

8D 问题解决法与 QC 新老七大手法

课程背景：

本课程为中国第十位 ASQ 黑带大师俞璇老师融合创新主讲的原创课程，俞璇老师将质量管理领域的三大经典方法论：8D 问题解决法、QC 老七大手法、QC 新七大手法，以巧妙的方式融会贯通，教会学员以解决问题为主要目的，灵活使用方法和工具，以系统性的思路分析和解决现场问题，旨在为企业培养出一批既具备专业理念知识、又具备实战解决问题能力的骨干力量。

8D 问题解决法也称为团队导向问题解决方法，是一套处理及解决问题的方法，常用于品质管理人员或其他专业人士。新老 QC 七大手法，包含 14 个经典的质量管理工具，老 QC 七大手法偏重于统计分析，针对问题发生后的改善，新 QC 七大手法偏重于思考分析过程，主要是强调在问题发生前进行预防。

本课程可以称作是“性价比最高”的一门课程，用 3 天的时间学完三套完整的实用型方法工具体系。本课程一经俞璇老师创作推出，就在行业内引起强烈的关注和高度的赞誉，课程内容设计饱满、节奏紧密、互动性强，是多年来市场与企业高度认可和赞誉的热门实战课程。

课程收益：

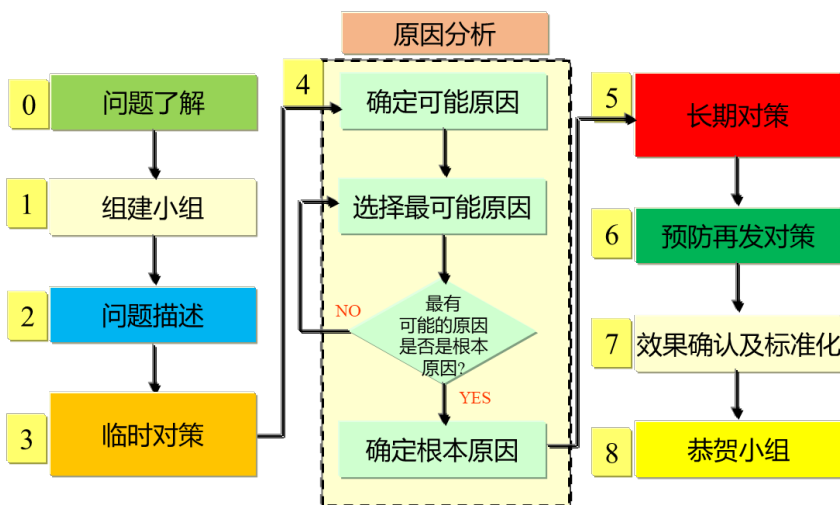
- 充分掌握 8D 解决问题的逻辑性和严密性，让参训学员分析问题有思路，解决问题有手法，在错综复杂的现场问题中拎出矛盾的主线，从纷繁庞大的数据中做出准确的判断；
- 灵活运用 14 种 QC 改善手法，遇到突发/紧急问题可以有据可循、运用科学的工具进行管理和解决，不再“拍脑袋”做决策；
- 学会并理解新老 QC 手法在 8D 程序流程中的关联与应用；
- 了解企业实际问题分析与解决的流程、方法和工具，解决企业中关于品质、管理、生产以及跨部门跨职能的难题。

课程时间：3天，6小时/天

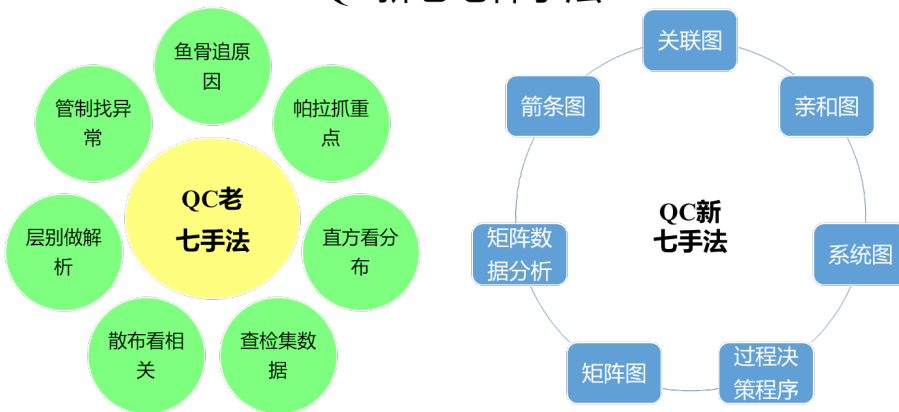
课程对象：企业运营部门（包含但不限于采购、生产、质量、技术、物流、工程、HR 部门等）负责人（总监、经理）、骨干业务人员、一线工作者、储备人才

