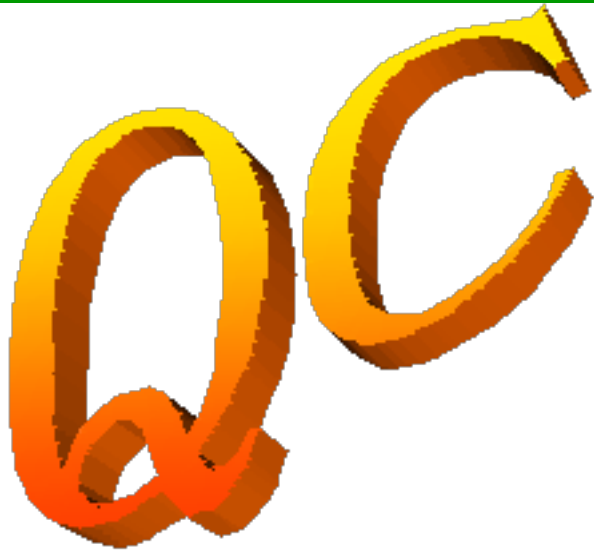


QC小组活动培训

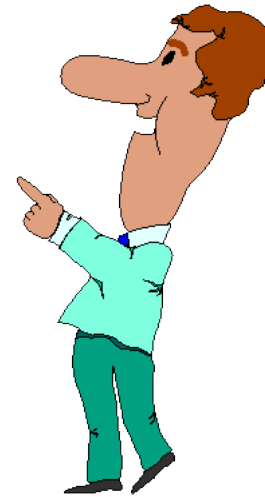
一、QC小组概述



QC是英文Quality Control的缩写，中文“质量控制”。其在ISO9000:2005的定义是“**质量管理的一部分**，致力于满足质量要求”。

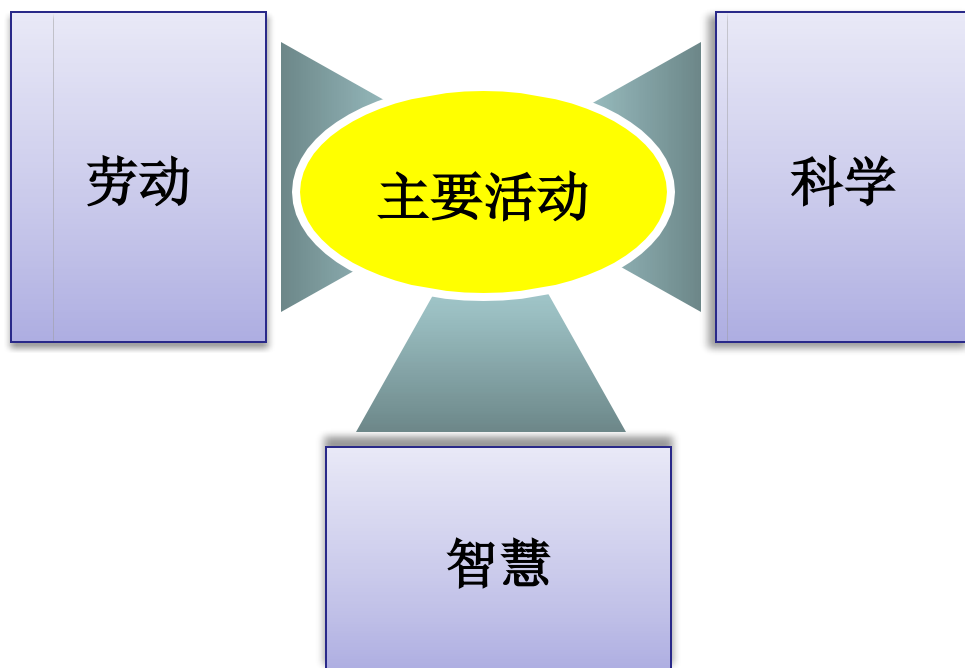
全面质量管理特点：

- 1、以顾客为中心。
- 2、全员参加的质量管理。
- 3、全过程的质量管理。
- 4、运用多种科学方法的质量管理。
- 5、强调持续改进。



一、QC小组概述

1、QC小组的概念



QC小组活动是一种致力于在工作质量、方法和效率等方面的“小集团”改进活动。组织者需尽全力鼓舞士气，使QC小组活动成为组织内最为活跃、最成效的一种质量改进活动

学习、实践、创新平台

一、QC小组

2、QC小组的主要活动

学习

QC小组活动是一种让员工吸收新知识、灵活运用老知识、发挥创造力和潜能的活动。

小组成员要转变意识，学习质量管理的相关知识（程序、工具、方法），学习专业技术知识。

会议

会议是小组活动的重要形式，包括定期和随机的。

选择小组活动课题，讨论课题进展情况，研究问题解决的方法方案、试验结果。

通过交流，集思广益、启发思路、改革创新，对完成课题进行总结等。

