
《企业全面质量经营实战训练》

—— 制造业基业长青的 DNA

课程背景：

世界著名质量管理大师 J.M.朱兰博士说过：21 世纪将是质量的世纪。日本在质量方面呕心沥血 50 多年的不懈努力，取得了令世人瞩目的成效。日本由一个地理上的小岛国从战后的废墟上登上并继续保持了世界仅次于美国的第二大经济强国。客观事实充分证实了日本的“质量经营”是世界上经济发展最有效的管理模式之一。日本质量经营的思想、方法是值得我们学习与借鉴的。我国从 20 世纪 70 年代末到 80 年代初引进“质量管理”的思想、方法、体系，对提升广大制造型企业产品质量、管理水平，对提升“中国制造”竞争力起了非常巨大的作用。但我们也看到有不少企业的产品质量水平低下，客户投诉、报怨、退货不断上升。企业在客户、市场的信誉下降，面临被市场淘汰出局的危险。企业领导的管理观念、思路混乱，在整个企业经营过程中不知道到底以“什么体系”作为主线来管理经营企业。当前面对全球一体化及经济、市场、气候环境不确定性、多变性，制造型企业的“转型升级”成为企业可持续发展的必经之路，而其中最重要的手段就是“全面质量经营”的思想、思路、方法，所以我们特开发了非常实用、实效、系统的《全面质量经营实战训练》课程以帮助我们的制造型企业中高层从全局、战略的高度来学习“全面质量经营”的思想、思路方法。此课程属国内独家开发。

课程目的：

为广大制造业企业各级管理、技术人员提供非常实用、实效、系统的全面质量经营的思想、体系、方法与工具

课程效果：

如切实持续加以吸收、运用，可达成：

1、有形效果

企业 P (效益、效率)、Q (产品质量水平、合格率、顾客满意度)、C (经营成本、减少浪费、库存积压)、D (准时交货率)、S (企业安全、环保)、M (企业员工素质与能力、士气) 有明显提升

1、无形效果

企业在市场的美誉度、企业经营管理素质、水平有明显提升，为企业的可持续发展打下良好的基础

3、我们的承诺：不满意可退款

参训对象：

制造型企业董事长、总经理、主管营销、生产、质量、技术副总；营销、开发、技术、生产、品质、采购、物流、售后服务等相关部门经理、负责人；制造车间主任、技术、品质、工艺工程师等相关管理技术人员。

培训时间：单纯讲课：重点讲 2 天/12 小时 详细讲 7 天/42 小时

现场咨询与辅导时间根据企业需求而定

课程大纲:

第一章、全面质量经营概述

第一节 什么是全面质量经营

- 1、 提高商品质量
- 2、 提高工作质量
- 3、 提高经营质量

第二节 全面质量经营中应克服的问题

- 1、 质量的标准 (戴明圈)
- 2、 质量的效果
- 3、 防守的活动
- 4、 波动的问题

第三节 高层经营者

案例：日本小松制作所的“圈A”对策

第二章、全面质量经营的思考方法

第一节 质量的概念

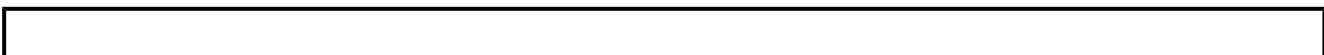
- 1、 质量的三要素
- 2、 商品质量
 - 2.1 质量的基准
 - 2.2 产品标准是谁制定的
 - 2.3 等级与级别
 - 2.4 有关商品质量的要素
 - 2.4.1 企划质量
 - 2.4.2 设计质量
 - 2.4.3 制造质量
 - 2.4.4 售后服务质量

总结：对本企业的反思

- 2.5 顾客满意度
- 3、 过程的质量
 - 3.1 案例：某窗帘装修店的问题
 - 3.2 初期流动管理
 - 3.3 有关成本、效率的要素
- 4、 社会的质量
- 5、 质量和成本
 - 5.1 质量成本和效益的关系
 - 5.2 丰田召回门事件案例分析

第二节 管理的概念

- 1、 什么是管理
- 2、 PDCA 循环
 - 2.1 PDCA 循环的正确展开与特别注意点
- 3、 SDCA 循环
 - 3.1 SDCA 循环的正确展开与特别注意点
- 4、 维持与改善
 - 4.1 PDCA 循环与 SDCA 循环运行图
- 5、 活动的阶段与管理的方式



