

# 建筑工程质量管理及QC小组活动培训

# 培训目录

- ☆ 一、质量管理
- ☆ 二、QC小组
- ☆ 三、QC小组活动的具体程序
- ☆ 四、QC成果报告书的编写
- ☆ 五、QC成果报告书的内容
- ☆ 六、QC小组的评审
- ☆ 七、QC小组的激励

# 一、质量管理

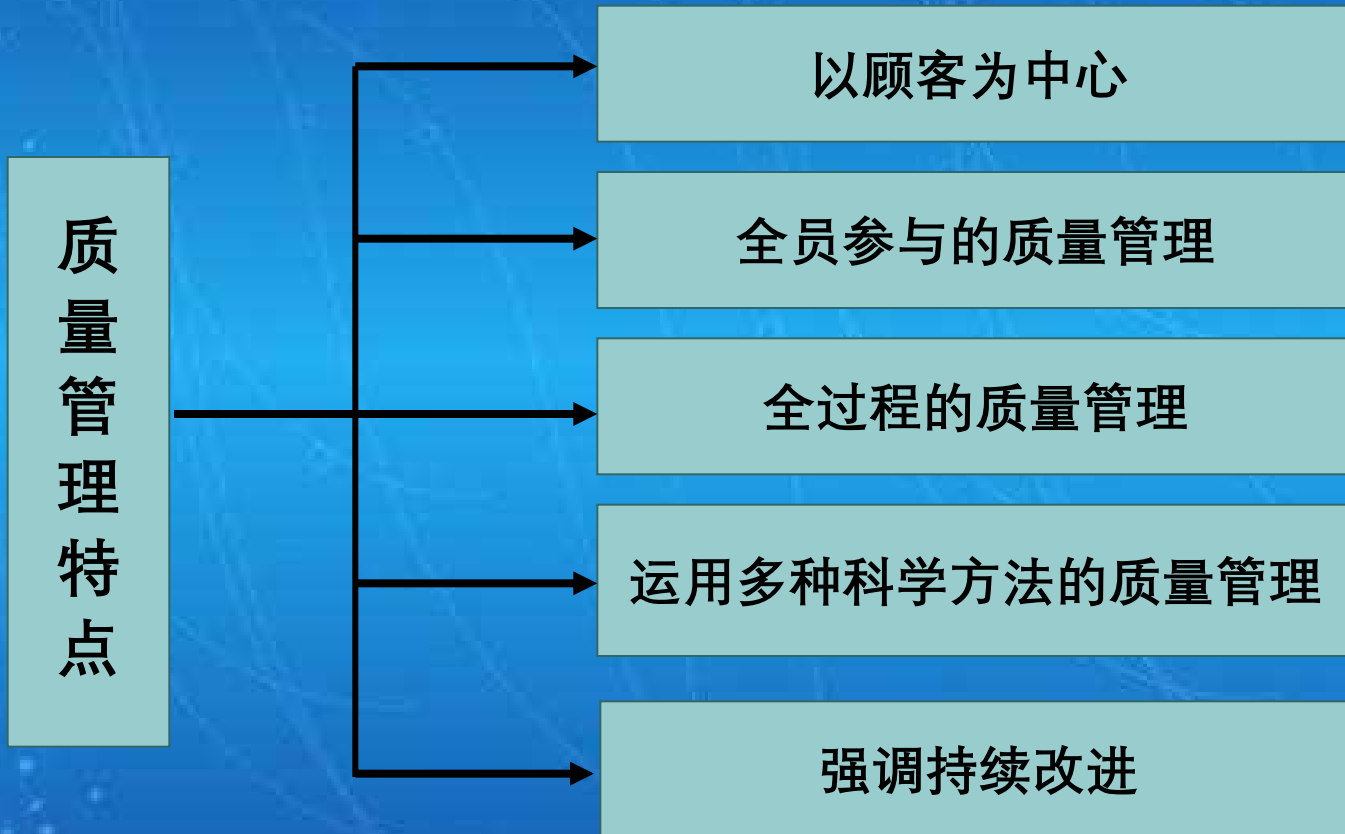
定义：在质量方面指导和控制组织的协调的活动。



全面质量管理 TQC：

( Total Quality Control) 是质量管理的一种形式，  
以组织全员参与为基础。

# 全面质量管理的特点



# TQC与ISO9000

两者关系： 基础与发展 静态与动态

同异	特点
共同点	◆ 强调以顾客为中心，满足顾客需求。
	◆ 强调领导的重要性。
	◆ 强调持续改进，按PDCA科学程序进行。
	◆ 要求实行全员、全过程、全要素的管理。
	◆ 重视评审和审核。
差异点	◆ ISO9000 标准具有一致性，在一定的时间内保持稳定。
	◆ TQC不局限于“标准”的范围，不间断寻求改进机会，研究和创新工作方法，以实现更高的目标。