实践

小组各成员根据活动计划和职责分工，结合自身特长，完成各项改进任务，包括试验、测试、研制工具、技术攻关、参数调整等，记录各种变化规律、结果，从中发现问题，寻找改进途径。

小组要灵活运用各种方法，提升专业技术和理论水平，丰富知识，提高能力，取得改进效果。

团队建设

QC小组是为着共同的目标自愿走到一起来的。小组的各项活动都需要团队成员共同努力。成员间的友谊、信任、配合和支持尤为重要。

一个和谐的团队会激发很多灵感，往往会带来1+1》2的效果

一、QC小组概述

3、QC小组的性质和特点

(1) 性质

是企业中群众性质量管理活动的一种有效的组织形式，是职工参加企业民主管理的经验同现代科学管理方法相结合的产物，可开发潜能，为企业创造价值的同时实现自我价值。

(2) 特点

- ①明显的自主性
- ②广泛的群众性
- ③高度的民主性
- ④严密的科学性

一、QC小组概述

4、QC小组的宗旨和作用

宗旨

- ①提高职工素质，激发职工的积极性和创造性
- ②改进质量，降低消耗，提高经济效益
- ③建立文明的、心情舒畅的生产、服务、工作现场

作用

- ①提高人的素质，发掘人的潜能。
- ②预防质量问题和改进质量。
- ③有利于实现全员参加管理。
- ④增强人与人的团结和协助精神。
- ⑤改善加强管理工作，提高水平。
- ⑥提高小组的科学思维、组织协调、分析和解决问题的能力。
- ⑦有利于提高客户的满意程度。

