

# QC 小组的基本知识汇编

中文名: QC 小组 质量控制小组

中文译名: 品管圈

外文名: Quality Control Circle

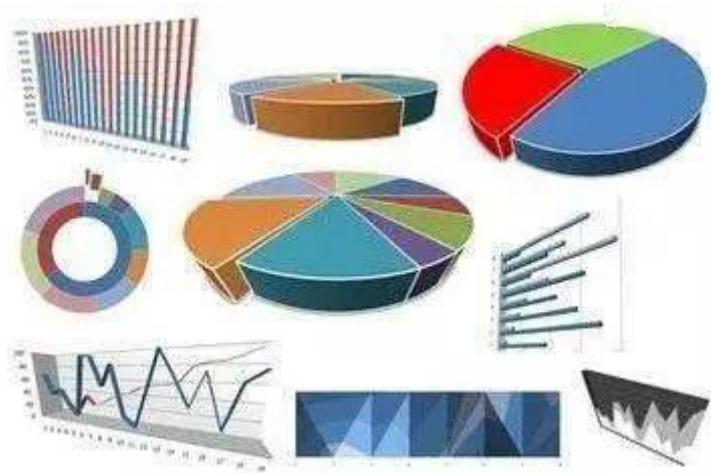
英文缩写: QCC

**含义:** 由相同、相近或互补之工作场所的人们自发组成数人一圈的小圈团体, 全体合作、集思广益, 按照一定的活动程序来解决工作现场、管理、文化等方面所发生的问题及课题。

**发展方向:** QC 小组活动要提倡和坚持“小、实、活、新”的发展方向。

**管理技术:** QC 小组解决课题所涉及的管理技术主要有遵循 PDCA 循环、应用统计方法、以事实为依据用数据说话三个方面。

## 基本方法



QC 小组在解决质量、成本、生产量等问题时, 基于数据的实证式问题解决方法是十分有效的, 使用的最基本方法一般有七种:

2. 帕累托图: 从众多的问题当中找出真正的问题
3. 特性要因图: 不要遗漏主要的原因, 仔细整理
4. 图表: 使做成的数据做到一目了然
5. 确认表: 容易取出数据, 防止检查中的遗漏
6. 矩形图: 掌握分布的情况, 并和规格对比
7. 散布图: 掌握成对的两组数据的关系

(管理图: 调查工序或工程内是否处在安定状态; 注: 有时候把图表和管理图归纳为一种, 再加上层别(坐标图)就成为七种。)

## 组建 QC 小组



### 原则、基础和形式：

自愿参加，自愿结合是组建 QC 小组的基本原则；

由上而下，上下结合是组建 QC 小组的基础；

领导、技术人员和普通员工三结合是组建 QC 小组的好形式。

### 人数：

参加一个 QC 小组的人员不必过多，一般 4—10 人为宜，一个人可同时参加多个 QC 小组。QC 小组成立后，由组员自行讨论命名小组名称，推选小组组长。QC 小组在公司专职管理部门登记公布。

### 组长：

公司需注意提拔或推选有组织能力和热心质量管理的人员担任组长，组长应对成员有导引和约束力。

QC 组长的主要职责是组织小组成员制订活动计划，进行工作分工，并带头按计划开展活动；

负责联络协调一上作，及时向上级主管部门汇报小组活动情况，争取支持和帮助；

抓好质量教育，组织小组成员学习有关业务知识，不断提高小组成员的质量意识和业务水平；

团结小组成员，充分发扬民主，为小组成员创造宽松的环境，增强小组的凝聚力；

经常组织召开小组会议，研究解决各种问题，做好小组活动记录，并负责整理成果和发表。

### 小组活动内容：

小组活动要围绕部门内的质量、效率、成本、浪费、服务、现场管理等关键问题选题攻关，开始时从容易之处着手，不必好高骛远。对每一个质量管理改善主题，自提出问题到解决一般不超过半年。

