

零缺陷质量管理



我们共同的课堂约定



- 请将手机调到静音或关掉

- 请勿任意走动、交谈、接听电话



- 保持教室宁静并按照座位就坐

- 请按时到课，不要随便走出





零缺陷质量管理

一. 概念

□ 零缺陷的行動

- (1) 仔仔細細制定要求
- (2) 与别人協調工作以符合要求
- (3) 報告錯誤時无需害怕
- (4) 非常重視預防工作
- (5) 防止双重標準
- (6) 第一次就把事情做对(DIRTFT)

----- Do It Right The First Time -----

1.1 預防&零缺陷

□ 預防(Prevention)

--在你的全部工作場所採用預防活動

□ 零缺陷(ZD)

--從來不認為錯誤是不可防止的，虽然是微不足道的錯誤

1.2 質量的衡量

- 質量是用不符合要求的代价(**Price of Nonconformance, PONC**)來衡量的，而不是用指數。指數是一種把與不符合有關的壞消息進行軟處理的措施。不論怎樣，假如我們軟化了壞消息，那麼管理者將永遠不會採用行動。而經過展示不符合項的貨幣價值，我們就能夠增長對問題的認識。
- 經過**浪費的錢財-浪費的時間、努力、材料**-來衡量質量，能產生用來努力引導改進並衡量改進成果的金錢數字。