二、QC小组组建

1、QC组建原则

- (1) 自愿参加，上下结合
- (2) 实事求是，灵活多样

2、QC小组的注册登记

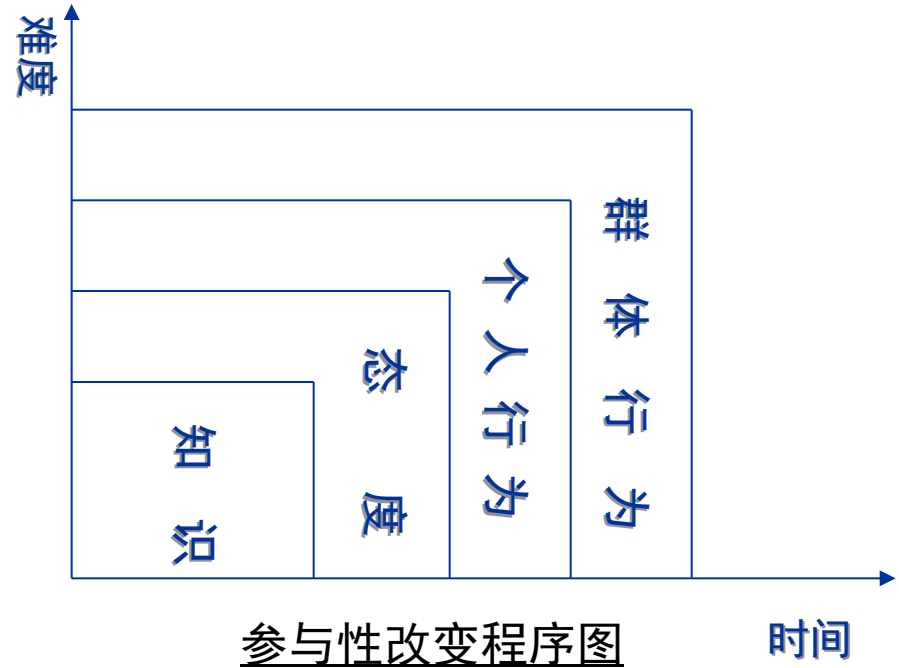
(1) 小组人数

每个小组3-10人为宜

(2) QC小组登记注册每年进行一次

(3) QC小组活动前进行登记

(4) 半年停止活动的小组应予注销



二、QC小组组建

(一) QC活动的基本条件

- 1、领导层思想重视，行动支持
- 2、群众有认识，有要求
- 3、培养一批QC小组活动骨干
- 4、建立、健全QC小组活动的规章制度

(二) 活动的程序

PDCA循环是全面质量管理的根本，是QC小组活动的基础。QC小组活动就是遵循PDCA循环规律，按照活动程序，有效的开展活动，达到预期目标。

二、QC小组组建

P、D、C、A循环意义和特点的解释

1、意义：

P—计划（策划）

D—实施（执行）

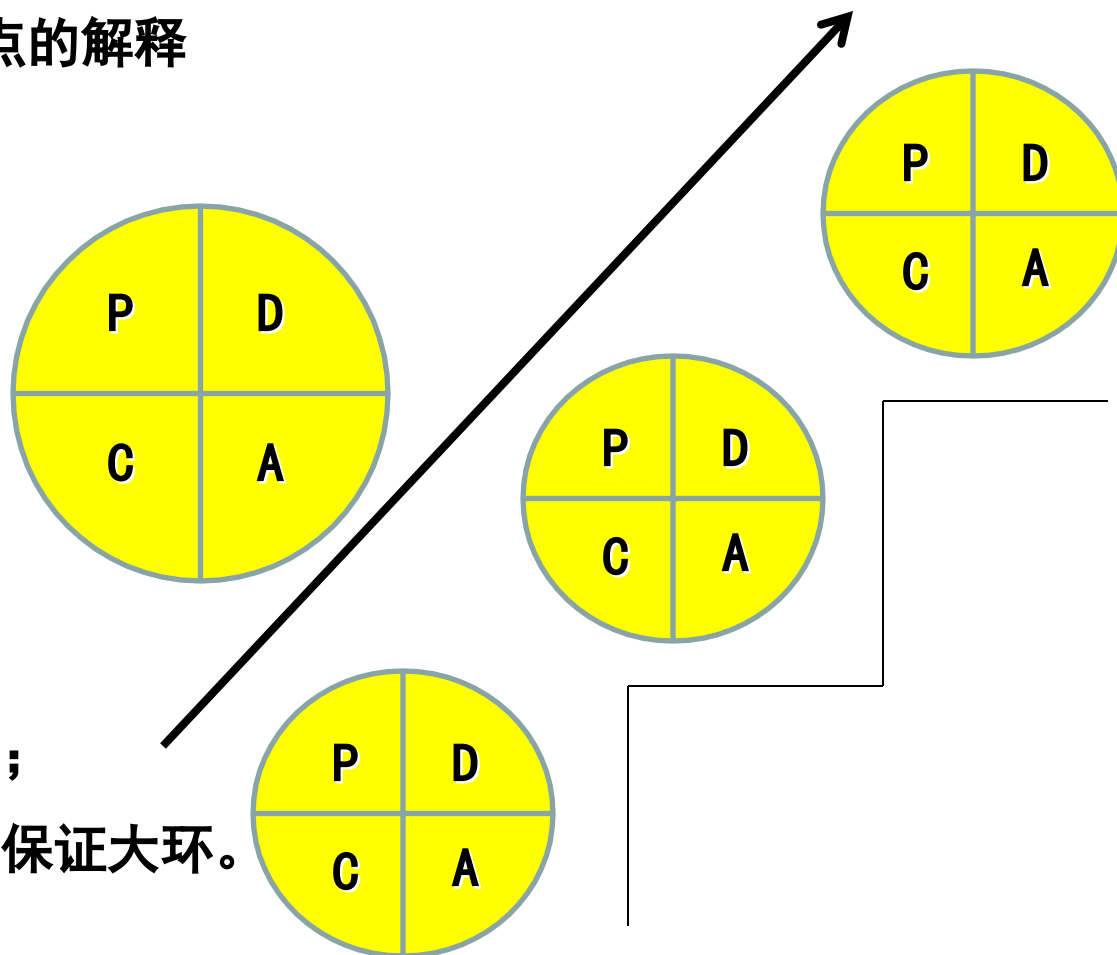
C—检查

A—处理（处置、总结）

2、特点：

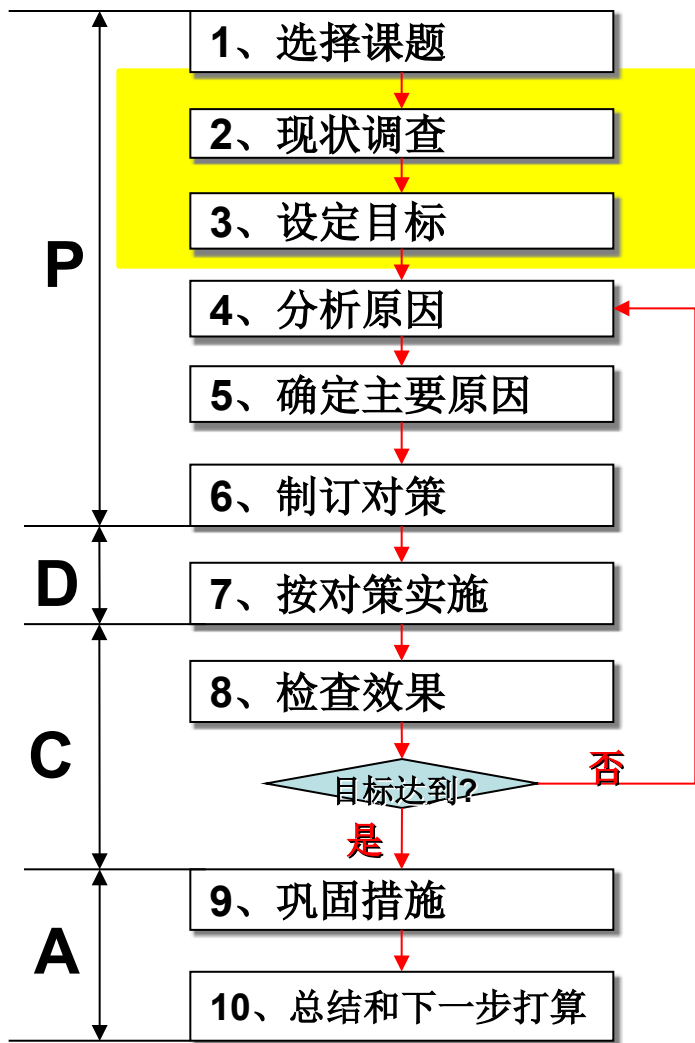
