

普华
经管

正略钧策
ADFAITH

制造业规范化管理系列

零缺陷管理 操作手册

杨靖 李晓红 / 编著

推行零缺陷管理困难重重，第一次就把事情做对真的那么难吗？

- 零缺陷管理提供一次就把事情做对的执行方案。
- 零缺陷管理提供产品质量零缺陷的根本解决之道。
- 零缺陷管理为高效作业提供有力保障。

 人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

制造业规范化管理系列

零缺陷管理操作手册

杨 靖 李晓红 编著

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目(CIP)数据

零缺陷管理操作手册 / 杨靖, 李晓红编著. —北京: 人民邮电出版社, 2008.4
(制造业规范化管理系列)
ISBN 978-7-115-17542-7

I. 零… II. ①杨…②李… III. 企业管理: 质量管理—手册 IV. F273.2-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 011588 号

内容提要

本书包括零缺陷管理概述、零缺陷管理的组织建设、零缺陷管理的贯彻方法、零缺陷管理的标准确立、零缺陷管理的控制内容、零缺陷管理的质量保证、零缺陷管理的实施策略等 7 个部分的内容, 全面阐述了零缺陷管理各个环节的核心工作。书中通过大量的图表, 生动、直观地将零缺陷管理的实施办法、操作技巧、操作步骤详细地表现出来, 便于读者迅速抓住工作的核心与关键, 在轻松阅读中得到启发和提高, 并转化为具体的实践行动。

本书是生产主管及制造企业相关管理人员进行科学、规范化管理和迅速提升自身能力的参照范本。

制造业规范化管理系列 零缺陷管理操作手册

-
- ◆ 编 著 杨 靖 李晓红
 策划编辑 李耀东
 责任编辑 黄金涛
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
 邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn
 网址 <http://www.ptpress.com.cn>
 北京隆昌伟业印刷有限公司印刷
 新华书店总店北京发行所经销
 - ◆ 开本: 787×1092 1/16
 印张: 14.5 2008 年 4 月第 1 版
 字数: 180 千字 2008 年 4 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-17542-7/F

定 价: 30.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154



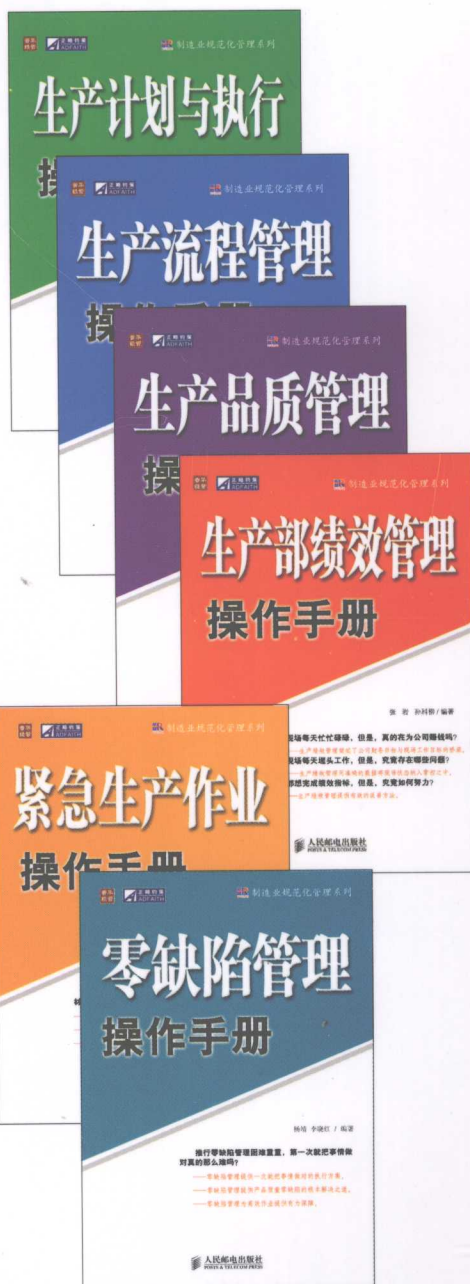
杨靖 产品工程师、生产现场管理专家。先后在香港红发集团、香港康威公司、美泰玩具有限公司、深圳蓝特集团等企业任职，担任过工程主管、产品经理、生产厂长等职务。现为深圳蓝特集团生产总监。长期从事高精密产品的开发、模具设计、生产线组建，精通高精密五金、电子、塑胶产品的研发与设计工作，并对零缺陷管理有着丰富的实践经验。



