**全过程质量管理（TPQM）**

**时间：2017年XX月XX日 地点：XX 主办单位：蓝令企业管理咨询有限公司**

# **程对象◇**

# **◇背景与收益◇**

* 为何总是出现质量问题？
* 面对质量问题时，又不知道从哪里着手？
* 我们实施了水平展开，举一反三，效果哩？
* 涉及质量问题的部门越来越多，也越来越复杂，我们又该怎么办？

**通过课程的学习可以获得以下收益：**

1、掌握全过程质量管理方法的应用；

2、能够帮助学员快速掌握各全过程质量管理工具的应用，为全过程质量管理提供了系统化思维。

3、可以帮助我们将面对迷茫、复杂的质量管理课题变成能解决的问题，在各职能层次、各过程展开质量的风险管理，以防止事后质量事件的发生，降低成本，增强核心竞争力！

# **程对象◇**

# **◇课程大纲◇**

**第一天 理解TPQM的内涵 和 供应商质量管控**

1、什么是SQC

2、什么是SPC

3、什么是TPQM

4、TPQM的作用

5、什么是品质意识

* 海尔砸冰箱视频
* 案例练习：海尔砸冰箱案例反省
* 案例小结

6、品管人员角色

7、品管人员岗位素质要求

* 视频解析
* 案例练习：结合视频谈谈对品管人员岗位素质要求

8、供应商质量管控

* 进料管理流程、方法
* 追溯范围方法
* 追溯方法总结

9、供应商月度与年度考核

* 考核方法
* 考核技巧

10、供应链管理资料查阅与现场指导

* APQP在IQC岗位关联应用

**第二天 5S精细化管理与QCD、TPM 和生产车间现场巡查与督导**

1、建立QCD的亮点

2、5S与QCD

3、5S与TPM





4、5S整改应用

* 整理
* 整顿
* 清扫
* 清洁
* 素养

5、5S整改练习

* 5S整改案例

6、生产车间现场巡查与督导

* 查看生产计划执行状况
* 查看5S执行状况
* 与中高层人员交流生产问题
* 指导首件3+1确认方法

• 案例：

* APQP在生产过程中的关联应用
* 结合优秀公司做法，给出巡查建议

**第三天 如何应用品管工具 和 质量部巡查与督导**

1、SPC的应用

* 基本术语
* 正态分布
* 管制图基出知识

• 制程的2种类型

• 制程变异的2种原因

• 2类错误对比

• 管制图原理

• 管制图分类

* 管制图的制作

• Xbar-R管制图制作步骤

• P管制图制作步骤

• Xbar-R管制图异常原因

* 均值图异常原因
* 极差图异常原因

• P管制图异常原因

2、质量部巡查与督导

* 识别特殊特性的选择
* 查看质量日/周/月报
* 确认质量标准、检验标准
* 重新认识CAR，查看QMS，内审、纠偏、预防进行综合质量分析，掌握纠正或预防措施状态，控制质量风险

• 案例：APQP在QC、QA、IPQC、OQC岗位的关联应用指导

**第四天 如何应用品管工具 和生产前各职能部门（采购、PMC、设计、工程部）现场巡查与督导**

1、SPC制程能力分析

* 什么是制程能力
* 为何要分析制程能力
* 计量型管制图分析过程能力的前提条件
* 计数型管制图分析过程能力的前提条件
* 制程能力指数CP
* CP的评估标准
* 有偏倚的制程能力指数Cpk
* 制程绩效指数Ppk
* Cp与Cpk的联合应用
* Pp与Ppk的联合应用
* Cpk与Ppk的差异

2、测量系统分析

* 术语理解

• 分辨力与灵敏度

• 偏倚

• 线性

• 稳定性

• 重复性

• 再现性

* GRR分析

3、FMEA

* FMEA由来
* 为何要FMEA
* 什么是DFMEA、PFMEA
* DFMEA、PFMEA之间的关系
* 失效的定义
* 失效链
* 定义DFMEA、PFMEA的顾客
* DFMEA与PFMEA对失效的理解
* RPN值
* FMEA作业流程
* 如何降低风险
* 如何实施FMEA