(1) 循环前进、阶梯上升；

(2) 大环推动小环，小环保证大环。

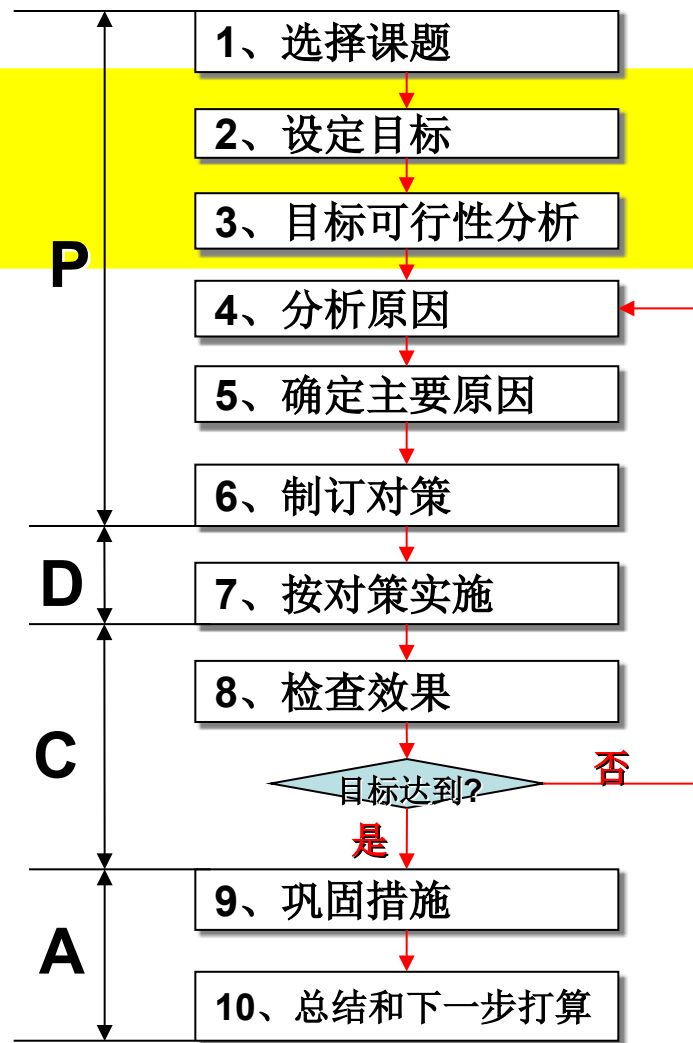


三、QC小组活动程序

1、问题解决型自选目标值

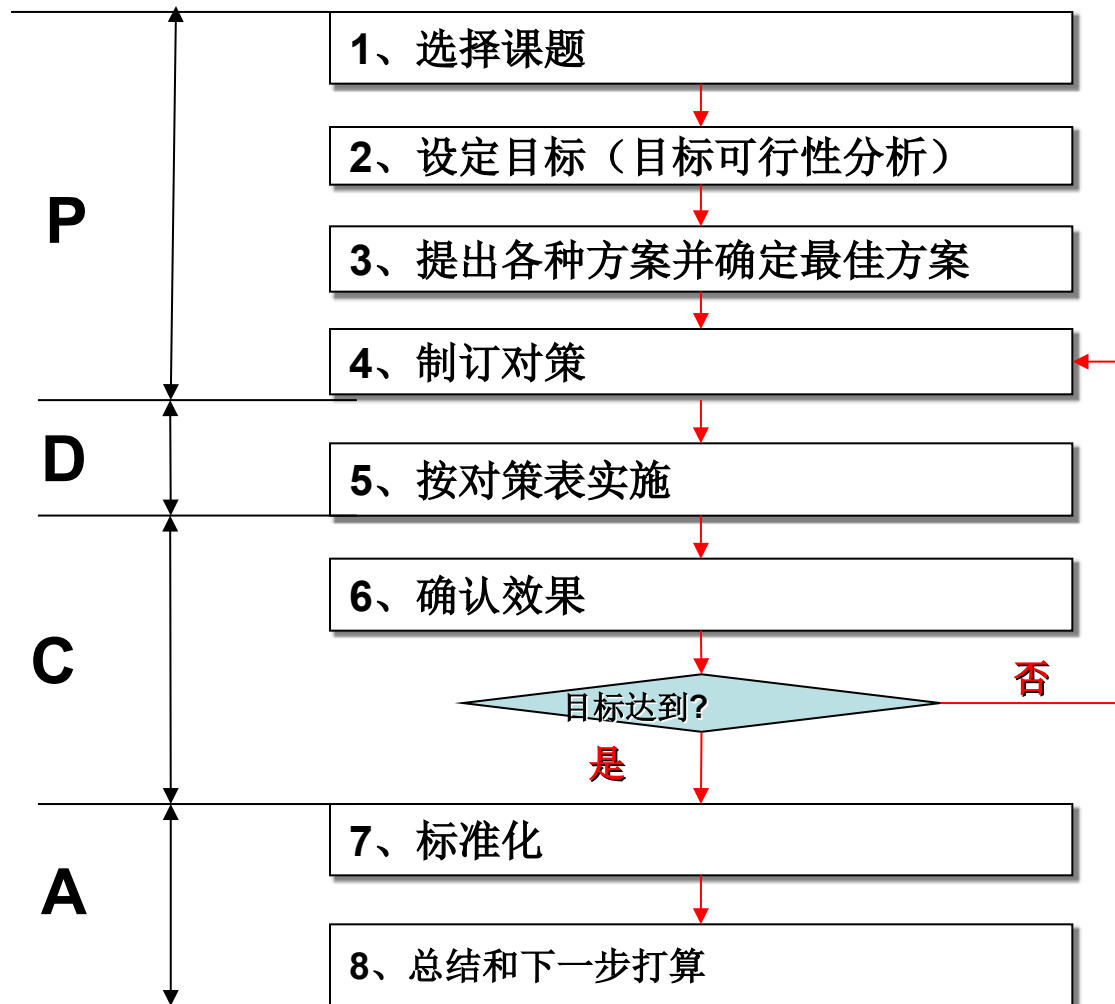


2、问题解决型指令目标值



三、QC小组活动程序

2、创新型



三、QC小组活动程序

1、选择课题

课题：生产或工作中有很多问题都需要解决，但只要难度较大的、通过QC小组活动能够解决的问题才能够解决的问题才被选为小组活动的课题。

课题类型：

问题
解
决
型

- 现场型：**以稳定工序质量、改进产品质量、降低消耗、改善生产环境为选题范围。课题小、难度小、活动周期短、效益不大。
- 服务型：**以推动服务标准化、程序化、科学化、提高服务质量和效益为选题范围。课题小、活动周期短、见效快、经济效益不大但社会效益比较明显。
- 攻关型：**以解决技术关键问题为选题范围。课题难度较大、活动周期较长、投入大、经济效益显著。
- 管理型：**以提高工作质量、解决管理中存在问题，提高管理水平为选题范围。课题难度有大有小，难度不同，效果差别大。

