
TQM--全面质量管理

讲师：韩永春

- 课程目的

提升生产效率 培训实战型企业管理人才

- 培训条件

学员需配合电脑（分组）学习

- 培训时间

2-3 天

- 培训对象

总经理，厂长，总监，质量部、生产部等各部门经理、车间主任、工程师、技术人员等

- 课程大纲

第一章 全面质量管理的基础

一、变化（波动）

二、变化的度量

三、过程能力的衡量

第二章 质量意识基础知识

一、打破传统的“人总要犯错误”理念

-
- 二、打破以往的生产与质检等分离格局
 - 三、打破过去的对错只有事后发现和补救的常规
 - 四、打破生产过程中各工序各员工各自为战

第三章 TQM 全面质量管理概论

- 一、TQM 全面质量管理的定义
- 二、TQM 全面质量管理的基础
- 三、TQM 全面质量管理实施的十大步骤
 - 1. 建立顾客满意度测量体系，确定顾客满意度指标 KPI
 - 2. 高层进行质量分析，制定企业质量战略
 - 3. 建立 TQM 推行委员会
 - 4. 建立企业整个价值流过程关键衡量指标 CKPI，设定持量目标
 - 5. 制定总质量改善计划和子计划，建立 TQM 评估体系
 - 6. 选择流程改善顺序，指定改善行动计划
 - 7. TQM 培训（质量意识、体系、工具、改善方法）
 - 8. 质量目标分解
 - 9. 建立 QC 改善体系，质量改善运动展开
 - 10. TQM 过程评估及 QC 大赛

第四章 TQM 的核心——三全

- 一、全员参与
 - 1. 全员参与的对象
 - 2. 如何做到全员参与

-
- 2.1 卓越领导
 - 2.2 品质教育
 - 2.3 明确职责和职权
 - 2.4 QCC 活动（有效解决问题的利器）
 - 2.5 奖惩分明

二、全过程控制

- 1. 全过程质量管理定义
- 2. 过程控制、控制点及质量改进
 - 2.1 建立健全的品管组织，强化品管组织阵容
 - 2.2 控制点(站)的设置
- 3. AQL(Acceptable Quality Level) 允收水准使用方法说明
- 4. 工序质量控制的方法
 - 4.1 人(Manpower)的控制措施
 - 4.2 机(Machine)的控制措施
 - 4.3 料(Material)的控制措施
 - 4.4 法(Method)的控制措施
 - 4.5 测(Measure)的控制措施
 - 4.6 环(Environment)的控制措施

三、全公司品管活动

- 1. 确立管理职责,明确职责和权限
- 2. 建立有效的品质体系
- 3. 配备必要的资源

4.领导重视

第五章 质量管理七大科学工具的运用

第一节 检查表

- 一. 何谓检查表?
- 二. 检查表的种类
- 三. 分类: 记录用、点检用
- 四. 检查表的样例
- 五. 检查表的练习

第二节 层别法

- 一. 何谓层别法?
- 二. 层别的对象与项目
- 三. 层别法的使用和样例

第三节 柏拉图法

- 一. 什么是柏拉图(排列图)?
- 二. 柏拉图的制作方法
- 三. 柏拉图的 Minitab 样例与练习

第四节 特性要因图法

- 一. 特性要因图的作图要求
- 二. 特性要因图样例
- 三. 特性要因图的 Minitab 制作
- 四. 特性要因图的课堂练习

五. 质量改善的十大原则

六. 质量改善实战练习（针对工厂的实际情况做实际改善）

第五节 散布图

一. 何谓散布图

二. 散布图制作的四个步骤:

三. 散布图的分析

四. 散布图的 Minitab 制作

第六节 直方图

一. 何谓直方图

二. 用 Minitab 作直方图

三. 直方图中的数据分布蕴含着什么信息

四. 直方图的 Minitab 练习

第七节 SPC 管制图

一. 常规 SPC 选择导向图

二. 统计制程控制

三. 单值-移动极差控制图(I-MR)的样例与练习

四. 均值-极差控制图与均值-标准差控制图(\bar{X} & R, \bar{X} & S) 的样例与练习

五. 设置或改变控制线的原则

六. 异常点常见原因分析

第六章 TQM 的核心——四一切

、 一切为顾客着想

-
1. 组织依存于顾客
 2. 以顾客为关注焦点
 3. 顾客永远是对的
 4. 下道工序即是顾客
 5. 比竞争对手为顾客提供更理想的产品及服务

二、一切以预防为主

三、一切用数据说话

四、一切工作按戴明循环进行

1. P (Plan) ——计划
2. D (Do) ——实施
3. C (Check) ——查核
4. A (Action) ——改进
5. 持续不断地 PDCA 循环

第七章 世界 500 强公司质量问题的通用解决方法

- 一. PDCA (戴明循环)
- 二. QCC-石川馨
- 三. 精益生产-TOYOTA
- 四. 六西格玛 – MOTOROLA
- 五. 8D 方法
 1. 采取团队处理模式
 2. 叙述问题

-
3. 实施及确认暂时〔围堵〕行动
 4. 界定及确认真正肇因
 5. 确认矫正行动
 6. 实施永久性矫正计划
 7. 防止再发
 8. 恭喜你的团队

第八章 质量问题的预防

一. 失效模式与影响分析 FMEA

1. 了解 FMEA
2. FMEA 定义
3. FMEA 的目的
4. FMEA 的样例
5. FMEA 的练习

二. 防错法

1. 防错法的起源、定义
2. 防错法的装置
3. 防错的流程
4. 防错法的十个原理
 - 1) 断根原理
 - 2) 保险原理
 - 3) 自动原理

4) 相符原理

5) 顺序原理

6) 隔离原理

7) 复制原理

8) 层别原理

9) 警告原理

10) 缓和原理

三. 其它常用品管方法

培训总结与答疑