

零缺陷质量管理

徐志坚(1天)

课程介绍

《零缺陷质量管理培训》是现代质量管理的重要课程，本课程系统性介绍了美国菲利普·克劳士比的零缺陷质量管理的内涵，通过案例方式阐述了零缺陷质量管理的四大原则和改善的十大工具的应用，通过情景化的练习把改善关键控制点和可能出现的问题处理结合起来，让学员详细了解和熟悉零缺陷管理的全过程，并对执行的结果进行评价，让学员学会结合自身公司的环境进行参与或推进零缺陷质量管理活动，从而提高团队和企业的质量管理水平。

课程对象

- 1.公司核心经营层
- 2.品质部中高层管理人员，DQE，PQE工程师，SQE工程师，品质组长
- 3.工程部和生产部，项目部相关工程师，班组长
- 4.体系工程师
- 5.其他对课程感兴趣的管理人员

课程目标

- 1.了解零缺陷质量管理的内涵
- 2.熟悉并掌握零缺陷质量管理原则和工具的应用
- 3.学会对零缺陷质量管理的结果评价方法
- 4.学会处理在零缺陷管理过程中出现的问题

课程大纲

第一章 零缺陷质量管理是什么

- 1.零缺陷质量管理是不良品为零还是一种管理信念
- 2.在历史的品质管理活动中，零缺陷管理带给我们那些启示
【案例分享】华为推行零缺陷质量管理，带给我们那些启示

第二章 零缺陷质量管理在实战的应用

1.零缺陷质量管理策划及应用

- 1) 零缺陷质量在企业高层怎样形成共识
- 2) 零缺陷质量管理策划必做的几件事情
- 3) 零缺陷质量管理目标分解

【提问互动】零缺陷质量管理策划主要的难点是什么

2.零缺陷质量管理在不同部门间的实践

1) 零缺陷质量管理在研发单位的实践

- A.零缺陷质量管理在研发单位实施的关键要点
- B.零缺陷质量管理目标怎样分解到参与的个体
- C.对零缺陷质量管理的实施结果进行纵向比较

【工具与模板】零缺陷质量管理在研发单位实施模板

【案例分享】某背光企业在设计单位推行零缺陷质量管理，点评是否成功

2) 零缺陷质量管理在供应商管理的实践

- A.怎样和供应商建立零缺陷质量管理机制
- B.零缺陷质量管理如何传导到供应商的质量体系
- C.对供应商怎样进行零缺陷质量管理监控
- D.如何辅导供应商实现零缺陷质量管理目标

【案例分享】某手机企业，小李推动手机屏厂供应商推行零缺陷质量管理

3) 零缺陷质量管理在工程单位的实践

- A.零缺陷质量管理在工程单位的目标分解
- B.工程单位实现零缺陷可能采取的措施
- C.零缺陷质量管理实施结果进行纵向比较

【问题研讨】生产工程单位实施零缺陷质量管理最大的障碍是什么

4) 零缺陷质量管理在生产事业单位的实践

- A.零缺陷质量管理在生产过程涉及的那些因素
- B.可控可管零缺陷质量管理的实施
- C.零缺陷质量管理在输出结果分析

【案例分享】某手机组装厂，推行零缺陷质量管理

5) 零缺陷质量管理在售后服务部门的实践

- A.零缺陷质量在售后服务的目标分解
- B.售后零缺陷管理机制的应用
- C.客户反馈评价售后零缺陷质量管理

【案例分享】某手机充电器厂商售后零投诉，如何做到的

3.零缺陷质量管理实践绩效评价

- 1) 零缺陷质量管理怎样完成绩效指标评价
- 2) 对零缺陷质量管理绩效指标如何进行监控
- 3) 零缺陷质量管理指标进行阶段的优化和检讨

【提问互动】零缺点质量管理绩效没有实现 0 不良，就是零缺陷质量管理失效吗

第三章 零缺陷管理，在实施过程碰到的问题及处理

- 1.怎样破解零缺陷质量管理在企业员工的不可能
- 2.零缺陷质量管理不能持续执行，如何处理

- 3.零缺陷质量管理与效率，出货发生矛盾时如何处理
- 4.零缺陷质量管理与产品成本和供应商选择出现矛盾时，如何选择
- 5.零缺陷质量管理与产品成本发生矛盾时，如何处理