

## EPS/福特 8D 手法之问题分析与解决实务

### --团队问题解决法

现今是竞争激烈的时代，面临顾客反馈的产品品质问题和公司内部的产品品质问题，企业主都在苦思如何有效处理并避免再次发生，以满足顾客和市场竞争需求。一家公司若能善用 8D 手法，将为企业有效处理产品品质问题并避免再次发生。本课程介绍问题分析与解决的逻辑思维模式，并运用 8D 手法，达成解决问题与提升质量。

**培训对象：**质量管理代表、QA 工程师、品质主管、各部门中高层管理干部等；

**课程时间：**2 天/12 小时

**课程内容：**

#### 一、8D : 8DISCIPLINES 定义；

8D:8Disciplines of Problem Solving 解决问题的 8 个步骤 ;8D 是解决问题一种工具，通常是客户所抱怨的问题要求公司分析，并提出永久解决及改善的方法，比改善行动报告 (Corrective Action Report) 更加地严谨。

#### 二、8D 的本质:问题解决程序：

- 1.问题的基本概要；
- 2.掌握问题的要领；
- 3.如何发现浪费；
- 4.增值与非增值；
- 5.PDCA 与 CA-PDCA 循环轮及 SDCA 应用；
- 6.8D 的职责与目标；
- 7.8D 的应用条件；

#### 三、8D 步骤说明：

G8D 步骤 G8D Additional Portions

D0：征兆/ 紧急反应措施：

将客户端所发生抱怨的征兆加以定性及量化；

针对此征兆决定是否使用 G8D 及 G8D 应该处理及预防的范畴；

用以确认 Symptom(s) 的工具图表；

Emergency Response Action (ERA) 紧急反应措施。

D1 与 D2：

D0 常用品质工具。

D1、成立小组与职责：

小组的成立的目的和目标；

小组的成员；

小组的成员职责权限划分、如何沟通和沟通方式。

D1 常用品质工具。

## D2、问题描述与头脑风暴：

发现并收集问题，详细描述问题与 5W2H

不是马上处理问题，而是认清楚问题本身是不是问题？

看清楚问题的本质是什么？(异常与结构，普通原因与特殊原因)；

普通原因与特殊原因区分，SPC 与控制图应用；

分清楚什么是现象？什么是真因？

柏拉图与二八法则、ABC 分析法；

D2 常用品质工具。

## D3、Develop Containment Action (暂时改善措施)：

找出和选择最佳“临时改善措施”；

决策；

实施并作好记录；

验证。

D3 常用品质工具。

## D4、确认并验证问题出现的根本原因：

分清楚什么是现象？什么是真因？

发生原因与流出原因；

丰田生产方式：“反复提出五次为什么”寻找原因？

鱼刺图分析，寻找原因？

头脑风暴的活动过程和实施规则；

确定和评估根本原因；

验证；

D4 常用品质工具。

## D5、永久解决问题的纠正措施的对策拟定，确认解决对策的正确性：

针对发生原因与流出原因，拟定永久改善措施的对策；

整理改善对策方案,详细考虑各方案优缺点,再予过虑,评价,建立共识以决定最佳方案；

以上对策方案,直呈请管理层核定后据以实施；

管理层承诺执行永久纠正措施；

D5 常用品质工具。

#### D6、执行永久解决问题的纠正措施：

执行纠正措施的步骤；

证实纠正措施实施的效果：在每一项的对策展开中，还是要依 P-D-C-A 的旋转，须收集数据随时掌握实施动态，确认每一对策的效果，假如效果不佳时，亦可修定对策，再重新执行；

执行永久纠正措施，废除临时措施；

D6 常用品质工具。

#### D7、差错预防 - 防止再发生：

检查同类产品是否有此类问题，如有将永久解决问题的纠正措施横向展开；

针对发生原因与流出原因，从管理角度寻找是那一个过程、那一个过程小过程、那个环节的问题；

提出管理过程、系统的修改建议，再予过虑,评价,建立共识以决定最佳方案；

以上对策方案,直呈请管理层核定后据以实施，修正管理过程、系统；

验证有效性；

总结；

D7 常用品质工具。

#### D8、恭贺小组：

制定改善成果表；

成果汇报；

表彰。

D8 常用品质工具。

### 四、8D 过程中常用品质工具汇总

QC 旧七手法和新 QC 七手法的应用

层别法、检查表、直方图的制作步骤和案例、练习；

过程控制理论与控制图的制作步骤和案例、练习；

散布图、因果图、柏拉图的制作步骤和案例、练习；

箭形图法、PDPC 法、亲和图法的制作步骤和案例、练习；

关联图法、系统图法、矩阵图法制作步骤和案例、练习；

矩阵数据解析法制作步骤和案例、练习；

### 五、如何应用 8D 手法解决问题之案例分析；

知名台资企业 8D 手法运用案例分析；

服务行业企业 8D 手法运用案例分析

### 六、案例分析、课程总结、考试。