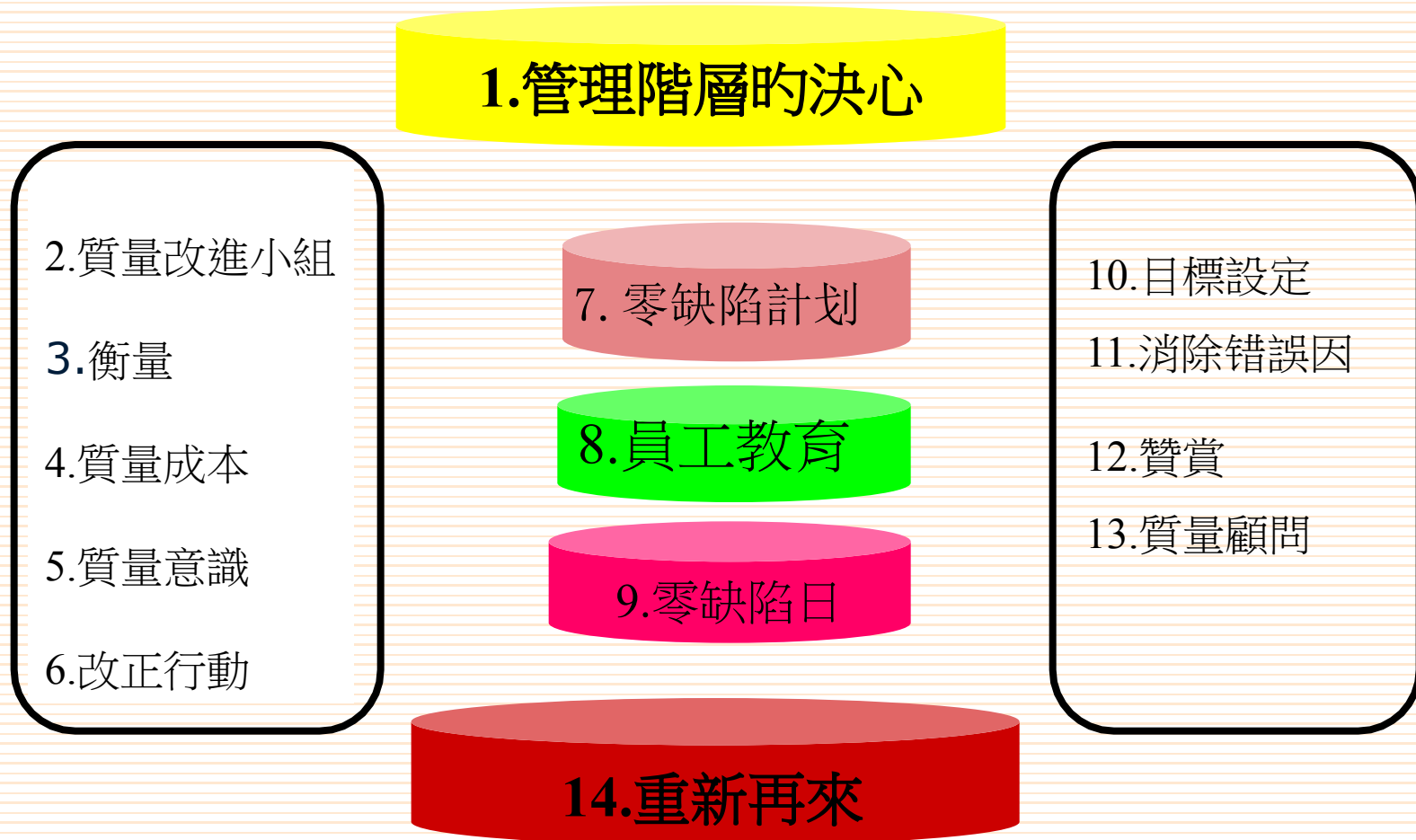
1.3 不符合要求的代价

- 當要求沒有符合時產生的額外的費用
- 不符合要求的代价举例
 - (1) 重新加工
 - (2) 趕工
 - (3) 臨時服務
 - (4) 計算机反复運行
 - (5) 存貨过多
 - (6) 顧客抱怨
 - (7) 回收服務
 - (8) 停工時間
 - (9) 調解
 - (10) 保証