李晓红 质量工程师，质量体系建设与培训专员。曾就职于北京恩布拉科雪花压缩机有限公司、北京雅昌企业集团有限公司、香港雅视集团有限公司。担任过多家企业的质量经理、质量工程师、质量培训专员等职位。长于企业管理体系建设和质量培训工作，尤其对质量管理体系、环境管理体系和社会责任管理体系有着丰富的实践经验，对零缺陷管理理论有深入研究。



制造业规范化管理系列



编辑邮箱: puhuaobook890@126.com

装帧设计: **艺和天下** 15901534080

试读结束，需要全本请在线购买

LINGQUEXIAN
www.guanli100.com
CAOZUOSHOUCE

《零缺陷管理操作手册》 编读互动信息卡

亲爱的读者：

感谢您购买本书。请您详细填写本卡并邮寄或传真给我们（复印有效），以便我们能够为您提供更多的最新图书信息，并可在您向我们邮购图书时获得免收图书邮寄费的优惠。

您获得本书的途径			
<input type="radio"/> 书店 (省/区	市	县
<input type="radio"/> 商场 (省/区	市	县
<input type="radio"/> 网站 (网址是			
<input type="radio"/> 邮购 (我是向			
<input type="radio"/> 其他 (请注明方式:			
哪些因素促使您购买本书 (可多选)			
<input type="radio"/> 本书摆放在书店显著位置	<input type="radio"/> 封面推荐	<input type="radio"/> 书名	
<input type="radio"/> 作者及出版社	<input type="radio"/> 封面设计及版式	<input type="radio"/> 媒体书评	
<input type="radio"/> 前言	<input type="radio"/> 内容	<input type="radio"/> 价格	
<input type="radio"/> 其他 (
您最近三个月购买的其他管理类图书有			
1. 《	》	2. 《	》
3. 《	》	4. 《	》
请附阁下资料，便于我们向您提供图书信息			
姓名	出生年月	文化程度	
单位	职 务	联系电话	
地址			
邮编	电子邮箱		

地 址：北京市崇文区龙潭路甲3号翔龙大厦218室

北京普华文化发展有限公司市场营销部

邮 编：100061

传 真：010-67120121

服务热线：010-67129879 67129872-890、818

网 址：<http://www.ptpress.com.cn>

编辑信箱：puhuabook890@126.com

5
反

编委会

顾问

王 霖 中国人民大学管理哲学教授 博士生导师
黎红雷 中山大学中外管理研究中心主任 EMBA、MPA 导师

主编

石真语 北京智源时代企业管理有限公司董事长
邓跃茂 北京体验成长教育科技有限公司副总经理

编委

孙科炎	孙海芳	黄昌华	张 岩	张耀升	聂新梅	杨宗勇
赵梓杰	席宗龙	王西明	段少伦	包咏瓚	朱 旻	蒋 健
马 麟	薛利朝	马艳霞	朱仕友	陈凌云	孙 健	庞建春
韦志夫	孙科柳	于 枫	孙 俪	王晓慧	冯 彬	吴发明
戴宇剑	杨 靖	孙东风				

前 言



毫无疑问，中国已经是一个制造业大国，但中国制造企业在激烈的市场竞争中，也面临着巨大的挑战：供货周期缩短，利润空间减少，促使企业必须加强对生产成本和交货期进行精确控制；市场竞争的全球化，客户需求的个性化促使企业必须运用信息化来提升管理水平；客户对产品质量以及可追溯性要求的不断提高，要求企业必须实现精细化管理；市场的迅速变化使企业必须实现快速反应，实现业务运作的可视化等。

