

培训时间/地点：2025 年 6 月 12~13 日（星期四 ~ 星期五）/上 海

收费标准：¥ 4000/人

- 含授课费、证书费、资料费、午餐费、茶点费、会务费、税费
- 不包含学员往返培训场地的交通费用、住宿费用、早餐及晚餐

课程背景：

20 世纪 60 年代，质量概念以适合顾客需要的程度作为衡量的依据，从使用的角度定义产品质量。从“符合性”到“适用性”，反映了人们在对质量的认识过程中，已经开始把顾客需求放在首要位置。

20 世纪 80 年代，质量管理进入到 TQM 阶段，将质量定义为“一组固有特性满足要求的程度”。它不仅包括符合标准的要求，而且以顾客及其他相关方满意谓衡量依据，体现“以顾客为关注焦点”的原则。

20 世纪 90 年代，逐步确定了全新的卓越质量理念——超越顾客的期望，使顾客感到惊喜，质量意味着没有缺陷。

在 TQM 的模式下，建立规范化的企业管理体系，不断持续改进，逐步达到卓越质量。质量的衡量依据向主要有三项：一是体现顾客价值，追求顾客满意和顾客忠诚；二是降低资源成本，减少差错和缺陷；三是为顾客提供卓越的，富有魅力的质量，从而赢得顾客，在竞争中获胜。

课程简介：

TQM 是一种理念，也是一组代表持续改进组织基础的指导原则，它应用数量方法与人力资源，以改进供应到组织的物料与服务，改进组织内的所有过程，及提升符合顾客现在与将来需要的程度。TQM 整合基本管理技术，现有的改进活动以及技术工具，在有规划的方法下专注于持续改进。

质量管理注重全员参与，需要一定的专业素养和专业知識。如何提高员工的质量意识，具备 TQM 的基本思路，发挥人的主观能动性来进行经营管理，生产者、工作者要努力使自己的产品、业务没有缺陷，并向着高质量标准的目标而奋斗。

了解 TQM 的基本要求，通过过程方法，在生产中从产品的质量、成本与消耗、交货期等方面的要求进行合理安排，而不是依靠事后的检验来纠正。

通过 TQM，提高全员对产品质量和业务质量的责任感，从而保证产品质量和工作质量。

课程收益：

- 通过学习学员能理解 TQM 的发展历史



- 通过学习学员认识 TQM 的管理模式
- 强调预防系统控制和过程控制，要求第一次就把事情做正确，使产品符合对顾客的承诺要求
- 提高全员对产品质量和业务质量的责任感，从而保证产品质量和工作质量
- 避免浪费在补救工作上的时间、金钱和精力
- 通过学习让学员坚持全方位变化

参训对象：

- 企业高层管理者
- 生产经理、主管
- 质量经理、主管、质量工程师
- 工业工程师、现场首善人员
- 现场质量管理人员、现场班组长等

授课形式：

知识讲解、案例演示讲解、实战演练、小组讨论、互动交流、游戏感悟、头脑风暴、强调学员参与。

课程大纲：

第一章 质量管理概论：

- 1) 利润从哪里来？
- 2) 何谓质量意识？
- 3) 何谓质量？
- 4) 质量失败成本
- 5) 质量意识理念
- 6) 提高质量意识

第二章 TQM 发展史与管理内容

1. TQM 的定义
2. 质量管理发展过程：
 - (一) 时代背景
 - (二) TQM 的发展历程



- (三) ISO9001 与 TQM 的关系
- (四) TQM 的核心理念
- (五) TQM 的优势和特点
- 3. TQM 的管理内容
- 4. 设计、制造、辅助和使用四个过程

第三章 质量与顾客满意

- 5. 倒霉顾客的伤心经历
- 6. 狩野（卡诺）模型
- 7. 顾客期望的五个层次
- 8. 马斯洛需求层次理论
- 9. 什么是质量
- 10. 超越客户的期望
- 11. 案例分析

第四章 TQM 的七大质量管理原则

- 1. 以顾客为关注焦点
- 2. 领导作用
- 3. 全员积极参与
- 4. 过程方法
- 5. 改进
- 6. 循证决策
- 7. 关系管理

第五章 推行 TQM 的要领

- 1. 坚守三项基本原则：
 - ✧ 经济的原则
 - ✧ 协作的原则
 - ✧ 系统的原则



2. 领悟五个重要环节：

- ✧ 高层管理的决心与承诺
- ✧ 全体员工上下一心、群策群力
- ✧ 具有竞争力的成本
- ✧ 提供高素质且不断改进之产品与服务
- ✧ 在顾客中建立优质及物有所值的良好声誉