创新型：运用新的思维方式和创新的方法研制、开发新的产品、工具或服务，以提高企业产品的市场竞争力，并不断满足顾客日益增长的新需求，提高企业经营绩效。

三、QC小组活动程序

1、选择课题

(1) 课题来源多样：

指令性：上级主管部门以指令形式下达的课题。

指导性：企业质管部门推荐并公布的一批可供小组选择的课题。

自选：小组根据本部门情况自行选择的课题。

(2) 选题要有依据：

- 上级要求（方针、目标、任务、指标）；
- 现存问题（技术、管理）；
- 顾客意见和期望；
- 小组成员一致认可

(3) 选题范围不受限制（质量、效率、成本、安全等）

三、QC小组活动程序

1、选择课题

(4) 选题应注意的问题

1、宜小不宜大

2、选题理由充分，简明扼要，课题能以特性值表达，且有可比性

3、针对上级方针、目标在本部门落实的关键点来选题。

4、从现场或小组本身存在的问题方面选题。

5、从顾客（下工序也是顾客）不满意的问题中去选题。

三、QC小组活动程序

1、选择课题

(5) 选题和确定课题名称常见问题

- 1、课题过大、过空，或课题是“口号式”的。如“精心组织、科学分析、严格控制大体金裂缝”。
- 2、课题名称太长，不精炼。如“运用PDCA循环，解决……施工难题”等
- 3、把活动中采取的措施或现状调查后找到的主要质量问题直接写进课题。此类课题名称通常是“手段+目的”的形式，如“加强检修质量，改善老厂生产幻境，提高生产效益”等。
- 4、一个课题包含两个或多个内容。如“大面积竹胶板使用、模板支撑设计及质量的控制”。
- 5、选题理由不够充分、明确，没有把选词课题的目的和必要性说清楚，或缺少数据。如至少列出部门方针目标，业主要求、如何树企业形象，没有把解决质量问题的症结说明白。选题理由尽量应该是现场存在问题，需要改进。

三、QC小组活动程序

1、选择课题

如何自选课题：（1）用表决法定；（2）用评议、评价的方法选定

选题举例（小组共12人，每人每格最高分为5分，汇总成此表）

标准项目	大厦出入管理控制系统	住户视像会议系统	办公室文件处理系统	上落货区防撞保护装置	梯级防滑及反光标记
力所能及	53	45	48	53	53
实效可量	51	50	54	31	28
需时适中	52	43	36	53	50
团队精神	53	48	46	24	33
成本收益	55	49	37	29	35
推广	50	45	32	24	30
总分	314	280	253	214	229