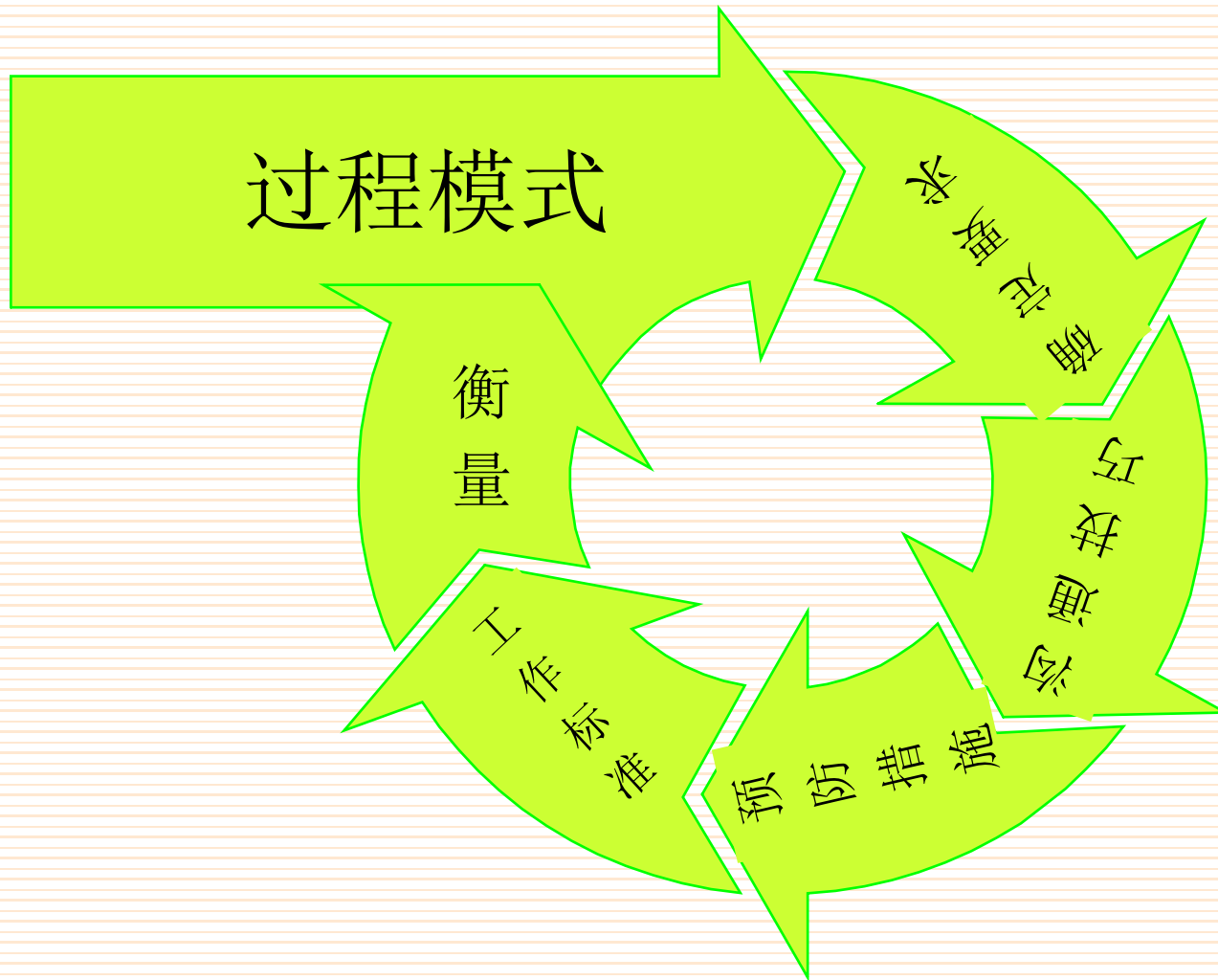
二.用基本原則去支持其他的戰略



三. 質量改進的十四個步驟



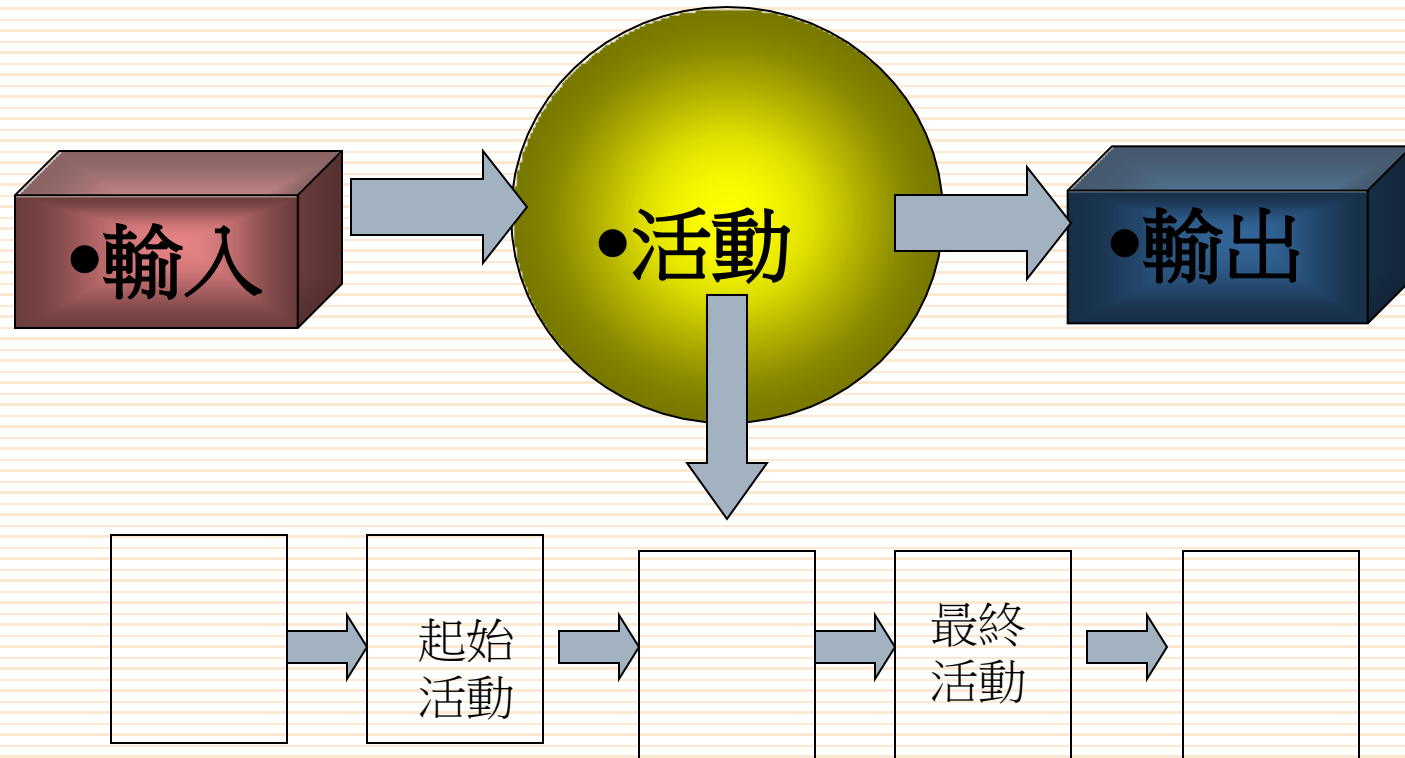
四.零缺陷的质量管理



1.过程模式

- **过程模式目的：**
- 把工作當作一個过程來分析，以確認自己是否了解工作要求，確認我們該做什么、由誰提供必須的材料、工作成果是什么，以及誰接受工作成果。

1.1 过程范围



1.2 过程模式作业表

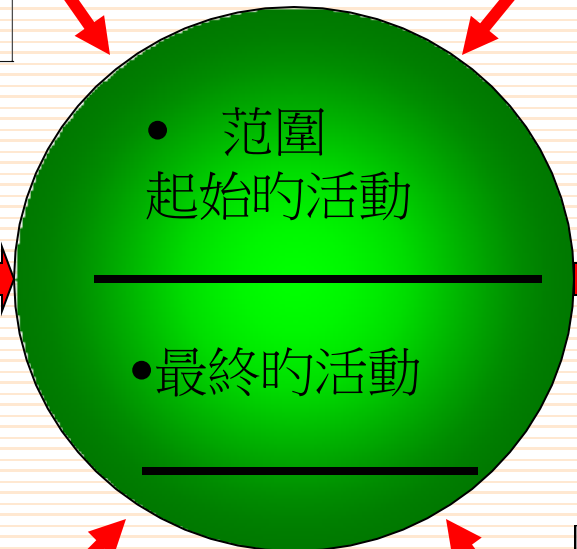
工作標準 質量	制定標準	要求
成本		
進度		

程序	制定者	要求

• 过程的名稱

輸入	供應者	要求
物資		
信息		

輸出	使用者	要求



設施与 裝備	提供者	要求

培訓与 知識	提供者	要求

1.3 怎样使用过程模式

- 1 為工作过程命名。每一個包括單一或多個行動的工作任務，都視為一種过程。
- 2 拟定过程的分析範圍。為了達到分析的目的，這個範圍界定出工作过程的起始及終結活動。
- 3 拟定工作过程中所期望的輸出。
- 4 拟定輸出的使用者。使用輸出的可能是個人、另一部門，或另一工作小組。

1.3 怎样使用过程模式

