
福特 8D 手法之问题分析与解决实务

现今是竞争激烈的时代，面临顾客反馈的产品品质问题和公司内部的产品品质问题，企业主都在苦思如何有效处理并避免再次发生，以满足顾客和市场竞争需求。一家公司若能善用 8D 手法，将为企业有效处理产品品质问题并避免再次发生。本课程介绍问题分析与解决的逻辑思考模式，并运用 8D 手法，达成解决问题与提升质量。

培训对象：质量管理代表、供应方与分承包方、品质主管、产品设计和过程设计工程师、设计部主管、工程部主管、品质管理人员、采购主管、生产主管等；

课程收益：公司和管理者若能善于**从过程及系统管理角度系统化进行问题分析与解决**，将会为企业有效处理产品品质问题并系统性避免再次发生。本课程介绍**从过程及系统管理角度系统化**问题分析与解决的逻辑思考模式，并运用 8D 手法，达成解决问题与提升质量。

课程对象：生产型企业的各级管理人员、专业技术人员、质量管理人员及品质工程师等

课程时间：1 天/6 小时

课程内容：

一、8D：8DISCIPLINES 定义；

8D:8Disciplines of Problem Solving 解决问题的 8 个步骤；8D 是解决问题一种工具，通常是客户所抱怨的问题要求公司分析，并提出永久解决及改善的方法，比改善行动报告 (Corrective Action Report) 更加地严谨。

二、8D 的本质:问题解决程序：

1.问题的基本概要；

2.掌握问题的要领；

3.如何发现浪费；

4.增值与非增值；

5.PDCA 与 CA-PDCA 循环轮及 SDCA 应用；

6.8D 的职责与目标；

7.8D 的应用条件；

三、8D 步骤说明：

G8D 步骤 G8D Additional Portions

D0：征兆/ 紧急反应措施：

将客户端所发生抱怨的征兆加以定性及定量化；

针对此征兆决定是否使用 G8D 及 G8D 应该处理及预防的范畴；

用以确认 Symptom(s) 的工具图表；

Emergency Response Action (ERA) 紧急反应措施。

D1 与 D2 ：

D1、成立小组与职责：

小组的成立的目的和目标；

小组的成员；

小组的成员职责权限划分、如何沟通和沟通方式。

D2、问题描述与头脑风暴：

发现并收集问题，详细描述问题与 5W2H

不是马上处理问题，而是认清楚问题本身是不是问题？

看清楚问题的本质是什么？(异常与结构，普通原因与特殊原因)；

普通原因与特殊原因区分，SPC 与控制图应用；

分清楚什么是现象？什么是真因？

柏拉图与二八法则、ABC 分析法；

D3、Develop Containment Action (暂时改善措施)：

找出和选择最佳“临时改善措施”；

决策；

实施，并作好记录；

验证。

D4、确认并验证问题出现的根本原因：

分清楚什么是现象？什么是真因？

发生原因与流出原因；

丰田生产方式：“反复提出五次为什么”寻找原因？

鱼刺图分析，寻找原因？

头脑风暴的活动过程和实施规则；

确定和评估根本原因；

验证；

D5、永久解决问题的纠正措施的对策拟定，确认解决对策的正确性：

针对发生原因与流出原因，拟定永久改善措施的对策；

整理改善对策方案,详细考虑各方案优缺点,再予过虑,评价,建立共识以决定最佳方案；

以上对策方案,直呈请管理层核定后据以实施;

管理层承诺执行永久纠正措施;

D6、执行永久解决问题的纠正措施:

执行纠正措施步骤;

证实纠正措施实施的效果:在每一项的对策展开中,还是要依 P-D-C-A 的旋转,须收集数据随时掌握实施动态,确认每一对策的效果,假如效果不佳时,亦可修定对策,再重新执行;

执行永久纠正措施,废除临时措施;

D7、差错预防 - 防止再发生:

检查同类产品是否有此类问题,如有将永久解决问题的纠正措施横向展开;

针对发生原因与流出原因,从管理角度寻找是哪一个过程、那一个过程小过程、那个环节的问题;

提出管理过程、系统的修改建议,再予过虑,评价,建立共识以决定最佳方案;

以上对策方案,直呈请管理层核定后据以实施,修正管理过程、系统;

验证有效性;

总结;

D8、恭贺小组:

制定改善成果表;

成果汇报;

表彰。

四、如何应用 8D 手法解决问题与案例分析;

知名台资企业和汽车企业 8D 手法运用案例分析;

五、案例分析、课程总结、考试。