三、QC小组活动程序

1、选择课题

课题名称：简洁、明确、直截了当，不可抽象

原则上按以下方式设定（三要素：对象、问题、结果）

XX 000 的 ***

要什么——指质量、效率、成本等方面的
管理特性

要解决问题的对象——指产品、工序、过程、作
业的名称

怎样——提高还是降低，增大还是减少

例如：降低**复印纸**的**消耗**

三、QC小组活动程序

1、选择课题

选题常用的统计工具

简易图表 调查表

排列图 亲和图

头脑风暴法 流程图

水平对比法等

三、QC小组活动程序

2、现状调查

现状调查的基本任务：

- 1、把握问题的现状，找出问题的症结所在，掌握症结严重到什么程度。
- 2、找出问题的症结所在，确认小组从何处改进及能够改进的程度，为目标值设定提供依据。

现状调查是QC小组活动程序中很重要的一环，为目标值的确定提供依据。

现状调查的步骤：

- 1、从企业的统计报表中进行调查。
- 2、从生产现场进行实地调查。

三、QC小组活动程序

2、现状调查

现状调查应注意问题

(1) **要用数据说话**

收集的数据应与课题有关

收集的数据要有客观性

收集的数据要有可比性

收集的数据要有时间约束

收集的数据要全面

(2) 对数据要整理、分类、分层分析

(3) 要在现场观察、跟踪，掌握第一手资料。

(4) 以下两种情况不需现状调查

指令性目标

创新型课题

三、QC小组活动程序

2、现状调查

现状调查常见的问题

- (1) 把现象当成了原因。
- (2) 直接对课题进行分析。未做现状调查，无任何数据和资料，只做文字分析，或谈以往经验。
- (3) 对取得数据不分析。（一般需有问题统计表和排列图）
- (4) 运用统计工具、方法过于简单。附件：[《QC活动成果发表评审标准》](#)

三、QC小组活动程序

2、现状调查

举例 课题：降低某塑料制品不合格率

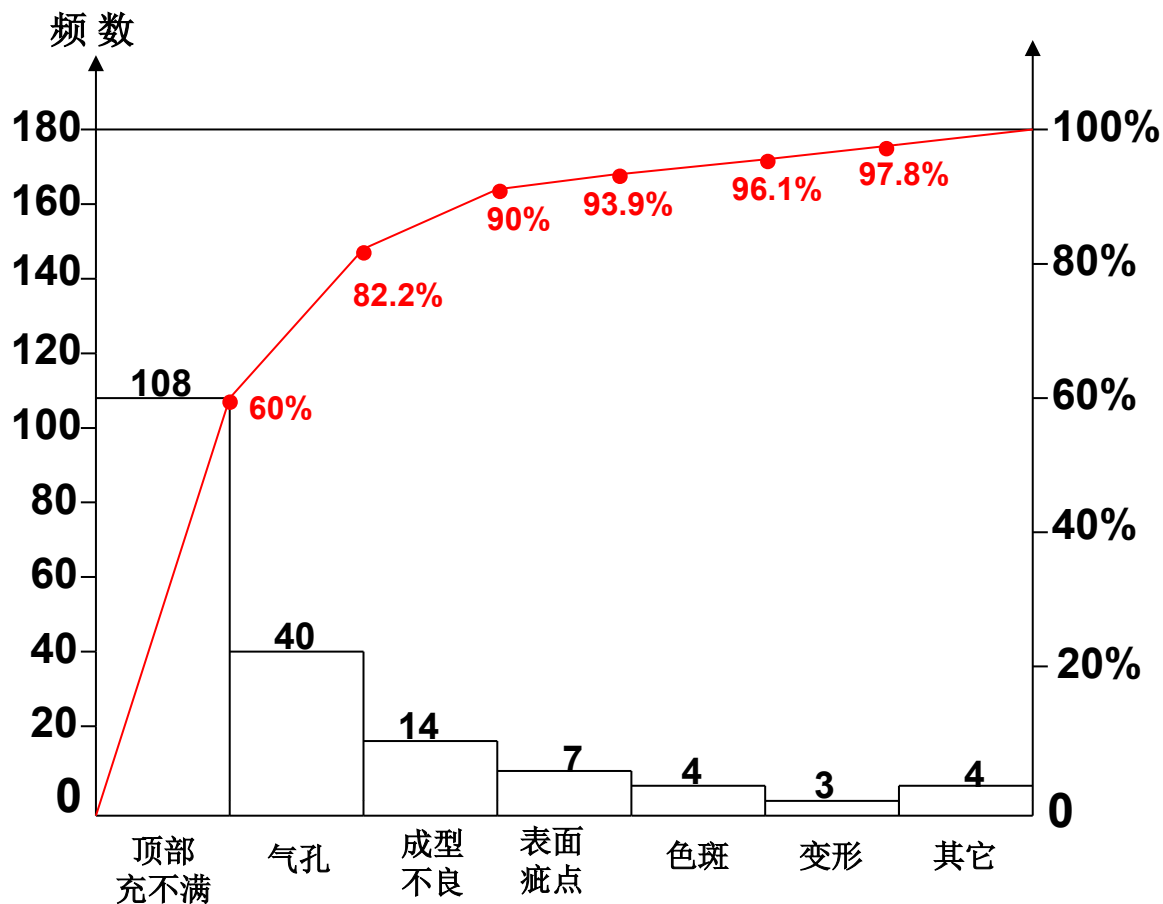
从已有统计报表中得到1-3月份共有不合格品数128件，逐件统计不合格缺陷的种类和数量，形成了XX制品缺陷统计表和排列图。

