

# 《全面质量管理 TQM》

主讲：李启春

## 【课程背景】：

全面质量管理（TQM）是以质量为中心的全面质量管理。全面质量、全过程、全员参加、全面综合运用各种有效的现代管理方法。针对我国企业全面质量管理的实践，我国质量专家提出了“三全一多样”的观点：全过程的质量管理、全员的质量管理、全组织的质量管理、多方法的质量管理。这些对全面质量管理起到了重要的指导作用，与质量管理八项原则基本上是一致的，都诠释了全面质量管理的基本原理和方法。基本的思想理论观点和方法可简单归纳如下：“四个第一”，即质量第一、用户第一、适用性第一、长远利益第一。“四种观点”，即预防、改进、管理因素为主，综合治理的观点；一切用事实和数据说话的观点；下道工序是用户，过程控制一次成功的观点；用最经济的方法为用户提供满意的产品和服务的观点。“四大支柱”，即 PDCA 循环科学工作程序、QC 小组活动、标准化和质量教育培训工作。

全面质量管理是改善职工素质和企业素质，以达到提高质量、降低消耗和增加效益为目的。质量管理已成为涉及全组织、各层次、多职能活动的一个复杂系统，每一项活动的缺失或不协调都可能使链条断裂，局部的最优也可能让组织付出很高的代价而对组织的整体绩效造成影响。

所以在体系中的五大要素中：人、机、料、法、环中有一项做的不好将对企业造成很大的影响。

从市场调查、研究开发、设计、生产准备、采购、生产制造、包装、检验、贮存、运输、销售、为用户服务等全过程等都离不开人，所以企业中的每一名员工，应该清楚地认识和理解自己在体系中所处的位置和职能，并且定期进行教育和培训。新员工更应该加强这方面的培训和教育，保证人才培养的连续性，21 世纪的今天教育和培训是现代企业最有意义的投资。有了优秀的人才，推动全员参与将更有实际意义，对全过程进行质量控制与管理。以人为本，充分调动各级人员的积极性。只有全体员工的充分参与，才能使他们的才干为企业带来收益，才能够真正实现对企业全过程进行质量控制与管理。

## 【课程说明】：

理论+演练 是本课程的主要特色。

## 【课程收益】：

- 全面了解——质量管理发展历史；
- 全面掌握——全面质量管理原理；
- 全面了解——TQM 的任务和内容；
- 全面掌握——TQM 的常用方法；
- 全面掌握——全面质量管理成本管理的内容及方法；
- 全面掌握——TQM 和产品可靠性控制与管理。

【适用对象】：各部门主管、品质管理人员、现场储备干部、

【课程时间】：2 天/12H

## 第一讲： 全公司质量管理(TQM)概念

1. 前言:
2. 企业经营环境的审视:
3. 以品质为中心的经营中心
4. 全公司质量管理(TQM)
5. 企业体质强化与改善

## 第二讲： 质量保证

1. 质量保证的意义:
2. 质量保证的演进阶段
3. 制品责任与质量保证
4. 质量保证与质量成本
5. 质量保证体系 (案例分享)

## 第三讲： P-D-C-A 管理循环

1. 何谓管理
2. 对管理的误解
3. 管理活动的分类
4. P-D-C-A 管理循环

## 第四讲： 制程的质量管理

1. 制程管制的概念
2. 制程变动的的原因
3. 制程的状态
4. 制程管制的进行步骤
5. 制程管制的 PDCA 落实
6. QC 工程图格式 (案例分享)

## 第五讲： 原材料与委外管理

1. 原材料管理的重要性
2. 采购外包的基本方针
3. 供货商、外包商的选择
4. 买卖双方的质量管理
5. 供货商、外包商的评价与辅导

## 第六讲： 标准化

1. 何谓标准化
2. 标准化的重要性
3. 推行公司标准化须先明确之事项
4. 标准书的管理

## 第七讲： 日常管理

1. 日常管理的意义及效果

2. 日常管理体系
3. 日常管理的运作

### **第八讲：品管圈活动**

1. 何谓品管圈
2. 品管圈活动的基本理念
3. 品管圈活动的效果
4. 全员管理与品管圈活动

### **第九讲：横向管理**

1. 横向管理的必要性
2. 推进横向管理的方式
3. 横向管理推展重点

### **第十讲：新产品开发**

1. 新产品开发的必要性
2. 何谓新产品
3. 完全竞争市场产品寿命周期之变化
4. 新产品开发的质量管理

### **第十一讲：方针管理**

1. 方针管理的意义
2. 方针的设定
3. 方针的展开
4. 方针的管理

### **第十二讲：统计解析方法**

1. 统计方法的范围
2. 改善的思考步骤(Q.C.Story)
3. 改善过程须配合统计方法

### **第十三讲：教育训练**

1. 全公司质量管理教育的重要性
2. 教育训练常见问题
3. 如何成功的实施教育训练
4. 推行教育训练的其它注意事项

### **第十四讲：TQM 诊断**

1. TQM 营运活动的整合
2. 营运组织
3. 全员参与经营的实现
4. TQM 诊断