

零缺陷质量管理

主讲：范斌老师

【课程背景】

质量是企业的生命，没有质量就没有一切！未来企业之间最终的竞争是质量的竞争，好的产品是拓展市场最好的渠道和口碑。但在我们日常生产现场质量管理中，却经常会由于质量意识的欠缺引发质量问题，轻者造成客户投诉，重者取消合作关系，甚至追究到企业的刑事责任。质量管理的发展观念从过去质量是检验出来的，质量是制造出来的，到现在质量是策划出来的；生产现场的人、机、料、法、环等都是制约产品质量提高的关键因素，不仅仅是技术，还包括员工质量观念和对待质量的态度。

零缺陷管理的核心是**一次把正确的事情做对**，包含了三个层次：正确的事、正确的做事和一次做对。三个因素缺一不可。质量管理就好比是开车，首先控制系统必须是好的。要确保开车过程顺畅，还必须有良好的交通规则的支持，因此，公司管理者必须认识到，让质量意识起到实质性的作用，这样才能为企业的发展培育出有高质量意识的员工，为产品质量的提升打下坚实的基础。最终赢得在行业中的竞争力！本课程正是基于这一理念打造，通过本课程的学习，您将全面领略零缺陷管理理念及运作模式，从而为企业提升质量管理水平提供有力的支持。

【课程收益】

1. 了解零缺陷的内涵、精髓、方法、工具。
2. 了解解决质量问题的运作体系和流程。
3. 了解利用团队方式来解决质量问题方法。
4. 掌握如何解决和固化频发质量问题的方法。
5. 识别并能正确应用解决问题的常用工具。
6. 获得解决问题所需的知识和技巧，明确解决问题的结构化方法。

【课程特色】

本课程详细阐述零缺陷管理的中心思想和四项基本原则，深入解析质量问题产生根本原因。通过零缺陷的管理手法和机制，让学员了解和掌握质量控制的过程和方法，通过全员、全方位、全过程的质量管控，提升物的品质、事的品质、人的品质、环境的品质为手段，最终实现零缺陷的目标。

【课程对象】

与产品质量相关的人员，包括质量、生产、物流、工艺、设备等部门人员。

【课程时间】 1天（6小时 / 天）

【课程大纲】

第一部：零缺陷的来源

- 1、 零缺陷概念
抛弃“缺陷难免论”，树立“无缺陷”的哲学观
- 2、 零缺陷产生的背景
“零缺陷之父”飞利浦·克劳士比的发现
- 3、 为什么要零缺陷
缺陷的代价

第部二分：零缺陷的内容

1、零缺陷的质量

- (1) 什么是质量？
- (2) 需要什么样的系统才能产生高质量？
- (3) 应该运用什么样的执行标准？
- (4) 需要什么样的评估系统？

2、克劳士比四大质量定理

定理一：“质量合乎标准”

定理二：“以防患未然为质量管理制度”。

定理三：“工作标准必须是零缺陷”

定理四：以“产品不合标准的代价”衡量质量

3、零缺陷质量运动

- (1) 抛弃“缺陷难免论”，树立“无缺陷”的哲学观
- (2) 医生的视角：预防产生质量
- (3) 店员的感悟：要用客户化的思维
- (4) 项目的实践：工作标准必须是零缺陷

第三部分：零缺陷的各个阶段做法

1、设计管理——从开始就做对

- (1) 设计管理阶段
- (2) APQP的目的
- (3) APQP的任务与要求
- (4) 计划和确定项目阶段
- (5) 产品设计和开发阶段
- (6) 过程设计

2、制造过程——系统的管理方法

制造过程控制

- (1) 进料控制
- (2) 物料库存控制
- (3) 生产过程控制
- (4) 巡检过程控制
- (5) 不良品控制
- (6) 入库检验控制
- (7) 出货控制

3、检查设定——抓住关键和重点

流程控制

- (1) 流程图
- (2) 各工序品质控制
- (3) FMEA
- (4) 控制计划
- (5) 过程检验

4、标准制定——管理标杆

作业指导书

- (1) 步骤是否清楚？
- (2) 作业条件是否清楚？
- (3) 管理内容是否清楚？
- (4) 设备、工装、夹具是否清楚？
- (5) 容易出错项目是否明确注意？
- (6) 是否有图片？
- (7) 员工是否真正掌握？

5、持续改进——品质提升的突破点

4M 变更

- (1) 作业者的变更
- (2) 设备的变更
- (3) 材料变更
- (4) 方法变更

现场管理

人、机、料、法、环

异常管理

- (1) 作业中断的管理
- (2) 紧急加工的预防管理

第四部分：零缺陷的四项基本原则

1、零缺陷的管理核心：

一次把正确的事情做对

2、四项基本原则

- (1) 什么是质量？
- (2) 质量是怎样产生的？
- (3) 什么是工作标准？
- (4) 怎样衡量质量？

3、质量宣传和质量教育

- (1) 质量不只是质量部门的事，而是所有部门的事
- (2) 质量不是某一环节的问题，而是全过程问题
- (3) 质量不是哪错改哪的事，而是从一开始就要做对的事
- (4) 质量是做出来的，不是查出来的