

# 全员质量意识提升

课程大纲：

**前绪：为什么要提升全员质量意识**

标杆企业的全员质量意识塑造案例

## **1. 质量战略下的全面质量管理**

企业的质量战略

质量文化战略

质量的要求

质量战略对全面质量管理的要求

质量创造企业竞争优势

质量管理体系

质量三角形

## **2. 客户满意下的质量意识**

顾客导向与顾客驱动

顾客满意的质量要求

创造忠诚客户

TQM 的 7 个问题

## **3. 全员质量意识必修：质量检验和质量控制**

工序与过程质量控制

质量管理中常用的统计分析工具

生产过程的质量状态

生产过程的统计推断工序能力

工序质量控制图

生产过程的质量检验

检验的主要管理制度

检验方式

## **4. 全员质量意识必修：质量管理工具**

戴明环，PDCA

戴明的 14 管理要点

朱兰的质量三部曲

标杆比对

新老 QC 7 大工具

SPC 及五大质量工具

质量功能展开

质量成本

零缺陷

六西格玛及精益六西格玛

## **5. 质量标准化**

标准化在企业中所起的作用

标准化的内容

质量信息化

SOP

计量标准化

生产标准

质量法和标准化法

## **6. 牢固质量意识：全员质量活动的展开**

质量文化的起点：永远做客户的忠实朋友

质量价值观的建立和持续发展

“态度决定一切”

所有的工作是一个过程

工作标准零缺陷

质量的核心：持续改进

领导作用与全员参与