4、生产前各职能部门（采购、PMC、设计、工程部）现场巡查督导

* 工作计划、生产计划执行状态
* 各部门关联QCD的要素事项指导
* 解决问题的方法如8D等指导
* PDCA与SDCA

• 案例：五大核心工具的应用

**第五天 QC七手法与QCC 和 生产后各职能部门（仓库、销售、客服部）现场巡查与督导与总结**

1、QC手法在工作中的应用

* 图表

• 什么是图表

• 图表种类

• 图表制作原则

• 图表制作要领

• 常用图表

* 柱状图
* 扇形图
* 推移图
* 甘特图
* 流程图
* 检查表
* 分层法

• 定义

• 分层原则

• 分层法与其他统计技术的联合运用

• 范例解析

* 柏拉图

• 定义

• 作用

• 制作步骤

• 结构

• 范例解析

• 注意事项

• 常见问题

* 鱼骨图

• 定义

• 类型

• 制作步骤

• 常见问题

• 品质变异的4M1E要素

• 注意事项

• 范例解析

* 直方图

• 制作步骤

• 要点

• 结构

• 范例解析

• 各种直方图分析

* 点聚图

• 制作步骤

• 要点

• 结构

• 范例解析

• 使用时机

2、QCC实施技巧

* QCC实施技巧与步骤

3、生产后各职能部门（仓库、销售、客服部）现场巡查督导

* 产品交付管理
* 库存与质量间的关系
* 客户满意管理
* 风险管理

4、领导谈话、管理者互动

* 企业质量管理系统的改善思路
* 眼下1A事项
* 与骨干人员互动，分享培训心得，展望后期的方向

5、总结

# **程对象◇**

# **◇讲师介绍◇**

**杨家来**

**出生年月：**1977年11月

**教育背景：**经济学学士

**量身“定制化”、案例“实战化”来满足客户所需！**

**主要背景**

 西南大学 经济学 学士学位

 原东莞荣成塑胶 品质工程师、品质稽核委员会课长、品质经理

 原实丰文化发展股份公司 运营总监、执行副总

 原深圳市某知名管理咨询机构 高级咨询师、讲师、咨询经理、培训经理

**个人介绍**

杨家来老师 从1998年开始旨在为多家世界500强外企提供零部件制造商的企业从事质量管理工作，2005年开始从事管理体系建立的咨询和培训工作（其中2007年到2009年期间在实丰文化发展股份公司从事运营总监、执行副总工作），历任咨询师、高级咨询师、咨询经理、培训经理。

在过去8年的企业管理咨询和培训实践经历以及6年的企业中、高层管理经历中，杨老师积累了丰富的实务经验、工具、方法和案例。在流程梳理BPM、品质管理、现场管理、运营落地管理等方面具有丰富的实战和咨询培训经验，能与学员深入的分析和分享杨老师在8年的咨询和培训工作以及6年的中、高层管理工作中沉淀的经验。

杨老师能根据企业的实际情况有效策划管理体系，着眼于企业长期发展需求及满足客户的期望为出发点，量身“定制化”适用于企业的管理体系！培训课程的设置紧密结合客户的实际问题，运用启智思维，启发学员思考、分析问题。采用4：5：1授课风格（40%时间进行理论和方法讲解，50%时间进行案例研讨和互动练习，10%时间进行总结），始终把咨询和培训的“实用性、实效性、实操性”放在第一位，善于引导学员通过简单实际的案例并结合客户的产品和流程融入课程研讨中解惑于学员，以实现杨老师所秉持的“管理就是梳理、优化、控制风险的工作”的咨询和培训理念。

**专注课程培训**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **工具类** | **品质类** | **管理提升类** | **行业标准类** |
| 汽车工业VDA6.3 | 抽样检验与品质保证 | 现场6S整改实施与演练 | ISO9001/QC080000标准及内审员 |
| 失效模式与后果分析和控制计划（FMEA & CP） | 全员品质意识提升 | 班组长角色全方位认知与定位 | ISO14001/OHSAS18001标准及内审员 |
| 统计过程控制（SPC） |  | 优秀的班组长 | ISO/TS16949标准及内审员 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| QC旧七大手法 |  | 增值审核 | 电子行业行为准则EICC |
| QC新七大手法 |  |  | SA8000标准及内审员 |
| PDPC法 |  |  | 社会责任COC验厂流程方法 |
| 系统化解决问题的方法（8D） |  |  |  |
| 品管圈QCC实战演练 |  |  |  |
| 头脑风暴法与鱼骨图、5WHY的应用 |  |  |  |