3. 如何做到全员参与

- ✧ 卓越领导
- ✧ 品质教育
- ✧ 明确职责和职权
- ✧ QCC 活动(有效解决问题的利器)
- ✧ 奖惩分明

4. TQM 七大指导原则

- ✧ 原则一：焦点放在传送顾客价值
- ✧ 原则二：持续改善系统及其流程
- ✧ 原则三：流程管理，不只是人员管理
- ✧ 原则四：对症下药，且未雨绸缪
- ✧ 原则五：收集数据，使用科学分析
- ✧ 原则六：人是组织最重要的资源
- ✧ 原则七：以团队作业来有效执行流程

第六章 TQM 的理论与工具

1. TQM 的实现方法概述
2. PDCA-全面质量管理思想基础和方法依据
3. QCC-品管圈活动的形式和演练
4. QC 手法介绍
5. 8D 撰写



- D1 建立小组
 - D2 描述问题
 - D3 开发临时控制行动 (ICA)
 - D4 定义和验证根本原因和问题逃出点
 - D5 选择/验证 PCA
 - D6 执行和验证 PCA
 - D7 防止再次发生
 - D8 表彰小组和个人的贡献
 - 模拟演练、讨论
6. 过程质量的控制
- 过程质量控制
 - ✧ 首件检验
 - ✧ 过程巡检
 - ✧ 自主检查
 - 过程质量预防
 - ✧ 过程波动的原因
 - ✧ 识别特殊原因的方法
 - ✧ 过程异常的判定
 - ✧ 计量型控制图
 - ✧ 计数型控制图
 - ✧ 过程能力研究
7. 产品审核与过程审核实战
- 产品审核实战 (VDA6.5:2020)
- 过程审核实战 (VDA6.3:2016)
8. 其他工具介绍和案例练习

第七章 TQM 的应用与实施方法



1. 今天的质量管理环境
2. TQM 应该涵盖的场合
3. 十大支柱
4. 供应商质量管理理念和方法
5. 研发管理的理念和方法
6. 现场管理的理念和方法
7. 售后和客服服务的理念和方法
8. 防呆法
9. 如何做好全公司品管活动

第八章 TQM 的落实

1. 积极开展和执行卓越绩效模式
2. 戴明 14 点
3. 质量审核
4. 持续改进
5. 推行 TQM 的具体步骤
 - 组织哲学、信仰与价值观
 - 使命(Mission)
 - 愿景(Vision)
 - 顾客与市场发展
 - 创新与策略规划
 - 人力资源与知识管理、关键流程管理
 - 卓越的经营成果、绩效与表现
6. TQM 成功要素

案例与考核



讲师介绍：刘老师

资深国家注册顾问师。

教育背景 Education:

- 1994 年，郑州煤炭学院，矿山机械
Zhengzhou Coal College, Mining Machinery
- 2004 年，重庆大学，会计学
Chongqing University, Accounting
- 2013 年，山东大学，工商管理硕士
Shandong University, MBA
- 2017 年，南京大学，国际经济
Nanjing University, International Economics

专业资格 Expertise Qualification:

- ✧ 1998 年 德尔福-清华 QS-9000 评审员/Delphi-Qinghua QS-9000 Assessor
- ✧ 2001 年 江苏省标准化从业资格证/ Jiangsu Province Qualification Certificate of Standardization
- ✧ 2002 年 福特 Q1-2002 /Ford Q1-2002 Training
- ✧ 2002 年 美国品士 ISO/TS16949 评审员/USA Plxus ISO/TS16949 Assessor
- ✧ 2002 年 美国 MAS 六西格玛黑带/USA MAS 6 Sigma Black Belt
- ✧ 2002 年 IRCA ISO9001 注册评审员/IRCA ISO 9001 Auditor
- ✧ 2003 年 SGM-QSB/ SGM-QSB Training
- ✧ 2003 年 国家注册咨询师/Nation Registered Consultant
- ✧ 2004 年 香港品质保证局 TL9000 审核员/HKQAA TL9000 Assessor
- ✧ 2005 年 英国 TEC AS9100 审核员/UK TEC AS9100 Assessor
- ✧ 2006 年 法国贝尔 IRIS 审核员/AFAQ AFNOR Certification, IRIS Auditor
- ✧ 2008 年 国军标 GJB 9001 审核员/GJB9001 Auditor
- ✧ 2013 年 PMI 项目管理专业证书/PMI Project Management Professional
- ✧ 2016 年 IATF 16949:2016 培训师/IATF 16949:2016 Trainer



