8D 问题分析与解决

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。通过学习，您将学会使用 8D 工具分析解决问题，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。

【课程目标】

1、掌握有纪律的问题解决法，解决原因未知的质量问题；
2、理解问题解决过程的八条纪律（8D）及其相互关系；
3、熟练运用小组解决问题过程中所需的技术和工具；
4、学会数据分析工具、是与不是分析，培养决定能力；
5、强调防止问题的重复发生，提高有效性和顾客满意度。
6、掌握 8D 模板及报告的制作。

【课程时间】

1 天（6 小时）

【培训方式】

◇ 课堂讲解（55%）
◇ 案例分析、小组讨论（45%）

【课程大纲】

第一讲：总论

1、问题解决过程
2、问题解决工具的使用
3、对问题解决过程的管理

第二讲：D0--准备 8D 过程

1、8D 概述
2、D0 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

以案例 “叉车事故”来讲解 8D 问题分析与解决

第三讲：建立小组(D1)与描述问题(D2)

1、哪些问题适用于 8D 法？
2、为什么要成立 8D 小组
3、组建小组的注意事项
4、描述问题的关键

第四讲：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

第五讲：定义和验证根本原因（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

第六讲：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

第七讲：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、关键步骤要求
5、再防止对策（D7）
6、再防止对策（D7）目的
7、表彰小组及个人贡献（D8）

第八讲：8D 中的工具应用

1、排列图
2、鱼骨图
3、5 个为什么（关联图）
4、系统图
5、头脑风暴法
6、矩阵图
7、甘特图

第九讲：8D 报告

1、8D 模板
2、8D 报告编写练习