

---

# 《质量竞争与TQM全面质量管理实务》

主讲：朱建农

## 【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
  - 丰田汽车召回事件
  - 双汇瘦肉精
- 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、质量管理的发展过程
- 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 常用工具与品管圈活动

- 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
  - 4、合理化改善制度
  - 5、QCC 品管圈的作用与意义
  - 6、QCC 品管圈的组成与推行方式
  - 7、QCC 品管圈工作流程
    - 确定问题
    - 组建小组
    - 选择项目
    - 调查、分析原因
    - 确定方案
    - 实施改进
    - 成果固化
    - 展示成果

#### **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、质量管理体系策划
- 4、质量管理体系文件
- 5、关注识别内外部客户需求
- 6、顾客投诉分类与解决
- 7、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、三现主义
  - 4、三不主义
  - 5、三检体系
  - 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