

全面质量管理----TQM

残酷的市场竞争，提高了客户的期望，如何解决来料问题以及生产过程的质量控制，实现产品出货合格是摆在企业管理人员的新的课题。企业的质量管理已经不仅仅体现在产品质量上，而且体现在企业的各个领域的管理质量方面，全员参与、全系统管理、全过程控制的全面质量管理体系是现代企业管理方式的具体体现。通过本课程的培训着重介绍 TQM 全员质量管理，着重讲授过程质量控制和解决质量问题手段与方法，就如何实现内部客户原则提供具有实践性的 QC 改善工具，同时，从实操层面的解决质量问题，最终实现全员参与质量管理，进而全面提高企业的产品质量和工作质量。

课程收益：

1. 掌握全面质量管理的重要性与实施要点
2. 掌握事前质量管控的工具、方法及关注要点
3. 掌握质量管理部门必做的事项
4. 掌握质量课题选定、分析、改善与落实的方法
5. 掌握 QCC 改善活动的实施要点

培训对象：

质量管理人员、生产管理人员

培训方式：

互动式授课 + 案例讲解 + 案例分享 + 案例练习

培训时间：2 天

课程大纲

一、质量意识与 TQM 概论

1. 当今企业生存的路在何方？
 2. 企业案例：教你如何看待“质量”
 3. 讨论：合格率 100%是否表示企业质量制造水平高吗？
 4. 研讨：贵公司在生产过程中有质量问题吗？是多还是少？
 5. 什么是 TQM？“全面”的真正含义是什么？
 6. 实施 TQM 的核心思想是什么？
 7. 质量管理的四项原则
 8. 案例讲解：衡量品质水平的计算方法
- ※ 实战案例练习
9. 企业实施 TQM 的要点与关键环节

二、TQM 的管理目标与工具

1. TQM 管理的四大终极目标
2. 导致产品质量问题的原因剖析
3. 案例讲解：解决质量问题的三大方式
4. 案例分享：质量管理部门必做的几件事
5. 案例讲解：对于品质，生产部门必做的几件事

三、做好事前质量管控的方法

1. 案例讲解：如何运用动作标准化来解决质量问题，提高产品的稳定性？
2. 案例讲解：最容易出现质量问题的四种作业方式
3. 案例讲解：最容易出现质量问题的三种物料摆放方式
4. 案例讲解：最容易出现质量问题的二种工艺流程
5. 案例讲解：如何有效、准确的建立质量标准
6. 案例讲解：运用目视化与定量方法提前预判质量异常工序

7. 预防并从根源上解决混料、漏加工的方法

1) 现场 5S 管理之整理、整顿

※ 案例讲解与分享

2) 现场 5S 管理之目视化管理

※ 案例讲解：目视化管理实施要点

※ 经典目视化管理案例讲解与分享

3) 解决交叉与逆行流程的方法

※ 案例讲解：精益流程实施要点与关键

※ 案例讲解：精益布局改善 6 大原则

※ 案例分享：世界一流企业工艺布局方法

四、做好“事中事后”质量管控--如何有效收集质量问题点

1. 建立现场生产过程质量问题的快速机制

□ 案例讲解与分享

2. 有效收集质量问题点的三原则

3. 案例讲解：质量检查记录表设计原则与要点

五、质量管控与改善--如何选定质量改善课题

1. 案例讲解：选定改善课题的三大原则

2. 案例讲解：如何运用柏拉图来选定改善课题

六、质量管控与改善--质量问题分析方法

1. 头脑风暴法的运用原则与 10 大要点；

2. 4 M 分析法

3. 案例讲解：如何运鱼骨图找到问题的根源

□ 企业案例练习

七、质量管控与改善--质量改善方法

1. 案例讲解：如何运用层别法对质量问题进行分类；
2. 解决因设备原因导致的质量问题
 - 设备自主管理的实施要点
 - 案例讲解：如何运用“一书一表”减少或消除设备异常停机
3. 解决因人的原因导致的质量问题
 - 案例讲解：员工技能培训方法
 - 案例讲解：防呆法
4. 解决因材料原因导致的质量问题
 - 经常出现材料问题的原因剖析
 - 案例讲解：三不原则
 - 案例讲解：如何运用散布图来掌握质量趋势
5. 解决因方法原因导致的质量问题
 - 案例分享：现场管理中常用的工具方法
 - 案例讲解：如何运用五大标准来解决质量问题点

八、质量管控与改善--预防质量问题重复发生的方法

1. 案例讲解：如何运用直方图找出问题变异所在
2. 案例讲解：如何运用管控图来管控质量
3. 案例分享：质量异常处理的方法与要点

九、运用 QCC 改善质量水平的方法与步骤

1. QCC 改善活动十步法
2. 案例分享：某大型机械企业 QCC 成功案例讲解