

客户满意、利润持续增长--- TQM 全面质量管理：从战略到运营升级版

壹、 为什么选择这个培训？

没有质量，就没有企业的明天！2007年广东佛山利达玩具王国毁于一个玩具把手，20公斤不合格色粉导致工厂关门，被员工称为好老板的张树鸿上吊自杀；2008年三鹿奶粉因三聚氰胺事件，给受害儿童与家庭带来痛苦伤害，企业高管入狱，产销量连续15年全国第一的三鹿奶粉就此破产倒闭。2010年2月，产销量第一的丰田因为“刹车门”事件，宣布在全球召回910余万辆汽车，遭受经济与品牌双重损失，成就竞争对手德系车企的高速增长……质量作为企业未来竞争的决战场，如何达成零缺陷质量与顾客的满意是每个企业都必须应对的挑战与任务。但企业内部，以下问题却经常发生：

系统缺乏预防机制，品质问题再发频发…

全员（高管）缺乏质量意识与常识，质量异常措施就是处罚+加严检验，

员工认为质量就是质量部的事，质量与生产、采购等部门对立严重

让步接收时有发生，成为常态……

这时您的企业需要TQM，以全员参与质量文化为保证；通过“全员、全部门、全过程”质量管控，提升“物的品质、事的品质、人的品质、环境的品质”，最终实现“零缺陷、感动客户”的企业目标。

贰、 课程收益

本课程站在企业竞争高度，推动全员质量意识、预防性品质策划，全价值链质量过程管控及全员质量改善的TQM体系建设。企业及学员通过课程将收获：

- (一) 激烈竞争下如何从品质到品牌、面临的挑战及升级路径图
- (二) 理解CQA+DQA+MQA+SQA闭环关联图
- (三) 建立全面质量管理理念、构建全面质量管理架构
- (四) 结合企业实际，绘制企业质量战略规划、质量管控落地地图。
- (五) 掌握产品设计阶段如何通过APQP、FMEA预防问题发生，避免带病转产
- (六) 掌握供方质量保证的方法、思路与工具
- (七) 掌握生产现场TQM的工具、方法和关键控制点
- (八) 掌握质量成本构成与统计方法，学会分析质量成本，引导质量改善
- (九) 行动学习法推行全面质量管理活动
- (十) 编制公司全面质量管理活动卡

参、 谁要参加这个培训？

总经理、企业高管、质量部、生产部，研发部、供应链部门主管与骨干人员
(公开课建议企业带着实际问题以团队形式参加，现场指导，效果更佳)

四、 培训形式 (时间 2 天，每天 6H)

讲师讲解、专题讨论、案例分析、小组练习、录像观摩等

伍、 课程大纲

第一模块：思维篇-质量竞争与质量管理新挑战

本部分重点阐述企业在产能过剩、竞争激烈环境下，从品质到品牌的必要性、面临的挑战及升级路径图。

- (一) 企业面临激烈竞争形势分析
- (二) 客户海外抢奶粉、电饭煲：不是缺需求，是缺好品质
- (三) 供需变化导致企业进入质量竞争年代
- (四) 中外企业质量大败局案例
- (五) 企业纠结：质量重要，但成本交期优先
- (六) 质量不好，部门间各种冲突
- (七) 破解须回归：重新规划质量架构与质量管理架构
- (八) 质量竞争：CQA+DQA+MQA+SQA 闭环与单点突破

第二模块：体系篇-全面质量管理 TQM

本部分重点帮助学员建立全面质量管理理念、构建全面质量管理架构

- (一) 质量管理升级路线图
- (二) 为什么从 TQC 到 TQM
- (三) 日企竞争两大利器：TPM+TQM，为什么都是 T
- (四) TQM 全面质量管理的含义
- (五) TQM 以客户为中心的三大基石
- (六) 全员、全部门、全过程的质量责任
- (七) TQM 企业与非 TQM 企业对比差异
- (八) TQM 与精益生产之间的连接
- (九) TQM 与 ISO9000、6Sigma 之间的联系与区别
- (十) 讨论：如何倾听客户声音，处理客户投诉

第三模块：战略篇-绘制质量战略地图与落地地图

本模块让学员掌握制定企业质量战略规划，质量管控落地地图的方法，更深刻、全面理解企业质量意图。

- (一) 质量战略地图绘制方法
- (二) 团队绘制本企业 5 年质量战略地图
- (三) 质量管控落地地图绘制方法
- (四) 团队绘制本企业质量管控落地地图
- (五) 分析差距
- (六) 行动计划

第四模块：实施篇 1-产品设计的质量管控

本模块重点是让产品设计阶段的质量管控融入全面质量管理架构，预防问题发生，避免带病转产。

- (一) 设计是质量控制的源头
- (二) 设计对工艺、生产、采购、销售、物流各部门的影响
- (三) 产品质量先期策划工具：QFD+APQP
- (四) APQP 产品质量先期策划常见问题
- (五) 设计部门对 APQP 关键节点如何把控
- (六) 如何应用 FMEA 潜在失效模式与后果分析

(七) 避免带病转产-如何做好设计的质量评审

(八) 设计与试产、量产的衔接

(九) 案例：APQP 应用实例解析

第五模块：实施篇 2-供应商源流质量管理

本模块重点介绍供方的质量保证的方法、思路与工具，如何预防问题发生的质量改善活动

(一) 长期、互利的供应商合作策略如何建立

(二) 供应商质量风险评估

(三) 三类审核（体系、过程、产品）如何衔接：

(四) 供应商的过程质量如何监控

(五) 供应商质量异常如何根除

(六) 供应商辅导、与供应商联合改善

(七) 案例：供应商品质自主保证手册

第六模块：实施篇 3-生产质量控制 8+2 防线

本模块重点讲述如何提升现场质量管理运营水平，掌握全面质量管理 8 道防线，2 大关键

(一) 决战在现场，避免救火

(二) 现场质量管理三级水平：事后检验、过程控制、前期预防

(三) 防线一：一个中心：围绕“谁”； 防线二：二“善”方针：目标方向

(四) 防线三：三不做法：落实全员； 防线四：4M 因素：管控要素

(五) 防线五：5S+目视化：一目了然； 防线六：六何问题界定： 精准描述

(六) 防线七：7 大 QC 工具：全员使用； 防线八：8D 解决问题 纠正预防

(七) Control Plan 最关键

(八) 预防使不做错：Fool-Proofing 防呆应用

第七模块：测量篇-质量成本管理

本模块将通过数据及案例讲述质量成本的构成与统计分析方法，探讨质量与成本平衡，引导改善

(一) “矿中金矿”概念

(二) 质量成本的分类

(三) 质量成本的统计

(四) 质量成本的分析

(五) 以质量成本推动改善方向

(六) 案例：某知名企业质量成本管理流程及工具

第八模块：行动篇-全面质量管理推行实务

本模块将通过案例分享名企全面质量管理推行实务，并用行动学习示范全面质量管理活动的推行

(一) 全面规划，重点突破

(二) 设定标杆、培训先行

(三) 有效产出，锁定瓶颈

(四) QC 小组*行动学习

(五) 应用 ECR，消除错误成因

(六) 活动策划，游戏机制

(七) 向质量文化进发

(八) 名企实例：五羊本田的 TQM 活动卡

(九) 课程总结与学员互动答