
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维模式，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：

壹、 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。