



# 「六西格瑪綠帶師」培訓

## Six Sigma Green Belt Training

6σ

### 「六西格瑪」的成功案例 Successful business cases include:

- |                  |   |
|------------------|---|
| ◆ 增加 20 億元收入     | Increasing sales volume in \$2 billion                      |
| ◆ 減少缺陷率 5-10 倍   | Reducing defects by 5-10 times                              |
| ◆ 在三年內增加企業利潤 10% | Improving profits by 10% in three years                     |
| ◆ 提升顧客滿意度 25%    | Increasing customer satisfaction by 25%                     |
| ◆ 建立持續改善及團隊文化    | Establishing culture of continuous improvement and teamwork |

西格瑪 ( $\sigma$ ) 是統計學上用以量度數據之標準差 (Standard Deviation) 譯名；而在企業管理的範疇，西格瑪 ( $\sigma$ ) 可應用在量度企業的績效，當企業表現達到六西格瑪 ( $6\sigma$ ) 的水平，即表示該企業的產品／服務失誤率少於百萬分之 3.4。許多先進企業如摩托羅拉 (Motorola)、美國通用電器 (GE) 及花旗銀行 (Citibank) 等先後採用六西格瑪管理方法，並取得突破性的業務績效。至今不少企業已把六西格瑪管理方法作為提升績效、持續改善和贏取客戶信心的戰略。

「六西格瑪」綠帶師 是六西格瑪改善隊伍中的核心成員，綠帶師主要負責具體落實執行改善專案，亦是管理層與各小組成員的中間人，在改善專案中擔當重要角色。雖然綠帶師通常是兼任性質，一般同時只負責一至兩個六西格瑪項目，但作為一位綠帶師，不僅需要帶領各組員，更要能有效率地運用六西格瑪的各種改善工具。

#### 課程目的

- ◆ 讓學員認識「六西格瑪」的基本概念和方法
- ◆ 了解如何運用六西格瑪管理提升表現
- ◆ 掌握執行「六西格瑪」所需的常用改善工具及技巧

#### 課程內容

課程內容主要圍繞六西格瑪的 DMAIC 改善流程，並分為以下四大部份，在課堂中導師會透過理論、工作坊及練習幫助學員全面了解六西格瑪改善方案。

#### 1. 確定 (Define)

- 6σ 概念及概要
- 小組章程 (Team Charter)
- 流程圖技巧
- 客戶心聲(VOC)分析
- 確定客戶注意的事項
- 傾聽客戶及演譯客戶心聲為個別的特質
- 隊伍的架構

#### 2. 測量 (Measure)

- 輸入、流程及輸出指標
- 數據收集計劃
- 數據抽樣
- 西格瑪( $\sigma$ )的計算

#### 3. 分析 (Analyze)

- 分析工具
- 假設檢驗 (Hypothesis Testing)
- 信賴區間 (Confidence Intervals)
- 多變量分析 (Multivari Analysis)
- 方差分析 (ANOVA)

#### 4. 改善和控制 (Improve & Control)

- 收集多方面的構想
- 解決方法的評估及選擇
- 變革推行
- 準備試行計劃
- 防錯法
- 控制計劃
- 項目終結

主辦機構 Organizer:



Hong Kong  
Productivity Council  
香港生產力促進局

Process Management Division  
流程管理部

支持機構 Supporting Organization:



**課程對象**

負責/參與推行改善工作或對六西格瑪管理有興趣的人士

**導師****蔡健文先生** 香港生產力促進局顧問

碩士、註冊黑帶師、擁有十五年以上質量管理及相關的工作經驗，協助企業建立有效的管理體系、改善質量、提升生產力和縮短前置期，亦指導黑帶師學員執行六西格瑪改善項目。

**授課語言**

廣東話，配合英文的詞彙 (中文講義)

**證書**

出席率達 75%或以上及考試及格的學員，可獲香港生產力促進局頒發《六西格瑪綠帶師培訓》證書，成功獲取證書者，可申請成為香港六西格瑪學會 (Six Sigma Society of Hong Kong) 會員。

