**全面品质管理TQM**

**主办单位：**一六八培训网（冠达咨询） www.peixun168.com；www.wonder168.com

**课程时间：**2023年05月25-26日 松江

**课程费用：**3800元（包括资料费、午餐及上下午茶点等）

**受训对象：**制造型企业总经理、主管生产、质量、技术副总；开发、技术、生产、品质、采购等相关部门经理、负责人、主管、工程师、车间主任等

**培训方式：**讲授+演练+互动+练习

**联系方式：**18826414993黄老师（微信同号）13286852506崔老师（微信同号）

**注：**本课程可为企业提供上门内训服务和咨询服务，欢迎来电咨询！

**为什么要学此课程**

世界著名质量管理大师J.M.朱兰博士说过：21世纪将是质量的世纪。我国从20世纪70年代末到80年代初引进“质量管理”的思想、方法、体系，对提升广大制造型企业产品质量、管理水平，对提升“中国制造”竞争力起了非常巨大的作用。但我们也看到有不少企业的产品质量水平低下，客户投诉、报怨、退货不断上升。企业在客户、市场的信誉下降，面临被市场淘汰出局的危险。企业领导的管理观念、思路混乱，在整个企业经营过程中不知道到底以“什么体系”作为主线来管理经营企业。当前面对全球一体化及经济、市场、气候环境不确定性、多变性，制造型企业的“转型升级”成为企业可持续发展的必经之路，而其中最重要的手段就是“全面质量管理”的思想、思路、方法，所以我们特开发了非常实用、实效、系统、真正落地的《全面质量管理实战训练》课程以帮助我们的制造型企业中高层从全局、战略的高度来学习“全面质量管理”的思想、思路、方法。

实践是检验真理的唯一标准，此课程自2007年以来在除新疆、宁夏、西藏、青海四个边远省份外，在全国所有省会城市都举办过多次公开课，累计已举办过300多场，内训100多场，有三星、海尔、通用、大众、中兴通讯、美的等知名企业高管人员参加，客户满意率100%

此课程是国内独一无二、独家开发、实用、实战、实效、系统、落地的质量管理课程，目前国内除王老师外，没有任何一个老师讲过此课程

一般的质量管理课程，由于老师本身的局限性（多年一直从事质量管理工作），所以主要是从纯质量的角度来讲解具体的质量管理方法、工具，但总是曲高和寡。王老师在制造企业21年工作经历（3年国企、8年外企、10年民企），从质量管理起家，从事过营销、研发、工艺、采购、生产、人力资源、总经理等多个职位经历，站在企业经营全局，站在产品产生、形成、实现的全过程，结合企业各个系统的专业知识经验给质量管理在21世纪的企业一个全新的讲解，使人耳目一新、非常接地气。

课程的每一个关键知识点都能形成真正的落地方案，实施后会给企业带来巨大的价值和明显的效果

**培训收益：**

1、为广大制造业企业各级管理、技术人员提供非常实用、实效、系统的全面质量管理的思想、体系、方法与工具

2、如切实持续加以吸收、运用，可达成：

**2.1、有形效果**

企业P（效益、效率）、Q（产品质量水平、合格率、顾客满意度）、C（经营成本、减少浪费、库存积压）、D（准时交货率）、S（企业安全、环保）、M（企业员工素质与能力、士气）有明显提升