- ✧ 2017 年 VDA VDA6.3 过程审核员/VDA VDA6.3 Process Auditor
- ✧ 2017 年 GM-BIQS /GM-BIQS Training
- ✧ 2017 年 AS 9100D & AS9110 & AS9120 培训师/AS 9100D & AS9110 & AS9120 Trainer
- ✧ 2017 年 ISO/TS 22163 培训师/ISO/TS 22163 Trainer
- ✧ 2017 年 国军标 GJB9001 培训师/GJB9001 Trainer
- ✧ 2017 年 TL 9000(R6.0/5.5)培训师/TL 9000(R6.0/5.5) Trainer

工作经历 Work Experience:

时期	工作单位	职务及工作描述
Since 2014	职业讲师、 审核员	高级讲师、二方审核员、BSI、TUV、NQA 等机构全面质量管理、零缺陷质量管理, 6 Sigma、IATF 16949、TL9000、AS9100 及 TS22163 等质量体系及, 多种管理工具、管理课程特聘讲师
2004-2014	某知名咨询公司	资深国家注册咨询师 ISO/TS16949、TL9000、AS9100 及 IRIS 等质量体系专职顾问师、项目经理、辅导部经理、技术总监。ISO/TS16949, TL9000, AS9100 &IRIS
2002-2004	某国内知名汽车 部件企业	副总, 质量总监 分管公司质量、技术与生产工作, 全面负责公司质量管理工作, 制定质量战略与计划、质量体系和相关制度, 质量改善, 客户关系开发, 实现企业的经营战略目标.
2001-2002	某台湾知名电子 技术/半导体/集 成电路企业	品保部经理, 负责质量体系、质量工程、IQC、IPQC、OQC、及实验室等的日常工作.
1998-2001	某新加坡模具、 橡胶塑胶企业	体系高级专员/管理者代表 负责 QS9000 的建立与维护、ISO/TS16949 导入与推动、6σ 推行、员工质量体系与质量管理方面的培训等



1994-1998	某地方国营 化肥厂	工艺工程师 负责工艺开发、工艺管理、工艺优化、设备改造、技术革新、工业工程、专案改善等
-----------	--------------	--

工作专长 Professional Skills:

质量管理培训 Quality Management Training

- QC 七大手法、新 QC 七大手法、量规仪器校验管理、抽样检验、品管圈、质量成本管理、全面质量管理、供应商质量管理
- QC 7 Tools, QC 7 New Tools, Gauge Calibration & Management, Sampling Inspection, QCC, Quality Cost, TQM, Quality Management of Supplier

技能提升与现场改善培训 Professional Skills & Scene Improvement Training

- 质量工程师、六西格玛绿带、黑带、工业工程、精益生产、过程审核、产品审核、防错、8D
- Quality Engineer, 6σ GB/BB, IE, Lead Manufacturing, VDA6.3, VDA6.5, Error Proofing, 8D

工具运用培训 Management Tools use training

- 项目管理、目标管理、假设检验、实验设计、质量功能展开、价值工程、Minitab 软件应用、IMDS 国际材料数据系统
- Project Management, Object Management, Statistical Hypotheses Testing, DOE, QFD, VE, Minitab, IMDS
- 统计过程控制、测量系统分析、失效模式与后果分析、产品质量先期策划、生产件批准程序
- SPC, MSA, FMEA, APQP, PPAP

体系辅导 System Consulting

- ISO 9001、ISO 14001、ISO 45001 等基础体系辅导培训
- ISO1385、AS 9100/AS 9110/AS 9120、IATF 16949、TL 9000、ISO/TS 22163、GJB 9001 等专业体系辅导培训

多种现场改善、质量管理等企业管理方面课程规划与专业讲师

Curriculum designer on enterprise management training course

