

TQM—全面质量管理实务

- 精益制造过程改善方向 -

招生简章

残酷的市场竞争，提高了客户的期望，如何解决来料问题以及生产过程的质量控制，实现产品出货合格是摆在企业管理人员面前的新课题。企业的质量管理已经不仅仅体现在产品上，还体现在企业各个领域的管理层面，全员参与、全系统管理、全过程控制的全面质量管理体系也成了现代企业管理方式的具体体现。

目录

- 一、课程背景
- 二、适用对象
- 三、学习收益
- 四、学习投资
- 五、开课日程表
- 六、课程详细大纲
- 七、授课导师介绍
- 八、报名联络
- 九、课程展示
- 十、学员心得

一、课程背景

全面质量管理 TQM 能够在全世界获得广泛的应用与发展，是因为可以为企业带来如下益处：

- 1、缩短总运转周期降低质量所需的成本
- 2、缩短库存周转时间提高生产率，追求企业利益和成功使顾客完全满意
- 3、最大限度获取利润

全面质量管理的内容全面，不仅要管好产品质量，还要管好影响产品质量的有关部门的工作质量。管理的方法全面，根据不同的产品对象和影响质量的因素，采取数理统计方法，最优化方法和预测技术等方法和工具，直至技术改造措施。基本方法实现全面质量管理需要从确定方针和目标到制订实施方案和贯彻执行，形成一个全面质量管理体系。通过信息反馈和对信息的分析研究，确定下一步的方针和目标。这个系统由计划（P）、实施（D）、检查（C）和处理（A）四个要素组成。这四个要素需要不断地循环进行工作，才能不断提高质量。

二、适用对象

质量管理人员、质量工程师、生产管理人员、工程技术人员、现场工程师、企业管理人员

三、学习收益

- 1、理解 TQM 的基本思想，提高学员质量意识
- 2、掌握 TQM 的基本质量工具，建立和完善企业的 TQM 管理模式
- 3、掌握 TQM 的操作方法，改善企业的质量水平

四、学习投资

本次课程由新益为企业管理顾问机构承办，属于公益性课程，费用远远低于市场常规价格，以非盈利为目标，强调为社会培育并输送更多优秀、系统、专业的精益人才。

收费标准：报名 **1980 元**（疫情感恩回馈）/人/每期（常规价超过 3980 元）

费用用途：场租、讲义、资料、茶点、午餐、证书、讲师差旅费（学员差旅、宿自理）

五、开课日程表

日期	时间	开展内容	备注
8 月 26 日	8:30-8:50	学员签到	
	8:50-10:00	TQM 基础知识	
	10:00-10:10	课间休息	
	10:10-11:50	质量与顾客满意	
	13:00-14:30	质量管理七项基本原则	
	14:30-14:40	课间休息	
	14:40-15:30	质量管理老七种工具 质量管理新七种工具	
	15:30-16:30	QCC 品管圈 SPC 统计过程控制	
	8:30-8:50	学员签到	

8月27日	8:50-10:00	8D 解决问题的方法	
	10:00-10:10	课间休息	
	10:10-11:50	过程或工序检验	
	13:00-14:30	作业方法与工艺纪律管理	
	14:30-14:40	课间休息	
	14:40-15:30	零缺陷的概念 零缺陷的实施要点	
	15:30-17:00	不停歇的 PDCA	

注：以上内容为初步课程计划，如有调整以讲师授课情况为准。

六、课程详细大纲

一、基础知识

- 1、TQM 的定义
- 2、质量管理发展过程
- 3、全面质量管理演变
- 4、质量绩效水平分级
- 5、ISO9001 与 TQM 的关系
- 6、TQM 的核心理念
- 7、TQM 的作用
- 8、全企业的质量管理
- 9、多方法的质量管理

二、质量与顾客满意

- 1、什么是质量
- 2、产品的质量特性
- 3、服务的质量特性
- 4、魅力特性和必须特性
- 5、什么是顾客满意
- 6、狩野（卡诺）模型
- 7、马斯洛需求层次
- 8、顾客需求层次