- 5 列出输出要求。说明使用者所期望得到的产品、服务或信息。
- 6 拟定输入，即程序中的原材料是什么。输入是完毕工作程序的必需品。
- 7 列出每一输入的供应者。
- 8 决定输入要求是什么。这要求足以说明完毕过程所需要的材料或信息。

1.4 过程練習

A 在簡單拟定过你的使用者及供應者之后，試問自己下列的問題：我的工作过程是什么？

B 選擇一個需要質量改進的工作过程

1、要改進的過程是什么？

2、過程的範圍是什么？

3、輸出的是什么？

4、使用者是誰？

5、輸出要求是什么？

6、輸入的是什么？

7、供應者是誰？

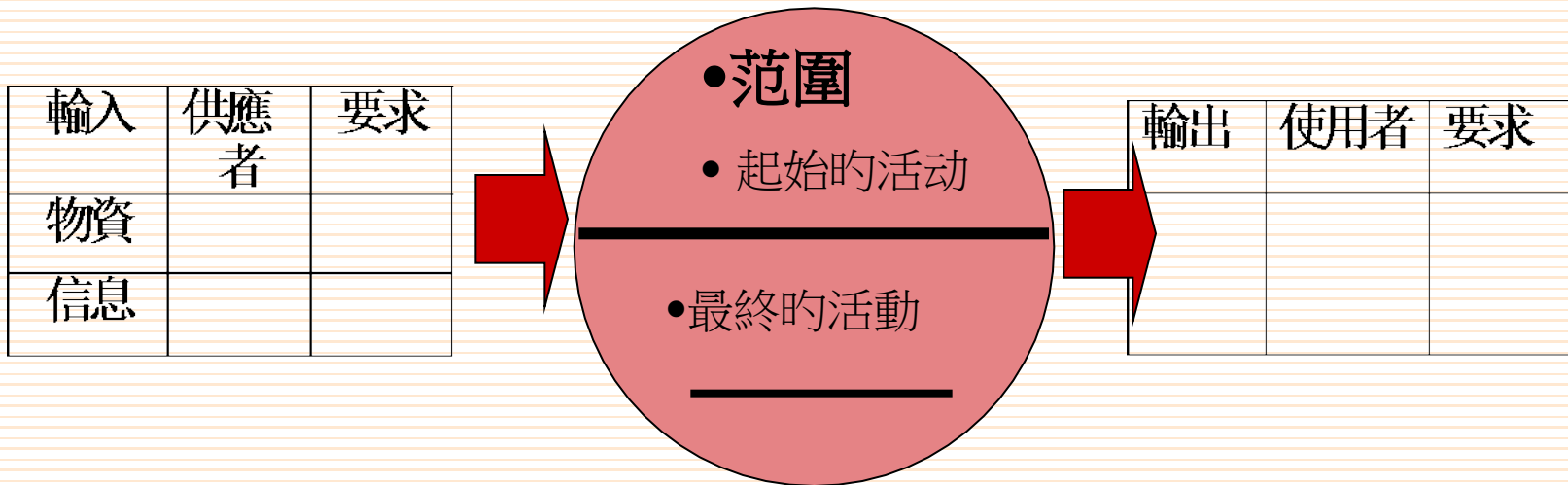
8、輸入要求是什么？

2. 拟定要求

2.1 确认要求

- 确认目前我们对工作要求的了解程度: 输入/输出
- 确认我们应该怎样了解工作要求: 仔细地到达要求

• 过程的名稱

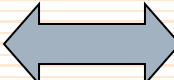


3.沟通的技巧

沟通的要求

- 要求：是针对输出、输入、过程的描述
- 沟通要求：
 - (1)要明确，不能模糊
 - (2)确保每个当事人都具有相同的了解
 - (3)过程开始前进行决策
 - (4)监督变化