-
- 5.1 起步期的管理重点
 - 5.2 改善期的管理重点
 - 5.3 维持期的改善重点

第参节 标准化

- 1、 有关重复的活动
- 2、 两种标准
- 3、 标准化的效用
- 4、 标准管理
- 5、 标准的管理
- 6、 产生改善的组织（标准是管理的基础，但只凭标准化不能有效运营组织）

第四节 质量管理中统计方法的运用（微观看不到的东西宏观却能看得到）

- 1、 质量管理和统计的方法
 - 1.1 作为把握事实的手段的统计方法
 - 1.2 作为管理分析制造质量的手段的统计方法
 - 1.3 作为确保设计质量的手段的统计方法
- 2、 统计方法的应用
 - 2.1 三类改善问题的应用

第三章、全面质量经营的展开

第壹节 企业的质量管理组织与质量计划

- 1、 企业的组织结构及其特点
- 2、 质量组织机构的设置及其职责
 - 2.1 案例：日本奔太路文具用品公司质量组织机构设置的特点
 - 2.2 案例：日本横河惠普（YHP）公司质量组织机构设置的特点
- 3、 企业推行TQM的负责人和部门的人选
- 4、 企业的会议体制
- 5、 质量计划
 - 5.1 企业质量管理工作计划
 - 5.2 产品质量计划
- 5.3 案例分析

第贰节 产品设计开发的质量管理

- 1、 源头管理—质量管理重点转移（设计的金字塔原理）
 - 2、 大量收集分析信息
 - 3、 质量故障的事先预测与对策
 - 3.1 FMEA（故障模式及影响分析法）
 - 3.2 FTA（故障树）
 - 4、 设计评审
 - 4.1 设计评审的种类和实施时期
 - 4.2 设计评审的组织结构
 - 4.3 设计评审的实施（日本企业好的做法）
 - 5、 试制（特别注意对顾客使用条件、方法、环境的分析与试验）
 - 6、 初期流动管理
 - 7、 设计变更管理
 - 7.1 设计变更管理的原因
 - 7.2 变更管理的主要工作内容
-

-
- 8、日程管理
 - 9、案例分析
 - 第参节 制造过程的质量管理**
 - 1、 5S 活动
 - 2、 工序管理与工序改进
 - 2.1 工序管理
 - 2.1.1 标准作业实施
 - A、工序技术标准
 - B、管理工序图或 QC 流程图
 - C、作业标准（日本企业与国内企业不同的作法）
 - D、检查标准
 - E、3Z 保证
 - 案例
 - F、标准安全作业指导书
 - G、设备自主维护保养检查表
 - 2.1.2 检查
 - 2.1.3 操作者的技能培训（OJT 现场培训）
 - 2.1.4 重点工序的管理
 - A、重点保证安全工序的管理
 - B、曾发生过问题的工序管理
 - C、有变动的工序管理
 - 2.2 工序改进
 - 2.2.1 工序分析，找出问题
 - 2.2.2 改进的种类和程序
 - 2.2.3 防止再发生
 - 3、 工人的自主检查
 - 3.1 自检的重点
 - 3.2 内控标准
 - 3.3 对自主检查结果的确认
 - 3.4 全数检查的质量保证体系
 - 讨论：目前企业的做法
 - 4、 工序监督
 - 4.1 工序监督的目的和任务
 - 4.2 工序监督的种类和频度
 - 4.3 工序监督的实施
 - 4.4 注意事项
 - 5、 不良品处理
 - 6、 防差错措施（FP）活动
 - 7、 设备、工装夹具和计量器具的管理
 - 8、 日常管理的开展方法
 - 9、 案例分析
- 第四节 原材料、协作件的质量管理**
 - 1、 采购和外协件管理的基本方针
 - 1.1 日本企业的“买方与卖方的质量管理 10 项原则”
 - 1.2 日产公司的采购方针



-
- 2、 选择协作厂与双方签订合同
 - 2.1 选择协作厂
 - 2.2 采购基本合同和质量保证协议书
 - 3、 协作件质量信息管理及索赔处理
 - 3.1 流程图
 - 3.2 外协件的质量索赔
 - 4、 协作件的自主保证认证制度
 - 4.1 对自主保证协作件的认证
 - 4.2 对自主保证协作件的管理
 - 4.3 对自主保证协作件认证的解除
 - 5、 主机厂与协作厂之间的组织与活动
 - 5.1 组织
 - 5.2 主机厂对协作厂的诊断与指导
 - 5.3 组织学习和沟通信息
 - 5.4 对协作厂的表彰制度
 - 6、 案例分析

