
全面质量管理 (TQM) 培训大纲

一、培训目的

企业的质量管理已经不仅仅体现在产品质量上，而且体现在企业的各个领域的管理质量方面，全员参与、全系统管理、全过程控制的全面质量管理体系是现代企业管理方式的具体体现。

通过本课程的培训着重向企业管理人员介绍 TQM 的基本理论与推行实践，最终实现全员参与质量管理，进而全面提高企业的产品质量和工作质量。

它是企业贯彻 ISO9001 质量管理体系的基础和必不可少的最有效的管理方法。特别适合已经或正在贯彻实施 ISO9001 体系的企业参加。

二、培训对象

企业领导、经理人员、生产质量现场工程师、工段长、班组长等生产质量相关人员

三、培训内容：见附件

四、培训时间：3 天

五、培训形式：小组讨论、案例分析、互动教学

六、培训人数：为保证培训效果，控制在 25 人以内

七、讲师简介

马辉,资深职业讲师，曾长期任职于某著名合资企业精益生产推进项目负责人，从事过生产现场管理、质量管理、工业工程等多项管理的负责人，长期的企业实战经历使他对企业的生产方式运作有深入了解，丰富的实际工作经验和培训经验，使得他在讲授生产质量课程方面倍具说服力。他思路清晰、逻辑严密、善于运用通俗易懂的语言对课程内容进行讲授，教学采用录象展示、小组讨论、漫画、提问、模拟训练等手段，并且案例详实、融会贯通，其课程互动性强，课堂生动有趣。

马老师培训及咨询服务过的企业有：中国航天、中石油、宝钢集团、海南航空、一汽集团、上汽集团、东风汽车、东南汽车、宇通客车、重庆长安铃木、万家乐集团、成飞集团、沈飞集团、建龙钢铁、中铁轨道、武汉铁路局、浙江移动、甘肃移动、四川长虹、夏新股份的集团、联合电子、法雷奥、盖茨优霓塔、锦湖轮胎、韩泰轮胎、蒂森克虏伯、浙江钱潮集团、福臻模具、罗比照明、ABB、埃梯梯、无锡唐纳森、东方通信、虹信集团、广北电、杰普智能卡、金斯顿、西蒙电器、赛尔康电子、升德升电子、东莞科泰电子、柏瑞安电子、安费诺电子、华联电子、华科光电、株州电力机车、北京博维航空设施、斯奈克玛航空发动机、斯必克制冷、远东控股、睿固精密件、波尔亚太、金洲刀具、库尔兹烫印、成都印钞宜宾纸业、渤海能克、上海金泰、辽宁电力、中山电力、盘山发电、蒙牛集团、伊利集团、光明乳业、辉山乳业、顶新集团、汇源果汁、中烟集团、三得利啤酒、百威啤酒、泰山啤酒北京空港配餐、青岛康地恩、天士力药业、九芝堂药业、双鹤药业、敖东制药、吉斯特药业永康制药、诺康医药、英科制药、京博农化、海科化工、拉法基水泥、秋水伊人服装、云南阿舍冶炼等。

****详细培训大纲及内容见后面的附页**

时间	内容	方法	目的
----	----	----	----

<p>第一天</p>	<p>第一部分：TQM 概要</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. TQM 的条件与关键点 <ul style="list-style-type: none"> ● 三全的 TQM ● TQM 推动企业变革 2. TQM 的八大原则 3. TQM 思想基础 4. TQM 的方法依据 5. TQM 的任务 6. TQM 一般性方法 7. 现场质量问题面面观 8. 案例：企业生产作业现场质量问题图片与录象展示 9. 企业质量管理状况自我测试 <p>第二部分：零缺陷与防差错技术</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 第一次就把事情做对 2. 把正确的事情做正确 3. 零缺陷的驾驶理论 4. 零缺陷的质量管理哲学 5. 质量管理的四个基本原则 6. 零缺陷真的实现不了吗？ 7. POKA YOKE 防错法的作用 8. 失误与缺陷 9. 产生失误的一般原因 10. 制造过程常见失误 11. 防止差错的 5 大基本思路 12. 差错预防的十大原理 13. 防差错装置的设计思维导图 14. 几类常见的防差错装置 15. 现场防差错的 13 个红牌条件 16. 案例：某汽车企业防错案例 17. 案例：防错装置设计展示 18. 案例：某外企防错应用全景案例 	<p>讲解, 讨论, 案例分析: - 模拟问题演练 - 分组“问题”研讨</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 了解 TQM 基本改变 ● 掌握 TQM 的工作重点 ● 使学员弄清楚 TQM 的核心内涵。 ● 了解零缺陷的基本观点，澄清误区 ● 掌握差错预防的基本技术方法 ● 学会设计防差错装置
------------	--	--	---

