

《“零缺陷”质量管理》

课程背景：

- 没有质量，就没有企业的明天！
- 质量在企业的误区：质量是品管部门的事；质量是品检员检查出来的；质量会增加企业的成本；质检员可有可无；
- 2007年广东省佛山利达玩具王国毁于一个玩具门把手上，20公斤不合格色粉质量问题使工厂关闭，被员工称为好老板的张树鸿上吊自杀；
- 2008年三鹿奶粉的三聚氰胺事件，给受害儿童与家庭带来痛苦与伤害、多年建立起的民族品牌受到毁灭性打击，众多企业高管入狱。
- 近日全国长春长生疫苗造假事件让全国上下一片哗然和一片恐慌，企业瞬间关闭、领导入狱、政府主管部门接受调查……。
- 质量作为企业竞争的决战场，在Q（质量）、C（成本）、D（交期）、S（服务）全方位激烈竞争，如何开展全员、全方位、全面地对产品和服务实施有效的管理，如何达成零缺陷质量承诺与顾客的满意是每个企业都必须应对的挑战与任务。
- 我们也印证了一个不变的事实，那些现场质量管理优秀的企业受影响的程度很少，而那些倒闭、破产、关门或效益急剧下滑的制造型企业大多数是现场质量管理非常薄弱、返工、返修、报废率高的企业。
- 企业如何追求产品的极致“零”缺陷？“零”缺陷的过程和方法到底有哪些？
- “零”缺陷的根本到底是产品还是“人品”？
- 本课程以全面质量管理为基础，详细阐述了“零缺陷”管理的十大支柱和“四项基本原则”，深入解析质量问题产生根本原因。以全员质量控制为目的的管理手法和机制，让学员学会全面质量控制推动的过程和方法，以全员参与和质量文化作保证，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、感动客户”的企业目标。

课程收益：

- 使广大制造型企业各级管理技术人员真正了解“零缺陷”的内涵、精髓、方法、工具，并能切实运用；
- 了解解决质量问题的运作体系和流程；
- 了解利用团队方式来解决质量问题方法；
- 掌握如何解决和固化频发质量问题的方法；
- 识别并能正确应用解决问题的常用工具；
- 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。

课程对象：

- 制造企业质量主管、各部门经理、质量管理人员以及生产管理人员。

授课方法：

- 理论讲授、数据分析、图片分享、、工具介绍、工具演练、、分组讨论、结果发布、讲师点评、持续改善计划。

培训时长：

- 2天（12小时）

课程大纲：

第一讲：“零缺陷”理念的引出

- 1、“零缺陷”概念
- 2、“零缺陷”的理念
- 3、为什么要“零缺陷”

第二讲：质量成本概念

- 1、质量成本的定义
- 2、质量成本的分类
- 3、质量成本的案例

第三讲：“零缺陷”的“四项基本原则”

- 1、零缺陷的管理核心：第一次把正确的事情做正确
- 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？

第四讲：各阶段之“零缺陷”

- 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
- 3、检查设定——抓住关键和重点
- 4、标准制定——管理标杆
- 5、持续改进——品质提升的突破点

第五讲：“零缺陷”的 10 个关键控制点

- 1、量产性评价
 - (1) 什么时候需要量产评价
 - (2) 量产评价的内容
- 2、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?
- 3、过程控制
- (1) 过程流程图
 - (2) 各工序品质控制
 - (3) PFMEA
 - (4) 三不
 - (5) 控制计划
 - (6) 过程检验
- 4、检查管理
- (1) 质检员误差防范
 - (2) 对检验工作监督抽查
- 5、再生材料管理
- (1) 混合比率
 - (2) 混合方法
- 6、长期在库品管理
- (1) 期限管理
 - (2) 存储环境检查
 - (3) 存储方法检查
 - (4) 定期检验
 - (5) 尽早使用
- 7、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
- 8、异常管理
- (1) 作业中断的管理
 - (2) 紧急加工的预防管理
- 9、品质月报
- (1) 不良率统计
 - (2) PPM
 - (3) 月度品质指数

- (4) 品质趋势
- (5) 纠正措施实施
- (6) 预防措施实施
- (7) 人员培训
- (8) 体系改进

10、纠正与预防

- (1) 纠正/预防措施汇总
- (2) 纠正/预防措施实施
- (3) 纠正/预防措施实施结果

第六讲：“零缺陷”与制造过程控制

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
8. 品质功能测试控制

第七讲：“零缺陷”常用质量管理工具与品管圈活动

- 1、4M1E：识别、控制与消除质量异常
- 2、统计方法基础
- 3、MIL-STD-105E(GB2828)抽样规则
- 4、MIL-STD-1916 使用及注意事项
- 5、5S 活动精要与质量控制的关系
- 6、8D 应用
- 7、6 Sigma
- 8、防呆作业法与纠错
- 9、合理化改善制度
- 10、 QCC 品管圈的作用与意义
- 11、 QCC 品管圈的组成与推行方式
- 12、 QCC 品管圈的的工具
- 13、 案例：QCC 品管圈活动实例

第八讲：“零缺陷”质量管理推行要点

- 1、零缺陷质量管理现状与日、美、台、民企对比
- 2、零缺陷质量管理与品管系统规划
- 3、零缺陷质量管理与品管组织运作
- 4、品管组织架构与生产、工程部门关系协调
- 5、零缺陷质量管理推行的步骤
- 6、全公司零缺陷质量培训如何展开？
- 7、培训时机、培训方式、效果与领导力掌控

- 8、零缺陷质量文化再造
- 9、如何形成全员参与和全员改善的企业文化
- 10、 实施全面质量管理常见问题
- 11、 案例：某公司全面质量管理推行方案

课程总结：提问、答疑