
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；

课程时间：2 天/12 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：

执行纠正措施的步骤；

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, 从管理角度寻找是那一个过程、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、8D 中常用工具串讲 :

QC 旧七手法和新 QC 七手法的应用

旧品管七大手法定义与应用关系;

层别法、检查表、直方图的制作步骤和案例、练习;

过程控制理论与控制图的制作步骤和案例、练习;

散布图、因果图、柏拉图的制作步骤和案例、练习;

新品管七大手法与在品质活动中意义、作用与定义;

箭形图法、PDPC 法、亲和图法的制作步骤和案例、练习;

关联图法、系统图法、矩阵图法制作步骤和案例、练习;

矩阵数据解析法制作步骤和案例、练习;

五、如何应用 8D 手法解决问题与案例分析;

知名台资企业 8D 手法运用案例分析;

六、案例分析、课程总结、考试。