

**培训时间/地点:** 2025年9月12~13日(星期五~星期六)/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“一组固有提醒满足要求的程度”。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识。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-全面质量管理的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. 售后和顾客服务的理念和方法
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