XX不合格品缺陷统计表

序号	缺陷类别	发生频数	频率%	累计频率%
1	顶部充不满	108	60	60
2	气 孔	40	22.2	82.2
3	成型不良	14	7.8	90
4	表面疵点	7	3.9	93.9
5	色斑	4	2.2	96.1
6	变形	3	1.7	97.8
7	其它	4	2.2	100
	合计	180	100	

三、QC小组活动程序

2、现状调查



XX不合格品缺陷排列图

三、QC小组活动程序

2、现状调查

现状调查常用的方法

调查表

分层法

排列图

直方图

控制图

散布图

简易图表等

三、QC小组活动程序

2、现状调查

现状调查常用的方法

调查表

分层法

排列图

直方图

控制图

散布图

简易图表等

三、QC小组活动程序

3、设定目标

设定目标是确定通过本课题小组活动将问题要解决到什么程度，也是为检查效果提供依据。

目标分类

- 1、自定目标与指令性目标
- 2、定性目标与定量目标

小组设定的目标应是**定量目标**而不是定性目标。

三、QC小组活动程序

3、设定目标

目标设定的依据

- ①顾客提出的要求必须予以满足。
- ②通过现状调查，预计问题解决程度，测算能达到的水平。
- ③历史上曾接近或达到过这个水平，现在条件改善，应能达到这个水平。
- ④与国内或同行业先进水平比较，可达到这个水平。
- ⑤上级下达的考核指标必须达到。

三、QC小组活动程序

3、设定目标

目标值设定水平

- (1) 目标要有一定的挑战性。
- (2) 目标具有可行性，应是通过小组的努力可以达到的。

设定目标应注意的问题：

- (1) 目标要量化,并**与课题一致**
- (2) 目标值不宜多，通常是1个
- (3) 目标值要有依据：水平对比、测算分析



三、QC小组活动程序

3、设定目标

设定目标常见的问题：

- 1、选题后不设目标、或仅设定没有量化、无法对比检查的目标。
- 2、目标设定的时间有错。不能在选择课题后紧接着设定目标然后做调查，应先做调查、然后设定目标。
- 3、设定的目标过多，如既有质量目标又有创优目标等。通常以一个为宜，最多不要超过两个。
- 4、设定目标依据不充分。没有交代目标设定的依据，缺少数据分析，口号多、套话多。

三、QC小组活动程序

3、设定目标

举例：如前例

课题：降低XX制品不合格率

1-3月份统计报表显示：平均不合格率为8%，排列图显示“顶部充不满”缺陷是关键（症结），占1-3月份全部缺陷项目的60%。

小组讨论分析认为该缺陷可全部解决。该制品不合格率可降低程度，经测算得：

$$8\% \times (1-60\%) = 3.2\%$$

该课题目标设定为：不合格率降低到3.5%

三、QC小组活动程序

4、分析原因

分析原因是小组活动的重要一环。通过对问题产生原因的分析，找出关键所在。

(1) 针对所存在的问题，不脱离现场去分析原因。

(2) 分析要彻底，要用提问的思考方法去追根寻源。所谓“分析彻底”就是展开分析到可直接采取对策的具体原因为止

应注意的问题：

(1) 要展示问题的全貌；

(2) 要正确、恰当的使用统计方法。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/176100150001010141>