推行品质圈QCC计划书

(培训教材）

编撰:

目　　录

一、 品质圈简介

二、 推行方案简要介绍

三、 具体方案

1、 架构说明

2、 学问预备

3、 立法阶段

4、 宣贯阶段

5、 执行阶段

6、 监督改进

四、 参考管理方法以及图表

第一章　品质圈（QCC）简介

一、 品质圈概念

品管圈 QCC的英文全称是Ｑｕａｌｉｔｙ Ｃｏｎｔｒｏｌ Ｃｉｒｃｌｅ，起源并风靡于日本企业，1962 年由日本石川馨博士首创。中国大陆称为品质管理小组或 QC 小组，始于 19７８.香港、台湾称为品管圈，台湾始于 19６６年,香港始于 19８３年。

在日本，因最初推行时重点在于品质把握，故称为"Ｑｕality Ｃｏｎtrol Circle"，即品质把握圈；现在虽然 QCC 活动范围已不单限于品质把握,而且包括诸如工作效率、管理水平、选购品质、技术开发、成本把握、工业平安等问题，但在日本仍沿称 QCC。品管圈在日本、韩国、台湾、香港运用得很好，在东南亚被广泛应用,东南亚、欧美各地，较普遍的叫法仍是 Ｑｕａｌｉｔｙ Circles。

所谓品管圈ＱＣＣ乃是由相同、相近或互补之工作场所的人们自动自发组成数人一圈的小圈体（一般６人左右)，然后全体合作、集思广益，依据肯定的活动程序，活用品管手法（ＱＣ 777 手法)，来解决工作现场、管理、文化等方面所发生的问题及课题。它是一种比较活泼的品管形式。品管圈给组织内高、中、基层人员供应了发挥自己才能的舞台，特殊是基层人员,品管圈能使他们充分表现自己。品管圈是目标管理技术、人性管理技术、重点管理技术及问题分析技术的综合体,它不但可以帮忙解决部门内的重要问题,更可以做到激励士气的效果。

品质圈的概念大致分为两个方面， 即:

ａ. 与工人相关联的方面.

b。 与管理责任以及需要管理层执行的方面。

与工人相关联的方面:

1．持续改进、维护产品、服务、工作等的质量。

2。自主管理。

3.利用质量把握概念和技术，即利用基本的统计系统和方案工具等。

4.通过进展基层被雇佣者的力量来实现他们的自我进展，相互进展， 达到自我实现。

5.使工作场所更好，布满活力。

6.使他们独立工作， 从而增加客户满足度。

7。客户的满足来自于物美价廉、没有缺陷的产品，准时的送货与快速的服务。

８.社会贡献.

与管理层相关联的方面：

１．经理应当自行实施 TQM 或类似的哲学，以便他们能够实现他们对企业的主要责任.

2。获得的这类学问有助于向品质圈行为供应所需的环境。

３.不断地赐予恰当的支持与指导。

４.这类状况有助于制造对人性的敬重.

５.同时能够使每个人都参与进去。

6.这类状况对于人力资源进展和工作场所利用格外重要.

二、 起源

一九六二年四月，日本财团法人“日本科学技术联盟”发行专供现场人员阅读的品管书籍-—《现场与ＱC》杂志。当时,日本品管大师石川馨博士（鱼骨图或特性要因图创造者)在该书发行创刊词中提倡:

“以现场领班为中心，组成一个圈，共同学习品管手法，使现场工作成为品质管制的核心.”这样便开头了日本品管圈 QCC 活动,当年五月日本电信电话公社组成一个品管圈，此为日本品管圈之始,也是世界 QCC 的开头.不久韩国、台湾也相继开展了这一活动。之后泰国、中国、香港、马来西亚、新加坡、美国、新西兰、土尔其、澳大利亚、文莱、菲律宾、印度、意大利、英国、法国、墨西哥、毛里求斯等七十多个国家和地区了开展了ＱCC 活动。虽然各国接受的叫法有所不同,如 日本叫 QCC,中国叫品质管理小组,新加坡、台湾地区叫品管圈,香港地区叫品质圈，还有一些国家叫品质改进小组等,但对于开展这一活动的宗旨和课题内容大致是相同的。

三、 ＱCC 的特性、目标和原则

（一）ＱCC 的特性

1. 明显的自主性

2 ． 明确的目的性

3。 严密的科学性

４. 广泛的全员性

5. 高度的民主性

6 ． 运作的机敏性

（二)QCC 的目标

1。 使企业一体,品管和谐

2．使管理活动由“点"而至“面”

3。 制造敬重人性的组织环境

4。 提升全组织员工解决问题的力量

（三）ＱＣＣ的原则

1。 自动自发的原则

2. 自我启发的原则

3. 全员参与的原则

4．全员发言的原则

5。 相互启发的原则

四、推行品管圈ＱＣＣ可产生的效益

１、对个人的效益

对个人而言，可得到下列之效益:

１） 提升个人解决问题的力量。

2） 活动必需与同事们合作，可借此学习如何培育并增加人际关系。

3） 意见被重视，可实现个人抱负，获得自信念。

４） 获得他人观赏，增加成就感。

５） 机会接受训练,使自己不断成长、充实。

２、对组织的效益

对组织而言,可得到下列之效益:

1)促进员工间人际关系,提高工作士气.

