

TQM 全面质量管理实务

【 课程大纲】

第一讲 质量竞争与质量成本

- 1、从产品质量危机案例看质量竞争
 - 三鹿问题奶粉事件
 - 多美滋奶粉发霉生虫
 - 惠氏奶粉发霉致宝宝呕吐腹泻
 - 雅培幼儿喜康力奶粉吃出死虫
 - 美赞臣染菌奶粉
 - 蒙牛纯牛奶致癌
- 2、质量管理与企业环境关系
- 3、从品质到品牌的竞争战略
- 4、质量成本与企业竞争力关系
- 5、从质量成本分析看质量管理

第二讲 全面质量管理 TQM 概述

- 1、什么是质量和质量特性？
- 2、什么是全面质量管理（TQM）？
- 3、TQM 与 ISO9000
- 4、TQM 的特点与内涵
- 5、全面质量管理的四大内容
- 6、全面质量管理的八大原则
- 7、TQM 的目标
- 8、全面质量管理的五大基础工作
- 9、推行 TQM 的六大步骤

第三讲 TQM 常用工具

- 1、七种常用统计工具
 - 调查表法

- 排列图
- 分层法
- 鱼刺图（因果分析图）
- 散布图法
- 控制图
- 直方图法

2、5S 现场管理活动

3、防呆作业法

第四讲 质量管理体系的建立与实施

1、建立和实施质量管理体系的八个步骤

2、质量管理体系的评价

3、质量管理体系文件

4、顾客投诉分类与解决

5、质量过程管理系统

第五讲 供应商源流质量管理

1、为什么要进行供应商管理

2、优秀供应商调查与评审

3、供应商现场质量体系审核

4、供应商质量监控

5、与供应商联合质量改善

第六讲 生产现场质量管理

1、全员质量意识的导入和培训

2、制定操作标准（SOP）与检验标准(SIP)

3、全面落实良好生产规范（GMP）

- GMP 简介

- 乳品业 GMP 要求内容

4、严格执行卫生标准操作程序（SSOP）

- SSOP 组成内容

5、建立 HACCP 体系（危害分析与关键控制点系统）

- HACCP 基本原理
- HACCP 与 ISO9000 的关系
- 6、问题发生与解决 (5Why 与 5W2H)
- 7、防呆改善
- 8、5S 与目视化管理
- 9、质量竞赛与考核