**《TQM全面质量管理》**

**【上课时间】**2023年3月11-12日

**【培训对象】**生产总监、质量检验员、质量工程师、体系管理员、车间主任、班组长等

**【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】**艾老师 13924220993

**主讲老师：李老师**



* **原重庆宇通客车事业部总经理**
* **原摩托罗拉（中国）质量经理**
* **全球500强华人生产管理讲师**
* **重庆市场监督管理局特聘专家**
* **生产管理咨询专家**
* **QC质量改善诊断师**

**学员痛点**



* 质量控制全是靠检
* 质量改善只有加强
* 质量意识都在墙上

**课程亮点**



* 不讲落不了地的概念
* 不用实现不了的方法

**课程目标和收益**



* 掌握把产品质量要求转化为现场质量控制，并持续优化生产过程质量的关键技术；
* 掌握现场质量问题快速分析判断，并进行高质量改进的工具与技巧。

**课程大纲**



**第一讲：企业最严重的成本浪费——技术质量浪费**

【案例】：某出口非洲汽车8000万质量赔偿的起源

1、质量是检验出来的？设计出来的？还是管理出来的？

2、企业最严重的成本浪费——质量浪费剖析

（1）常见质量认识误区一：过度依靠员工自律性控制

（2）常见质量认识误区二：仅采用“死后验尸”控制方法

（3）常见质量认识误区三：不合理的现场布局方式

（4）常见质量认识误区四：质量改进方向错误

**第二讲：企业经营质量管理要点**

1、产品质量管理要点

（1）检验质量：满足使用的质量标准与全过程责任追溯

（2）制造质量：一致性过程控制与作业技能标准化管理

2、生产质量管理要点

（1）效率质量：最大化综合生产效率管理

（2）装备质量：预防性装备性能维护保养

3、经营质量管理要点

（1）生产经营质量实质：价值作业与细节执行

（2）经营质量五精四细：精细化质量管理

（3）同质化经营竞争力：差异化第一的经营质量水平

4、TQM全面质量管理理念：

以组织经营质量提升为目的！ 以顾客感受质量提升为中心！

以过程化管理方法为手段！以预防性管理为重点！以全员参与为基础！以持续改进为根本！

通过追求相关方共同成功，实现组织持续卓越经营

**第三讲：技术开发质量管理**

1、先期质量策划核心工具逻辑与关键

（1）先期质量策划的阶段划分

（2）技术质量风险控制与QFD质量功能展开的关系

2、设计开发质量管理过程输入

（1）第一阶段五项输入与十项输出的逻辑关系

【研讨】：顾客要什么 =产品技术指标与分解

【研讨】：顾客怎么用 =产品使用环境条件分析

【研讨】：曾经的问题 =产品常见缺陷问题展开

3、设计开发质量管理过程输出

（1）产品技术目标输出

（2）生产质量目标输出

（3）制造成本目标输出

（4）项目效益目标输出

**第四讲：制造过程质量管理**

1、FMEA的逻辑原理与结构

【研讨】：产品结构与功能分解

（1）产品失效链分析方法与严重性评价准则

（2）设计失效起因追溯方法

（3）设计失效频度评定与设计保障能力分析

（4）设计优化的基本思路

2、工艺路线分解与产线排布设计质量

（1）过程失效起因追溯方法

【研讨】：产品制造失效起因分层分析法

（2）过程失效频度评定与设计保障能力分析

（3）工艺优化的基本思路

3、过程质量控制计划CP结构逻辑

【研讨】：产品制造过程质量控制计划

**第五讲：质量问题控制与质量改进**

1、九宫格式快速反应现场质量控制流程

（1）质量问题快速处置的九宫格方法

（2）质量问题处置的三大措施：

措施一：甄别隔离 → 措施二：遏制恶化 → 措施三：挽回影响

（3）质量问题处置的三大对象

对象一：现场问题 → 对象二：过去问题 → 对象三：未来问题

【案例】：某企业漏油质量问题QRQC处置全过程

2、质量问题三种表现形式（质量统计技术运用）

（1）源头性原因→持续发生型问题

（2）变化性原因→时有时无型问题

（3）条件改变性原因→突发性问题

3、质量问题快速定向（QC七大手法运用）

（1）方法一：分层法

【案例】：某企业产品脏污问题分层

【研讨】：客户泵类产品典型质量缺陷快速定向分析

（2）方法二：变差分析法

【案例】：用打靶体会资源性与管理性问题差异

（3）方法三：丰田5why法

【案例】：某企业设备停机5Why定位

4、问题改善的三大方向：

第一方向：降低问题严重性；第二方向：追求零缺陷；第三方向：高效低成本探测

（1）问题严重性改善方向：运用TRIZ理论技术创新

（2）问题发生率改善方向：放错与防呆法运用

**第六讲：课堂实战与复盘**