# 二、QC小组

## (一) QC小组的概念

人员

在生产或工作岗位上从事各种劳动的职工

范围

围绕企业经营策略、方针、目标和现场存在问题

目的

改进质量、降低消耗、提高经济效益和人的素质

手段

运用质量管理的理论和方法。

## (二) QC小组的性质

◆ 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化科学管理方法相结合的产物。

### QC小组的性质

◆ 与行政班组、技术革新小组有所不同。

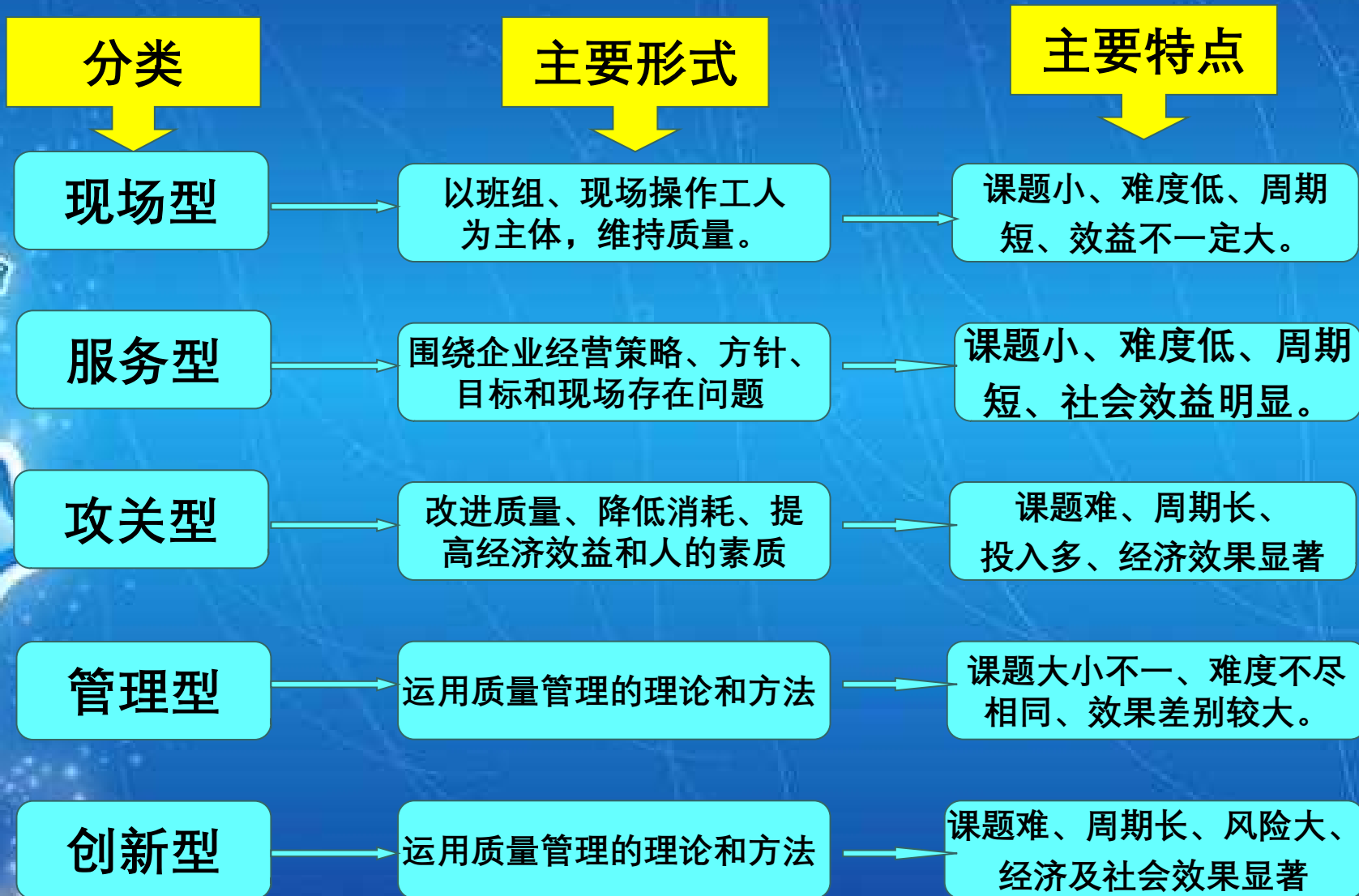
- 1) 组织原则不同
- 2) 活动的目的不同
- 3) 活动方式不同

## (三) QC小组的特点

序号	特点	主要表现
1	明显的自主性	自我教育、自主管理、自愿参加
2	广泛的群众性	人人都可以参加，组内平等、互相尊重、提倡自我实现。
3	高度的民主性	民主的结合、民主的活动，小组长自然产生、组内无训政。
4	严密的科学性	P、D、C、A程序、数理统计方法、逻辑思维模式、数据资料说话



# (四) QC小组的分类

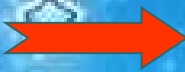




备注：前四种统称“问题解决型”

# “创新型”与“问题解决型”课题区别

题目	问题解决型	创新型
立题	在原来的基础上改进、提高	从未有过的事情
现状	要把现状调查分析清楚	无现状调查，而是研究创新的切入点