QC 小组活动要经常展开，一般一个月召开两次以上小组讨论会，每半个月提交小组活动中间报告。

### 活动现场：

在现场可开辟 QC 小组活动园地，张贴小组活动的结果，以及相关资料，以利于各小组的经验交流，确认小组活动的进展，既是现场文化的形象展示，也可促进 QC 小组间的良性竞争氛围。

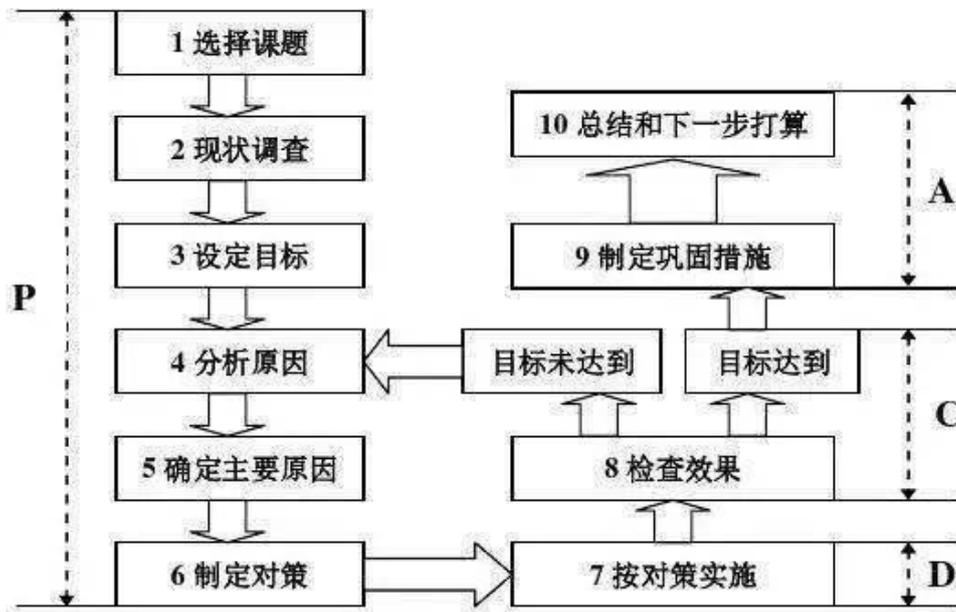
### 管理：

公司要成立专职管理部门，加强对 QC 小组活动的指导。注重对小组成员的培训包括质量管理的统计方法、对 QC 小组的正确认识、开展活动的程序步骤、参加活动的注意事项等。经常对小组活动进行检查、考核和开展竞赛，成果显著的 QC 小组可在企业公开发表并予以奖励。

### 领导参与：

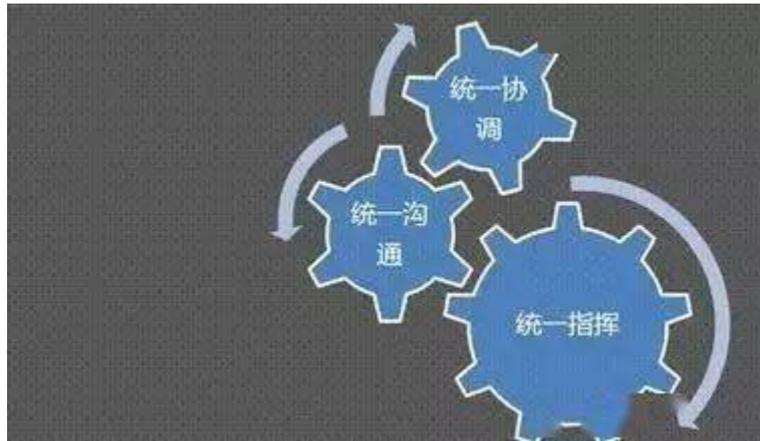
领导的重视和参与是推动 QC 小组活动的关键因素，公司需建立健全 QC 小组管理制度和激励机制，充分调动员工的积极性，从而做到从上到下全员参与，真正贯彻“质量第一”的观念。使 QC 小组更深、更广、更持续地开展。

