

培训时间/地点：2025 年 11 月 19~20 日（星期三~星期四）/苏 州

收费标准：¥4000/人

- 含授课费、证书费、资料费、午餐费、茶点费、会务费、税费
- 不包含学员往返培训场地的交通费用、住宿费用、早餐及晚餐

课程背景：

被誉为“全球质量管理大师”、“零缺陷之父”和“伟大的管理思想家”的菲利浦 克劳士比在 20 世纪 60 年代初提出“零缺陷”思想，并在美国推行零缺陷运动。

后来，零缺陷的思想传至日本，在日本制造业中得到了全面推广，使日本制造业的产品质量得到迅速提高，并且领先于世界水平，继而进一步扩大到工商业所有领域。

零缺陷管理最早应用于美国马丁马里塔公司（Martin Marietta Materials Inc.）的奥兰多事业部，1962 年该公司首先在制造部门实施零缺点计划，获得了成功。第二年，美国通用电气公司在全公司范围内实施零缺陷计划，并增加了消除错误原因建议这一重要内容，从而使无缺点计划更加完善。

1964 年初，美国国防部正式要求军工系统的企业普遍采用零缺点计划，许多民用工业企业也相继实施零缺点计划。

1965 年 5 月，日本电气股份公司首先在日本开展了零缺陷管理，称为零缺陷运动。日本一协会还专门向美国派遣了“零缺点计划”考察团，并组织了推进零缺点计划研究会。仅一年多的时间。在日本开展零缺点运动的公司就有 100 多家。

参训对象：

- 制造业企业生产副总、品质副总
- 生产经理、主管
- 品质经理、主管
- 工业工程师、现场首善人员
- 现场品质管理人员、现场班组长等。

课程简介：

零缺陷管理简称 ZD，亦称“缺陷预防”，零缺陷管理的思想主张企业发挥人的主观能动性来进行经营管理，生产者、工作者要努力使自己的产品、业务没有缺陷，并向着高质量标准的目标而奋斗。



零缺陷管是以抛弃“缺陷难免论”，树立“无缺陷”的哲学观念为指导，要求全体工作人员“从开始就正确地进行工作”，以完全消除工作缺点为目标的质量管理活动。

零缺陷并不是说绝对没有缺陷，或缺陷绝对要等于零，而是指要以“缺陷等于零为最终目标，每个人都要在自己工作职责范围内努力做到无缺点。”它要求生产工作者从一开始就本着严肃认真的态度把工作做得准确无误，在生产中从产品的质量、成本与消耗、交货期等方面的要求进行合理安排，而不是依靠事后的检验来纠正。

零缺陷特别强调预防系统控制和过程控制，要求第一次就把事情做正确，使产品符合对顾客的承诺要求。开展零缺陷运动可以提高全员对产品质量和业务质量的责任感，从而保证产品质量和工作质量。

课程收益：

- 通过学习学员能理解零缺陷管理的发展历史。
- 通过学习学员认识零缺陷管理模式。
- 强调预防系统控制和过程控制，要求第一次就把事情做正确，使产品符合对顾客的承诺要求。
- 提高全员对产品质量和业务质量的责任感，从而保证产品质量和工作质量。
- 避免浪费在补救工作上的时间、金钱和精力
- 通过学习让学员坚持全方位变化。

授课形式：

知识讲解、案例分析讨论、角色演练、小组讨论、互动交流、游戏感悟、头脑风暴、强调学员参与。

课程大纲：

第一讲、什么是零缺陷管理

- 零缺陷概念的产生
- 零缺陷之父-克劳士比的质量原则
- 企业面临的困惑
- 精益工厂追求七个“零”极限目标

第二讲、树立正确的零缺陷品质意识

- 1、利润从哪里来？
- 2、何谓品质意识？



- 3、何谓品质？
- 4、品质意识理念
- 5、提高品质意识

第三讲、生产过程零缺陷质量管理

- 彻底消除错误
- 保证做到六个“三”
- 问题处理
- 质量管理的常用七种工具
- 减少品质失败成本
- 消除生产制造中浪费

第四讲、品管人员的零缺陷质量管理

- 检验员应具备的素质要求
- 零缺陷的质量控制重点
- 零缺陷的抽样方案

第五讲、从零缺陷到零缺陷管理

- 零缺陷前提：5S
- ISO 的精髓：预防有主，持续改进
- 全员参与和提案改善
- 提案改善的实施步骤

第六讲、问题彻底解决

- 分析根本原因：5-WHY
- 彻底解决问题：8D

案例分析与现场练习

考核



讲师介绍：刘老师

资深国家注册顾问师。

教育背景 Education:

- 1994 年，郑州煤炭学院， 矿山机械

Zhengzhou Coal College, Mining Machinery

- 2004 年，重庆大学， 会计学

Chongqing University, Accounting

- 2013 年，山东大学， 工商管理硕士

Shandong University, MBA

- 2017 年，南京大学， 国际经济

Nanjing University, International Economics

专业资格 Expertise Qualification:

