

零缺陷管理的思想体系与原理 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/150/2021_2022__E9_9B_B6_E7_BC_BA_E9_99_B7_E7_c41_150017.htm 零缺陷管理的思想体系 零缺陷管理的思想体系可以用一句话来概括：“坐而论道，道而行之”。也就是说，理论来源于实践，同时要指导实践。只有付诸于实践，才可能取得理论与实践的高度一致。现实中有三类人：蜘蛛式、蚂蚁式和蜜蜂式。其中，蜘蛛式的人只会编制一张美丽的网后开始空想，蚂蚁式的人每天忙忙碌碌却从不思考，只有蜜蜂式的人既织网，又劳作，且不断有蜜酿出，才是值得我们推崇的。零缺陷管理思想体系可以总结为：一个中心、两个基本点和三个需要：1.一个中心一个中心指的是零缺陷管理。零缺陷管理要求第一次就把事情做正确。每个人都坚持第一次做对，不让缺陷发生或流至下道工序或其他岗位，那么工作中就可以减少很多处理缺陷和失误造成的成本，工作质量和工作效率也可以大幅度提高，经济效益也会显著增长。2.两个基本点两个基本点指的是有用的和可信赖的。有用的是一种结果导向的思维，我们做任何事情首先想到它有用，必须站在客户的角度来审视最终的结果是否有用。但是，如果做的每件事情都有用，也未必可靠。因此，零缺陷管理追求既有用又可靠的结果。转贴于：中国项目管理资源网 3.三个需要任何组织的目的都是一个需要的解决方案，三个需要分别是指：客户的需要、员工的需要和供应商的需要。任何一个组织首先要承担的是客户。没有客户，组织就没有存在的意义。这三个需要形成了一个价值链。因此，必须统一看待客户、员工和供应商的需要。

零缺陷管理的原理 克劳斯比提出的零缺陷管理的原理主要有：
：零缺陷管理的质量定理、零缺陷管理完整性定理、克劳斯比“开车理论”、克劳斯比质量成本曲线、克劳斯比质量免费原理、零缺陷管理质量战略图、零缺陷管理的杠杆原理、零缺陷管理的精灵原理等。下面仅简单介绍质量定理、“开车理论”和质量免费理论。

1.零缺陷管理的质量定理 在零缺陷管理中，质量的定义就是符合要求而不是好。“好、卓越”等描述都是主观和含糊的。预防产生质量，检验不能产生质量。检验是在过程结束后把不符合要求的挑选出来，而不是促进改进。

2.克劳斯比质量免费理论 克劳斯比有一句名言：“质量是免费的”。过去质量之所以不能免费是由于“没有第一次把事情做好”，产品不符合质量标准，从而形成了“缺陷”。美国许多公司常常耗用相当于营业总额的15%~20%去消除缺陷。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com