

全面质量管理----TQM 课程大纲

残酷的市场竞争，提高了客户的期望，如何解决来料问题以及生产过程的质量控制，实现产品出货合格是摆在企业管理人员的新的课题。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介绍 TQM 全员质量管理，着重讲授过程质量控制和解决质量问题手段与方法，就如何实现内部客户原则提供具有实践性的 QC 改善工具，同时，从实操层面的解决质量问题，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。

课程大纲

一、质量意识与 TQM 概论

1. 当今企业生存的路在何方？
 2. 企业案例：教你如何看待“质量”
 3. 100%的质量水平高吗？
 4. 研讨：贵公司在生产过程中有质量问题吗？是多还是少？
 5. 什么是 TQM？
 6. TQM 的核心要点
 7. 质量管理的四项原则
 8. 案例讲解：衡量质量水平的计算方法
- ※ 实战案例练习
9. 企业实施 TQM 的要点与关键环节

二、如何有效收集质量问题点

1. 有效收集质量问题点的三原则

2. 案例讲解工具：质量检查记录表

三、TQM 的改善工具之 QC 七手法的应用

1. 选定重点解决质量问题的原则与要点

2. 柏拉图—抓重点

1) 案例讲解：运用柏拉图找出问题重点

2) 实战练习：根据自身企业的质量问题点，选定重点改善或解决的质量课题

3. 鱼骨图—究原因

1) 鱼骨图的定义与运用要点

2) 案例讲解：运用特性要因图找出影响质量的原因

4. 直方图—类分布

1) 直方图的定义与运用要点

2) 案例讲解：运用直方图找出问题变异所在

5. 管制图—找异常

1) 管制图的定义与运用要点

2) 案例讲解：运用管制图来控制现场质量

6. 散布图—看相关

1) 散布图的定义与运用要点

2) 案例讲解：运用散布图来管理质量趋势

7. 层别图—作解析

1) 层别图的定义与运用要点

2) 案例讲解：运用层别法和柏拉图找解决问题优先次序

8. 检查表—集数据

- 1) 检查表的定义与运用要点
- 2) 案例练习

四、TQM 管理推进方式之 QCC

1. QCC 的定义
2. QCC 活动解决问题的方法
3. QCC 活动改善原则
 - ※ 案例讲解与实战案例练习
4. QCC 活动的实施步骤
 - ※ 案例讲解与实战案例练习
5. QCC 成果发布的方式与注意要点
6. QCC 经典案例分享

五、TQM 管理之现场品质管控要点

1. 现场产生质量问题的原因剖析
 - ※ 案例讲解与分享
2. 现场品质管控原则---“三不原则”
 - ※ 案例讲解与分享
3. 案例讲解：精益物料管理要点
4. 解决质量问题的核心要点---“三标管理”
 - ※ 案例讲解：如何做好工艺标准？
 - ※ 案例讲解：如何做好检验标准？
 - ※ 环境管控“三不原则”

5. 预防并从根源上解决混料的方法

1) 现场 5S 管理之整理、整顿

※ 案例讲解与分享

2) 现场 5S 管理之目视化管理

※ 案例讲解：目视化管理实施要点

※ 经典目视化管理案例讲解与分享

3) 解决交叉与逆行流程的方法

※ 案例讲解：精益流程实施要点与关键

※ 案例讲解：精益布局改善 6 大原则

※ 案例分享：世界一流企业工艺布局方法

六、防差错技术

1. 什么是失误？

2. 什么是缺陷？

3. 防差错的 5 大基本思路

4. 防差错装置的设计思维导图

※ 案例分享

七、总结与答疑