**2.2、无形效果**

企业在市场的美誉度、企业经营管理素质、水平有明显提升，为企业的可持续发展打下良好的基础

**课程内容：**

**第一章 全面质量管理概念及思考方法**

一、质量管理对企业生存发展的重大深远影响

1、丰田公司刹车门事件

2、三星电池爆炸事件

3、长春长生生物制药疫苗事件

4、质量公式99＋1=0如何理解，深刻内涵

某城市召开“质量工作”会议

中共中央、国务院关于开展提升质量行动的指导意见

第二届上海世界质量大会共同宣言的精华部分

提问：为什么民因质而富？

二、质量的定义与内涵

1、质量的三要素

1.1、对产品质量的深刻理解

1.1.1、顾客的分类

1.1.2、如何改变以前错误的思维方式，树立“客户第一”的质量观念

1.1.3、对内部顾客概念的拓展及深刻认识

工具1：为内部顾客服务运用表工具如何有效运用（以某班组长主持早会为例来说明）

1.1.4、现场主管在深入了解与熟悉内外顾客要求上有什么好的思路？谈谈如何做“钻到铁扇公主肚子里的孙悟空”？

工具2：产品内外顾客经常性投诉改进检查表建立与运用

1.2、对过程质量的深刻理解

1.2.1、没有稳定的过程质量怎么可能有稳定的结果质量

1.2.2、先改进过程后改善结果

工具3：过程质量控制计划的有效运用（以来料检验过程为例来说明）

工具4、属下工作过程质量观察与分析改善表

1.2.3、主管重点的工作一是经常性客诉解决，一是直接下属工作过程改进

1.2.4、谈谈管理的几个原理——“跳水原理”、“红绿灯原理”、“5+5+5原理”

