

质量零缺陷与TQM全面质量管理

课程背景

- ◆ 费根堡姆提出了“全面质量管理”的概念，发展至今企业已经达成共识——“质量是企业的生命”，企业推行TQM，是质量管理的根基，又是质量管理提升重要的支柱，本课程系统讲授了全面质量管理的发展特点，全面管理在企业推行应用、相关分析统计工具的使用及全面质量管理与ISO9001质量管理体系的结合。
- ◆ 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，从某种程度上来讲，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。事实证明：制约产品质量提高的关键因素不仅仅是技术，还包括落后的质量观念和对待质量的态度。
- ◆ 质量意识的管理就是让无形的质量意识与有形的工作质量结合起来，让模糊的质量意识与员工的绩效结合起来，让质量意识的管理体制起到实质性的作用，最终为企业的发展培育出有高质量意识的员工，进而为产品质量的提升打下坚实的基础。
- ◆ 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。

课程收益

- ◆ 从基础的质量内含切入，使学员所学知识系统性更强。
- ◆ 通过计算质量事故的损失,让学员意识到提高质量意识的迫切性。
- ◆ 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。
- ◆ 深层次进行质量统计手法的讲解，让学员不再似懂非懂。
- ◆ 通过学员的参与练习,让学员轻松掌握FMEA等质量统计工具。
- ◆ 通过知名公司QCC活动全程展示,让学员更直观地进行学习。
- ◆ 通过对提供质量统计软件的讲解,让质量统计工作变得轻松高效。

课程对象

公司中高层管理、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。

课程形式

老师讲授，情景演练，小组讨论，案例分析，视频教学，角色演练，现场诊断，学员分享，老师点评等。

培训时长

一至两天（6至12小时）

课程大纲

一、提高质量意识，保障产品质量

- 1、21 世纪是质量的世纪
- 2、质量的含义
- 3、影响产品质量的五大因素
- 4、质量意识的内涵
- 5、质量意识让你得什么又失去什么
- 6、树立正确的质量观念
- 7、养成良好的质量意识要注意什么
- 8、员工应具备的质量意识
- 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、故事案例
 - (1) 怎么会这样
 - (2) 产品报废之后
 - (3) 鼓破了之后
 - (4) 千万元的质量赔款
- 12、视频教学
 - (1) 砸开世界大门
 - (2) 改善之歌
- 13、课程互动
 - (1) 说说曾经让你头痛的质量经历
 - (2) 依次选出你最认可的三个质量口号，做为本企业标语
- 14、讨论：日本行，为什么中国不行

二、提高质量意识的“三大核心”和“一个关键”

- 1、无利不力，将质量指标纳入 KPI
- 2、绩效面谈与改善
- 3、五种常见的激励方法
- 4、质量绩效考核的误区
- 5、责任大于能力
- 6、权责明晰，准确快速找到责任人
- 7、质量问责制
- 8、培训是质量管理的第一道工序
- 9、培训内容、对症下药
- 10、让培训有效，培训新方式
- 11、培训后的三种转化
- 12、培育高质量人才的处方
- 13、执行力方程式

三、TQM 全面质量管理

- 1、四全质量管理
- 2、TQM 之基本观点
- 3、TQM 推行六大步骤
- 4、员工的四种意识和三种检查
- 5、计量管理工作的特点
- 6、质量成本的认识误区
- 7、故事
 - (1) 遗憾的最后一公里

(2) 如此返工，成本太大

8、案例：知名企业质量改善提案

四、用零缺陷实现高价格

1、零缺陷是理想，全良品可以实现

2、一个核心，二个基本点

3、三个需要、四个基本原则

4、零缺陷应具备的心态

5、实现零缺陷之动力

6、做好预防措施的四类办法

7、基层员工的六项修炼

8、案例分析：

(1) 都是包装上的油墨惹的祸

(2) 算一算，质量事故企业损失多少

9、经验分享:上海大众从四方面实施零缺陷管理

五、零缺陷质量管理从我做起

1、营销过程质量管理方案

2、设计过程质量管理五大工具

3、采购过程的零缺陷质量管理

4、供应商管理的八大指标和十大误区

5、文案范本

(1) 《零缺陷质量管理手册》

(2) 《华为公司供应商考核与绩效评估表》

6、小组讨论

(1) 为什么此产品成了短命的孩子

(2) 三种特殊供应商如何质量管理

六、生产过程零缺陷质量管理

1、有效实施生产质量管理的六个重点

2、生产现场质量的保证——标准化

3、员工的四种意识三种检验

4、关键工序控制的七种方法

5、故事：产品质量是生产出来的

6、小组讨论：生产与品管到底是一种什么关系

7、视频教学：《大国重器》

8、小组互动：方法不同，结果不同

9、生产过程表格运用

(1) 《全面特性矩阵图》

(2) 《生产过程控制计划 CP 》

(3) 《生产检查表》

七、品管部零缺陷质量管理

1、质量目标建立应注意的四个问题

2、品管单位的二大角色和三大责任

3、检验机构的四大权限

4、质量检验的四大功能

5、专业检验人员的素质要求

6、检验站与检验频率的设置原则

7、工序质量检验的八大要求

8、成品质量检验的三大注意

9、讨论：

(1) 为什么他们做不好专业品管

(2) 专业品管需具备什么特质

10、案例分享

(1) 检验规范范例

(2) 巡检表范例

(3) 首件检查表范例

11、案例：麦当劳投诉解决“八步曲”

八、零缺陷质量管理有效工具

1、策划适合你公司的产品检验方法

1、QC 七大手法即七种思想

3、对策表

4、福特 8D

5、QCC 成功范例学习

6、FMEA 使用讲解

7、案例分析：福特公司 8D 报告范例

8、互动：指出此改善报告都有那些问题

10、小组练习

(1) 小组完成一份 FMEA 报告编写

(2) 小组完成一份 8D 报告编写课后作业：学员完成《培训行为转化表》