

# 零缺陷质量管理

主讲：赵又德

## 【课程背景】

质量意识并非仅仅是一种观念，而是一种竞争力。事实上，不良产品所造成的质量成本远远高于传统定义的成本。克罗斯比认为，企业应该把零缺陷管理作为降低成本的重要途径而做出不懈努力。

开展零缺陷管理，重在预防，关键在于走对第一步。这就需要确立并强化质量意识，使之成为团队全体员工的共识和目标，并制定相应的完善的质量管理计划付诸实施。

## 【培训对象】

生产企业高层管理人员；品管部经理、质量总监、经理；生产总监、主管；其他部门经理、主管及相关人员等。

## 【课时】

2天。

## 【课程大纲】

### 第一讲：认识零缺陷管理及其内涵

零缺陷概念的产生及误区

1. 从零缺陷到零缺陷管理
2. 零缺陷之父 – 克劳士比的质量原则
3. 零缺陷管理的思想体系
4. 零缺陷管理的原理

5. 零缺陷管理的核心及内涵
6. 零缺陷管理的四项基本原则
7. 零缺陷管理的 5 大目标

**【课堂讨论】：对传统质量管理观念的观点剖析**

## **第二讲：零缺陷质量管理的主要控制内容**

1. 从企业的品质屋及质量过程方法认识零缺陷管理的控制要点
2. 零缺陷质量管理的设计阶段控制  
(先期及早进行质量策划、准确掌握客户需求及早期对潜在失效进行控制的 APQP、QFD、FMEA 等方法的应用)
3. 零缺陷质量管理的来料质量控制  
(进货检验和免检活动的推动、**供应商**选择与评价程序的标准化、**供应商**质量的早期介入等源头质量管理的 SQM、IQC 等的应用)
4. 零缺陷质量管理的作业过程控制  
(过程质量控制的 IPQC、QC 工程图、控制过程波动性的 SPC、CPK 等的应用)
5. 零缺陷质量管理的完成品控制  
(完成品质量控制的 FQC、OQC 等的应用)

**【案例分析】：某工厂供料质量问题的改善**

## **第三讲：基于 PONC 的零缺陷质量管理模式**

1. 什么是“隐形工厂”？
2. 不符合要求的代价 – PONC
3. 符合要求的代价 – POC
4. 建立 PONC 模式

5. 建立 PONC 表盘
6. PONC 计算方法
7. 消除 PONC 的五步法

**【案例分析】：质量过好的代价**

**【案例分析】：某公司成功实施零缺陷的实例分析**

## **第四讲：实现零缺陷质量管理的常用方法及工具**

1. 质量管理工具和产品形成过程的结合
2. 新、老 QC 七大手法
3. 以 PDCA 为基础
4. QC 小组活动
5. 5S 活动
6. 精益制造与 IE
7. 八大类岗位文件（施工表、工作方法、不合格品处理、安全操作规程、鉴定指导书、产品标识和可追溯性、搬运、贮存、包装、防护和交付、设备设置）
8. 防错法（Poka-yoke）
9. 5Why1H 工具法
10. FTA 故障树法
11. 持续改进与 8D 方法
12. PPM、6 西格玛与业务流程再造（BPR）

**【案例分析】：某公司提高产品一次交验合格率实例分析**

## **第五讲：零缺陷质量管理的实施和推动手段**

1. 实施零缺陷管理之必要--质量文化变革

2. 构建零缺陷管理的组织架构及职能
3. 管理层需高度重视质量问题
4. 转变管理风格，建立员工满意的企业环境
5. 零缺陷政策的大力宣传、全员参与及培训
6. 贯彻 ISO 系列标准，建立自己的质量体系
7. 推动零缺陷质量管理的标准化管理
8. 确立零缺陷质量目标，纳入质量目标管理（MBO）
9. Cerosys 与 ECR 系统实施
10. 进行零缺陷质量目标评估与激励
11. 不断提升自身质量管理层次
12. 零缺陷管理的实施流程

**【案例分析】：某公司推动零缺陷管理的过程实录分析**