设定目标	在原来的基础上， 上升一个新的台阶	完全是新的要求
原因分析	针对存在的问题症结分析原因， 找出主要原因	不用分析原因，为达到目标， 广泛提出各种方案，寻找最佳 方案
决策的依据	用数据说话	评价、比较、选择 (有数据时，也要用数据)
应用工具	以数据分析用工具为主， 非数据分析用工具为辅	以非数据分析工具为主

## (五) QC小组的活动宗旨

-  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、建立文明和心情舒畅的生产、服务和工作现场。

# 日本“5S”活动

整理  
(SEIRI)

→ 按需要将东西分开，处理掉不必要的。

整顿  
(SEITON)

→ 把需要的物品按使用频次不同分别置放。

清扫  
(SEISO)

→ 清扫现场，去除污物。

清洁  
(SEITSUKE)

→ 定期检查，保持工作环境卫生整洁。

素养  
(SHITUKE)

→ 加强自身修养，自觉遵守各项规章制度。

## (六) QC小组的作用

### QC小组的作用

- ◆ 1、有利于开发智力资源，发掘人的潜能，提高人的素质。
- ◆ 2、有利于预防质量问题和改进质量。
- ◆ 3、有利于实现全员参加管理。
- ◆ 4、有利于改善人与人之间的关系，增强人的团结协作精神。
- ◆ 5、有利于改善和加强管理工作，提高管理水平。
- ◆ 6、有助于提高职工的科学思维能力、组织协调能力、分析解决问题的能力。
- ◆ 7、有利于提高顾客的满意程度。

