
从过程及系统管理角度系统化问题分析和决策 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。

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；

课程时间：2 天/12 小时

课程内容：

一、系统化问题分析

- 1.问题的基本概要和分类；
2. 掌握问题的要领和问题的本质：产品和结果问题、过程及系统问题、过程及系统管理问题；
- 3.从过程及系统管理角度系统化问题分析基本流程和思维：问题-系统-过程-活动-小活动-过程管理和系统管理-管理活动；
- 4、旧品管七大手法（层别法、检查表、直方图、控制图、散布图、因果图、柏拉图等手法）在问题系统化定量分析中的应用、某大型企业公司应用案例；

二、系统化问题决策和解决

问题决策和解决措施的层次：紧急反应措施、暂时改善措施、解决问题的纠正措施、系统管理和过程管理的改善措施；

从过程及系统管理角度系统化决策和解决问题的基本流程和思维；

新品管七大手法（箭形图法、PDPC法、亲和图法、关联图法、系统图法、矩阵图法、矩阵数据解析法等手法）在系统化决策和解决问题中的应用，某大型企业公司应用案例；

三、8D手法概述

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；

知名台资企业8D手法运用案例分析；

四、案例分析、课程总结、考试。