
提升员工质量意识增强团队导向问题解决方法-8D手法

【授课时间】：2天

【培训讲师】：王朋举老师

【培训对象】：现场管理人员、生产制造人员、质量技术人员、工艺人员、质量管理人员、产品设计与开发人员等

【8D 培训描述】：

8D：所谓8D方法(eight disciplines),又称团队导向问题解决步骤,是福特公司处理问题的一种方法,亦适用于制程能力指数低于其应有值时有关问题的解决。

【培训收益】：

- 1、了解问题解决的工具和技巧；
- 2、掌握使用8D方法实施闭环纠正预防措施；
- 3、使现场管理人员、生产制造人员、质量技术人员、工艺人员等掌握有效、系统的解决问题的方法和思路，能在最短的时间内消除不良，恢复生产，保证交付，降低成本，提高解决问题的效率。

【课程大纲及主要内容】：

第一讲：品质的影响；（质量故事）

- 1、企业普遍存在的质量问题；
- 2、五个质量事故案例；
- 3、质量对国家的影响；
- 4、质量对企业的影响；
- 5、质量对自己的影响；

第二讲：质量认识的误区；

- 1、八个认识误区：
 - 1) 质量差不多就行；
 - 2) 品质好成本必然高；
 - 3) 质量的责任是生产、质检的责任；
 - 4) 销售比质量重要；
 - 5) 成本比质量重要；
 - 6) 有点质量问题很正常；
 - 7) 有点不合格是正常的；
 - 8) 生产有时延误不算什么；
- 2、树立零缺陷的质量意识；（1%的不合格、1%的劣质、1%的失误）；
- 3、产品质量的合格率；

第三讲：什么是质量？

- 1、什么是质量；
 - 1) 要求；

-
- 2) 特性；
 - 3) 等级；
 - 4) 顾客满意；
 - 5) 能力；

- 2、质量概念的深化；
- 3、决定品质的关键因素；
- 4、应具备的6个质量观念；

第四讲：应具备的质量意识；

- 1、应具备的7个质量意识（质量故事）；
- 2、经济竞争的发展趋势；
- 3、质量与其他的关系；
- 4、提升质量的四大陷阱（管理故事）；
- 5、12个正确的质量观念；

第五讲：质量的定义；

- 1、质量的定义；
- 2、服务质量特性；
- 3、顾客；
- 4、质量共识；
- 5、树立正确的顾客观；
- 6、12个正确的顾客观念；
- 7、.赢得顾客满意的因素；
- 8、顾客满意---企业经营的宗旨。

第六讲：理解质检工作；

- 1、质检工作的分类；
- 2、质量经营的内容；
- 3、我们的目标；
- 4、质检工作的作用；
- 5、质检员的职责；
- 6、如何配合质检工作；
- 7、理解日常的质检工作；

第七讲：防止品质不良；

- 1、日本质量管理的基本方法；
- 2、防止品质不良的六大措施；
- 3、产品质量缺陷的分级；
- 4、现场质量管理的原则；
- 5、现场“四现”管理法；
- 6、三按、三不作业原则；
- 7、防止产品不良的要诀。

第八讲：提升质量意识对工作的要求；

- 1、观念转变、态度转变；
- 2、现场管理工作的原则；
- 3、做好工作前的准备；
- 4、质量是一份责任；
- 5、持续改进的观念。

第九讲 8D 基本概念

1. 相关定义、目的、精神
2. 什么是 8D 方法
3. 8D 方法的适用条件
4. 8D 方法的目标

第十讲 8D 的八个步骤

1. D0：工作准备
2. D1：成立小组
3. D2：描述问题
方法：质量风险评定，FMEA 分析
4. D3：实施并验证临时措施
方法：FMEA、DOE、PPM
5. D4：确定并验证根本原因
方法：FMEA、PPM、DOE、控制图、因果图
6. D5：选择和验证永久纠正措施
方法：FMEA
7. D6：实施永久纠正措施
方法：防错、统计控制、FMEA
8. D7：预防再发生
9. D8：小组祝贺

第十一讲 8D 方法案例分析

1. 案例一 顾客投诉
2. 案例二 问题重复出现
3. 8D 报告样本

第十二讲、建立防止再发生的措施（定格并固化）

- SPC 控制图（X Bar R Chart/ P 图）法等
- 过程 FMEA 法
- 控制计划方法
- 修改作业/检验指导书