

# 《Total Quality Management 全面质量管理》

运营管理版本—— - 共计 4 章 (2 天)

## 【课程大纲】

### 第一章 全员质量意识管理

1. 怎样才能做出合格的品质
  2. 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
  3. 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
  4. 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

#### 5. 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

#### 6. 走品质之路

#### 7. 培养生活成本意识

#### 8. 企业品质现状认知不足

#### 9. 谁是我们的客户

#### 10. 如何建立品质意识

---

- 
11. 质量意识问题是如何产生的
  12. 为何要求这样高的合格率
  13. 我们对高合格率的态度是什么
  14. 树立正确的品质观念决定质量意识
  15. **头脑风暴**：我们对 SOP 质量范围的态度是否合理
  16. 品质的不同就是人品的不同

## 第二章 TQM 全面质量管理体系管理

1. 戴明对高质量的态度
  2. 高层管理的决定对质量的作用
  3. **讨论**：工程合格率和综合合格率的关系
  4. **演练**：检测工序能检查出所有缺陷吗
  5. 什么是品质
  6. 什么是 TQM
  7. 员工的工作品质的“四不政策，三不放过”
  8. 定期品质教育及多能工的培育流程、训练流程。
  9. 如何做出合格的产品
  10. 全面质量管理顶层设计图
  11. 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

### 第三章 TQM 品质工具辅导案例分享

1. 汽车零部件供应商质量 8D 报告

2. 汽车压铸件不良 8D 报告

3. PCB 板不良 8D 报告

4. 汽车轮毂质量综合改善报告

5. 手机行业的质量 DMAIC 改善报告

6. 其它行业的六西格玛改善案例

7. 演练：现场 8D 报告

-----END-----

---