

# 8D 改善报告制作

徐志坚 (2天)

## 课程介绍

《8D 改善报告制作》课程，是现代质量管理基础课程，本课程主要是从实际使用的角度，通过案例的方式分享对 8D 每个步骤内涵的理解，让学员通过学习知道如何做才是真正的 8D 报告，结合自己工作实践会做 8D 报告，从而提高学员的 8D 报告判断和制作能力。

## 课程对象

- 1.质量工程师 (DQE, SQE, PQE, CQE) 及现场质量班组长
- 2.生产主管和生产工程师
- 3.研发工程师及研发主管
- 4.其他感兴趣的人员

## 课程目标

- 1.8D 改善报告由来
- 2.熟悉 8D 报告每个步骤的内涵
- 3.会对 8D 报告进行判断是否合格
- 4.熟悉并能独立完成一份 8D 改善报告

## 课程内容

### 第一章 8D 改善报告的烦恼

- 1.你知道 8D 报告有几个版本吗？每个版本的特点是什么
  - 2.为什么我们写的 8D 报告被客户退件的频率极高
  - 3.为什么做过 8D 改善过的产品还是会重复发生
- 【提问互动】你们用的 8D 报告是那种类型的报告

### 第二章 8D 报告的制作步骤及应用

#### 1.D0 准备 G8D 过程-改善主题选定与目标设定

- 1)问题症状和现象--问题反馈及描述
- 2)设定改善主题
- 3)客户反馈问题和产品不良呈现的现象的区别

【提问互动】在这个步骤，我们要分析几个层次

#### 2.D1 确定改善的团队

- 1)为什么要确定团队
- 2)确定团队成员时应考虑因素

3)为什么说成员的选择决定了报告成功的一半

【提问互动】团队成员可以有和问题无关的人员吗

### **3.D2 描述问题-定义问题**

1)定义问题的内涵理解

2)如何头脑风暴来定义问题

3)问题定义常见的几大错误

4)理解问题和现象的区别

5)阐述问题的几大原则

【提问互动】你认为是定义好的问题要具备几个条件

### **4.D3 实施临时性措施及纠正措施-临时处理方案**

1)临时遏制措施的特点说明

2)如何找到正确的临时措施

3)临时措施几种错误的理解

4)临时措施需要达到的目标是什么

【提问互动】临时措施有时间限制吗

### **5.D4 根本原因验证和确定-根本原因分析**

1)如何利用头脑风暴和思维导向图发掘根本原因

2)如何确认分析到是根本原因不是次要原因

3)对根本原因几种错误的理解

4)根本原因一定要分析到五层吗

【案例分享】手机电池爆炸原因分析案例

### **6.D5 为根本原因和遗漏点选择和验证永久性纠正措施-永久对策**

1)永久对策的内涵理解

2)永久对策的特征有哪些

3)永久对策陈述的几个层次

【提问互动】永久对策是持续要执行的对策吗

### **7.D6 实施和确认永久性纠正措施-预防再发生措施**

1)预防再发生和永久对策的区别

2)预防再发生措施的内涵理解

3)如何判断预防再发生措施的正确性

4)预防再发生措施就是对永久措施的确认过程，对吗

【提问互动】预防再发生执行了就不会再发生吗

### **8.D7 防止问题再次发生-效果确认及标准化**

1)效果确认及标准化的理解

2)如何确认改善效果,什么程度是合格

3)标准化常见的几种错误形式

4)效果确认和标准化与预防再发生的措施区别

【提问互动】标准化就是书面文字化，对不对

### **9.D8 表彰小组和个人的贡献**

1)这个步骤实施的前提条件是什么

2)表彰团队常见的几种错误的理解

3)这一步由谁来填写

【提问互动】表彰团队是完成分析找到真因就执行，对吗

## **第三章 8D 报告使用及实践**

1.练习 8D 报告

【工具与模板】8D 报告标准模板