## (七) QC小组的组建原则

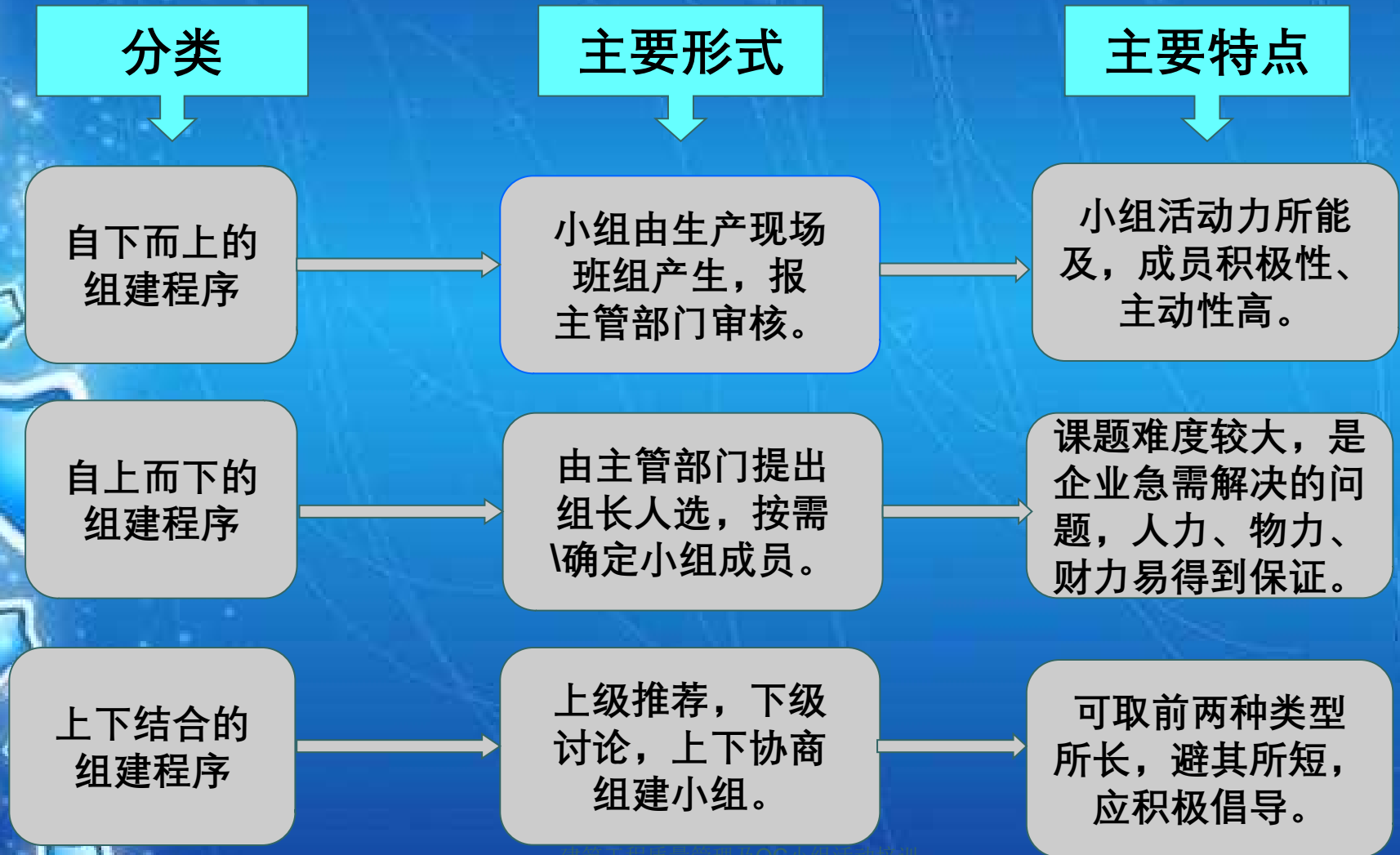
### 1、自愿参加，上下结合

自觉参加、自我提高，管理者适时的进行组织、引导和启发。

### 2、实事求是，灵活多样

形式多样，自主开展活动。类型适宜，不搞一刀切。

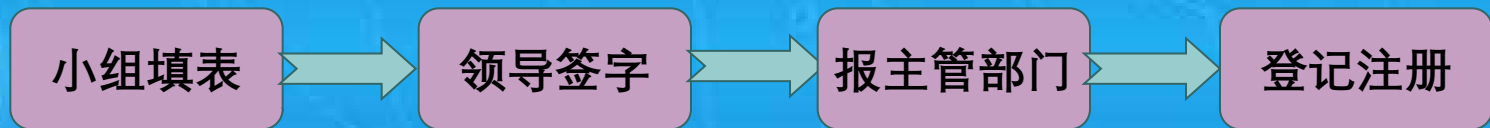
# (八) QC小组的组建程序



# (九) QC小组的注册登记

为了便于管理，激发责任感、荣誉感，为了得到上级的承认和支持，为了得到上一级发表成果资格，要求每个小组必须进行注册登记。

## 小组的注册登记



### 注册 登记 要求

◆小组每年进行一次重新登记。

◆小组停止活动半年应予以注销。

◆每个课题活动之前都要进行一次课题登记。



# (十) QC小组活动的基本条件

- ◆ 1、领导对QC小组活动思想上重视，行动上支持。
- ◆ 2、职工对QC小组活动有认识、有要求。
- ◆ 3、培养一批QC小组活动的骨干。
- ◆ 4、建立健全QC小组活动的规章制度。