**知名客户见证**

**1、汽车及零配件业（约150家）：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 武藏精密汽车零部件(中山)公司（日资） | 培训 | 富士康科技集团富葵（松岗）事业处（台资） | 咨询 |
| 佛山东海理化汽车部件有限公司（日资） | 培训 | 深圳合美精密有限公司（瑞典资） | 咨询 |
| 深圳高精塑胶精密制品有限公司（日资） | 咨询 | 广州索哥波灯具有限公司（法资） | 培训 |
| 松下电子材料（广州）有限公司（日资） | 培训 | 广州日锻汽门有限公司（日资） | 培训 |
| 广东隆达铝业有限公司（中日合资） | 培训 | 东莞金洲齿轮有限公司（美资） | 咨询 |
| 襄阳司方德线材有限公司（日资） | 咨询 | 深圳市正鼎科技有限公司 | 咨询 |
| 东莞京洛塑料有限公司（日资） | 咨询 | 通达（五金）集团  | 培训 |
| 博建电子厂（日资） | 咨询 | 湘电集团 | 咨询 |
| 广东顺德鸿塑高分子材料有限公司 | 咨询 |  |  |

**2、信息电子及零件业（约100家）：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 艾默生（深圳）电气有限公司（美资） | 培训 | 富士康科技集团恒宏胜（淮安）事业处（台资） | 咨询 |
| 深圳市德仓科技有限公司（中信旗下公司） | 咨询 | 可立新电子通讯（河源）有限公司（韩资） | 咨询 |
| 伟易达集团（港资） | 培训 | 竞华铭旺电子有限公司（台资） | 咨询 |
| 华容（广东）集团（台资） | 咨询 | 诠欣电子（深圳）有限公司（台资） | 培训 |
| 深圳市大富科技股份有限公司 | 培训 | 协创精密工业有限公司 | 培训 |
| 东莞群光科技有限公司（台资） | 培训 | 步步高电子有限公司 | 培训 |
| 东莞利港达实业有限公司（港资） | 咨询 | 奕东电子集团 | 培训 |
| 深圳市新飞洋通讯科技有限公司 | 咨询 |  |  |

**3、家电及其它行业（约150家）：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| TTI旗下朗广电器（合资）  | 培训 | 上海双鹿电器有限公司 | 咨询 |
| 南亚塑胶工业（惠州）有限公司（台资） | 咨询 | 宁波科飞洗衣机有限公司 | 咨询 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 江铜集团宝兴电缆有限公司 | 培训 | 广东志美尼电器有限公司 | 咨询 |
| 兆驰科技 | 咨询 | 广州西奥多电器有限公司 | 咨询 |
| 东莞金朝阳涂饰材料有限公司（台资） | 咨询 | 浙江中意电器有限公司 | 咨询 |
| 河南赊店老酒 | 培训 | 广东哈士奇制冷设备有限公司 | 培训 |
| 深圳市海格物流股份有限公司 | 培训 | 台州市和盛健身器材有限公司 | 咨询 |
| 香磁磁业（日资） | 咨询 | 温州凯信泵业有限公司 | 咨询 |
| 深圳市拓享科技有限公司 | 培训 | 湖南科力远 | 培训 |

**服务客户评价**

“讲师演讲与表达技巧良好，对VDA6.3/FMEA/SPC有进一步了解；本次课程的学习内容对工作帮助很大，杨老师丰富的工厂实战运营经验，实用性强，能学以致用！”

**—— 来自 博建电子**

“受益匪浅，此次课程让我们重新诠释和定位了什么叫班组长的角色！为我们基层管理工作中遇到的问题指明了解决的方向和方法！”

**—— 来自 高精塑胶**

“富有针对性、实用性强，对6S管理工具有了非常深刻的了解，学以致用！”

**—— 来自 上海双鹿**

“此次课程不同于以往的ISO/TS 16949培训，课程实际应用案例多，能更好的结合产品和工作内容展开学习、应用！针对性强！”

**—— 来自 通达（五金）集团**

# **程对象◇**

# **◇报名信息◇**

**培训时间：2017年XX月XX日 地点：XX**

**培 训 费：3200**元/人（含资料费、专家演讲费、会务费）住宿可统一安排，费用自理

**户 头：**广州蓝令企业管理咨询有限公司天河分公司

**开户行：**中国农业银行股份有限公司广州员村二横路支行

**银行账号：**4405 7801 0400 04783

**E-mail:** zw@learningconsult.cn

**咨询电话：**020-2885 1696/3891 5909/13711128266

**联系人：**曾薇

**请填妥回执表,连同汇款单传真至会务组(此课程不提供电子教材)**

**✂**

**《全过程质量管理（TPQM）》**

**报名回执表**

单位名称 通讯地址 　 邮编

联系人姓名 职务 　电话 　　 邮箱

参会人姓名 职务 　手机 　　 邮箱

参会人姓名 职务 　手机 　　 邮箱

参会人姓名 职务 　手机 　　 邮箱

E-mail 是否预订房间 房间数量 订房日期

发票抬头

**付款方式：现金□ 汇款□ 支票□（在所选项上打“✓”）　汇款金额 汇款日期**