
零缺陷品质管理实务

[课程意义]

从数量时代进入质量世纪，意味着客户与市场日益增长的需求，以及迅速诠释并将这种需要转化为新的产品和服务的竞争压力；为迎接挑战，我们必须变革陈旧的商业模式，学习和采用世界级卓越绩效的管理模式——零缺陷管理的战略和方法，从而更好、更快、更经济地第一次就把事情做对，为企业创造更大的价值。

[课程目标]：

1. 零缺陷管理的运行模式
2. 实施零缺陷管理的基本方略
3. 一种突破性的经营管理方法

[课程对象]：总（副）经理、各部门经理、企业中高层主管、决策者、特别助理等。

[课程大纲]：

第一讲 为什么是零缺陷

1. 零缺陷概念的产生
2. 从零缺陷到零缺陷管理
3. 零缺陷管理的误区
4. 零缺陷管理的核心
5. 零缺陷管理的原理

第二讲 文化变革的零缺陷模型

1. 领导变革与管理承诺
2. 组织变革与领导风格
3. 领导法则与实施变革
4. 零缺陷疫苗注射评估

第三讲 价值驱动的质量经营模式

1. 制定质量战略与政策
2. 寻找价值驱动的要素
3. 设定战略执行的目标
4. 督导战略计划的实施
5. 评估质量经营的进程

第四讲：经理主管质量工作指南

1. 经理主管的质量角色
2. 经理主管的八项修炼
3. Cerosys 零缺陷运行系的运行模式
4. Cerosys 零缺陷运行系统的实施步骤

第五讲：基于 PONC 的管理模型

1. 发现“隐形工厂”
2. PONC 不符合要求代价模型展开
3. 建立 PONC 不符合要求代价表盘
4. PONC 不符合要求代价管理方法

第六讲：有效管理质量改进过程

1. 建立质量改进的组织
2. 实施质量战略的计划
3. 落实关键过程与指标
4. 过程改进的量化计划
5. Cerosys 零缺陷运行系统的定期评估

第七讲：建立实施消除麻烦系统

1. Cerosys 零缺陷运行系统实施与 ECR 错误根源消除系统
2. 建立同基层沟通的模式
3. 实施三种递进式的方法
4. 建立正式的改进系统

第八讲：基础单元的零缺陷作业法

1. Cerosys 零缺陷运行系统与基础单元
2. 基础单元的运行模式
3. 基层员工的五项修炼

第九讲 零缺陷管理评估与审核指南

1. 零缺陷管理自我评估表
2. 永续成功的组织评估表
3. “零缺陷疫苗”注射评估
4. PONC 不符合要求代价要素评估指南
5. Cerosys 零缺陷运行系统定期审核指南

