

# “零缺陷”质量管理

## 课程背景

- ◆现代企业微利时代已经来临，客户要求越来越严格，企业光靠质量检验远远不能满足当今质量管理发展的趋势，“零缺陷”是众多企业最求的目标。
- ◆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。
- ◆为解决困惑广大企业质量管控的有效性问题，我们特推出此课程，为广大制造型企业建立实施有效的质量管控贡献绵薄之力。

## 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。
- ◆本课程详细阐述了“零缺陷”管理的核心和“四项基本原则”的内容。
- ◆课程详细阐述了零缺陷质量管理的主要控制内容和各阶段零缺陷之体现。
- ◆课程详细阐述了“零缺陷”品质管理十大支柱。
- ◆通过系统学习，学员能理解和掌握零缺陷质量管理的实施和推动手段。

## 课程对象

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。

## 课程形式

老师讲授，情景演练，小组讨论，案例分析，视频教学，角色演练，现场诊断，学员分享，老师点评等。

## 培训时长

一至两天（6至12小时）

## 课程大纲

### 一、认识零缺陷管理及其内涵

- 1、零缺陷概念的产生及误区
- 2、从零缺陷到零缺陷管理
- 3、零缺陷之父 - 克劳士比的质量原则
- 4、零缺陷管理的思想体系
- 5、零缺陷管理的原理
- 6、零缺陷管理的核心及内涵
- 7、零缺陷管理的四项基本原则
- 8、零缺陷管理的5大目标
- 9、课堂讨论：对传统质量管理观念的观点剖析

### 二、“零缺陷”管理的核心和“四项基本原则”

- 1、零缺陷管理核心：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？

### 三、零缺陷质量管理的主要控制内容

#### 1、质量成本

- (1) 质量成本的定义
- (2) 质量成本的分类
- (3) 推行零缺陷质量管理，如何控制质量成本

#### 2、从企业的质量屋及质量过程方法认识零缺陷管理的控制要点

#### 3、零缺陷质量管理的设计阶段控制

#### 4、零缺陷质量管理的来料质量控制

#### 5、零缺陷质量管理的作业过程控制

#### 6、零缺陷质量管理的完成品控制

#### 7、案例分析：

- (1) 某工厂供料质量问题改善
- (2) 富士康苹果手机质量成本控制

### 四、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

### 五、“零缺陷”品质管理十大支柱

#### 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、5M 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
- (5) 环境变化

## 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

## 六、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、新旧 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、5W2H 工具法

### 10、持续改进与 8D 方法

### 11、案例分析：某公司提高产品一次交验合格率实例分析

## 七、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 ISO9000 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、进行零缺陷质量目标评估与激励
- 10、不断提升自身质量管理层次
- 11、零缺陷管理的实施流程
- 12、案例分析：某公司推动零缺陷管理的过程实录分析