**质量零缺陷与TQM全面质量管理**

**时间：**11月23-24日

**地点：**北京

**培训费用：**3880元

**授课对象：**

质量经理、质量工程师、SQE、生产副总、生产主管，车间主任、班组长、企业研发设计部、技术部、工程部的总工、主管与骨干人员等。

**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。

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及品牌损失！

**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）全方位激烈竞争中扮演着重要的角色！**

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，这也成为我们提高质量的瓶颈。

质量是一种道德，更是一种责任，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。

要提升质量水平，要有方法工具和思路，同时更要调研全员的参与！

**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。而零缺陷质量管理ZDQM则强调**第一次就把事情做对，而非依靠大量的检验、返修等工作，以质量成本的增加为代价来提升质量合格率。

TQM与零缺陷的结合将从质量改善整体思路、团队心智模式、质量改善实用工具等角度为企业提供全面的质量改善方案，本课程将帮助学员学会TQM推动过程，以全员参与质量文化作保证，以零缺陷为出发点，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。

**培训目标：**

* 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
* 掌握源流品质管理的管理要点
* 掌握现场品质管理的要点
* 学习实现质量零缺陷的相关工具及方法

**课程大纲：**

***第一部分：TQM体系与质量意识***

* + 质量的发展和TQM形成的历史
    - 代表人物和主要思想
  + 现场质量问题面面观
  + 1%的品质水准代表什么？
    - 为何99%是不够的
    - 高质量与低成本的联系
  + 数据驱动和决策的重要性
    - 喷涂工艺厚度的研究案例
    - 质量经典案例：香草冰激凌的故事
  + 质量成本和隐形工厂
    - 冰山理论
  + Y=f(x)的质量思维
    - 电影院经理和观众的故事
  + 什么是TQM体系？
    - TQM的八大原则的基本概念
  + 零缺陷介绍：TQM的终极目标
    - 树立正确的品质理念
    - 第一次就把事情做对

***第二部分：TQM的实施方法和步骤***

* + 以顾客为关注的焦点(Customer Focus)
    - 市场调查，客户满意度调查
    - 面向客户的KPI的制定
    - 内外部客户
  + 领导的作用(Leadership)
    - 公司的质量方针，计划，措施
    - 讨论：如何支持？
    - 案例：猪与鸡的故事
  + 全员参与(All Participation)
    - QCC小组的建立
    - 质量问题的沟通
  + 过程方法(Process Oriented)
    - 案例：PDCA戴明环
    - 其他质量有关流程的方法
    - 案例讨论
  + 管理的系统方法(Systematic Management)
    - 质量管理体系与过程的关联
    - 案例：乌龟图的应用
  + 持续改进(Continuous Improvement)
    - 小步持续走与大踏步改进
    - 持续改进的基本方法
    - 案例：质量改进积极性，合理化建议
  + 基于事实的决策方法((Data/Fact Driven)
    - 如何有效分析问题
    - 统计方法与经验
  + 互利的供方关系(Mutual Beneficial with Supplier)
    - SQE的责任
    - 与供应商分享改进经验

***第三部分：实现零缺陷的理念和常用工具***

* + 菲利浦·克劳斯比与“零缺陷”
  + 零缺陷的三个基本理念
    - 人们难免犯错误的“难免论”。
    - 每一个员工都是主角的观念
    - 强调心理建设的观念
  + 实施零缺陷管理的步骤
  + 零缺陷管理的工作标准
  + 问题解决的一些方法
    - 8D
    - Six Sigma
  + 基本工具介绍
    - POKA YOKE防错法的作用使错误不发生
    - 测量系统的准确性(MSA)和巧克力豆实验
    - 流程能力(Cp,Cpk, Pp,Ppk)衡量我们离零缺陷的距离
    - 潜在失效模式及影响分析(FMEA)用于提前预防
    - 5 Whys：根除错误的原因
    - 因果矩阵(C&E)找出主要因素
    - 实验设计介绍(DOE)
    - 员工作业的标准化

**讲师介绍：**

**朱民老师：**

**教育及资格认证：**

* 精益六西格玛高级咨询师、高级培训师，
* 全国六西格玛管理委员会专家委员
* 曾系统参加六西格玛黑带大师培训，并获黑带大师资格证

**讲师经历及专长：**

* 朱老师曾任普莱克斯（中国）质量安全总监、国际联合碳化物（中国）工艺工程师、公用工程经理、安全环保健康经理，亚太地区6 Sigma黑带大师、六西格玛总监和精益生产大师，负责所有大中华地区工厂的持续改善活动，曾赴美国、新加坡等地接受系统的精益生产和六西格玛培训，现任某美资汽车部件公司亚太区精益六西格玛总监，负责中国所有工厂的六西格玛和精益生产的专业人才培养，项目指导等工作，连续完成了多个包括生产过程和服务过程的6 Sigma项目，擅长DMAIC系统改善方法和工具，结合精益生产与6 Sigma实现最终绩效
* 朱老师擅长的课程有：六西格玛系列课程（包括QFD、Process Mapping、DOE、MSA、SPC、FMEA、Minitab……）、TQM与零缺陷、精益生产系列课程（包括价值流分析、SMED、5S项目推进与目视化管理……）、现场质量问题分析与解决等课程。

**培训客户及培训风格：**

* 朱老师曾任多家著名企业的培训师，积累了丰富的授课经验，注重理论知识与丰富的生产实践案例相结合，课程内容通俗易懂，易于学员掌握知识要点，全程案例研习、角色演练、小组讨论、引导学员参与，现场辅导等方式让学员能充分掌握各种实用工具，深得企业高层和学员的一致好评！
* 朱曾培训过北京京磁强磁材料、博福-益普生（天津）制药、龙口维克斯滤清器、广州东本、哈飞、宝钢集团、中远集团、康明斯发动机、万都汽车底盘系统、广汽三菱、广州本田、西安隆基、一汽富维、富维江森、长安集团、伊顿盛士达汽车流体连接器、上海亚大汽车塑料制品、株洲南车、中钞防伪科技、西门子、飞利浦医疗、阿奇夏米尔电子、上海安费诺永亿通讯电子、溢达纺织、优派克、山特维克、维克斯虑清器、特赛亚、京磁强磁、辛迪恩、大赛璐、海星集装箱、博福益普生、博爱膨化芯材、维斯塔斯、中材、日板玻璃、小天鹅、苏泊尔、德尔格、伊利集团、东阿阿胶、红牛、信源科技、泰科、科勒、莱卡、松下万宝等500余家知名企业。

**报名详情：**

培训费**3880元**（含资料费、午餐费、专家演讲费）；住宿统一安排，费用自理；

户头：北京冠卓企业管理顾问有限公司 开户行：交通银行北京上地支行

帐号：1100 6097 4018 0100 16232 Ｅ-mail:2002@champconsult.com

**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)**

**《质量零缺陷与TQM全面质量管理》报名回执表**

单位名称 　 通讯地址 　 　 邮编

联系人姓名 职务 电话 传真

参会人姓名 　职务 　　　手机 　　 传真

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**