

课程：8D 问题解决方法

■ 课程内容：

对于问题的解决有很多种方法，追求结构性的解决过程，和系统性解决问题的目的来说，8D 方

法无论在使用的普及性和易用性，还是应用的效果上在职场的使用都是最为普遍的。

本课程结合案例按 8D 方法的流程一步一步带领学员一边学习，一边练习应用 8D 方法，让学员

上课的过程中就掌握这门专业的问题解决方法。

■ 课程收益：

1. 使用专业的方法尽可能快速、彻底解决问题，帮助企业在相应对应岗位减少不必要的人员数量，降低工程师数量和成本。

2. 专业的解决问题，有助于提升企业形象，提高客户满意度。从而利于订单的保持和增加，防止因特定质量问题被放大而丢失订单甚至客户。

3. 学员学会系统的解决问题的方法，可以自如应对问题的分析和解决，尤其是能够更加专业的处理客户投诉；

4. 通过学习，学员真正可以深入和系统的处理问题。在面对任何问题的時候，都可以以 8D 的思维来分析和处理。

■ 课程用时：

6~12H (根据客户需要调整)

■ 课程大纲：

第一章：前言

1. 木桶故事

2. 马和驴子的故事

第二章：8D方法概述

1. 8D方法的概念定义

2. 8D方法从何而来

3. 8D方法使用范围

4. 8D方法的目标

5. 8D的8个步骤

第三章：8D方法应用精解

练习：5-3-1 方法写问题

1. D1: 成立改善小组

1.1 为什么要组建团队？

1.2 TEAM WORK

1.3 8D小组成员素质要求

1.4 8D小组人数要求

1.5 8D小组结构

1.6 8D小组格式表

1.7 8D小组建立练习

2. D2: 问题描述

2.1 “问题”的定义和识别

2.2 描述问题的工具之七何分析法

2.3 七何分析法描述案例

2.4 问题描述练习

3. D3: 制定围堵措施

3.1 围堵措施的目的

3.2 围堵措施的实施范围

3.3 围堵措施要求之 SMART 原则

3.4 围堵措施案例

3.5 提问，不当围堵措施带来什么后果？

3.6 练习

4. D4: 根本原因分析与验证

4.1 失效模式与根本原因

4.2 分析根本原因可能用到的工具

4.3 根本原因演绎 3 步骤

4.4 产品失效分析流程

4.5 鱼骨图的使用方法

4.6 5why 的使用方法

4.7 3x5why 思维

4.8 3x5why 思维分析

4.9 返回法验证 5why 逻辑

4.10 5why 分析案例-1

4.11 5why 分析案例-2

4.12 8D 报告中如何实施鱼骨图和 3x5why

4.13 注意事项

4.14 根本原因分析结论的验证

4.15 3x5why 分析练习

5. D5: 制定纠正措施

5.1 制定纠正措施的目的

5.2 制定纠正措施的依据

5.3 方法总结

5.4 纠正措施案例

5.5 练习

6. D6: 改善效果确认

6.1 确认什么？

6.2 确认的效果验证手段：

6.3 CPK 比较法

6.4 假设检验法

6.5 改善效果确认案例

6.6 练习

7. D7: 预防措施及标准化

7.1 预防措施的目的

7.2 流程完善的内容

7.3 案例

8. D8: 恭贺小组

8.1 总结并感谢小组成员的努力

第四章：8D 方法回顾

1. 失效与纠正，纠正措施和预防措施图例

2. 图解 5why 与 8D 的关系

3. 8D 流程及难点和重点

第五章：8D 方法演练

1. 8D 模版

2. 实战演练，学员完整 8D 报告呈现