

# 活用 QC 七大手法有效解决现场问题

## 课程培训大纲

### 培训目的:

通过本课程的学习,使学员能熟练运用 PDCA 系统解决问题的方法和 QC 工具永久性地解决现场质量问题。

### 培训对象:

采购管理、产品设计、工艺开发、设备工装、计量检验、生产现场、班组长等人员。

### 培训课程内容

#### 一、背景知识

1. 戴明和他对品质管理所做的贡献
2. 系统改善方法分类
3. PDCA 循环及其特点
4. 什么是 QC 工具
5. 实用 QC 工具概述
6. QC 工具运用的时机

#### 二、PDCA 系统解决问题的步骤

PDCA 系统解决问题的方法

1. 现场解决问题的误区
2. 系统解决问题的方法

#### 三、PDCA 循环的四个阶段八个步骤与实施要点

**步骤 1. 分析现状,找出存在的质量问题**

1.1 确认问题——问题陈述、5W1H、流程图

1.2 收集和整理数据——数据收集计划、检查表、排列图、控制图、直方图、流程图、其他图形

1.3 设定目标和测量方法——头脑风暴、排列图、因果图、散布图、5 why's

## 步骤 2. 分析产生质量问题的各种原因或影响因素

2.1 寻找可能的影响因素并验证

本步骤质量工具：头脑风暴、排列图、因果图、散布图、5 why's

## 步骤 3. 找出影响质量的主要因素

3.1 比较并选择主要的、直接的影响因素

本步骤质量工具：排列图、散布图、关联图/亲和图、矩阵图、实验设计法

## 步骤 4. 针对质量问题的主要因素，制定措施，提出行动计划

4.1 寻找可能的解决方法——头脑风暴和投票法

4.2 测试并选择——数据收集、散布图、决策矩阵

4.3 提出行动计划和相应的资源——行动计划、甘特图

## 步骤 5. 实施行动计划

5.1 按照既定的计划执行措施 (协调和跟进)

5.2 收集数据

本步骤质量工具：行动计划、甘特图

## 步骤 6. 评估结果 (分析数据)

6.1 结果同目标相符吗?

6.2 每项措施的有效性如何?

6.3 哪里还存在着距离?

6.4 我们学到了什么?

本步骤质量工具：所有的相关图表、5 why

## 步骤 7. 标准化和进一步推广

- 7.1 采取措施以保证长期的有效性
- 7.2 将新规则文件化：设定程序和衡量方法
- 7.3 分享成果
- 7.4 重复解决方法 (交流好的经验)

**步骤 8. 提出这一循环尚未解决的问题，把它们转到下一个 PDCA 循环**

- 8.1 总结这一 PDCA 循环中尚未解决的问题，把它们转到下一个 PDCA 循环

#### **四、PDCA 循环及管理改善**

- QC 意识的形成
- 管理改善分类
- 管理者的职责
- 管理改善的基本程序
- 管理改善的障碍
- PDCA 管理的“五种精神”

#### **五、解决问题方法 G8D 简介**

G8D 与 PDCA 系统解决问题的方法的区别