

零缺陷品质管理实务-第一次把正确的事情做正确

[课程目标]：

从数量时代进入质量世纪，意味着客户与市场日益增长的高质量需求，我们要将这种需要转化为高质量的产品和服务；为迎接挑战和需求，我们必须变革陈旧的质量管理文化（高层）、构建有效的质量管理流程体系（中层）、训练员工技能和保持作业标准化（基层），用企业三个要素“过程、技术、人”的确定去应对外部客户需求的确定。

学习和采用世界级卓越绩效的管理模式----零缺陷质量管理文化、管理体系和方法，提升全员零缺陷质量意识和文化，在零缺陷管理方法的指导下实现公司过程和系统全方位地预防为主，从而更好、更快、更经济地第一次就把事情做对，大幅度减少质量问题和失败成本，为企业创造更大的价值。

[课程对象]：总（副）经理、各部门经理、企业中高层主管、决策者、特别助理等。

[课程时间]：2天/12小时

[课程大纲]：

第一部分：“质量文化与经营运作管理系统”-企业高层对应的重点

为什么是零缺陷

1. 零缺陷概念的产生
2. 从零缺陷到零缺陷管理
3. 零缺陷管理的误区
4. 零缺陷管理的核心
5. 零缺陷管理的原理

零缺陷质量文化变革

1. 质量文化变革的意义
2. 如何实施质量文化变革
3. 零缺陷疫苗注射评估

价值驱动的质量经营运作管理系统 BOS

1. 如何基于组织内外部环境确定质量方针政策和目标-经营分析表
2. 寻找价值驱动的要素和目标分解、目标实现方案（改进项目计划）-目标分解、过程识别、目标实施策划（改进项目计划）
3. 目标实现方案（改进项目计划）试点过程和推广过程、标准化和 SDCA

4. 基于 BOS 经营运作管理系统的¹质量改进管理（方针目标管理），汽车整车企业案例分析

5. 小组练习：经营分析表、目标分解、过程识别、目标实施策划（改进项目计划）

零缺陷管理评估与审核指南

1. 零缺陷管理自我评估表
2. 永续成功的组织评估表
3. “零缺陷疫苗”注射评估
4. PONC 不符合要求代价要素评估指南
5. 零缺陷运行系统定期审核指南

第二部分：“系统化管理流程体系”-企业中层对应的重点

经理主管质量工作指南和零缺陷运行系统

1. 经理主管的质量角色
2. 经理主管的修炼
3. 零缺陷运行系统(文化、过程、关系)与 QC 系统、QA 系统（过程管理乌龟图）、QE 系统构建
4. 零缺陷运行系统的实施步骤

基于 PONC 的质量管理流程和方法

1. 发现“隐形工厂”
2. PONC 不符合要求代价模型展开
3. 建立 PONC 不符合要求代价表盘
4. PONC 不符合要求代价管理流程和方法
5. 某汽车企业质量成本统计和 PONC 改进案例分析

有效管理质量改进过程

1. 建立质量改进的组织
2. 实施质量战略的计划
3. 落实关键过程与指标
4. 过程改进的量化计划
5. 零缺陷运行系统的定期评估
6. 软件业 CMMI 和汽车行业 ASPICE 过程改进案例分析

建立实施消除麻烦系统

1. 零缺陷运行系统实施与 ECR 错误根源消除系统
2. 建立同基层沟通的模式
3. 实施三种递进式的方法
4. 建立正式的改进系统
5. 汽车行业问题上报系统案例分析

第三部分：作业标准化、基层单元零缺陷作业法”- 企业基层对

应的重点

员工作业标准化

1. 员工作业标准化与工作指导的标准化；
2. TWI 工作指导方法；
3. 讲师示范标准化的工作指导（指导方法标准化和指导内容标准化）；

基础单元的零缺陷作业法

1. 零缺陷运行系统与基础单元
2. 基础单元的运行模式
3. 基层员工的修炼与过程管理“乌龟图”
4. 乌龟图小组练习

课程总结和复习