

《TQM 基于总成本最低的全过程预防性质量管控》

制作:杨华 ——用高质量赢得高利润

一. 课程背景

价格竞争是暂时的，质量竞争是永恒的，但在我们日常的质量管理中，却经常会面临由于质量意识和技能不够所引发的质量问题，从某种程度上讲，员工的技术能力和质量意识不够是质量问题频发的主要原因，也是广大客户的共同关注，成为我们提高质量的瓶颈。

质量是一种道德，质量是一种责任，质量就是企业的竞争力。类似这样的话大家都听了很多，而且也很认可，但如何低成本实现高品质，却是摆在大家面前的一个难题。TQM全面质量管理就是一种利用集体智慧，运用先进质量管理工具，全方位进行提升产品质量的一种最有效的低成本手段。TQM全面质量管理主张将保障产品质量培养成为员工的潜意识，成为自己工作的一部分。同时，TQM还包含了一些行之有效的质量统计工具，一个好汉三个帮，让员工利用先进的统计工具进行质量问题的分析与改善。同时TQM对员工改善意识的培养和人的改变，对企业文化的贡献也不容小视。正所谓产品优质靠管理，管理好坏靠人才。

二. 课程目标

- ◆ 通过计算质量事故的损失,让学员意识到提高质量意识的必要性
- ◆ 通过多个真实案例和具体方法的讲解,让学员掌握提高抽象的质量意识的技能
- ◆ 全方位剖析 TQM, 掌握 TQM 管理的核心思想与本质
- ◆ 明确各部门的质量控制点,使全员参与质量管理有的放矢
- ◆ 结合实际,重点对生产和品质部门质量管理中存在问题进行剖析和对策
- ◆ 揭露企业在质量管理工作中存在种种问题,给出行之有效的改善办法
- ◆ 通过学员的参与练习,让学员轻松掌握 8D 等质量统计工具
- ◆ 通过对获得行业比赛一等奖 QC 小组活动全程展示,让学员更直观地进行参照学习

三. 课程内容 (共二天)

模块	培训内容
一、提高员工质量意识的方法与技巧	1、21 世纪是质量的世纪 2、质量是由顾客定义的 3、十大品质理念 4、质量意识的内涵 5、没有质量就没有数量 6、不良品是最大的浪费 7、质量意识培训的九种形式 8、员工应具备的十种质量意识 9、质量意识提升五大方法 10、质理管理的四不政策和五不放过 11、本章重点知识回顾竞赛试题 故事：1) 好心办坏事 2) 千万元的质量赔款 视频：改善之歌 案例：1) 华为公司的三化一稳定质量战略 2) 华为公司质量优先关键策略 3) 华为公司基层管理必须掌握的十六种技能 4) 华为产线员工品质系数激励 经验分享：《培训行为转化表》 《质量责任书》 《下工序拜访活动》 工具：1) 质量保证责任书 2) 品质警钟活动 3) 质量看板具体内容 3) OPL 一点

	方法分享：1) 华为公司对来料和成品检验的具体要求 2) 丰田 A3 报告 3) 本田五原则报告 4) 通用 PCR 报告 5) 丰田管理者花几个小时走完一百米
五、零缺陷质量管理有效工具	1、问题就等于机会 2、8D 报告基本要求 3、8D 改善方法具体应用说明 4、8D 报告编写常见十个问题及对策 5、用一个案例学习 8D 6、用一个案例学习 QCC 7、本章重点知识回顾竞赛试题 案例分析：1) 华为公司对 8D 报告编写指导方法 2) 华为 8D 报告之 24485 要求 2) TCL 公司获得 2017 年中国电子信息行业 QCC 活动一等奖范例学习 互动：指出此 8D 改善报告都有那些问题
六、零缺陷质量管理需要全员参与	1、营销过程质量管理方案 2、产品质量投诉处理六步曲 3、设计过程质量管理三关键与四大误区 4、供方质量管理八大方法 5、供应商评估的八大指标和十大误区 6、供方产品认证流程 7、本章重点知识回顾竞赛试题 文案范本：《零缺陷质量管理手册》 《华为公司供应商考核与绩效评估表》 讨论：1) 为什么此产品成了短命的孩子 分享:1)供应商分层管理 2)华为公司供应商管理的一会一表一报制度 3) 上海大众 供应商评估方法 4) 华为公司新产品认证流程 5) 海尔电器供应商变更管理 案例：1) 40 万元质量损失 课后作业：学员完成《培训行为转化表》

用案例讲观点，辅之以现场答疑等互动交流方式进行，培训内容注重实用性，穿插了大量案例分析，故事以及小组讨论。对重点内容辅之以练习加强理解，并让个别学员分享成功实践经验，为我所用。

四．参加人员

公司高层管理、生产管理人员、质量管理人员、其它影响产品质量部门管理人员等

五．特别说明

本课程结束后，结合课程内容，老师将提出 32 项行动转化改善需求（火花集），作为学员课后作业，让培训真正见效

六．杨华老师作品





合作愉快！！