课程方式：讲师讲授+案例分析+分组游戏+角色扮演+沙盘体验+情景模拟+实操演练

课程模型：



QC新老七种手法



课程工具：（全部可编辑版本）

报告模板：《8D 报告模板（word 版本）》（七份）、《PDCA 项目报告模板（PPT 版本）》

工具模板（包含但不限于）：《课堂与课后练习的全部原始数据（excel 版本）》《排列图》《关联图》《直方图》《亲和图》《层别图》《系统图》《过程决策程序图》《因果

图》《散布图》《因果矩阵图》《优选矩阵图》《检查表》《矩阵数据分析法》《控制图》
《箭条图》《4W2H 表格》《名义组技术》《多重投票法》《力场分析》……

课程大纲

第一讲：方法体系及理念综述

一、PDCA 与 SDCA

1. PDCA 与 SDCA 的关系
2. PDCA 的 2 类典型的错误
3. PDCA 项目管理路径图

课堂游戏：从纸牌游戏体会 PDCA 的持续改进精神

二、问题分析与解决法

1. 现象与问题的区别
2. 企业为什么存在那么多长期难以解决的问题
3. 问题的冰山理论
4. 问题解决的核心思路（现象、问题、原因、对策、预防措施）

课堂游戏：现象和问题的区别

三、8D：解决问题的方法

1. 什么是 8D 问题解决法
2. 8D 方法的 5 大主要特点
3. 8D 问题解决法路径图

四、QC 新老七种手法介绍

1. QC 老七大手法及其用途简介
2. QC 新七大手法及其用途简介

3. 8D 问题解决法与 QC 手法融合运用

第二讲：初期：现状问题了解及临时对策制定

一、8D 之 D0——准备阶段

1. 准备阶段的要点和原则
2. 准备阶段的工作内容

二、8D 之 D1——成立项目团队

1. 什么是团队
2. 项目团队的组成
3. 团队的组建和授权
4. 项目首次会议前的准备工作
5. 项目团队发展的 4 个阶段
6. 项目团队激励

三、8D 之 D2——定义和描述问题

1. 描述问题的 5 个注意要点
2. 4W2H 法：真实准确客观地收集现状信息

工具：4W2H 表格及其运用

四、8D 之 D3——确认并实施暂行对策

1. 为什么要采取暂行对策
2. 确认并实施暂行对策的具体做法
3. 可采取的参考暂行对策
4. 确认并实施暂行对策的范围
5. 对比：纠正 vs 纠正措施 vs 预防措施

5. QC 老手法——帕累托图

1. 帕累托分析的原理
2. 帕累托图分析法应用流程

案例：集成电路板故障的帕累托分析

课堂演练：例题分析和计算

3. 帕累托图分析法应用注意事项
4. 用 minitab 或 excel 生成帕累托图

6. QC 新手法——头脑风暴和亲和图

1. 头脑风暴和亲和图的组合运用
2. 头脑风暴的 4 个规则
3. 组织头脑风暴的步骤
4. 亲和图 Affinity Diagrams 的定义
5. 头脑风暴的下一步：用亲和图进行分类整理

亲和图的运用方法和案例

课堂演练：头脑风暴和亲和图的问题研讨

7. QC 新手法——关联图

1. 关联图的定义和重要作用
2. 关联图的 5 个运用场景
3. 关联图的绘制 6 个步骤
4. 关联图运用举例和注意要点

课堂演练：关联图的运用和研讨

8. QC 老手法——层别法

1. 层别法的定义和目的

2. 分层分类的重要原则
3. 分层的 8 种方法
4. 麦肯锡 MECE 原则
5. 层别法的使用步骤
6. 层别法的应用（实例分析）

课堂演练：层别法的运用和研讨

9. 项目团队管理小工具集

1. 名义组技术
2. 多重投票法
3. 力场分析

课堂演练：团队小游戏

阶段小结及案例解析

1. D0~D3 阶段小结
2. D0~D3 实际案例解析

第三讲：中期：根本原因分析及长期对策制定

一、8D 之 D4：识别并确认根本原因

1. 寻找问题根本原因的意义
2. 寻找根本原因 7 个详细步骤
3. 寻找根本原因的 8 个常用工具（头脑风暴/亲和图/因果矩阵等）

二、8D 之 D5.1：制定长期解决方案

1. 制定长期解决方案的 7 大步骤
2. 制定长期解决方案的 5 个要点

三、8D之D5.2：执行并验证长期纠正措施和解决方案

1. 执行长期纠正措施和解决方案的要点
2. 成本收益对比分析矩阵

四、质量及数据分析的必备基础知识

1. 数据的分类
2. 不同作用数据的特性
3. 质量数据的收集
4. 质量数据的整理方法
5. 数据的5种图示方法

五、QC新手法——系统图法及其运用

1. 系统图定义
2. 系统图的结构
3. 系统图的4个运用场景（研发设计、目标方针制定、职能确定、创意展开等）
4. 对策型系统图（案例解析）
5. 原因型系统图（案例解析）
6. 系统图的其他运用

