

# 《品管圈实务演练法》

课程主讲：陶树令 课时：2天

## 课程背景

戴明博士协助日本二战后的经济复苏，有非常惊人的成效，其中最成功的便是 QCC（品管圈），从 QCC 又延伸展开有提案制度、QC 七手法、5S 活动，从 QCC 往上升华有 QC 工程表、QFD、精益生产…等，QCC 在日本初期推出之际，都是员工自动自发，不拿加班费，加班加点地学习和改善，所以日本战后的经济复苏不是偶然的，是全员全民全国拼斗出来的，勉励有志青年努力自学。

QCC表现在尊重人性，使人在工作上有机会激发潜在智慧和创造力，透过群策群力，相互教育增进团队和谐，产生共同愿景，使企业永继灿烂经营，QCC是一种最好的团队学习活动。

## 课程收益

1. 品管圈活动介绍:让学员了解何谓品管圈?如何动作圈会?圈会的精神,作法,目标,编组登记,在这章中,都会一一介绍,使得圈会的效益不致于「落空」,流于形式.
2. 如何提出现场的问题点:
  - 2.1 通常,问题的本身并不是问题点,它也许只是一个现象,例如:头痛本身并不是问题点,它可能是高血压引起,也可能是感冒引起,问题的本身尚在潜伏中.所以,本课程指导学员如何透过五五法(或称 5 个 WHY 法)来阐述现象→问题→原因→根本原因→对策等的连锁应.
  - 2.2 本课程同时也会指导学员如何把现场问题点提出来的一些具体步骤,以及这些步骤的重点,做法,包括了:
    - A. 维持与改善(改正与改进)的差异与互动.
    - B. 现场问题点的针对性描述方法.
    - C. 提出问题点的要领.

D. 圈会活动题目如何决定.

E. 问题点一览表如何制作,如何使用.

F. 圈会活动题目选定的理由,以及选题理由的做法.

G. 指导学员如何做好阶段活动的目标以及最终的目标.主要的是,如何把品质要素转换成量化的品质特性的过程.

最后,指导学员如何以特图或其它更细部的工具或方法,来安排合理的进度

## 培训方式

1. 电化教学
2. 案例说明
3. 演练及讨论
4. Q&A 及意见交流
5. 测验(课前与课后)

## 适合对象

各部门的各阶层全体员工

## 授课时数

1. 本课程培训: 14 小时
2. 圈员, 圈长及干部培训: 另议
3. 品管圈活动辅导: 诊断后规划

## 课程目标

依QC-STORY程序,将每次圈会实施要点,所用QC手法,教育内容及实际演练做深入浅出的介绍,并纳入厂史资料库使有意推行品管圈活动之团体,能在最短时间,协助解决推行上的瓶颈,并建立永久性的资料的库,使企业文化,品质活动,品质持续改善能成为永续的日常活动,日日新,苟日新,日新月异,永无止境地创新进步与成长,领先同业。本课程规划为12个步骤。

## 培训大纲

### 1. 品管圈活动介绍

1.1 何谓品管圈

1.2 品管圈的精神作业目标

### 2. 如何提出现场的问题点

2.1 维持与改善

2.2 现场问题法

- 2.3 提出问题的要领
- 2.4 活动题目的决定
- 2.5 问题一览表的作成
- 2.6 活动题目选定理由
- 2.7 活动目标的决定
- 2.8 活动计划之拟定

### 3. 决定影响问题点的要因

- 3.1 何谓特性要因图
- 3.2 特性要因图的书法
- 3.3 特性要因图的用途
- 3.4 特性要因图的特点
- 3.5 何谓脑力激荡术
- 3.6 脑力激荡术的四大原则
- 3.7 脑力激荡术的实施
- 3.8 脑力激荡术的效果

### 4. 如何把握问特性要因图的题点的事实及观察现场

- 4.1 把握事实观察现场
- 4.2 何谓查检表
- 4.3 查检表的特征
- 4.4 设计查检表的要点
- 4.5 查检表的种类
- 4.6 设计查检表时须先考虑事项
- 4.7 查检表的设计步骤
- 4.8 设计查检表时应注意事项

### 5. 了解事实状况—收集数据

- 5.1 收集数据的重要性
- 5.2 收集数据的目的
- 5.3 表示作业结果的数据
- 5.4 表示原因的状态或条件的数据
- 5.5 数据的种类
- 5.6 收集数据的步骤
- 5.7 收集数据应注意事项

### 6. 如何把握影响问题点的重要要因

- 6.1 把握重要要因
- 6.2 何谓柏拉图
- 6.3 柏拉图的作法
- 6.4 柏拉图分析的要领
- 6.5 何谓直方图
- 6.6 直方图的作法
- 6.7 何谓层别法
- 6.8 层别法的要领

### 7. 如何提出解决问题的对策

- 7.1 改善的观念
- 7.2 提出对策的想法
- 7.3 提出对策的步骤
- 7.4 提出对策应注意事项
- 7.5 整理改善对策
- 7.6 提出对策的技巧
- 7.7 对策实施计划的拟定
- 7.8 对策实施计划书

### 8. 对策之实施

- 8.1 改善对策之试行
- 8.2 改善对策之检讨
- 8.3 实施改善对策之要领
- 8.4 实施改善对策之注意事项
- 8.5 何谓提案制度
- 8.5 提案制度的目的
- 8.7 提案的范围
- 8.8 品管圈圈会的提案风气

### 9. 效果确认及推移图使用注意事项

- 9.1 效果确认的目的
- 9.2 效果确认之先决条件
- 9.3 确认效果的要领
- 9.4 确认效果应注意事项
- 9.5 何谓推移图
- 9.6 推移图之制作方法
- 9.7 推移图之种类
- 9.8 效果确认及推移图使用注意事项

## **10. 标准化与维持效果**

- 10.1 维持效果的重要
- 10.2 何谓标准化
- 10.3 标准化的目的
- 10.4 标准化体系
- 10.5 标准分类
- 10.6 拟定标准书应注意事项
- 10.7 品管圈活动与标准化
- 10.8 作业标准的入改订

## **11. 成果如何比较及资料整理**

- 11.1 成果比较的意义
- 11.2 成果比较的要领
- 11.3 有形成果比较的主要项目
- 11.4 有形成果的计算
- 11.5 无形成果的比较
- 11.6 成果比较表示方式
- 11.7 整理成果报告书的目的
- 11.8 成果报告书的内容

## **12. 发表与交流 (Q&A)**