
零缺陷质量管理

【课程背景】

质量意识并非仅仅是一种观念，而是一种竞争力。事实上，不良产品所造成的质量成本远远高于传统定义的成本。克罗斯比认为，企业应该把零缺陷管理作为降低成本的重要途径而做出不懈努力。

开展零缺陷管理，重在预防，关键在于走对第一步。这就需要确立并强化质量意识，使之成为团队全体员工的共识和目标，并制定相应的完善的质量管理计划付诸实施。

【授课时长】

2天

【授课对象】

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

【课程大纲】

第一讲：认识零缺陷管理及其内涵

零缺陷概念的产生及误区

1. 从零缺陷到零缺陷管理
2. 零缺陷之父 – 克劳士比的质量原则
3. 零缺陷管理的思想体系
4. 零缺陷管理的原理
5. 零缺陷管理的核心及内涵
6. 零缺陷管理的四项基本原则
7. 零缺陷管理的5大目标

【课堂讨论】：对传统质量管理观念的观点剖析

第二讲：零缺陷质量管理的主要控制内容

1. 从企业的品质屋及质量过程方法认识零缺陷管理的控制要点

2. 零缺陷质量管理的设计阶段控制

(先期及早进行质量策划、准确掌握客户需求及早期对潜在失效进行控制的 APQP、QFD、FMEA 等方法的应用)

3. 零缺陷质量管理的来料质量控制

(进货检验和免检活动的推动、供应商选择与评价程序的标准化、供应商质量的早期介入等源头质量管理的 SQM、IQC 等的应用)

4. 零缺陷质量管理的作业过程控制

(过程质量控制的 IPQC、QC 工程图、控制过程波动性的 SPC、CPK 等的应用)

5. 零缺陷质量管理的完成品控制

(完成品质量控制的 FQC、OQC 等的应用)

【案例分析】：某工厂供料质量问题的改善

第三讲：基于 PONC 的零缺陷质量管理模式

1. 什么是“隐形工厂”？

2. 不符合要求的代价 – PONC

3. 符合要求的代价 – POC

4. 建立 PONC 模式

5. 建立 PONC 表盘

6. PONC 计算方法

7. 消除 PONC 的五步法

【案例分析】：质量过好的代价

【案例分析】：某公司成功实施零缺陷的实例分析

第四讲：实现零缺陷质量管理的常用方法及工具

1. 质量管理工具和产品形成过程的结合

2. 新、老 QC 七大手法

-
3. 以 PDCA 为基础
 4. QC 小组活动
 5. 5S 活动
 6. 精益制造与 IE
 7. 八大类岗位文件 (施工表、工作方法、不合格品处理、安全操作规程、鉴定指导书、产品标识和可追溯性、搬运、贮存、包装、防护和交付、设备设置)
 8. 防错法 (Poka-yoke)
 9. 5Why1H 工具法
 10. FTA 故障树法
 11. 持续改进与 8D 方法
 12. PPM、6 西格玛与业务流程再造 (BPR)

【案例分析】：某公司提高产品一次交验合格率实例分析

第五讲：零缺陷质量管理的实施和推动手段

1. 实施零缺陷管理之必要--质量文化变革
2. 构建零缺陷管理的组织架构及职能
3. 管理层需高度重视质量问题
4. 转变管理风格，建立员工满意的企业环境
5. 零缺陷政策的大力宣传、全员参与及培训
6. 贯彻 ISO 系列标准，建立自己的质量体系
7. 推动零缺陷质量管理的标准化管理
8. 确立零缺陷质量目标，纳入质量目标管理 (MBO)
9. Cerosys 与 ECR 系统实施
10. 进行零缺陷质量目标评估与激励
11. 不断提升自身质量管理层次

12. 零缺陷管理的实施流程

【案例分析】：某公司推动零缺陷管理的过程实录分析