
8D 问题分析和解决

[课程对象]

质量人员、工程人员、生产人员、客服人员、现场班组长、工程师、技术工人等。

[课程目的]

1. 掌握问题解决的系统法，解决原因未知的各类问题；
2. 理解问题解决过程的八条步骤（8D）及其相互关系；
3. 理解并掌握根本原因分析方法；
4. 熟练运用小组解决问题过程中所需的技术和工具；
5. 学会 7 种数据分析工具、是与不是分析，培养决定能力；
6. 满足企业对供应商解决质量问题的要求。

[课程介绍]

客户投诉、安全事故、重大异常、人不听话、机器故障、物料问题，找不到问题在哪里，无从下手，病急乱投医，问题一而再再而三的出现……企业遇到质量问题该如何应对？自从福特应用 8D 取得成效以来，8D 正是大家公认的问题分析与解决的系统方法，8D 可引导大家去铲除那些根深蒂固的问题。8D 详细阐述改善小组团队建设、运作流程，同时也把解决问题的工具与结构化的步骤进行有机的整合，从而构架完整的团队问题分析与解决方案。通过课堂上大量的有针对性的练习，学员能够在最短的时间内迅速掌握质量问题分析与解决的精髓，能极大的改善问题分析与解决的能力，在彻底解决问题方面提升企业持续的竞争力。

[课程大纲]

1. 问题认识
- 1.1 什么是问题
- 1.2 解决问题的模式：多维度
- 1.3 什么是 8D？
- 1.4 为什么需要 8D？
- 1.5 谁来做 8D？
- 1.6 何时做？应用时机：问题解决文化
2. 8D 流程
- 2.1 8D 的流程和工具
- 2.2 8D 有关的术语：纠正、纠正措施、预防措施、临时措施
3. 问题解决的过程
- 3.1 成立小组
- A、小组的组建原则
- B、小组成员及职责
- C、小组的协作
- 3.1.1 常见问题
- 3.1.2 案例分析
- 3.2、问题描述
- 3.2.1 如何选题
- 3.2.2 如何定义问题
- 3.2.3 8D 工具：头脑风暴法、调查表、层别法、柏拉图等
- 3.2.4 常见问题
- 3.2.5 案例分析
- 3.3、围堵对策（临时措施、纠正）

-
- 3.3.1 做出围堵对策
 - A、找出和选择最佳“临时纠正措施”
 - B、决策
 - C、实施，并作好记录
 - D、验证
 - 3.3.2 常见问题
 - 3.3.3 案例分析
 - 3.4、确认真因
 - 3.4.1 认识真因
 - A、5Why+5M1E
 - B、确定和评估根本原因
 - 3.4.2 8D 工具：鱼骨图、FMEA、HT、DOE
 - 3.4.3 常见问题
 - 3.4.4 案例分析：5Why
 - 3.4.5 案例练习：5Why
 - 3.5、制定纠正措施
 - 3.5.1 制定纠正措施
 - A、管理层承诺执行永久纠正措施
 - B、控制计划
 - 3.5.1 常见问题
 - 3.5.2 案例分析
 - 3.6、实施和验证纠正措施
 - 3.6.1 实施纠正措施
 - 3.6.2 验证纠正措施
 - 3.6.3 常见问题
 - 3.6.4 案例分析
 - 3.6.5 案例练习
 - 3.7、制定实施预防措施
 - 3.7.1 防错
 - 3.7.2 SOP、SIP、CP、WI 文化化标准化
 - 3.7.3 常见问题
 - 3.7.4 案例分析
 - 3.7.5 案例练习
 - 3.8、恭贺小组
 - A、制定改善成果表
 - B、成果汇报表
 - 4. 企业 8D 案例分析
 - 5. 应用 8D 的注意事项
 - 6. 8D 应用练习和点评
 - 7. 问答与作业布置