

零缺陷品质管理

课程背景

● 经济全球化进一步加剧了竞争，产品质量已成为制造企业逐鹿的焦点。零缺陷品质管理主张“第一次就将正确的事做正确”，强调预防系统控制和过程控制，它为企业提供了卓越管理的方法、工具和模式，能使企业与客户获得整体上的成功并保持长期的竞争优势。

适宜人员

● 企业总经理率全体管理人员参加

课程大纲

- **从成功到卓越的品质管控**
 - ◇ 全球化时代的品质管理趋势
 - ◇ 克劳士比的贡献
 - ◇ 企业面临的新困惑
 - ◇ 优秀质量管理人必备的素质和要求
 - ◇ 零缺陷、品质意识与企业文化
 - ◇ 哈佛管理法则与实践
- **现场质量管理的要点**
 - ◇ 品质管理的基点-稳定点
 - ◇ 品质标准与人际沟通
 - ◇ $C = 0$
 - ◇ PQ分析与品质管控
 - ◇ 过程方法应用
 - 以顾客为导向的过程管理
 - 如何增强管理细胞的免疫力
 - 管理过程的KPI
- **从零缺陷到零缺陷的质量管理**
 - ◇ 零缺陷前提：双检制、不会乱的现场
 - ◇ ISO的精髓：预防为主，持续改进
 - ◇ 管理的三不原则
 - ◇ 全员参与和提案改善
 - ◇ 分与总两种质量的管理
- **零缺陷管理的核心方法**
 - ◇ 零缺陷的计划、方案和目标
 - ◇ 改善手法
 - 三化（规范、标准和效率化）管理
 - 首件确认减风险
 - 不合格品处理与防止
 - 异常与例外情况下的操作规程

- QE 技术
- 产品标识和可追溯性
- 搬运、贮存、包装、防护和交付
- 夹具与治具
- **高效的质量管理工具及其应用**
- ◇ 质量改进的实施和推动手段
 - PDCA 与 SDCA
 - 消灭浪费和缺陷的起点---产品质量先期策划 APQP
 - 潜在失效模式和后果分析 FMEA
 - 过程监控计划 CONTROL PLAN
 - POKA-YOKE 防错技术
 - PPM
 - 5 Why
 - FTA 故障树分析
 - 8D 的方法与应用
 - 持续改进 QOS
- ◇ 建立质量改善小组活动
 - 现场诊断方法
 - MFT 和 QCC
 - 新老 QC 七种工具
 - 品质是企业永恒的主题
- 参考书籍《卓越品质管控》海天出版社