- ◇ 1998 年 德尔福-清华 QS-9000 评审员/Delphi-Qinghua QS-9000 Assessor
- ◇ 2001 年 江苏省标准化从业资格证/ Jiangsu Province Qualification Certificate of Standardization
- ◇ 2002 年 福特 Q1-2002 /Ford Q1-2002 Training
- ◇ 2002 年 美国品士 ISO/TS16949 评审员/USA Plxus ISO/TS16949 Assessor
- ◇ 2002 年 美国 MAS 六西格玛黑带/USA MAS 6 Sigma Black Belt
- ◇ 2002 年 IRCA ISO9001 注册评审员/IRCA ISO 9001 Auditor
- ◇ 2003 年 SGM-QSB/ SGM-QSB Training
- ◇ 2003 年 国家注册咨询师/Nation Registered Consultant
- ◇ 2004 年 香港品质保证局 TL9000 审核员/HKQAA TL9000 Assessor
- ◇ 2005 年 英国 TEC AS9100 审核员/UK TEC AS9100 Assessor
- ◇ 2006 年 法国贝尔 IRIS 审核员/AFAQ AFNOR Certification, IRIS Auditor
- ◇ 2008 年 国军标 GJB 9001 审核员/GJB9001 Auditor
- ◇ 2013 年 PMI 项目管理专业证书/PMI Project Management Professional
- ◇ 2015 年 VDA VDA6.3 过程审核员/VDA VDA6.3 Process Auditor
- ◇ 2016 年 IATF 16949:2016 培训师/IATF 16949:2016 Trainer



零缺陷质量管理

公开课课纲

- ✧ 2017 年 GM-BIQS /GM-BIQS Training
- ✧ 2017 年 AS 9100D & AS9110 & AS9120 培训师/AS 9100D & AS9110 & AS9120 Trainer
- ✧ 2017 年 ISO/TS 22163 培训师/ISO/TS 22163 Trainer
- ✧ 2017 年 国军标 GJB9001 培训师/GJB9001 Trainer
- ✧ 2017 年 TL 9000(R6.0/5.5)培训师/TL 9000(R6.0/5.5) Trainer

工作经历 Work Experience:

时期	工作单位	职务及工作描述
2014 up to now	强思企管	全面质量管理、零缺陷质量管理、 IATF 16949、TL9000、AS9100 及 TS22163 等质量体系及，多种管理工具、等质量高端课程特聘讲师
2004-2014	资深国家注册咨询师	资深国家注册咨询师 Nation Registered Senior Consultant, ISO/TS16949、TL9000、AS9100 及 IRIS 等质量体系专职顾问师、项目经理、咨询部经理、技术总监.ISO/TS16949, TL9000, AS9100 &IRIS Quality System Consultant, Project Manager, Consulting Dept. Manager and Technical Director.
2002-2004	某国内知名光学元件企业	副总 Vice-general Manager、 运营质量总监 Quality Director, 全面负责公司质量管理工作，制定质量战略与计划、质量体系和相关制度，质量改善，客户关系开发，实现企业的经营战略目标.Preside over total management of quality & quality system, Quality strategy and quality planning.
2001-2002	某台湾知名电子技术/半导体/集成电路企业	品保部经理 QA Department Manager, 负责质量体系、质量工程、IQC、IPQC、OQC、及实验室等的日常工作.Preside over management of quality system, QE, IQC, IPQC, FQA, OQC & Lab, etc.



零缺陷质量管理

公开课课纲

1998-2001	某模具制造，塑胶成型企业	体系高级专员/管理者代表 Senior System Specialist & Management Representative, 负责 QS9000 的建立与维护、ISO/TS16949 导入与推动、6σ 推行、员工质量体系与质量管理方面的培训等.Preside over the work of QS9000, 6 Sigma, establishing system according to ISO/TS16949 and training the employee in system and quality, etc.
1994-1998	某地方国营化肥厂	工艺工程师 Process Engineer, 负责工艺开发、工艺管理、工艺优化、设备改造、技术革新、工业工程、专案改善等.Preside over Process development, process management, process optimization, equipment modification, technology innovation, industrial engineering, project improvement.

工作专长 Professional Skills:

质量管理培训 Quality Management Training

- 零缺陷质量、QC 新旧七大手法、量规仪器校验管理、抽样检验、品管圈、全面质量管理
- Zero defect quality , QC 7 Tools, Gauge Calibration & Management, Sampling Inspection, QCC, TQM

技能提升与现场改善培训 Professional Skills & Scene Improvement Training

- 内部讲师培训、质量工程师、六西格玛绿带/黑带、5S 管理、工业工程、精益生产、过程审核、产品审核、防错、8D
- TTT, Quality Engineer, 5S, 6σ GB/BB, IE, Lead Manufacturing, TPM, JIT,VDA6.3, VDA6.5, Error Proofing,8D

工具运用培训 Management Tools use training

- 项目管理、目标管理、实验设计、质量功能展开、价值工程、Minitab
- Project Management, Object Management, DOE, QFD, VE, Minitab
- 统计过程控制、测量系统分析、失效模式与后果分析、产品质量先期策划、生产件批准程序
- SPC, MSA, FMEA, APQP, PPAP

体系辅导 System Consulting

- ISO 9001、ISO 14001、ISO 45001 等基础体系辅导培训



- ISO9001,ISO14001,ISO 45001
- AS 9100、AS 9110、AS 9120、IATF 16949、BIQS、Q1、TL 9000、ISO/TS 22163、API、GJB/T 9001
等专业体系辅导培训
- EN/AS9100,AS9110,AS9120,IATF16949,BIQS,Q1,TL9000,ISO/TS22163,JB/T9001,API

多种现场改善、质量管理等企业管理方面课程规划与专业讲师

Curriculum designer on enterprise management training course

