
全面质量管理 TQM 实务培训

培训目标：

- 进行质量管理能力自我测评，识别质量管理短板并掌握测评工具
- 认识品质管理，树立正确的质量管理的理念
- 理解 TQM 全面质量管理的观念、框架、目标；
- 掌握 TQM 的工具、方法和关键点控制
- 掌握源流品质管理与现场品质管理的要点
- 通过标杆企业的案例，帮助管理人员掌握推行方法

课程背景：

没有质量，就没有企业的明天！2007年广东省佛山利达玩具王国毁于一个玩具门把手上，20公斤不合格色粉质量问题使工厂关闭，被员工称为好老板的张树鸿上吊自杀；2008年三鹿奶粉的三聚氰胺事件，给受害儿童与家庭带来痛苦与伤害、多年建立起的民族品牌受到毁灭性打击，众多企业高管入狱。近日全球最大的汽车企业，以精益生产而闻名的日本丰田，因为油门踏板与刹车缺陷，面临着700万辆汽车召回、巨额索赔与重大市场与品牌损失！

质量作为企业未来竞争的决战场，在Q（质量）、C（成本）、D（交期）、S（服务）全方位激烈竞争，如何开展TQM对产品和服务实施有效的管理，如何达成零缺陷质量承诺与顾客的满意是每个企业都必须应对的挑战与任务。本课程研修TQM全面质量管理实务，学会TQM推动过程，以全员参与质量文化作保证，通过“全员、全范围、全过程”的质量管控，提升“物的品质、事的品质、人的品质、环境的品质”为手段，最终实现“零缺陷、感动客户”的企业目标。

课程大纲：

测评：质量管理能力自我测评（问卷）

课程中穿插企业案例、图片及范本文件

第一部分：质量管理基础与理念

- 质量管理案例：美国空军的降落伞、三鹿事件
- $99+1=0$ ，向99.9%说不的零缺陷质量文化
- 如何认识质量-质量的定义与内涵
- 产品质量、工作质量、服务质量
- 当然品质与魅力品质
- 质量管理发展的三个阶段
- 如何认识质量管理
- 变异-质量异常发生的原因
- 4M1E：识别、控制与消除变异
- 标准化与PDCA持续改善
- 品质的五大谬误与真相
- 国内企业品管人员常见困惑与压力解析

第二部分：全面质量管理 TQM 内容

- 费根鲍姆对 TQM 定义
- 美国式 TQC 与日本式 CWQC
- TQC 与 TQM 的比较
- “三全”
- “4 一切”
- TQM 的目标
- 全面品质管理 7 原则
- TQM 8 字方针
- TQM 全过程管理
- TQM 四大内容解析
- TQM 的任务

第三部分：TQM 常用工具与品管圈活动

- TQM 的任务统计方法基础
- 抽样检查方法与发展趋势
- MIL-STD-105E(GB2828)抽样规则
- MIL-STD-105E(GB2828)练习与常见错误
- C=0 (0 缺陷) 方案
- MIL-STD-1916 使用及注意事项
- QC7 大手法应用技巧
- SPC
- 5S 活动
- 8D 及其应用
- 防呆作业法 (Foolish Proof) 与纠错
- 合理化改善制度
- QCC 品管圈的作用与意义
- QCC 品管圈的组成与推行方式
- QCC 品管圈的的工具
- 案例：QCC 品管圈活动实例

第四部分：TQM 关键点控制 (上) ---体系规划与监控

- TQM 体系规划
- TQM 的三大系统与 28 个项目实施阐述
 - 全体系统
 - 工序保障系统
 - 检查系统
- 关注识别内外部客户需求
- 顾客投诉分类与解决
- 质量功能展开法 (QFD) 与质量设计
- 试生产就是找问题
- 量产出货过认定
- 质量成本分析- 质量成本报告
- 要素作业的质量管理：工程监察与点检

第五部分：TQM 关键点控制（中）---供应商源流质量管理

- 互利的供方关系与供应商策略
- 供应商调查与评审
- 供应商现场质量体系审核
- 产品过程体系审核
- 供应商质量监控
- 供应商辅导
- 免检与驻厂检查导入
- SQE 工作计划
- 与供应商联合质量改善
- 案例：企业最常见的外观判定争议及解决

第六部分：TQM 关键点控制（下）---生产现场质量管理

- 操作标准（SOP）与检验标准(SIP)
- 三现主义
- 三不主义
- 三不主义如何落实与考核
- 三检体系
- 问题发生与解决（5Why 与 5W2H)
- 防呆改善
- 目视化管理
- 质量竞赛

第七部分：全面质量管理推行实务

- TQM 现状与日、美、台、民企对比
- TQM 与品管系统规划
- TQM 与品管组织运作
- TQM 推行步骤
- 全公司质量培训如何展开？
- 培训时机、培训方式、效果与领导力掌控
- TQM 与质量文化
- 品管组织架构与生产、工程部门关系协调
- 如何形成全员参与与全员改善
- 实施 TQM 常见问题
- 案例：某公司 TQM 推行方案

第八部分：课程总结与学员的互动答疑