

# 零缺陷的质量管理

## 课程背景：

“第一次就将正确的事做正确”这是所有企业追求的一种管理境界，但事实上，在很多企业常常出现的局面不是做了错事就是做错了事。如何才能达到质量管理的最高境界呢？“零缺陷”关注到“企业 80%的品质问题都是管理问题”，主张企业发挥人的主观能动性来进行经营管理，强调预防系统控制和过程控制。----零缺陷为企业提供卓越绩效的解决方案和管理模式。

在本课程中，将尽述零缺陷管理的理念、实施方略及评估体系，相信通过本课程的学习，您将全面领略零缺陷管理理念及运作模式，从而为企业提升质量管理水平提供支持。

## 课程对象：

生产企业高层管理人员；质量总监、经理；生产总监、主管；其他部门经理、主管及相关人员

## 课程内容：

### 1 走向全球化的质量基础

- 零缺陷之父 - 克劳士比的质量原则
- 现场的浪费与问题
- 零缺陷——零浪费的思想

### 2 现场质量管理的要点

- 质量的基点——关注顾客
- 质量管理的几大误区
- 解决问题的思考方法
- 质量的执行，衡量和标准化方法

### **3 零缺陷质量管理**

- 零缺陷前提：5S
- ISO 的精髓：持续改进
- 克服 ISO 中的执行偏差
- 全员参与和提案改善
- 提案改善的实施要素

### **4 开展零缺陷内部改善的十大工具**

- 量产性评价
- 作业指导书
- 过程控制
- 检查管理
- 再生材料管理
- 长期在库品管理
- 4M 变更
- 异常管理
- 质量月报
- 纠正与预防

### **5 生产过程零缺陷的三个重要控制点**

- 消灭浪费和缺陷的起点为产品设计
- 生产线的系统的管理
- 检验检查点的合理有效布局
- 有效的方法：目视与看板管理

### **6 零缺陷的延伸**

- 来料检验和免检活动的推动
- 供应商选择与评价程序的标准化
- 现场物料质量问题处理和防范

- 供应商质量的早期介入
- 供应群的结构优化对成本的降低

## **7 零缺陷的实施和推动手段**

- 以 PDCA 为基础
- 起始于发现问题
- 查找原因及其诸多的质量工具
- 提出提案及试验
- 执行的阻力及克服
- 流程化的改善
- 解决问题的思考方法
- 标准化的概念

## **8 零缺陷质量的组织保证**

- 长期的培训和教育
- 全员参与，领导承诺
- 公司各层人员的任务

## **9 零缺陷质量改善小组活动**

- 现场诊断方法
- 质量例会
- 质量防范于未然
- QC 圈的辅导技巧

## **10 零缺陷质量的持续改进**

- 改进目标的设置
- 四个改进的步骤
- 改进系统流程图然
- 消除缺陷的三种有效途径

——持续改进的团队合作