

---

# PDCA 现场系统解决问题方法

**培训目标:**通过本课程的学习,使学员能熟练运用 PDCA 系统解决问题的方法和 QC 工具及 8D 手法永久性地解决现场质量问题。

**培训对象:**采购管理、产品设计、工艺开发、设备工装、计量检验、生产现场、班组长等人员。

**课程时间:**1-2 天,每天 6 小时,共 6-12 小时;

**课程大纲:**

**第一部分:背景知识:**

- 1.戴明和他对质量管理所做出的贡献;
- 2.TQM 和 ISO9001 质量管理体系的要求;
- 3.PDCA 是什么?
- 4.PDCA 循环特点和八个步骤?

**第二部分:PDCA 现场系统解决问题方法**

- 1.现场解决问题的误区和 PDCA 系统解决问题的方法
- 2.PDCA 循环的特点和系统解决问题的方法
- 3.PDCA 各阶段和使用的 QC 工具:  
PLAN 计划阶段和使用的 QC 工具:  
步骤 1. 分析现状,找出存在的质量问题  
1.1 确认问题:问题陈述、5W + 1H、流程图

---

1.2 收集和整理数据：数据收集计划、检查表、排列图、控制图、直方图、流程图、其他图形

1.3 设定目标和测量方法：5W + 1H

步骤 2. 分析产生质量问题的各种原因或影响因素

2.1 寻找可能的影响因素并验证：头脑风暴、排列图、因果图、散布图、5 why's

步骤 3. 找出影响质量的主要因素

3.1 比较并选择主要的、直接的影响因素：排列图、散布图、关联图 / 亲和图、矩阵图、实验设计法等

步骤 4. 针对质量问题的主要因素，制定措施，提出行动计划

4.1 寻找可能的解决方法：头脑风暴和投票法

4.2 测试并选择：数据收集、散布图、决策矩阵

4.3 提出行动计划和相应的资源：行动计划、甘特图

DO 实施阶段和使用的 QC 工具：

步骤 5. 实施行动计划

5.1 按照既定的计划执行措施 (协调和跟进)：行动计划、甘特图

5.2 收集数据：数据收集计划等

CHECK 检查阶段评估结果 (分析数据) 和使用的 QC 工具：\_

步骤 6. 评估结果 (分析数据)

6.1 结果同目标相符吗?

---

6.2 每项措施的有效性如何？

6.3 哪里还存在着距离？

6.4 我们学到了什么？

确认措施的标准化

确认新的操作标准

使用的 QC 工具：数据收集计划、检查表、排列图、控制图、直方图、流程图、其他图形、5 why

ACTION 改进措施阶段和使用的 QC 工具：

步骤 7. 标准化预防和进一步推广

7.1 采取预防措施以保证长期的有效性

7.2 将新规则文件化：设定程序和衡量方法

7.3 分享成果

7.4 重复解决方法 (交流好的经验)

使用的 QC 工具：程序化；预防问题的 QC 工具、过程流程图、过程 FMEA、控制计划、SOP、解决问题方法 G8D 简介

步骤 8. 提出这一循环尚未解决的问题，把它们转到下一个

PDCA 循环

8.1 总结这一 PDCA 循环中尚未解决的问题，把它们转到下一个 PDCA 循环

**问题解决型 QC STORY 案例分析；**

---

### 第三部分：系统解决问题方法 G8D 简介

8D：8DISCIPLINES 定义；

8D 步骤说明：D0：征兆/ 紧急反应措施；D1、 成立小组与职责；D2、  
问题描述与头脑风暴；D3、 Develop Containment Action (暂时改善  
措施)；D4、 确认并验证问题出现的根本原因；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；D6、 执行永久解决问题的纠  
正措施；D7、 差错预防，从系统管理和过程管理管理角度预防再发生；  
D8、 恭贺小组；

G8D 与 PDCA 系统解决问题的方法的区别

知名台资企业 8D 手法运用案例分析；