
QRQC 与问题解决 课程大纲

课程简介：

本课程共 2 天（14 小时），将介绍 QRQC（快速反应与质量控制）和问题解决的内容。

对于所出现的问题，我们需要做到如下两点：

- 1) 快速反应，在最短的时间内遏制问题的扩散，及时止损；
- 2) 寻找根因，对因下药，彻底解决，以绝后患！

与其他的问题解决方法相比，QRQC 给出了体系化的问题解决机制，如，问题的层级划分、管理层和一线员工的参与、主观经验主义的克星三现主义的理念与方法，以及逻辑化、简洁化、可视化的问题解决进程表达与展示看板等。

在本课程中，增加了不同类型问题的基本解决逻辑与方法的综合介绍，精讲所推荐的 QRQC 核心工具，还以多个案例对这些工具之间的组合运用给出了详尽的讲解。

本课程澄清了业界存在的大量的工具运用的误区，给出了非常接地气的、实用的改进！而且老师将分享一部分高效实用的谢宁 DOE 工具，以及 TRIZ 创新理论和它的部分工具。

该课程本着理念为先和务实至上的精神，设计了情境模拟练习，并且通过结合客户实际生产过程，给出流程上的专门建议，并可以使用客户的实际案例给出分析工具的选用和使用方法。这需要在课程开始之前，请客户准备相应的问题案例，以在课堂上进行实操演练。

本课程适用于所有制造型企业，甚至非制造业的问题快速反应和解决！适合于工艺技术、设备管理、质量、生产班组长等等不同职能的人员学习。

课程大纲：

第一部分：QRQC 的基本理念（1 个小时）

-
- 1、何谓快速反应(QR)?何谓有效解决(QC)?
 - 2、三现主义 (SAN GEN SHUGI) 的理念与实施方法
 - 3、一线员工如何主动参与 QRQC 活动
 - 4、管理(领导)层如何支持 QRQC 和问题解决
 - 5、QRQC 是跨职能的团队行动
 - 6、QRQC 是多层级的活动

第二部分 QRQC 的管理流程 (4 个小时)

- 1、QRQC 团队的构建与运作
 - 1) QRQC 团队的架构
 - 2) 团队的构成和建立: 级别、角色、职责、要求
 - 3) QRQC 问题的分类/分级
 - 4) QRQC 流程的运作:
 - 不同级别 QRQC 问题的触发
 - 不同级别 QRQC 问题的看板内容
 - 首次小组会议、周期性会议(小组、厂级)的地点、程序、议题、时限的规范要求
 - QRQC 问题的升级机制
- 2、情境模拟练习: 如何构建 QRQC 团队、如何展开问题分析及后续任务的分配

第三部分 问题解决的基本逻辑与方法 (3 个小时)

- 1、简单问题的逻辑步骤
- 2、复杂问题: 以 8D 步骤为基础的不同复杂问题解决流程的介绍
- 3、疑难问题: 典型的疑难问题简介, QRQC 能为疑难问题做些什么?

4、QRQC 可引用的先进逻辑与方法：

- 矛盾问题：TRIZ 方法与工具简介及案例分析
- 系统化方法及案例分析（包含 TRIZ 多屏幕法）
- “第一性原理”在问题解决上的应用（案例分析）

第四部分 问题解决的核心工具（6 个小时）

1、QRQC 核心工具纵览：不同分析阶段所推荐的典型工具

2、问题描述的利器-5W2H 与 IS/ISNOT 的结合运用（全方位，客观，找准问题解决的最原始的发端和方向！）（案例分析与练习）

3、你真的会围堵隔离吗？（案例分析）

- 如何充分利用批次信息和追溯信息
- 如何制定筛选的方法

4、定位工具之流程图法（案例分析：从 5W2H 到可疑过程）

5、定位工具之多变量分析（案例分析：如何从时空分析中找出问题的症结所在？）

6、定位工具之部件/变量搜索（你真的会做交换试验吗？）

7、定位工具之集中图（案例分析）

8、原因分析之鱼骨图（案例分析，系列颠覆性的误区纠正，使你的鱼骨图简洁、实用、有依据！）

- 基本变量及其影响典型的影响因素（制造过程、检测过程）
- 使用鱼骨图的时机，如何利用 5W2H 和定位工具的输出信息
- 使用鱼骨图前需要准备的文件（规范、计划、记录）
- 鱼骨图分析的逻辑导引及使用指导

9、原因的验证与确认

- 为什么要先进行差异性确认？（颠覆性的常见误区纠正！）

-
- 为什么要进行因果确认（再现性验证）？幸存者偏差与相关非因果案例展示
 - 如何进行再现性验证？不能进行验证时怎么办？（案例分析）

10、根本原因分析的利器：3-leg 5WHY（系列案例分析）

- 5WHY 的基本逻辑
- 何时使用 5WHY？如何与其他工具配合使用？
- 5WHY 分析如何不遗漏原因？
- 到底应当问多少个 WHY？如何衡量？
- 5WHY 的三个维度及案例分析
- 如何使 5WHY 分析简洁、高效？三现主义在 5WHY 分析过程中的完美体现！
- 根本原因的验证与确认

11、纠正（永久）措施

- 措施有效性分级
- 措施制定和选择时所要考虑的因素
- 措施的执行
- 措施的有效性验证：从何处获取数据，如何定义问题关闭的时间？（样本量的知识）
- 标准化与经验教训的总结（总结的层次）

12、QRQC 总结