

---

# 《问题发现与问题解决》

课程主讲：陈鹏 课时：1天

## 课程目的：

- 1、了解何谓问题，发现问题的要点；
- 2、掌握三不佳，5WIH法，六大任务等发现生产问题的基本方法；
- 3、掌握解决问题的标准程序并能运用于实际中去；
- 4、掌握QC七大手法并应用于实际中去；
- 5、成为一名发现和解决问题的高手。

## 课程内容：

### 一、问题解读

- ◆问题是对具有问题意识的人，才成为问题。
- ◆没有问题便是最大的问题。
- ◆问题分类：救火类/发现类/预测类
- ◆问题的层次：业务层次/管理层次/战略层
- ◆何谓异常，找出异常的原因便是问题
- ◆企业进步是不断发现问题和解决问题
- ◆发现生产问题的金科玉律----追根究底

### 二、发现问题的方法

- ◆三不法：不合理/不均衡/浪费
- ◆5WIH法
- ◆4MIE法
- ◆六大任务法

(生产力的问题；成本面的问题；效率、产量面的问题；品质上的问题；安全上的问题；员工士气面的问题。)

- ◆头脑风暴法

- ◆学员分组操练

---

### 三、问题分析解决

- ◆两图一表的妙用
- ◆找出主要原因—关联图法
- ◆系统处理现场问题
- ◆生产现场问题解决的系统思维方法
- ◆问题分析—5Why Analysis
- ◆案例讲解：杰佛逊纪念大厦的墙面保护计划
- ◆案例练习：5Why 分析演练--为何活塞动作迟缓
- ◆分析问题的方法之 PDCA 手法
- ◆问题处理四步法
- ◆案例游戏：从游戏中体会解决问题的方法

### 四、解决生产问题的方法

- ◆对症治疗与根本治序（治标与治本）
- ◆解决问题的标准程序
  - (1)把握问题现状调查
  - (2)分析原因
  - (3)确认要因
  - (4)制定对策
  - (5)实施对策
  - (6)检查效果
  - (7)标准化
- ◆学员分组讨论：练解决问题的标准程序

### 五、总结回答学员提问题