课堂演练：系统图的绘制

六、QC老手法——鱼骨图及其运用

1. 鱼骨图的定义和重要作用
2. 鱼骨图架构——生产制造类问题的绘制方法
3. 鱼骨图架构——服务管理类问题的绘制方法
4. 鱼骨图绘制的6个步骤

鱼骨图应用案例

5. 5whys 法与鱼骨图的结合运用

课堂演练：头脑风暴+鱼骨图+五个为什么结合运用

七、QC 老手法——散布图及其运用

举例：相关关系

1. 函数关系与相关关系的区别

函数关系的定义和特点

相关关系的定义和特点

2. 相关关系的 4 个种类（按相关形式划分、按相关方向划分）

3. 相关系数 r 的定义及用法

4. 相关系数的 2 个特点

散布图/散点图示例

6. 绘制散布图的 4 个步骤

课堂演练：散布图的判断和绘制

八、QC 新手法——矩阵图

1. 矩阵图法的定义

2. 矩阵图法的类型（因果矩阵、优选矩阵）

3. 因果分析矩阵的定义和作用

4. 因果矩阵绘制和分析的 6 个步骤

案例：因果分析矩阵的应用案例

5. 优选矩阵的运用——6 个步骤

6. 优选矩阵的应用案例

课堂演练：矩阵图的运用

九、QC 新手法——矩阵数据分析法

1. 矩阵数据解析法的定义
2. 矩阵数据分析法和矩阵图的区别
3. 矩阵数据解析法的应用场景

案例解析

十、QC 新手法——箭条图

1. 箭条图的定义
2. 箭条图的专业术语解释
3. 箭条图的运用场景
4. 箭条图的运用案例

课堂演练：箭条图的运用

十一、QC 新手法——过程决策程序图

1. 过程决策程序图法的定义
2. 过程决策程序图法的特点
3. 过程决策程序图法的制作程序
4. 过程决策程序图法的分类

举例：过程决策程序图举例

课堂演练：三国演义的 PDPC 图

阶段小结及案例解析

1. D4~D5 阶段小结
2. D4~D5 实际案例解析

第四讲：收尾：改善效果维持及标准化

一、8D 之 D6：制定和实施预防措施

1. 错误的 2 种状态及防错的 3 个等级
2. 事前预防和事后检查的区别
3. 制定和实施预防措施的具体内容和方法

二、8D 之 D7：改善效果确认和标准化

1. D7：改善效果确认及标准化的 3 个具体内容
2. D7：改善效果确认及标准化的 4 个作用
3. D7 的具体做法和步骤

效果确认的案例解析

三、8D 之 D8：项目总结&表彰

1. D8：项目总结&表彰的具体内容和做法
2. 保持员工的参与和承诺（六球模式）

四、QC 老手法——控制图及其用法

1. 波动（变差）的概念
2. 五条波动理论
3. 随机原因 vs 系统原因
4. 控制图的目的
5. 控制图的统计原理
6. 控制图的形成
7. 控制图的种类——按数据性质分类
8. 8 种常规控制图的选择方法
9. 控制图运用案例解析
10. 用 minitab 和 excel 生成控制图的方法

课堂演练：控制图的运用

五、QC老手法——直方图及其运用

1. 直方图的定义和作用
2. 直方图的运用步骤

直方图的案例解析

3. 用 minitab 和 excel 生成直方图的方法

课堂演练：直方图的运用

六、QC老手法——检查表法及其运用

1. 什么是检查表和检查表法
2. 检查表的类型：按目的和种类分
3. 调查之前需要明确的事项
4. 检查表的制作要点

调查表实例：《记录用调查表》《检查用调查表》

5. 数据调查计划——3个运用场景及其模板

课堂演练：检查表的运用

阶段小结及案例解析

1. D6~D8 阶段小结
2. D6~D8 实际案例解析

8D 问题解决法整体案例分析和模板使用

案例解读：D0~D8 的分步骤解析

2. 8D 报告的模板及其使用方法

总结与答疑