

# 质量零缺陷与TQM全面质量管理

## 【课程背景】

□ 价格竞争是暂时的，质量竞争是永恒的，但在我们日常的质量管理中，却经常会面临由于质量意识和技能不够所引发的质量问题，从某种程度上来讲，员工的技术能力和质量意识不够是质量问题频发的主要原因，也是广大客户的共同关注，成为我们提高质量的瓶颈。事实证明：制约产品质量提高的关键因素不仅仅是技术，还包括落后的质量观念和对待质量的态度。

□ 质量意识的管理就是让无形的质量意识与有形的工作质量结合起来，让模糊的质量意识与员工的绩效结合起来，让质量意识的管理体制起到实质性的作用，最终为企业的发展培育出有高质量意识的员工，进而为产品质量的提升打下坚实的基础。

□ 具备质量意识的同时，还应掌握质量改善所需相关技术工具，期望达到员工既想把质量干好，又会把质量干好的效果。所有质量管理工具的讲解从实用的实效角度出发，通过案例讲解，让学员掌握工具的具体使用，必要时附以练习和答疑，强化对工具的理解。

□ 质量是一种道德，质量是一种责任，质量就是企业的竞争力。类似这样的话大家都听了很多，而且也很认可，但如何低成本实现高品质，却是摆在大家面前的一个难题。TQM全面质量管理就是一种利用集体智慧，运用先进质量管理工具，全方位进行提升产品质量的一种最有效的低成本手段。TQM主张将保障产品质量培养成为员工的潜意识，成为自己工作的一部分。同时，TQM还包含了一些行之有效的质量统计工具，一个好汉三个帮，让员工利用先进的统计工具进行质量问题的分析与改善。同时TQM对员工改善意识的培养和人的改变，对企业文化的贡献也不容小视。正所谓产品优质靠管理，管理好坏靠人才。

## 【授课时长】

两天（共12小时）

## 【课程收益】

- 从基础的质量内含切入，使学员所学知识系统性更强。
- 通过计算质量事故的损失，让学员意识到提高质量意识的迫切性。
- 通过多个真实案例和具体方法的讲解，让学员掌握提高抽象的质量意识的技能。
- 全方位剖析TQM，掌握TQM管理的核心思想与本质。
- 明确各部门的质量控制点，使全员参与有的放矢。
- 结合实际，重点对生产和品质部门质量管理中存在问题进行剖析和对策。
- 揭露企业在质量管理工作中存在种种问题，给出行之有效的改善办法。

- 深层次进行质量统计手法的讲解，让学员不再似懂非懂。
- 通过学员的参与练习,让学员轻松掌握 FMEA 等质量统计工具。
- 通过知名公司 QCC 活动全程展示,让学员更直观地进行学习。
- 通过对提供质量统计软件的讲解,让质量统计工作变得轻松高效。

### 【授课对象】

公司高层管理、生产管理人员、质量管理人员、其它影响产品质量部门管理人员等。

### 【课程特色】

采取授课为主，辅之以现场答疑等互动交流方式进行，培训内容注重实用性，穿插了大量案例分析，故事以及小组讨论。对重点内容辅之以练习加强理解，并让个别学员分享成功实践经验，为我所用。

### 【课程大纲】

#### 一、提高质量意识，保障产品质量

- 1、21 世纪是质量的世纪
- 2、质量的含义
- 3、影响产品质量的五大因素
- 4、质量意识的内涵
- 5、质量意识让你得什么又失去什么
- 6、树立正确的质量观念
- 7、养成良好的质量意识要注意什么
- 8、员工应具备的质量意识
- 9、质量意识提升五大方法
- 10、质理管理的“四不政策”和“五不放过”
- 11、故事案例
  - (1) 怎么会这样
  - (2) 产品报废之后
  - (3) 鼓破了之后
  - (4) 千万元的质量赔款
- 12、视频教学
  - (1) 砸开世界大门
  - (2) 改善之歌
- 13、课程互动
  - (1) 说说曾经让你头痛的质量经历
  - (2) 依次选出你最认可的三个质量口号，做为本企业标语
- 14、讨论：日本行，为什么中国不行

#### 二、提高质量意识的“三大核心”和“一个关键”

- 1、无利不力，将质量指标纳入 KPI

- 2、绩效面谈与改善
- 3、五种常见的激励方法
- 4、质量绩效考核的误区
- 5、责任大于能力
- 6、权责明晰，准确快速找到责任人
- 7、质量问责制
- 8、培训是质量管理的第一道工序
- 9、培训内容、对症下药
- 10、让培训有效，培训新方式
- 11、培训后的三种转化
- 12、培育高质量人才的处方
- 13、执行力方程式

### **三、TQM 全面质量管理**

- 1、四全质量管理
- 2、TQM 之基本观点
- 3、TQM 推行六大步骤
- 4、员工的四种意识和三种检查
- 5、计量管理工作的特点
- 6、质量成本的认识误区
- 7、故事
  - (1) 遗憾的最后一公里
  - (2) 如此返工，成本太大
- 8、案例：知名企业质量改善提案

### **四、用零缺陷实现高价格**

- 1、零缺陷是理想，全良品可以实现
- 2、一个核心，二个基本点
- 3、三个需要、四个基本原则
- 4、零缺陷应具备的心态
- 5、实现零缺陷之动力
- 6、做好预防措施的四类办法
- 7、基层员工的六项修炼
- 8、案例分析：
  - (1) 都是包装上的油墨惹的祸
  - (2) 算一算，质量事故企业损失多少
- 9、经验分享:上海大众从四方面实施零缺陷管理

### **五、零缺陷质量管理从我做起**

- 1、营销过程质量管理方案
- 2、设计过程质量管理五大工具
- 3、采购过程的零缺陷质量管理
- 4、供应商管理的八大指标和十大误区
- 5、文案范本
  - (1) 《零缺陷质量管理手册》
  - (2) 《华为公司供应商考核与绩效评估表》
- 6、小组讨论

(1) 为什么此产品成了短命的孩子

(2) 三种特殊供应商如何质量管理

## 六、生产过程零缺陷质量管理

1、有效实施生产质量管理的六个重点

2、生产现场质量的保证——标准化

3、员工的四种意识三种检验

4、关键工序控制的七种方法

5、故事：产品质量是生产出来的

6、小组讨论：生产与品管到底是一种什么关系

7、视频教学：《大国重器》

8、小组互动：方法不同，结果不同

9、生产过程表格运用

(1) 《全面特性矩阵图》

(2) 《生产过程控制计划 CP 》

(3) 《生产检查表》

## 七、品管部零缺陷质量管理

1、质量目标建立应注意的四个问题

2、品管单位的二大角色和三大责任

3、检验机构的四大权限

4、质量检验的四大功能

5、专业检验人员的素质要求

6、检验站与检验频率的设置原则

7、工序质量检验的八大要求

8、成品质量检验的三大注意

9、讨论：

(1) 为什么他们做不好专业品管

(2) 专业品管需具备什么特质

10、案例分享

(1) 检验规范范例

(2) 巡检表范例

(3) 首件检查表范例

11、案例：麦当劳投诉解决“八步曲”

## 八、零缺陷质量管理有效工具

1、策划适合你公司的产品检验方法

1、QC 七大手法即七种思想

3、对策表

4、福特 8D

5、QCC 成功范例学习

6、FMEA 使用讲解

7、案例分析：福特公司 8D 报告范例

8、互动：指出此改善报告都有那些问题

10、小组练习

(1) 小组完成一份 FMEA 报告编写

(2) 小组完成一份 8D 报告编写课后作业：学员完成《培训行为转化表》

