

课程类别：零缺陷质量管理

课程名称：

以质取胜，降本增效

——零缺陷质量管理体系构建与落地实施

讲师：李见明

学时：18 学时

课程背景：

中国制造 2025 提出振兴质量战略，十九大提出培育工匠精神适应供给侧改革，零缺陷管理无非是振兴质量战略培养工匠精神的一种做最有效的方法。什么是零缺陷呢？“零缺陷”又称“无缺点 ZD”，是全面质量管理最有效的方法之一，是被誉为全球质量管理大师和“零缺陷”之父的克劳士比在 20 世纪 60 年代初提出来的，后传至日本，在日本制造业中全面推广，使日本的制造业质量迅速提高达到了世界级水平，继而又扩大了到工商业的所有领域。零缺陷的核心是强调第一次就把正确的事情做对，强调质量意识和工作的高标准、高要求以及发挥人的主观能动性。

该课程结合华南地区首家获得全国质量奖的公司，在实践美国克劳士比零缺陷管理的过程中，以及李见明老师为数百家企业成功导入零缺陷管理咨询项目后，经过系统的总结和提炼而成，从质量意识出发，通过改变心智模式，为企业植入质量意识，把质量意识内化成员工的行为，进而形成习惯的行为模式，让零缺陷管理在企业真正的落地，为企业提升质量，降低成本，获取利润，适应经济转型时期的经营，获得持续的市场竞争力，从而基业长青。

培训对象：

高层、中层、主管以上人员均可

培训效果/目标：

- 1 第一次就把正确的事情做对，提升质量意识
- 2 改变员工的心智模式，建立质量意识和提升员工士气
- 3 从零缺陷质量意识出发，将从员工手中浪费的金钱再捡回来，激发潜能，消除浪费
- 4 从根源上消除质量问题的困扰，提升质量管理水平
- 5 建立基于质量、数量、速度、成本的竞争优势
- 6 通过提升管理控制或降低成本，提升盈利水平
- 7 打造企业真正的核心竞争力

教学方式：课堂讲授、讲师示范、互动游戏、案例分析、小组讨论、讲师点评、现场答疑等

课程特色：

- ★ 培养员工的质量意识，第一次就把正确的事情做对
- ★ 培养零缺陷管理的团队意识
- ★ 既有理论的高度又有实际的操作
- ★ 展现“零缺陷意识”在标杆企业的导入方法和具体做法
- ★ 展现“零缺陷意识”在企业导入咨询的有成效的实操方法
- ★ 三实（实战、实用、实效）见长，独家研发

课程大纲：

前言 为什么需要导入零缺陷

- 导入案例 1:个人零缺陷的典范:
- 导入案例 2:系统零缺陷的典范:
- 导入零缺陷可以迅速解决四大核心问题

第一单元 认识零缺陷

- 1.1 零缺陷体验演练
- 1.2 什么是“零缺陷”
 - 零缺陷的基本含义
 - 零缺陷的四项基本原则
 - 李见明老师发展的零缺陷下的定义
- 1.3 推行“零缺陷”的误区
- 1.4 零缺陷十大理念
 - 案例分享：为什么要 100%的贯标（执行）？
- 1.5 零缺陷六步法及诊断
 - 零缺陷六步法训练

第二单元 系统构建零缺陷管理模式：从六个改变开始

- 2.1 领导先行
- 2.2 领导不先行的危害
- 2.3 领导先行的方法
- 2.4 零缺陷系统导入模型:六变进入
- 2.5 改变心智
 - 心智改变的方法
 - 心智改变的案例分享
- 2.6 机制改变
 - 机制与制度的区别
 - 零缺陷的机制
 - 机制落实
 - 机制改变的实施方法
 - 案例分享:机制改变的案例
- 2.7 组织改变
 - 零缺陷的组织
 - 金字塔式向扁平化过渡
 - 高效组织结构的特点
 - 组织改变案例分享
- 2.8 标准改变
 - 标准讨论案例
 - 零缺陷标准
 - 标准改变的方法
 - 客户的标准贯穿在“三标”之中
 - “三标”贯通，运行效率提速
 - 如何制定“三标”
 - 三标制定案例分享
- 2.9 重心改变
 - 零缺陷的重心
 - 重复发生 PK 防止再发生
 - 全面展开 PK 重点优先
 - 工作分级管理示例

- 重点优先事例：课题改善
- 2.10 改变行为
 - 零缺陷的行为
 - 经验做事 PK 科学做事
- 2.11 将零缺陷意识/理念变成易懂好记的内容
- 2.12 把“零缺陷”的意识内化到员工心中
- 2.13 实现员工的自我改变

讨论：

- 推行零缺陷管理的具体方法和步骤？
- 如何让供应商适应我们的零缺陷管理,能更好地为我们提供服务？

第三单元 团队零缺陷管理最佳实践

- 3.0 走四方游戏体验
- 3.1 何为团队“零缺陷”
- 3.2 团队“零缺陷”的基础
- 3.3 团队“零缺陷”八大方法

第四单元 零缺陷质量三标体系建设与训练

4.1 三标体系概述

- 三标体系形成的背景、意义
- 三标的内涵及分类
- 三标间的逻辑关系
- 三标推行的目标
- 三标与系统三通
- 三标与零缺陷
- 三标的推行思路
- 三标推行中的问题及解决办法

4.2 标准动作建立与训练

- 动作与流程
- 标准动作内涵
- 动作与动素
- 标准动作的要素
- 标准动作的手法
- 标准动作推行的方法
- 标准动作推行案例分享

4.3 标准流程建立与训练

- 流程
- 流程的分类及战略支撑
- 流程的通病
- 标准流程
- 标准流程的九大要素
- 流程优化的四大手法
- 流程标准化案例分享

4.4 标准接口建立与训练

- 接口与流程
- 标准接口的内涵、外延
- 接口与界面
- 标准接口的要素
- 标准接口梳理的方法
- 标准接口推行
- 案例分享

第五单元 短板改善六步法与方法工具

5.1 短板改善六步法模型

5.2 明确标准

- 明确衡量绩效采用的关键绩效指标 KPI 及目标值

5.3 识别差距

- 何为问题
- 按照问题的重要紧急情况进行归类排序
- 研讨与练习
- 识别差距所用到的方法工具
- 使用到的方法工具训练

5.4 预先防范

- 原因分析
- 要因确定
- 制定对策
- 常用方法工具
- 常用方法工具训练

5.5 心行到位

- 对策实施
- 抓执行要点
- 对策实施改善前后对比

5.6 衡量分析

- 效果确认
- 与目标比较
- 有形效益与无形效益

5.7 持续改善

- 标准化
- 总结及今后打算

5.8 案例练习——六步法训练

5.9 小结与练习

第六单元 “零缺陷”项目导入方案简介

6.1 零缺陷项目整体思路

6.2 零缺陷项目总体目标

6.3 零缺陷项目子目标

6.4 零缺陷项目推行的总体内容

6.5 零缺陷项目导入的案例

6.6 零缺陷项目导入的案例分享

讨论：如何衡量推行零缺陷管理取得的绩效？