

# 六西格玛+质量零缺陷：基础培训大纲(2天)

## 【课程介绍】

### ◆ 质量零缺陷

1、系统的介绍零缺陷的管理理念及其价值，引导大家认识到建立正确经营管理理念的重要性；

2、通过零缺陷质量成本的衡量，揭示出企业降低成本的巨大空间；

3、系统介绍零缺陷改进的基本方法；通过改进来降低质量成本的成功案例。

### ◆ 六西格玛

1、6sigma的定义是每百万次的操作机会，只允许出现3.4次失误；

2、推行“六个标准差”的目的就是经由设计并改善监控流程操作，将流程的失误降低到最低，以期获得最佳的品质和经营效果。摩托罗拉、通用电气创造发展了六西格玛，引领了全球质量管理直至经营模式的新潮流，极大地提升了产品及服务质量，增加了客户满意度，获得了丰硕的财务成果；

3、六西格玛不仅是一种质量管理技术，更是一种崭新先进的经营管理理念和方法。采用六西格玛管理已成为全球趋势，我国企业如何审时度势，尽早引进和采用六西格玛，缩短与世界先进企业的差距，提升我国企业整体竞争力，已成燃眉之急。

## 【课程目标】

◆ 通过两天的6sigma+ZD课程培训，使企业和学员

1、了解零缺陷、六西格玛管理原则、理念、作用、指导原则；

2、了解零缺陷、六西格玛运用展开的全部要素、过程及操作方法的概貌；

3、了解到零缺陷、六西格玛将给企业带来的莫大的好处及影响；

4、认识到零缺陷、采用六西格玛的必要性和可行性；

5、为企业下一步推行零缺陷+六西格玛奠定坚实的基础。

## 【学员对象】

◆ 从事企业管理相关工作的总经理、副总经理、总监、厂长、经理、主管、研发工程师、测试技术人员。

## 【培训形式】

◆ 课程内容实战性，技术性强，寓理论于实战应用方法中，课堂生动，让学员在轻松的环境中演练管理技术，达到即学即用的效果。

## 【课程大纲】

### 培训内容

#### 第一讲 质量管理百年发展里程

1、质量管理的初级阶段：检验

2、质量管理的发展阶段：控制

3、现代质量管理的核心：预防

#### 第二讲 零缺陷的核心理念

一、“第一次把正确的事情做正确”

1、企业为什么要做正确的事？

什么是企业正确的事？

企业做正确事的重要性。

2、为什么说正确的做事是企业的执行力

现代管理的执行力与传统管理执行力的差异？

正确的做事的三大环节

3、一次做对的成本和效率问题

二、零缺陷的四项基本内容：

1、明确需求

2、科学衡量

3、预防第一

4、一次做对

### 第三讲 零缺陷质量成本的内容

1、质量成本管理现状

2、零缺陷质量成本与传统质量成本的差别

3、零缺陷质量成本的内容

“白领”质量成本

机会无形质量成本

外部质量成本、内部质量成本

鉴定的质量成本、预防的质量成本

### 第四讲 零缺陷改进内容和要求

1、零缺陷质量改进的内容

2、零缺陷质量改进的流程

3、零缺陷质量改进的基本原则

### 第五讲 零缺陷质量改进的方法

1、“一次做对”的方法

“一次做对”的流程和环境

管理人员的一次做对

员工的一次做对

企业的一次做对

2、零缺陷标准化

3、ZD 团队工作法

4、科学工作方法

科学工作方法的流程

科学工作方法的工具

科学工作方法的使用

5、零缺陷改进案例

技术改进降低成本的案例

流程改进降低成本的案例

### 第六讲 六西格玛概述

六西格玛诞生和发展

什么是六西格玛？

六西格玛目标

减少过程变异，实现零缺陷

质量与成本

六西格玛的魅力  
六西格玛的财务成果  
中国采用六西格玛的趋势  
六西格玛适合我们吗——从六西格玛的角度看问题

## 第七讲 六西格玛的六个主题

主题一：真正关注顾客  
主题二：数据驱动的管理  
主题三：专注于过程  
主题四：项目管理  
主题五：无边界团队合作  
主题六：主动管理，追求完美

## 第八讲 六西格玛组织与领导、DMAIC 改进模式

### 一、六西格玛组织与领导

六西格玛组织  
角色与职责  
六西格玛资源与预算  
六西格玛领导  
企业文化与六西格玛

### 二、DMAIC 改进模式

定义阶段的目标及主要内容  
测量阶段的目标及主要内容  
分析阶段的目标及主要内容  
改善阶段的目标及主要内容  
控制阶段的目标及主要内容  
DMAIC 各阶段配套的质量工具

## 第九讲 六西格玛团队活动

项目发动  
组建 6Sigma 项目团队  
制定工作职责  
配备资源  
活动流程展开  
情报沟通  
团队会议  
团队支援  
项目报告

## 第十讲 六西格玛工具箱应用策略

基本 QC 手法  
质量功能展开 QFD  
实验设计 DOE  
潜在功能失效及后果分析 FMEA  
测量系统分析 MSA  
统计过程控制 SPC  
其他常用技术与工具

## 克服统计理论障碍的武器——Minitab 软件演示

### 第十一讲 如何在企业中推行六西格玛

推行六西格玛的前提条件

选择评估咨询机构和顾问的策略

推行六西格玛的步骤

高阶管理里的承诺

如何建立六西格玛改进小组？

六西格玛项目选择和评估

与六西格玛执行相关的激励系统

### 第十二讲 培训总结

成功案例

培训总结

与企业管理层及学员自由交流