

《Total Quality Management 全面质量管理》

运营管理版本—— - 共计 3 章 (1 天)

【课程大纲】

第一章 品质危机分析管理

1. 典型事件回顾：佛山利达玩具厂

- ① 事件受害人
- ② 事件发生原因
- ③ 事件根源追溯
- ④ 事件造成的影响
- ⑤ 事件启示

2. 典型事件回顾：三鹿奶粉事件

- ① 事件相关人
- ⑥ 事件发生原因
- ⑦ 事件根源追溯
- ⑧ 事件造成的影响
- ⑨ 事件启示

3. 其它典型事件回顾：

苏丹红、福喜肉、脆脆楼、丰田事件、肠中肠等

第二章 全员质量意识管理

1. 怎样才能做出合格的品质

4. 典型事件回顾：海尔人的质量意识管理

① 质量意识

② 变革之路

③ 品牌之路

2. 质量是企业生存之本，应该要有 5 个意识

3. 常见 6 种管理者品质意识弱现象

1 对客户的要求不明

2 对法律法规不明

3 对产品结构不明

4 对工艺要求不明

5 对供应材料管理意识不足

6 对人员就岗条件要求不足

7 对产品生产条件不清

8 对产品检验条件不明

9 对环境要求不明

4. 常见 7 种操作者品质意识弱现象

① 不严谨，数据范围模糊

② 旧观念，常识性问题

-
- ③ 弄虚作假，态度问题
 - ④ 侥幸心理，一直都这样
 - ⑤ 认知问题，都是小问题
 - ⑥ 习惯性思维，不按章办事
 - ⑦ 执行不彻底，敷衍了事

5. 走品质之路

5. 培养生活成本意识

6. 企业品质现状认知不足

7. 谁是我们的客户

8. 如何建立品质意识

9. 质量意识问题是如何产生的

10. 为何要求这样高的合格率

11. 我们对高合格率的态度是什么

12. 树立正确的品质观念决定质量意识

13. **头脑风暴：我们对 SOP 质量范围的态度是否合理**

14. 品质的不同就是人品的不同

第三章 TQM 全面质量系统管理

6. 戴明对高质量的态度

7. 高层管理的决定对质量的作用

-
8. 讨论：工程合格率和综合合格率的关系
 9. 演练：检测工序能检查出所有缺陷吗
 10. 什么是品质
 11. 什么是 TQM
 12. 员工的工作品质的“四不政策，三不放过”
 13. 定期品质教育及多能工的培育流程、训练流程。
 14. 如何做出合格的产品
 15. 全面质量管理顶层设计图
 16. 全面质量管理的六大突破
 - 1) 战略规划：愿景、使命、目标、任务和价值观
 - 2) 13 大业务流程梳理
 - ① MO 全流程
 - ② 文件制定、更改、发行管理流程
 - ③ 客户订单处理作业流程
 - ④ 供方管理作业流程
 - ⑤ 产品设计与开发管理作业指引
 - ⑥ 品质不合格管理流程(进料检验)
 - ⑦ 品质不合格管理流程(制程检验)
 - ⑧ 品质不合格管理流程(成品检验)
-

-
- ⑨ 环境不合格管理流程(来料-成品检验)
 - ⑩ 纠正、预防措施管理流程
 - ⑪ 4M1E 变更管理流程
 - ⑫ 产品追溯管理流程（来料-成品）
 - ⑬ 产品追溯管理流程（成品-来料）
- 3) 8大领导力重塑
 - 4) 丹尼组织文化搭建
 - 5) 5大工具，朱兰三部曲的适应性管理
 - 6) 人才体系搭建与人才育成方法
 - ① 品质体系搭建
 - ② 18项专业技术人才培养
 - ③ 品检(QC)资质培训
 - ④ 品证 (QA/QE/QS) 资质培训

第四章 品质工具辅导案例分享

1. 汽车零部件供应商质量 8D 报告

-----END-----