第五节 销售服务的质量管理

- 1、 销售部门是质量管理的入口与出口
- 2、 市场需求与顾客满意度调查
 - 2.1 市场需求的调查
 - 2.2 顾客满意度调查
 - 2.3 市场信息的及时反馈
- 3、 推销计划与商品知识
 - 3.1 推销计划的制订
 - 3.2 产品知识的培训教育
 - 3.3 推销成败分析
- 4、 售前售后服务
 - 4.1 使用说明书
 - 4.2 对顾客的教育培训
 - 4.3 安装调试
 - 4.4 索赔处理
- 5、 搬运、包装、储存
- 6、 案例分析

第六节 质量指标体系与质量信息处理

- 1、 企业内部的质量指标体系
 - 2、 质量信息重要度分类及处理
 - 2.1 对 A 类信息处理的主要工作
 - 2.2 对 B 类信息处理的主要工作
 - 2.3 对 C 类信息处理的主要工作
 - 2.4 生产现场 A 类问题的处理程序
 - 3、 重大质量问题的登记制度
 - 3.1 重要质量问题判断基准
 - 3.2 重要质量问题登记与处理
 - 3.3 全公司重要质量问题会议
 - 3.4 重要质量问题对策进度管理
-

3.5 全公司重要质量问题的解除

- 4、 质量成本管理
- 5、 案例分析

第四章、持续改善与经营革新

第一节 持续的改善

- 1、 所谓改善
- 2、 改善的推进方法
 - 2.1 对于质量问题不足的改善
 - 2.2 对于效率问题——过剩、浪费的削减
- 3、 质量改善的基本问题
 - 3.1 PDCA 循环的陷阱
 - 3.2 问题是什么
- 4、 QC 的味道

第二节 经营革新

- 1、 带来经营革新的事物
- 2、 革新和改善的关系及区别
- 3、 质量经营—日常管理、持续的改善、经营革新

第五章、组织的改善方法

第一节 方针管理

- 1、 方针管理
- 2、 方针管理的推进方法
- 3、 方针管理的目标
- 4、 实施方针管理的注意事项

第二节 功能别管理

- 1、 跨部门的改善
- 2、 功能别管理推进方法
- 3、 QC 项目组

第三节 QC 小组活动

- 1、 什么是 QC 小组活动
- 2、 QC 小组活动的导入与推进方法
- 3、 推进 QC 小组活动的注意事项
- 4、 案例分析

第六章、质量诊断

第一节 监查和诊断

- 1、 监查
- 2、 诊断

第二节 诊断什么

- 1、 企划活动
- 2、 关于创业活动的诊断
- 3、 关于改善活动的诊断
- 4、 关于维持活动的诊断

第三节 诊断的实施

1、诊断的实施时期

2、诊断的注意事项

第四节 经营者、部门负责人诊断的意义

第七章、质量教育

第一节 在企业的教育培训

第二节 教育培训的方法

第三节 质量教育

1、质量教育的对象和内容

2、质量教育的实施

3、相关公司的质量教育

4、在质量教育的实施中应留意的事项

第四节 丰田汽车的例子

1、质量管理的一般教育

2、质量管理的专门教育

3、质量管理教育的运营

第八章、TQM 质量经营的推进方法

第一节 所谓 TQM

1、质量管理活动的发展

2、TQM 中的共同语言

第二节 TQM 的导入与推进

1、企业导入 TQM 的动机是什么

2、开始 TQM 的重要条件

3、怎样开始呢

4、TQM 的导入与推进

5、TQM 推进部门的职责

6、巩固 TQM 的成果

第九章 怎样认识企业经营

第一节 企业经营的两个模型

第二节 全面质量经营大道

1、大“道”的深刻内涵

2、不识庐山真面目，只缘身在此山中

3、企业的转型升级与全面质量经营的关系

4、课程给我们的思考与启发是什么???

授课专家：王小伟老师 国内资深工厂管理实战派专家。资深质量管理实战派专家。

