

如何运用品质手法解决品质问题

(课程特色：

企业的问题包罗万向，主要来自人、机、料、法、环的运作过程，所表现出来的是品质不良、生产效率低落、士气不佳、人员流动率高……等，这些问题每天都困扰着各级干部，导致干部为了处理问题而无暇执行管理作业并进行改善。甚至有些问题即使解决了，过一阵子同样的问题又重复发生，使得干部疲于应付！

QC 七大手法是先进国家在解决问题时必备的工具，藉由各种统计手法的运用，找出问题，并将问题的原因追根究底地加以挖掘，进而对提出一劳永逸的解决方案，使问题不会再度发生，以达到良好的管理循环。

本课程以深入浅出的方式对 QC 七大手法进行剖析，同时辅以实作与练习，使学员得以即学即用，以达到澈底解决问题的目的。

(课程大纲：

| | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">一、品质基本概论<ul style="list-style-type: none">1.品质的迷思2.品质的三要素3.品质发展的趋势4.现场品质不良，对企业的影响5.现场人员对品质应有的看法6.品质绩效的衡量指标二、现场品质问题探讨与改善对策<ul style="list-style-type: none">1.现场品质管理的基本要素2.现场常见的品质问题3.现场品质问题的原因分析4.现场品质问题的改善对策5.实务探讨三、如何有效执行制程管制<ul style="list-style-type: none">1.制程管制的步骤2.控制计划的制作3.制程管制的方法4.制程异常的处理5.在制品(WIP)的管制6.制程品质分析四、品管七大手法的制作及运用<ul style="list-style-type: none">1.查检表：搜集品质的数据<ul style="list-style-type: none">(1)查检表的种类(2)数据的收集与整理(3)实例说明2.柏拉图：找出问题的重点<ul style="list-style-type: none">(1)柏拉图的原理 - 二八法则(2)绘制柏拉图的步骤 | <ul style="list-style-type: none">(3)柏拉图的运用(4)实例演练3.要因图：掌握异常的原因<ul style="list-style-type: none">(1)特性要因图的划法(2)绘制特性要因图的步骤(3)特性要因图的功用(4)实例说明4.散步图：探讨制程参数的关系<ul style="list-style-type: none">(1)散布图运用的时机(2)绘制散布图的步骤(3)散布图的判读(4)实例说明5.管制图：发掘潜在的问题<ul style="list-style-type: none">(1)管制图由来与种类(2)如何绘制计量值管制图(X-R)(3)如何绘制计数值管制图(P)(4)管制图的解析(5)实例演练6.直方图：制程能力的解析<ul style="list-style-type: none">(1)绘制直方图的步骤(2)直方图的常见的型态(3)制程能力的解析(4)直方图的功用(5)实例说明7.层别法：清晰的表达管理成效<ul style="list-style-type: none">(1)层别的对象与项目(2)层别法的作法(3)实例说明 |
|---|--|

五、如何运用品质手法解决品质问题

- 1.如何激发问题意识
- 2.问题解决的步骤
- 3.其它解决品质问题的手法简介
 - (1)8D手法的运用
 - (2)品质机能展开 – QFD
 - (3)达尔飞法 – 找出重要问题的利器
 - (4)方案评估法 – KMI
 - (5)提案改善制度 – 小兵立大功
 - (6)品管圈活动 – QCC
 - (7)实验计划法 – DOE
 - (8)失效模式与效应分析 – FMEA

六、品质成本的控制

- 1.品质成本的分类
- 2.品质成本的计算方式
- 3.品质成本的绩效衡量
- 4.如何降低品质成本
- 5.实例说明

七、案例说明：

某企业提升产品品质实例

八、实务演练：

- 1.现场品质问题探讨与改善
- 2.成果发表

▣ 适合对象：班组长以上主管、储备干部、品管人员。

▣ 上课时数：**18**小时。