

《质量管理七大工具与 QC 小组活动》

【课程大纲】

第一讲 关于质量的几个概念

1、关于质量

- 什么是质量（产品质量、工程质量、工作质量）
- 质量管理的演变过程

2、关于质量成本

- 成本的概念
- 什么是质量成本
- 质量保证成本
- 质量损失成本
- 质量成本的牛尾特点

3、质量管理重在预防不良品

- 生产过程中发现的缺陷叫生产错误
- 质量检查中发现的缺陷叫质量不良
- 不能保证 0 错误率，但可以保证 0 不良率

- 不良品的二种类型
 - ◆ 日常性质量不良
 - ◆ 规律性质量不良

- 不良品防治对策

- 不良品的控制

4、关于质量改善

- 现状低于应有标准的叫问题
- 现状超过应有标准的叫改善

【案例】某企业质量风险辨识与控制清单

第二讲 TQM 质量工具七大工具

- 1、 什么是 QC 七大工具（手法）
- 2、 工具一：排列图
 - 什么是排列图
 - 排列图有何作用
 - 排列图的特点
 - 如何绘制排列图
- 3、 工具二：因果图（特性要因图、鱼刺图）

- 什么是因果图
- 因果图有何作用
- 如何绘制因果图
- 如何使用因果图

4、 工具三：层别法（分层法）

- 什么是层别法
- 层别法有何作用
- 层别法的分层原则
- 分层的基本方法

5、 工具四：检查表法

- 什么是检查表
- 检查表有什么作用
- 如何制作检查表

6、 工具五：散布图（散点图、相关图）

- 什么是散布图
- 什么是散布图的相关系数
- 如何使用散布图

7、 工具六：直方图（柱状图）

- 什么是直方图
- 直方图如何制作
- 直方图的分析与应用

8、 工具七：控制图

- 什么是控制图
- 控制图的基本原理
- 控制图的分析判断
- 控制图的基本形式与制作

第三讲 QC 小组活动

1、 QC 小组概述

- 什么是 QC 小组
- QC 小组活动的目的和意义
- QC 小组的特点
- 开展 QC 小组活动的四项原则
- QC 小组分类

2、 QC 小组的活动与组织

- QC 小组活动的基本条件
- QC 小组活动的程序
 - ◆ 选择课题
 - ◆ 现状调查
 - ◆ 设定目标
 - ◆ 分析原因
 - ◆ 确定主要原因
 - ◆ 制定对策
 - ◆ 实施对策
 - ◆ 效果验证
 - ◆ 巩固措施
 - ◆ 总结回顾
- 如何推动 QC 小组活动全面展开

3、 QC 小组活动成果

- QC 小组活动成果报告的整理
- 总结成果报告要注意的问题
- 发表成果时应注意的一些问题

4、 QC 小组活动的评审

- 评审的目的与基本要求
- 评审的原则
- 评审的标准
- 评审的方法