

QCC 品管圈实务培训

讲师：赵又德

【课程背景】：

找不到问题在哪里，碰到质量问题无从下手，病急乱投医，企业遇到质量问题该如何应对？本课程将讲授一种被业界广为认可的品质管理的运作机制 - QCC（质量改进小组/品管圈），详细阐述品管小组[团队建设](#)、运作流程，同时也把解决问题的工具与结构化的步骤进行有机的整合，从而构架完整的 QCC 团队问题分析与解决方案。通过课堂上大量的有针对性的练习，学员能够在最短的时间内迅速掌握 QCC 品管圈运作的精神，能极大的改善问题分析与解决的能力，并在实践中及时有效的解决企业面临问题，培训效果立竿见影！

【课程收益】：

- 了解 QCC 品管圈的运作体系和流程
- 能够利用 QCC 品管圈方式来解决实际问题
- 识别并能正确应用解决问题的常用工具
- 获得解决问题所需的知识和技巧
- 明确解决问题的结构化方法
- 掌握应用查检表收集质量问题证据
- 掌握应用柏拉图抓住质量问题重点
- 掌握应用 5WHY 及鱼骨图分析法追查质量问题原因
- 掌握应用直方图了解质量分布的规律及变异问题
- 掌握应用控制图判定质量问题的稳定性
- 掌握应用层别法发现质量问题的新的层面

【学员对象】：

QC 人员、持续改进小组人员、基础管理人员；解决问题人员等

【课程时间】：

1天

【课程大纲】：

第 1 讲：QCC 品管圈概述

1. 企业在推行 QCC 品管圈活动通常碰到的困难分析
2. 各类人员对推行 QCC 品管圈活动可能的消极心态分析
3. 推行 QCC 品管圈活动给企业带来的功效分析

第 2 讲：QCC 品管圈活动的建立

1. QCC 品管圈活动的基本概念
2. QCC 品管圈活动如何编组
3. QCC 品管圈圈长、圈名的产生
4. QCC 品管圈的登记
5. 如何开好 QCC 品管圈圈会
6. 【小组演练】：成立 QCC 品管圈并登记

第 3 讲：提出现场的问题点，决定活动主题

1. 如何寻找、发现现场问题点
2. 如何决定活动主题
3. 如何制订活动计划表
4. 【小组演练】：讨论活动主题并制订活动计划

第 4 讲：把握影响问题点的要因

1. 何谓特性要因图？
2. 如何画特性要因图？
3. 如何结合脑力激荡法及 5Why 分析法画特性要因图？

4. 【小组演练】：根据所选主题，应用脑力激荡法及 5Why 分析法画特性要因图

第 5 讲：收集数据，把握事实

1. 什么是查检表？
2. 设计查检表是，预先考虑的事项
3. 如何设计查检表？
4. 设计查检表时，应注意事项
5. 收集数据的步骤
6. 【小组演练】：设计一张查检表

第 6 讲：把握影响问题点的主要要因

1. 把握主要要因
2. 柏拉图（要点、特征、制作步骤、注意事项、用途、要领）
3. 直方图（制作步骤、看法及使用方法）
4. 层别法（步骤、要领）
5. 【小组演练】：制作一张柏拉图
6. 【小组演练】：对某查检表进行层别

第 7 讲：提出解决问题的对策

1. 改善的观念及方法
2. 提出改善的各种技巧（列举法、5W1H、4M 法、“三多”原则、愚巧法等

第 8 讲：对策实施，效果确认，成果报告，发表与交流

1. 对策实施计划

2. 效果确认
3. 标准化制订
4. 成果资料整理、报告
5. 发表与交流
6. 图表制作方法、技巧

【综合案例分析】：某公司解决某质量问题之全过程实例分析