\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_公司，诚邀贵单位参与《TQM全面质量管理推行实务》课程！

**《TQM全面质量管理推行实务》**

**【课程费用】**2020年8月8-9日，广州

**【培训对象】**制造型企业总经理、副总经理、运营总监、生产总监、厂长；负责企业生产运营的管理者及相关职能工程师

**【课程费用】**3800元/人，费用包含：学费、资料费、休闲点心及其它服务费，交通和食宿费用自理。

**【报名咨询】**李老师13924220993

**【课程简介】**

生产质量管理，预防为主，纠正为辅，持续改进。全面质量管理是应用数理统计，来协助衡量价值流的每一过程、每一工序，协助衡量每一个改善过程与结果, 使质量管理实现定量化，变产品质量的事后检验为生产过程中的质量控制。

解决问题的总思路：每日绩效管理

效率（Productibity）品质（Ceuality）成本（cost）交期（Delivery）安全（Safety）士气（Moral）

现场质量管理的法宝

5M1E；5W3H；5Why；PDCA循环

有效管理手段——过程的方法（乌龟图，量化的绩效指标卡）

顾客为导向的过程方法

支持过程的方法

管理过程的方法

**【讲师介绍】**

**曹老师**

曾先后任职于上海大众汽车、BOSCH、米其林等多家世界500强公司，担任技术和管理工作，任职供应商质量管理工程师、质量体系审核员、研发项目经理、工程技术部经理、生产经理、质量总监等岗位，并做出突出贡献。同时，多次接受美国、日本有关生产、质量最新管理方法的培训。

曹老师以其丰富的现场管理经验，领导完成多项生产、质量技术改造工程；针对大批量生产的特点，以PDCA、FMEA、MBF等质量循环为载体在生产线上推行可视质量管理，并达到良好效果；策划和推行以过程为导向的质量有效控制与现场持续改善活动，解决公司产品的关键质量问题，大大提高了产品的合格率。

同时，曹老师在生产管理、质量管理培训领域有丰富的授课经验，专业TQM、MSA、DOE、SPC、FMEA、KAIZEN、8D、品质管理、抽样检验、精益生产管理等方面培训和咨询。曾经服务过企业有：大众汽车、德尔福汽车空调、德尔福德科电子、天合汽车零部件、萨克斯汽车零部件、ABB、劳伦茨胶带、联合汽车电子、西门子、耀华皮尔金顿汽车玻璃、罗伯特·博士、华德火花塞、SKF汽车轴承、韩泰轮胎、巴斯夫、飞利浦、Polyone聚合体、欧姆龙、德国米诺测量仪表、梅兰日兰、宝适汽车部件、宝捷丽钢精密机电模具、欧文斯科宁、麦格纳唐纳利、华纳圣龙、江铃李尔内饰系统、高克联管件、申雅密封件、伊顿发动机、金龙联合汽车、道达尔等公司。

**【课程大纲】**

**一、质量**

1.什么是质量

质量意味着在没有人监（管）督的情况下仍能把事情做好。

2.质量管理基本原则

质量的定义即符合要求；

质量系统的核心在于预防；

工作标准是“零缺陷”；

质量是用不符合要求的代价衡量的。

3.质量和顾客满意

质量经济性原则

理论依据：“如果我们开展某种管理不能赚钱，那么就不做”

4.质量管理的发展阶段

质量检验阶段

SQC阶段

TQC阶段

TQM阶段

5.质量管理目标的转移

追求企业利益最大化，体现企业的社会责任

6.马氏需要论

生理、安全、社交、自尊、自我实现

7.常用质量特性表

质量专用术语

8.凯诺Kano模型

基本型、功能型、兴奋型

9.预防为主，持续改进

纠正、纠正措施、预防、持续改进区别

10.质量管理八大原则

以顾客为关注焦点、领导作用、全员参与、过程方法、

管理的系统方法、持续改进、基于事实的决策方法、

与供方互利的关系

**二、全面质量管理**

1.以顾客为关注焦点

以顾客为中心，一切从顾客的要求到顾客的满意

2.团队工作流程

3.质量策划循环 PDCA

计划、实施、检查、处理

PDCA循环亦称戴明循环，是一种科学的工作程序案例

4.质量改进的实施和推动手段

四个阶段八个步骤开展工作，PDCA循环是一个有益的过程，一个反复的循环过程在问题出现后，便会发现问题。

5.SMART原则

具体的、可测量的、可达的、相关的、时限的

6.建立岗位八大类文件

施工表、工作方法、不合格品处理、安全操作规程、

鉴定指导书、产品标识和可追溯性、设备设置、

搬运贮存包装防护和交付

**三、成本与质量**

1.质量成本法

质量成本是指为了明确和保证满意的质量而发生的费用,以及没有达到满意的质量所造成的损失.有些损失可能难以以定量,但未必不重要.质量成本的重点是质量成本分析。

2.过程成本法

过程成本主要分析任一过程的符合性和非符合性成本,并在此基础上节约或减少。

3.质量损失法

质量损失法分析由于质量低劣而产生的内外部损失,并且识别有形和无形的损失类型。

4.新、旧关于成本与质量关系的假设

成本与故障数学模型

**四、防错**

1.什么是防错

零缺陷的最佳工具

2.日常生活中的防错

案例

3.工作中常见的防差错装置

定位销、出错报警器、限位开关、计数器、检查表。

**五、数据的有效利用**

1.DMAIC过程活动重点及其工具

新旧七种工具案例：

因果追原因

检查集数据

排列抓重点

直方显分布

散布看相关

控制找异常

分层作解析

2.过程控制模型

3.解决问题的方法——案例分析

解决问题5原则工作表

8D解决问题法

采用小组解决问题的方法

说明问题

实施并验证临时性（抑制）措施

确定和验证根本原因

选择和验证纠正措施

实施永久性纠正措施

防止再发生

**六、答疑互动**