各部门经理、主管、组长和全体员工。

【课程特色】

讲授法，演练法，小组讨论法，视频教学法，老师点评法等。

【课程大纲】

一、全面质量管理

1、质量管理的发展历史

(1) 产品质量控制的三个发展阶段

质量检验控制阶段

统计质量控制阶段

全面质量管理阶段

(2) 全面质量管理的定义

(3) 全面质量管理的基本观点

(4) TQM 的发展历史

TQM 的时代来临

TQM 企业与非 TQM 企业

(5) 我国全面质量管理的发展

(6) 案例：三一集团 TQM 活动的开展

三一集团品质管理活动的历史

2、全面质量管理的介绍

(1) 质量管理的内容及定义

全面质量管理 = 全面 + 质量 + 管理

质量：一组固有特性满足要求的程度。

质量专家关于质量的定义

(2) 什么是管理

(3) 什么是质量管理

质量方针

质量目标

质量策划

质量控制

质量保证

质量改进

(4) 质量成本

质量成本的定义

质量成本的构成：预防成本、鉴定成本和损失成本

质量成本与项目之间的关系

质量成本曲线

各质量阶段成本构成比列

(5) 质量检验

质量检验的概念

质量检验的主要功能

质量检验的步骤

质量检验的几种形式

质量检验的分类

(6) PDCA 循环

PDCA 循环内容

PDCA 八个步骤示意图

PDCA 循环的特点

全面质量管理思路的运用

TQM 活动的开展

二、质量文化

1、企业文化的介绍

(1) 什么是企业文化

(2) 企业文化的结构

企业文化的物质层

企业文化的行为层

企业文化的制度层

企业文化的精神层

2、质量文化的介绍

(1) 什么是质量文化

(2) 质量文化结构

质量文化的物质层

质量文化的行为层

质量文化的制度层

质量文化的精神层

(3) 质量文化金子塔

(4) 质量文化的演变过程

三、质量素养

1、职业素养

(1) 什么是职业素养

(2) 职业素养的构成

2、质量素养

(1) 什么是质量素养

(2) 质量素养的构成

四、质量检验与质量控制

1、“三按”（按标准工作的规则意识）

3、“三检”（不制造不良品、不流出不良品、不接受不良品）

3、品管“三大控制”

4、进料控制与库存品质管理（抓质量管理要从源头抓起）

5、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）

6、终端控制与顾客满意（质量管理的“末日管理”）

7、质量改进与 TPM 提案改善活动

8、QC 七大工具的应用

9、CC—品管圈活动