# (十一) QC小组活动程序

QC小组活动的  
基本特征

质量改进

质量创新

QC小组解决  
问题涉及两  
方面的技术

专业技术：小组解决问题的  
专业技术范围  
管理技术：主要指程序、证据、  
方法、技巧的运用等  
两者是QC运转的两个轮子，缺一不可

专业技  
术

管理技  
术

# 管理技术的内容

## 1、遵循PDCA循环 PDCA的活动程序,四段八步

### P (Plan) 阶段

#### 四个步骤

- ◆现状调查
- ◆原因分析
- ◆确定主因
- ◆制订对策

### A (Action) 阶段

#### 两个步骤

- ◆制订巩固措施,防止问题再发生;
- ◆提出遗留问题及下步打算

### D (Do) 阶段

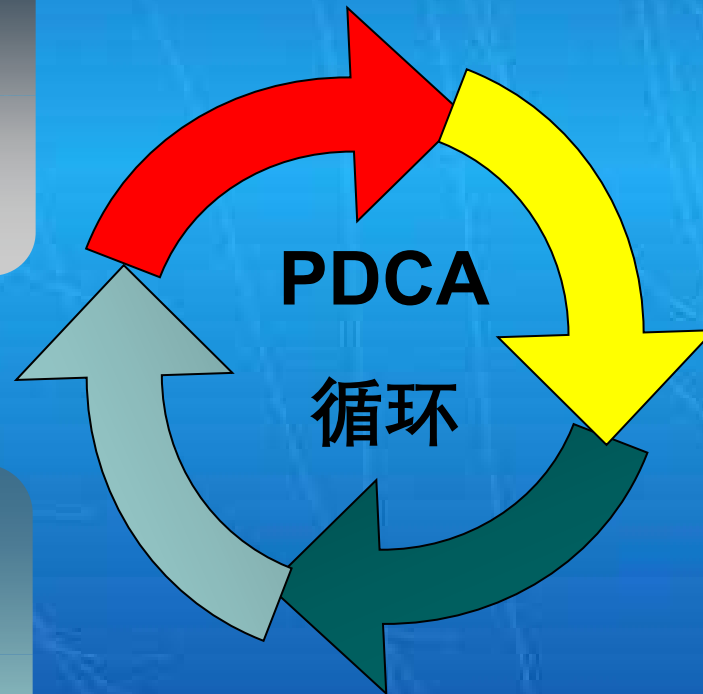
#### 一个步骤

- 按对策要求  
进行实施

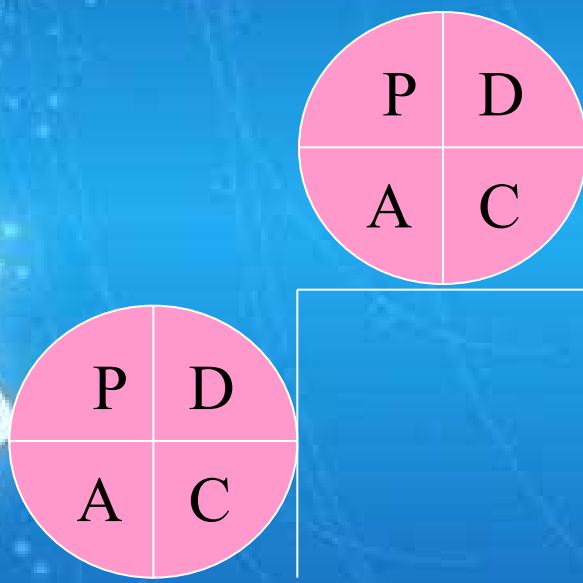
### C (Check) 阶段

#### 一个步骤

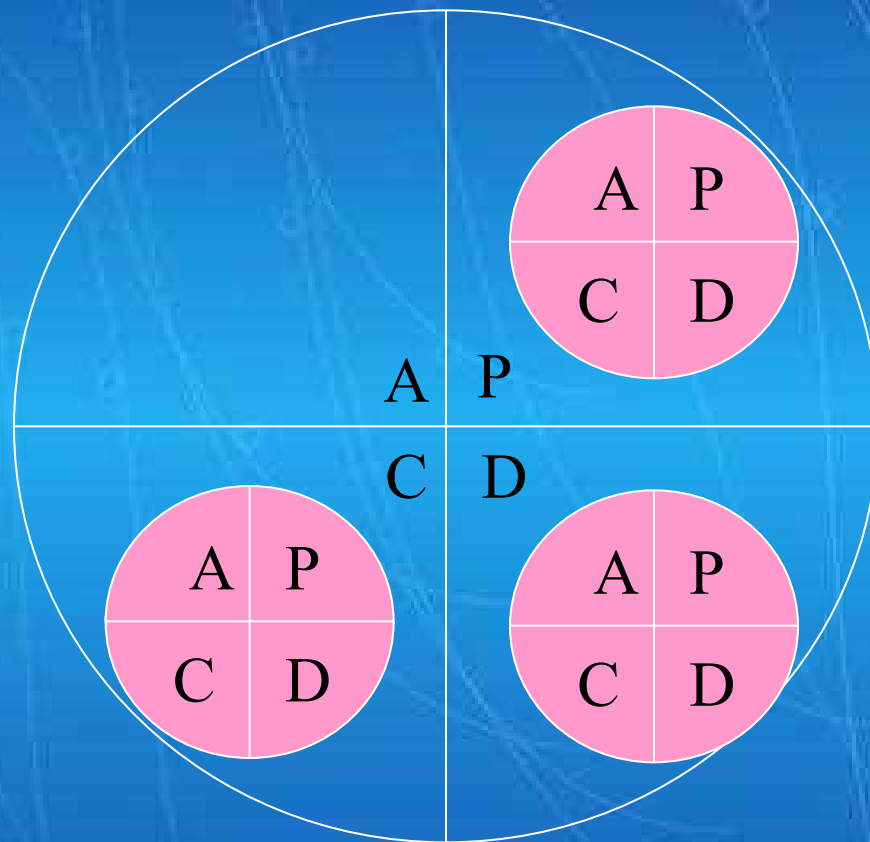
- 针对目标检  
查实施效果



# PDCA循环两个特点：



1、阶梯上升



2、大环套小环

# 管理技术的内容

## 2、以事实为依据， 用数据说话

★ 选课题

★ 定目标

★ 找问题症结

★ 查主要原因

★ 采取对策

★ 活动效果

## 3、应用统计技术

统计目的

运用统计技术进行数据的整理、分析。

统计方法

全数检验或随机抽取。

统计工具

“老七种工具”、  
“新七种工具”。

# 三、QC小组活动的具体程序



问题解决型QC小组活动程序



创新型QC小组活动程序

# QC小组活动的具体程序

## (一) 选择课题

### 1、课题来源：

指令性课题

