**11.19-20 周五、周六**

**杭州站**

**TQM全面质量管理与品质零缺陷**

**主讲老师：杨华**（原索尼中国区认定质量评审员、日产训TWI课程认证讲师）

**授课对象：**生产总监 、班组长、品质部经理

**企业类型：**不限

**企业大小：**不限

**时间安排：**2021年11月19日9:30至17:00

2021年11月20日9:00至16:00

**地点安排：**待定

**参课费用：**学习卡套票8张/人

现金票3800元/人 购买学习卡享受更多优惠

**人数限制：60**

**课程背景**

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，也是广大客户的共同关注，成为我们提高质量的瓶颈。

质量是一种道德，质量是一种责任，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。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。TQM主张将保障产品质量培养成为员工的潜意识，成为自已工作的一部分。同时，TQM还包含了一些行之有效的质量统计工具，一个好汉三个帮，让员工利用先进的统计工具进行质量问题的分析与改善。同时TQM对员工改善意识的培养和人的改变，对企业文化的贡献也不容小视。正所谓产品优质靠管理，管理好坏靠人才。

**课程收益**

1. 从基础的质量内含切入，使学员所学知识系统性更强
2. 通过计算质量事故的损失,让学员意识到提高质量意识的迫切性
3. 通过多个真实案例和具体方法的讲解,让学员掌握提高抽象的质量意识的技能
4. 全方位剖析TQM，掌握TQM管理的核心思想与本质
5. 明确各部门的质量控制点,使全员参与有的放矢
6. 结合实际,重点对生产和品质部门质量管理中存在问题进行剖析和对策

**课程大纲 Outline**

**一、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. 员工应具备的十种质量意识
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四全质量管理理解与实施**

1. 质量管理三步曲
2. TQM之基本观点与内含
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. 质量能力模型
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. 减少生产与质量部门不必要冲突
6. 提高直通率十大方法
7. 生产各阶段质量风险管控
8. 员工培训之教三练四
9. 解决问题的T型思维
10. 从三个方面系统改善质量问题
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. 检验频率与检查站设置的四大原则
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. 问题就等于机会
2. 8D报告基本要求
3. 8D改善方法具体应用说明
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
8. **零缺陷质量管理从我做起**
9. 营销过程质量管理方案
10. 产品质量投诉处理六步曲
11. 设计过程质量管理三关键与四大误区
12. 供方质量管理八大方法
13. 供应商评估的八大指标和十大误区
14. 本章重点知识回顾竞赛试题



**杨华**

**原索尼中国区认定质量评审员、日产训TWI课程认证讲师**

**资历背景**

1. 精益生产与班组建设培训咨询专家
2. 深圳市质量奖专家评审组成员
3. 中国管理科学研究院学术委员
4. “中国管理创新人物特别贡献奖”获奖者
5. 中国科学院EDA中心选聘讲师
6. 华为机器项目辅导顾问

**授课风格**

1. 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
2. 擅长采用多种教学方法，增强互动，使学员可在互动中受到启发

**授课经验**

美的、长虹、三洋、、菲利浦、创维、艾默生、富士康、德赛、广汽丰田、比亚迪、江铃汽车、东风本田、上海通用、西安杨森、云南白药、润科生物、众生药业、汤臣倍健、华电裕华热电、上海第二电厂、长江电力、丰源煤业、南方电网、洋河酒厂、古井汞酒、雪华啤酒、好日子烟草、鸿程精密、加益不锈钢、双兴不锈钢、重庆重工、振鸿钢铁等

**课程预告**

**时间：**2021年11月26、27日（周五-周六）

**课题：**《产品经理特训：从市场需求到产品规划》

**主讲：**张永杰（原华为公司项目经理）