3.1 溝通要求的態度

- 建立在供應者  使用者的关系上
 - (1) 互敬(開誠布公、彼此支持的关系)
 - (2) 互信(团队合作)
 - (3) 互利(技術、經濟方面)
- 溝通的技巧
 - (1) 听/Listen
 - (2) 問/Question
 - (3) 確認/Confirm

4. 實施預防措施

- 採用預防措施
- 工作開始之前
 - (1) 拟定輸出要求
 - (2) 拟定过程要求
 - (3) 証實过程的能力
- -- 測試/試驗
- -- 誤差校正

4. 實施預防措施

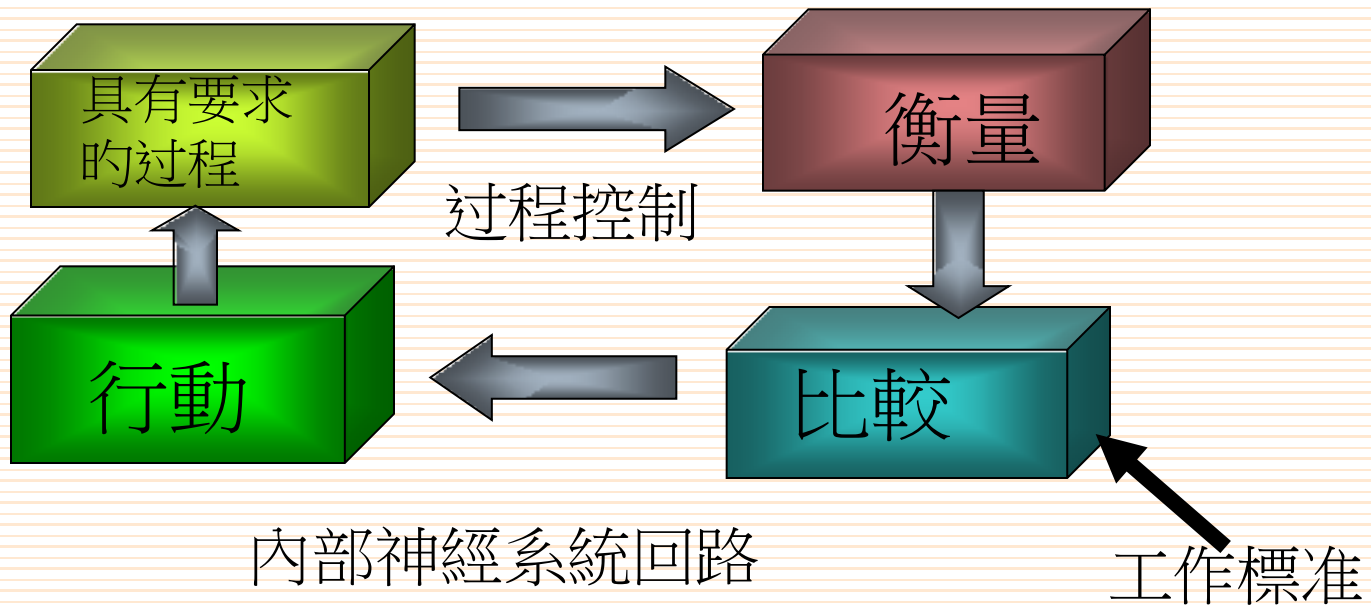
- 預防不符合項
- 在工作時：
 - (1) 衡量實際的工作
 - (2) 比較已同意的要求
 - (3) 必要進行調整工作
- 預防措施的四個階段
 - (1) 拟定輸出
 - (2) 拟定过程
 - (3) 驗証
 - (4) 運行与管理

4. 實施預防措施

- 控制过程的輸入
- 要進一步拟定工作过程我們必須审查控制过程的輸入。這些輸入可分為四大類：
 - (1) 程序
 - (2) 設施及裝備
 - (3) 培訓和知識
 - (4) 工作標準

4. 實施預防措施

- 驗證
- 驗證有兩個階段：
 - (1) 过程試行
 - (2) 过程和產品的評估



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/265233111022011340>