

# QC小组操作实务及现场发布技巧大纲

## 【课程名称】

### 《QC小组操作实务及现场发布技巧》

## 【课程背景】

进入21世纪，企业越来越重视质量，以质取胜是现代企业发展的战略举措，也是未来企业发展的必然趋势，为了把全面质量管理的理念贯穿到基层员工，激发基层员工的创造性、积极性和潜能，各企业纷纷导入QC小组，开展QC小组这一群众性的质量改进活动。

QC小组是最有效的质量改进方法之一，既简单又实用，为企业快速提升质量水平奠定基础，为此，让基层员工系统学习QC小组专业知识，掌握QC管理、QC小组的基础理论知识，理解质量管理常用的7种工具的基本概念及QC小组活动的基本程序并会运用质量工具来改善质量，掌握QC小组报告的撰写及现场发布技巧就成为基层员工迫切的需求，为此，李见明老师开发出了《QC小组操作实务及现场发布技巧》的课程，以适应基层员工改进质量需要，满足需求。

## 【课程目标】

通过培训，掌握QC管理、QC小组的基础理论知识，理解质量管理7种工具的基本概念；熟悉传统QC七大工具培训手法的数据收集、特性及应用；明晰QC小组的活动程序等内容；掌握QC小组报告的撰写及现场发布技巧。

## 【培训对象】

质量管理人员、基层管理人员、工程师、一线员工

## 【培训天数】

1-2天(根据客户的需求而定)

## 【培训方式】

讲授、互动、案例分享、小组讨论、练习、点评、视频观看

## 【课程大纲】

### 一、QC小组基本知识

- QC小组作用与定位
- QC小组活动宗旨
- QC小组发展方向
- QC小组活动特点
- QC小组解决课题所涉及的管理技术

## 二、QC小组解决问题的基本方法

- 基础准备：数据与图表
  - 何谓数据
  - 运用数据应注意事项
  - 数据的种类
  - 几种简易图表得制作
  - 简易图表制作注意事项
- 方法一：层别法方法
  - 层别法定义
  - 分层方法
  - 分层注意事项
- 方法二：检查表方法
  - 检查表定义和特点
  - 检查表分类
  - 检查表制作方法
  - 练习：检查表制作与分析
- 方法三：柏拉图方法
  - 柏拉图定义和特点
  - 柏拉图制作方法
  - 柏拉图制作注意事项
  - 柏拉图使用时机
  - 柏拉图适应对象

- 实战练习：根据已知数据制作柏拉图
- 方法四：因果图方法
  - 因果图定义和特点
  - 因果图制作方法
  - 探讨原因的头脑风暴
  - 因果图制作注意事项
  - 因果图如何使用？
  - 实战练习：智能终端损坏率过高进行因果分析
  - 实战练习：话务质量持续下降的原因分析
- 方法五：散点图方法
  - 散点图定义和目的
  - 散点图制作方法
  - 散点图相关性判断
  - 制作散点图注意事项
- 方法六：直方图
  - 直方图定义及术语
  - 直方图制作方法
  - 实战练习：根据话务数据制作直方图
  - 实战练习：根据用户投诉原因数据制作直方图
  - 直方图使用方法
- 方法七：控制图方法
  - 控制图的定义和作用
  - 控制图分类
  - 控制图的应用
  - 实战练习：根据功能手机/智能手机数据绘制控制图
  - 控制图制作注意事项

### 三、QC小组的活动程序

- 选题方面的目的、要求与范围
- 确定目标值
- 调查现状
- 分析原因
- 找出主要原因
- 制定措施
- 实施措施
- 检查效果
- 制定巩固措施
- 分析遗留问题
- 总结成果资料

#### 四、QC小组报告撰写及现场发布技巧

- QC小组活动成果整理的目的：
- QC小组活动成果报告的形式：
- QC小组活动成果整理的步骤：
- QC小组活动成果报告的基本框架
- QC成果报告的编写要点
- QC成果报告的图片来源举例
- QC成果报告编写的常见问题
- QC成果报告编写成功的标志
- QC小组成果报告（PPT）示例展示
- 为什么要进行QC小组成果发布
- QC小组发布的形式
- QC小组发布的受众有哪些
- 现场发布技巧
- 现场发布注意事项
- QC小组发布视频观看

- 小结及练习

**【培训老师】**

**李见明老师** (李见明老师介绍另附或百度李见明QQ:564929688)