

# QCC 品管圈课程大纲

## 课程背景

- ◆日本能从二战后的废墟上迅速崛起，屡创经济奇迹，很大程度上得益于他们独创的品管圈（QCC）活动。到 1966 年 4 月，日本就有超过 10,000 个品管圈，每个圈平均节约 2.4 万元，整体改善达 20 多亿美金。
- ◆市场竞争越来越激烈，而提高产品质量，持续降低企业管理成本，是企业致胜的关键因素。如何才能提高产品质量，持续降低企业管理成本，并且不必花费经理或工程师的大量时间？QCC 活动，充分发挥员工的潜能和创新能力，发扬团队合作精神，做到全员参与改善，达到提高企业竞争力的目的。
- ◆在中国尽管有很多的企业在实施 QCC，但它的效果还未远远发挥出来，以下为期两天的 QCC 课程将通过大量的案例展示 QCC 是如何实现改善的，并通过学员身边的案例练习透彻掌握 QCC 实施的每个步骤。

## 课程收益

- ◆通过全员参与改善活动，树立正确的 QCC 活动改善理念。
- ◆掌握 QCC 活动开展的步骤和方法，并能独立开展 QCC 活动。
- ◆建立健全 QCC 活动持续改善体系。
- ◆通过 QCC 活动，提升中基层管理者改善现场、质量、效率、成本等的能力。
- ◆通过全员参与，发掘并培养具备良好潜质的优秀骨干人员，促进基层人才培养。

## 课程对象

各部门经理/主管、工程师、技术员、基层班组长及骨干员工。

## 课程形式

老师讲授，情景演练，小组讨论，案例分析，视频教学，角色演练，现场诊断，学员分享，老师点评等。

## 培训时长

一至两天（6 至 12 小时）

## 课程大纲

### 一、QCC 基本知识介绍

- 1、QCC 的起源
- 2、QC 小组的涵义
- 3、PDCA 循环
  - (1) P-计划
  - (2) D-实施
  - (3) C-检查
  - (4) A-改进
- 4、质量管理有关知识
  - (1) 质量
  - (2) 质量管理
  - (3) 全面质量管理
  - (4) 现场质量管理
- 5、全面质量管理的发展历程
- 6、QC 小组活动的组织
  - (1) 组建 QC 小组
  - (2) 明确组内分工

- (3) 团队建设
- (4) QC 小组活动常用的表格

## 二、QC 小组活动程序

### 1、常见的问题解决型活动程序

- (1) 选择课题
- (2) 现状调查
- (3) 设定目标
- (4) 分析原因
- (5) 确定主要原因
- (6) 制定对策
- (7) 实施对策
- (8) 检查效果
- (9) 制定巩固措施
- (10) 总结和下一步打算

### 2、指令性课题活动程序

- (1) 选择课题
- (2) 设定目标
- (3) 可行性分析
- (4) 分析原因
- (5) 确定主要原因
- (6) 制定对策
- (7) 实施对策
- (8) 检查效果
- (9) 制定巩固措施
- (10) 总结和下一步打算

### 3、创新型课题活动程序

- (1) 选择课题
- (2) 设定目标
- (3) 提出方案并确定最佳方案
- (4) 制定对策表
- (5) 按对策表实施
- (6) 确认效果
- (7) 标准化
- (8) 总结和今后打算

## 三、问题解决型 QC 小组课题活动实施要点

### 1、课题选择

- (1) 课题来源
- (2) 课题类型
- (3) 选题应注意的问题

### 2、现状调查

- (1) 现状调查的目的
- (2) 现状调查的作用
- (3) 如何做好现状调查
- (4) 现状调查的步骤

### 2、设定目标

- (1) 如何设定目标
- (2) 如何确定目标值

- (3) 设定目标常用的方法
- 4、分析原因
  - (1) 如何分析原因
  - (2) 分析原因常用的工具
  - (3) 5MIE-人、机、料、法、环、测
- 5、确定主要原因
  - (1) 确定主要原因的步骤
  - (2) 常用的方法
- 6、制定对策
  - (1) 制定对策的步骤
  - (2) 严格区分两类对策：纠正和纠正措施
- 7、实施对策
  - (1) 按对策表的要求逐一实施：递进的措施应逐一实施
  - (2) 每个对策实施完成后要立即确认其目标是否达成
  - (3) 对策实施应体现小组的努力程度和团队协作精神
  - (4) 评价和修正采取的措施
  - (5) 记录实施过程，展示小组活动的难易程度
  - (6) 应用统计技术和管理手段实施对策
  - (7) 碰到困难时，应认真分析，必要时重新制定对策或措施
- 8、检查效果
  - (1) 课题的目标是否达成
  - (2) 现状调查的结果是否有改善
  - (3) 经济效益的计算
  - (4) 无形效益的计算
- 9、制定巩固措施
  - (1) 防止问题再发生应制订巩固措施
  - (2) 新标准进行推广
  - (3) 执行标准化
  - (4) 就新制定的标准进行培训学习；
  - (5) 建立保证严格遵守标准的质量责任制
- 10、总结及今后打算

#### 四、创新型 QC 小组课题活动实施要点

- 1、选择课题与选择理由
- 2、优选方案
  - (1) 提出几个总方案
  - (2) 子方案的优选
  - (3) 方案优选的方法
- 3、对策表
- 4、效果确认
  - (1) 现场运行实施后确认目标是否达成；
  - (2) 必要时，权威机构的确认。
- 5、标准化
  - (1) 对已确认效果制定标准化
  - (2) 标准化的内容：流程、标准、作业指导等

#### 五、常用的统计工具

- 1、旧 QC 七大手法
  - (1) 检查表

- (2) 柏拉图
- (3) 特性要因图
- (4) 控制图
- (5) 散布图
- (6) 直方图
- (7) 层化

## 2、新 QC 七大手法

- (1) 检查表
- (2) 亲和图法
- (3) 系统图法
- (4) 矩阵图法
- (5) PDPC 法
- (6) 箭线法
- (7) 矩阵数据解析图法

## 3、其他工具

- (1) 头脑风暴法
- (2) 5WHY
- (3) 5W2H
- (4) 简易图表
- (5) 正交实验设计
- (6) 优选法
- (7) 水平对比法

## 六、QCC 活动改善成果的发布、评审与激励

### 1、QC 成果的整理

### 2、QC 成果发布

### 3、评审 QC 成果的方法

### 4、如何建立有效的激励体系

### 5、优秀 QCC 成果分享

### 6、分享国内优秀 QCC 成果

- (1) 美的集团 QCC 品管圈活动月经典案例
- (2) 中国移动 QCC 品管圈经典案例
- (3) 某石油公司 QCC 品管圈经典案例
- (4) 华为 QCC 品管圈经典案例