

# 8D 问题分析解决与图表数据分析

## 【课程背景】

8D 又称团队导向问题解决方法，是福特公司处理问题的一种方法，它提供了一套符合逻辑的解决问题的方法，同时对于统计过程管理与实际产品质量的提升架起了一座桥梁。

QC 七大手法是在品质管理工作最基本的也是不可缺少的，在品质问题的处理和数据的初步整理方面起着重要的作用，通过对 QC 七工具的理解和运用，就可以用简单易懂的方法来了解各个过程中的绩效。另外，管理人员的工作不仅仅要掌握数据分析，更重要的是确定问题，制定计划和进行部门之间的协调等。

管理人员还要具备从各方面获得语言文字信息，进行整理构思并运用到实际工作中的能力。

通过学习，您将学会使用 8D 工具并结合图表数据分析解决问题，更有效、更合理、更规范地快速解决问题，理解团队解决问题的益处和方法，并提出永久解决及改善的方法。

## 【授课时长】

一至两天（6 至 12 小时）

## 【课程收益】

一家公司若能善用员工「问题分析与解决」的能力，将可成为企业追求创新与挑战的一股力量。

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品质。

学员通过 QC 七大手法的学习，能有效进行数据分析。

通过系统学习，学员能将 QC 七大手法工具运用在品质管理、生产管理及日常管理工作中。

刘老师 11 年生产和质量管理工作经验，7 年 QC7 大手法培训经验，熟悉 QC7 大手法在各领域应用，课程刘老师针对每个手法进行重点讲解，并带着同学一起练习和分享，使学员们学以致用。

## 【授课对象】

企业质量总监、质量经理、质量主管、质量工程师、品质组长、品管员、生产经理、生产主管、班组长、工程技术经理，技术主管和技术工程师等相关人员。

## 【课程特色】

讲授法，演练法，小组讨论法，案例分析法，视频教学法，课堂案例实操等。

## 【课程大纲】

## **第一部分：8D 问题分析与解决**

### 一、(D0) 准备 8D 过程

- 1、概述
- 2、准备 8D 的目的
- 3、验证紧急反应行动的方式
- 4、到达客户前的验证

### 二、建立小组 (D1) 与描述问题 (D2)

- 1、为什么要成立 8D 小组
- 2、组建小组的注意事项
- 3、小组成员的 7 种扮演角色
- 4、描述问题的关键

### 三、开发临时控制行动 (D3)

- 1、临时行动的作用
- 2、临时行动的目的
- 3、开发 ICA 的四个步骤
- 4、证实 ICA

### 四、定义和验证根本原因和问题逃出点 (D4)

- 1、确定根本原因的方法
- 2、问题解决工作表
- 3、完成比较分析
- 4、开发根本原因推测
- 5、验证的根本原因
- 6、确定和认证问题逃出点

### 五、选择和验证永久修正计划 (D5)

- 1、长久对策 (PCA) 的要求
- 2、长久对策 (PCA) 的目的
- 3、如何选择 PCA
- 4、做出决定的过程有七步骤
- 5、长久对策方案

### 六、8D 中的 D6 D7 D8

- 1、执行以及证实 (D6) 的概念
- 2、为什么要执行和验证 PCA
- 3、计划 PCA 的执行
- 4、系统图概述
- 5、关键步骤要求
- 6、再防止对策 (D7)
- 7、再防止对策 (D7) 目的
- 8、表彰小组及个人贡献 (D8)

## **第二部分：图表数据分析工具**

### 一、前言

- 1、进行问题解决时的程序
  - (1) 认识事情现象
  - (2) 取得数据
  - (3) 比较、研讨、判断

- (4) 行动
- 2、为查明原因
- 3、需整理数据所持有的信息，并进行正确筛选。
- 二、QC7 大手法
- 1、层别法
  - (1) 何谓层别法
  - (2) 为何要用层别法
  - (3) 层别角度和注意事项
  - (4) 案例分析：层别图制作案例
  - (5) 学员分组练习层别图制作，小组分享，老师点评
- 2、检查表
  - (1) 何谓检查表
  - (2) 为何要用检查表
  - (3) 检查表分类
  - (4) 如何设计检查表
  - (5) 如何设计检查表
  - (6) 案例分析：检查表的制作案例，需要注意的细节
  - (7) 学员分组练习检查表的制作，小组分享，老师点评
- 3、柏拉图
  - (1) 何谓柏拉图
  - (2) 为何要用柏拉图
  - (3) 柏拉图之作法及应用
  - (4) 案例分析：柏拉图绘制案例，制作时应注意的细节
  - (5) 学员分组练习柏拉图的制作，小组分享，老师点评
- 4、直方图
  - (1) 何谓直方图
  - (2) 直方图之作法及应用
  - (3) 案例分析：直方图绘制案例，制作时应注意的细节
  - (4) 学员分组练习直方图的制作，小组分享，老师点评
- 5、特性要因图
  - (1) 何谓特性要因图
  - (2) 为何要用特性要因图
  - (3) 如何作特性要因图
  - (4) 案例分析：特性要因图绘制案例，制作时应注意的细节
  - (5) 学员分组练习特性要因图的制作，小组分享，老师点评
- 7、散布图
  - (1) 何谓散布图
  - (2) 为何要用散布图
  - (3) 散布图之作法
  - (4) 案例分析：散布图绘制案例，制作时应注意的细节
  - (5) 学员分组练习散布图的制作，小组分享，老师点评
- 8、控制图
  - (1) 何谓控制图
  - (2) 制程变动的原因

- (3) 控制图的种类
- (4) 控制图控制的趋势与规则
- (5) Xbar-R 控制图的作法及练习
- (6) 案例分析：控制图绘制案例，制作时应注意的细节
- (7) 学员分组练习控制图的制作，小组分享，老师点评

### **第三部分：案例分析与演练**

- 一、某企业供应商质量问题分析与解决
  - 二、某企业生产异常分析解决与图表数据的运用
  - 三、美的集团 QCC 品管圈活动分享
  - 四、某企业客户投诉与抱怨之问题分析解决及图表数据的运用
  - 五、小组讨论分享：
    - 1、分小组选组长和秘书
    - 2、每个小组结合企业数据图表分析存在的问题，选一道题目
      - (1) 生产计划问题分析解决
      - (2) 物料控制问题分析解决
      - (3) 供应商物料延期交货问题分析解决
      - (4) 生产异常未能达成交期问题分析解决
      - (5) 质量异常问题分析解决
    - 3、按照 8D 问题分析与解决思路，结合图表数据进行运用
  - 4、汇总资料
  - 5、每小组上台分享
  - 6、老师点评
- 六、问题答疑