**产供研学习系列**

**TQM全面质量管理与品质零缺陷**

**主 讲：原日本三洋半导体推进改善部部长 杨华**

**面授时长：2天 课程费用：4200元/人**

**课程对象：公司高层管理、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**。

**课程收获**

**企业收益：**

1、建立TQM质量管理体系，为企业找到不同质量问题的解决之道；

2、引入零缺陷管理的理念、实施方略及评估体系，建立实施零缺陷的作业法；

3、强化员工的品质保证意识，明确员工的品质管理权责，提高团队整体素质。

**岗位收益：**

1、掌握TQM四全质量管理的核心思想和推行的八大步骤；

2、学会运用生产过程零缺陷的质量管理方法；

3、了解品管部质量检验的原则和注意事项；

4、掌握零缺陷质量管理的有效工具；

5、掌握产品质量投诉处理六步曲，有效解决投诉问题。

**课程特色**

**1、理论结合实践：**课程不仅有理论指导，更结合讲师的实战工作经验和大量的案例分析，让学员更好掌握TQM质量管理要点；

**2、操作性强：**讲师在深入理解的基础上，为学员提炼、总结、归纳大量的质量管理工具和方法，学员学完即可运用于工作中；

**3、现场答疑分享：**采取授课为主，辅之以现场答疑等互动交流方式进行，现场解决学员实际工作遇到的问题，并让学员分享成功经验。

**课程大纲**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. **提高质量意识保障产品质量**   1、21世纪是质量的世纪  2、质量是由顾客定义的  3、影响产品质量的五大因素  4、质量意识的内涵  5、没有质量就没有数量  6、不良品是最大的浪费  7、质量意识培训的九种形式  8、员工十种质量意识管理人员八种质量意识  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、本章重点知识回顾竞赛试题  **二、TQM四全质量管理**  1、四全质量管理  2、TQM之基本观点  3、TQM推行八大步骤  4、员工的四种意识和三种检查  5、领导在质量管理中发挥的四大作用  6、质量管理的十倍法则  7、质量问题预防六大方法  8、持续质量改进五大方法  9、质量管理三检制  10、用一个案例学会PDCA戴明环  11、质量零缺陷的核心与十四大原则  12、本章重点知识回顾竞赛试题  **三、生产过程零缺陷质量管理**  1、有效实施生产质量管理的13个重点  2、生产现场质量的保证：三化管理  3、员工的四种意识与三按三检制  4、关键工序控制的七种方法  5、作业文件编写十二字箴言  6、提高直通率十大方法  7、基层员工的六项修炼  8、员工培训之教三练四 |  | 9、解决问题的T型思维  10、从三个方面系统解决质量问题  11、本章重点知识回顾竞赛试题  **四、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与不良等级定义 5. 专业检验人员的素质要求 6. 检验站与检验频率的设置四大原则 7. 首件检验五种时机 8. 工序质量巡检的八大要求及三字原则 9、员工作业的四不原则   10、成品质量检验的三大注意  11、质量检验转移规则的使用  12、四种取样方法说明  13、本章重点知识回顾竞赛试题  **五、零缺陷质理管理有效工具**  1、策划适合你公司的产品检验方法  2、QC七大手法即七种思想  3、8D报告基本要求  4、8D 报告编写常见十个问题及对策 5、用一个案例学习8D  6、用一个案例学习QCC  7、本章重点知识回顾竞赛试题  **六、零缺陷质量管理从我做起**  1、营销过程质量管理方案  2、产品质量投诉处理六步曲  3、设计过程质量管理三关键与四大误区  4、供方质量管理八大方法  5、供应商评估的八大指标和十大误区  6、本章重点知识回顾竞赛试题 |



**专家简介**

**专家简介**

**原日本三洋半导体推进改善部部长 杨华**

**实战经验**

拥有7年世界五百强企业生产管理经验和14年的培训咨询经验，一直专注于品质改善、管控等生产领域。曾任生产型企业的品质部负责人，深入参与品质管控，对品质管理有深刻见解。现任两家上市公司常年顾问，已开设过近千场质量管理培训，且出版精益管理一系列专业书籍，辅导过美资、日资、港资、台资、合资等大型集团，积累了丰富的企业辅导培训经验。

**专业背景**

日产训TWI认可讲师；原索尼中国区认定质量评审员、大中华区品质论坛召集人、香港生产力促进中心精益生产管理顾问、深圳市质量奖专家评审组成员。

出版《精益生产管理实战手册》、《精益品质管理实战手册》等五本著作。

**授课特点**

讲课风趣幽默，语言形象生动，表达能力强，具极强感染力，理性与激情兼备。

**主讲课程**

TCM全面成本控制、TWI与生产现场精益改善、精益现场改善与现代IE、TQ四全质量管理与品质零缺陷、TPM全员设备维护。

**服务客户**

华为、中石油、索尼、创维、美的、广汽丰田、中国移动、比亚迪、云南白药、安踏、长江电力、南方电网、华润置业、汤臣倍健、三洋、艾默生……