制造业规范化管理系列图书以制造企业的管理模式为基础，深入分析和阐述了生产管理中的各类问题，从实践层面为生产管理者提供了参考与指导。本着“不能简单地将先进的管理理念或方法进行移植，生产管理者要灵活和策略性地进行管理工作”的理念，本系列图书注重工作方法和流程的解析，将管理理论转化为具有操作性的过程描述。本系列图书还针对生产管理的不同类型和场景进行了解析，并从生产现场寻找问题，解决问题，总结经验。生产管理者通过阅读本系列图书，可以从中找出解决各种实际问题的方案，全方位、快速地提高管理能力。

《零缺陷管理操作手册》是该系列图书中的一本，全书包括零缺陷管理概述、零缺陷管理的组织建设、零缺陷管理的贯彻方法、零缺陷管理的标准确立、零缺陷管理的控制内容、零缺陷管理的质量保证、零缺陷管理的实施策略7个部分的内容，全面阐述了零缺陷管理各个环节的核心工作。全书通过大量的图表，生动、直观地将零缺陷管理的实施办法、操作技巧、操作步骤详细地表现出来，便于读者迅速抓住工作的核心与关键，在轻松阅读中得到启发和提高，并转化为具体的实践行动。

为了让读者能够更加直观地理解图书内容，在本书的第八章设置了针对性非常强的案例。通过对案例进行分析与解读，引导读者思考与反思，让读者在轻松阅读中，了解到各类问题的解决方法。同时，对案例进行了总结，并为管理者规划出了行之有效的能力提升计划。本书是生产主管及制造企业相关管理人员进行科学、规

范化管理和迅速提升自身能力的参照范本。

在本书的编写过程中，杨靖参与编写了本书的第一章；韦志夫参与编写了本书的第二章；冯彬参与编写了本书的第三章；吴发明参与编写了本书的第四章；孙科柳参与编写了本书的第五章；李晓红参与编写了本书的第六章；孙东风参与编写了本书的第七章。全书由杨靖、李晓红统撰定稿。

编者

2007年12月

目 录



第一章 零缺陷管理概述.....	1
第一节 什么是零缺陷管理.....	3
一、质量管理的发展历程.....	3
二、零缺陷管理的形成.....	4
第二节 零缺陷管理的组织体系与实施流程.....	5
一、零缺陷管理的组织结构.....	6
二、零缺陷管理人员的角色定位.....	6
三、零缺陷管理的实施流程.....	8
第二章 零缺陷管理的组织建设.....	13
第一节 设计品质部的组织结构.....	15
一、品质部的组织结构.....	15
二、品质部的职能与工作规范.....	18
三、品质小组的类型和工作要求.....	19
第二节 组建 QC 小组.....	21
一、QC 小组的组建.....	21
二、QC 小组的任务及人员安排.....	23

三、QC 小组活动方式	24
四、QC 小组活动成果管理	25
五、QC 小组活动成果评审	27
第三章 零缺陷管理的贯彻方法	31
第一节 达成零缺陷共识的措施	33
一、领导重视	33
二、管理人员的共识	36
三、员工的共识	37
四、零缺陷政策的宣传	37
第二节 零缺陷管理的培训	38
一、培训模式和课程规划	39
二、培训需求评估与管理	42
三、培训计划制订与课程开发	46
第四章 零缺陷管理的标准确立	51
第一节 零缺陷管理的质量标准	53
一、贯彻 ISO 质量体系	53
二、落实质量目标与计划	54
三、实现零缺陷管理的质量标准	60
第二节 零缺陷管理的抽样标准	63
一、GB2828 抽样标准	64
二、零缺陷管理的抽样标准	79