**授課地點**

香港生產力促進局 (九龍達之路 78 號生產力大樓 1 樓)

**日期及時間**

2009 年 3 月 20 日(星期五)、21 日及 28 日(星期六) 上午 10:00 至下午 5:00 (共 18 小時)

**課程費用**

港幣3,500元 / 港幣3,200\* (\* 開課前一個月報名 或 兩人報名均可享優惠價)

**查詢 Enquiry**

電話 Tel No : (852) 2788 5985 蕭小姐 / (852) 2788 6053 陳小姐

傳真 Fax No : (852) 2788 5599 電郵 E-mail : [peonysiu@hkpc.org](mailto:peonysiu@hkpc.org) / [fionchan@hkpc.org](mailto:fionchan@hkpc.org)**Hong Kong  
Productivity Council**  
香港生產力促進局**報名表**1. 課程 / 講座 **【六西格瑪綠帶師】培訓課程**

課程編號 \_\_\_\_\_

學費 **HK\$3,500**

日期

**2009 年 3 月 20 日、21 日及 28 日**

## 2. 姓名 (中文) (先生/女士/小姐\*) \_\_\_\_\_

手提/傳呼機 \_\_\_\_\_

電郵地址 \_\_\_\_\_

## 3. 公司名稱 (中文) \_\_\_\_\_

職位 \_\_\_\_\_

通訊地址 \_\_\_\_\_

電話 \_\_\_\_\_

聯絡人 \_\_\_\_\_

傳真 \_\_\_\_\_

(\* 請刪去不適用者)

## 4. 付款方法

現附上港幣\$ \_\_\_\_\_ 的劃線支票，支票號碼為 \_\_\_\_\_ (支票抬頭請書明支付「香港生產力促進局」，並請劃線)。

簽名 \_\_\_\_\_

日期 \_\_\_\_\_

**\*\* 以支票繳費者，請把填妥的表格連同支票一併寄往香港生產力促進局 (地址：九龍達之路 78 號生產力大樓一樓報名處收)。預訂留位者，請將已填妥的表格傳真至：(852) 2788 5599。****注意：**

- 報名表(可用影印本)必須連同學費一併繳交，否則報名可能無效。
- 本局已實施個人資料(私隱)政策，有關資料單張可於報名處索閱，或閣下可與本局個人資料管理主任查詢。
- 本局建議申請者以信用卡、易辦事或支票繳交學費。學費收據以本局機印方為有效，支票收妥作實。
- 除非本局於課程開始前最少 5 個工作日收到申請者書面通知退學，否則已繳學費概不退還。申請者申請退還學費需繳交手續費二百元正。
- 申請者可提名他人代替其本人出席課程，惟事先須得本局同意。
- 香港生產力促進局保留在任何情況下及以任何原因拒絕任何入學申請的權利。申請者繳付學費後，仍須符合入學的所有條件，其申請方可獲得接納。
- 香港生產力促進局保留在任何情況下更改課程內容、授課地點、日期及時間的權利。
- 颱風及黑雨警告：如課堂時間是在早上(9:00-12:00)、下午(2:00-5:00)或晚間(6:30-9:00)，將在下列情況下取消：(一)八號或以上颱風訊號或黑色暴雨警告訊號在早上 6:00、11:00 或下午 4:00 仍然懸掛；或(二)香港天文台在早上 6:00、11:00 或下午 4:00 或之後，宣佈將懸掛八號或以上颱風訊號或黑色暴雨警告訊號。本局將盡早通知學員補課的日期及時間。

 若閣下不欲再接收香港生產力促進局資訊，請在方格內打記號及傳真至本局。〈傳真號碼：(852) 3187-4531〉

If you do not want to receive further information from HKPC, please fill in the following details and inform us via fax at (852) 3187-4531.

公司名稱 Company Name: \_\_\_\_\_ 聯絡人 Contact: \_\_\_\_\_ 電話 Tel: \_\_\_\_\_ 傳真 Fax: \_\_\_\_\_