

---

# TQM——全面质量管理培训

## 课程背景：

产品质量是一个企业的尊严，如何解决质量和效率，质量和成本之间的矛盾是摆在每个企业管理者面前必须回答的问题，《TQM——全面质量管理》从思想和意识上要改变质量的观念，“产品质量不是检出来的而是靠全员参与、全过程控制做出来的”。

一切用数据说话，是质量管理的基本原则，如何建立流程质量控制点、如何获得数据、如何分析数据、如何通过数据改进生产过程？

“TQM”是世界上最优秀的质量管理模式，在众多的的制造工厂通过 TQM 的推行取得了令人瞩目的成就。如何提升全员的质量意识和客户意识？如何提高员工的工作积极性？如何把员工从“被动的工作状态”扭转到“主动的工作状态”？如何通过 TQM 对作业现场进行改善？将是本课程的培训的重点。

## 培训特点：

大量质量检验的成功与失败案例，旨在剖析质量管理过程有效的方法和技能，本讲师与企业同行现场对话，分享成功经验，规避质量陷阱。

课程时间：一天

## 课程大纲：

### 第一部分：为什么工作中经常出错——案例分析

- 1、差不多就行了何必那么精细——心态问题
- 2、当一天和尚撞一天钟——态度问题
- 3、我只负责做，质量是减员员的事——意识问题
- 4、我以为应该这么做——沟通的问题
- 5、我刚来不知道怎么做——培训的问题
- 6、下次再出现类似的问题就罚你——管理的问题
- 7、你看看早上在晨会上我就少说一句话，果不其然出错了——事后管理问题
- 8、你们做事太不认真了，简直不可救药——推卸责任问题
- 9、我以尽力了——方法问题
- 10、这个问题不属于我管——职责问题

### 第二部分：TQM 的核心之一 ——“三全”

- 1、全员参与——如何树立正确的品质管理思想
- 2、全过程控制——设计过程、采购过程、工程过程、生产过程

---

3、全公司品保——各部门的质量职责，各部门对质量的贡献

4、“三全”案例分析及在企业具体实施

### **第三部分：TQM 的核心之二——“四一切”**

1、一切以客户为中心——如何正确的识别、理解、满足客户的要求

2、一切用数据来说话——质量过程分析、控制点建立、数据分析、数据反馈

3、一切以预防为主——如何提前发现潜在失效，提前采取纠正与预防措施，如何降低质量成本

4、一切以 PDCA 作业质量管理模式

5、“四一切”案例分析及其在企业实际应用

### **第四部分：TQM 现场目视与现场管理**

1、如何对过程产品状态进行标识，防止产品的误转序

2、如何建立品质报表、过程管制图

3、不合格品的隔离与标识

4、产品的防护

5、案例分析

### **第五部分：品质管理七大工具应用**

1、QC 七大手法简介、QC 七大手法应用在哪些工序

2、检查表的制作步骤和实际应用、案例练习

3、如何利用层别对获得的数据进行分类、案例分析

4、柏拉图的起源、柏拉图的制作、案例练习

5、因果图的制作、应用头脑风暴法对制程中的问题进行分析

6、如何将因果法与 5W2H 分析法、8D 问题解决法进行组合应用

7、制造过程稳定与否的利器——直方图制作和应用、案例练习

8、直方图的判定规则、案例分析

9、如何利用散布查找问题产生的根源、案例分析

10、管制图制作步骤及案例练习

11、如何综合运用 QC 七大手法对常见问题进行分析

12、QC 七大手法应用常见的误区

13、经典案例分组讨论

14、现场提问