三、质量管理七项基本原则

- 1、顾客为关注焦点
- 2、领导的作用
- 3、全员参与
- 4、过程的方法
- 5、改进
- 6、循证决策
- 7、关系管理

四、质量管理老七种工具

- 1、检查表
- 2、层别法
- 3、散布图
- 4、柏拉图
- 5、直方图

6、控制图

7、鱼刺图

五、质量管理新七种工具

1、亲和图

2、关联图

3、系统图

4、矩阵图

5、PDPC 法

6、箭条图

7、矩阵数据解析法

六、质量管理其他工具介绍

1、QCC 品管圈

2、SPC 统计过程控制

3、MSA 测量系统分析

4、FMEA 潜在失效模式及后果分析

5、8D 解决问题的方法

6、DOE 实验设计

7、防错

8、六西格玛改进

七、现场质量管理

1、过程或工序检验

2、人员的管理

- 3、工装设备的管理
- 4、物料的管理
- 5、作业方法与工艺纪律的管理
- 6、工作环境管理
- 7、计量检测设备的管理

八、TQM 与零缺陷

- 1、零缺陷管理的概念
- 2、第一次就把事情做对
- 3、零缺陷的基本原则
- 4、零缺陷的实施要点
- 5、不停息的 PDCA

七、授课导师介绍

培训导师：精益运营学院——邓老师

实战型咨询培训师

精益生产高级顾问

同济大学学士学位，中国质量协会六西格玛黑带，

VDA QMC 注册过程审核员，CCAA 注册审核员



曾在湖北黄冈精细化工研究所担任产品研发工程师；广东珠海东洋化工有限公司任产品工程师、制造课生产主管；法资浙江宁波库贴汽车塑料有限公司任质量经理、质量总监。

现任重庆新益为管理咨询有限公司高级咨询师/培训师。

南德 TUV 外聘讲师，挪威船级社 DNV 外聘第三方审核员，莱茵 TUV 外聘
二方审核员，中国汽车技术研究中心上海工作部外聘讲师

【专业领域】：全面质量管理 TQM、六西格玛 Sigma、统计过程控制 SPC、试
验设计 DOE、防错技术、MINITAB。

【曾服务的企业】：长安汽车（集团）有限公司、灵龙电子有限公司、瑞润电子
有限公司、捷安特（中国）有限公司、AUTOLIV（中国）电子有限公司、上海
仕天工程塑料有限公司、中材科技（成都）有限公司、三爱海陵实业有限责任公
司、綦江齿轮传动有限公司、韩泰轮胎有限公司、万向钱潮股份有限公司、东风
博泽汽车系统有限公司、润通工业股份有限公司、溯联塑胶股份有限公司、现代
岱摩斯汽车系统有限公司、瑞阳科技股份有限公司、红宇摩擦制品有限公司、南
方天合底盘系统有限公司、格力电器重庆有限公司等汽摩、化工、电子、电力、
食品企业等。

八、报名详情

联络人：吴老师 手机：13368023519

QQ：1476510795 全国统一咨询热线：400-023-060

请务必于开课前 7 天回复报名表，将安排专人与您联系并结合报名情况发送
报到须知；

培训地址：重庆江北区寸滩港安二路 48 号海岸国际 A 座 13 楼

开户银行：中国农业银行深圳宝安中心区支行 账号：
41035600040012656

开户名称：新益为（深圳）企业管理顾问有限公司

九、课程展示

TQM—全面质量管理实务（第一期）



TQM—全面质量管理实务（第二期）



TQM—全面质量管理实务（第三期）



TQM—全面质量管理实务（第四期）



TQM—全面质量管理实务（内训）



其他课程展示：

精益质量管理实训营（第一期）



低成本自动化精益道场实训营（第三期）



现场管理从理念到实践（第六期）



6S 管理推进导师训练营（第五期）



6S 管理推进导师训练营（第七期）



卓越班组长实战训练营（第五期）



精益生产 JIT 工厂沙盘模拟训练（第二期）



精益现场管理从理念到实践（第八期）



十、学员心得

透过这次培训的学习，让我深刻认识到了，全面质量管理已经是时代的主题，刻不容缓。质量管理是高效的保证，全面质量管理往往比改善生产工具更具生产力！

——重庆沃尔夫实业 王总

客户满意是企业生存发展的根本，才能从客户的角度开展质量工作，才能真正建立客户驱动的质量体系。质量管理体系要求企业每一名员工，在做任何工作时，都要清楚自己的客户是谁

——重庆同辉气体 张部长

全面质量管理对于企业来说非常重要，质量有了保证才会有更多的客户，才能获取更多的收益。

——腾海工贸 李老师

通过这次培训了解到两个最为核心的思想：一是以顾客为中心，使产品满足客户要求；二是不断对产品进行持续改进，获得创新。

——重庆祥泰电气 黄主任

这次学习机会对我而言是难得的，也是非常有用的。我意识到在了解管理知识的同时，还应该懂得前瞻的管理理念，技巧。全面质量管理不是一朝一夕的工作，需要我们处处思考，步步为营，开拓创新，常抓不懈。在今后的工作中，要把质量管理作为最基础、最关键的环节放在心上，抓在手上，落实在行动上，全面质量管理刻不容缓。

——重庆戴卡轮毂 周部长

质量是企业的生命，在现代国际社会中，企业的竞争实际上是产品的竞争，而产品的竞争力主要体现在质量上！

——重庆合众电气 邱老师

TQM—全面质量管理实务 报名表

(请您完整、详细填写)

单位名称：

行 业： 参加培训人数：

主要 联系 人	姓名：	电话/手机		
	职务：	传 真		
	部门：	E-mail		
姓名		职务		电话
姓名		职务		电话
姓名		职务		电话
姓名		职务		电话
姓名		职务		电话
开票信息： 发票抬头： _____ 税号： _____				

备注：1、请将报名表填写后回传，我们将安排专人与贵司的培训联系人联系；

2、您若在工作中有与本课程有关的疑难问题，请提前告知我们，以便您的问题能在本次培训会上得到解决。

主办单位：重庆新益为企业管理顾问有限公司

联系人：吴老师 13368023519 QQ：1476510795

全国统一咨询热线：400-023-060 传 真：023-67713269

Thank you!

谢 谢 观 看 ！

电话：400-023-060 023-67015863

传真：023--67873972

网址：www.cqxyw.com

邮箱：neweasyway@cqxyw.com

地址：重庆市江北区港安二路 48 号海岸国际 13 楼



扫码快速报名！



扫码关注课程！