上级主管部门以指令的形式向QC小组下达的课题

指导性课题

企业质管部门推荐并公布的一批可供小组选择的课题

自选课题

由小组根据本部门情况自行选择的课题

如何自选课题：

- ◆ 针对上级方针目标在部门落实的关键点
- ◆ 针对现场及小组本身存在的问题
- ◆ 针对顾客的投诉和抱怨

# QC小组活动的具体程序

## (一) 选择课题

### 2、注意事项：

#### 注意事项

课题宜小不宜大，选  
解决具体问题的课题

小课题的好处：

- ◆ (A) 活动周期短，易于出成果。
- ◆ (B) 大部分对策自己能完成，易于发挥小组成员创造性。
- ◆ (C) 解决自己身边的问题，易于调动积极性
- ◆ (D) 易总结，成果发表更充分。

课题名称一目了然

课题名称清楚明了，从课题名称能直接看出小组要解决的问题，课题紧扣活动内容。

选题理由应简明、  
扼要、充分

应直接写出选此课题的目的和必要性，可用数据表达。



# QC小组活动的具体程序

## 3、选题中使用的方法：

简易图表 ■ 排列图 ■ 直方图 ▲ 控制图 ▲  
亲和图 ▲ 矩阵图 ●  
■ 特别有效 ▲ 有效 ● 有时采用

## 4、选题中常出现的错误：

错误	主要错误	举例
错误 (一)	课题名称抽象化 (达标、升级、创奖、服务行业满意率)	例：强化质量管理，创建名牌工程。 鼓足干劲、力争上游、勇夺全国最佳 .....
错误 (二)	把所采用的对策冠以课题名称 (手段加目的)	提供特殊服务，提高顾客满意率，避免 小间隔，杜绝危险接近
错误 (三)	选题理由太多 (要抓住关键，切中要害，一条最好)	
错误 (四)	选题理由的重要性由小到大类推	

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/786222055033010051>