第五章 零缺陷管理的控制内容	81
第一节 设计质量管理	83
一、设计质量管理的方式	83
二、产品质量先期策划 (APQP)	84
三、质量功能展开 (QFD)	92
四、潜在失效模式及后果分析 (FMEA)	94
第二节 作业质量管理	96
一、作业中的工序质量管理	96
二、作业中的防呆技术运用	98
三、作业中的 4M 变更与异常管理	100
四、作业中的浪费与作业改善	104
五、作业中的设备生产参数优化	107
第三节 零缺陷管理的物料质量	110
一、零缺陷管理的物料供应要求	110
二、零缺陷管理的物料供应方式	113
三、零缺陷管理的供应商选择	115
四、零缺陷管理的现场物料控制	120
五、零缺陷管理的库存品控制	123
第六章 零缺陷管理的质量保证	127
第一节 零缺陷管理的来料检验	129
一、来料检验和推动免检活动	129
二、来料检验标准与作业指导书	131
三、来料检验的项目	133

四、来料检验的器具管理	133
五、不合格来料的处理	138
六、合格来料的状态标示	141
第二节 零缺陷管理的制程检验	142
一、制程检验的控制方法	143
二、制程检验的检查点布局	144
三、制程检验的巡检和在线检验	146
四、制程检验的质量环控制	149
第三节 零缺陷管理的完成品检验	153
一、完成品检验的 3 种类型	153
二、完成品检验的操作程序	155
三、完成品的抽样检验	156
四、完成品的出货检验	158
第七章 零缺陷管理的实施策略	163
第一节 零缺陷管理的现场改善	165
一、现场问题分析与诊断	165
二、现场改善提案的试验	167
三、提升现场改善的执行力	168
四、现场作业流程的改善	171
五、现场改善的作业文件	172
第二节 零缺陷管理的持续改进	174
一、零缺陷管理改进目标的设置	174
二、零缺陷管理的 4 个改进步骤	175
三、零缺陷管理的 3 种改进途径	177
四、零缺陷管理中团队合作的持续改进	179



五、零缺陷管理的持续改进系统	181
第八章 零缺陷管理的案例诊断	185
案例一 某玩具厂供料质量问题的改善	187
案例二 某电器厂设计质量不良的改善	193
案例三 某球铁厂质量缺陷的分析改善	198
案例四 某电子厂作业过程的质量改善	204
案例五 某镜筒厂的批量质量问题改善	209
案例六 某钢卷厂的重点质量问题处理	212

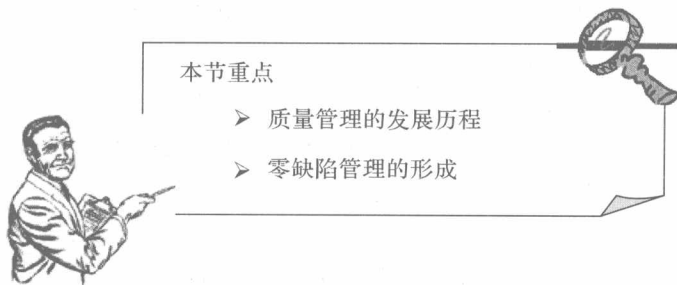
第一章

零缺陷管理概述





第一节 什么是零缺陷管理



一、质量管理的发展历程

质量管理的产生和发展经历了漫长的过程，在这个过程中，人们不断地完善着质量问题的解决方法。质量管理的发展历程，如表 1-1 所示。

表 1-1 质量管理的发展历程

阶段	大事件
19 世纪末 20 世纪初	<ul style="list-style-type: none"> ● 工业革命前，产品质量由各个工匠或手艺人控制 ● 20 世纪初检验活动与其他职能分离，出现专职的检验员和独立的检验部 ● 1925 年，休哈特提出统计过程控制（SPC）理论——应用统计技术对生产过程进行监控，以减少对检验的依赖
20 世纪 30 ~ 40 年代	<ul style="list-style-type: none"> ● 道奇和罗明提出统计抽样检验方法 ● 美国贝尔电话公司应用统计质量控制技术进行质量管理