

零缺陷管理

[课程背景]Curriculum background

"零缺陷"又称无缺点，零缺陷管理的思想主张企业发挥人的主观能动性来进行经营管理，生产者、工作者要努力使自己的产品、业务没有缺点，并向着高质量标准目标而奋斗。它要求生产工作者从一开始就本着严肃认真的态度把工作做得准确无误，在生产中从产品的质量、成本与消耗、交货期等方面的要求来合理安排，而不是依靠事后的检验来纠正。零缺陷强调预防系统控制和过程控制，第一次把事情做对并符合承诺的顾客要求。开展零缺陷运动可以提高全员对产品质量和业务质量的责任感，从而保证产品质量和工作质量。

[课程收获]Course harvest

1 使制造型企业各级管理人员真正了解现场质量管控与零缺陷管理内涵、精髓、方法、工具，并能切实运用；

2、如能切实运用，将使客户满意度增加，企业效益明显提高，为公司可持续发展打下坚实基础。

[授课时间]Teaching time

1 天

[课程大纲]Course Outline

第一讲：为什么是零缺陷？

引导案例：年销售额 100 亿的企业倒闭的启示

手机自燃事件对三星的损失有多大？

- 壹、 零缺陷概念的产生
- 贰、 从零缺陷到零缺陷管理
- 参、 零缺陷管理的误区
- 四、 零缺陷管理的核心
- 伍、 零缺陷管理的原理

第二讲：零缺陷管理的实施方略

方略 1：文化变革的零缺陷模式

- ◆ 领导变革与管理承诺
- ◆ 组织变革与领导风格
- ◆ 领导法则与实施变革
- ◆ 零缺陷疫苗注射评估

方略 2：价值驱动的质量经营模式

- ◆ 制定质量战略与政策

- ◆寻找价值驱动的元素
- ◆设定战略执行的目标
- ◆督导战略计划的实施
- ◆评估质量经营的进程

方略 3：经理主管质量工作指南

- ◆ 经理主管的角色任务
 - ◆ 经理主管的八项修炼
 - ◆ Cerosys 的运行模式
- ◆ Cerosys 的实施步骤

方略 4：基于 PONC 的管理模式

- ◆ 发现“隐形工厂”
- ◆ PONC 模型展开
- ◆ 建立 PONC 表盘
- ◆ PONC 管理方法

方略 5：有效管理质量改进过程

- ◆ 建立质量改进的组织
- ◆ 实施质量战略的计划
- ◆ 落实关键过程与指标
- ◆ 过程改进的量化计划
- ◆ Cerosys 的定期评估

方略 6：建立实施消除麻烦系统

- ◆ Cerosys 实施与 ECR 系统
- ◆ 建立同管理者沟通的模式
- ◆ 实施三种递进式的方法
- ◆ 建立正式的 CAT 系统

方略 7：基础单元的零缺陷作业法与评估

- ◆ Cerosys 与 U-Mi 单元
 - ◆ 基础单元的运行模式
 - ◆ 基层员工的五项修炼
-