

# “解决问题的工具与技巧-8D 方法”-课程简介

**【参加对象】**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。

**【费用】**

**【课时】**6H

企业经常碰到的问题，有些问题是短期问题，通过解决，不会再犯；有些问题好像很容易解决，却经常反复，究其原因，因为企业经常采用头痛医头脚痛医脚的方法，并没有找到引发问题的真正原因。客户在选择供应商的时候，“供应商是否具有解决长期问题的流程、方法和能力”，逐渐成为众多客户关注的重点。企业是否具备这些条件？

8D 又称团队导向问题解决法（team-oriented problem solving）、8D 问题求解法（8D Problem Solving）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於其应有值时有关问题的解决，它提供了一套符合逻辑的解决问题的方法，同时对于统计制程管制与实际的品质提升架起了一座桥梁。

本课程从实战的角度出发，深入介绍8D手法应用，不容错过！

## 【课程背景及效益】

◆ 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於其应有值时有关问题的解决。

□◆ 提供整体性问题思考方式与解决架构，培养个人与团队分析与解决问题的能力与技巧，以事实为基础，避免个人主见的介入，使问题的解决能更具条理。

◆ 掌握正确情况，有效地分析，正确抓住问题点，公司各部门人员的共同投入，求得创造性及永久性的解决方案。

◆ 加强专案改善能力与问题解决程序的一致性，促进跨部门有效沟通与团队合作。

## 【课程目标】

◆ 了解问题解决的工具和技巧；

□◆ 掌握使用 8D 方法实施闭环纠正预防措施；

◆ 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。

◆ 通过培训及案例介绍，使员工掌握 8D 的每一个作业步骤、作业内容、作业要求，定义每一个作业步骤的职能部门，令顾客满意。

## 【课程内容】

第一天			
时间	内容	方法	目的
		讲解,讨论,	● 学会识别问题

<p>—</p> <p><b>2次课间休息</b></p>	<p><b>第一部分：基本概念</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 相关定义、目的、精神</li> <li>2. 什么是 8D 方法</li> <li>3. 8D 方法的适用条件</li> <li>4. 8D 方法的目标</li> </ol> <p><b>第二章 8D 的八个步骤</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. D0：工作准备</li> <li>2. D1：成立小组</li> <li>3. D2：描述问题 方法：质量风险评定，FMEA 分析</li> <li>4. D3：实施并验证临时措施 方法：FMEA、DOE、PPM</li> <li>5. D4：确定并验证根本原因 方法：FMEA、PPM、DOE、控制图、因果图</li> <li>6. D5：选择和验证永久纠正措施 方法：FMEA</li> <li>7. D6：实施永久纠正措施 方法：防错、统计控制、FMEA</li> <li>8. D7：预防再发生</li> <li>9. D8：小组祝贺</li> </ol>	<p>案例分析:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 识别流程练习</li> <li>- 收集问题演练</li> <li>- 描述问题演练</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 找出问题真因的技巧</li> </ul>
<p>—</p>	<p><b>午餐、休息</b></p>		
<p>—</p> <p><b>2次课间休息</b></p>	<p><b>第三章 8D 方法案例分析</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 案例一 顾客投诉</li> <li>2. 案例二 问题重复出现</li> <li>3. 8D 报告样本</li> </ol> <p><b>第四章、建立防止再发生的措施（定格并固化）</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SPC 控制图（X Bar R Chart/P 图）法等</li> <li>2. 过程 FMEA 法</li> <li>3. 控制计划方法</li> <li>4. 修改作业/检验指导书</li> </ol>	<p>讲解,讨论</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 解决问题对策演练</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 问题能描述到位</li> <li>●</li> </ul>
<p><b>第一天结束</b></p>			