

# 生产现场质量管控与零缺陷管理

## 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和技能不够所引发的质量问题，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。从某种程度上来讲，生产现场员工的技术能力和管理干部的质量意识不够是质量问题频发的主要原因，也是质量管理活动中的重要环节，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第一次把正确的事情做正确，包含了三个层次：正确的事、正确的做事和第一次做正确。因此，第一次就把事情做对，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的管理体制起到实质性的作用，最终为企业的发展培育出有高质量意识的员工，进而为产品质量的提升打下坚实的基础。最终赢得企业在行业中的优势竞争力！！

## 课程收益：

1. 清晰理解一线生产管理管理干部对质量意识的认知和转变
2. 从基础的质量内涵切入，使学员所学知识系统性更强；让学员意识到提高质量意识的迫切性
3. 通过多个真实案例和具体方法的讲解,让学员掌握提高抽象的质量意识的技能。
4. 明确各班组质量控制点,使全员参与有的放矢，结合实际,重点对生产和品质班组质量管理中存在问题进行剖析和对策。
- 6.分析企业在质量管理工作中存在的问题，给出行之有效的改善办法。
- 7.通过 TQM 全员质量管理,掌握零缺陷管理的精髓，有工具、有方法、有案例，做到学以致用。

**参训对象：**生产部门主管、课长、班组长、工程技术人员等

**授课方式：**

- **理论+实践：**再好的理论，不能实际应用，对企业没有任何作用。  
培训是在企业管理实践工作的基础上，再次上升到理论指导的高度上；
- **操作性强：**在深入理解的基础上，提炼、总结、归纳大量的管理工具性
- **生动活泼：**理论分析、案例讨论、实例分析、角色扮演、培训游戏、故事描述等灵活多样的培训形式，在轻松愉快的环境中得到提升。

**课程时间：**1-2 天

## 培训纲要内容：

### **模块一：质量是企业生存和发展的唯一出路**

当头棒！

1. 21 世纪是质量的世纪
2. 顾客善变而追求价值最大化
3. VUCA 时代的全球经营环境
4. 激烈的市场竞争
5. 员工、社会和相关方要满意
6. 高质量低成本竞争优势是最好竞争武器！
7. 微利时代生产一线管理干部的管理新思维

### **模块二：从心认知质量管理的基本概念**

1. 什么是质量管理
2. 价格竞争转变成质量的竞争
3. 某知名公司的质量解读
4. 质量的定义与本质
5. 产品质量的特性
6. 质量管理大师如何定义质量

7. 质量是一种客户感受

8. 质量管理的品质链条

9. 不良品是最大的浪费

练习：你所在部门的职责及满足市场需求的重要性

### 模块三：生产现场质量管控的基础-5S 管理

1. 整理之基本方法

2. 整顿之基本方法

3. 清扫之基本方法

4. 清洁之基本方法

A、整理、整顿、清扫是“行为动作”清洁则是“结果”

B、落实前 3S 执行情况

C、设法养成“整洁”的习惯

D、建立视觉化的管理方式

E、设定“责任者”，加强管理

F、配合每日清扫做设备清洁点检表

G、主管随时巡查纠正，巩固成果

5. 素养之养成方法

A、激发士气的晨会

B、礼仪训练

C、优秀企业 5S 现场再现

## **模块四：现场质量问题分析与新员工教导**

1. 质量问题的定义
2. 一线干部的问题意识
3. 问题结构
4. 问题分析 5W2H
5. 关于人为错误
6. 质量问题分析之 4M1E
7. 问题分析解决之 PDCA
8. 思考与解决问题的三部曲
9. QC 组合的核心手法
10. 质量解决的六大过程
11. 如何对新员工教导
12. 教导员工的步骤方法

**体验：易如反掌**

**体验互动：T 型产品之谜**

## **模块五：培养员工一次做对的质量意识**

1. 从“心”做起，学会做正确的事
2. 从“新”做起，学会正确地做事

3. 从“芯”做起，用对方法做对事
4. 班组常见错误的质量观念
5. 班组树立正确的质量观念
6. 养成良好的质量意识要注意什么
7. 班组质量意识提升五大方法
8. 员工应具备的一次做对质量意识
9. 质理管理的四不政策和五不放过
10. 权责明晰，准确快速找到责任人
11. 班组质量问责制
12. 培训是质量管理的第一道工序
13. 五种常见的激励方法

**案例:**中国质量第一锤——张瑞敏砸冰箱

## **模块六：TQM 全面质量管理**

1. 四全质量管理
2. TQM 之基本观点
3. TQM 推行八大步骤
4. 员工的四种意识和三种检查
5. 领导在质量管理中发挥的四大作用
6. 质量管理的十倍法则

7. 质量问题预防六大方法
8. 持续质量改进五大方法
9. 质量管理三检制
10. 用一个案例学会 PDCA 戴明环
11. 质量零缺陷的核心与十四大原则

视频分享：日本佳能的现场管理

## **模块七：零缺陷管理概念导入及岗位零缺陷改善**

1. “零缺陷”的基本含义
2. 零缺陷的四项基本原则
3. 零缺陷含义的发展和扩充
4. 一般管理与零缺陷指导下管理的对比
5. 案例讨论:零缺陷管理管什么?
6. 零缺陷的六步操作法及诊断工具
7. 零缺陷六步法训练
8. 开展零缺陷的内部改善岗位
9. 岗位职责
10. 工作方法
11. 不合格品处理
12. 严格安全操作规程
13. 作业指导书
14. 产品标识与可溯性

15. 产品防护

16. 设备设置

## **模块八：质量零缺陷管控要点及工具应用**

1. 营销过程质量管理

2. 采购供应商质量管理

3. 产品开发设计管理

4. 打样质量管理

5. 小批量试产管理

6. 批量生产管理

7. 制程异常问题管理

8. 生产设备、工装夹具管理

9. 仓库物流管理

10. 产品交付运输管理

11. 客户投诉处理管理

12. QC 七大手法应用

13. 8D 报告基本要求

14. 8D 报告编写常见十个问题及对策

15. 用案例学习 8D

**总结复盘**