<p>第二天</p>	<p>第三部分：标准化工作</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 什么是标准 2. 标准化工作的对象和基本任务 3. 标准化的基本原理 4. 标准化的五种形式 5. 标准的类型 6. 标准的分级与编号 7. 标准化操作 <ul style="list-style-type: none"> ● 标准化操作的基本概要 ● 为什么要实现标准化 ● 标准化操作的优点 ● 标准化操作的内容 ● 如何制作标准操作卡 ● 动作经济原则 <p>8. 案例：丰田工厂标准操作卡图片与录象展示</p> <p>第四部分：质量统计分析管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 质量信息的概念 2. 质量信息的内容 3. 质量信息的管理措施 4. 案例：某外资企业质量报告分析展示与讲解 <p>第五部分：质量操作技能培训</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 如何设置质量岗位 2. 质量管理的两大系统 3. 员工成长的5个层次 4. 如何建立技能开发平台 5. 如何提出培训需求 6. 怎样培训下属 7. 如何制定培训计划 8. 培训实施的四阶段指导法 9. 培训技能评价 10. 案例：丰田工厂技能训练录象 11. 案例：丰田技能评价标准展示 	<p>讲解, 讨论</p> <ul style="list-style-type: none"> - 标准操作卡演练 - 质量信息处理演练 - 素质提升评价展示 	<ul style="list-style-type: none"> ● 了解标准化的一般概念 ● 重点掌握标准操作卡的编制 ● 学会信息正确处理方法 ● 掌握技能培训手段
------------	---	---	--

时间	内容	方法	目的
----	----	----	----

<p>第三天</p>	<p>第六部分：质量目标管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 质量目标管理的过程 2. 质量目标管理与评价系统图 3. 两大特征与基本程序 4. 质量目标的设定的 12 个步骤 5. 质量目标设定的 SMART 原理 6. 质量目标的分解与实施 7. 目标实现的方法与目标管理卡 8. 质量目标的考评 9. 案例：某外企质量目标展示分析 <p>第七部分：过程质量控制</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 质量管理的波动理论 2. 过程质量控制 3. 质量控制环的原理与设定 4. 质量控制环的功能与种类 5. 质量控制环的作用与流程 6. 案例：某外企现场质量控制环流程展示分析 7. 案例：某外企现场质量控制环图表展示与分析 <p>第八部分：质量成本管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 如何理解质量成本 2. 质量成本的内部构成 3. 质量成本水平衡量与影响 4. 预防成本的构成 <ul style="list-style-type: none"> ● 内部损失成本 ● 外部损失成本 5. 质量成本数据来源与统计 <ul style="list-style-type: none"> ● 质量成本与 PONC 值 ● 废品、返修、设备停台 PONC 值的计算 5. 案例：某外企质量成本控制分析 	<p>讲解, 讨论, 案例分析: - 演练 - 案例展示</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 使学员熟练掌握质量目标的设定与分解 ● 学会如何建立质量控制环 ● 学会如何建立质量成本系统 ● 掌握质量成本控制的一般方法
------------	--	--	---

<p>第三天</p>	<p>第九部分：PDCA 质量分析解决技术</p> <p>2. 掌握问题的要领</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 如何发现问题 ● 增值与非增值 <p>2. PDCA 解决问题的八个步骤</p> <ul style="list-style-type: none"> ● PDCA 循环的特点 ● 为什么要选择 PDCA 方法 <p>3. 问题的责任意识与团队精神</p> <p>4. 质量分析的七种工具</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 分层法案例分析 ● 调查表案例分析 ● 排列法案例分析 ● 因果图案例分析 ● 直方图案例分析 ● 控制图案例分析 ● 相关图案例分析 <p>5. 某外企生产现场质量 PDCA 改善全景案例展示</p> <p>第十部分：QC 小组</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. QC 小组的组成 2. QC 小组的组建程序 3. QC 小组活动 4. QC 小组的改善原则 5. QC 小组的工作程序 6. QC 小组的选题 7. 什么是问题 8. 五五法则 9. 头脑风暴法 10. QC 小组活动的推进 11. QC 小组活动成果汇报 12. QC 成果的评审与激励 13. 某外企 QC 小组成果发布与案例展示分析 	<p>讲解, 讨论, 案例分析:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 统计分析练习 - 分析汇报 - 小组模拟主题汇报练习 - 模拟制定评审标准 	<ul style="list-style-type: none"> ● 培养小组团队意识 ● 掌握建立 QC 小组的工作方法 ● 使学员能成功的主持一个小组改进并进行成果汇报。 ● 使学员能参与评审标准制定。 ● 学会运用七种工具使用方法
------------	--	---	---