1.3、对社会质量的深刻理解

德国大众“尾气门”事件讲解

1.4、产品质量的四要素

1.4.1、策划质量如何理解

1.4.2、设计质量如何理解

1.4.3、制造质量如何理解

1.4.4、售后服务质量如何理解

2、质量、数量、成本、效率、效益、风险之间的关系，特别是质量与数量关系如何理解与处理

三、质量管理的定义与内涵

1、质量管理的定义如何理解

2、质量管理的四个组成部分如何理解

2.1、质量策划

2.1.1、对一个企业来说质量体系策划的主要责人到底是谁？

2.1.2、为什么有些企业会出现质量管理所谓的“两张皮”现场

2.2、质量控制

2.2.1、对一个企业来说质量控制的主要责任到底是品质部门还是其他实施部门？

2.2.2、为什么会有这些错误的认识？

2.3、质量保证

2.4、质量改进

3、质量管理发展历史

4、质量管理发展轨迹

5、质量管理成熟度的四重境界

6、目前一般企业的质量管理现状

7、为什么说说明21世纪企业质量管理已远远不是我们以前所理解的质量管理而是——全面质量经营管理

四、企业抓质量管理的思路的重大改变

五、全面质量管理的定义及如何真正理解

**第二章 质量管理原则及有效运用**

一、质量管理七项原则对企业的深远意义及重大作用

二、质量管理七项原则内涵的祥细阐述及在实际工作中如何有效地运用

1、以顾客为关注焦点

1．1、人的一生对人的关注有一定的次序

1．2、在企业经营及实际工作中为什么要换位思考，以顾客为关注焦点，而不是以企业自身或员工自我为关注焦点

1．3、在实际工作中有效运用好此原则对企业、个人成长和发展有什么重大意义

1．4、在实际工作中有效运用好此原则的方法、思路

案例分析 ：真正站在内外顾客角度上，换位思考，结合企业自身资源条件，合理地去满足内外顾客要求

方法

对现有外部顾客进行合理分类方法的正确使用

每月公司业绩检讨会议：

外部顾客投诉处理跟进实施

外部顾客对产品、过程改进建议分析与落实情况

关键、重要类客户订单趋势分析与检讨

外部顾客特别是关键、重要类客户潜在期望、希望的识别、分析与满足的检讨与改善

以部门为单位的内部顾客服务效果的检讨与改善

效果：直达业绩核心,公司整体业绩显著改善

2、领导的作用

2．1、什么是领导

2．2、一个合格领导要具备的基本条件是什么

2．3、在质量管理推进中如何起到领导作用

2．4、在实际工作中有效运用好此原则的方法、思路

案例分析：领导作用运用表正确使用

效果：各级领导的领导能力明显改善

3、全员参与

3．1、为什么说质量经营需要全员参与

3．2、什么是参与？参与基本条件是什么

3．3、国内很多企业老总、高管对质量经营与管理根本谈不上参与，为什么？

3．4、在实际工作中有效运用好此原则的方法、思路

案例分析：全员参与质量管理评估表的正确使用

效果：各级领导对质量管理的参与明显改善，企业质量管理水平明显提升

4、过程方法

4．1、什么是过程方法

4．2、过程方程对企业经营管理的重大意义

4．3、在企业中过程方法具体有哪些表现形式？

4．4、企业怎样才能建立可操作有效而又简单可视化的过程方法

4．5、在实际工作中有效运用好此原则的方法、思路

案例分析：方法

可操作、有效的过程标准的的制订依据的正确理解与运用

过程模式图的正确运用

可操作、有效的过程标准策划、分析与制订的一般过程思路的正确理解与运用

企业主要过程的分类的正确理解与运用

过程标准的一般分类及标准表现形式及运用

标准验证、培训、考核及实施、检讨、改善要点的正确理解与运用

效果：建立及有效实施可操作、有效的过程标准，打造标准化、规范化的企业

5、持续改进

5．1、什么是持续改进

5．2、维持、稳定是持续改进吗？

5．3、持续改进对企业经营管理的重大意义

5．4、持续改进是按照什么循环进行的

5．5、在实际工作中有效运用好此原则的方法、思路

案例分析：PDCA循环法的正确有效运用

效果：对企业和个人的发展与提高是至关重要的，可用在产品或过程改善的任何方面

2．6、循证决策

6．1、什么是事实

6．2、人们一般的决策习惯是什么？

6．3、基于事实的决策方法对企业经营管理的重大意义

6．4、决策的16字原则是什么？

6．5、在实际工作中有效运用好此原则的方法、思路

案例分析：有效决策思路的正确理解与运用

效果：显著提升决策的有效性，大幅降低决策的风险。提升各级人员的决策能力

7、关系管理

7．1、什么是互利的供方关系

7．2、在企业中没有任何一个过程是靠一个人也单独完成的

7．3、互利的供方关系对企业经营管理的重大意义

7．4、在实际工作中有效运用好此原则的方法、思路

案例分析：方法

互利的供方原则运用表的有效运用

每月公司业绩检讨会上要检讨本月与供应商配合方面我方存在的主要问题、改善对策及需客户配合我方解决的主要问题

效果：公司、客户、供应商、员工四赢；有助于提升员工团队合作精神

**第三章 全面质量管理的展开**

一、营销质量管理

1、顾客和市场的了解

1.1、顾客和市场细分

1.2、顾客需求和期望了解

2、顾客关系与顾客满意

2.1、顾客关系的建立

2.2、顾客满意的测量

3、客诉处理

3.1、客诉一般流程

3.2、客诉控制要点

二、新产品开发的质量管理

1、误区：产品是制造出来的，也是检验出来的，所以说产品质量出问题, 主要是制造与品质部的责任, 与开发设计部门无关，我们设计只不过是将客户要求转化为产品及制造过程要求，在前期也进行了样品及小批试产。