### 基本步骤



1. 课题的选定
2. 课题选定说明（选定的理由）
3. 现状的把握
4. 目标的设定
5. 要因的解析
6. 活动计划（活动安排或人员分工）
7. 要因调查与对策（针对解析出的要因进行对策，区分真因与非真因）
8. 效果确认
9. 再发防止
10. 今后推进方向（今后发展方向，效果衡展）
11. 活动记录（活动总结）
12. QC 完成效果审核（小组能力评价，确认实施效果及总结）

## 活动程序



### 1-选题

QC 小组活动课题选择，一般应：根据企业方针目标和中心工作；根据现场存在的薄弱环节；根据用户（包括下道工序）的需要。从广义的质量概念出发，QC 小组的选题范围涉及到企业各个方面工作。因此，选题的范围是广泛的，概括有 10 大方面：提高质量；降低成本；设备管理；提高出勤率、工时利用率和劳动生产率，加强定额管理；开发新品，开设新的服务项目；安全生产；治理“三废”，改善环境；提高顾客（用户）满意率；加强企业内部管理；加强思想政治工作，提高职工素质。

### 2-确定目标值

课题选定以后，应确定合理的目标值。目标值的确定要：注重目标值的定量化，使小组成员有一个明确的努力方向，便于检查，活动成果便于评价；注重实现目标值的可能性，既要防止目标值定得太低，小组活动缺乏意义，又要防止目标值定得太高，久攻不克，使小组成员失去信心。

### 3-调查现状

为了解课题的状况，必须认真做好现状调查。在进行现状调查时，应根据实际情况，应用不同的 QC 工具（如调查表、排列图、折线图、柱状图、直方图、管理图、饼分图等），进行数据的搜集整理。

### 4-分析原因

对调查后掌握到的现状，要发动全体组员动脑筋，想办法，依靠掌握的数据，通过开“诸葛亮”会，集思广益，选用适当的 QC 工具（如因果图、关联图、系统图、相关图、排列图等），进行分析，找出问题的原因。

### 5-找出主要原因

经过原因分析以后，将多种原因，根据关键、少数和次要多数的原理，进行排列，从中找出主要原因。在寻找主要原因时，可根据实际需要应用排列图、关联图、相关图、矩阵分析、分层法等不同分析方法。

## 6-制定措施

主要原因确定后，制定相应的措施计划，明确各项问题的具体措施，要达到的目的，谁来做，何时完成以及检查人。

## 7-实施措施

按措施计划分工实施。小组长要组织成员，定期或不定期地研究实施情况，随时了解课题进展，发现新问题要及时研究、调查措施计划，以达到活动目标。

## 8-检查效果

措施实施后，应进行效果检查。效果检查是把措施实施前后的情况进行对比，看其实施后的效果，是否达到了预定的目标。如果达到了预定的目标，小组就可以进入下一步工作；如果没有达到预定目标，就应对计划的执行情况及其可行性进行分析，找出原因，在第二次循环中加以改进。

## 9-制定巩固措施

达到了预定的目标值，说明该课题已经完成。但为了保证成果得到巩固，小组必须将一些行之有效的措施或方法纳入工作标准、工艺规程或管理标准，经有关部门审定后纳入企业有关标准或文件。如果课题的内容只涉及本班组，那就可以通过班组守则、岗位责任制等形式加以巩固。

## 10-分析遗留问题

小组通过活动取得了一定的成果，也就是经过了一个 PDCA 循环。这时候，应对遗留问题进行分析，并将其作为下一次活动的课题，进入新的 PDCA 循环。

## 11-总结成果资料

小组将活动的成果进行总结，是自我提高的重要环节，也是成果发表的必要准备，还是总结经验、找出问题，进行下一个循环的开始。

以上步骤是 QC 小组活动的全过程，体现了一个完整的 PDCA 循环。由于 QC 小组每次取得成果后，能够将遗留问题作为小组下个循环的课题（如没有遗留问题，则提出新的打算），因此就使 QC 小组活动能够持久，深入地开展，推动 PDCA 循环不断前进。

END