

QC 小组质量管理

课程背景：

QC 质量管理作为基层班组活动中最为常见和最为广泛的一项质量管理活动，从产生到发展到壮大经历了几十年的历程，现在依然作为广大企业基层质量管理的最重要的方法。QC 活动最终目的是提高人的素质，QC 的宗旨是调动人的积极性，充分发挥人的无限能力，创造尊重人，充满生气和活力的工作环境；有助于改善和提高企业素质。通过 QC 活动成果的取得，从而实现广大 QC 成员的自我价值，激发广大职工的积极性和创造性，对推动企业文化起到积极作用。

本课程围绕 QC 质量管理近年来不断变化，不断改革的新趋势，对 QC 质量管理新老七种工具的用法进行了系统的讲解。并结合企业具体情况进行现场的发布演练指导和模拟统计。课程理论与实操同步，对学员的实践能力会有很大的提升。

课程收益：

- 掌握 QC 的基本概念和基层活动要领
- 掌握新七种工具的用法和应用
- 掌握老七种工具的用法和应用
- 新老七种工具优劣性质分析
- QC 质量管理发布流程及发布注意事项
- 问题解决型 QC 成果与创新型 QC 成果的异同之处

课程时间：2 天，6 小时/天

课程对象：基层班组成员、QC 专兼职人员、生产和质量主管及工程师、项目主管、项目工程师、生产现场技术支持、人员和班组长、质检员等

课程方式：讲师讲授+案例研讨+动手操作+现场演练等

课程大纲

第一讲：QC 活动的概况

引言：管理在企业中的作用

启示：田忌赛马

1. QC 小组概述
2. QC 小组的组建
3. QC 小组的活动
4. QC 小组活动成果
5. QC 小组活动成果的评审与激励

第二讲：QC 质量管理活动中老七种工具的使用技术及应用

一、层别法

1. 层别法概述

- 1) 何谓层别法？

练习：提问与回答老师问题

- 2) 层别法的作用

2. 层别法应用

- 1) 层别法的应用步骤与主要要点
- 2) 层别法的应用示图

- 3) 实际案例示范
- 4) 应用注意事项

二、调查表法

1. 检查表概述

- 1) 何谓检查表？

思考练习：提问与回答老师问题

- 2) 引导学员回忆工作中使用该工具的情况

2. 检查表的类型

3. 检查表的作用

- 1) 检查表应用
- 2) 检查表的制作步骤与要点
- 3) 检查表的应用领域

三、柏拉图法

1. 柏拉图概述

- 1) 何谓柏拉图/发展历史

练习：提问与回答老师问题

- 2) 柏拉图与二八大法则

2. 柏拉图应用

- 1) 如何应用柏拉图聚焦问题
- 2) 柏拉图制作要点与注意事项（结合 excel）

案例研究：绘制柏拉图

四、因果图法

1. 因果图概述

- 1) 何谓因果图？

练习：提问与回答老师问题

- 2) 功能分类

2. 因果图应用

- 1) 如何找因果图要解决的问题
- 2) 因果图制作要点与注意事项
- 3) 因果图与流程图及 5why 法灵活应用

五、相关图法（散布图法）

1. 散布图概述

- 1) 何谓散布图
- 2) 散布图的作用
- 3) 几种常见的散布图

2. 散布图应用

- 1) 散布图的绘制（结合 EXCEL）
- 2) 巧用散布图确定问题要因

案例研究：绘制散布图

五、直方图法

1. 直方图概述

- 1) 何谓直方图？
- 2) 直方图的作用

2. 直方图的应用

- 1) 直方图的制作步骤与要点（Excel/原理讲解）
- 2) 妙用直方图剖析问题

案例研究：绘制直方图

七、控制图法

1. 控制图概述

- 1) 何为管制图？
- 2) 控制图的作用
- 3) 调查学员企业使用控制图状况

2. 控制图的应用

- 1) P 控制图
- 2) 控制图的判定方法

第三讲：QC 质量管理活动中新七种工具的使用技术及应用

一、头脑风暴法

1. 头脑风暴法的由来和定义
2. 头脑风暴法的组织形式

二、系统图（树图）

1. 系统图概述

- 1) 何谓系统图？
- 2) 系统图的适用范围
- 3) 系统图的逻辑和类别

2. 系统图应用

- 1) 系统图的做法
- 2) 系统图在功能分析方面的应用

案例研究：用系统图分析问题

三、过程决策分析图（PDPC 法）

1. PDPC 法概述

- 1) 何谓 PDPC 法？
- 2) PDPC 法的应用范围和分类

2. PDPC 法应用

- 1) PDPC 法的应用案例
- 2) PDPC 法的制作方法

四、网络图（箭条图、CPM 关键路径法）

1. 箭形图概述

- 1) 何谓箭形图？
- 2) 理解箭形图的适用范围
- 3) 箭形图的特点

2. 箭形图应用

- 1) 箭形图的作图规则
- 2) 箭形图的应用符号

五、矩阵图

1. 矩阵数据解析法概述

- 1) 何为矩阵数据解析法
- 2) 使用方法和适用范围

2. 矩阵数据解析法应用

- 1) 矩阵数据解析法的原理
- 2) 矩阵数据解析法的运算公式

六、亲和图（KJ 法或 A 型图解法）

1. 亲和图概述

- 1) 何谓亲和图？
- 2) 适用范围
- 3) 亲和图的类型

2. 检查表应用

- 1) 亲和图的制作步骤与要点
- 2) 如何判定亲和性

实际案例演练：如何找个好妻子？

七、关联图

1. 关联图概述

- 1) 何谓关联图？
- 2) 关联图的适用范围和图例

2. 关联图应用

- 1) 关联图的应用步骤与要点
- 2) 关联图的判读方法
- 3) 关联图的种类和巧用

练习：为何存不到钱？

第四讲：QC发布的技巧与要领

一、发布稿的撰写

1. 发布稿的形式
2. 发布稿内容的选编
3. 发布稿措辞要求

二、发布时注意事项

1. 着装要求
2. 语言要求
3. 形式要求
4. 时间要求
5. 内容要求

三、发布形式的选择和注意事项

1. 专业性
2. 独特性
3. 创新性

四、如何提高发布效果

现场互动：发布演练与点评

课程总结