2、目前国内一般企业的现状

3、产品设计开发对企业生存与发展重大作用 ——金字塔原理及理解

4、新产品开发流程及控制要点说明

4.1、产品立项阶段质量控制重点及思路

4.2、产品研发设计阶段质量控制重点与思路

4.3、样机（品）制作阶段质量控制重点及思路

4.4、工艺设计阶段质量控制重点及思路

4.5、小批试制过程质量控制

4.6、批量投产准备与确认过程质量控制

4.7、正式上市前的质量控制重点及思路

4.8、设计评审控制要点

4.9、设计更改的控制要点

三、制程质量管理

1、制造过程的工艺改进

1.1、如何进行PFMEA分析改进工艺设计（案例讲解）工具5

1.2、如何进行制造过程的防错设计来改进工艺设计 工具6

1.2.1、防错主要思路

1.2.2、错误存在的状态及防错装置的基本功能（六种防错状态讲解并举例）

分组练习

1.2.3、防错法的运用步骤

1.3、工序质量分析法及案例讲解 工具7

2、工序质量控制要点

2.1、材料质量控制

2.1.1、供应商质量控制要点

2.1.2、来料质量检验的控制

2.1.3、现场主管对材料深入了解与熟悉

2.1.4、材料流动摆放标识保管的控制

2.1.5、材料不良损耗的控制

工具8：常用材料、零件了解表

2.2、设备、工装夹具控制要点

2.2.1、设备控制

工具9：现场设备必须了解与熟悉的内容表

2.2.2、工装夹具控制

工具10：现场模具必须了解与熟悉的内容表

工具11：现场工装必须了解与熟悉的内容表

2.3、现场法的控制

2.3.1、现场的三大法及理解

2.3.2、现场所有方法是否经过验证是否形成标准，是否可操作有效

2.3.3、现场标准是否有缺失和遗漏

2.3.4、现场标准是否生动形象、简单实用、员工一看就懂、一看就明白

2.3.5、现场标准员工是否真正理解并严格执行

2.3.6、现场标准是否定期修订和完善

2.4、操作员工的控制要点

2.4.1、如何提升自身及员工的质量意识

2.4.2、员工检查重点清单（共12项一一讲解说明）工具12：工具异常清单法

2.5、如何有效做好制造过程首检与自检、互检、专检

2.6、不合格品的处理

2.6.1、现场痛点

2.6.2、处理思路

2.6.3、案例及练习——工具13：5W2H法

2.7、生产准备检查法——工具14

2.8、预防性制程检验系统——工具15

2.9、不良品彻底快速消除及降低要点

2.9.1、数据收集分析（附件1、2）

2.9.2、对主要发现工序及前面工序进行标准化分析（附件3）

2.9.3、确定与主要不良项目有真接影响的工序问题点（附件4）

2.9.4、对确认的主要问题点制订对策表（附件5）

2.9.5、按对策表实施并跟踪实施效果

2.9.6、标准化及横向展开共享

四、供应商质量管理控制要点

1、从质量管理基本原则说起

2、戴明博士供应商十大管理思想

3、供应商质量管理主要内容

4、供应商质量管理组织及岗位设置要求

5、供应商选择的最基本原则

6、新的关键类供应商现场体系审查的要点

7、对老的供应商进行有效质量管理的要点

五、企业质量管理组织的设置

1、企业质量管理组织设置要点

2、质量管理部门真正的核心职责

3、为什么品质经理及品质部在企业没有权威性、影响力

4、优秀的品质部及品质经理如何做

案例分析

理顺企业质量管理的基本思路

明确质量管理部门的主要职责及合理分工，改进现有品质部的组织架构

效果：企业质量管理水平有显著提升

**第四章 企业推行TQM的主要思路**

一、企业最高管理者真正重视和参与到全面质量管理

中来，并树立坚强的意志和决心

二、先行请专家老师对企业各级人员进行培训，并对

某几个痛点进行先行改进，必要时请老师现场辅导

三、必要时引进外来专家力量，启动整个企业质量经营

和管理的咨询项目

四、到优秀企业去参观学习

**第五章 总结语**

**讲理简介：**

**王小伟老师 生产效益提升专家**

* 质量经营实战专家
* 上海企汉企业管理咨询有限公司首席讲师
* 18年生产制造企业实战管理经验
* 13年培训咨询经验
* 影响力商学院直播演讲嘉宾、上海交大、浙大兼职讲师

**曾任：**湖南叉车总厂品质经理

**曾任：**深圳南太电子有限公司品质总管

**曾任：**雅视集团（港资）深圳公司品质总监

**曾任：**爱仕达集团总裁助理

**曾任：浙江**金磐机电集团总经理

担任美的集团、太原钢铁集团、奇瑞汽车、

吉利汽车、广汽本田、上海外高桥造船厂、

东风日产、成都飞机制造集团、中联重科、

韩国现代等多家知名企业特邀高级培训师及顾问

王小伟老师拥有21年生产制造企业实战管理经验，其中有10年生产制造企业咨询管理经验，咨询过的企业100多家，授课场次超过1000多次，受训学员人数高达5万人次，王老师的《卓越质量经营》、《班组长实战训练》一直深受学员的喜爱，受益匪浅，培训实战实用。

