

零缺點

有「全球品管大師」、「零缺點之父」之稱的菲利浦·克勞斯比（Crosby）在 20 世紀 60 年代初提出了「零缺點」（Zero Defect, ZD）的觀念，並在美國推行零缺點運動。零缺點的觀念傳到日本，首先在日本製造業中發揚光大，促使日本製造業的品質得到迅速提高，其他領域也逐步並進，進入世界領先群。

零缺點管理簡稱 ZD，亦稱「缺點預防」，主張發揮人的主觀能動性來進行經營管理，不管是生產者或工作者都要努力使自己的產品、業務沒有缺點，朝高品質標準的目標而奮鬥。人們應拋棄「缺點難免論」，樹立「零缺點」的哲學觀念為指導，要求全體工作人員「從開始就正確地進行工作」，以完全消除工作缺點為目標。零缺點並不是說絕對沒有缺點，或缺點絕對要等於零，而是指要以「缺點等於零為最終目標，每個人都應在自己工作職責範圍內努力做到無缺點。」它要求生產工作者從一開始就本著嚴肅認真的態度把工作做得準確無誤，在生產中從產品的品質、成本與耗損、交期等方面的要求進行合理安排，而不是依靠事後的檢驗來糾正。

零缺點特別強調預防系統控制和流程控制，要求第一次就把事情做正確，使產品符合對顧客的承諾。零缺點運動可以提高全員對產品質量和業務質量的責任感，從而保證產品質量和工作質量。可是，沒有缺點並不必然等於事業一帆風順，也不必然能夠保持工廠運營，因為也可能出現下列現象：

一、產能超出了需求

採用了更新更好的自動化機器使得品質提升、產量增加，可是市場沒有擴大以致庫存不斷增加，最終還是會被財務壓力拖垮。

二、流程設計已經落伍

缺乏創新，原來的流程或使用的材料已經跟不上時代的變遷。同樣是照明燈，白熾燈已被 LED 燈取代；同樣的是顯示器映像管只有被液晶淘汰，零缺點也沒用。Nokia、HTC、Motorola 的手機儘管曾經雄霸一方，如今安在？

三、因典範轉移原產品被淘汰

科技的進步日新月異，傳統相機被數位相機取代；機械打字機被電腦排版取代；有線電話被行動電話取代；雜貨店被便利商店取代……；還有，現金支付正在被行動支付取代中；實體商店正在被網購取代中……，這些都是「零缺點」救不了的。

四、有些缺點是彼此相關的

有些缺點的解決會導致其他的新缺點產生，也就是當一個下降另一個就會上升。例如，要解決汽車內的噪音和防水功能的缺點，就要從車門邊的橡皮著手，可是橡皮太厚又變成關門很費力和不容易關好，陷入「既要馬兒好又要馬兒不吃草」、「魚與熊掌不能兼得」，的困境！

所以，我們也不能盲目的亂推「零缺點」，要恢復理性思考！