

QCC 品管圈

【课程背景】

市场竞争越来越激烈，而提高产品质量，持续降低企业管理成本，是企业致胜的关键因素。如何才能提高产品质量，持续降低企业管理成本，并且不必花费经理或工程师的大量时间？QCC 活动，充分发挥员工的潜能和创新能力，发扬团队合作精神，做到全员参与改善，达到提高企业竞争力的目的。

日本能从二战后的废墟上迅速崛起，屡创经济奇迹，很大程度上得益于他们独创的品管圈（QCC）活动。到 1966 年 4 月，日本就有超过 10,000 个品管圈，每个圈平均节约 2.4 万元，整体改善达 20 多亿美金。

在中国尽管有很多的企业在实施 QCC，但它的效果还未远远发挥出来，以下为期两天的 QCC 课程将通过大量的案例展示 QCC 是如何实现改善的，并通过学员身边的案例练习透彻掌握 QCC 实施的每个步骤。

【授课时长】

一至两天（6 至 12 小时）

【课程收益】

通过全员参与改善活动，树立正确的 QCC 活动改善理念。

掌握 QCC 活动开展的步骤和方法，并能独立开展 QCC 活动。

建立健全 QCC 活动持续改善体系。

通过 QCC 活动，提升中基层管理者改善现场、质量、效率、成本等的的能力。

通过全员参与，发掘并培养具备良好潜质的优秀骨干人员，促进基层人才培养。

【授课对象】

各部门经理/主管、工程师、技术员、基层班组长及骨干人员。

【课程特色】

讲授+演练+小组讨论法+学员发表+老师点评+案例分析等。

【课程大纲】

一、QCC 基本知识介绍

- 1、QCC 的起源
- 2、QC 小组的涵义
- 3、PDCA 循环
 - (1) P-计划
 - (2) D-实施
 - (3) C-检查
 - (4) A-改进
- 4、质量管理有关知识
 - (1) 质量
 - (2) 质量管理
 - (3) 全面质量管理
 - (4) 现场质量管理
- 5、全面质量管理的发展历程
- 6、QC 小组活动的组织
 - (1) 组建 QC 小组
 - (2) 明确组内分工
 - (3) 团队建设
 - (4) QC 小组活动常用的表格

二、QC 小组活动程序

- 1、常见的问题解决型活动程序
 - (1) 选择课题
 - (2) 现状调查
 - (3) 设定目标
 - (4) 分析原因
 - (5) 确定主要原因
 - (6) 制定对策
 - (7) 实施对策
 - (8) 检查效果
 - (9) 制定巩固措施
 - (10) 总结和下一步打算
- 2、指令性课题活动程序
 - (1) 选择课题
 - (2) 设定目标
 - (3) 可行性分析
 - (4) 分析原因
 - (5) 确定主要原因
 - (6) 制定对策
 - (7) 实施对策
 - (8) 检查效果
 - (9) 制定巩固措施
 - (10) 总结和下一步打算
- 3、创新型课题活动程序
 - (1) 选择课题
 - (2) 设定目标

- (3) 提出方案并确定最佳方案
- (4) 制定对策表
- (5) 按对策表实施
- (6) 确认效果
- (7) 标准化
- (8) 总结和今后打算

三、问题解决型 QC 小组课题活动实施要点

1、课题选择

- (1) 课题来源
- (2) 课题类型
- (3) 选题应注意的问题

2、现状调查

- (1) 现状调查的目的
- (2) 现状调查的作用
- (3) 如何做好现状调查
- (4) 现状调查的步骤

2、设定目标

- (1) 如何设定目标
- (2) 如何确定目标值
- (3) 设定目标常用的方法

4、分析原因

- (1) 如何分析原因
- (2) 分析原因常用的工具
- (3) 5MIE-人、机、料、法、环、测

5、确定主要原因

- (1) 确定主要原因的步骤
- (2) 常用的方法

6、制定对策

- (1) 制定对策的步骤
- (2) 严格区分两类对策：纠正和纠正措施

7、实施对策

- (1) 按对策表的要求逐一实施：递进的措施应逐一实施
- (2) 每个对策实施完成后要立即确认其目标是否达成
- (3) 对策实施应体现小组的努力程度和团队协作精神
- (4) 评价和修正采取的措施
- (5) 记录实施过程，展示小组活动的难易程度
- (6) 应用统计技术和管理手段实施对策
- (7) 碰到困难时，应认真分析，必要时重新制定对策或措施

8、检查效果

- (1) 课题的目标是否达成
- (2) 现状调查的结果是否有改善
- (3) 经济效益的计算
- (4) 无形效益的计算

9、制定巩固措施

- (1) 防止问题再发生应制订巩固措施
- (2) 新标准进行推广
- (3) 执行标准化
- (4) 就新制定的标准进行培训学习；
- (5) 建立保证严格遵守标准的质量责任制

10、总结及今后打算

四、创新型 QC 小组课题活动实施要点

1、选择课题与选择理由

2、优选方案

- (1) 提出几个总方案
- (2) 子方案的优选
- (3) 方案优选的方法

3、对策表

4、效果确认

- (1) 现场运行实施后确认目标是否达成；
- (2) 必要时，权威机构的确认。

5、标准化

- (1) 对已确认效果制定标准化
- (2) 标准化的内容：流程、标准、作业指导等

五、常用的统计工具

1、旧 QC 七大手法

- (1) 检查表
- (2) 柏拉图
- (3) 特性要因图
- (4) 控制图
- (5) 散布图
- (6) 直方图
- (7) 层化

2、新 QC 七大手法

- (1) 检查表
- (2) 亲和图法
- (3) 系统图法
- (4) 矩阵图法
- (5) PDPC 法
- (6) 箭线法
- (7) 矩阵数据解析图法

六、QCC 活动改善成果的发布、评审与激励

1、QC 成果的整理

2、QC 成果发布

3、评审 QC 成果的方法

4、如何建立有效的激励体系

5、优秀 QCC 成果分享

6、分享国内优秀 QCC 成果

- (1) 美的集团 QCC 品管圈活动月经典案例 1

- (2) 美的集团 QCC 品管圈活动月经典案例 2
- (3) 美的集团 QCC 品管圈活动月经典案例 3
- (4) 华为 QCC 品管圈案例