**实战经验：**

王老师大学毕业后被分配到国营湖南叉车总厂，从产品设计人员做起到品质部经理，负责全厂的质量标准检验工作。期间多次到外地学习先进的质量管理系统知识与ISO认证知识，参与起草了叉车总厂质量管理体系文件的编写并负责监督文件的实施。

在深圳南太（日美合资）电子担任品质总管期间，负责引进国外生产管理新思路、新方法与新工具项目，首次在企业推行零缺陷管理思想与方法，**将产品出厂全检不良率从1000PPM降到300PPM，**在同行传为佳话。

在雅视集团（港资）深圳公司**（全球十大眼镜制造商）**任职品质总监，帮助企业建立了ISO9000质量管理体系，建立了一整套质量体系文件，一次性通过了ISO9000认证，**产品出厂一次交检合格率从85%提升到98%。**

在担任温岭爱仕达集团总裁助理岗位期间，主导集团建立完整的生产管理体系与企业管理制度。**在职期间生产准时交货率从原来的85%提升到98%，单位产品成本降低30%，产品出厂一次交检合格率从85%提升到98%。**

在金华金磐机电集团工作期间，历任企管部经理、副总经理、总经理，帮企业建立了一整套系统规范的制度流程。为公司培养了一批技术、管理人才，**2年内集团年度销售额从2005年的2亿上升到2007年4亿，利润从一千万上升到四千万，业绩实现了4倍增长。**

**授课风格：**

**实战：**课程内容都来源于老师20年工作经验的总结，极具实战性；

**实用：**丰富的现场辅导经验，能够针对客户的实际问题提供针对性的建议和解决方案，课程内容丰富、实用性强；

**实效：**课程插入大量的事实与案例，注重思维的转变与技能的提升,为企业生产管理切实解决问题，极其注重实效。

**主讲课程：**

**班组长:** 《班组长实战训练》、《现场一线主管综合管理能力提升实战训练》、《生产一线主管实战特训营》

**质量管理:** 《QC小组实战训练》、《质量检验实战训练》、《卓越质量经营》、《TQM全面质量管理实战训练》、《供应商质量管理实战训练》

**现场管理：**《现场问题分析与解决》、《卓越现场管理实战训练》、《无障碍推行6S实战训练》、《生产现场主管如何抓好质量》、《TPM全面生产维护实战训练》

**部分服务过的客户：**

美的集团、太原钢铁集团、奇瑞汽车、吉利汽车、广汽本田、上海外高桥造船厂、东风日产、成都飞机制造集团、中联重科、韩国现代等美的集团、太原钢铁集团、奇瑞汽车、吉利汽车、上海外高桥造船厂、东风日产、益群家居、成都飞机制造集团、中联重科、韩国现代、立州机电有限公司、达力电机有限公司、恒大数控机床制造有限公司、佳通机电设备有限公司、盛菱电器制造有限公司、恒润电机制造有限公司、金天地机电设备有限公司、鄞州华通电机厂、大闾仪表配件厂、鑫盛机床制造有限公司、山东海阳核电有限公司、深圳大学、重庆韦巴斯特车顶系统有限公司、杭州鸿雁电器有限公司、深圳奥创动力传动有限公司、科朗设备（苏州）有限公司、苏州吉田建材有限公司、伟巴斯特车顶系统（长春）有限公司、雅柯斯电力科技（中国）有限公司、合肥京东方光电科技有限公司、上海金亭线束汽车有限公司、大金机电设备（苏州）公司、杭州九阳小家电有限公司、大金机电设备（苏州）有限公司、奥马电器股份有限公司、包钢（集团）有限公司、广州卡尔蔡司光学有限公司、东莞森玛仕格里菲电路有限公司、东莞古河东特光电有限公司、深圳市朗科智能电气股份有限公司、合肥荣事达集团、港泉精密制品（深圳）有限公司、许继集团有限公司、美泰玩具技术咨询（深圳）有限公司、深圳原生印刷有限公司、康乐保（中国）有限公司等