2）培育员工乐观的工作态度，改善工作现场.

3）加强沟通与协调，培育干部领导统御才能。

4）增进公司形象。

其次章　推行方案概述

简洁地说，推行ＱＣＣ有如下五个必不行少的过程:ﻩ　学问预备——立法——宣贯——执行—-监督、改进ﻩ　可以依据贵公司的具体状况，对上述五个过程进行规划,依据肯定的推行步骤，引导公司逐步形成ＱＣＣ文化。

以下是推行 QCC 的典型步骤,可以看出,这些步骤中完整地包含了上述五个过程:

1．组建ＱＣＣ　筹划委员会;

2.　企业原有质量体系识别、诊断;

3．从各个部门选择主管人员进行特殊深度的培训方案。;ﻩ4.在训练有素的管理人员的挂念下进行培训后，在高级管理层中形成质量改进小组，　解决主要的组织机构问题;

5.制定初步 QCC 制度;

6．通过协调部门，　由培训者对全部工人进行质量概念的意识培训;

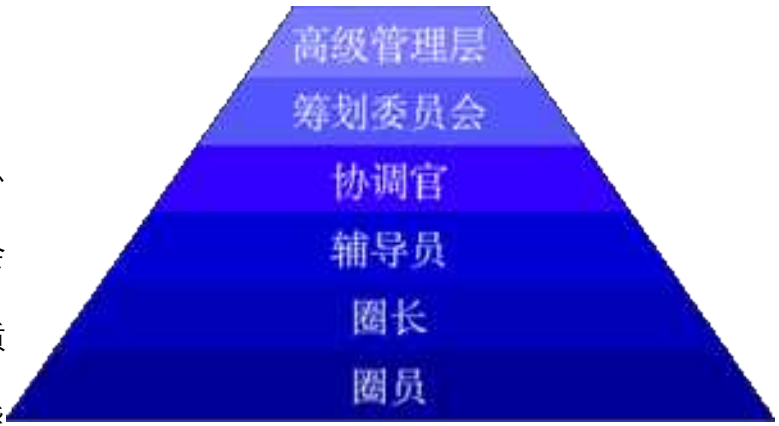
7.大面积宣扬、培训、发布、试运行;ﻩ8。　协调部门保持自愿组成品质圈的工人的记录;

9。　组成部门级别、班组级别品质圈，　并进行培训;ﻩ10.　协调

官、辅导员长期跟进，改善。

第三章　　推行方案

一、 *架构说明*



高级管理层

高级管理层由主席，总裁,职能总监以及其它董事会成员组成. 它制定形成品质圈的政策将其作为TQC功能不行缺少的一个部分。 它负责实施该政策，进行指导,审查政策的实施以及其结果. 它同时清楚的阐明实现成就或结果的策略与系统。 一个包括由组织首席执行官领导的小组所组成的筹划指导委员　会也是高级管理层的一个部分.

筹划委员会(Ｓｔeeｒｉｎｇ　Ｃommitｔｅｅ）的职能

筹划委员会是一个由组织领导人带领的监控小组, 对品质圈职能进行指导，检查与提高。

通过定期与经常性的检查, 委员会使得各职能领导对各自领域内品质圈健康地行使职能负有责任。 各职能领导随后使得各辅导员负起责任.

协调员（Cooｒｄｉｎatoｒ）的功能:

1。供应品质圈注册。

2。召集筹划委员会会议.

3.保持记录，组织系统的文件。

4.组织各种培训方案。

5．组织定期考察。

6.帮忙托付人员进行研讨会，内部会议，外部会议，发表会等。

7。支配内部发表会。

辅导员(Facilitａｔｏr)的职能:

他/她是某个区域的指定高级人员,他／她应当催化并促进品质圈.他/她的作用是象父母一样照看自己的孩子. 即使没有品质圈,一个高级人员的作用也是要进展与他/她一起工作的人员， 使他们能够成功并给他们成功的骄傲感.他/她应当是一个行为模范，是一个价值观塑造者。

圈长(Leadｅr)的职能:

一个领导应当是由该领域成员全都选择的人员担当。 一个领导若想发挥有效的作用,他应当具备基本的领导教育和培训， 并且能够发挥领导的素养与技巧。由于品质圈从概念上讲也是基层的“应用管理",这些人同样要接受管理方面的培训。除了辅导员之外， 品质圈的成功还取决于领导人如何领导这个群体.

