

全面质量管理

[课程背景]Curriculum background

质量是企业的生命线，是打开市场的金钥匙，是塑造品牌的核心！一句话：没有质量就没有明天。

全面质量管理，即 TQM(Total Quality Management)是指一个组织以**质量**为中心，以**全员参与**为基础，目的在于通过**顾客满意**和本组织**所有成员**及**社会受益**而达到**长期成功**的**管理途径**。

[课程收获]_Course harvest

1. 全面提高质量管理的意识，打造全员参与质量管理的体系；
2. 明确质量管理的手段与方法；
3. 获得可操作性的品质管理改善工具和技巧；

[适用对象]Applicable object

本课程尤其适合制造业企业成员集体学习、思考、研讨

[授课时间]Teaching time

1天(6小时)

[课程大纲]Course Outline

引言：全面质量管理（TQM）是企业生存和发展的唯一出路

- 1、日本丰田汽车召回的启示！
- 2、三鹿奶粉的警惕！

第一单元：质量管理发展历史概述

- 一、全面质量管理发展历史概述
- 二、世界范围内 TQM 的实施状况和代表人物
- 三、PDCA、戴明和全面质量管理
- 四、企业体质强化与改善
- 五、TQM 的基本理念
- 六、TQM 的特点和其发展的历史

第二单元 TQM 实施实务

一、全面质量管理的基础工作

- 1、标准化工作
- 2、计量理化工作
- 3、质量信息化工作
- 4、质量责任制
- 5、质量培训工作
- 6、质量目标管理
- 7、质量组织管理
- 8、质量改进工作

二、导入 TQM 的八个步骤

- 1、TQM 推进委员会
- 2、TQM 工作小组
- 3、制定 TQM 方针
- 4、TQM 组成单元
- 5、管理层信息沟通
- 6、管理层培训
- 7、员工培训

第三单元:常用的 TQM 管理工具

一、七种经典质量工具：

查检表、排列图、因果图、流程图、分层法、散点图、直方图。

二、基本管理和策划工具：

- 1、亲和图、树图、过程决策程序图 (PDPC)、矩阵图。
- 2、实践：用排列图、因果图分析公司的质量现状

第四单元：制程的品质控制

一、人员管理与质量控制

- 1、人为质量问题的原因分析
- 2、现场人员管理的内容

二、设备管理与质量控制

- 1、设备与质量关系分析
- 2、设备三维一体点检制

三、现场环境管理与质量控制

- 1、工厂中常见的现场管理问题
- 2、解决问题的良方 - 5S 管理

四、现场物料管理与质量控制

- 1、物料管理不善的原因及解决之道
- 2、现场物料管理的有效工具 - 看板管理

五、工序质量管理

- 1、生产工序控制；
- 2、生产制程品质控制
- 3、现场不良品控制；

第六单元：QCC 的管理与运用

- 1、国内外 QC 小组建设和管理现状
 - 2、如何组建 QC 小组
 - 3、QC 小组活动管理
 - 4、QC 小组活动成果管理
 - 5、QC 小组成果评审和激励
- 案例演示

第七单元：全面质量成本管理

- 一、质量成本项目设置和分类
- 二、质量成本管理
- 三、全面质量成本管理
- 四、质量成本概念
- 五、质量成本构成

- 六、质量成本项目详解
- 七、收集质量成本数据
- 八、质量成本的计算
- 九、质量成本报告
- 十、质量成本改进的评价

第八单元：TQM 关键点控制---供应商源流质量管理

- 一、互利的供方关系与供应商策略
 - 二、供应商调查与评审
 - 三、供应商现场质量体系审核
 - 四、产品过程体系审核
 - 五、供应商质量监控
 - 六、供应商辅导
-