

8D 问题分析和解决培训大纲（3 天）

[课程名称] 8D 问题分析和解决

[课程对象] 质量、工程、生产、客服、班组长、各部门工程师、各部门管理者等。

[课程目的]

1. 理解 8D 的内涵
2. 熟练掌握问题解决过程的八个步骤及常用工具；
3. 掌握识别问题的系统方法和工具
4. 理解并掌握根本原因分析方法和工具；
5. 掌握制定措施方案的原则和方法；
6. 通过行业 8D 案例分析掌握企业 8D 应用；
7. 能够熟练运用 8D 填写报告；
8. 能够应用 MINITAB 软件分析 8D 常用工具。

[课程特色]

- 案例分析研讨：以案例深入分析和研讨的方式学习。
- 注重实际应用：学员需亲身参与项目应用，在应用中消化和解决问题。
- 针对需求指导：每班不超过 30 人，老师针对不同学员需求指导，保证学习质量。
- 团队共同学习：学员分组学习，模拟实际工作中的团队协作解决问题。
- 课后跟踪效果：课后考试、项目发表、保证学员通过持续应用，实现个人价值。
- 企业持续受益：培训完成后免费解答企业各类口头和书面的疑难问题。

[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 可以引导大家去消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，把解决问题的工具与结构化的步骤进行有机的整合，构架完整的团队问题分析与解决方案。本通过针对性的案例分析和练习，让学员能够掌握质量问题分析与解决的精髓，提升改善问题分析与解决的能力，进而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、根本原因等

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 案例分析与练习：尺寸不良、表面划伤

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 案例分析与练习：尺寸不良、表面划伤

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：要因确认表

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：用 5Why 和鱼骨图解决尺寸不良、表面划伤问题

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、**8D 工具：控制计划**

3.5.1 常见问题

3.5.2 案例分析与练习：尺寸不良、表面划伤

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 案例练习与练习：尺寸不良、表面划伤

3.7、制定实施预防措施

3.7.1 **8D 工具：防错、控制图**

3.7.2 **SOP、SIP、WI 文化化、标准化**

3.7.3 常见问题

3.7.4 案例分析

3.7.5 案例练习与练习：尺寸不良、表面划伤

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：选择企业实际问题进行练习

7. 问答与作业布置