领导人的其它重要职能:

1。定期进行会议。

２．会议中保持平和。

3．让全部成员参与。

4。保持小组的分散力。

5。协调.

6。带领小组向目标前进.

7。兼顾到:

1.小组的任务行为.

2。团队维护.

3。小组内破坏性或消极性行为。

圈员（Members）的职能:

对于品质圈概念拥有充分理解之后，并在自愿基础上，成员加入小组.假如他们期望得到进展， 他们应当有一种发自内心的全心全意参与的渴望。只有当 一个人布满热忱与团队其它成员一道进行努力时，他才能体会到成功的刺激。

二、 学问预备、培训阶段

一般来讲，QCC 属于质量技术应用管理，要求参与品质圈的人员具有肯定品质学问以及把握品管技能.而对于基层员工来讲,假如让其入厂就具有肯定的品质学问，无疑不现实，所以在推广品质圈以前，重要工作之一就是学问预备.学问预备涵盖格外广泛，包括品质理念、理论、工具.这里只是简要说明一般ＱCC 的执行方法。

1、选择问题

使用 A，B，Ｃ 分类来解决问题

以脑力激荡法，产生出一系列的问题。利用 A，B,C 的分类来 依次优先考虑这些问题。

A 类问题:

解决此类问题是，涉及的其它部门最少。

B 类问题:

解决此类问题是,肯定要涉及其它部门。

C 类问题:

解决此类问题是，需要管理层的核准和支持.

当品质圈活动在一个组织中开头以后，全部的人都会对他产生很大的爱好,并期望快速产生结果.即使这是一个学习的过程，它也会有助于全部的人。他们从 A 类问题开头。一般它们都是一些简洁的问题，所需的技术学问最少.解决此类 问题会使他们很有信念.然后他们开头解决难度要大一些,所需技术学问也要多 一些的 B 类问题。到他们解决 C 类问题时，他们已格外有信念，并把握了全部的 技术。假如在起始阶段就匆忙忙忙地选择主要问题，最终会证明品质圈是无用的.

2、解决问题

一但问题选出之后，品质圈可按以下步骤进行:

借助流程图表,对问题进行定义。

通过搜集资料，来分析问题.

确定缘由。

通过资料的搜集与分析,来找到最深层的缘由。

确定解决方法.

选择合适的解决方法。

预见实施过程中可能遇到的阻力。

在试验的基础上实施解决方法，并检查其实施状况。

定期实施.

追踪/回顾。

★ 开头前,要用一个里程图表(时间表)来规划以上行动所需时间.

品质圈使用下列简洁的解决问题所需工具:

脑力激荡法 （Brainstorming）

流程图表 (Flow Diagram)

搜集资料 (Data Collection)

曲线图 (Graphs)

柏拉多分析 (Pareto Analysis)

因果分析图/鱼骨图 (Cause and Effect Diagram)

分层 (Stratification)

散布图 (Scatter Diagram)

直方图 (Histogram)

把握图表 (Control Chart)

3、发表会

“发表会" (Presentation)

“发表会”就是指品质圈的领导或成员向他们的管理层描述他们正从事的项目，以及他们期望对此作出的建议。参与者使用 他们自己预备的图表。这一行动代表了全部人员的参与，沟通和认可的最令人兴

奋的形式。

“发表会”可促进沟通.经理们亲自了解了工程，品质圈的成员得到了对他们的努力的认可。通过获得定期与经理们直接接触的机会，并被保证获得对他们的行动的支持,雇员们的士气被大大提高了。

4、PDCA （Plan—Do-Check—Action）

是品质圈解决问题的系统途径。 过程中应用了品质圈的多种工具 （如：缘由和效果图， 柏拉多图， 检查表， 图形等等）。这些工具不供应解决方案,只显示所要求的资料。 使成员能观看到整个的问题. 通过 P DCA 的途径可找到问题的根源。 大多数品质圈使用 PDCA 的途径收集资料进行推断以解决问题。 它为工作改进供应结构 .

PDCA 的步骤	步骤细节	工具使用
步骤 1 :选择课题	主题 最好是圈员生疏的主题 问题现有的状况	脑力激荡法 面积图柏拉多分析
步骤 2 :方案时间表	为整个项目拟定时间表 安排各圈员之职务 通过时间表监督工作的进程	时间表 (Gantt Chart)
步骤 3 ： 把握问题的现状	收集资料/资料 标识现有的状况 缩小问题范围 制定问题的等级:最严峻者列第一 找出问题的关键性	面积图柏拉多分析
步骤 4 :设置目标	设定合理并且可完成的目标 目标必需是单位或百分比	面积图 柏拉多分析
步骤 5 ： 分析和打算问题的订正方式	查找问题的缘由 确定问题根源 拟定解决方法 选择最好的解决方法	鱼骨图 关系图
步骤 6 :实施	有关的解决方法获得各方的认可 开放解决方法 观看任何边际效果	流程图

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/606133042155010103